

说话艺术 与技巧

速查速用全书

会说话，得天下

销售、谈判、演讲、职场、社交不可不知的说话指南

文德 编著

你的口才价值百万
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

本书从销售、谈判、演讲、职场、社交等角度，系统地揭示了各种场合下的说话技巧、演讲魅力、电话沟通技巧等，详细地介绍了怎样奉承；怎样拒绝别人而不和对方交恶；怎样婉转地说“不”；怎样应对尴尬场面；怎样打圆场；怎样安慰别人；怎样在冲突中保持冷静；怎样在竞争中保持风度；怎样在压力下保持镇定；怎样在失败中保持信心；等等，指导读者把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重、说话分寸，懂得怎样问别人才会问、怎样说别人才会听。同时还向读者展示了同领导、同事、客户、朋友、爱人、孩子、父母沟通的艺术。本书内容丰富详实，案例生动，方便读者速查速用。读者通过本书能迅速提高自己的说话能力，在错综复杂的人际关系网络中应付自如，轻松应对生活中的各种场景，赢得友谊、爱情和事业，从而踏上辉煌的成功之路。

中国华侨出版社

会说话 得天下

说话艺术与技巧 速查速用全书

文德◎编著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话艺术与技巧速查速用全书 / 文德编著. —北京:中国华侨出版社, 2015.1

ISBN 978-7-5113-5180-7

I. ①说… II. ①文… 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(2015)第028679号

说话艺术与技巧速查速用全书

编 著: 文 德

出 版 人: 方 鸣

责任编辑: 落 羽

封面设计: 李艾红

文字编辑: 胡宝林

美术编辑: 李梦婷

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1020mm 1/16 印张: 28 字数: 650千字

印 刷: 北京市松源印刷有限公司

版 次: 2015年4月第1版 2015年4月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-5180-7

定 价: 29.80元

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) 58815874 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

在今天这样的信息时代，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。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、探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话。另外，看一个人是否有能力，这些能力能否表现出来，在很大程度上取决于他是否会说话。因此，口才就成了衡量一个人是否有能力的重要标准之一。美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有15%取决于技术知识，而其余85%则取决于人际关系及有效说话等软本领。”由此可见说话艺术与技巧的重要性，掌握其艺术与技巧，已经成为现代人成功的必备条件。

说话看似很简单，但是要说出有水平，容易被人理解、接受的话则不能不懂说话的艺术与技巧。说话的根本目的在于表达和沟通，懂不懂说话的艺术与技巧，表达和沟通的效果将大相径庭。一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能跟对方达成一种“一见如故”的默契；和同事共事时，知道如何说话能得到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而使他决定购买你的产品；再如跟恋人或朋友说话时，知道怎样给对方带来乐趣，加深彼此间的感情……而那些不会说话的人，往往言不达意，说出很多废话，不能与别人进行有效的沟通，不仅会坐失良机，也很难在事业上有出人头地的发展，若出言不当还会让自己四面楚歌。真所谓“一句话能把人说得笑，一句话也能把人说得跳。”同样是说话，为什么会有如此大的区别呢？这其中的关键就在于前者在谈话时能够运用各种说话的艺术与技巧，把话说到别人的心窝里，从而成功地赢得了人们的信任和喜爱，而后者却不懂得运用说话的艺术与技巧，导致说话不得体而失去人心。所以，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。

为了帮助广大读者更好地掌握高超的说话本领，我们精心编写了这本《说话艺术与技巧速查速用全书》。本书从说话尺度、摆脱尴尬、宴会应酬、推销有术、职场博弈、谈判技巧、演讲魅力、电话沟通、情感交流等方面全面系统地揭示了各种场合下的说话

艺术与技巧，比如，怎样赞美别人而不显阿谀奉承；怎样拒绝别人而不和对方交恶；怎样说好难说的话，应对尴尬场面；怎样打动别人，让别人按你说的做；怎样把话说到别人的心坎里；等等，指导读者把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，懂得怎样问别人才会说、怎样说别人才会听。同时还向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母沟通的艺术。本书内容丰富详实、案例生动，方便读者速查速用。读者通过本书能轻松提高自己的说话能力，在错综复杂的人际关系网络中应付自如，轻松应对生活中的各种场景，赢得友谊、爱情和事业，从而踏上辉煌的成功之路。



说话尺度篇——说话讲分寸，做人留余地 /1

不该说的“四话” /2

不揭他人短，给人留台阶 /4

滑稽≠幽默 /8

瞅准对象说好话 /10

用恰当的方式说恰当的话 /14

“常有理”最终会变成“常无理” /16

过分自夸不过是在显示自己浅薄 /18

责备他人其实是在掩饰自己的过错 /19

时机未到时就得保持沉默 /22

受到攻击时，沉默是最好的方法 /23

别人论己时切莫打断 /24

恰当运用沉默的方式 /25

看准机会再说话 /26

插话要找准时机 /27

该说话时就说话 /28

说话不可口无遮拦 /29

转个弯儿说话 /30

顺水推舟巧应对 /31

点到为止 /32

发生冲突时切忌失去理智 /33

拿不准的问题不要武断 /35

开玩笑要适度得体 /35

开玩笑要因人而异 /38

开玩笑要符合场合 /39

不拿别人的隐私开玩笑 /41

把说话的权利留给别人 /42

做个倾听高手 /43

委婉含蓄篇——曲径通幽，直言曲说的口才艺术 /45

幽默拒绝很管用 /46

对领导要这样拒绝 /47

找一个人代替 /49

拒绝求爱这样说 /50

多说“不过”和“但是” /54

贬低自我让对方知难而退 /55

抬出“后台老板” /57

批评时应遵守的原则 /58

批评别人时要给对方台阶下 /59

批评孩子的同时还需要对其正确引导 /62

以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言 /63

把握好说话的分寸，不可太露骨 /64

看透但不点透：事情说得太白会伤和气 /65

批评之后给对方铺退路 /67

巧妙类比，言在彼而意在此 /68

用不经意的话暗示别人 /70

防止“弦外之音”伤人 /72

说话要隐晦些 /73

善用闲谈，化解尴尬境地 /74

淡化感情色彩，间接地表达你的不满 /75

侧击迂回，举重若轻显真功夫 /76

说得巧，逐客令也能变得美妙动听 /77

用模糊语言进行暗示 /78

摆脱尴尬篇——遇事莫慌，妙语化解 /79

主动，“开涮法”解决冷场时 /80

巧妙应对咄咄逼人的话 /81

借他人之口转达歉意 /81

- 难以启齿的逐客令要讲得不动声色 /82
- 以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言 /83
- 谈吐有趣，在笑声中摆脱窘境 /84
- 遭遇尴尬时故说“痴”话 /85
- 实话要巧说，坏话要好说 /86
- 五招秘籍，打破与陌生人无话可说的尴尬 /87
- 应对嫉妒，低调是最好的策略 /88
- 对无理取闹，不可针锋相对 /89
- 话不投机时，不想尴尬快转弯 /90
- 会绕圈子才能如鱼得水 /91
- 面对有意刁难，要化被动为主动 /92
- 以亲和友善的方式软化对方 /93
- 用类比法反驳诘难 /95
- 引导对方说“是” /96
- 多说两个对不起，可化解瞬间爆发的火气 /98
- 如果对方经验老到，恩威并施说服更快 /99
- 用俏皮话冲淡尴尬 /101
- 保持谨慎意识，避开语言中的陷阱 /103
- 打破冷场的技巧 /105
- 面对恶意冒犯者 /108
- 找个化解尴尬的“台阶” /110
- 自我调侃帮你走出尴尬 /113
- 化解纠纷要做个和事佬 /116
- 顺着对方的话锋说话 /119
- 不好回答的话可以岔开说 /121
- 装作不知道，说得更奇妙 /122
- 面对责难这样说 /124
- 出其不意，用幽默制胜 /125

宴会应酬篇——话说对了，事情就成了 /127

- “无功不受禄”，请客要找好理由 /128
- 女性在宴会上要注意仪态细节 /129

- 菜点对了，打开对方心扉并不难 /130
- 主随客便，彬彬有礼 /131
- 主次分明，把握好敬酒的顺序 /132
- 形势不妙，敬为上 /132
- 敬酒有道，频频举杯有妙招 /133
- 不动声色，应对别人的围攻酒 /134
- 酒量不好的人陪酒如何不失礼 /136
- 把拒酒的理由说得自然些 /136
- 餐桌上，哪些话让人如临大敌 /139
- 巧抓时机，求人办事事半功倍 /141
- 餐桌上的“激励”更有效 /142
- 酒桌上把生意敲定 /143
- 商务“概念饭”要巧吃 /144
- 宴会致辞贵在巧妙 /146
- 聚会，搞好气氛很重要 /147
- 结婚喜宴，祝词要热烈温馨 /150

推销有术篇——把任何东西卖给任何人 /153

- 如何通过说话建立信赖感 /154
- 帮客户买，让客户选 /155
- 成功案例，强化信心保证 /155
- 以顾客感兴趣的话题开头 /156
- 利用“面子”来说话 /157
- 学会赞美你的客户 /159
- 告诉他别人也买你的东西 /161
- 花点工夫在倾听上 /162
- 主动承认自己产品的缺点 /164
- 先肯定再转折，以化解客户异议 /166
- 说最专业的用语 /167
- 投其所好进行推销 /168
- 利用问题接近客户 /170
- 巧妙应对 7 种客户 /171

- 提醒他及早签约 /175
- 赞美顾客才能更容易介绍产品 /177
- 弄清楚客户的真实需求，迈出成功推销的第一步 /178
- 多在决策者周围的人身上下功夫 /179
- 给客户最直接有效的刺激，让其尽快与你成交 /181
- 制造紧张气氛，“逼”出他的决定 /182
- 抓住决策人物，做出切实有效的解决方案 /185
- 电话销售，确定目标很重要 /186
- 讲好开场白，吸引对方注意力 /188
- 自报家门要明确，不可说“我是小张、小王” /189
- 把话说得生动“另类”，客户才能接受你 /190

职场博弈篇——好口才才是事业成功的阶梯 /191

- 避开同事的隐私问题 /192
- 与同事说话的分寸 /193
- 同事与你抢功劳时的语言对策 /194
- 被同事悦纳的有效说话方式 /195
- 用恰当的话消解下属的怨气 /197
- 不要让部下对你产生敌意 /199
- 运用漂亮语言令下属服从命令 /200
- 批评下属的技巧 /201
- 表扬下属要有方法 /203
- 对领导说话不卑不亢 /205
- 如何面对上司的批评意见 /206
- 老板的面子是下属给的 /209
- 拒绝老板有理由 /211
- 汇报工作有讲究 /213
- 当下属的就应该说下属该说的话 /216
- 怎么说话才不会引起领导的反感 /217
- 面对倾诉苦水的领导，怎么说才有利 /219
- 不要谈论领导的软肋与缺点 /221
- 当心，赞美也有“安全用量” /223

在领导面前，切勿锋芒太露 /223
背后诋毁，无异于“太岁头上动土” /225
即使受了委屈，牢骚话也要谨慎说 /226
诚实固然好，但有些实话还是要小心说出口 /227
办公场所忌讳的说话方式 /229
掌握几种和领导交谈时极为有用的句型 /229
如何表达与上司相反的意见 /232
把对上司的“意见”变为“建议” /233
与上司说话的禁忌 /235
获得领导器重的秘诀 /237

谈判技巧篇——一开口就赢谈判 /241

唱好谈判的序曲 /242
调好谈判的温度 /243
既要唱“红脸”，又要唱“白脸” /246
投石问路让对方亮出底牌 /248
吹毛求疵让对方压低价格 /251
报价要有原则，不给对方留把柄 /252
把握火候，及时给对方下最后通牒 /255
与5大谈判对手周旋的策略 /257
尽量让对方多说，才能掌握更多的信息 /259
倾听有助谈判成功 /261
语言交锋背后比拼的是耐心 /263
口头的强攻不如口头的佯退 /265
双赢才是谈判的最终目的 /268
环顾左右，迂回入题 /270
取得谈判胜利的9种方法 /272
商务谈判，拒绝有招 /278
积极突破谈判中的僵局 /279
增加谈判成功的可能性 /280
谈判桌上，需要装傻 /284
循序渐进，提出要求 /285

对方意见，我来说出 /286

演讲魅力篇——舌绽莲花，征服听众 /289

演讲开头吸引人的技巧 /290

制造演讲悬念的技巧 /295

交谈讲远的不如讲近的 /297

抓住听众最想听的部分 /300

演说不受人欢迎怎么办 /304

运用排比表达情感技巧 /306

增强情感力度的技巧 /309

利用数字给予你的力量 /312

演讲中表达情感的技巧 /314

演说中需要注意的问题 /316

快速缩短听众心理距离的技巧 /318

使听众关注演讲的技巧 /321

制造演讲的高潮 /325

让结尾回味无穷 /327

即席演说的语言技巧 /330

当众演讲时，让勇气和信心为你保驾护航 /332

提前做好充分的准备，当众演讲不慌乱 /336

第一句话就充满悬念，抓住听众的好奇心 /338

当众演讲的话要有根有据 /340

适量的实例和数据让演讲更真实 /341

当众演讲要真诚，不要卖弄技巧 /343

从听众的立场出发，用热诚打动听众 /344

空洞的说教式的当众演讲没有说服力 /348

完善当众语言表达的技巧 /350

当众演讲要有独特的风格 /352

通过当众演讲推销自己 /353

简短的演讲要主题明确 /355

让态势语为你的演讲添彩 /356

即兴演讲要会的机智妙语 /360

巧妙创造演讲的高潮 /363

电话沟通篇——用电话传递你的热度 /365

接听电话的第一句话 /366

控制通话时间 /367

电话也可以传神 /369

给对方考虑的机会 /370

电话交谈的基本技巧 /371

把握接电话的时机 /373

正确应答电话 /374

电话交谈中的语气 /376

让电波传递美好的形象与声音 /377

电话交谈要激起客户的兴趣 /378

以应答促成电话交谈成功 /379

与不同性格的人在电话中谈判 /380

巧妙地让没完没了的人结束电话 /384

接听电话说话规矩 /385

打错电话时如何处理 /386

打电话勿乱用应酬话 /387

让铃声响得更久些好 /388

办公室电话忌聊私事 /388

和重要人物通话后不要先挂掉电话 /389

情感交流篇——话入肺腑如品茗，真心之言情更浓 /391

相亲择偶时该如何交谈 /392

如何邀请心仪的女孩 /393

与恋人初次交谈的成功秘诀 /394

沐浴爱河时应多多放“蜜” /396

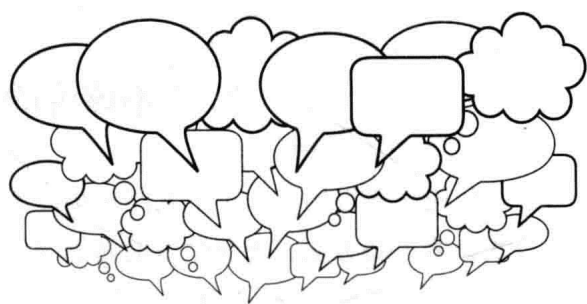
俘获女人芳心的6种武器 /398

多交谈是情感保值的秘密 /401

争吵有度，和好有方 /403

倒追怎么开口最好 /406

走出“三角恋爱”的误区 /407	
和现在的恋人在一起时偶遇以前的恋人 /407	
让对方不失体面地收回“爱” /408	
理智化解夫妻间的争吵 /409	
沉着冷静地应对爱人的外遇 /409	
爱人昔日的恋人出现了怎么办 /410	
说服父母有妙招 /411	
父母吵架时的劝解艺术 /413	
正确对待父母的责骂 /414	
恰当化解与父母的争执 /417	
历史的难题：婆媳关系 /418	
搞好妯娌关系 /419	
处理与小姑子的关系 /420	
孩子需要你的赞美 /420	
学会这样对孩子说话 /423	
与孩子有效沟通的秘诀 /425	
规劝的话要“裹着糖衣” /428	
与孩子忌说的 8 种话 /428	
巧妙化开与孩子的“代沟”冲突 /430	



说话尺度篇

——说话讲分寸，做人留余地

不该说的“四话”

传说王安石的小儿子王元泽从小口齿伶俐，常常以惊人妙语博得四座叫绝。有一次，客人要考他，指着厅里的笼子问他，人家都说你聪明，告诉我，这笼子里关的两只兽，哪是鹿，哪是獐？王元泽从未见过这两种动物，便发挥“口才”，说道：獐旁边的是鹿，鹿旁边的是獐。果然博得满堂喝彩。

其实，王元泽在这里答非所问，算不得高明，充其量是要点小聪明而已。并非因为口才不好，而是他根本没有见过这两种动物，不肯承认无知，又卖口乖，可谓“说风”不正。

说话禁忌多，而常有人犯说假话、说大话、说空话、说套话的错误，对此我们不能掉以轻心。

1. 不说假话

我国人民历来赞颂说真话的美德，反对说假话。因此，《韩非子·外储说左下》中关于曾子教子的故事，一直流传至今。曾子的妻子要去市集，孩子哭着也要跟去。曾子的妻子哄他说，你在家等着，等回来给你杀头猪吃。等妻子回来后，曾子为了让孩子相信母亲的诺言，把妻子开玩笑说的话付诸实施，将猪杀了，在孩子眼中维护了母亲诚实的形象。

曾子的妻子是有意骗孩子吗？恐怕未必。但起码可以说，她没有意识到这种哄孩子的教育方式有多么深的危害性。一次谎话可以使孩子从小沾染不必负责这种不良习气。曾子的行动虽近乎愚拙，也未必有效，但他坚持了最可贵的精神——不说假话。

在人际交往中，真实是赢得人缘、获得成功的保证。

前外经贸部部长吴仪在一次记者招待会上曾遇到过一个很棘手的私人问题。记者问：“请问吴仪部长，您为何至今还是独身一人？”对此部长是无可奉告，还是避实就虚含糊了事？人们揣测着可能出现的各种回答方式。然而，吴仪的回答大出众人意料，她既不回避也不闪烁其词。

她说：“我不信奉独身主义。之所以单身，和年轻时的思想片面有关。一是受文学作品的影响，心里有一个标准的男子汉形象，而这种人现实生活中没有；二是

总觉得应先立业后成家，而这个业又总觉得没有立起来。然后在山沟里一躲就是20年，接触范围有限，等走出山沟，年龄也大了，工作又忙，就算了吧。”

这一席坦率的回答使众人感到吃惊，同时也使众人大为感动。正是这种坦诚直率的大实话才使吴仪部长拉近了和大家的距离，也正是这种诚实的工作作风使她成为对外贸易谈判中令对方竖指称赞的女性。

一个不说真话的人事实上是不能与人沟通、交流的，即使在一段时间内可能获得某种交际效果，但最终还是要付出代价的。

然而，在现实生活中，说真话不是任何人在任何情况下都能办到的。特别是在交际环境不正常时更是如此。

有时，说话人受某种环境的制约，在进行言辞表达时，也可能在“真实”上打一些折扣。应当说，这是一种说话的策略，与我们所强调的真实性原则是有区别的。

2. 不说空话

吹肥皂泡是孩子喜爱的游戏，一个个大大小小的肥皂泡，在阳光下闪耀着五彩的光泽，随风飘荡，异常美丽，但升不了多高，就一个接一个破了。因此人们常常把说空话比作吹肥皂泡，实在是最恰当不过了。空话总是充塞着各种动听、虚幻而迷人的词句，却没有半点实在的内容，它迟早会被揭穿的。

有一次，列宁参加一个会，议题是讨论关于彼得格勒的工业恢复计划的问题。人民委员施略普尼柯夫作这一问题的报告时，用了许多美丽动听的词句，描绘出一幅十分诱人的前景。作完报告后，扬扬自得的施略普尼柯夫认为那些精彩的演说词必定会受到列宁的称赞。可是列宁却向他提了几个问题：目前在彼得格勒有哪家工厂生产钉子？产量多少？纺织厂的原料和燃料还能保证用多少天？这些简单的问题把作报告者问得张口结舌，只好老老实实承认没有下去看过。列宁批评说：“谁需要你们那些大吹大擂毫无保障的计划？针线、犁、纺织品在哪里？你们如何为农村保证生产出这些东西？你不能回答这些问题，原因只有一个，就是实际的计划工作被你们用漂亮的言辞和废话代替了，这是欺骗。”

3. 不说大话

为了让人留下印象而夸大事实，常常反倒造成了负面印象，因为真相迟早都会被揭穿。

甲用暴发户的口气告诉乙：“我把100元大钞往柜台上一扔，要店员把领带给我包好。”