

聊天 是个技术活

让你的世界不再有“陌生人”，
想和谁聊和谁聊！



刘川 编著

会聊天，瞬间提升你的魅力指数 **Chat**

和任何人都能说上话，和任何人都能成为朋友。
不管怎么说，无论说什么都会大受欢迎。

天津出版传媒集团

 天津人民出版社

聊天 是个技术活

刘川 编著

天津出版传媒集团

 天津人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

聊天是个技术活 / 刘川编著. —天津 : 天津人民出版社, 2018.8

ISBN 978-7-201-12727-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 300884 号

聊天是个技术活

LIAOTIAN SHIGEJISHUHUO

出 版 天津人民出版社
出 版 人 黄 沛
地 址 天津市和平区西康路35号康岳大厦
邮 编 300051
邮购电话 (022) 23332469
网 址 [http: //www. tjrmcbs. com](http://www.tjrmcbs.com)
电子信箱 tjrmcbs@126.com

责任编辑 刘子伯
装帧设计 一个人·设计

印 刷 北京溢漾印刷有限公司
经 销 新华书店
开 本 710 × 1000毫米 1/16
印 张 16
字 数 223千字
版次印次 2018年8月第1版 2018年8月第1次印刷
定 价 39.80元

版权所有 侵权必究



这是一个注重沟通的时代。

在成功学上，人际沟通是当前个人成功最有用的基本技能之一，我们的生活、工作、事业、爱情等等，无一可以缺少沟通，沟通就是人际资源。目前，全世界都有一种普遍的说法：一个人的成功，15%—20%靠的是自身能力，另外 80%—85% 是什么？是人际资源。那么维护良好的人际关系又靠什么？靠的就是沟通。而聊天，是沟通中使用最多也是最重要的互动工具，所以拥有聊天力，就等于拥有了强大的生存能力。

会聊天能让你变得更好，将你原本就拥有的魅力发挥得淋漓尽致；会聊天能让你给身边人以安心感和信赖感，进而赢得更多的机会；会聊天能让你将生存、发展、壮大的绝对前提——社会性与沟通能力，变成你的个人能力。

那么，你要不要从现在开始学习聊天力？你可能觉得小题大做，因为说话聊天貌似再平常不过，但事实并非如此。

聊天有讲究，说话有学问，每个人每天都在说话、聊天，但并不是每个人都会说话、会聊天。一个精于语言运用的人，每一句话都能让人如沐春风，从里到外的温暖；而不会讲话的人，一张嘴就让人如

坠冰窟，不但让别人受不了，还可能将自己推向尴尬甚至不利的境地。

如果你不会聊天，你只能羡慕别人谈笑风生；

如果你不会聊天，你只能眼气别人受到重用；

如果你不会聊天，你一定孤独、寂寞、冷！

如果你语商低、表达不到位、经常被误会，人际关系不融洽、个人魅力不突出、事业发展不顺遂，就赶快学习“聊天”这门技术活吧！

它将帮助你消除“无聊”时的尴尬、改变人际氛围、缩短心理距离，为你赢得别人的喜爱、信赖，人际关系和工作、个人情感和事业都会就此一路顺风。只需用心领悟，改变就在眼前。只要摸透规则，不善言谈的人也能变得精于聊天。

《聊天是门技术活》内容精粹，语言流畅，通过通俗的故事事例，向大家介绍了极普遍、特实用、全方位的聊天技巧。这些中国式口才知识，一定能帮助你更加充分地掌握语技，大幅度提升语言表达能力。



初阶：创造聊天条件，这样聊天不冷场

第1章 巧开场，3分钟亲近陌生人 / 2

先来段闪耀的自我介绍 / 2

称呼对了，别人对你的印象就好了 / 6

开场白讲究的是如何“抓心” / 9

会寒暄，就能快速消除陌生感 / 12

闲谈三两句，气氛一团和气 / 14

让人说得痛快，你们就聊得痛快 / 17

第2章 套近乎，和谁都能聊得来 / 21

想要关系到位，人情话先到位 / 21

多说讨好话，取悦人心就简单 / 23

礼节性的奉承一定要张嘴就来 / 25

给人不经意间被关心的感觉 / 27

挑彼此都感兴趣的话题打铺垫 / 29

挖空心思，寻找彼此的共同点 / 32

第3章 看情况，到什么山上唱什么歌 / 35

聊天，一定要懂得察言观色 / 35

顾及场合环境，句句应情应景 / 37

与人聊天，先要了解对象 / 40

和什么人一起，就说什么话 / 43

与多个异性聊天，怎么应对？ / 47

在恰当的时候，说恰当的话 / 48

第4章 用心听，听见、听清和听懂 / 51

人人都有被倾听的心理需求 / 51

愿意倾听，你会处处受欢迎 / 53

耐心而礼貌地听人说话 / 55

站在别人立场上听人说话 / 57

通过交谈细节判断人物身份 / 60

听出对方话里的关键之处 / 63

话要听精准，别犯主观的错误 / 65

第5章 多赞美，给人无止境的优越感 / 68

- 一句赞美话，人人都欢喜 / 68
- 遵守人际沟通中的赞美法则 / 71
- 性别不同，赞美的角度也不同 / 74
- 一本正经、真心诚意的恭维 / 76
- 赞美有创意，效果更惊人 / 79
- 赞美要具体，别给人以敷衍感 / 82
- 有意迎合也别落拍马之嫌 / 83

进阶：升级聊天软件，保证聊天更通畅

第6章 升级语言优美感，说话也要有颜值 / 88

- 设置一个美妙的聊天背景 / 88
- 让声音悦耳，起码不能刺耳 / 90
- 加入精准语气，使语言更生动鲜明 / 92
- 你的语速，要让人觉得舒服 / 95
- 发挥微笑作用，为语言锦上添花 / 97
- 精于变化，让表达不再干巴巴 / 100
- 满怀真情，分外动人 / 102

第7章 升级语言幽默感，摆脱平淡的交谈 / 104

幽默口才是社交的需要 / 104

使用幽默的三个要素 / 107

非常好用的幽默聊天技巧 / 109

借幽默说不便直说的话 / 111

以幽默方式为自己解嘲 / 114

回敬一个幽默，化解分歧 / 116

一语双关，让交谈生动起来 / 117

玩笑开过了，大家就都沉默了 / 120

第8章 升级语言智慧性，促进沟通的延伸 / 125

语言的使用要具有策略性 / 125

攫取对方的好感，并不难 / 127

让别人觉得你真心对他感兴趣 / 130

有时说老实话，反而得罪人 / 132

顺着别人的心理期待去讲话 / 135

“不经意”说出来话最让人受用 / 137

得便宜要卖乖，既得人情又得利 / 140

第9章 升级语言严谨性，别犯聊天的忌讳 / 142

这些臭毛病，最破坏聊天气氛 / 142

你若大话连篇，简直人见人嫌 / 145

别轻易许诺，别开空头支票 / 147

如果你想得罪人，就请随意抢话 / 149

客气话太多，显得你很“虚” / 152

满嘴不良口头禅，谁听了都烦 / 153

两难的问题，模糊地回答 / 156

高阶：强化聊天影响力，任何场合都有话语权

第10章 请求有套路：如何让别人接受你的意愿 / 160

看清眉眼高低，抓住合适时机 / 160

切中心理软肋，话半功倍 / 162

你让他得意，他让你如意 / 164

以对方的兴趣为请求切入点 / 167

“不经意”间就投其所好 / 169

找个有分量的人替你说话 / 171

拉下脸面，软磨硬泡 / 173

最好的套路是——以情动人 / 177

第11章 销售有绝招：如何引导客户轻松成交 / 180

一开口，就让客户笑 / 180

不断刺激客户的购买诱因 / 182

撩拨起客户的购买欲望 / 185

巧妙消除客户的抗拒态度 / 188

诱导客户持续说“是” / 192

精于谈判，摧毁客户最后防线 / 196

第12章 职场有分寸：如何在办公室左右逢源 / 200

人在职场，注意你说话的分寸 / 200

与上司说话，需谨慎有加 / 202

恭敬领导，顺情说好话 / 206

及时主动，消除与领导间的误解 / 208

适当附和，和领导一起发牢骚 / 211

要善于报喜，更要精于报忧 / 212

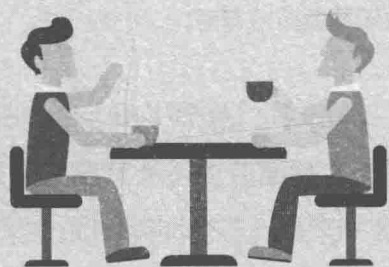
同事相处必须遵守的言行法则 / 215

和同事聊天，不能什么话都说 / 219

三言两语巧解办公室尴尬 / 221

第13章 私交有话术： 如何与朋友相爱相亲 / 225

- 朋友尴尬时，巧解围不添乱 / 225
- 朋友有矛盾，做和事佬巧打圆场 / 227
- 朋友心情差，安慰也要讲规则 / 231
- 朋友的隐私，不要拿来开玩笑 / 235
- 朋友一些糊涂事，看破别说破 / 237
- 朋友犯错误，给批评加一层糖衣 / 239
- 朋友的不情之请，巧拒绝留人体面 / 241



初阶：

创造聊天条件，这样聊天不冷场

第1章

巧开场，3分钟亲近陌生人

很多社交活动都被那些陈词滥调拖入冷场，这是你应该避免的。不能吸引别人注意力并激发其谈话兴趣的任何说话，都只能归结为废话。好的开场，是保证别人能够听你说话、和你畅聊的基础。

先来段闪耀的自我介绍

在日常的人际交往中，初次见面的人总免不了要做自我介绍。自我介绍最基本的要求是大方得体，根据具体情况安排自我介绍的内容。

进行自我介绍，首先要大方得体。

一般来说，在做自我介绍时，要充满自信，亲切自然，目光正视对方，语言简洁清晰，语速不急不缓。

自我介绍的内容，要根据交际目的、所处场合以及交际对象而定，要有鲜明的针对性。

在一般性的社交场合，如果你并没有和对方深入交往的愿望，做自我介绍时只需要向对方表明自己的身份。这时，你可以只介绍自己的姓名，如“您好，我叫张三”或“我是张三”。有时，也可对自己的

姓名的写法做些解释，如“我叫陈亮，耳东陈，明亮的亮”。如因公务、工作需要与人交往，自我介绍应包括姓名、单位和职务，无职务可介绍从事的具体工作。如“我叫张三，是李四公司的销售经理”。如果你希望新结识的对象能记住自己，并且有进一步的沟通和交往，做自我介绍时，除介绍自己的姓名、单位、职务外，还可以提及与双方共同的熟人或与对方相同的兴趣爱好等。

若在讲座、报告、庆典、仪式等正规隆重的场合向出席人介绍自己时，还应加一些适当的谦辞和敬语。

要想给人留下深刻的印象，自我介绍就要“出彩”，下面就介绍几种具体的方法：

（1）自嘲容貌

陶志是一个个子不高、戴着眼镜的电视节目主持人。他在向大家介绍自己时是这样说的：“单看咱这形象，不如在电视中那么闪闪发亮，眼不大还有点近视，但这丝毫不影响我的睿智与远见；耳朵虽小，更提醒我要耐心倾听观众的心声；嘴巴也不气派，正说明我不夸夸其谈，喇叭和号角的孔都不大，但同样能怒吼与呐喊；个子虽然矮小了点，可潘长江先生说过：‘浓缩的都是精华。’有人说缺点在一定条件下也会成为优点，这话难免有些夸张，但‘缺点在一定条件下会成为特色’则是毋庸置疑的。”

陶志没有使用“老掉牙”的方式来介绍自己，而是借自嘲容貌的方式，把一个形象生动、个性鲜明的自己推到了听者面前，自然地让人对他一见难忘。

（2）自我揭短

大学毕业后，陈志进了距本县数百里外的某县公安局刑警队工

作。不久，领导给他介绍了一个在该县一所中学教学的女朋友。第一次约会时，胡志明没有像别的青年那样在对方面前竭力展现自己的优点，而是“反其道而行之”，来了个“自我揭短”。胡志明向对方这样介绍自己：“我这个人找对象存在三大不利因素：一是我家不在这里，办事不如本地人方便；二是我中等身材，相貌平平，有点对不起观众；三是我在刑警队工作，经常加班加点，与我谈对象恐怕要做出一些牺牲。”胡志明的一番话使姑娘看到了他的真诚与豁达，顿生好感，她不由地微笑说：“你这个人靠得住，这比什么都强。”胡志明的第一次约会获得成功，双方由此建立了恋爱关系。

在和姑娘初次见面时，陈志在自我介绍中没有一味地表白自己的优点和特长，而是“反其道而行之”，来了个“自我揭短”，反而给姑娘留下了真诚、可靠的印象，赢得了姑娘的芳心。

（3）巧解自己的姓名

自我介绍首先要介绍自己的名字，并对“姓”和“名”加以解释，你解释得越巧妙，别人对你的印象就越深。这可以反映一个人的知识水平和性格修养，也可以体现一个人的口才。

一个人的姓名，往往有丰富的文化积淀，或折射出凝重的史实，或反映时代的乐章，或寄寓双亲对子女的殷切厚望。因之，巧解姓名有时也令人动情，加深印象。

在全国“荣事达”杯节目主持人大赛中，一个名叫潘望的主持人是这样自我介绍的：“我叫潘望，早在孩提时代，我那只有小学文化的军人爸爸和教小学的妈妈就轮番地叮嘱我：‘望儿，你可是咱们家的希望啊！’为了不辱使命，肩负着双亲的重托，我脚踏实地、一步一个脚印地走来，直到今天，走到这个国家级的最高赛场，但愿教师们能给

我这只盼望飞翔的鸟儿插上奋飞的翅膀。”

在潘望的介绍中，父母的心愿并列呈现，谁不为之心动？

（4）借与名流相比加深印象

曹菲是一名记者，在一次“记协”聚会上，由于大部分人是第一次见面，曹菲这样自我介绍：“我喜欢写诗，可写不过舒婷；我喜欢唱歌，可唱不过毛阿敏；我喜欢主持节目，她俩可能比不过我……”这么一说，就会使别人感到她颇为幽默。

曹菲巧妙地把自己与名人相比，既显示了自己的才能，又显示了语言幽默的特点，博得了大家的好感。

（5）借助地域

通过介绍家乡地域风情景物名优特产的某些特性，巧妙地烘托自己的个性，也是一个好方法。如果地域、家乡名优特产突出，就应从中推衍、阐发出与自己个性相关的内容；如果特产不明显，不特殊，那就挖掘地方特色，将地方特色与自己的个性巧妙结合起来。

一个来自云南的演讲员这样介绍自己：“尊敬的评委老师，我来自云南。也许老师们会感到惊诧，‘云南是阿诗玛的故乡，是个佳丽辈出的地方’，但是老师们千万别忘了，云南也是大理石的故乡，相信老师们能从我身上看见大理石的朴实、厚重与刚强。”

这个演讲员以云南盛产大理石这一特产为生发的对象，由大理石的性质、特性引申到自己身上的“朴实、厚重与刚强”，显然自然贴切，不露痕迹，突出了自己的性格、本色和特征。

自我介绍也是一门学问，得体是基本要求，“出彩”是关键。自我介绍要独辟蹊径，从出人意料的独特的角度，采用生动活泼的语言把自己介绍给别人。出色的自我介绍让你在初次“亮相”时就撞出个