



说话是门艺术 办事是门技术

说话和办事，是拓展人生格局的两大手段。综观古今成大事者，都深谙说话与办事之道。而一个人能否成功，关键就在于说话与办事的能力。一个说话办事八面玲珑的人，在这个社会上就会风光无限，否则，他只能到处碰壁。让最想说的话、最难办的事都“水到渠成”，助你在人生路上左右逢源，平步青云。

会说话 会办事

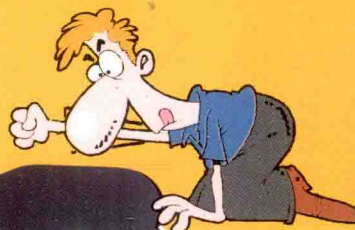
大全集

上

□德群 编著



YES



NO

中国华侨出版社



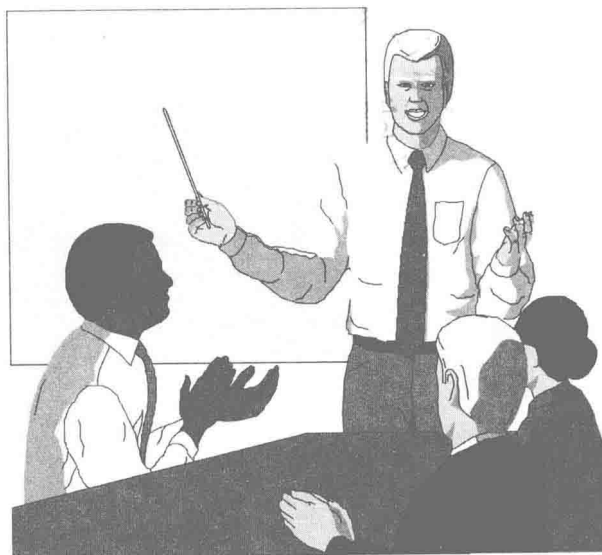
话说是门艺术 办事是门技术

会说话今办事

大全集

(上)

德群◎编著



中國華僑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话会办事大全集: 全 2 册 / 德群编著. —北京: 中国华侨出版社, 2012.8

ISBN 978-7-5113-2818-2

I. ①会… II. ①德… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 195231 号

会说话会办事大全集

编 著: 德 群

出 版 人: 方 鸣

责任编辑: 寄 悠

封面设计: 李艾红

文字编辑: 卞 婷

美术编辑: 李丹丹

经 销: 新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 45 字数: 1070 千字

印 刷: 北京中创彩色印刷有限公司

版 次: 2012 年 10 月第 1 版 2012 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-2818-2

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

人生在世，免不了做两件事：说话和办事。一个人要想在社会上获得成功，就必须掌握立身处世的两大技巧：会说话、会办事。具备了这两者，别人就容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你，你的愿望就会达到。从二者的关系来看，会说话是会办事的前提，会说话的人，办事能力就会相应提高，在这个社会上生存就会游刃有余；会办事是会说话的目的，有三寸不烂之舌的“保驾护航”，请人帮忙自然轻松自如。成功总是垂青于善于说话和巧于办事的人，只有掌握了说话、办事这两大技巧，就能掌握成功的金钥匙，在人生的道路上无往而不胜。

说话，即口头的语言交际，不但是人类有别于其他动物的主要标志之一，而且是人类数十万年来得以繁衍生息、生存发展的一种重要手段。在人类发展已经步入新世纪的今天，科技与信息革命所掀起的新浪潮汹涌澎湃、巨浪滔天，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。在现代社会里，人之离不开说话，犹如鱼离不开水。我国著名散文家朱自清说：“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。”说话能力体现着一个人的内涵、素质。一个说话讲究艺术的人说出的话，常常是说理切、举事赅、择辞精、喻世明；轻重有度、褒贬有节、进退有余地、游刃有余；可陶冶他人之情操，也可为济世之良药；可以体现个人的雄才大略，更能提高个人的社会地位。因而，一个人能否把握说话的艺术，对其人生的成败是非常重要的。

说话能力不是天生的，而是通过后天不断地练习培养出来的。本书上篇通过具体生动的案例，深入浅出地阐述了练就卓越口才的途径，必知的各种说话技巧、禁忌和分寸，包括怎样把话说到别人心窝里、怎样拒绝而不得罪别人、怎样得体赞美别人、怎样打动别人按你说的做、怎样说好难说的话、怎样运用幽默，以及在谈判、恋爱、交友、推销中的说话方法和技巧，帮助读者轻松掌握各个领域的说话艺术，提高自己的说话能力，在错综复杂的人际关系中应对自如。

俗话说：“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。”不论你是能人还是庸人，聪明人还是愚笨人，管理者还是打工者，只有当你得到别人的帮助并帮助别人时，才能生存。正是由于人与人之间这种相求相助的关系，我们的社会才充满了温馨友爱，各项事业才得以兴旺发达。然而，当你为了生计四处奔波已经很劳累的时候，偏偏又遇上件为难事，这时



候你需要察言观色，辛辛苦苦地去求人，至于事情能不能办成，就要看人家乐意不乐意，高兴不高兴。所谓“上山擒虎易，求人办事难”，只要求人办事就可能碰到种种难处。

人不是万能的，知识、能力、财富都是有限的，所以求人办事是家常便饭。尤其在当今社会，竞争日趋激烈，每个人都承受着生活所带来的巨大压力，都强烈地渴望事业的成功与辉煌、生活的幸福与美满。有人说“能干的不如会干的”，这种时候求人办事的作用就凸显出来了。可就是有人四处碰壁，一无所获，终生默默无闻；相反，有的人却如鱼得水，一帆风顺。

无数事实证明，每一个与成功失之交臂的人，并非缺乏成功的智慧和勇气，而是在办事上没有找到正确的方法，不能从容地办事。而那些成就了一番事业的人，也未必都是天生的强者，只是他们善于掌握与各色人等办事的技巧，能够做到办什么样的事用什么样的方法，处处做得天衣无缝、滴水不漏，不给别人挑毛病的机会。所以我们经常可以看见周围有一些人，他们头脑活络，人际交往游刃有余。这一切源于他们交际广泛、关系通玄，源于会求人、会办事。这样反而比一般人活得更轻松。

本书下篇结合当今社会人际关系的特点和规律，从办事的心态、办事的形象仪表、办事的尺度和分寸，以及办事技巧等方面，全面阐述了种种办事的方法和手段，帮助读者掌握办事的艺术，迅速提高办事能力，有效利用各种资源达到办事的目的。

总之，会说话、会办事二者相辅相成、不可分割，是成功人生的必备条件。本书作为一本为人处世的通俗指南，从实用、方便的原则出发，全面系统地向读者讲述了说话、办事这两方面的人生哲学和智慧，将日常生活中直接、有效且使用率最高的口才技巧和办事方略介绍给读者，让读者在最短的时间内掌握能言善道、精明办事的本领。书中的方法一看就懂、一学就会、一用就灵，可以帮助你轻松驾驭人生局面，实现事业的成功和生活的幸福。



目录

上

会说话——才能掌握圆通的处世之道

第一章 嘴上带把尺：说话讲分寸

第一节 把握好沉默的分寸	3
时机未到时就应保持沉默	3
受到攻击时，沉默是最好的方法	4
别人论己时切莫打断	5
恰当运用沉默的方式	5
第二节 把握好说话时机的分寸	6
看准机会再说话	6
插话要找准时机	7
该说话时就说话	8
第三节 把握好说话曲直的分寸	9
说话不可口无遮拦	9
转个弯儿说话	9
顺水推舟巧应对	11
第四节 把握好说话轻重的分寸	11
点到为止	11
发生冲突时切忌失去理智	12
简单否定或肯定他人不可取	13
拿不准的问题不要武断	13
第五节 与人开玩笑时的说话分寸	14
开玩笑要适度得体	14
开玩笑要因人而异	16



开玩笑要符合场合	17
不拿别人的隐私开玩笑	18
第六节 调解纠纷时的说话分寸	19
调解纠纷的“三宝”	19
打圆场要让双方都满意	20
适当地褒一方，贬一方	21
维护当事人的自尊心	22
淡化争端本身的严重程度	23
第七节 倾听也要讲究分寸	24
把说话的权利留给别人	24
倾听是对别人的最好恭维	25
到什么山听什么歌	26
做个倾听高手	28
第八节 激励别人有分寸	29
信任是激励的基础	29
对人说些赞美的话	30
步步为营，循循善诱	31

第二章 话因人异：说话要看对象

第一节 如何与陌生人说话	33
最重要的第一句话	33
用话题展开交谈的“瓶颈”	34
谈论别人感兴趣的事情	35
打破僵局的几种技巧	36
让谈话在意味深长中结尾	38
第二节 如何与领导说话	39
对领导说话不卑不亢	39
如何面对上司的批评意见	40
老板的面子是下属给的	42
拒绝老板有理由	43
成功说服老板为自己加薪	45
汇报工作有讲究	46
10 句话让你平步青云	48
第三节 如何与同事说话	50
调到新环境中的说话技巧	50

初来乍到的说话“规矩”.....	50
在嘴上安一个把门的.....	51
割掉“嚼舌头”的是非原则.....	52
避开同事的隐私问题.....	53
避免与同事“交火”.....	54
自曝劣势，淡化优势.....	55
被提拔时要怎样面对同事.....	56
锋芒太露招人忌.....	56
第四节 如何与客户说话	58
赢得客户的信任.....	58
投其所好进行推销.....	59
利用问题接近客户.....	60
随身携带“高帽子”.....	61
巧妙应对7种客户.....	62
提醒他及早签约.....	64
第五节 如何与朋友说话	66
替别人找个下台的借口.....	66
忠言也顺耳.....	67
把话亮出来说.....	68
让朋友表现得比你出色.....	70
与朋友说话时的3大禁忌.....	71
第六节 如何与爱人说话	72
与恋人初次交谈的成功秘诀.....	72
俘获女人芳心的6种武器.....	74
多交谈是情感保值的秘密.....	76
争吵有度，和好有方.....	78
第七节 如何与对手说话	80
欲攻其人，先攻其心.....	80
一语双关，别有深意.....	81
抓住对方破绽，有力反击.....	81
绵里藏针，以柔克刚.....	82
动之以情，方能晓之以理.....	83
让事实说话.....	84
说得多不如说得妙.....	85
比喻是论辩的精妙关键.....	86



第三章 话随境迁：说话要看场合

第一节 求职面试时的说话艺术	87
不要小看自我介绍	87
妙对面试官的陷阱问题	88
巧妙化解面试中的“缺点”危机	92
离职原因小心说	93
让对方看到你曾经的辉煌	94
要求薪酬时只给个“提示”	95
求职面试说话 5 忌	96
第二节 求人办事的说话艺术	98
在激将法上做文章	98
谈话中避开自己	99
求人帮助时动之以情	101
抓住要点，说话说到心	102
“心理共鸣”求人法	103
第三节 谈判时的说话艺术	104
环顾左右，迂回入题	104
投石问路巧试探	106
取得谈判胜利的 9 种方法	106
商务谈判，拒绝有招	111
积极突破谈判中的僵局	112
增加谈判成功的可能性	113
第四节 电话交谈时的说话艺术	115
接听电话的第一句话	115
控制通话时间	116
电话也可以传神	118
给对方考虑的机会	119
电话交谈的基本技巧	120
第五节 危急时刻的说话艺术	121
受到诋毁时如何说话	121
陷入不利境地时如何说话	122
感情遇到危机时如何说话	123
工作无法执行时如何说话	125
避免言语危机有要领	126
第六节 宴会应酬时的说话艺术	128
宴会致辞贵在巧妙	128

劝酒时的说话艺术.....	129
巧妙拒绝他人的劝酒.....	130
借助美酒良言促进感情.....	132
聚会，搞好气氛很重要.....	134
结婚喜宴，祝词要热烈温馨.....	136
 第四章 因人施法：让别人都照你的意思办	
第一节 如何吸引听众的注意力.....	138
什么内容能引起听众的注意.....	138
说话的方式是什么.....	145
注意语言交流和非语言交流.....	146
斟酌你的言辞.....	148
人们如何看待学习.....	150
控制对学习的抵触和恐惧.....	151
第二节 近距离接触：只有两个人的会面.....	151
开场白.....	151
呈现实质性的内容.....	158
处理难题、争端以及负反馈.....	163
厌倦和心不在焉.....	171
对会面进行总结.....	172
一对一会面的步骤列表.....	177
第三节 让别人“看见”你的想法.....	178
为什么要视觉化.....	178
视觉信息如何影响听众.....	179
将信息视觉化.....	180
如何设计可视化信息.....	183
如何用语言将信息视觉化.....	188
第四节 问答的艺术.....	190
为问答做准备.....	190
关于“问答时间”.....	194
第五节 如何引导，如何表达.....	199
会面为什么不见成效.....	199
会面的作用、任务和目标.....	200
策划一次会面.....	201
驾驭听众的技巧.....	204
3 项关键的会面技能.....	206



会议领导的交流技巧.....	212
与会者的交流技巧.....	215

第五章 巧妙拒绝：学会说“不”的艺术

第一节 你能说“不”	218
说出内心的“不”.....	218
健康的自我交谈.....	219
你怎样说“不”.....	220
构造真正说“不”的话语.....	220
说“不”的常用话语.....	221
说“不”的个性话语.....	222
说“不”者的个性话语.....	224
对说“不”的个性话语的理解	226
用个性话语说“不”.....	227
彬彬有礼地说“不”.....	228
保护决策的时间和空间.....	229
说“不”的策略.....	229
有时说“不”没有作用.....	230
第二节 停止说“或许”	231
犹豫不决者.....	231
犹豫不决者的类型.....	231
犹豫不决的结果.....	232
说“不”的解释.....	233
停止犹豫不决，果断做出决定	234
是否应该认可犹豫不决.....	235
常见的犹豫不决的标志.....	236
第三节 不同情境下如何说“不”	237
做日常决定.....	237
说“不”的结果模型.....	244
第四节 坚持你的决定	246
说“或许、是、不”的快速提示	246
表达你的“不”.....	247

第六章 得体表达：让你更讨人喜欢

第一节 说到对方心窝里.....	248
先为对方着想.....	248

说话的魅力在于真诚.....	249
关怀的理念.....	250
温语相求化冷面.....	252
乡音难改，游子情深.....	253
感激之情要溢于言表.....	254
说话不要踩上“雷区”.....	255
第二节 活化人际关系的幽默沟通术.....	256
把拒绝的话说得幽默些.....	256
用幽默平息他人的怒气.....	256
用诙谐的话加深恋人间的感情.....	257
让幽默增添自身的魅力.....	258
生活中不妨多点幽默来做“调节剂”.....	260
利用幽默令自己焕发亲和力.....	261
谈判中用幽默化干戈为玉帛.....	262
第三节 最自然的赞美方式.....	264
对男人和女人采取不同的赞美.....	264
给他最想要的赞美.....	265
如何恭维才恰当.....	267
褒扬有度，点到为止.....	269
多在背后说他好.....	270
用谦卑的心去赞美.....	272
推测性赞美，妙上加妙.....	273
第四节 说到人心服口服.....	275
说服从“心”出发.....	275
以利益为说服导向.....	276
让历史帮忙做说客.....	278
先抬高对方再做说服.....	279
步步逼近，巧舌游说.....	280
讲道理时最好打个比方.....	281
从对方得意的事说起.....	282
利用同步心理好说服.....	282
第五节 批评如何让人欣然接受.....	283
私底下指出他人的缺点.....	283
批评时别忘了夸一夸.....	284
批评他人要就事论事.....	285
意味深长的暗示是最好的批评.....	286



给个意外的“赞许”	287
先批评自己	289
第六节 鼓励失意者振作起来的说话方式	290
朋友失意，安慰的话一定要得体	290
站在同一起点上，现身说法	291
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	293
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	294
别人郁闷的时候多说理解的话	295
第七节 加深朋友感情的说话方式	295
如何从闲聊中加深感情	295
说话时注意维护朋友的面子	298
设身处地地为朋友说话	299
错了就要赶快道歉	301
说话时注意给朋友“同感”的理解	302

第七章 曲径通幽：说好难说的话

第一节 在最短的时间里逃脱窘境	304
保持谨慎意识，避开语言中的陷阱	304
面对恶意冒犯者	306
学会用戏谑冲淡尴尬	307
找个化解尴尬的“台阶”	308
第二节 让难说的话变轻松	310
表态时“是”或“不是”要少说	310
不想借给别人钱时怎么说	311
当别人打探你的隐私时该怎样说	312
面对不便当众回答的问题时该怎样说	313
面对无理要求时如何说	315
面对过分的玩笑你该如何应对	315
圆场的话该怎样说	316
善于借别人之口说自己的问题	318
如何说话才能让两边都满意	318
如何表达与上司不同的意见	319
第三节 走出辩论的僵局	320
难言之物，一喻了之	320
旁敲侧击，迂回包抄	320
以退为进，反客为主	321

将错就错，出其不意.....	322
借他的石头砸他的脚.....	323
借题发挥有奇效.....	324
请君入瓮，逼其败阵.....	324
借助权威增加力度.....	325
釜底抽薪，攻其要害.....	325
第四节 说话也要讲究方圆和谐.....	327
转着弯儿说话.....	327
不正面回答问题.....	328
善意的谎言.....	330
说话要有点“眼力劲儿”.....	331
恰到好处恭维.....	331

下

会办事——方能左右逢源，游刃有余

第一章 打造礼仪形象：办事前先让别人接受你

第一节 求人办事务必控制住自己的情绪.....	335
控制住你的情绪.....	335
懂得忍让.....	336
放低自己的架子.....	337
耐心才能办成事.....	338
向不可能挑战.....	339
持之以恒，坚持到底.....	340
跌倒后立刻站起来.....	341
第二节 克服自卑，充满自信.....	342
胆识是一种办事的能力.....	342
克服阻碍成功的心理障碍.....	343
正确地认识自己.....	346
努力消除自卑.....	347
不要輕易被别人的评价左右.....	349
建立自信的7个步骤.....	350



挺直腰杆办大事.....	353
第三节 讲究仪表.....	354
外表打动别人.....	354
办事也要重穿着.....	356
第一印象很重要.....	357
塑造一个迷人的时尚印象.....	359
让你看起来就像个老板.....	361
第四节 注意自己的行为举止.....	363
办事礼貌为先.....	363
微笑是办事的一把钥匙.....	363
让自己的眼神更温柔.....	365
举止优雅容易获取好感.....	367
第五节 让形象替你树立办事信誉.....	369
一诺千金赢得办事信誉.....	369
不轻易许诺.....	371
做一个让大家信赖的人.....	372
第六节 交际礼仪，决定着你的高贵或粗俗.....	374
谈话礼节讲究多.....	374
礼貌用语不可少.....	375
手势语和表情语礼仪规范.....	376
电梯与乘车礼仪虽小，亦要重视.....	377
中餐桌上的用餐礼仪.....	378
西餐上彬彬有礼.....	379
舞会礼仪典范.....	380
准时出席是必须遵守的会议礼仪.....	382
第七节 拜访礼仪不可小视.....	383
无事也要常登“三宝殿”.....	383
选择适当的拜访时机.....	384
提前预约很重要.....	384
拜访国际友人要“入乡随俗”.....	385
让病人感到安慰的探望方式.....	385
第八节 迎来送往的接待礼仪.....	386
接待来访者需遵循的原则.....	386
接站时的礼仪.....	386
从握手中体现你的风度.....	387
接待客人时可讲点茶道.....	388

最佳的外商接待礼仪.....	388
巧妙应对不速之客.....	388
第九节 电话礼仪，让沟通畅通无阻.....	389
运用声音的感染力.....	389
电话可以传递你的微笑.....	390
别让对方等太久.....	390
选择适宜的打电话时间.....	391
打错电话后应立即道歉.....	392
善待那些打错电话的人.....	393
等对方先挂断电话.....	393
 第二章 掌握尺度：把事情办得恰到好处	
第一节 求人办事善谋划.....	395
培养主动的结交意识.....	395
善于运用认同术.....	396
建立自己的人际关系.....	397
第二节 求人办事要掌握好进退.....	399
求人办事要抓住时机.....	399
先为自己留好退路.....	401
处于弱势时，就先退几步.....	403
形势不妙，先走为上.....	404
过度敏感不利于办事.....	404
分清事情的轻重再办事.....	405
办事要掌握好火候.....	406
第三节 找不同类型的人办事要有不同的方法.....	407
性情暴躁的人.....	407
性格冷淡的人.....	408
清高孤傲的人.....	408
“闷死牛”的人.....	409
“好拔尖”的人.....	409
第四节 办事必知的忌讳.....	410
死要面子活受罪.....	410
过于吝啬.....	411
急于求成.....	413
存在羞怯心理.....	414
被原则绑住手脚.....	414



得罪别人	415
第五节 欲取先予：肯舍才能“得”以成事	416
懂得先“舍”，然后才会有“得”	416
先予后取，以诚动人	417
利益均沾、才是久长之道	418
获七分利，收十分情	419
第六节 情感开道：以心交心赢得好人缘	420
宽容和赏识带来好人缘	420
真诚换真心	421
以自己的真情赢对方的“回报”	422
给不幸者送上真诚的安慰	423
善解人意，真诚理解	424
诚恳的歉意可增进彼此的感情	425
第七节 互惠互利：通向成功的共赢策略	427
互惠互利，持续良好交往的保证	427
不让别人赢，可能你也会输掉自己	428
共同利益是消除隔阂的桥梁	429
走利益共享之道	430
信任是合作共赢的基础	431
学会分享，快乐合作	432

第三章 活用世情和技巧：积累办事的人脉资本

第一节 修炼人缘——有人情味才有好人缘	434
幽默的人，易赢得别人的鼓掌喝彩	434
别人渴望着你的宽容	435
让气量成为你的修养	436
及时施善，广结善缘	436
第二节 善结人缘——找个“贵人”帮自己成事	437
背靠大树好乘凉	437
看人不能看走眼	438
不要一味地等待	440
谁是你的良师益友	441
你身边的“救世主”	442
第三节 依靠人缘——善于发掘能为你办事的人	443
与有潜力的人相处	443
三人行，必有吾“贵人”	444