

该说话时说话，是一种水平  
不该说话时不说话，是一种聪明  
知道什么时候该说话、什么时候不该说话，是一种城府

QiaDao Hao



BaHua ShuoDe QiaDao HaoChu BaHua Shu



BaHua ShuoDe

# 把话说得 恰到好处

华

阳◎编著



眼睛是心灵的窗口，嘴巴是智慧的窗口。

中國華僑出版社

aHua ShuoDe QiaDao HaoChu BaHua Shu  
BaHua ShuoDe



# 把话说得 恰到好处

眼睛是心灵的窗口，嘴巴是智慧的窗口。



华  
阳◎编著

中國華僑出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

把话说得恰到好处/华阳编著.—北京:中国华侨出版社,2008.9

ISBN 978-7-80222-722-4

I. 把… II. 华… III. 语言艺术-通俗读物  
IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 134489 号

**把话说得恰当好处**

---

编 著 / 华 阳

责任编辑 / 晓 晖

责任校对 / 吕栋梁

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/18.125 字数/242 千字

印 刷 / 北京金秋豪印刷有限公司

版 次 / 2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-80222-722-4

定 价 / 32.00 元

---

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编:100029

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com



# 前 言

在人类发展已经步入21世纪的今天，科技与信息革命掀起的新浪潮正汹涌澎湃，说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分，更是人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。说话的水平和能力，已成了衡量人的整体素质的一个不可或缺的重要标准。

成功的秘诀有很多，口才绝对是重要因素之一。语表人意，言为心声。语言是人类有效的沟通工具，是人类表达思想的载体，是人类不可或缺的成功智慧。

纵观古今，善言者长于辩，善思者敏于慧。有思而不能言与有言而不能思的人一样，都是失败者。有了好口才，人们便再也没有什么不好说、不能说、不敢说、不会说的诸类禁区。在生活中，人人羡慕好口才，人人更需要有好口才。因为有了好口才，我们可以交友如云，化险为夷，赢遍天下。

只要我们仔细观察身边的人就会发现，谈吐的缺陷往往可能导致个人事业的失败，可能导致父子不和、夫妻离异乃至国际关系的紧张与恶化。一个人的谈吐如何，往往决定别人是否愿意聘他工作、与之交往，或者是否愿意与之合作。

如果一个人表达能力不足，就会被人低估能力，以致被人扭曲形象。即使一个人的思想如星星般光耀生辉，即使勤奋得像一头老黄牛，

把话说得恰到好处



## 前言

即使知识渊博得像一部百科全书,但若缺乏良好的语言表达能力,往往难以达到自己的目标。

著名的美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说:“当今社会,一个人的成功,仅仅有15%取决于技术知识,而其余的85%则取决于口才艺术。”由此可见好口才的重要性。拥有好口才,已经成为现代人成功的必备条件之一。

好口才是一种卓越的人生资本。拥有好口才,能助你事业成功,能使你在危急关头化险为夷,能使你在社交中游刃有余,能使你在人生的旅途上大步前进。

好口才也是一种站立于社会的能力。拥有好口才,能使你轻松地说服他人,赢得宝贵的与他人合作的机会,能使你受到上司的重视,得到同辈的尊重,赢得下级的拥戴,能使你的事业一帆风顺、锦上添花。

好口才更是一种取之不尽、用之不竭的财富。拥有好口才能使你充分地展示风采,能使你处处受到他人的欢喜和关爱,能使你的事业得到他人永久的支持,能使你在职场、商场和情场中永远抢占先机、超凡脱俗。

纵然一个人才高八斗、技能高超,倘若他连话都讲不清楚,和别人沟通起来总是让人别扭,不讨别人的喜欢,那么他对社会的贡献一定是有限的,因为他缺乏传播知识的能力。换句话说,一个人没有口才就不会有说服力,没有说服力就不会有影响力,没有影响力就不会有领导力,没有领导力就只能单枪匹马、独自奋斗。

所以,我们希望各行各业的人们,不仅要精通本职工作的知识和技能,而且要学习掌握语言表达的技巧和交际的学问。



# 目 录

## 第一章 初次见面：恰当开口、适度热情、巧交人心

- ◎ 恰当开口，变身“自来熟” / 2
- ◎ 初次见面，送上微笑见面礼 / 4
- ◎ 凸显真诚，看着对方的眼睛 / 6
- ◎ 让赞美的话拉近你和对方的距离 / 8
- ◎ 了解对方，拉近距离 / 11
- ◎ 选择不同方法，满足不同心理 / 13
- ◎ 把握尺度，有些话儿不要说 / 15
- ◎ 巧妙搭讪，机智应对 / 17
- ◎ 幽默风趣，自然万人迷 / 20
- ◎ 投之以桃，方能换其报之以李 / 22

## 第二章 赞美他人：恰当赞美、会显诚意、巧切入点

- ◎ 人人都有被赞美的需要 / 26
- ◎ 赞美要讲究技巧 / 28
- ◎ 赞美应适时适地 / 30
- ◎ 赞美他人，对症下药 / 32
- ◎ 赞人所未赞，夸人所未夸 / 34
- ◎ 人后赞美，人缘加分 / 36
- ◎ 细心观察，及时肯定 / 38

把话说得恰到好处



### **第三章 批评他人：恰当否定、适选时机、巧措言辞**

- ◎ 有错姑息，更易出问题 / 40
- ◎ 只批其事，莫批其人 / 42
- ◎ 轻重软硬，看人给批语 / 43
- ◎ 批评时机，注意天时地利人和 / 45
- ◎ 忠言未必逆耳，请保持平和的语气和心境 / 48
- ◎ 旁敲侧击，巧用暗示 / 50
- ◎ 措辞真诚，方能令人心服口服 / 52
- ◎ 说了这些话，人缘一定差 / 54
- ◎ 找准时机，给予批评 / 55

### **第四章 说服他人：恰当用调、适造气氛、巧露真诚**

- ◎ 曲线战略，以情服人 / 58
- ◎ 情理交融，不战而屈人兵 / 60
- ◎ 大道理越多，事情越难办 / 61
- ◎ 关键时刻，眼泪帮忙 / 62
- ◎ 巧用激将，逼上梁山 / 64
- ◎ 备好高帽子，让人有面子 / 66
- ◎ 施加压力，给他最后一根稻草 / 67
- ◎ 诱敌深入，让对方不自觉地说“是” / 69

### **第五章 拒绝他人：恰当说不、适用婉言、巧借沉默**

- ◎ 突破面子，想说“不”字并不难 / 72
- ◎ 态度坚决，不做墙头草 / 74
- ◎ 先表歉意，堵住他的嘴 / 75
- ◎ 婉言相拒，别让人觉得丢面子 / 77

把话说得恰到好处



- ◎ 巧借外力，“间接”拒绝有高招 / 79
- ◎ 巧用电话，只需闻声不见其人 / 81
- ◎ 封口葫芦，让对方知难而退 / 83

## 第六章 求职面试：恰当表达、适秀才能、巧解难题

- ◎ 毛遂自荐，荐到点子上 / 88
- ◎ 巧提问题，掌握求职先机 / 90
- ◎ 光说不练假把式，学会展示自己的特长 / 94
- ◎ 人无完人，坦率地承认自己的不足 / 96
- ◎ 掂量轻重，凭实力探问薪金 / 99
- ◎ 巧妙藏拙，在言谈方面应回避的错误 / 101
- ◎ 离职原因，慎重描述 / 103
- ◎ 六大面试圈套，估量好了再作答 / 105

## 第七章 人际交往：怡敞心扉、适装糊涂、巧结人缘

- ◎ 找到钥匙，方能打开话匣子 / 110
- ◎ 客随主便，到什么山头唱什么歌 / 113
- ◎ 与人交往，第一句话很关键 / 115
- ◎ 少说多听，边听边肯定 / 116
- ◎ 营造话题，道同才相为谋 / 118
- ◎ 尴尬时分，自我解嘲 / 120
- ◎ 话到嘴边留三分，做人才能得十分 / 122
- ◎ 围魏救赵，转移话题是高手 / 123
- ◎ 亡羊补牢，为时未晚 / 126
- ◎ 把好嘴关，慎入语言雷区 / 129
- ◎ 难得糊涂，不要急着指出对方的错误 / 132
- ◎ 战火将燃，沉默是金 / 135

把话说得恰到好处





## 第八章 婚姻家庭：恰当让步、适识分寸、巧化误解

- ◎ 口上让一小步，心理进一大步 / 138
- ◎ 夫妻有所吵，有所不吵 / 139
- ◎ 善意的谎言，要说的得心应手 / 141
- ◎ 宽容为本，理智对待爱人的过失 / 144
- ◎ 理解万岁，多称赞你的爱人 / 146
- ◎ 感情调剂，醋来加味 / 148
- ◎ 相亲相爱，婚姻需要甜言蜜语 / 150
- ◎ 少指责，多自责 / 152

## 第九章 同事交往：恰亮想法、适掩光芒、巧拉距离

- ◎ 突破应声虫，不要“人云亦云” / 156
- ◎ 可以讨论，但不要争吵 / 157
- ◎ 掩饰锋芒，别让自己成为“中心人物” / 159
- ◎ 不做马屁精，别当着同事的面亲近上司 / 161
- ◎ 同事相处，切忌炫耀 / 163
- ◎ 做不了万人迷，也别做万人烦 / 165
- ◎ 设身处地，及时表达对同事的理解 / 168
- ◎ 同事交谈，把握分寸 / 170

## 第十章 商务谈判：恰造气氛、适破僵局、巧加应变

- ◎ 突破尴尬，巧用寒暄活跃气氛 / 174
- ◎ 适当赞美，拉近距离 / 176
- ◎ 抛出问题，摸清对方底细 / 178
- ◎ 主动出击，方能主导谈判 / 180
- ◎ 有的放矢，加强陈述的针对性 / 182



- ◎ 无声胜有声,恰当使用无声的语言 / 184
- ◎ 以退为进,做高明的让步 / 186
- ◎ 灵活应变,保持头脑冷静 / 188

## 第十一章 公众演讲:关注观众、会表情感、巧煽气氛

- ◎ 直视听众,以最自信的姿态来演讲 / 192
- ◎ 虎头豹尾,演说才完美 / 194
- ◎ “幽默佐料”,给演说辞加味 / 196
- ◎ 巧用自嘲,拉近听众 / 197
- ◎ 前车之鉴,避免十种演讲者易犯的错误 / 199
- ◎ 煽动气氛,加上生动的肢体语言 / 201

## 第十二章 面对领导:恰当赞美、适当了解、巧留面子

- ◎ 知己知彼,百战不殆 / 204
- ◎ 换位思考,体谅领导难处 / 206
- ◎ 汇报工作,抓住重点 / 208
- ◎ 好话人后说,在第三者面前赞美上司 / 211
- ◎ 被上司误解,要妥善处理 / 213
- ◎ 逆耳之言,慎重出口 / 216
- ◎ 雪中送炭,关键时刻帮着领导找台阶 / 218
- ◎ 上下有别,掌握跟领导开玩笑的分寸 / 220

## 第十三章 面对下属:恰当施压、适做权威、巧加赞赏

- ◎ 突破软柿子,开口要有权威感 / 224
- ◎ 态度温和,但意志坚定 / 226
- ◎ 出奇制胜,吸引下属的注意力 / 229
- ◎ 细节决定成败,检点说话时的“小节” / 231



## 目 录

- ◎ 远近亲疏,掌握好与下属间的距离 / 233
- ◎ 反面意见,妥善处理 / 235
- ◎ 批评下属,讲究方法 / 238
- ◎ 下属的努力要看见,及时表达赞扬 / 240
- ◎ 突破面子,得体拒绝不合理要求 / 242

### **第十四章 推销产品:恰当展示、适动人心、巧提问题**

- ◎ 突破陌生,三分钟和客户熟悉起来 / 246
- ◎ 观察对方,量体裁衣 / 248
- ◎ 巧卖关子,引起对方好奇心 / 251
- ◎ 态度诚恳,易得信任 / 254
- ◎ 欲取之,必先予之 / 255
- ◎ 以客户为中心,建立共同话题 / 257
- ◎ 想吃蜂蜜,别毁蜂巢 / 259
- ◎ 闭上嘴巴,听听客户说什么 / 261
- ◎ 设身处地,向客户表达你的认同 / 263

### **第十五章 求人办事:恰当张嘴、适兜圈子、巧用同情**

- ◎ 鼓起勇气,天下没有说不出口的话 / 266
- ◎ 称赞他人,难事变易 / 267
- ◎ 共鸣效应,说能让对方有相同感受的话 / 269
- ◎ 求人办事,有些话说不得 / 271
- ◎ 央求不如婉求,劝导不如诱导 / 273
- ◎ 赶鸭子上架,巧用激将法 / 274
- ◎ 坚持不懈,用你的执著打动对方 / 276
- ◎ 化感情为利器,打动对方 / 278

## 第一章

# 初次见面

恰当开口、适度热情、巧交人心





## 恰当开口,变身“自来熟”

世界上没有陌生人,只有还未认识的  
朋友。

——怀特曼

把话说得恰到好处

生性腼腆的小兰参加了一个论坛的版聚。因为是第一次参加这样的活动,小兰一直不敢主动和人打招呼,尤其是在这种全都是陌生人的情况下,她更加紧张了。为了消除紧张,小兰决定去拿一杯饮料喝。“那杯饮料是含酒精的,你不一定喝得了。”小兰刚拿起一杯饮料,就听到有人这么对她说,她回头看到了一个女孩端着一杯果汁正对她微笑。“喝这个吧,女孩子多喝果汁对皮肤很有好处的。”“谢……谢,你……很了解嘛。”“还好,我经常参加这样的活动。”就这样,小兰和这个叫小薇的女孩开始了聊天,并成了好朋友。经过这件事之后,小兰与人交往也有了进步。因为她知道要打破与陌生人之间的障碍,最好的办法就是主动打破僵局。

“主动”,是打破与陌生人初次见面僵局最好、最直接的办法。“提问”,可以算得上是打破初次见面僵局最简单的方式了。“主动和陌生人说话”是人际交往的更高境界。一次主动的倾心交谈,可能会挽回一些遗憾,创造一份美丽,改变一种结局。人与人之间多一些交流,这个世界便多一份温暖。你今天温暖了他人,明天他人会温暖你。那么,在日常生活中应该怎样突破敢说,变身“自来熟”呢?

### 中心开花法

面对众多的陌生人,选择众人关心的事件为题,围绕人们的注意中



心,引出许多人的议论,“语花”四溅,形成“中心开花”。

### 三 即兴引入法

巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题,借此引发交谈。如有人在大热天遇见一位不相识的环卫工人时,说:“这么热的天,看这西瓜成车地运进城,你们清扫瓜皮的任务肯定不轻啊!”一句话,引来对方滔滔地讲述烈日下劳动的艰辛,抒发“脏了我一个,清洁全城人”的豪情。还有的善于借对方的籍贯、年龄、服饰、居室等,即兴引出话题,效果都很好。这样都可以增加亲切感,变身自来熟。

### 四 投石问路法

与陌生人交谈,先提一些“投石”式的问题,在略有了解后再有目的地交谈,便能谈得较为自如。

### 四 循趣入题法

问明陌生人的兴趣,循趣生发,能顺利地进入话题。因为对方最感兴趣的事,总是最熟悉、最有话可谈也最乐于谈的。

曾经有人说,谈论天气是最好的办法,但事实上这却是最不适用的一招。一个人说:“今天天气不错。”另一个人则回答:“是啊,是不错。”话题就无法进行下去了。最好的办法就是用提问的办法,比如,以“如何”、“怎么样”、“为什么”之类的词语提出问题。以“你最近身体或工作怎么样”等问题展开话题,远比以“天气”为话题适合多了。不过也要注意避开一些令人尴尬的问题,比如对陌生人说:“你的裙子是在某商场买的吧?听说那里在打折。”你这样说就很可能伤害到对方的自尊心,让你的人际交往变得困难。还要注意的,在与陌生人第一次交流的时候,一定注意避免谈及生活和家庭琐事的话题,还有和你自己有关的话题。虽然这些话题能成为你的谈资,却无法引起对方的兴趣。与陌生人一次良好的沟通,不仅会对你产生影响,还可能因为意气相投,让陌生人成为朋友。

把话说得恰到好处



## 初次见面，送上微笑见面礼

当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相没人理睬你。

——乔·吉拉德

原一平是一位顶尖推销大师，在日本被誉为“推销之神”，经过长期的苦练，他的笑容已经到了炉火纯青的地步，而他笑的艺术，则被人赞誉为“价值百万美元的笑容”。他总结出面对准客户时，针对不同的情形，有不同的笑容，一共有 38 种笑法，而且他还找到了世界上最美的笑容——婴儿的笑容。朋友，你可能会觉得不可思议，一个人居然可以有 38 种笑容，可见他对微笑是多么的重视。每一次我在演讲之前都会看看自己这张脸，笑得甜不甜，笑得像不像一个孩子，像不像一个婴儿，是不是最美的笑容。我上台前，对着镜子中的自己，发现不够我要求的微笑标准时，我要重新演练。我每次上场前，会提前 40 分钟做身体动作、情绪状态的演练，其中一半的时间都在练习微笑，以至于我现在即使讲三天两夜的课程，也能持续保持笑容灿烂。这样我一上台，我的观众就比较喜欢我，就比较愿意听我讲下去。如果别人看见这张脸很呆板，见到这张脸很没有感觉，那就降低他和你沟通交流的热情，可能降低了他们购买的欲望，减缓了购买的速度，减少了你为他服务和合作的机会。我切身的体验，让我充分意识到，微笑是赢得客户支持的关键因素之一。所以微笑是服务人员第一个重要的特质，永远拿出一张笑脸，这样会令对方感觉很好。

笑容是一种令彼此感觉愉快的面部表情，它可以缩短人与人之间



的心理距离,为深入沟通与交往创造温馨和谐的氛围。因此,有人把笑容比做人际交往的润滑剂。世界上最伟大的推销员乔·吉拉德也曾说过:“当你笑时,整个世界都在笑。一脸苦相没人理睬你。”在我们与陌生人初次见面的时候,一定要保持自然大方,真诚友善的微笑,送上微笑见面礼。但是,微笑也是有技巧的,大家需要注意以下几点:

### ① 始终如一

微笑应贯穿见面的全过程。无论你与谁见面,不妨以笑脸示人;不管对方是何种表情,都要微笑着与其握手,做自我介绍。在此过程中要始终注意,不要让面部表情过于僵硬,要适时保持微笑。应该注意的是,微笑一定要自然坦诚、发自内心,切不可假意奉承。不管对方与你聊得话题你是否喜欢,也都要让微笑始终如一。

### ② 微笑配合动作

初次见面,微笑可以拉近彼此的距离,让对方感觉你没有敌意,内心真诚。如果再加上握手就更好了,与对方有了身体接触,容易被对方记住,留下深刻印象。如果你的面部表情太过僵硬,要么显得很紧张,要么没经验,或是让人感觉性格内向。微笑可以掩饰内心的紧张,保持微笑可以使你显得冷静、胸有成竹。

### ③ 怎样微笑

微笑是面部略带笑容,轻微的笑,不显著的笑,不出声的笑,表现为亲切、温柔、自然、舒心的感觉。它反映内心在心理上的喜悦情绪和状态,它的基本表现形式和练习方法是:

1. 面部肌肉放松、自然、不紧张。
2. 抿着嘴,两边嘴角轻轻地一收。
3. 无意识地咬牙。
4. 使双颊肌肉用力向上抬,嘴里念“一”音,用力抬高口角两端,但要注意下唇不要用力过大。
5. 眉梢、眼皮、眼角、眼毛似乎有点收紧的感觉,呈现出两只弯弯的





月亮般的笑眼。

### ④ 用眼睛微笑

美丽的笑容，犹如桃花初绽，涟漪乍起，给人以温馨甜美的感觉。怎样用眼睛“说话”？用眼睛笑？眼睛笑容，一是“眼形笑”，二是“眼神笑”，这也是可以练习的。取一张纸遮住眼睛下边部位，对着镜子，心里想着最使你高兴的事情，鼓起双颊，嘴角两端做出微笑的口型。这时你的眼睛便会露出自然的微笑。然后再放松面肌，眼睛也恢复原样，可目光仍旧含着笑意，这就是眼神在笑。

## 凸显真诚，看着对方的眼睛

表情是思想的写照，眼睛是心灵的窗户。

——西塞罗

毕淑敏面对别人的时候，都会看着他们的眼睛。她在文章中写到：

“当我面对陌生人的时候，我会格外注视他的眼睛。眼睛是心灵的窗户已经是被说腻了的古话，可我要说眼睛不仅仅是窗户，它还是心灵的家。假如陌生人的目光坦诚而友好，我会向他伸出我的手；假如陌生人的目光犹疑而彷徨，我断定他是一个没有主见的人，不能成为朋友；假如陌生人的目光躲闪而阴暗，我会退避三舍，在心里敲起警钟；假如陌生人的目光孤苦无靠，我愿意提供力所能及的帮助。”

在我们初次结识新朋友的时候，也许一时拿不定主意先说些什么。是一见如故，无所不谈，还是审慎观察，然后启齿？是热情洋溢，还是不