

生活中要这样交谈

秦泉娜 / 编著

只有战胜顾客的拒绝，打动顾客的心，
才能使顾客打开钱包。

——〔美〕汤姆·霍普金斯

礼貌经常可以替代
最高贵的情感。

——〔法〕梅里美



让礼一寸 得礼一尺

——〔中〕曹操

真正迅速的人，并非事情仅仅做得快，
而是做得成功而有效的人。

——〔英〕弗·培根

生活中要这样**交际**

社交礼仪与沟通

交际礼仪是人际交往中必须遵守的行为规范，是人际交往中必须遵循的准则。交际礼仪是人际交往中必须遵守的行为规范，是人际交往中必须遵循的准则。

交际礼仪是人际交往中必须遵守的行为规范，是人际交往中必须遵循的准则。



交际礼仪是人际交往中必须遵守的行为规范，是人际交往中必须遵循的准则。

交际礼仪是人际交往中必须遵守的行为规范，是人际交往中必须遵循的准则。

口才锻炼要领一日通

生活中要这样交谈

秦泉娜 编

内蒙古人民出版社

前 言

每个人都会说话,但每个人说话的效果却千差万别。为什么会这样呢?原因在于说话的方法,说话的能力,说话的内容差异,也就是我们所说的口才水平的高低。一个人如果善于言辞,口才好,就可能把自己的工作生活安排得有趣高效而且非常愉快,不仅使自己快乐,也使他人快乐。是否具有好的口才,是一个人能否取得成功的关键因素之一。在商界、政界以及个人生活中,如果拥有迅速说服他人的好口才,会赢得令他人羡慕的机会:受到上司的赏识,同事的尊敬,下属的爱戴,还有客户的信赖。

通常情况下,我们当中的许多人,都不能称得上是会说话、口才佳的人,但同时也不能归为对说话一窍不通的人之列。逢人就像哑巴一样不会说话的人,毕竟是极少数;由于生理、心理方面的障碍话说得不流畅的为数也不多;大多数人都多多少少懂得一些说话的技巧与方法,只不过缺少用科学系统的训练方法去进一步提高自己的口才水平而已。

生活中要这样交谈
SHENGHUOZHONGYEAOTIAOTIAN

其实,对于每一个人,只要你会说话,你就有可能拥有一副好口才。我们当中的许多人只是因为平时没有注意培养和锻炼自己的说话能力,以至于现在的口才水平不高。不过,不用担心,只要你肯努力,通过科学地学习和锻炼,你一样可以成为口才大师。对于一个不会说话、口才不佳的人,首先应该知道随时随地找机会说话,加强口才训练的重要性,练习的机会多,改进的机会也会多,这样坚持下去,你就会发现你的口才水平在迅速提高。

那么如何才能做到这一切呢?请你先不要着急。先认真看完这本《生活中要这样交谈》,再按照书中叙述的方法去做有针对性的练习,不久你就会发现,你也拥有了一副能说会道的好口才,而不再是仅仅站在一旁欣赏羡慕别人的口才了。

目 录

怎样改进你的谈话	1
1. 谈话的能力可由训练而增加	1
2. 养成你谈话的能力	7
3. 谈话的分析	8
4. 谈话时心境须和平	9
5. 把意思尽量说出来	10
6. 两种利益	10
7. 让人家也谈谈话	11
8. 谈话须有目的	12
9. 谈话以适可而止	15
10. 谈话者之条件	18
11. 普通的战术	19
如何开始一场谈话	22
1. 谈话必须有趣	23
2. 两种兴趣	25
3. 话题与个人	26
4. 当心使人厌恶的话题	27
5. 激发他人的自信心	28
6. 使用恭维	29
7. 请教他们一个问题	29

8. 请问对方的意见	30
9. 女人的秘密	31
10. 克服自卑心理	38
11. 好争性	40
12. 逃避性	42
13. 讲鬼故事怎样	42
14. 好奇心	43
15. 创造性	44
16. 好群性	45
17. 占有性	46

二人之间的谈话

1. 与个人谈话和与多数人谈话的不同	47
2. 相互间的兴趣	49
3. 对他人有兴趣	50
4. 我们所不喜欢的人	51
5. 老生常谈	52
6. 说话须诚恳	55
7. 价值与危险	56
8. 五种人物	57
9. 与老年者怎样谈话	58
10. 与年轻者怎样谈话	60
11. 与地位高于你者怎样谈话	62
12. 与地位低于你者怎样谈话	64
13. 女人是不同的	65
14. 女人是直觉的	66



口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

15. 取悦异性	69
16. 怎样消除双方间的撞壁	72
怎样应付	74
1. 怎样才能巧妙的应对	74
2. 敏捷的反攻	75
3. 恶劣的应对	76
4. 心智上的敏捷	77
5. 自信的重要	79
6. 唤起联系的印象	80
7. 游艺会中所用的方法	84
8. 对听者的影响	87
谈话中之争论	89
1. 不同意是激起谈话的方法	89
2. 干吗我们要辩论	90
3. 辩论的重点	91
4. 第一个妙法	97
5. 由坚持中获得胜利	98
6. 逻辑的性质	99
7. 三段论法	100
8. 演绎法与归纳法	102
9. 先前的与之后的推理	103
10. 间接辩论	104
11. 强调	105
12. 辩论中的感情	108
13. 故意让步	109

SHENGHUOZHONGYAOHEYANGJIAOTAN



14. 连声说“是” 111
15. 反攻 113
16. “是的……不过”方法 115

如何才能机敏 117

1. 机敏的要素 118
2. 说话之前须先思索 120
3. 慎防心不在焉 121
4. 说话错误的分析 122
5. 事前准备 124
6. 发表意见 125
7. 含糊的价值 126
8. 如何规劝他人 127
9. 当你不得不说“不”的时候 130
10. 当你感觉不安时 132

倾听人家讲话 134

1. 倾听的利益 134
2. 防御性的沉默 135
3. 研究人性 136
4. 使谈话者愉快 139
5. 不时发言 140
6. 死样的沉寂 141
7. 倾听之规则 142
8. 同情心 144
9. 打破沉寂 145

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

讨人喜欢与惹人讨厌	147
1. 令人厌倦者	148
2. 插嘴者	148
3. 心不在焉者	149
4. 轻视他人者	150
5. 说话噜哩噜苏者	150
6. 性格暴躁而易发怒者	151
7. 言而不实者	152
8. 自作聪明者	153
9. 说教者	154
10. 大言不惭者	155
11. 辩论家	155
12. 出言俚俗者	156
13. 有偏见者	156
14. 空谈者	157
15. 别有用心的人	158
16. 讲述淫猥的故事者	158
17. 暴躁固执者	159
18. 小题大做者	160
19. 问这问那者	161
20. 自说自话者	161
21. 执迷不悟者	162
22. 把事物看得太严重者	163
23. 改造你的错误	164
24. 习性平和	165

SHENGHUOZHONGYAOHEYANGJIAOTAN

25. 精神良好愉快	165
26. 心襟宽大	167
27. 应有恻隐之心	167
28. 必须随时随和	168
声如其人	170
1. 驾驭你的谈吐	170
2. 家中的谈吐	171
3. 谈吐误人	172
4. 利用录音机	173
5. 你是否用鼻音说话?	175
6. 你是否爱用尖音说话?	176
7. 心口如一	177
8. 僵滞的嘴唇	179
9. 你的速度是否需要调整?	180
10. 马丁利的金玉良言	182
11. 声音的诞生	183
12. 良好姿势的规则	184
13. 朝气蓬勃的声音	186
14. 沙哑	188
15. 祛除瑕疵	190

怎样改进你的谈话

1. 谈话的能力可由训练而增加

我们现在所关心的问题是我们能否通过很大的努力,使谈话机智而有趣味,令人信服我们的能力?

假如答案是:在我们努力下,能获得那种能力。那么,我们又碰到了另一个问题:如何获得它?

对于这两个问题,我们可在一对年轻的新婚夫妇生活中的一段对话里,寻出我们的答案来。他们是华特·威尔生夫妇。

不久前一个晚上,正当晚餐用毕的时候,华特将身子向椅背一倒,长长地叹了一口气。

“亲爱的,我要告诉你一件不愉快的消息。”

“是什么呀,亲爱的?”威尔生夫人问道,她尽力想

把她的烦闷从她声音中表现出来。“不见得是减薪吧，我想？”

“不，不，不是那回事。只不过是一个朋友，明天来一块儿吃饭而已。”

“谁？”

“是从黛蒙恩来的汤玛斯先生。你晓得他是我们公司里最大的主顾吗？他现在镇上，而我们的老板又有急事需到华盛顿去一趟，所以他便叫我约他到这里来便饭聚谈。”

“那么，那又有什么糟糕呢？”

“他也许只会在这里盘桓两三个钟头，而我知道你却要到你爱拉姐姐家去的。”

“不过，华特，我是一定要去的呢！你知道她病得多么厉害？”

“诚然不错，可是我这儿要陪着汤玛斯先生的呢！”

“那么，这样吧，我在用餐之后再离开你们，就是离开也仅只一小时光景。这样你们两人就能有一次畅谈了。”

“但是，我的天呀！亲爱的，我真一点儿也不了解这个人呢！我们能谈些什么呢？你知道我是一个什么样的谈话者，简直像个哑巴呀！而汤玛斯先生似乎也是一个沉默寡言的人！我们需要你的帮忙才能使会谈不致中断。”

“那确实毫无意思！”

“确确实实是这样的，亲爱的。”

现在请你注意华特·威尔生,这是你学习与人谈话的时机了。

“我明天晚上要到爱拉家去。就是她不需要我去,我也是必须要去的,因为我想为了你自己的好处,你必须独自陪着那个人。”

“可是……”

“不要发急,我会告诉你怎样做的。现在我们要进行一次预习。但是,在这之前,你可告诉我些这位汤玛斯先生是怎样的一个人。”

“他大约有 60 岁,是一个鳏夫。他是美洲西中部最大的商人中的一个。”

“他有什么癖好吗?”

“我想他是喜欢钓鱼的吧!”

“好极了!那就是你准备谈话的资料啊!”

“你当然要这样做的——为了这次谈话的缘故。我将尽力使这次谈话在用餐之间进行下去,可是,等我离开你们到爱拉家去时,那就得留你们两个在一块儿了。”

“现在你必须开始谈话了。你设想我是汤玛斯先生,讲些什么可以引申到钓鱼上去的话吧!”

“你喜欢钓鱼吗?”“不对,不对,那太直率了。”

“嗨,我要吸斗烟了,不管鱼不鱼。我要使汤玛斯也喜欢起斗烟来。谁曾听到过一个渔夫要吸雪茄呢?”

“对,对,先从你的吸斗烟上开始吧,看你能否将你的谈话引到钓鱼上去。”

“哦，汤玛斯先生，我想我要吸我的斗烟了。一个人当他吸斗烟的时候，是能够钓得着鱼的。”

“比较好些了，可是那还是不艺术。不过，我们仍继续谈下去吧。喂！华特，一个斗烟和一支雪茄有什么不同吗？”

“好，我告诉你，一支雪茄就似一个萍水相逢的朋友，今天在一起明天又跑了的。而一只斗烟——哈，那就似一个老友。”

“好极了！就把你和我说的这些话跟汤玛斯先生说了吧！现在我们把他引到钓鱼这回事上去。”

“我不知道怎么说才好，渔夫喜吸斗烟，也许是因为他们不喜欢有一群陌生人围在他的周围吧！”

“是的，是的。可是你是讲给汤玛斯听，不是对着我说的啊！”

“汤玛斯先生！我要吸烟了，假如你不讨厌的话。”

“唔。”

“我觉得在一只斗烟与一支雪茄之间有着很多的区别，即使他们的味道是一样。一支雪茄就像是一个萍水相逢的友人，今天在一起明天又跑了。而一个斗烟，哈！那就似一个老友。”

威尔生停顿了一下，看着他的太太想得到她的意见。而她始终保持着静默。

“你干吗不说些意见？”他问。

“因为你不曾请我讲啊！”

“请你？”

“是的。你陈述了一点意见那就是了。然而当你结束了之后,你并未留些给我——汤玛斯先生——说说的。”

“我是不由自主的呢!”“当然你是能够自主的。你可以问他一个问题啊!”

“你同意我的意见吗?汤玛斯先生。”“我想也是如此的。”

“那也许正是汤玛斯所要说的话。你可以说这是同老鬼(指富有经验的汤玛斯)间的会谈吗?”

“不,这还谈不上会谈呢,只不过比不说话较胜一筹而已。还有,不得称他老鬼。假如你要使这席话,尽可能地很容易而愉快地畅谈下去的话,你必须真正地喜欢他才对。而且当你想要设法探知他的时候,他也许感到非常愉快。”

“我们看是否能使他畅谈起来,你确实知道钓鱼是他的癖好吗?”威尔生夫人问。

“确确实实的。”“那么,从你方才所曾想到关于斗烟和雪茄的意见上引到钓鱼这件事上去试试看。”

“我有时想为什么渔夫要吸斗烟。你也许也有同感吧,汤玛斯先生,就是一个朋友陪着你,是比一大群陌生人围绕在你周围更使你钓得起劲的。你是和朋友们在一起钓,还是和仅是点头之交的人在一起钓?”

“我是独个儿的。”“可是那个斗烟老朋友是怎么样了呢?”

“妙极了!华特你已领悟到谈话的奥妙了。你无须烦虑了。我们再谈下去吧。就像跟我说话似的和汤

玛斯先生这样谈吧。你领会到了吗？”

“是的，亲爱的。”

第二天晚上，晚餐进行得很好。席间，威尔生夫人说话最多，但是也能从那天沉默寡言的汤玛斯先生处得到一两句话。一等餐事完毕，她宣称：

“我希望你会原谅我，汤玛斯先生。因为我姐姐的病很沉重，因此我不得不到她家耽搁一会儿工夫。一个钟头后我就回来的。在我离开你的时候，你就和华特在休息室里抽抽雪茄吧。”

“听到你姐姐有病，我非常不安。”那客人回答着。

“你请去吧！我们会自己安排的，是吗，威尔生先生？”

“当然，我们会安排我们自己的。”她丈夫同意着说：

“可是快去快回。”

“我尽快回来好了。”当她离开房间时，她隐在门边向她丈夫眨了一眼。

三小时之后，她回来了。一等女主人归家，客人就告别了。临别时，他说道：

“华特和我今晚非常愉快。我请你们在可能时到黛蒙恩盘桓几日。我希望他能带着你一起来。”

一等门儿关上，年轻的威尔生夫人就转向着她丈夫，她脸上显着非常高兴。“你听到他讲的话吗？他叫你华特。”

“哦，这一会儿工夫，我们可真像对老朋友，”他答道，“他真是一个十分有趣的人。”

“那么，你们谈话就一直没有中断过吗？”“没有，就