

经理人的提升阶梯

不懂说话 就当不好经理

商务口才与管理沟通的经典原则和工具
BUDONG SHUOHUA JIU DANGBUHAO JINGLI

赵涛 常桦 / 编著

美国人类行为学家汤姆士说：

“说话的能力是成名的捷径。

它能使人显赫，鹤立鸡群。

能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。

它使一个人的才学充分拓展，

熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”

北京工业大学出版社

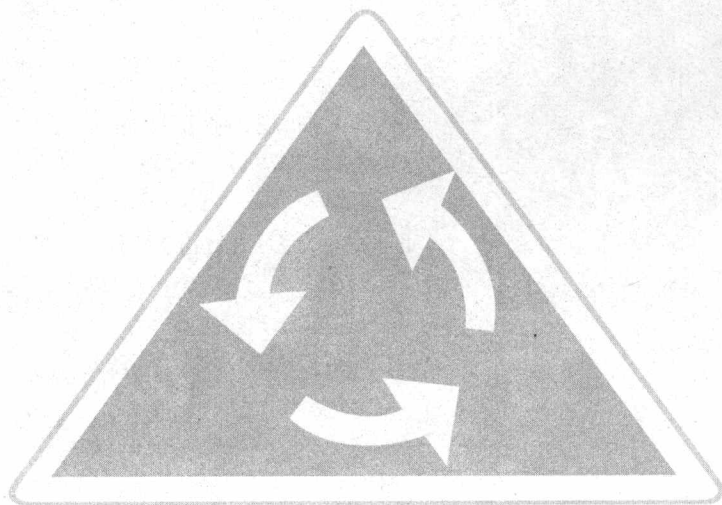
经理人的提升阶梯

不懂说话 就当不好经理

商务口才与管理沟通的经典原则和工具

BUDONG SHUOHUA JIU DANGBUHAO JINGLI

赵涛 常桦 / 编著



北京工业大学出版社

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

不懂说话,就当不好经理/赵涛,常桦编著. —北京:
北京工业大学出版社,2008.2
ISBN 978-7-5639-1909-3

I. 不... II. ①赵... ②常... III. 企业-
领导人员-语言艺术 IV. F272.91

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 009684 号

不懂说话,就当不好经理

赵涛 常桦 编著

*

北京工业大学出版社出版发行
邮编:100022 电话:(010)67392308

各地新华书店经销

河北固安保利达印务有限公司印刷

*

2008 年 2 月第 1 版 2008 年 2 月第 1 次印刷
720mm×1 000mm 16 开 21.25 印张 360 千字

ISBN 978-7-5639-1909-3

定价:35.00 元

前言

当今时代,科技不断进步,社会产品日益丰富,市场信息、市场局势瞬息万变,对于一个企业的经理人来说,有一些能力是必须具备的,否则将无法担负起经理的职责。也就是说,如果经理人缺少了某些必备能力的话,企业的各项经营管理工作将不能发挥其正常效力。一个企业的兴衰成败,经理人的领导水平和决策能力至关重要,中外企业概莫能外。

如今,人们常说“口才、金钱、电脑”是最具影响力的三大法宝。口才独冠“三要”之首,可见其作用和价值不同寻常。口才和交际能力的确是我们提高素质、开发潜能的重要途径,的确是我们驾驭生活、改善人生、追求事业成功的无价之宝。

说话是一门语言的艺术,是用语言表达思想感情的一种巧妙的形式。懂得语言艺术的人,懂得相处之道的人,他不会强迫别人与自己的观点一致,而会巧妙地引导他人到自己的思想上来。那些善于用口语准确、贴切、生动地表达自己思想感情的人,办事往往圆满;反之,不懂得语言艺术的人,最后自己就会陷入困境。

在许多情况下,能够成功交流和沟通的经理人,可以轻而易举地扩展其人际关系。因为人人都愿意和他在一起,听他说话,所以经理人会在人气上占据绝对优势。成为一个成功的经理人有两个基本要点:一是要真诚,因为“感觉比语言快十倍”,任何人都不愿和一个令人感觉虚伪的对象交谈;二是要有幽默感,幽默感可使他人感受愉悦轻松的气氛,幽默是交际场上良好的润滑剂。

我们生活的空间中,每天都需要与人进行交流。一个人的才干要被人认识,要被人了解,如果不借助口才,那结果是很难想象的。因为工作要交谈,政治要辩论,学术需争鸣,上级得斡旋,经济需谈判,而这些无一不需要口才。因此,经理人一定要掌握良好的交际方法,才能在芸芸众生中脱颖而出,成为人际交往中的焦点人物。

经理人有没有水平,主要表现在说话上。说话水平直接影响着经理人的生存质量。美国人类行为学家汤姆士说:“说话的能力是成名的捷径。它能使

人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”美国著名政治家、外交家富兰克林也说过：“说话和事业的进步有很大的关系。”你如出言不慎，你如跟别人无理争吵，那么，你将不可能获得别人的同情，别人的合作，别人的帮助。无数事实证明，说话水平是事业成功的重要因素之一，说话的好坏直接关系到事业的成败。

在日益重视口才的今天，掌握和运用说话的技巧和策略至关重要。它决定经理人能否获得社会的认同，上司的赏识，下属的拥戴和同事尊重的重要因素和有效的手段。

本书适用企业中的高级经理人、中层管理者、商业人士，以及一切希望提高自身说话水平的社会各界人士。

同时，本书在编写中难免存在一些不足和不妥，甚至存在缺陷之处，期待广大读者指正。

目 录

第1章

说话的基本知识

第一节	会说话成就人生	2
◎	说话是成功的阶梯	2
◎	说话的社会价值	5
◎	交际公关中良言胜重礼	9
◎	说话的个人价值	12
◎	说话的事业价值	15
第二节	说话之前先微笑	17
◎	每一天从微笑开始	18
◎	微笑是一种世界语言	19
◎	用你的笑容广结人缘	22
◎	微笑能使你口吐莲花	23
◎	笑容代表你的心	26
第三节	来一个精彩的开场白	28
◎	学会推销自己	28
◎	说第一句话要细思量	30
◎	礼貌的称呼是交际的敲门砖	31
◎	迅速找到共同话题	32
◎	激起对方的说话欲望	34
第四节	把握说话的主动权	35
◎	主动引发一场谈话	35
◎	打开一个话题	36
◎	你想说点什么	38
◎	了解他人感兴趣的事	39

◎ 助你飞黄腾达的说话技巧	40
---------------------	----

第2章

职场说话基本功

第一节 说话要展示你的热情	44
◎ 推功揽过的话最暖人心	44
◎ 热情是最有力的说话工具	45
◎ 常怀宽容的心态	46
◎ 感谢的话要立刻说	48
第二节 拉近你与别人的距离	50
◎ 姓名是最甜蜜的语言	50
◎ 尊重你的下属	51
◎ 说话给人面子	52
◎ 赞美是改变人际关系的润滑剂	53
◎ 谈论适合对方的话题	54
第三节 让别人愿意服从你	56
◎ 让上司为你办事	57
◎ 说服别人的艺术	58
◎ 不要勉强别人	60
◎ 让对方主动反思	62
◎ 说话要找准角度	63
◎ 让人们乐于接受你的请求	65
◎ 辩论孕育着危险	66
◎ 提高说服力的基本原则	67

第3章

说话要说到点子上

第一节 发挥言语之外的语言魅力	70
◎ 举手投足间尽显迷人风采	70
◎ 秀出美好形象	71
◎ 用你的行为语言告诉对方	72
◎ 让你的声音富有魅力	77
◎ 说话快慢要适中	79
第二节 掌握善意谎言的尺度	79
◎ 从不说假话	80
◎ 创造性地说谎才是说话的高手	81
◎ 说谎让事情更圆满	83
◎ 过于真实只会让你陷入绝境	85
◎ 以谎话留余地的说话技巧	86
第三节 说话要因人而异	87
◎ 对不同的人采取不同的说话方式	87
◎ 选择同外国人交流的话题	91
◎ 如何与名人交谈	92
◎ 与下属交谈的艺术	94
第四节 有话好好说	96
◎ 说事要善找机会	96
◎ 说话别往枪口上撞	97
◎ 得理也应饶人	100
◎ “坏话”也要好好说	101
◎ 有错认错才叫会说话	102
◎ 讲人情话也有技巧	103
第五节 说话不可傲气	106
◎ 以请教的方式提建议	106
◎ 既得便宜又卖乖的说话技巧	108

◎ 说“对不起”的艺术	109
◎ 顺耳话多说也无妨	111
第六节 修炼一张金口	112
◎ 培养点石成金的语言魅力	112
◎ 硬里也可以来点软	114
◎ 批评要遵守的基本原则	115
◎ 提高语言的表达能力	117
◎ 谈吐幽默的方法	118
◎ 说什么样的话要分场合	119

第4章

说话要得要领

第一节 说话别闯红灯	122
◎ 说话千万别太随意	122
◎ 祸从口出	123
◎ 这些说话习惯要不得	124
第二节 说话要把握好度	125
◎ 寒暄要适度	125
◎ 适当地运用幽默	127
◎ 安慰别人要得体	128
◎ 兑现你的允诺	130
第三节 有些话千万不能说	131
◎ 别指责别人的错误	131
◎ 别在背后说人的不是	132

第5章

注意说话的具体细节

第一节 说“不”要说得动听	136
◎ 巧妙向别人说“不”	136
◎ 巧言推托上司的不当委托	137
◎ 上司如何拒绝员工的某些要求	139
◎ 拒绝别人的实用技巧	140
◎ 面带和善地说“不”	144
第二节 别忽视电话礼节	146
◎ 给电话“加温”	146
◎ “打”出你的风度	147
◎ “接”出你的修养	148
第三节 有时无声胜有声	150
◎ 会说的不如会听的	150
◎ 沉默是金	151
◎ 一切尽在倾听中	154
◎ 沉默的时机	157
第四节 融化尴尬的坚冰	158
◎ 明话暗说解窘境	158
◎ 困境下说话以快补圆	160
◎ 劝架的说话艺术	161
◎ 轻轻松松消除误会	163
第五节 曲径可以通幽	165
◎ 反对的话绕个弯说	165
◎ 沟通要用委婉的语言	166
◎ 把话变个说法说	167

第6章

把自己塑造成说话高手

第一节 让对方跟着你走	170
◎ 谈判的智慧结点	170
◎ 了解谈判“三性情”	172
◎ 掌握谈判中的交换效应	174
◎ 正确运用谈判语言	176
◎ 谈判结束时的说话方式	177
第二节 让演讲打动听众的心	178
◎ 把你的思想融入演讲中	178
◎ 演讲的语言艺术	180
◎ 演讲中随机应变	182
◎ 把听众握在你的手中	184
◎ 避免和控制冷场	186
◎ 与听众合二为一	187
◎ 演讲的豹头凤尾	190
第三节 使对方心服口服	193
◎ 用论辩说服打动对方的心	193
◎ 辩论制胜的技巧	194
◎ 指桑骂槐敲击对手	196
◎ 巧妙运用诡辩与反诡辩之术	197

第7章

总经理的说话技巧

第一节 沟通时的说话技巧	202
◎ 谈心时的说话技巧	202

◎ 拜访时的说话技巧	203
◎ 劝导时的说话技巧	204
◎ 聊天时的说话技巧	206
◎ 安慰时的说话技巧	208
第二节 交际时的说话技巧	209
◎ 尊人律己的交际魅力	209
◎ 介绍称呼的交际礼节	212
◎ 试探答应的交际主题	215
◎ 运用广泛的交际功能	219
◎ 机智善变的交际技巧	230
第三节 随机应变的说话技巧	234
◎ 以变应变的说话技巧	234
◎ 以不变应万变的说话技巧	236
◎ 熟谙人情世故的应变说话技巧	238
◎ 办公室常见的应变说话技巧	239
第四节 以当众说话的能力来展现个人魅力	243
◎ 克服当众讲话的恐惧感	243
◎ 当众说话前尽量作好充分准备	245
◎ 当众演讲能力是综合语言素质的体现	245
◎ 有根有据的当众说话才具有说服力	248
◎ 对自己演讲的内容要有崇拜式的热情	250

第8章

营销经理的说话技巧

第一节 会说话才能跟客户做成生意	254
◎ 用客户喜欢听的话打动人心	254
◎ 对待客户要找到一个说话的借力点	255
◎ 此路不通不妨换一条	255
◎ 不要忽视电话沟通	257

◎ 正确应对客户的“不”	258
◎ 用“软话”平息客户的怨言	259
第二节 说服时的说话技巧	261
◎ 情理说服要打动人心	261
◎ 言辞说服要激发认同	264
◎ 幽默说服要新颖有趣	267
◎ 比喻说服要风趣形象	268
◎ 策略说服要机智巧妙	269
第三节 谈判时的说话技巧	273
◎ 察言观色要多闻善问	273
◎ 摆脱危局要出奇制胜	275
◎ 灵活应变要巧妙让步	278
◎ 婉言相拒要善于说“不”	279

第9章

人力资源经理的说话技巧

第一节 学会赞美员工	284
◎ 赞扬的话能够改变一个人	284
◎ 发自内心的称赞最能使人愉快	285
◎ 称赞要恰如其分	286
◎ 有创意的赞美更让人受用	287
◎ 赞扬是经理人激励下属的最好手段	288
第二节 学会批评的艺术	289
◎ 让人更容易接受你的批评	289
◎ 批评要遵守一些基本原则	290
◎ 要给被批评者解释的机会	292
◎ 有效批评下属的技巧	293
◎ 对不该原谅的错误一定要严厉批评	295

第三节 学会善于倾听	299
◎ 给他人说话的机会	299
◎ 倾听可以让谈话的气氛更活跃	300
◎ 生活中每一次谈话都要注意倾听	301
◎ 成功的倾听有规律可循	302

第10章

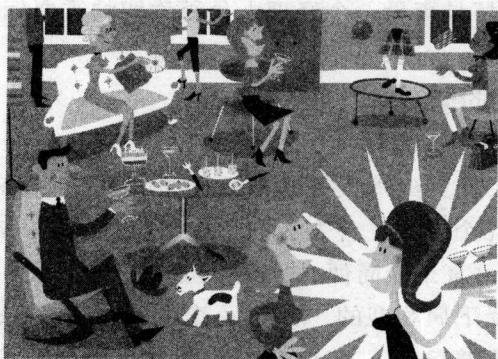
公关经理的说话技巧

第一节 智慧的语言是公关的杀手铜	306
◎ 公关语言的存在形态	306
◎ 公关语言的表现形式	307
◎ 公关语言运用的“七要八不要”	309
第二节 以友好的方式开始	311
◎ 以友好的方式开始	311
◎ 别让假话伤着自己	312
◎ 从心底里尊重别人	313
◎ 把别人说成多好他就有多好	314
◎ 改变对方不如先改变自己	316
第三节 追求最理想的说话效果	317
◎ 把握好该问的与不该问的	318
◎ 追求最理想的说话效果	319
◎ 冷静摆脱“二难”问题的困境	320
◎ 不要轻易承诺	321
◎ 拒绝也要讲究技巧	322
参考文献	326

第一章

第1章

说话的基本知识



说话是一门语言艺术,是用口语表达思想感情的一种巧妙的形式。懂得语言艺术的人,懂得相处之道的经理人,才不会勉强别人与自己有相同的观点,而会巧妙地引导他人到自己的思想上来,那些善于用口语准确、贴切、生动地表达自己思想感情的经理人,办事往往能取得圆满成功。

第一节

会说话成就人生

对于经理人来说,要想在商务活动中赢得成功,良好的语言表达能力是不可缺少的。要通过交流和沟通影响上司和员工,口才起着关键性的作用。可以说,说话的好坏是衡量一个经理人是否称职的重要标志之一。

◎ 说话是成功的阶梯

说话的好坏关系到经理人管理与处世的成败。说话对经理人的重要性主要体现在以下几个方面:首先,语言作为信息的第一载体其力量是巨大的。在社交场合,语言是最简便、快捷的传递信息手段。一个说话得体、有礼貌的经理人总是受下属欢迎的。相反,一个说话张狂,傲慢无礼,居高临下的经理人总是不受人尊敬的。其次,随着现代信息社会的发展,对说话要求也越来越高。快速发展的社会尤其讲究速度和效率,于是要求经理人说话应充分节约时间,简明扼要,能一分钟讲完的话,就不应在两分钟内完成。同时要求经理人说普通话,并且要有逻辑性和条理性,这也是社交活动所必需的。第三,信息社会的要求,经理人还应学会“人机对话”,以适应高科技带来的各行各业的高自动化的要求。

在日本和美国,已有口语自动识别机,用来预订火车票等。文字的机器翻译若干年后将发展成为口语的机器翻译,语言打字机的使用,将使人类的双手获得第二次解放。这些人工智能的发展,迫切要求人们不仅能说标准的普通话,更要求人们应讲究如何说话。

不重视说话的经理人已难以适应时代的需要,这迫使人们突出重围,走出家门,去广交朋友,去学会说话,通过说话去创造效益、架设桥梁、增进友谊、创造理想的明天。讲究说话可谓是人人都需要,也是人人必须,谁把说话当小事,谁就必将在交际中处处碰壁。

现代社会是一个竞争与合作的社会,有的人在竞争中失败,有的人在合作中成功。这其中奥妙何在?生意场上有“金口玉言,利益攸关”之说;政治场

上有“领导过问了”、“一言定升迁”之说；文化界有“点睛之笔”、“破题之语”；生活中更有生死荣辱系于一言之说。可见，在现代交际中，是否能说，是否敢说，以及与言谈交际相关知识能力的多寡，实在影响着一个人的成功与失败。

人们在社会生活中，要交流信息，要沟通思想，靠什么呢？靠有一定的语言交际能力。在这种语言交际能力中，口语能力尤其重要，应用也最广泛。不善言谈的人是很难让人了解其价值的。

目前，信息化社会对口才提出了时代的要求，这是时代的需要，也是人们在日常生活中应具备的一种能力。在社会、生活的各个领域，从公关到外交，从普通员工到职业经理人，能言善辩、出口成章的人越来越显示出一种固有的优势。

历史上，孔子运用口语艺术开展教育，晏子使楚口才不凡，苏秦以雄辩之才挂起六国相印，张仪四处游说建功立业，范雎说秦王，触龙说赵太后，蔺相如“完璧归赵”，诸葛亮联吴抗曹、舌战群儒……到了近代和现代，也出现了梁启超、孙中山、鲁迅、毛泽东、周恩来、闻一多等许多能言善讲的大师巨擘。可见，口才的兴盛是和文化发展、思想活跃、人才辈出密切相关、同步一致的。如今，文化教育空前普及，各种人才急待开发，而许多人却口才不行，这并非是先天不足，而是长期的传统观念和因循守旧的教育弊端所导致的不良后果，是长期不重视口才的必然结果。

俗话说：“与君一席话，胜读十年书。”的确，跟那些有知识且具有口才的经理人交谈，比喝了醇酒更令人兴奋，比听交响乐更能振奋精神。良好的话语可以带给人愉悦和欢畅，帮助你增加知识和修养，激发你的创造力，也可以增进人们感情的融洽。

在经济发达、重视信息的社会中，人们常常根据一个人的讲话水平和风度来判断其学识、修养能力。在这里，口才与交际的学问作用之大，影响之大，远远超出了我们的意料。难怪美国人早在20世纪40年代就把“口才、金钱和原子弹”看做是赖以在世界上生存和竞争的三大法宝。20世纪60年代以后，他们又把“口才、金钱和电脑”看做是最有力量的三大法宝。值得注意的是，随着科学技术的迅速发展，用“电脑”代替了“原子弹”、而“口才”竟连续独冠“三要”之首，足见其作用和价值非同小可，其中的奥秘使我们有充足的理由认定：是人才者未必有口才；而有口才者必定是人才，而且是不可多得的通才。世界上没有任何一个正常人不需要说话，不需要和别人交流，也没有任何一种工作不需要和别人打交道。信息社会就是要提高信息的价值；人