

一开口就让人喜欢你

太会说话和太不会说话都无法成为职场中的赢家
一开口就让人喜欢你才是真正的高手

弘丰◎编著

语言能力并非与生俱来
良言一句三冬暖 恶语伤人六月寒
学会沟通
才能走上人生巅峰



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

MAKE PEOPLE LIKE YOU AS SOON AS YOU OPEN YOUR MOUTH

一开口就让人喜欢你

弘丰 编著

图书在版编目(CIP)数据

一开口就让人喜欢你 / 弘丰编著. -- 长春: 吉林
文史出版社, 2019.4
ISBN 978-7-5472-6089-0

I. ①—… II. ①弘… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 063425 号

YIKAIKOUJIURANGRENXIHUANNI

书 名 一开口就让人喜欢你

编 著 弘 丰

责任编辑 王丽环

封面设计 末末美书

出版发行 吉林文史出版社

地 址 长春市福祉大路出版集团 A 座 邮编: 130117

网 址 www.jlws.com.cn

印 刷 北京德富泰印务有限公司

开 本 880mm × 1230mm 1/32

印 张 8

字 数 190 千

版 次 2019 年 4 月第 1 版 2019 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5472-6089-0

定 价 35.00 元

PREFACE

前言

身在这个时代的职场中，我们都是与时间赛跑的追梦人，尽管我们拼尽全力向前奔跑，仍旧摆脱不了随时被时代抛弃的风险。就像罗振宇在2018年跨年演讲《时间的朋友》中所说：以前，变化可能只是生活的一部分，现在变成了生活本身。

每个人在时间面前都是平等的，我们可以用时间抱怨自己没有出生在一个富裕的家庭，也可以用时间抱怨周围没有贵人相助，当然，我们更可以用时间为让自己做出改变，将命运掌握在自己手中。在改变命运的过程中，掌握语言技巧，做到一开口就让人喜欢你，是一种必须掌握的技能，纵观各国名人、大师的成名之路，很容易发现一个共同特征，那就是他们都是话术大师，由此可见会说话的重要性。

一个人想要在社会上拥有立足之地就应该懂得沟通的重要性。沟通并不是一个简单的抽象动词，而是人们日常生活中主要的行为之一。沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感，在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。一个人从早上起床到晚上睡觉，其间的十数个小时都是在沟通中达成生存的目的。通俗地讲，

沟通是人与人之间打交道的过程，可以说，由沟通促成的人际交往直接影响到我们的人际关系和生存质量。

会说话的人不仅能侃侃而谈，而且能使对方听得津津有味；不会说话的人自己虽然滔滔不绝，却令其他人感觉索然无味。和会说话的人交流，是智慧的碰撞；和不会说话的人交谈，是心灵的煎熬。会说话，可以让我们在职场中脱颖而出，因人格魅力而处处受到欢迎。

口才大师戴尔·卡耐基曾经说过：“好口才才是社交的需要，是事业的需要，是生存的需要。它不仅是一门学问，还是你赢得事业成功常变常新的资本。”改变，从学着与人沟通开始。毫无疑问，一个自说自话、语意含糊、言辞突兀，缺乏表达技巧和沟通艺术的人，纵使满腹经纶也难以得到人们的赏识，晋升无缘，梦想难圆。

想要提升生存质量，离不开贵人相助和优质的人际关系网。要想打开人际关系被动的局面，就须要我们修炼情商，提高说话能力，提升沟通技巧。

有人说，一个人要想建立良好的人际关系，就必须学会有效运用沟通技巧，掌握沟通的特点，并随时有效地与人接触沟通，在实践中不断提高自己的沟通技巧，扩大自己的知识面，提高专业知识水平。这样，我们才能在与人交往时有较清晰的思路，得体的语言及行为，从而让我们在人际交往中更加游刃有余。

本书通过生动典型的案例和通俗易懂的语言，汇集心理学、人际关系学、语言学、商务谈判等诸多内容，将理论指导与实践操作紧密结合在一起，从幽默、赞美、拒绝、沟通误区等诸多细节方面展开论述，旨在帮助读者提高说话情商，走出表达误区，掌握说话的基本原则和技巧。相信通过阅读本书，读者能从中获得不小的收获。从容不迫地开口说话，成为一个处处受欢迎的人。

CONTENTS

目 录

第一章

初步认识口才，你也可以口吐莲花 / 1

良好的沟通是圆满做事的前提 / 3

善于沟通，助你走向成功 / 6

生意是做出来的，更是谈出来的 / 10

说话直指人心，一言顶万语 / 13

情商高的人，懂得说令人舒心的话 / 17

好口才需要日积月累的磨炼 / 21

诺言不轻许，一诺值千金 / 24

第二章

一句话让人笑，幽默开口赢得好感 / 29

有幽默感的人，不会输在说话上 / 31

幽默讲分寸，让笑声安全着陆 / 35

幽默感是聪明人的保护色 / 38

巧妙颠倒黑白，幽默中化解尴尬 / 42

故意曲解其意，化矛盾于无形 / 46

适时反击，针砭式幽默更具力量 / 50

准备些笑料，随时随地抖包袱 / 53

第三章

一句话让人跳，避免陷入不会讲话的误区 / 57

以性格直率自居，不会说好话 / 59

为人清高傲慢，不屑说好话 / 62

难辨夸赞与拍马屁，不敢说好话 / 66

和亲朋好友不用见外，不必说好话 / 70

自认为对方会骄傲自满，不能说好话 / 74

把握不好说话的分寸，不善于说好话 / 77

感觉对方不喜欢听，不好意思说好话 / 81

自我嫉妒心过盛，不肯说好话 / 85

第四章

一句话让人温暖，暖言关爱三冬暖 / 89

与人为善有人助，恶言恶语失人心 / 91

让妙言妙语打破索然无味的交流 / 94

善意的谎言背后饱含深情厚谊 / 98

尊重他人是修养和智慧的集中体现 / 101

真诚寒暄，叩开陌生人的心门 / 105

用一个好话题拉近彼此的心理距离 / 108

- 良好的礼仪习惯赢得他人以礼相待 / 112
要想赢得他人信任，只有不断提升自我 / 116

第五章

一句话打动人心，甜言蜜语也是武器 / 121

- 赞美之言是开启人脉之门的金钥匙 / 123
由衷地欣赏他人，真诚地给予赞美 / 126
会讲体谅话的人是因为懂得换位思考 / 130
人人需要雪中送炭般的鼓励与安慰 / 134
言之有物的赞美更具真情实感 / 138
与众不同的赞美更能俘获人心 / 141
高级的赞美讲究审时度势 / 145

第六章

一句话巧妙拒绝，自己有面别人不尴尬 / 149

- 每个人都有拒绝他人的权利 / 151
直言不讳伤和气，婉拒他人更合理 / 154
恶言拒绝不可取，温言细语抚人心 / 158
用暗示的方式，巧妙拒绝对方 / 162
隐藏锋芒，装傻充愣拒绝对方 / 166
用自贬的方式回绝，给对方留足面子 / 169
虚构第三方，巧借他人之口说“不” / 173
合理的理由应兼顾双方的利益 / 176

第七章

一句话自我解嘲，让自己从尴尬中解脱 / 181

善于自嘲的人，都有处世的大智慧 / 183

临危不乱，敢于自嘲摆脱窘境 / 186

巧用自嘲，为自己和他人留后路 / 190

豁达自信方能化尴尬于无形 / 193

无端争执避为上策，巧妙自嘲更易和解 / 195

顾忌他人面子，巧妙应对矛盾窘境 / 199

职场闲谈讲分寸，巧言巧语添活力 / 202

适度调侃，为平淡生活添点乐趣 / 206

第八章

一句话化解矛盾，于无形中化解冲突 / 211

处事须留余地，责善切戒尽言 / 213

控制自己的情绪，避免正面冲突 / 217

大智若愚，不计较一时的得失 / 221

面对他人挑衅，巧妙转移话题 / 225

学会自圆其说，失言及时补救 / 228

与其强行争辩，不如真诚道歉 / 232

适时运用模糊语言，杜绝尖锐刻薄之言 / 235

好事多磨的关键是不要轻言放弃 / 239

MAKE PEOPLE LIKE YOU AS SOON AS YOU OPEN YOUR MOUTH

第一章



初步认识口才，你也可以
口吐莲花



意大利著名诗人但丁说过：语言作为工具，对于我们之重要，犹如骏马对于骑士那样重要。语言艺术，蕴含着文化修养，体现着说话的技巧。口才也是一门非常讲究语言智慧和语言技巧的艺术。置身在各种复杂的交际场合中，要想把话说得婉转动人，有理有趣，引人入胜，就须要学好并妙用沟通技巧。

良好的沟通是圆满做事的前提

职场中有个现象：那些能力平平但口才出众的人，在职场发展或事业成就方面，大都比能力很强但笨口拙舌的人要好得多。其实，在这种看似不正常的现象背后，存在着某种合理的逻辑，即那些沟通能力比较强的人，会更容易获得他人的赏识与认可，从而得到更多的发展机会；而那些不善言谈的人，虽然自身能力不差，但是因为不善沟通，导致能力被埋没，甚至自身发展缓慢，人际关系紧张。

说话水平的高低直接决定办事结果

生活中有很多因为懂得怎样说话而比别人少走弯路的人，光是说几句话就可以影响办事结果，让事情朝着对其有利的方向发展。可以说，说话水平的高低不仅直接影响事情的发展走向，而且决定人际关系的发展优劣。

一天，一位师父开车带徒弟去乡下的河边拉沙子。乡下的路崎岖不平，路面上都是沙子和小石块。在回去的路上，“嘭”的一声，汽车爆胎了。虽然他们带了备用轮胎，但是忘了带千斤顶，没办法，师父只好让徒弟向路边的住家借。

临走之前，师父在徒弟耳边说了几句话，徒弟看了看师父，将信将疑地朝路边的一户人家走去。果然，没过多久，徒弟抱着千斤顶回来了，他高兴地对师父说：“师父，一切都跟您说的一样，您简直神机妙算！”

原来，徒弟走到那户人家的房子门前敲门，开门的是个中年男子，从他不耐烦的模样可以看出他不那么好说话，于是徒弟按照师傅的吩咐，笑着说道：“又有事要麻烦您帮忙。”中年人看了看这个陌生的年轻人，疑惑地问：“我想我并不认识您，您怎么说又需要我的帮助呢？”徒弟回答：“您家就在马路边上，尽管您没有帮助过我，但一定帮助过不少人，所以，对您来说，是又有事需要您帮助了。”中年人听了徒弟的话，嘿嘿一笑，问道：“说吧，你有什么需要我帮忙的？”徒弟这才说：“我的车子爆胎了，我虽然带了备用轮胎，但是忘了带千斤顶。我想，曾经肯定有人也像我一样跟您借过千斤顶换轮胎，所以我也想跟您借一下千斤顶。”不过中年男人自己并没有车，所以他并没有千斤顶，可他听了徒弟的话，觉得不帮忙似乎有点儿说不过去，于是放下手上的事，对徒弟说：“虽然我没有，但是我知道谁有，走吧，我带你去借。”于是中年人骑上摩托车带徒弟走了很远的路，来到一个朋友家借到了千斤顶，徒弟谢过中年人之后，便高高兴兴地拿着千斤顶走了回来。于是，也就出现了开头的那一幕。

事后，徒弟还是有些迷惑，问师傅：“为什么那个人本来很忙，也没打算帮忙，但是因为我说您教我的那几句话，他反而尽心尽力地帮助我呢？”师傅笑了笑，说道：“这就是说话的艺术。如果你第一句话就问他，‘您有没有千斤顶，能不能借我用一下’，那么结果恐怕就是一句‘没有’。但是如果你先肯定他帮助过别人的善意，那么结果就大不一样了。你已经先表达了感谢并称赞了他助人为乐的精神，他自然也就不好意思把你拒之门外了。”徒弟点了点头，连连称赞师傅的水平高。

故事中的师父充分掌握了中年男子为善欲为人知的心理，先肯定了他曾经做过很多好事，帮助过许多像自己一样的路人，让中年男子觉得，自己既然帮助了那么多有需要的人，理所应当也应该帮助眼前的这个人。

良好的沟通是圆满做事的前提

机会来了，有的人沉默，不敢争取；有的人舌战群雄，全力把握。这就是差距。沉默的人只能看着机会被人抢走，而口才绝佳的人总能在一言一语中顺利抓住机遇。好的口才不仅对个人有用，对国家也有很大的影响。

1939年10月11日，在美国白宫萨克斯与总统进行了一次具有历史意义的交谈。美国经济学家萨克斯受爱因斯坦等科学家的委托，说服罗斯福总统重视原子能的研究。

萨克斯先向总统面呈了爱因斯坦的建议信，接着读了科学家们关于核裂变发现的备忘录，可是罗斯福听不懂那艰深生涩的科学论述，反应十分冷淡。最后，萨克斯只好心灰意冷地向总统告别。这时，罗斯福为了表示歉意，邀请他第二天来共进早餐，这无疑又给了萨克斯一次机会。

他整夜在公园里徘徊，苦苦思索着说服总统的办法。第二天早上7点，萨克斯与罗斯福在餐桌前共进早餐。他还未开口，罗斯福就以攻为守：“你又有了什么绝妙的想法？你究竟需要多少时间才能把话说完？”总统把刀递给萨克斯时又说：“今天不许再谈爱因斯坦的信，一句也不许谈，明白吗？”

“我想讲一点儿历史，”萨克斯看了总统一眼，见总统正含笑望着自己，便接着说：“英法战争时期，在欧洲大陆上不可一世的拿破

仑，在海上却屡战屡败。这时，一位年轻的美国发明家富尔顿来到了这位法国皇帝面前，建议把法国战舰的桅杆砍断，撤去风帆，装上蒸汽机，把木板换成钢板。可是，拿破仑却想，船没有帆就不能走，木板换成钢板就会沉没，于是，他把富尔顿轰了出去。历史学家们在评述这段历史时认为，如果当时拿破仑采纳了富尔顿的建议，19世纪的历史就得重写。”萨克斯说完后，目光深沉地注视着总统。

罗斯福沉思了几分钟，然后取出一瓶拿破仑时代的法国白兰地，把酒杯递给萨克斯，说道：“你胜利了。”

会说话的人有时仅须要说简单的几句话，就可以改变一件事情的原有结果。若是没有萨克斯的好口才打动罗斯福总统，美国的历史也许会重写。

人与人之间的关系维护，在职场中尤为重要，而“沟通”正是其中重要的一环。特别是在现代社会中，走仕途也好，经商也罢，都必须与人沟通合作，若没有好口才保驾护航，即使才华出众，也免不了会吃不善言辞的亏，走不必要的弯路。总之一句话，在人生的竞技场中，光干不说，是傻把式；光说不干，是假把式；既能干又能说，才是真把式。

善于沟通，助你走向成功

美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“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。”说好话是维系人际关系的纽带，善于沟通是获

取成功的关键。

好口才才是解决问题的有力保障

我们每天都要处理很多事情，或者和自己有直接关系，或者与自己身边的人有关。如果我们处理不好，就会让我们的生活陷入被动的局面，如果我们善于与他人沟通，就会拥有出色的解决问题能力，这无疑会给我们的生活和事业带来锦上添花的效果。

1940年，英国处在欧洲反法西斯的最前线，由于黄金已经枯竭，根本无力按照“现购自运”的原则从美国手中获取军事装备。作为英国的重要盟友，罗斯福深知唇齿相依的道理。在反法西斯战争旷日持久的情况下，美国全力支持英国是理所当然的事情。

但是，美国国会一些目光短浅的议员们只盯着眼前利益，丝毫不去关心反法西斯盟友和欧洲糟糕的战局。罗斯福认为，应该说服他们，使《租借法》顺利通过，全力支持英国。为此，当年12月17日，罗斯福举行了一个意义重大的记者招待会。

“尊敬的女士们、先生们！”在简要介绍了《租借法》以后，罗斯福紧接着用浅显的比喻来说明他的设想，“假如我的邻居家失火，在数百英尺外，我拥有一条浇花的水管，要是赶紧借给邻居拿去接上水龙头，就可能帮他灭火，以免火势蔓延到我家。但是，在借出前要不要跟他讨价还价？‘喂，朋友，这条管子得花十五美元，你得照价付钱的’。此时，十分火急，邻居哪能去找钱？我想，只要他灭火之后原物奉还，还是不要他十五美元为好。如果灭火后水管还好的，他会连声道谢；如果他把东西弄坏了，他得照赔不误，我也不会吃亏的。”

罗斯福总统的比喻，举一反三，浅显易懂，即刻语惊四座，并经由新闻媒体报道，传遍全球。此番妙语不仅说服了议员们无条件支持《租借法》的顺利通过，而且还赢得了丘吉尔和斯大林等反法西斯国家首脑的高度评价。

好口才助力事业成功

事实上，一项事业的成败，常会在一次谈话中获得效果。如果我们出言不逊，与人无理地争吵。那么，我们将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。无数成功者的事实证明，善于说话是事业成功的催化剂，它直接影响事业的成败。

尼尔·鲍尔特，加州储藏室设计改装公司的创始人。一天，他为了赶往城外，在公寓前拦下一辆出租车。当他坐上车后，那位友善的司机便跟他攀谈起来。“您住的这个公寓真的很漂亮。”司机说。“嗯，是的。”尼尔·鲍尔特心不在焉地说。“我敢打赌，您的储藏室很小。”他很有把握地说。

听他这么一说，鲍尔特顿时来了兴趣：“你说得不错，它确实很小。”“那您有没有听说过给储藏室进行重新改装呢？”司机问道。“啊，我听说过。”鲍尔特饶有兴趣地答道。“事实上，开出租车只是我的业余工作，我真正的工作就是按照客户的要求为他们重新设计改装储藏室，以充分而有效地利用储藏室的空间。”司机解释说。接着，司机问鲍尔特有没有想过对家里的储藏室进行改装。

“这倒没想过，”鲍尔特答道，“不过我确实希望储藏室的空间能再大点儿。我听说有一家著名的公司也在做这种生意。”“您说的是加州储藏室设计改装公司吧，那确实是一家大公司。不过，他们能做的，我也一样能做，而且价钱还要比他们便宜得多。”他接着说：