

说话不是词藻的简单堆砌，而是一个人思想境界、处世态度、办事水平的综合体现，唯其如此，提高说话水平也绝不是改变一下用词、改变一下说话的语气那样简单，而是一个系统工程，需要你在说话“内外”的多个细微环节上做出彻底的改变。

说话水平 决定 办事效果

办事不利，
往往是说话水平不够造成的

彦博 编著

说客气话 留有余地
说人情话 拉近关系
说委婉话 达到目的



中国商业出版社

说话水平

彦博／编著

决定办事效果

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话水平决定办事效果/彦博编著. —北京:中国商业出版社,
2007.8

ISBN 978-7-5044-5937-4

I. 说… II. 彦… III. 口才学—通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 088984 号

责任编辑:刘毕林

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京领先印刷有限公司印刷

*

700×1000 毫米 16 开 16.25 印张 200 千字

2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

定价:26.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

谁都想做事顺利、结局圆满，现实生活中我们却常遇到相反的情况，并为此而苦恼不已。但是，有谁能意识到，这样的结果往往与你的说话有关系呢？

在当今这个信息时代，人与人之间的接触越来越频繁，形式越来越多样，使越来越多、越来越重要的事情的结果取决于人们的沟通和交流。尽管通读网络的高度发达极大地改变了人们的沟通方式，但说话无疑仍是最直接有效、也是最常用的，在人们日常生活、工作中的作用无可替代。所以可以毫无疑义地说，如果你能改变说话，你就能改变结果，让事情向自己希望的方向发展。

有人说，说话还不容易，我天天在说，时时在说，还有人说，虽然说话不是我的特长，可我也毕竟不靠说话吃饭，有改变的必要吗？这些都是对“改变说话”的片面理解。说话不是词藻的简单堆砌，而是一个人思想境界、处世态度、办事水平的综合体现，唯其如此，提高说话水平也绝不是改变一下用词、改变一下说话的语气那样简单，而是一个系统工程，需要你在说话“内外”的多个细微环节做出彻底的改变。

实际上，改变自己是件最难办到的事情，一个人说话的特点和习惯都是从小自然形成，哪怕改变掉一个简单的口头语恐怕也要费很大的功夫，但是，如果你的生活中有些事的结果需要改变，那么改变说话就是达到这一目的的最佳途径。说话尽管有先天的因素，但后天的训练、知识的积累也必不可少。下点功夫，让自己“能言善辩”起来，你会发现，有些事情在你面前原来还可以有另一幅洞天。

作 者

2007年6月于北京

■
前

言
■

目 录

一、把“说话”当成小事会吃大亏

日常生活中我们常遇到办事不顺、结果不尽如人意的情况，究根溯源，很多时候是因为说话方面的问题造成的。同样一件事情，换一个人，换一种说话方式结果就大不一样。但是遗憾的是，有很多人不要把“说话”当回事，尽管他知道自己说话上存在着这样那样的缺陷，却看不到这些缺陷给自己的生活、事业带来的巨大危害而听之任之，这样下去，吃大亏的还是自己。

1. 说话有时候能决定事情的成败 (2)
2. 天天说话不一定会说话 (3)
3. 换一种说法结果会大不一样 (4)
4. 让人感受到关心的说话让你处处受欢迎 (6)
5. 会说话才会办事 (7)
6. 办事不能乱说话 (10)
7. 知道对方在想什么 (12)
8. 从对方的习性识人 (14)



二、提高说话水平从改变处世态度做起

初次见面，人们以“怎么说话”来评判一个人，长时间相处，人们更多地以“说什么话”以及说之后的作为来评判一个人。所以说话不是词藻的简单堆砌，而是一个人思想境界和处世态度的具体体现。改变说话要想改出实效，就得从改变处世态度开始做起。

1. 以友好的方式开始 (16)
2. 多从他人的角度看问题 (17)
3. 让别人感受到你的真诚 (20)
4. 学会面带微笑去说话 (21)
5. 别让假话伤着自己 (23)
6. 从心底里尊重别人 (25)
7. 没有人喜欢被强迫 (26)
8. 把别人说成多好他就有多好 (28)
9. 改变对方不如先改变自己 (30)
10. 对待敌人最有力的武器不是报复 (31)

三、让自己更加能言善辩

会说话有先天的因素，更多的是靠后天的训练、知识的积累。既然我们知道说话对一个人如此重要，为什么不下点功夫，让自己变得“能言善辩”起来呢？这需要从两个方面入手：一是硬件——嗓音、语速等，一是软件——词汇量和

知识的保有量以及使用能力。

1. 提高自己的“语商” (36)
2. 磨炼自己遣词造句的功夫 (37)
3. 形象生动的语言最有说服力 (38)
4. 让自己的声音更有魅力 (40)
5. 说话快慢要适中 (41)
6. 善于用非语言来表达 (43)
7. 能言善辩不是强词夺理 (44)

四、说话之前要先动脑

在现实生活中也的确如此，凡是脱口而出的话语，十句话里面，可能有九句半会让自己在事后感到后悔不已。因此，在与交流的过程中，一定要先“动脑”再“动口”，在“心里话”滚出你的喉咙之前，稍微修饰一下它的棱角，仔细地把握好说话的分寸，这总比“失言”之后再去“亡羊补牢”要好得多吧。

1. 把握好该问的与不该问的 (48)
2. 言多必失，祸从口出 (49)
3. 追求最理想的说话效果 (51)
4. 说话要顾及别人的面子 (52)
5. 冷静摆脱“二难”问题的困境 (55)
6. 不要轻易承诺 (57)
7. 拒绝也要讲究技巧 (58)



五、赞美是改变说话办事效果的敲门砖

有的人总是分辩说：“没有那么多值得我去赞美的事情，我哪有心情天天唱赞歌。”实际上，值得我们赞美的事情随处可见。从另一个角度看，赞美不单是对一件事情结果的肯定，更可以作为改变一件事情的结果的手段。从现在开始，改变你说话的方式，把赞美之词挂在嘴巴上，你会发现，原来看似棘手的问题竟可以这样轻而易举地解决。

1. 一句赞扬的话能够改变一个人 (62)
2. 赞美能最快地改变你与他人的关系 (63)
3. 总能找到赞美的理由 (64)
4. 发自内心的称赞最能使人愉快 (67)
5. 称赞要恰如其分 (68)
6. 有创意的赞美更让人受用 (69)
7. 赞美要具体才表明不是敷衍 (70)
8. 赞美要区别不同的对象 (71)
9. 赞扬是领导激励下属的最好手段 (73)
10. 避免你的赞语引起误解 (74)

六、会批评体现一个人的说话水平

一个人说话水平的高低体现在很多方面，批评的艺术则是其中一个至关重要的因素。面对明显的错误，我们无法完全逃避批评的说话方式，而这对被批评者是有益无害的。但

批评逆耳，要被人接受并产生它应有的成果就不那么简单了。所以我们说会说话者大多懂得批评的艺术。

1. 暗示比直接的批评更有效 (78)
2. 换一种人们更容易接受的批评方式 (79)
3. 批评要遵守一些基本原则 (80)
4. 要给被批评者解释的机会 (82)
5. 有效批评下属的技巧 (84)
6. 会批评可避免和别人争论 (85)
7. 灵活处理不同意见和见解 (88)

七、求人办事要会说“场面话”

“场面话”显得虚伪，求人办事时要说的“场面话”更得小心谨慎，甚至要低声下气。但是“场面话”是说话训练中的必修课，因为不论什么人办事时于公于私都难免要求人，而“场面话”在这种时候起着相当重要的作用。

1. “场面话”不是可有可无的 (92)
2. 场面上要学会套近乎 (93)
3. 场面上注意礼节和措辞 (95)
4. 学会没话找话 (96)
5. 自我介绍要得体 (98)
6. 求人时要善于说效忠的话 (99)



八、在上司面前说话更要把握分寸

一个人的职业生涯中总要遇到几个上司。我们个人的职业进展很大程度上操在上司手里，说话稍不留神，上司心目中可能已经留下了不好的印象，往大了说影响晋升，往小了说可能下个月几十块钱的奖金稀里糊涂就被扣掉了。总之，在上司面前说话还是小心为妙。

1. 察言观色是在上司面前说话的基本功 (102)
2. 学习欣赏你的上司 (104)
3. 指出上司错误的技巧 (105)
4. 与上司聊天时，说你应该说的话 (105)
5. 不可贸然向上司进言 (106)
6. 不要和上司称兄道弟 (107)
7. 在公开场合提意见要把握分寸 (108)
8. 以请教的方式提建议 (111)
9. 迂回地表达反对性意见 (114)
10. 用“自相矛盾”的方法适时规劝 (116)
11. 在娱乐中趁领导高兴时提建议 (117)
12. 准备不充分不可随便提建议 (120)

九、朋友、同事面前把事办成的说话技巧

有的人认为，朋友也好、同事也好，都是老熟人，话怎么说都是次要的。这是一种大错特错的认识，正因为熟悉，朋

友、同事会有自己的顾虑，只有以恰当的技巧来说话，把事办成的把握才会更大些。

1. 尊重朋友的意见 (124)
2. 让别人也说两句 (125)
3. 主动和朋友说话 (126)
4. 朋友之间少讲客套话 (128)
5. 同事、朋友面前不自吹 (129)
6. 诚心地赞美朋友 (131)
7. 善意地批评朋友 (133)
8. 与同事进行轻松愉快且健康有益的交谈 (135)

十、会说话才能跟客户做成生意

跟客户的交往语言显得尤其重要，可以说生意场上春风得意的人不一定能说会道，但大多是会说话的人。同一个生意对某个人来说做不成，换一个人换一番说词，在同等条件下就做成了。做生意要想成功率高一点，还是那句话：改变说话吧。

1. 打开客户的话匣子 (140)
2. 用客户喜欢听的话打动他 (141)
3. 对待客户要找到一个说话的借力点 (143)
4. 此路不通何妨换一条 (144)
5. 不要忽视电话沟通 (146)
6. 正确应对客户的“不” (148)
7. 用“软话”平息客户的怨言 (149)



十一、提高说话水平必须改掉不善 于倾听的毛病

说话是一个“系统工程”，并不是嘴巴一开一合那么简单，倾听就是这个“系统工程”中不可缺少的一环。倾听的目的是为了更好地说，有人认为，听还不容易吗？不说话就是了。但我们留意一下会发现，有时候让自己闭嘴并不那么轻而易举。

1. 倾听可以起到夸夸其谈起不到的作用 (154)
2. 给他人说话的机会 (155)
3. 倾听可以让谈话的气氛更活跃 (156)
4. 生活中每一次谈话都要注意倾听 (158)
5. 成功的倾听有规律可循 (159)
6. 领导者更应注意倾听 (161)
7. 倾听改变说话的结果 (162)

十二、有效反驳是改变结果的利器

当受到语言攻击或者别人的谬论会对自己造成危害的时候，我们就得反驳。反驳不好容易造成激烈的对立，甚至导致人际关系的失败。但如果反驳得当，则可以保护自己，挽回不良影响。

1. 以其人之道还治其人之身 (168)

2. 放大荒谬是反驳的妙招	(171)
3. 幽默能让对方的说法不攻自破	(172)
4. 把握语言反击的有效性	(173)
5. 运用口才进行反击的六大技巧	(175)
6. 反驳是一门办事的艺术	(182)

十三、善意的谎言是提高办事成效的助推剂

索福克勒斯曾经说道：“说谎固然可耻，但若吐露真实足以毁身时，说谎还是可以被原谅的。”因此，如果你不想做一个愚蠢的老实人，应该说谎时，绝对不要老实，尤其是这个老实，不仅会让人家说你笨，而且还会让自己甚至是别人因此而受到伤害。换言之，如果想通过说话得到好一点的结果，就必须懂得如何将心机用在正确的时机，如何把老实用在不笨的地方。

1. 谎言是生活的一部分	(186)
2. 谎言也是一种智慧	(187)
3. 学会“编造真实”	(190)
4. 示假隐真，自我保护	(193)
5. 直言直语得罪人	(196)
6. 过于真实只会陷入绝境	(197)
7. 假话要一脸真态地说	(199)
8. 说谎要干脆利落	(202)

目

录



十四、说话千万别犯忌讳

只顾自说自话、口无遮拦就容易犯别人的忌讳。千人千面，各人心里忌讳的东西各不一样，这就需要我们平时多留心。说话的目的是为了促成一个好的结果，如果因为一句犯忌的话鸡飞蛋打，岂不是本末倒置？

1. 不满不必总形于言辞 (206)
2. 空头支票开不得 (207)
3. 幽默也不能随处用 (209)
4. 背后讲人坏话是大忌 (210)
5. 别当面揭人短 (211)
6. 改掉不良的谈吐习惯 (212)

十五、看准人说对话才能办成事

同样的说话方式，有的人接受，有的人可能很反感，所以，说话决不仅仅是语言上的技巧，还能反映出你看待一个人并随时调整自己说话方式、内容的能力。看准人、说对了话，办事的成效就会大大提高。

1. 说话前充分了解对方 (216)
2. 努力去获得别人的信息 (217)
3. 利用对方弱点做文章 (220)
4. 从对方的言谈中获得有价值的信息 (222)

5. 知己知彼，百战百胜 (223)
6. 摸清对方的性格 (224)
7. 不要在谈话中自以为是 (226)

十六、办特殊事说特殊话

日常生活中我们会遇到各种各样的说话场合，不同的场合、不同的局面就需要不同的说话技巧来应对。所以提前掌握一些特殊情况下的说话技巧，做到有备无患，到时能抱上这只佛脚肯定让你受益匪浅。

1. 装聋作哑的应对术 (230)
2. 王顾左右而言他 (233)
3. 不宜明说的话要含糊其辞 (235)
4. 装作没听懂，曲解对方意思 (237)
5. 假装糊涂，巧妙撒谎 (238)
6. 软硬两手都要抓 (240)
7. 说话要有随机应变的功夫 (241)

■

目

录

■

说话水平决定办事效果

一、把“说话”当成小事会吃大亏

日常生活中我们常遇到办事不顺、结果不尽如人意的情况，究根溯源，很多时候是因为说话方面的问题造成的。同样一件事情，换一个人，换一种说话方式结果就大不一样。但是遗憾的是，有很多人把“说话”当回事，尽管他知道自己说话上存在着这样那样的缺陷，却看不到这些缺陷给自己的生活、事业带来的巨大危害而听之任之，这样下去，吃大亏的还是自己。

SHUO HUA SHUI PING JUE DING
BAN SHI XIAO GUO



1. 说话有时候能决定事情的成败

说话的好坏关系到一个人办事的成败。在你处于不利局面的时候更是成也说话，败也说话。

在春秋战国时代，出现了能说会道的诸子百家。其中苏秦、张仪之流就是著名的游说家：苏秦动用三寸不烂之舌游说了燕赵韩魏齐楚六国，使六国订立了合纵的盟约，于是就有了“六国合一”之说。后来张仪帮助秦国游说了六国，拆散了六国合纵的关系，帮助秦国吞并了六国。又有《三国演义》中的诸葛亮舌战群儒，威名天下，真乃“三寸不烂之舌，强于百万之师”也。当时他们所面临的情况十分艰难——对手个个不好对付，硬是靠会说话的本事得到一个一般人眼中不可能得到的结果。在国外，说话的重要性也早已被人们所广泛认识。在古希腊、古罗马时代，演说雄辩之风就非常盛行。美国人将“舌头”、原子弹和金钱并称为生存和竞争的三大战略武器，可见说话非同小可。既然说话于治国安邦都尚且如此重要，那么对人际交往的重要性就更不容小觑了。

说话对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无穷的。在社交场合，语言是最简便、快捷、廉价的传递信息手段。一个说话得体、有礼貌的人总是受欢迎的。相反，一个说话张狂无礼者总是受人鄙视的。其次，随着现代信息社会的发展，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，于是要求人们彼此的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。同时高效率的要求也迫使说话者应能说普通话，并且要说得有条理，这也是社交活动所必需的。第三，信息社会的要求，说话者还应学会“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