

让你爱不释手的

高情商 说话秘籍

完善自我
影响他人的
高情商
说话秘籍

超级说服术
忠言也能不逆耳
超级谈判术
打破僵局得双赢

超级社交术
驱散恐惧不尬聊
超级沟通术
让你处处受欢迎

The Amazing
Emotional
Communication Skill

刘丽 著



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

让你爱不释手的 高情商说话秘籍

The Amazing Emotional Communication Skill

刘丽 著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

让你爱不释手的高情商说话秘籍 / 刘丽著. —北京: 中国法制出版社, 2019.1

ISBN 978-7-5093-9416-8

I. ①让… 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 (2018) 第 251197 号

责任编辑: 孙璐璐 (cindysun321@126.com)

封面设计: 古涧文化

刘冰清

让你爱不释手的高情商说话秘籍

RANG NI AIBU SHISHOU DE GAO QINGSHANG SHUOHUA MIJI

著者 / 刘 丽

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 880 毫米 × 1230 毫米 32 开

版次 / 2019 年 1 月第 1 版

印张 / 8 字数 / 147 千

2019 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-9416-8

定价: 36.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 010-66033393

值班电话: 010-66026508

传真: 010-66031119

编辑部电话: 010-66038703

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社印务部联系调换。电话: 010-66032926)

有人曾说：“说话是最容易的事，也是最难的事。”何意？上下两嘴唇一碰，一句话就产生了，三岁的小孩都能做到，可见说话很容易；最擅长外交辞令的演说家也可能把话说错，可见说话又很难。鬼谷子曾说：“口者，心之门户，智谋皆从之出。”古往今来，大凡能成大事者，都精通说话之道。

然而，人际交往中，很多人并没有掌握真正的说话之道：

你是否觉得与人沟通是件很痛苦的事？

你说话是否毫无顾忌，很容易出口伤人？

你说话是否七拐八弯，让人摸不着头脑？

你是否絮絮叨叨，令人反感？

你说出的话是否经常被人误解而徒惹自己伤心？

原因在于你没有掌握高情商的说话技巧与说话艺术！

高情商人士在说话的时候，通常能做到说理切，举事赅，择辞轻，喻世明；轻重有度，褒贬有节，进退有余地，游刃有空间……

毫不夸张地说，高情商人士可以通过语言的技巧与艺术提高个人的社会地位，甚至改变命运。反之，拙于言、丝毫不讲究说话技巧的人很可能因为一句话葬送一生。由此可见，能否掌握一定的说话的技巧与艺术，对人生成败起着至关重要的作用。

鉴于此，本书应运而生。本书共分为八章，从理论上讲述了说话的方法、技巧与原则；在实战上从沟通、说服、谈判、演讲、辩论、职场、社交、生活等切入点出发，讲述了如何在不同场合与不同的人说话。书中引经据典，旁征博引，内容生动有趣，加入了很多直观的图表，可操作性强，是一本实用性很强的书籍。

说话能力并不是天生的，而需要通过后天的勤学苦练培养出来。真心希望各位朋友在阅读完本书后能练就高超的说话本领，把话说得有艺术，字字珠玑，句句深入肺腑，蕴含哲理，平凡中带着奇特，浅显中带着深奥，令人回味无穷……

第一章

方法：用清晰的表述模式，让对方一听就懂

给你 30 秒，你该怎么讲话 / 002

高效叙述 = 充足事实 + 鲜明观点 / 007

尽量用一句话说清一个基本意思 / 010

重点的信息要特别强调 / 013

用准确的语言传达信息，让对方一听就懂 / 015

巧用比喻，让道理更加清晰 / 020

用数字说话，把问题说透 / 023

学会讲故事，让表达更生动可信 / 028

第二章

原则：学会正确地说话，提高对话成功率

措辞要符合自己的角色 / 034

分清场合，根据环境氛围选择语言 / 037

根据谈话身份，调整说话的风向标 / 040

认清他人性格，再说“对味儿”的话 / 044
要不要说深奥的话，得看对方的知识水平 / 048
好话、好意、好借口，和谁都能聊得来 / 051
不要“哪壶不开提哪壶” / 056
别总急着抢答，倾听更重要 / 060

第三章

沟通：和平而高效的沟通，让你的人气值飙升

沟通非小事：不良沟通的后遗症 / 066
避免先入为主，破除沟通的思维障碍 / 069
建立共鸣，让沟通零距离 / 072
有说有听，才能实现双向沟通 / 076
适时回应可成为沟通的助推器 / 080
沟通不光是嘴上功夫，肢体语言也可加分 / 084
高效的提问可以解决难题 / 087
人际沟通能力深度测试及分析 / 091

第四章

说服：打通对方情绪关窍，将观点植入对方心中

说服力的高低，决定你的影响力有多少 / 098
说服之前先了解对方 / 102

利用外界因素，巧妙说服对方 / 105

忠言不“逆耳”，说服也讲究艺术 / 108

要说服他人，先说服自己 / 112

换位说服，站在对方的立场上分析问题 / 115

很难说服别人？试试这几个技巧 / 119

满足对方的优越感，说服过程会更轻松 / 123

第五章

谈判：让对方清楚知道得失，并能有效促使其行动

谈判，从说“不”开始 / 128

用沉默去赢得谈判 / 132

让谈判远离僵局 / 136

利益最大化，这样谈最有效 / 141

“以退为进”的让步攻略 / 146

留有余地，不把话说太满 / 151

“提问”与“回答”的技巧应用 / 155

第六章

职场：审时度势，会说话能让事情办得更顺利

职场对话有目的，莫让交流变闲聊 / 160

掌握说话技巧，保持不被误解的高效交流 / 164

说让人舒服的话，修得好人缘 / 168
汇报不是比武，不能点到即止 / 171
犯错不可怕，要巧妙地解决 / 175
面对批评，冷静思考，沉着回应 / 178
用好网络工具，随时随地都可以交流 / 181

第七章

社交：找准交流切入点，让别人对你刮目相看

拉近距离第一步，从记住对方的名字开始 / 186
精彩的自我介绍，给人留下深刻印象 / 190
细节之处见真章，称呼也有大学问 / 193
礼貌语言挂嘴边，礼多人不怪 / 196
奇妙的无声语言，快速走入他人内心 / 200
找好话题，用 1 分钟打开陌生人的话匣子 / 203
触碰效应，迅速拉近距离 / 206
迅速增加认同感，把“我”变成“我们” / 209

第八章

生活：说话让人舒服的程度，决定你的幸福度

不做人人讨厌的“话题终结者” / 214
坦诚表述比虚假的话语更具魅力 / 219

真心实意的赞美好比意外得到的礼物 / 222

说幽默的话，做有趣的人 / 226

表达爱意有最佳方式 / 230

婉言谢绝，让拒绝不伤感情 / 233

妙言巧语，化干戈为玉帛 / 237

嘴上留情，生活更和睦 / 240

第一章

方法：用清晰的表述模式，让对方一听就懂

给你 30 秒，你该怎么讲话

据一项科学研究证实：人类能够保持专注的时间只有 30 秒。也就是说，当你试图与他人交流的时候，一定要注意把握最初的 30 秒，因为在这十分短暂的时间内，对方能够专心致志地接受你提供的信息，如果他们能够产生兴趣或被你打动，交流就可以顺畅地进行下去，你要表述的观点也更容易被对方接受。

由此可见，“30 秒”对于“会说话”有着相当重要的意义，它产生的效果可以超过 3 分钟、30 分钟甚至 3 个小时没有重点和思路的废话。

那么，现在给你 30 秒钟，你该讲些什么来快速吸引对方，并最终实现交流的目标呢？来看看高情商人士的做法吧！他们一般会依照下面的流程图来组织自己的语言，以最大限度地利用好这 30 秒的宝贵时间。

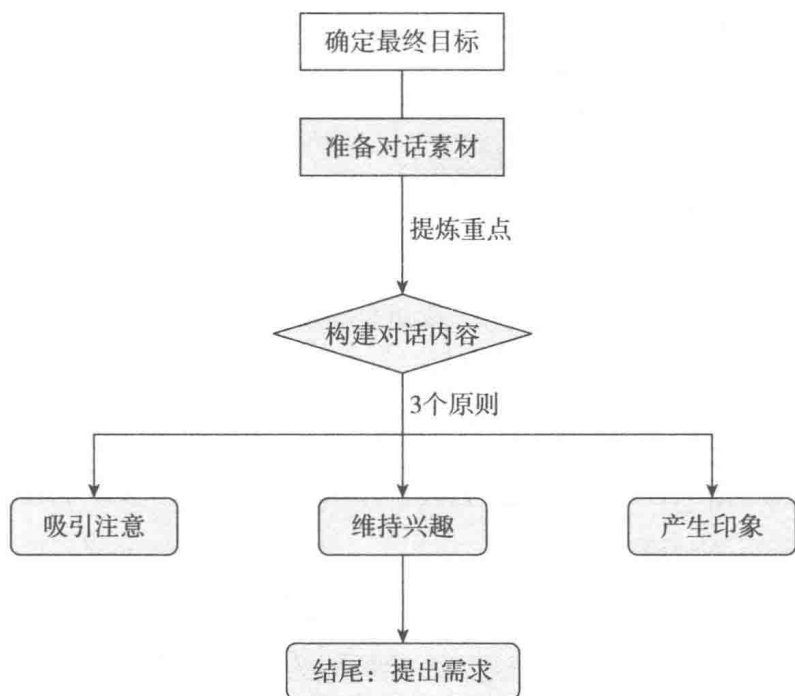


图1 高情商人士说话的流程

在上述图表中，我们可以总结出高情商人士说话的几个基本步骤：

1. 先明确自己的最终目标

高情商人士不会让对话变成漫无目的的闲聊，而是会在一开始就十分明确自己谈话的目标、需求、倾向，然后带着目标去寻找对话素材、组织对话的内容，使得对话能够目标明确，不会离题万里。这一点也是我们掌握30秒黄金说话时间的基础。无论是求职面试，还是推销说服、谈判辩论、演讲发言，

首先都应当明确自己的目标，如果做不到这一点，就会白白浪费时间。

2. 为对话搜集必要的素材

说话要想取得理想的效果，就需要做好充足的准备，并尽量多收集一些必要的素材。比如准备拜访客户，那么之前你就要充分了解对方的身份、职务、性格以及待人接物的风格等，在此基础上找到一些对方感兴趣的话题，将其在 30 秒内表现出来，就有可能取得“先声夺人”的效果，让对方有耐心、有兴趣听下去、谈下去。

当然，你能够搜集到的素材是多种多样的，然而时间却是十分有限的，所以你还要学会提炼重点、抓住关键，找到最能够帮助你实现目标的素材。另外，为了让你的语言听上去更有条理，你还可以将这些素材归纳为几条响亮的观点。一般在 30 秒的时间内，你所提出的观点最好不要超过 3 条，所以在讲话前你最好先列个提纲，按照提纲的内容去讲才能有的放矢。

3. 构建精彩的对话内容

在正式开口讲话的时候，应当注意把握 3 条原则，即吸引对方的注意、维持对方的兴趣与产生强烈的印象。

(1) 吸引对方的注意

如果留给你的时间只有 30 秒，那么开口的第一句话应该极具诱惑力，能够让对方一听就会受到吸引，并会想要听到更多。

在这方面可以使用的方法有很多，比如抛出一个有趣的问题激发对方的好奇心，或用一句夸奖对方的话满足对方的虚荣心，或用一句故意夸张的话语引发对方的逆反心理等。具体采用何种方法要视对方的身份、性格而定，但要小心措辞，以免弄巧成拙，引起对方的反感。

（2）维持对方的兴趣

在成功吸引到对方的注意后，便可以“乘胜追击”，抓紧时间阐明自己的观点，并传达出自己的目标。在这个过程中，要时刻关注对方的反应，并顺势调整自己的话语，使得对方愿意继续听下去而不感觉厌烦。为了更好地维持对方的兴趣，还要注意说话满足“快”“准”“短”的要求。所谓“快”，就是说话痛快，不黏黏糊糊；所谓“准”，就是说话准确紧扣目标，不言他物；所谓“短”，就是说话简洁明了，不啰唆拖沓。

（3）产生强烈的印象

把话说得精彩、生动、有趣，可以加深对方的印象，也有助于实现你的目标。为此，可以采用一些形象化、个人化、情感化的表达方法为你的 30 秒信息带来足够的力量，比如可以用微笑来吸引对方，或是用热情、自信、富有感染力的语调来让对方不知不觉地受到影响等。

4. 在结尾时提出自己的要求

在 30 秒讲话的最后不要忘记加上一个带有“画龙点睛”效果的结尾，以更好地实现你的目标。为此，你可以在结尾时直

截了当地提出自己的要求，以促进对方的言语反应或行动转化，并最终赢得理想的结果。

比如某公司的一位部门主管准备向自己的上司请假两周。为了达到目标，他组织了一段 30 秒的话语：“我已经六个月没有休假了，现在感觉非常疲惫，确实需要休息。临走之前，我会把所有事项安排妥当，还会指定一位合格的临时负责人，并且我可以向他提供远程指导，所以出现意外事件也能够顺利解决。”在讲话结尾，这位主管说道：“我相信，回到工作岗位后我的工作效率能够翻倍，所以希望您能批准我两周的假期。您能在周三前给我回复吗？谢谢。”在这个案例中，这位主管说明了自己请假的充分理由，并妥善处理好了请假期间的工作问题，同时在结尾强调了自己的需求与公司的利益是一致的——“工作效率能够翻倍”，同时巧妙地催促了一下上司，希望对方能够尽快做出答复，这样的请假要求自然不会遭到上司的拒绝。由此也可以看出，讲话的结尾是能够产生积极的推动作用的，关键在于你得说得尽量巧妙。

总之，30 秒的时间听上去十分短暂，但如果能够像高情商人士这样抓紧一切机会说出 30 秒含有有效信息的话，你就会发现，一切都会变得有所不同。所以，不妨从现在开始，为自己设置一种具体的情景，然后以 30 秒为限，去练习一下高情商的说话艺术吧！

高效叙述 = 充足事实 + 鲜明观点

有没有碰到过这种人：他们很善意地夸奖他人——“哇，你太棒了”，然而给人的感觉却很假；或者他们很喜欢给他人建议，但是别人很少采纳；有时他们表达了自己的一个观点，却被对方反驳得哑口无言……

你的身边一定还有这种人：他们说话像流水账一样，喋喋不休：“你知道吗？楼市又出政策了……十一过后××高铁就通车了……看天气预报这两天降温呢……我发了一篇文章给你，你看看……”然而，你却会忍不住想打断他，“是的，但这些跟你有什么关系？你究竟想表达什么？”

第一种人在谈话的时候，很喜欢发表自己的观点，但是没有用相应的事实加以说明；第二种人只阐述事实，却不发表观点，让人听起来摸不着头脑。在社交场合，这两种人在与人交流时，沟通都不会高效，甚至会让人很排斥。这是为什么呢？

1. 不以事实为佐证，观点表达毫无意义

什么是事实？比如：“桌子上放着一杯橙汁”，这是事实；“桌子上放着一杯甜甜的橙汁”，这就是观点了；“今天温度 30 度”，这是事实；“今天温度 30 度，很热呀”，这就是观点。事实讲究客观陈述，而观点着重主观判断。

每个人都很烦“大道理”，我们如此排斥“大道理”，正是因为这些大道理都缺乏事实的佐证，仅仅是讲道理人的个人观