



中国驰名商标

职场新人 如何说话做事

孙光雨 著

- 新的环境 新的挑战
我该如何面对
- 职场达人揭秘职场法则
教你轻松玩转职场
踏上成功之路



黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社



都是职场人士，有的在公司游刃有余，受领导赏识、同事喜欢；有的尽管兢兢业业、认真负责，却得不到领导认可。这是为什么？

我该如何面对这一切？



**职场人士要克服的
10大不良习惯**

自由散漫 大大咧咧
说话随便 口无遮拦
背后议论 不懂忌讳
过于张扬 锋芒毕露
埋头苦干 不善交际
喜欢接受 不愿付出
强调个性 忽视团队
不讲失误 只讲借口
参与是非 爱说八卦
敷衍塞责 马虎了事



进入职场的人有的看似不是很忙却顺风顺水，有的辛苦付出却屡屡碰壁。为什么会有这么大的差距？其实，职场人无非是处理好两个问题：一是如何说话，二是怎样办事。把握不住这两点的人，永远都是边缘人！说话是一门学问，熟悉了这门学问，会让你在职场受到欢迎与尊重；做事是一种经验，掌握了这种经验，职场事尽在掌握之中。本书从社会学、人际关系学、心理学和行为学等方面探讨如何办事以及如何掌握语言沟通技巧等诸多难题，阐述精微，分析透辟，力求以最直接、最实用、最有效的方式去解决和回答，从而给读者指明一条职场处世之道。

上架建议 职场 励志

ISBN 978-7-227-05258-6



9 787227 052586 >

定价：25.00元

责任编辑：丁 佳

封面设计：马 杰



中国驰名商标

职场新人 如何说话做事

孙光雨 著



黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场新人如何说话做事 / 孙光雨著. -- 银川 : 宁夏人民出版社, 2012. 8
ISBN 978-7-227-05258-6

I. ①职… II. ①孙… III. ①人际关系学—青年读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 204219 号

职场新人如何说话做事

孙光雨 著

责任编辑 丁 佳

封面设计 马 杰

责任印制 王 艳

出 版 黄河出版传媒集团 出版发行
宁夏人民出版社

(银川市北京东路 139 号出版大厦 邮编:750001 电话:0951-5044614)

网址: <http://www.yrpubm.com> 电子信箱: renminshe@yrpubm.com

总发行 山东世纪金榜科教文化股份有限公司

印刷装订 山东润声印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16 印 张 11.5 字 数 167 千

印刷委托书号 (宁) 0012529

版 次 2012 年 8 月第 1 版 印 次 2012 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-227-05258-6/C·132

定 价 25.00 元

版权所有 侵权必究

本书著作权归山东世纪金榜科教文化股份有限公司所有,对相关侵权行为我们有依法追究的权利。

客户服务: ☎ 400-030-1799 400-050-1799 400-060-1799 400-070-1799

质量反馈: ☎ 0531-87962621

服务投诉: ☎ 0531-87105018



前言

人的一生无非是用自己的实际行动回答两个问题：一是如何说话，二是怎样办事。把握不住这两点的人，永远都是边缘人！

说话是一门学问，掌握了这门学问，会让你在任何场合都能受到欢迎与尊重；做事是一种经验，学得了这种经验，天下事尽在掌握之中。

说话与办事密切相关。说话是办事的前提，办事是说话的目的；说话是办事的开始，办事是说话的结果。一个只会低头做事的人往往无法获得大的成功，而一个光说不做的人也注定不会取得大的成就。所以说，决定人生成败的关键其实只有两点：话说对，事办好。真正的成功者无不深谙既会说话又会办事的道理，所以才能达到无往而不胜的高超境界。

生活中的我们，绝大多数人都只是平平凡凡的角色，既不是智者，也不是圣贤，对说话、办事常常进退两难，充满无力感，产生一种无所适从或身处夹缝的感觉。但是情况并不完全如此，即使不分三六九等，也不得不承认，每个人的说话技巧、办事能力是全然不同的。确实有些精明的人在这两方面游刃有余，总能把话说得滴水不漏，把事办得让人敬佩有加。可见，无论是说话还是做事，都是有章可循的，关键是因人而异、因事而不同罢了。



语言沟通是人与人、人与社会交往的最基本、最直接也是最重要的沟通方式。说话的能力与说话的技巧往往体现了一个人办事的水准,也决定了一个人办事的最终效果。那么,怎样说话才算精明?怎样办事才算成功?怎样才能左右逢源、滴水不漏呢?本书就是从说话开始,教你如何能把话说巧,把事办好。

20世纪40年代,“口才、金钱、原子弹”被美国人列为在世界上生存和发展的三大法宝。到了60年代的时候,“口才、金钱、计算机”又被看成是当时世界最具法力的三大武器。口才,也就是如何说话,一直占据着重要而特殊的地位。

俗话说:“说得好不如说得巧”……说话,不但要会说,而且还要说得有技巧。能一语破的、一语勾心的话才是真正打动人的言语,这样的人才是真正的沟通高手。

掌握了语言沟通的技巧,不管在日常生活、职场还是官场,都会如鱼得水。此时,办事当然一帆风顺,事情当然马到功成了。

本书从社会学、人际关系学和心理学以及行为学的角度讨论如何办事以及如何掌握语言沟通技巧等诸多难题,阐述精微,分析透辟。其间穿插的故事和案例既直指问题所在,又风趣耐读。理论部分深入浅出,紧紧抓住做事与说话之间的关系,不讲大道理,不讲空话、套话,而是结合实际案例分析和探讨绝大多数人的种种处世难题,力求以最直接、最实用、最有效的方式解决难题,从而给初入职场的你指明一条处世之道,为你成为职场精英铺就高速路。

这是一本提升处世能力的生动读物,更是一本说到你心里的贴心枕边书。翻开它,你就已经开始了一次崭新的人生之旅。



目录

◀ 上篇 话要说得聪明 ▶

第一章 职场新人如何察言观色使自己成为善言者

说话要看对象,如何把话说到对方的心坎上 / 2

说话要看情况,怎样才能把话说到点子上 / 4

说话要看场合,什么场合说什么样的话 / 6

说话要看机缘,如何把握时机说巧话 / 8

说话要看目的,怎样说话才能实现“攻心计” / 10

说话要看效果,怎样说话才能句句有实效 / 12

循循善诱,如何让对方沿着自己的预设走 / 15

交流无小事,如何把无关痛痒的话说得恰到好处 / 17

第二章 怎样运用赞美让职场新人变职场达人

与人交往为什么要说赞美的话 / 19

怎样才能使自己的赞美成为畅行无阻的利器 / 20

如何抓住对方的心理需求去赞美 / 22

如何能因人而异妙用“美”人心计 / 24

如何掌握火候,把握分寸,巧用赞美词 / 25

背人也要说好话,让赞美成为你的铠甲 / 28

第三章 职场新人如何让自己妙语连珠,口吐莲花

掌握技巧,怎样把话说得好听 / 29

含蓄委婉,“忠言”何必要“逆耳” / 31

批评他人,如何让对方心悦诚服 / 33

妙用暗示,如何用好“反向批评” / 35

批评他人的同时如何保全对方的面子 / 36

转换思维,“正话”如何反说 / 38



面对错误,如何批评才不致招怨 / 41

口舌之争,怎样才能不伤及和气 / 43

第四章 职场新人如何才能化解尴尬,应对游刃有余

如何运用智语妙言化解尴尬 / 45

怎样巧用幽默,才能避开僵局 / 47

怎样避开社交场上的语言陷阱 / 49

如何随机应变,顺水推舟解困境 / 51

如何出奇制胜,破解僵局 / 53

如何掌握好说话的时机 / 54

怎么说话才能瞬间化解冲突 / 56

第五章 沟通中倾听与能说会道哪个更重要

说者与听众,谁会更受欢迎 / 59

在沟通中倾听有多重要 / 60

如何做一个好听众 / 64

应持一个怎样的态度倾听呢 / 67

如何倾听会让对方感到被尊重 / 68

如何成为一个高明的倾听者 / 70

如何听懂对方的真实意图 / 72

如何插话不会引起对方的不快 / 74

第六章 沟通中如何理解和运用肢体语言

在沟通中怎样才能够恰当地使用身体语言 / 77

如何使用手势增强沟通效果 / 78

使用手势语言怎样让对方看明白 / 80

在沟通中微笑有多么重要 / 81

站着说话要注意什么样的细节 / 82

说话过程中,怎样杜绝不受欢迎的肢体习惯 / 84



第七章 成就大事的基础是什么

- 心动不如行动,想到不如做到 / 87
- 到底什么才是成功唯一的捷径 / 88
- 多一些行动,离成功就更近一点 / 91
- 勇于迈出第一步,从小事开始行动 / 92
- 如果说机会是种子,那么行动又是什么 / 95
- 果断行动,敢想、敢做、敢拼搏 / 96
- 果断行动,不给拖延找借口 / 99
- 高效做事,惜时如金是行动的本质 / 102

第八章 善于变通,成功办事最怕走进死胡同

- 思路决定出路,变通让天下无难办之事 / 104
- 没有办不到的事,只有不会变通的人 / 107
- 拆掉思维的围墙,打破常规看问题 / 109
- 换个角度看问题,危机也能成转机 / 111
- 见机行事,随势而变,善于变通 / 114
- 随势而变,好马也要吃回头草 / 116
- 保持本色,自信乐观是变通的前提 / 118

第九章 细节决定成败,如何做到大小事都不忽略细节

- 成就大事的第一品质 / 120
- 细节决定成败,把每一个细节做好 / 123
- 有条有理、不急不躁是成功的保证 / 126
- 事事追求完美,要做就做最好 / 130
- 凡事三思而后行,切忌鲁莽 / 132



做事不贪大,做人不计小 / 133

第十章 活用人情,善借外力,事半功倍成大事

以情动人,做好感情投资好办事 / 137

善借外力,事半功倍成大事 / 139

看准人、用对人,才能借好“力” / 141

找到你的贵人,有贵人相助好办事 / 144

眼光独到,选准合作伙伴好成事 / 146

多接触成功人士,就会多些成功的机会 / 149

拉好关系,“请客吃饭”有技巧 / 153

表达心意的学问 / 156

求人办事,善搭人际关系的顺风车 / 158

第十一章 持之以恒,勇于坚持就一定能成功

懂得行动,更要学会坚持 / 161

坚持下去,完成突破 / 163

再努力一次,成功也许就在不远处 / 165

笑对挫折,勇于面对 / 166

第十二章 掌握尺度,办事难就难在恰到好处

做人忌太满,做事忌太过 / 169

时刻谨记,切莫贪功近利 / 171

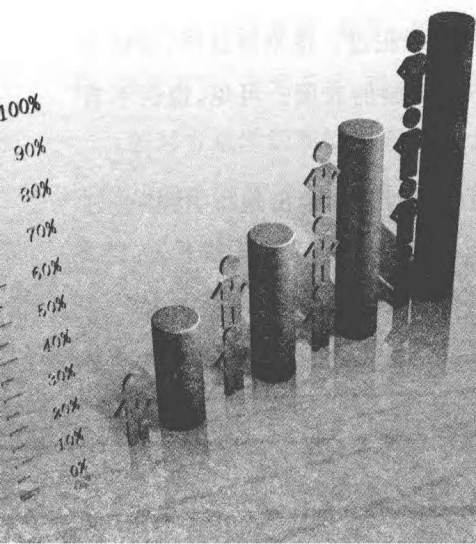
从容是最好的尺度 / 173

与人合作,不抢风头 / 174



◎ 上篇 · 话要说得聪明

人际交往离不开说话，好口才是一生受用的资本。同样是一件事情，会说话的人办得很漂亮，不会说话的人不仅没有把事情办成，还会给自己留下不痛快，这就是差距。若要让别人认同你，接受你，就要学会见什么人说什么话。说话不但要说“好”而且要说“巧”，要看准时机、对象和场合，恰到好处。新入职场的，我们应该怎样掌握说话技巧呢？





第一章 职场新人如何察言观色使自己成为善言者



说话要看对象，如何把话说到对方的心坎上

俗话说，病急乱投医。很多人在说话的时候也容易犯这样的毛病，不看对象，就急于开口，结果惹得对方不高兴。若要让别人认同你，接受你，就要学会见什么人说什么话，见到胖子说丰满是美，见到瘦子就说现在流行骨感美。古人说：“知己知彼，百战不殆。”说话也一样，在开口之前，必须先了解对方，然后针对不同的对象，采取不同的谈话技巧，只有这样才能把话说到别人心里去。否则就可能惹对方不高兴，甚至惹出是非。

刘丽成功应聘了一家百货公司，公司的经理让她从卖衣服开始学习说话做事的技巧做起。刘丽很高兴地来到衣架面前，想展示一下自己的口才。这时一位衣着时髦的白领小姐正为购买一件时装而犹豫不决，刘丽立即上前说：“这件衣服品位高雅，销路很好，今天早上就卖出去了好几件。”那位小姐听后立即走了，刘丽顿时有些气馁。一会儿，一位中年妇女来了，准备买一件新潮的马甲。刘丽接受了刚才的教训，便说：“这件马甲很气派，一般人穿着还撑不起来，现在还没有卖出几件，看来只有你最适合了。”这位中年妇女听了气呼呼地走了。刘丽感到非常委屈，难道自己说错了吗？

刘丽所犯的错误，相信大部分的职场新人都曾经犯过。像刘丽这样，说话不看对象，结果惹得顾客一肚子不高兴，自然不会买她的衣服。可见，说话不看对象，难免事与愿违。

会说话的人，在开口求人办事之前，一定会根据对方的身份地位、性格爱好和心理，选择相应的处理方式，并把握好分寸。

大家都熟悉《红楼梦》里的王熙凤，她完全称得上是一个“见人说人话，见鬼说鬼话”的人。在《红楼梦》第三回，黛玉小心翼翼初登荣国府



时，王熙凤的几段话就展现了她“会说话”的超凡才能。人未到，却先听其笑，先闻其声：“我来迟了，不曾迎接远客！”尚未出场，就给人以热情的感觉。

随后王熙凤拉过黛玉的手，上下细细打量了一回，仍送至贾母身边坐下，笑着说：“天下竟有这样标致的人物，我今儿算见了！况且这通身的气派，竟不像老祖宗的外孙女儿，竟是个嫡亲的孙女儿，怨不得老祖宗天天口头心头一时不忘。只可怜我这妹妹这样命苦，怎么姑妈偏就去世了！”一席话，既让老祖宗悲中含喜，心里舒坦，又叫林妹妹情动于衷、感激涕零。而当贾母半嗔半怪说不该再让她伤心时，王熙凤话头一转，又说：“正是呢！我一见了妹妹，一心都在她身上了，又是喜欢，又是伤心，竟忘了老祖宗，该打，该打！”

在现代社会里，仍然不乏这类“会说话”的人，他们身处不同的社会环境，从事不同的职业，在谈吐方面都有着不俗的表现。那么，我们如何才能成为一个会说话的人呢？

生活中，每个人都是不同的，他们的心理特点、脾气秉性、语言习惯也各不相同，这就决定了他们对语言信息的要求是不同的。所以，不能用统一的说话方式来交流。

一般说来，办事严谨、诚实、老练的人，最喜欢听流利而稳重的话。这时，你要注意态度尊敬，既不能高谈阔论，也不可巧舌如簧，而应以忠实见长，朴实无华，直而不曲。话语虽简单，但言必中的，给人以老实、敦厚的印象。

若对方性情豪放、粗犷，则他喜欢听耿直、爽快的话。那么你就应实在、坦白，知无不言、言无不尽，对美丑、善恶的爱憎要分明。

若对方是学识渊博的高雅之士，他可能崇尚旁征博引而少芜杂的言辩。你不妨从理论问题谈起，引经据典，使谈话富有哲理色彩，但言辞应表现出含蓄和文雅，显得谦虚而又好学上进。

总之，与不同的对象谈话，就要采用不同的谈话方式，“见什么人说什么话，到什么山头唱什么歌”。



说话要看情况,怎样才能把话说到点子上

在人际交往中最重要的,就是要把握好说话的技巧。有人滔滔不绝地说了半天也没有说到点子上,结果还招致别人的厌烦;有人一语就能击中要害,瞬间达到自己的目的。会说话的人,话不多,但能句句说到点子上,句句说到人的心坎里。

春秋战国时期,诸侯各国为了增强国力,纷纷养士,说客作为一个独立的阶层出现在历史舞台上,其中著名的说客苏秦曾达到“一怒而诸侯惧,安居而天下熄”的地步。其辞令之精彩令人慨叹,在《战国策》中记载了这样一个关于他的故事。

东周想种水稻,西周不放水,东周为此而忧虑。苏子就对东周君说:“请让我去西周说服放水,可以吗?”于是去拜见西周君,说:“您的主意打错了!如果不放水,反而使东周有了致富的机会。现在东周的百姓都种麦子,没有种其他东西。您如果想坑害他们,不如突然一下子给他们放水,去破坏他们的庄稼。放了水,东周一定又改种水稻,种上水稻就再给他们停水。如果这样,那么就可以使东周的百姓完全依赖于西周而听命于您了。”西周君说:“好。”于是就放了水。苏子得到了两国赏金。

说出一句是一句,句句都能说到点子上,这样才叫会说话!说话需要谋划,不假思索,脱口而出的东西是最没有价值的,说话要说到点子上,才能解决问题。像苏秦一样句句都迎合西周君的心思和利益,使西周君觉得放水最符合自己的利益,然而这恰恰落入了苏秦的整体战略安排之中。

小陈和小张同在一个单位上班,两人都是单位的专职司机。前不久,因为金融危机的影响,公司要精简职员,也就是说他们两个里只能有一个留下来继续任职。单位为了公平起见,特意搞了个竞争上岗的演讲,要他们分别谈谈自己的想法和对将来工作的想法。





画龙须点睛

小陈第一个上场演讲。他说自己如果以后能够继续开车，一定会把车收拾得干净利落，绝对地遵守交通法规，不违规驾驶、不疲劳驾驶、不酒后驾驶。而且会保证领导的安全，同时做到省油，为公司节省成本开支。小陈滔滔不绝地讲了将近半个小时，终于讲完了。

小张上去演讲，不到三分钟就讲完了。他说他过去遵守三条原则，如果他以后可以继续开车，还会遵循那三条原则。这三条原则就是：听得，说不得；吃得，喝不得；开得，使不得。

众位领导一听就立马敲定了要小张继续留任。

小张的三个原则就是说，如果领导们在车上研究问题，没有公开之前是要保密的，这时候只能听而不能说；身为领导的司机会经常陪着领导去四处开会，如果遇到一些酒席之类的，这时候司机该吃就吃，但绝对不能喝酒，这样才能保证领导的安全；尽管是领导的司机，但是当领导不用车的时候自己也不会假公济私地挪车自用，这样公私分明就不会给领导脸上抹黑了。这样的司机，没有领导会拒绝。显而易见，小张能够留下来不是因为他的技术多好，而是因为他的口才好，话虽不多却说到了点子上。这就是话不在多而在精的道理。俗话说得好：好胳膊好腿，不如一张好嘴。无论在职场还是商场，想要取得成绩就离不开一张好嘴。尤其是在商场上的人更有体会，每进行一次交易都要煞费一番苦心。而那

