

成功白领 说话办事绝招

艾才 / 编著

CHENGGONG BAILING
SHUOHUA
BANSHIJUEZHAO



A0963509

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功白领说话办事绝招/艾才编著. —北京:海潮出版社,
2002.1

ISBN 7-80151-528-5

I. 成… II. 艾… III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 081716 号

成功白领说话办事绝招

艾才 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京翠明文印中心印刷

(北京西单北大街 110 号)

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 13 字数: 300 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80151-528-5/C·10

定价: 22.80 元

前 言

口才和说话有关，但是，口才可不是简单的说话。同样一句话，出自不同人之口，产生的效果就可能截然不同。“会说得人人笑，不会说可能人人跳。”由此可见，口才是一种说话的本领，是一门说话的艺术，它能够体现说话者的素养和智慧。更为重要的是，口才的好坏还往往直接影响着一个人的前途和命运。

有些上班族不善于与别人交流，自以为只要兢兢业业地努力完成自己分内的工作就可以了，所以日复一日，早来晚走，表现得中规中矩。可是，到头来，他们没有给领导和同事留下什么印象。不要说晋升加薪很少有份儿，就连同事间的关系也不融洽，最后自己也不开心，只能是“白了少年头，空悲切。”究其原因，这种困境很大程度上是由于他们不善言谈造成的。

千万别小看了说话。“完璧归赵”的故事想必大家耳熟能详，蔺相如不辱使命，维护了赵国的尊严，被拜为上卿，全赖口才之功。在中国的历史长河中，类似的例子不胜枚举。“君子呐于言，而敏于行。”这句话一直被人们长期奉为处世为人的信条。然而，在当今社会，“敏于行”当然是需要的，可“呐于言”就有些过时和保守了。拙嘴笨舌、不善谈吐决不是

一种美德，而是知识、能力不全面的表现。

当今社会，人们之间的联系越来越紧密，作为交流工具的口才技巧也就显得更加重要了。

无论你从事的是什么工作，作为一个上班族，你都需要经常和别人打交道，自然也就少不了说话。脸热心跳、张口结舌、词不达意是一种说话的表现；落落大方、侃侃而谈、闻者动容也是一种说话的表现，孰优孰劣，不言自明。有谁不希望自己在职业场上应裕自如，纵横驰骋，无往而不胜呢！能够同他人进行良好的沟通，自然也就会使你在工作中如鱼得水，效率大增。

不仅如此，能说会道，会使你交际畅通；表情达意，会使你家庭美满；巧言妙语，会使你升职加薪……从这个意义上说，好口才是社交的需要；是生存的需要；是事业的需要。

好的口才并不是与生俱来的，它需要不断学习、训练。这本《成功白领说话办事绝招》从实践出发，根据上班族在工作、社交中的实际需要，多角度，全方位地介绍了如何掌握口才技巧。不管你原来怎样拙于语言表达，只要你大胆地张开口，勤练习，多观察，善领会，就一定会大有收获。

你想得到领导的赏识吗？你想受到同事的喜欢吗？你想赢得下属的拥戴吗？那么，就请你仔细阅读本书，努力练就高超的口才技巧吧。

目 录

第一章 好口才带来好前途

- ⇒ 敏于行也要善于言 1
- ⇒ 开口不必怕人笑 3
- ⇒ 措词尽量简洁高雅 6
- ⇒ 要言不繁更能打动人 8
- ⇒ 为有源头活水来 10
- ⇒ 恰如其分地表露自己 11
- ⇒ 情真意切顺其自然 13

第二章 求职口才一点通

- ⇒ 熟知面试应答技巧 16
- ⇒ 主考人常问些什么 18
- ⇒ 保持一颗平常心 21
- ⇒ 如何利用电话来求职 25
- ⇒ 应付面试官的7个窍门 27

- ⇒ 不要随意打断对方的谈话 30
- ⇒ 一席话可能决定一生 32

第三章 幽默是快乐的秘方

- ⇒ 幽默的力量 35
- ⇒ 玩笑不能随便开 37
- ⇒ 怎样才能学会幽默 40
- ⇒ 不妨拿自己寻开心 42
- ⇒ 讲笑话的 9 个要诀 44
- ⇒ 怎样避免发生分歧和冲突 46
- ⇒ 推销自己的快乐 49

第四章 灵活调整说话方式

- ⇒ 摸清领导意图 52
- ⇒ 这样的话不能说 54
- ⇒ 如何与领导有效地沟通 56
- ⇒ 不可损害领导的权威 59
- ⇒ 越级告状，凶多吉少 62
- ⇒ 说者似无意答者需有心 64
- ⇒ 好话也要说到点子上 66
- ⇒ 别让领导嫉妒你 69

第五章 打造和谐的同事关系

- ⇒ 同事之间如何友好相处 72

⇒ 及时消除误会	74
⇒ 与同事建立亲密关系的窍门	76
⇒ 不要把自己封闭起来	78
⇒ 有理也应让人三分	81
⇒ 闲谈也须有心人	83
⇒ 避免说话被人误解	85
⇒ 发牢骚的 10 个技巧	88

第六章 让下属心服口服

⇒ 批评也要中听	91
⇒ 如何才能说服下属	93
⇒ 维护人的自尊心	95
⇒ 巧妙设问以理服人	98
⇒ 巧妙诱导对方心理	101
⇒ 不战而屈人之兵	104
⇒ 怕担责任难服众	106

第七章 做个让领导放心的部属

⇒ 幽默将使你广受欢迎	109
⇒ 如何向上面提要求	112
⇒ 迈出众人之列	114
⇒ 让上级满意的 15 个方面	116
⇒ 做个让领导放心的好下属	119
⇒ 如何向领导要求个人应得利益	122
⇒ 锋芒太露反而欲速不达	125

- ⇒ 怎样处理和上司的争执 128
- ⇒ 怎样才能获得领导的重视 130

第八章 朋友间的交流艺术

- ⇒ 朋友贵在交心 135
- ⇒ 批评朋友要委婉 137
- ⇒ 同窗之情宜善用 139
- ⇒ 真朋友贵乎坦诚交心 142
- ⇒ 近水楼台先得月 145
- ⇒ 和朋友交谈的 10 个禁忌 148
- ⇒ 朋友间闹了别扭怎么办 150
- ⇒ 绝交也不出恶言 152

第九章 好话永远不嫌多

- ⇒ 满足别人的荣誉感 155
- ⇒ 恭维是最好的“润滑剂” 157
- ⇒ 避免赞美中的陈词滥调 159
- ⇒ 赠言可使三冬暖 161
- ⇒ 赞赏不同于“拍马屁” 164

第十章 唇枪舌剑退强敌

- ⇒ 如何回击恶意冒犯者 167
- ⇒ 你有来言我有去语 169
- ⇒ 如何对付别人的羞辱 171

⇒ 连锁论证步步为营	173
⇒ 如何浇灭对方的怒火	174
⇒ 坦荡做人	176
⇒ 针锋相对敌人自退	178
⇒ 怎样对待冷言冷语	180
⇒ 如何对付不同类型的同事	183

第十一章 怎样与客户搞好关系

⇒ 少说多听买卖做成	188
⇒ 投其所好巧妙推销	190
⇒ 条条大路通罗马	191
⇒ 怎样给客户打电话	194
⇒ 找棵大树好乘凉	196
⇒ 先低头才能后直腰	198
⇒ 客户说“不”怎么办	201
⇒ 如何平息客户的不满	203

第十二章 伶牙俐嘴不吃亏

⇒ 自嘲一下摆脱尴尬	206
⇒ 用幽默化解窘境	207
⇒ 到什么山上唱什么歌	210
⇒ 化解难题巧作答	211
⇒ 留神好心说错了话	214
⇒ 妥善处理工作中的突然变故	215
⇒ 甘当对方的“出气筒”	217

第十三章 成为商务谈判的行家

- ⇒ 谈判者的能力结构 220
- ⇒ 提高谈判的语言能力 225
- ⇒ 真真假假兵不厌诈 228
- ⇒ 成交就这么简单 231
- ⇒ 谈判中怎样运用插话技巧 233
- ⇒ 刚柔结合谈判胜 236
- ⇒ 谈判桌上需冷静和理智 239

第十四章 演讲辩论有诀窍

- ⇒ 演讲没什么可怕的 241
- ⇒ 注意形象很重要 243
- ⇒ 如何抓住听众的心 246
- ⇒ 让听众觉得你说的是身边的事 248
- ⇒ 情真意切才能感人 249
- ⇒ 辩论最忌伤人心 251
- ⇒ 步步进逼乘胜追击 254
- ⇒ 辩论中适时转守为攻 256
- ⇒ 屡试不爽的语言妙招 259

第十五章 面对异性宜慎言

- ⇒ 异性之间的谈话技巧 262
- ⇒ 形式决定于目的 264

⇒ 细致观察制定对策	267
⇒ 赞美异性也要注意方式	269
⇒ 尊重女性的谈话习惯	271
⇒ 怎样对男人巧说“不”	273
⇒ 赞美女性的 6 个高招	276

第十六章 初交也能一“谈”如故

⇒ 留下良好的第一印象	281
⇒ 牢记对方所说的话	285
⇒ 初次交往需要注意礼仪	288
⇒ 一见如故的秘诀	291
⇒ 和陌生人如何交谈	293
⇒ 说服而不是压服	295
⇒ 能说会道 10 要诀	298
⇒ 扭转他人对你的成见	301
⇒ 交友的 10 个诀窍	304

第十七章 巧言攻心的办事方略

⇒ 求人的 7 个技巧	308
⇒ 软磨硬泡的学问	309
⇒ 心情急躁欲速则不达	311
⇒ 投石问路的 6 个妙招	313
⇒ 求人借钱不怕难	318
⇒ 妙语激将巧达目的	321
⇒ 找到幕后的关键人物	326

- ⇒ “奉托小事” 4 步法 328
- ⇒ 人缘是成功的基础 329

第十八章 巧妙化解人际危机

- ⇒ 先从自身找原因 333
- ⇒ 正面说话听起来舒服 336
- ⇒ 避免争执彼此包容 338
- ⇒ 闲言碎语也伤人 341
- ⇒ 说话不可乱抬杠 344
- ⇒ 怎样面对不同意见 346
- ⇒ 良药未必皆“苦口” 348
- ⇒ 酒后失态要避免 351
- ⇒ 聚会时该怎样说话 353

第十九章 别具一格的语言操纵术

- ⇒ 征服对方的谈话术 357
- ⇒ 满足对方足够的自尊 360
- ⇒ 如何巧妙地岔题 363
- ⇒ 正确引导对方 365
- ⇒ 消除对方的偏见 369
- ⇒ 妙喻说理的力量 372
- ⇒ 把握好交谈中的时机 374
- ⇒ 通过姿态摸心理 376

第二十章 怎样造就好人缘

⇒ 会说有时不如会听	380
⇒ 初来乍到少开口	382
⇒ 从对方得意的事情说起	384
⇒ 道歉并不丢面子	386
⇒ 让人者得人让	389
⇒ 建立人缘的 5 种途径	391
⇒ 积点儿口德不吃亏	393
⇒ 怎样赢得好人缘	396
⇒ 获得尊重的秘诀	398
⇒ 成功交谈要求与禁忌	399

第一章 好口才带来好前途

⇒ 敏于行也要善于言

笨嘴拙舌在以往是老实、憨厚的表现，普遍获得大众的好感。而在当今信息的时代，那种老实、憨厚的形象，那种不愿意与他人往来，“躲进小楼成一统，管它冬夏与春秋”的态度和行为，与时代的要求越来越不协调了。性格的内、外向没有绝对的好坏之分，只是在人际交往中，性格比较保守的人，对于密切人际关系，沟通情感，对于获得社会信息，开阔思路和视野，将是不利的。

只需要注意观察，你就会发现人们爱交际的程度有时是情绪状态的结果。情绪高涨了，性格内向者会增加交际活动并显得坦率；情绪不高，连爱交际的人也会懒得理人。情绪是交际中的重要因素，注意调整自己的情绪，保持良好的心境或满腔热情，是性格内向者打开社交局面的重要一环。因此，正确对待生活、事业和集体，热爱并关心它的成长，有意识地培养自己的积极热情的情绪，是性格内向者产生话题的情感基础。你愿意热情投身到生活中去了吗？你在执着地追求着事业目标吗？你满腔热情地参加集体活动并以自己是其中的一员而感到自豪

吗？假如做到了这儿点，你就会感到有无数话题需要交谈，有许多观点需要交流，有深厚的情感需要彼此沟通。它们将冲决你缄默的闸门，把你逐渐变成性格开朗的人。

如果把“说”看作信息输出，那么，要想输出，先得有信息输入和信息处理。输入信息就是学习，处理信息就是思索。善于学习和思考的人，说起话来思想内容非常丰富。因为输入或输出太少，你的知识结构会变成“死”结构，你的话题也永远被局限在很小的范围之内。大脑在长期汲取各方面知识并加以连贯、加以思索，达到一定的数量之后，才会在你的脑内不断形成新的有序结构，产生许多思想火花，它们催促你去表达。层出不穷的新观点给你提供无穷无尽的话题，而阐述这些话题并汲取各种不同意见，又会给你带来更系统的思想。这样，你的脑子越来越“活”，你得到的不仅是话题，更重要的是智慧和才能。这就是说，“口才”其实是“脑才”，话题与知识面成正比。

思考所用的是内部语言，这种语言还有待于“外化”，即转化成外部语言，才能为人所了解。千万不可小看了这一步，言语障碍大都发生在这个环节。怎样才能“外化”呢？

1. 要有信心

你可能气馁：“我从小认生”，“我不敢当众讲话”，“我说不好”，“……”不！你实际上比自己想象的要强，在你身上，有座尚未开发的富矿，只不过你束缚了自己，没有发掘出来。无数事实证明，成功者在凯旋之前大都自信必成。这种信念给他们以神奇的力量，使他们百折不挠。

2. 掌握风格

言语有各种风格：大众的风格、艺术的风格、科学的风格和机关的风格。你的风格多半由生活环境决定，但在面对不同

的交谈对象时，你应该适当选择。

3. 发挥优势

每个人都有自己的语言优势：有的人以思想性取胜，说话富于哲理，含义深刻；有的人以逻辑性取胜，层次分明，条理清晰；有的人以情感取胜，富于感染力，以情动人；有的人以声调取胜，抑扬顿挫，引人注目。你应当了解自己的特长，发挥自己的优势。

4. 事先准备话题

事先准备几个话题，以备“卡壳”时用，这是摆脱“冷场”的方法之一。准备话题要考虑对方的情况，对方关心的问题，自己关心的问题，双方关心的问题等都是活跃气氛、引人入胜的讨论话题。

5. 制订自我训练计划

在开始的一个月里，你不妨先做这样几件事：①每次读报，把最重要的或最有趣的消息报告给一两个人；②跟三四个人谈家常；③和朋友讨论一下共同感兴趣的电视节目和电影、戏剧。月底检查执行情况，看看表达能力是否有所提高。提高了，再进一步训练“独白”能力、即兴讲演能力；提高不多，就要继续训练复述和随机交谈的能力。鼓足勇气去实现这个计划，你的表达能力一定会不断提高。但丁说：“语言作为工具，对于我们之重要，正如骏马对骑士的重要。”建立起你的信心，你完全可以变成言词幽默、趣味横生的交谈者。

⇒ 开口不必怕人笑

人与人之间本应该互相尊重、相互理解，相互帮助，而不

应相互轻视，相互讥笑，甚至相互欺侮。但是，在我们的生活圈子里，往往有人总是在别人的言谈中找出他认为可笑的地方。你错，他固然要笑；你对，他仍然要笑。无论你说得好说得坏，他都似乎执意跟你过意不去，要笑话你。正是由于这种“缺德”者的存在，往往使有些人因怕被讥笑而不敢说话，致使交际出现困难。

的确，在我们周围有些人，没开口便怕人笑，若与陌生人在一起更是缄口无言，结果是有话不敢说，甚至事事无成。造成这种不敢说话的原因，不仅仅是因为怕人讥笑，也有可能是其他许多原因：其一，可能是因为从小缺乏集体生活，孤独惯了，对人不了解，也不作努力去了解；其二，可能是因为某个场合说话产生了不好的效果，便吸取“经验教训”，因噎废食，酷似“一朝被蛇咬，十年怕井绳”；其三，也可能是自己觉得口才较笨，往往词不达意，言不中的，因而产生了少说为佳或者干脆不开口的想法。

不敢说话是人际关系中的一大心理障碍，一定要有勇气和胆量坚决克服。这里首先要求说话者客观分析自己的实际情况，找出产生说话胆怯心理的原因，然后对症下药。下面不妨介绍几种非常简单而又行之有效的方法。

一：仔细回忆，把以前自己被人笑过的事实追忆出来。不敢说话的人也许在某个年龄的时候，在什么人面前，因为什么事，受了某种刺激。如果他把那以前笑过他的人，或使他人笑话的某些话，在回忆中找出来，让自己认识清楚怕羞的来源，挖出怕羞的根，这样就不觉得有什么可怕了。

二：解剖事实，分析情理，寻求解决途径。说话怕羞的人可以这样想想：如果某一个人取笑了你的说话，不等于每一个人都取笑过你；如果你的话可笑，那并不是你所说的每一句话