

参透说话艺术方能成大事

会说话， 一句顶一万句

上

融智 编著

说话的艺术，早一天掌握，早一天成功

一部全面、系统、实用、权威的口才培训读本

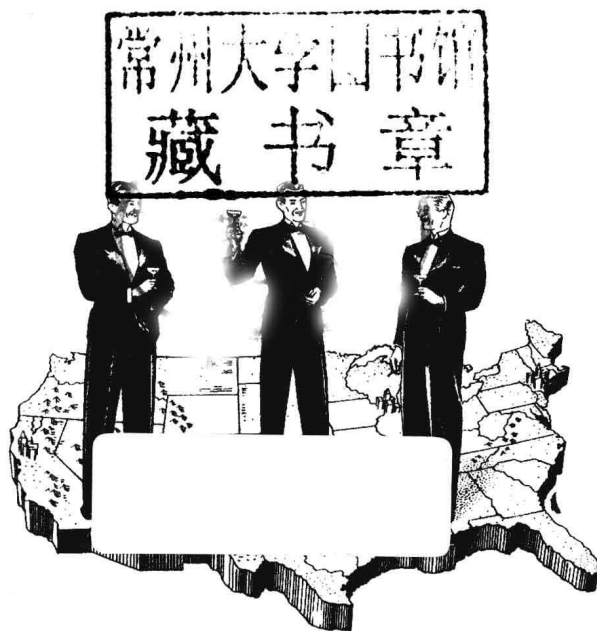


会说话，一句顶一万句

参透说话艺术方能成大事

(上)

融智◎编著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话，一句顶一万句：参透说话艺术方能成大事：全2册 / 融智编著.
—北京：中国华侨出版社 2012.8

ISBN 978-7-5113-2795-6

I.①会… II.①融… 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 (2012) 第190271号

会说话，一句顶一万句：参透说话艺术方能成大事

编 著：融 智

出 版 人：方 鸣

责任编辑：晓 涛

封面设计：李艾红

文字编辑：胡宝林

美术编辑：潘 松

经 销：新华书店

开 本：787mm×1092mm 1/16 印张：45 字数：1036千字

印 刷：北京中创彩色印刷有限公司

版 次：2012年12月第1版 2013年4月第3次印刷

书 号：ISBN 978-7-5113-2795-6

定 价：39.80元（上、下）

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦三层 邮编：100028

法律顾问：陈鹰律师事务所

发 行 部：(010) 58815875 传 真：(010) 58815857

网 址：www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。



前言

古人云：口能言身能行者为国宝。又有“一言而兴邦，一言而丧邦”、“三寸之舌，强于百万之师”之说。著名学者王了一也说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的孩子也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”话说得好，小则可以讨喜、动人，大则可以保身、兴邦。历史上苏秦、张仪游说诸侯，战国格局为之改变；诸葛亮说服孙权，三国鼎立之势成；皇太极一席话劝降洪承畴，大清夺天下成定局……他们都是利用说话艺术成就大事的典范。话说得不好，小则树敌、伤友，大则丧命、失江山。由于一言之闪失，导致兵戎相见、血流成河的浩劫，在中外历史上屡见不鲜；因一言不慎而招致杀身之祸的，也不乏其人。说话是大有学问的，孔子之教有四科：德行、言语、政事、文学。言语仅次于德行，可见它的重要。《说苑·谈丛》把讲话当成百行之本，确实是有道理的。

随着社会的发展，人们的文化视野、交际视野开阔了，有越来越多的场合需要公开地发表意见，用语言来打动别人。说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分，更是人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。自我推荐、介绍产品、主持会议、商务谈判、交流经验、鼓励员工、化解矛盾、打通人脉……无不依赖一个人的说话能力。在现代社会里，人之离不开说话，犹如鱼离不开水。正如一句话说的的那样：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半是在说话里。”

俗话说：“一句话让人跳，一句话让人笑。”说话是一种技巧，更是一门艺术。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；一句言不得体的话，可以毁掉一个人的一生。会说话的人，用语精当、善于辞令，可以流利地表达自己的意图、掌握对方的意图，加强相互间的了解，建立起良好的关系，达到预期的目的，使得自己赢得主动、左右逢源。他们的一句话可以说服别人，让对方“俯首称臣”；一句话可以震撼全场，获得热烈掌声；一句话可以打动客户，赢得财源广进；一句话可以逆转谈判、顺利签约；一句话可以打动面试官，获得高薪靓职；一句话可以征服下属，提高公司效益；一句话可以赢得人心，朋友遍天下；一句话可以打动芳心，收获爱情……真可谓，会说话，一句顶一万句。而那些不会说话的人，笨嘴拙舌、言不达意，说出很多废话、蠢话，不能与别人进行有效的沟通，即使说一万句，也没有用，不仅会坐失良机，也很难在事业上有出人头地的发展，若出言



不当还会立刻四面楚歌。此外，口才好的人往往容易被人记住，而口才差的人则容易被人淡忘。有位哲人说过，语言的表达能力就是人生最大的财富。口才决定命运，口才决定成功。该说而不说或不会说，会妨碍自身的发展。你可以其貌不扬，你可以位卑言轻，但只要会说话，就可以迅速拉近与对方的距离，用口才优势弥补其他方面的缺陷。不管做人还是做事，会说话绝对是一个有力武器，让你用起来得心应手，并给自己诸多方面的表现加分，从而成就自己。

杰出的说话能力不是天生的，而是可以通过后天培养训练的。本书在充分展示会说话的巨大威力的基础上，将理论与实践相结合，以通俗易懂的语言深入浅出地论述了说话的艺术。从理论上，讲述了练就说话艺术的重要性、提高说话技巧的途径和方法。在实践上，指导读者把握好说话的分寸，让每一句话都说得恰到好处；掌握与陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母、对手等不同的人说话的技巧，让每一句话都说得恰如其分；掌握在求职面试、求人办事、谈判、演讲、电话交谈、尴尬时刻、危急时刻、宴会应酬、主持会议、探望病人及应酬亲友等不同场景下的说话艺术，让每一句话都说在点子上；把自己想说的变成对方想听的，让每一句话都有吸引力；巧妙说“不”，让拒绝也动听；用最讨人喜欢的说话方式说话，让每一句话别人听着都舒服；说好难说的话，让每一句话都有四两拨千斤的力量；以及如何聪明地和领导说话、如何运用幽默、发挥幽默的巨大作用。希望通过本书，读者可以掌握各个领域的说话艺术，练就高超的沟通技巧，靠会说话赢得发展、提升的机遇，轻松应对生活中的尴尬场景，扩大自己的交际范围，赢得自己的友谊和爱情，踏上辉煌的成功之路。





目录

上

绪论 会说话，得天下	1
一言而兴邦	1
三寸之舌，强于百万之师	6
会说话能化险为夷	11
会说话有助于飞黄腾达	15
会说话能治国	18
会说话，天下没有难办的事	22

第一篇 把握说话的分寸，让每一句话恰到好处

第一章 把握好沉默的分寸	28
时机未到时就得保持沉默	28
受到攻击时，沉默是最好的方法	29
别人论己时切莫打断	30
恰当运用沉默的方式	30
第二章 把握好说话时机的分寸	32
看准机会再说话	32
插话要找准时机	32
该说话时就说话	33
第三章 把握好说话曲直的分寸	35
说话不可口无遮拦	35
转个弯儿说话	35
顺水推舟巧应对	36



第四章 把握好说话轻重的分寸	38
点到为止	38
发生冲突时切忌失去理智	39
拿不准的问题不要武断	39
第五章 与人开玩笑时的说话分寸	41
开玩笑要适度得体	41
开玩笑要因人而异	43
开玩笑要符合场合	43
不拿别人的隐私开玩笑	44
第六章 调解纠纷时的说话分寸	46
调解纠纷的“三宝”	46
打圆场要让双方都满意	47
适当地褒一方，贬一方	47
维护当事人的自尊心	49
淡化争端本身的严重程度	50
第七章 倾听也要讲究分寸	52
把说话的权利留给别人	52
倾听是对别人的最好恭维	53
做个倾听高手	54
第八章 激励别人有分寸	56
真诚地赞美他人	56
步步为营，循循善诱	57
“激”着对方为你办事	58
第九章 道歉如何说出口	60
道歉，时机很重要	60
道歉态度要诚恳	61
将道歉寓于赞美中	61

第二篇 与不同的人不同地说话，让每一句话恰如其分

第一章 如何与陌生人说话	64
最重要的第一句话	64
用话题展开交谈的“瓶颈”	64
谈论别人感兴趣的事情	66
打破僵局的几种技巧	67

让谈话在意味深长中结束	69
第二章 如何与下属说话	71
用恰当的话消解下属的怨气	71
不要让部下对你产生敌意	72
运用漂亮语言激发下属	73
有效斥责下属的技巧	74
表扬下属要有方法	76
有效说服固执的下属	77
第三章 如何与同事说话	79
新环境中的说话技巧	79
初来乍到的说话“规矩”	80
在嘴上安一个把门的	81
割掉“嚼舌头”的是非原则	82
避开同事的隐私	83
避免与同事“交火”	83
被提拔时要怎样面对同事	84
锋芒太露招人忌	84
第四章 如何与客户说话	87
赢得客户的信任	87
投其所好进行推销	87
利用问题接近客户	88
找到客户身上的闪光点	90
巧妙应对 7 种客户	90
提醒客户及早签约	93
第五章 如何与朋友说话	95
替别人找个下台的借口	95
忠言也顺耳	96
把话亮出来说	97
让朋友表现得比你出色	98
与朋友说话时的三大禁忌	99
第六章 如何与爱人说话	102
与恋人初次交谈的成功秘诀	102
沐浴爱河时应多多放“蜜”	104
俘获女人芳心的 6 种武器	105
多交谈是情感保值的秘密	107



争吵有度，和好有方	109
第七章 如何与孩子说话	112
孩子需要你的赞美	112
学会这样对孩子说话	114
与孩子有效沟通的秘诀	115
规劝的话要“裹着糖衣”	117
与孩子忌说的 8 种话	118
第八章 如何与父母说话	120
说服父母有妙招	120
父母吵架时的劝说艺术	121
正确对待父母的打骂	122
恰当化解与父母的争执	124
第九章 如何与对手说话	126
欲攻其人，先攻其心	126
一语双关，引人就范	126
抓住对方破绽，有力反击	127
绵里藏针，以柔克刚	128
动之以情，方能晓之以理	129
让事实说话	130
说得多不如说得妙	131
比喻是论辩的精妙关键	132
第三篇 掌握不同场合下的说话艺术，让每一句话都说在点子上	
第一章 求职面试时的说话艺术	134
不要小看自我介绍	134
妙对面试官的陷阱问题	135
巧妙化解面试中的“缺点”危机	138
离职原因小心说	139
让对方看到你曾经的辉煌	141
要求薪酬时只给个“提示”	142
求职面试说话 5 忌	143
第二章 求人办事的说话艺术	145
在激将法上做文章	145
谈话中避开自己	146

求人帮助时动之以情	147
打蛇打七寸，说话说到心	148
“心理共鸣”求人法	149
第三章 谈判时的说话艺术	152
环顾左右，迂回入题	152
投石问路巧试探	153
取得谈判胜利的 9 种方法	154
商务谈判，拒绝有招	157
积极突破谈判中的僵局	158
增加谈判成功的可能性	159
第四章 演讲时的说话艺术	162
好的开头是成功的一半	162
找听众有共鸣的内容讲	164
设置悬念，激发听众兴趣	165
制造演讲的高潮	166
让结尾回味无穷	167
即席演说的语言技巧	169
竞职演讲 5 忌	171
第五章 电话交谈时的说话艺术	172
接听电话的第一句话	172
控制通话时间	173
电话也可以传神	174
给对方考虑的机会	175
电话交谈的基本技巧	176
第六章 尴尬时刻的说话艺术	178
站在对方的角度说话	178
掉转话头而言其他	179
调侃一下自己	180
装作不知道，说得更奇妙	182
自嘲，给自己搭个台阶	183
第七章 危急时刻的说话艺术	185
受到诋毁时如何说话	185
陷入不利境地时如何说话	186
感情遇到危机时如何说话	186
工作无法执行时如何说话	188



避免言语危机有要领	189
第八章 宴会应酬时的说话艺术	192
宴会致辞贵在巧妙	192
劝酒时的说话艺术	193
巧妙拒绝他人的劝酒	194
借助美酒良言促进感情	196
聚会，搞好气氛很重要	197
结婚喜宴，祝词要热烈温馨	200
第九章 主持会议时的说话艺术	202
主持会议的忌讳	202
开场白精彩夺人	203
牵线搭桥，连接巧妙	204
引导会议进程得体	205
随机应变，灵活驾驭会议	206
作好会议总结	207
第十章 答记者问时的说话艺术	208
如何应付刁难的问题	208
模糊回答，避开敏感话题	209
用问题来回应对方	210
寓理于事，不言自明	211
机智转移话题	211
第十一章 探望病人时的说话艺术	213
不要触及病人的痛苦	213
用暗示性语言让他精神振作	214
一反惯例出奇效	215
“一次只流一粒沙”式的劝告	216
适时说点谎	216
与病人谈话的要点	217

第四篇 把你想说的变成对方想听的，让每一句都有吸引力

第一章 如何吸引听众的注意力	220
什么内容能引起听众的注意	220
说话的方式是什么	226
注意语言交流和非语言交流	227

斟酌你的言辞	229
第二章 近距离接触：只有两个人的会面	231
开场白	231
呈现实质性的内容	238
处理难题、争端以及负反馈	243
厌倦和心不在焉	251
对会面进行总结	253
一对一会面的步骤	257
第三章 让别人“看见”你的想法	259
为什么要视觉化	259
视觉信息如何影响听众	259
将信息视觉化	261
如何设计可视化信息	264
如何用语言将信息视觉化	269
第四章 问答的艺术	271
为问答做准备	271
关于“问答时间”	275
第五章 如何引导，如何表达	281
会面为什么不见成效	281
会面的作用、任务和目标	282
策划一次会面	283
驾驭听众的技巧	286
会议领导的交流技巧	293
与会者的交流技巧	296

第五篇 巧妙说“不”，让拒绝也动听

第一章 你能说“不”	300
说出内心的“不”	300
健康的自我交谈	301
构造真正说“不”的话语	302
说“不”的常用话语	302
说“不”的个性话语	304
说“不”者的个性话语	305
对说“不”的个性话语的理解	307



用个性话语说“不”	308
彬彬有礼地说“不”	309
保护决策的时间和空间	311
说“不”的策略	311
有时说“不”没有作用	311
第二章 停止说“或许”	313
犹豫不决者	313
犹豫不决者的类型	314
犹豫不决的结果	314
说“不”的解释	315
停止犹豫不决，果断做出决定	316
是否应该认可犹豫不决	318
常见的犹豫不决的标志	318
第三章 说“是”	320
现在说“不”，稍后说“是”	320
说“是”	320
内在主观愿望与外在客观行为	321
构造表示“是”的话语	322
大声说“是”	322
说“是”的结果	323
说“是”的道德规范	323
自我测试：表示“是”的话语	323
第四章 不同情境下如何说“不”	325
做日常决定	325
说“不”的结果模型	332

下

第五章 做“不”的主人	335
练习在各种情境下说“不”	335
第六章 坚持你的决定	345
说“或许、是、不”的快速提示	345
表达你的“不”	346

第六篇 用最讨人喜欢的方式说话，让每一句话别人听着都舒服

第一章 说到对方心窝里	348
先为对方着想	348
说话的魅力在于真诚	349
关怀的理念	350
温语相求化冷面	352
乡音难改，游子情深	353
感激之情要溢于言表	353
说话不要踩到“雷区”	354
第二章 第一次就给人留下良好印象的谈话方式	356
怎样快速让陌生人对你产生好感	356
让面试官快速接受你的说话方式	358
相亲择偶时如何交谈	359
初次见面，如何说话让男方父母喜欢	360
第一次与客户见面如何零距离沟通	361
如何恰当地为他人介绍	363
如何进行初恋的“第一谈”	364
第三章 最自然的赞美方式	366
对男人和女人采取不同的赞美	366
给他人最想要的赞美	367
褒扬有度，点到为止	371
赞别人没有赞过的美	372
多在背后说人好	374
用谦卑的心去赞美	375
推测性赞美，妙上加妙	377
夸人有讲究	378
第四章 说到人心服口服	381
说服从“心”出发	381
以利益为说服导向	383
让历史帮忙做说客	384
先抬高对方再说服	385
步步逼近，巧舌游说	386
讲道理时最好打个比方	387
从对方得意的事说起	388



第五章 批评如何让人欣然接受	389
私底下指出他人的缺点	389
批评时别忘了夸一夸	390
批评他人要就事论事	391
意味深长的暗示是最好的批评	391
给个意外的“赞许”	393
第六章 鼓励失意者振作起来的说话方式	395
朋友失意，安慰的话一定要得体	395
站在同一起点上，现身说法	396
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	398
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	399
别人郁闷的时候多说理解的话	400
第七章 加深朋友感情的说话方式	401
如何从闲聊中加深感情	401
说话时注意维护朋友的面子	404
设身处地地为朋友说话	405
错了就要赶快道歉	407
说话时注意给朋友“同感”的理解	408
和朋友进行直率诚笃的交谈	409

第七篇 说好难说的话，让每句话四两拨千斤

第一章 在最短的时间里摆脱窘境	412
保持谨慎意识，避开语言中的陷阱	412
打破冷场的技巧	413
面对恶意冒犯者	415
学会用戏谑冲淡尴尬	417
找个化解尴尬的“台阶”	418
第二章 让难说的话变轻松	421
表态时“是”或“不是”要少说	421
当别人打探你的隐私时该怎样说	422
面对不便当众回答的问题时该怎样说	423
面对无理要求时如何说	423
面对过分的玩笑你如何应对	424
圆场的话该怎样说	425
善于借别人之口说自己的问题	426

如何说话才能让两边都满意	427
如何表达与上司不同的意见	428
第三章 走出辩论的僵局	429
难言之物，一喻了之	429
旁敲侧击，迂回包抄	430
以退为进，反客为主	430
将错就错，出其不意	431
借对方的石头砸对方的脚	432
请君入瓮，逼其败阵	432
借助权威增加力度	433
釜底抽薪，攻其要害	434
第四章 说话也要讲究方圆和谐	436
委婉地说话	436
不正面回答问题	437
用善意的谎言说服别人	439
说话要有点“眼力劲儿”	439

第八篇 这样和领导说话最聪明

第一章 方法准确，事半功倍——和领导说话最正确的方法	442
与领导对话，掌握正确的说话方法	442
良好开端法：和领导热情寒暄，营造良好的气氛	443
归谬说服法：让强势的领导也低头	444
迂回说服法：以迂为直，婉转说服领导	445
随机应变法：见机行事，及时弥补失言	446
暗示策略法：寓理于事，不言自明	448
声东击西法：含蓄迂回地表达你的想法	449
欲擒故纵法：引人就范，达到目的	450
旁敲侧击法：迂回包抄，让领导心悦诚服	451
第二章 巧用修辞，锦上添花——和领导说话最实用的言辞技法	453
巧用谐音，把话说圆	453
巧用反复，锦上添花	454
例证说明，让领导乐于纳谏	455
一语双关，巧妙表达你的想法	456
巧用反语，让领导心悦诚服地纳谏	457
以喻晓理，让领导接受你的观点	458



和领导说话的其他 6 种修辞	459
第三章 人各有好，秉性各异——掌握与不同性格领导的说话方式	461
面对不同性格的领导，说不一样的话	461
学会唤起他的兴趣——面对冷漠严肃的领导	462
适时消化他的不良情绪——面对爱发脾气的领导	463
学会简洁有力地回应——面对傲慢的领导	464
说话细心对待——面对健忘的领导	466
让出自己的表现空间——面对揽权欲强的领导	467
说话不忘尊重——面对无为而治的领导	468
说话谨慎对待——面对完美主义的领导	469
第四章 顺水推舟阻力小——如何把握与领导谈话的时机	471
会听话，更要会适时说话	471
把握好和领导说话的时机	472
切合时机，说出领导想听的话	473
看准领导情绪，把握时机说对话	475
抓住闲谈的机会，适时推销自己	476
在轻松场合提要求更容易得到满足	477
和领导谈正事，趁他高兴时说	478
领导说话时，把握好插话的时机	480
领导面前话不投机，赶紧转弯	481
第五章 把赞美说到领导心坎上——如何在智言妙语间博得领导好感	483
赞美领导把握 3 大要点	483
赞美领导，从 6 大角度入手	484
领导面前，多说赞扬他的话	486
赞美的关键，找准领导身上的闪光点	487
多在背后赞扬领导	489
针对领导的特长进行赞美	489
赞美领导，做到含而不露	490
出其不意的赞美，更得领导心	492
从细微赞美领导	493
赞美也有“安全用量”	493
第六章 管好自己的嘴，说好自己的理——如何给领导留足面子	495
给领导留面子，为领导争面子	495
要突显领导的身份	496
不要当众反驳领导	497