

把话 说到人 心窝里

- 会说话
可以让你结交更多的知心好友
- 会说话
可以让你在职场中游刃有余
- 会说话
可以让你在商战中轻松取胜
- 会说话
更会让你独具个人魅力

把话
说好、说透
是一种本事

一部快速提高表达能力
和沟通技巧的**实用手册**

说话人人都会，但要把话说得恰到好处，的确需要很深的修炼功夫，尤其是梦想成功的商务人士，更需要掌握专业的说话技巧。

◎奚 华 编著

BaHua
ShuoDaoRen
XinWoLi

中国商业出版社

把话 说到人 心窝里

一部快速提高表达能力
和沟通技巧的**实用手册**

◎奚 华 编著

BaHua
ShuoDaoRen
XinWoLi

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

把话说到人心窝里/奚华编著. —北京: 中国商业出版社, 2007.11

ISBN 978-7-5044-6025-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 160205 号

责任编辑: 孙锦萍

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

北京洛平龙业印刷有限责任公司印制

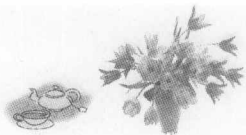
★

787×1092 毫米 16 开 16.25 印张 250 千字
2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

定价: 29.00 元

★★★★★

(如有印装质量问题可更换)



前言

说话作为人们最简单、最直接的表达方式，其重要性是不言而喻的。我们已经告别了那种“鸚鵡能言，不离于禽；猩猩能言，不离于兽”的人云亦云的语言时代。在纷繁复杂的现实生活中，学会更深刻地领悟语言的真谛，学会如何说话，显然是势在必行的。说话不仅是一门技术，更重要的它是一门艺术。它看似一项很简单的活动，只要两片嘴唇一碰，原始的语言便生成了。但是说话容易，真正说出有水平，容易被人理解、接受的话来则需要下一定的功夫。

综观中国历史，会说话的人上自王侯将相、政坛领袖，下至平民百姓、凡夫俗子，可谓是比比皆是。而且他们都有自己独特的语言风格：春秋时期的毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；东周时期，郑国大夫烛之武凭借连珠妙语巧妙退走了秦师；以“头悬梁、锥刺股”著称于世的战国人士苏秦曾以三寸不烂之舌游说六国，封金拜印，被其他各诸侯国奉为上宾；三国时期，诸葛孔明在东吴舌战群儒，说服吴主孙权联刘抗曹，获得赤壁之战的胜利；明朝末年，令吴三桂、刘宗敏“冲冠一怒为红颜”的弱小女子陈圆圆曾以如花的妙语说服了李闯王（李自成），避免了一场杀身之祸；为中国人民所景仰的周恩来总理也曾经以惟妙惟肖、活泼生动的语言在中国外交史上留下了不朽的篇章……

成功人士大多是聪明的说话者，毫不夸张地说，成功人士的成就，舌





头的功劳是不容忽视的。如拿破仑的一席话，能迅速调动军队的士气，一鼓作气取得胜利；林肯的一席话，能让反对他的政敌哑口无言，肃然起敬；比尔·盖茨的一席话，能促使IT业走进一个全新的领域；格林斯潘的一席话，能令纳斯达克的股价疯狂飙升。

从上述例子中，我们不难看出，巧妙地运用语言艺术，因人而异与他人交流，会改变一个人的命运，乃至一生。在人的一生中，我们要经历的事情多如牛毛，譬如：社会交往、为人处世、商业谈判等等。这些都是我们应该经历的，而又是不可回避的事情。面对这一连串繁琐、杂碎的事务，你不必忧心忡忡、一筹莫展，也不可漠不关心、麻木不仁。俗话说：“兵来将挡，水来土掩。”面对这种种世事，你只要具备了说话的能力，学会如何说别人喜欢的话，就会进入成功的天地。



目 录

上 篇 遇什么人说什么话

第一章 如何与陌生人说话 003

让第一句话扣人心弦 003

与 10 种不同性格的人交谈 005

激起对方的谈话欲望 006

对陌生人要不吝惜赞美 009

学会没话找话的本领 010

诚恳倾听别人诉说 012

善于解答陌生人的问题 013

轻松愉快地与名人交谈 014

选择与外国人交谈的话题 017

怎样跟外向型的人说话 018

怎样跟内向型的人说话 020

第二章 如何与领导说话 022

接受上司的指示和命令 022

把话说到人心里



窝里



怎样向上司汇报工作	024
让上司在多项建议中作出选择	026
拒绝命令不能含糊不清	027
面对上级的批评该辩护就辩护	028
怎样与老板谈加薪问题	030
每天提一条创造性的建议	032

第三章 如何与同事说话

034

被同事悦纳的三种说话方式	034
调到新单位时的说话艺术	038
被提拔时的说话技巧	040
巧妙地与同事闲聊	042
平静地面对别人激烈的责难	043
恰到好处地拒绝同事的邀请	044
坚持在背后说别人的好话	045

第四章 如何与下属说话

047

领导传达指令要清楚	047
让下属无条件地服从你的命令	050
领导者应与下属交谈	051
鼓励下属的说话技巧	052
学会拒绝员工的某些要求	055
说服打算跳槽的优秀员工留下来	056
用事实和大道理感染员工	058
向下级通报不好的消息	060
公平处理问题的说话技巧	062

第五章 如何与客户说话

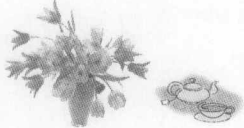
064

一句好话买卖成	064
---------------	-----



迎合顾客的口味说话	066
顺着对方说话的生意经	067
向顾客提供保证或是作出承诺	068
利用提问挖掘对方的“财富”	070
即使顾客不买产品也要表示感谢	070
 第六章 如何与朋友说话	 072
怎样说话让朋友喜欢	072
向朋友介绍自己的爱人	077
对亲戚朋友有所求时的说话技巧	078
向朋友借钱时怎样“张口”	080
有效说服朋友的简便技巧	081
对朋友进行得体的安慰	083
 第七章 如何与恋人说话	 085
怎样进行初恋的谈话	085
如何向对方提出约会	086
含而不露地表达爱意	088
用甜言蜜语增加情感	090
只要一句话便让女人倾倒	092
俘获女人芳心的五个说话秘诀	093
情场上软话退情敌	094
 第八章 如何与爱人说话	 097
夫妻间的情爱语言	097
多交谈是情感保值的秘诀	098
幽默增添夫妻生活的和谐	101
用戏谑的谈吐助情趣	102
安慰可以加深爱情	105





情真意切的话使夫妻感情和美	106
用嫉妒的话语调剂夫妻感情	109
交谈能够挽救危机四伏的婚姻	110
结束家庭“冷战”的说话方法	111
第九章 如何与敌人说话	113
话往对方要害处讲	113
以硬气挫其傲气的说话方法	114
以威胁对付威胁的说话技巧	116
对付无赖后发制人的说话方法	118
层层剥笋让听者自己说服自己	119
以忍让稳住对手的说话技巧	121
巧用语言化敌为友	124

中 篇 在什么场合说什么话

第一章 求人办事会说场面话	127
做个会说恭维话的人	127
拉近距离的说话方法	128
投其所好让名作家也能就范	129
不惹人厌的说话	130
借你的名办我的事	133
第二章 人前人后说人情话	135
悄悄找出对方喜好的方法	135
察颜观色学会说人情话	136
人情话说到心坎上的技巧	137





同学之间说人情话的方法	139
以人情话结交老乡关系	141
工作中讲人情话的技巧	144
第三章 得势饶人会说顺情话	147
成功后对待反对者的说话技巧	147
日常生活中得理饶人的说话	148
少挑毛病多捧场的说话方法	150
占了便宜还落人情的说话	152
挽回局面免树敌人的说话技巧	154
第四章 事到临头会说应变话	158
面对窘境的应变说话方法	158
符合人情世故的应变说话奥秘	160
办公室常见的应变说话技巧	162
紧急情况下的应变说话技巧	166
以智求变解难题的说话技巧	168
第五章 屋檐底下会说低头话	170
大事不违灵活低头说话	170
功劳面前要学说低头话	172
话有千万种委婉最动听	174
说错话后要及时认错	176
贬低自己换来谅解	178
第六章 真假互用会说善意的谎言	179
留有余地的说话技巧	179
不能不说的谎言智慧	180





编造真实的克敌技巧	182
恰当夸大自己的实力获取成功	185
示假隐真的说话诀窍	185
适当的谎言有助交往	188

第七章 演讲论辩独占花魁

190

演说的力量	190
以精彩的开场白赢得听众	192
表情达意要打动听众	193
引用警句要有说服力	196
演讲结尾要鼓舞斗志	199
能言善辩维护尊严	203
用铁的事实揭示真相	206
以更有力的语言回击冷语	207
应对别人的侮辱性语言	209

下篇 如何把握说话的分寸

第一章 赞美他人时的说话

213

赞美与表扬的艺术	213
妙赞他人的闪光点	214
对下属多说赞扬的话	215
赞美恋人的说话技巧	217
女人怎样夸赞并利用男人	219
如何赞美女同事或女同学	222

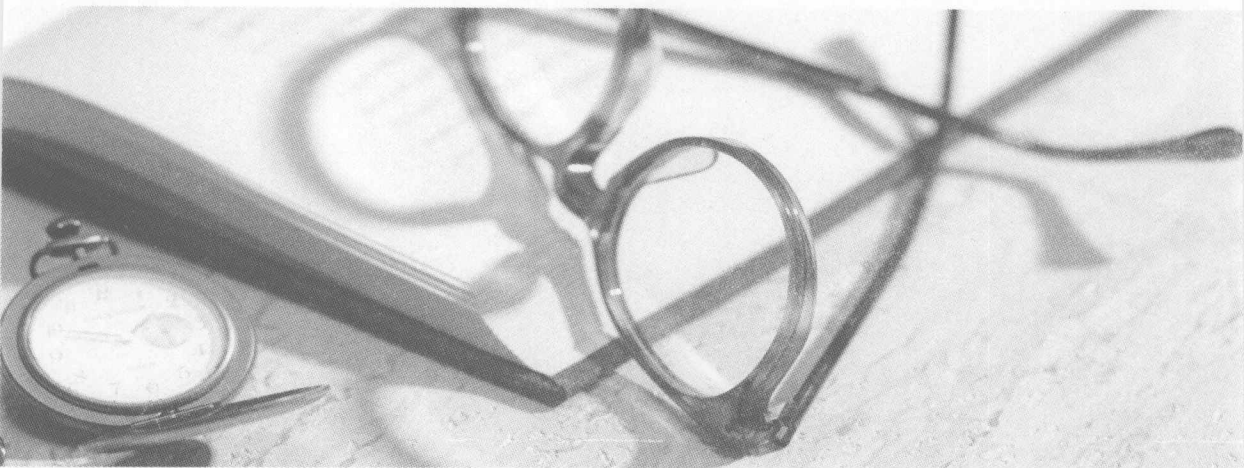
第二章 批评他人时的说话

223

讲究批评原则的说话技巧	223
-------------------	-----



有效批评下属的技巧	225
 第三章 说服他人时的说话	 227
以形象生动的语言说服人	227
用恭维语更能说服人	228
说服对手的奥秘	230
选择特定的时机说服妻子	231
说服你的丈夫尊重你	232
有效说服固执的员工	234
说服犹豫不决的人	237
 第四章 拒绝他人时的说话	 239
常见的推拒语言艺术	239
拒绝参加不必要的应酬	241
拒绝别人的请求	243
拒绝上司苛刻的要求	246
拒绝回答对方提出的问题	246
学会说“不”巧妙拒绝	247

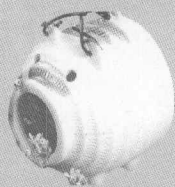


上 篇 遇什么人说什么话

上篇 遇什么人说什么话

中篇 在什么场合说什么话

下篇 如何把握说话的分寸





第一章 如何与陌生人说话

让第一句话扣人心扉

我们经常需要同一些陌生人打交道。初次见面，给人的印象最为关键。俗话说：“酒逢知己千杯少，话不投机半句多。”有的人相处一辈子形同路人，而有的人却一见如故。两个萍水相逢的人要想在短暂的时间内，达到心灵上的共鸣，说好第一句话至关重要。

说好第一句话的关键是给人亲热、友善、贴心的感觉，消除彼此间的陌生感。常见的方式有三种：

1. 以攀认式拉近彼此的距离

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的开场白是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾。短短的一句话就拉近了鲁肃跟诸葛亮之间的关系。其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。譬如：

“你是北京大学毕业，我曾在北大进修过四年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是文艺界老前辈了，我也是个文艺爱好者。咱俩真是‘近亲’啊。”

“您来自皖南，我出生在皖北，两地相隔咫尺。今天得遇同乡，令人欣慰！”

把话说到人窝里



窝



这种初次见面互相攀认式的谈话方式，很容易让人在短时间内产生一见如故的印象。

2. 敬慕式的谈话方法给人一种贴心的感觉

对陌生人表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能胡乱吹捧，说话的内容要因时因地而异。

例如：

“您的艺术品我曾经观摩过多遍，受益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹艺术家的风采！”

“今天是八一建军节，在这光辉的节日里，我能见到您这位为中国革命九死一生的老战士，的确很荣幸。”

“桂林山水甲天下，我很高兴能在这里见到您——尊敬的山水画家！”

3. 问候式的谈话给人一种亲切、友善的感觉

把“您好”作为向对方问候致意的常用语。如果能因对象、时间、场合的不同而使用不同的问候语，效果则更好。对德高望重的长者，应说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老×（姓），您好”，显得亲切；对方是医生、教师，说“李医师，您好”、“王老师，您好”，有尊重意味。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。

两个武警战士从浙江某县城上车，坐在一条长椅上。

“你好，请问你在什么地方下车？”其中一人问对方。

“到终点站，你呢？”另一人说道。

“我也是，你到浙江什么地方？”

“我到杭州找女朋友，你就是此地人吧？”

“不是的，我是从外地来走亲戚的。”

经过双方的言语试探，双方发现彼此都对这个城市很熟悉，对浙江很了解，都是外来者，这样他们的共同点就彼此都清楚了。两个人发现对方与自己的共同点后谈得很投机。

一个陌生人在面前，你不必拘束。只要主动、热情地通过话语努力探寻与他们交谈的共同点，赢得对方的好感，这样就能拉近你们之间的距离。



总而言之，说好初次见面的第一句话是叩开对方心扉的敲门砖，也是使人对你一见如故的秘诀。

与 10 种不同性格的人交谈

在人际交往中，我们可能会遇到性格各异、嗜好不同、志趣相异的人。该怎样与这些不同性格类型的人打交道呢？

1. 对死板的人

这类人性格一般较为偏执，遇事不会随意表达自己的意见和感情。当你很客气地和他打招呼、寒暄时，他也不会做出你预期的反应来。他通常不会注意你在说什么，甚至有时你会怀疑他是否在听你说话。遇到这类人，最要紧的是不能操之过急，要细心而又有耐心地观察他的一言一行，寻找他感兴趣的话题，然后再和他闲聊。

2. 对傲慢无礼的人

态度傲慢、举止无礼的人，是人际交往中最不受欢迎的人。当你不得不与这种人交往时，最有效的办法是，说话简明有力，开门见山，不必与他多罗唆，以办成事为原则。

3. 对沉默寡言的人

与不爱开口的人交往是一件很吃力的事。当你侃侃而谈时，他却毫无回音。为此，你必须主动提出一些问题，请他做最简明的回答，“是”还是“不是”，“行”还是“不行”，尽量避免迂回式的谈话。

4. 对深藏不露的人

这种人在交往中，不会轻易显露自己的心思，也不愿随意发表对某人某事的看法，谈到关键问题时突然转移话题或打岔。因此，在交谈中你的思想要特别集中，要想方设法窥探对方的心理，摸清他的真实意图。如果你能事先多掌握和了解一些有关他为人处世的情况，将使你的交谈更为顺利。

5. 对草率决断的人

这类人大多性格急躁，办事较草率，容易留下较多的后遗症。交往时，你一定要当心提防，不可与他同步，要设法有章有节地一步步进行。