

一部快速提高表达能力和沟通技巧的实用手册

[把自己变成一个善于说话的智者，
用最巧妙的语言，把话说到对方的心里。]

说得好更要 说得巧



CLASSIC
精华版
CLASSIC

和月英◎编著

把话说到位

把话说到点上

把话说得滴水不漏

把话说得让人舒服

北京工业大学出版社

——从快速提高表达能力的沟通技巧到沟通手册

「这是它成为一本畅销书的原因。」

「这是它成为一本畅销书的原因。」

说得好更要

说得巧



作者：[美] 史蒂夫·卡普兰
译者：[中] 王明
出版社：机械工业出版社

ISBN 7-111-11111-1

说得好更要 说得巧

和月英◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

说的好更要说的巧/和月英编著.—北京:北京工业大学出版社,2010.1

ISBN 978-7-5639-2246-8

I. ①说… II. ①和… III. ①口才学-通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 236807 号

说得好更要说得巧

编 著:和月英

责任编辑:孙 浩 胡 娜

封面设计:创品牌工作室

出版发行:北京工业大学出版社

地 址:北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码:100124

电 话:010-67391106 010-67392308 (传真)

电子信箱:bgdcbsfxb@163.net

承印单位:北京洛平龙业印刷有限责任公司

经销单位:全国各地新华书店

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:14

字 数:189 千字

版 次:2010 年 1 月第 1 版

印 次:2010 年 1 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-5639-2246-8

定 价:23.80 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误,请寄回本社调换

前言

Preface

前言

“说”是用以表达自我、说服别人、沟通外界的一种手段。当然，能说，不一定要喋喋不休；会说，也绝对不是颠倒黑白，混淆是非。真正会说的人很少长篇大论，常常是只言片语，就能把话说得恰到好处，起到一语中的的作用。

从本质上讲，我们应该把“说”看做一种生存的技能、一门艺术。既然是一种技能、一门艺术，就不是随便想怎么说就怎么说的，也不是谁都能很好地掌握的。好钢必须要经过回炉才能炼成，要想说得好，说得妙，不经过头脑的思考是不行的。诸葛亮能够“舌战群儒”，在众英才中“口若悬河”，靠的不仅仅是伶牙俐齿，更主要的是“思如泉涌”。因此，要学会“说”，要想随心所欲地“说”，就必须深入地进行思考，谋定而后动。

说话就好像是火把，当你在合适的时机，以合适的方式把话说得恰到好处时，就像是你在别人黑暗的屋里点燃了火把，让屋里充满光明，让别人觉得温暖；反之，就像是你在别人的屋里放了一把火，伤了别人，也伤害了自己。

俗话说，好的开始是成功的一半，说话更是有过之而无不及。特别是在你推销自己的思想和观点的时候，能不能从一开始就抓住对方，从一开始就吸引住对方，对你“说”的成败具有直接的影响。

现代社会的工作和生活节奏很快，人们在时间的安排上是十分紧凑的，有的时候可以说是争分夺秒，如果你说话总是慢慢悠悠或者说出来





说得好更要说得巧

SHUO DE HAO GENGYAO SHUO DE QIAO

的东西总是不着边际，你肯定抓不住别人的注意力，引不起别人的兴趣，甚至有可能让别人感到反感。因此，要做到从一开始就能让人觉得你的话说得恰到好处，透彻明了，能吸引人，就一定要在说好第一句话上下工夫，要给第一句话以足够的新意。

有一个人要发表演说，目的是说服与会者投资兴建水电站，开发一处大瀑布的水电资源。

照一般的做法，这样的演讲需要罗列出一长串的数字，以有力说明可能开发出的电能有多少，将给人们带来哪些好处等等，可是谁又能记住这些枯燥的数据呢？恐怕连听都让人乏味。

这个人采取了一个新办法，在演讲中这样来说明那些数字：“女士们、先生们！你们知道吗，这里蕴藏着多么大的电力资源，如果我们不去开发，那就等于每天从这瀑布上白白倾倒xxx吨牛奶、xxx桶石油，或者是xxx箱鸡蛋和xxx辆汽车……”

这样的介绍，不仅恰到好处，让人一听就明白，而且给人留下了强烈的印象，人们的眼前仿佛出现了牛奶、石油、鸡蛋、汽车等从瀑布上轰隆隆倒下来的景象。

这个人的老师是美国著名的演讲大师戴尔·卡耐基。

说话本身并不是目的，而是让别人了解自己见解的一种手段。这就需要说者言之有意、言之准确，特别是想要在短时间内向许多人传达大量的信息时，更需要准确地把话说得“恰到好处”。因此，表达能力已成为现代人必须具备的重要能力，更是创造型、开拓型人才的必备素质。

为了帮助广大有志成才的人能够早日成功，编者特别编写了《说得好更要说得巧》一书，它要告诉您的，不仅仅是如何遣词造句、发音吐字，而且还将告诉您在说话和做事的时候，如何找准重点、选准中心、把握要领，分清说话的轻重缓急，把握做事的前后顺序，把话说到关键点上，把话说到别人的心坎上，从而在轻松愉悦的氛围中，达到您说话的目的。



目 录

Contents

第一章 有话要会说，还要说得巧

会说话是一项基本功	3
说话水平事关重大	4
会说话首先要把握好语气	6
会说话首先要说好“第一句”	7
会说话的人善于应变	8
会说话也有技巧	10
会说话的人善于择言	15
说话要谦虚、有礼貌	18
坦诚地向他人介绍自己	19
实话巧说的最高境界	21
综合素质增强说话能力	22

第二章 把握背景，说话要因人设词

考虑文化背景的不同	27
有的放矢才能说得巧	28





说得好更要说得巧

SHUO DE HAO GENG YAO SHUO DE QIAO

让人心悦诚服的说话技巧	30
说知要看清对象	31
先了解对方再说话	35
说话要围绕目标进行	38
准备充分才能交谈有序	40
正确选择说话的时机	42
把握好适当的社交距离	44
要善于寻找交谈的话题	45
先找准交谈的共同点	47
站在对方的立场上说话	48
多说对方了解的事情	50
交谈时引用名言	51
充满感情的语言更有魅力	53
用外在环境增强说话效果	55

第三章 掌握说话要领，应答如流

把握好开头这一关键	59
不打无准备之仗	62
说话要讲求循序渐进	65
演讲语言要准确、自然	67
自如掌控演讲的技巧	69
说服的语言要有情有理	76
谈判中拒绝的技巧	80
说话要善于启发对方	82
迂回绕弯的巧妙说服语言	84
就近取譬，深入浅出	86
说服他人的语言技巧	87



回答问题有技巧	90
---------------	----

第四章 要注意说话的方式方法

把话说得投机一些	95
尽量避免语言的冲撞	100
忠言可以不逆耳	103
说话的态度要谦虚	104
批评要采取合适的方法	107
不要轻易指责他人的错误	108
说话时不妨以退为进	111
说话要委婉含蓄	113
说话不要口无遮拦	115
说话不要恶语伤人	117
与其争论不如顺着说	118
消除疑虑让你轻松说服人	121
利弊面前让对方权衡	123

第五章 一语中的的语言技巧

说话要讲求恰到好处	127
根据自己的身份说该说的话	128
说出对方想听的话	130
说话要抓住问题的本质	132
要善于表达自己的本意	134
明确表达心中意图	136
明确对方所持立场	138





说话要清楚明白	140
实事求是,说话注意真实性	141
善用数字的强大说服力	142
要善于摆事实、讲道理	144
一句千金,全在点子上	150

第六章 注意说话的效果

说话要力求言简意赅	155
说话的语言要简洁精练	160
说话的语言要形象生动	165
语调生动,说话有节奏	166
说话声音要充满活力	169
不要刻意去模仿他人	171
真情流露的语言更感染人	172
要善于使用身体语言	173
要善于使用个性语言	176
说话要短小精悍发挥特色	177
说话用词要恰当	179
使用最恰当的语言	181
入乡随俗,注意适应性	183
顺势诱导更有利于说服	184

第七章 说得巧的原则与方法

先听别人怎么说	189
说话要力求切情切境	191



说话时要善于旁征博引	192
知识是言之有物的基础	195
生活是语言最丰富的源泉	197
从书本中提炼语言素材	198
说话注意别犯人“忌”	199
实话实说也要有技巧	203
善良的谎言是一剂良药	204
与上司说话的语言技巧	206
不要随便说不满的话	209

目 录

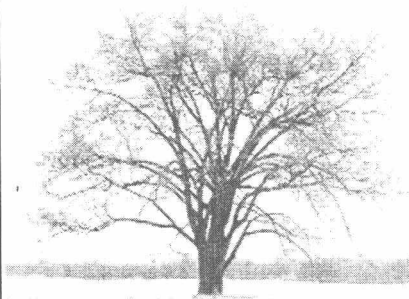


第一章



有话要会说，还要说得巧

要想把话说得巧，首先是要会说话。有话不会说就无从谈起“巧”字。但是在现实生活中，就是有很多人不知道怎样说。他们并不是不想说，而是没有掌握说话的方法和技巧。无数事实表明，说话的方法和技巧对说话者来说非常重要。你掌握的方法和技巧越多，你的说话水平就越高。如果你有一种轻松自信的稳定心态，又能够掌握说话的技巧，那么，你就能把话说得很“巧”。





会说话是一项基本功

口才，也即口语表达的才能，是指说话者善于将自己的思想、观点、意见和建议运用最生动、最有效的表达方式传递给听者，对听者产生最理想的影响效果。换句话说，也就是把话说得恰到好处。一个人的口头表达能力主要包括：在各种会议上的演讲能力，对不同对象的说服能力，以及面对复杂情况应付各种“对手”的答辩能力。

语言表达能力是一个人的一项重要能力，也是一种基本功。语言能力反映人的思维能力、社交能力以及性格和风度。一个人在工作中主持会议，制定政策，上传下达工作指令，接待来访，参加社交活动，发表演讲和个别交谈……都需要语言表达能力。

一个人的语言能力主要表现在语言的分量、语言的逻辑性和语言的幽默感三个方面。语言的分量是由词意和态度两个因素构成的。词意是指语言的含义，态度是指表达时的轻重缓急和所持的表情和情绪。语言的词意要求语言能准确地表达思想，不要词不达意，废话连篇。

一个人需要注意语言分量。比如在批评下属时，贬义的语言分量过重，容易令人伤心，背上思想包袱；如果过轻，则达不到启发人、警醒人、教育人的目的。反过来，在夸奖下属时，褒义的语言过重，容易使人骄傲自满；过轻则起不到鼓舞作用，也会令听者失望。

语言的逻辑性就是要使语言严谨、有条有理、无懈可击、令人信服，要做到前后呼应。因果联系紧密，这样就能紧扣听众的心弦；否则，就会显得啰唆、冗长，令人乏味。

语言的幽默感能使一个人更好地团结别人，造成轻松、愉快的气氛，促进与他人的思想和感情的交流，使群众更容易接受自己的观点、





主张和思想意图。同时也有助于改善一个人的形象。

现在，我们生活在和平的环境下，虽然不需要慷慨激昂的战时演说，但前人所表现出来的语言的魅力仍令我们赞叹不已。无论在哪个领域，人们在各种场合下都需要表达自己的见解，从毛遂自荐、商务洽谈到发表施政演说，从接待中外来宾、发表祝词，到出席宴会、发表答谢辞等等，表达能力作为一种基本技能，在现代社会，它的作用显得越来越重要。

表达本身并不是目的，而是让别人了解自己见解的一种手段。特别是想要在短时间内向许多人传达大量的信息时，更需要准确把握语言的“点子”。表达能力已成为现代人必须具有的重要能力，更是创造型、开拓型人才的必备素质，有志成功者不可忽视。



说话水平事关重大

一个人的说话水平如何对其人生的方方面面都有着很大的影响。在说话水平高的人那里，一件在他人看来不好的事也会变成好事，而不会说话，好事也会变坏事的。

一次，余小姐和几个同事一起去参加省里的业务考试，当她走进考场时，只见自己的桌子上有三个大钉子成三角形钉在桌面上，而且冒出很高。如果不注意，这不仅会刮破衣服，同时也会影响答题。

因此余小姐一脸怒气地要求监考老师换桌子，可监考老师说：“现在不能换，别违反考场纪律！”

余小姐气得柳眉倒竖，连说：“真倒霉，不考了。”这时，一位同事见了忙打圆场说：“有几个钉子算什么！”

余小姐说：“你说得轻松，这可是三个钉子，躲都躲不过去！”

那位同事说：“你太幸运了，我还求之不得呢！”



余小姐说：“你别拿我开心了，这么倒霉的事要让你碰上，你还能说幸运？”

同事说：“你知道这三颗钉子说明什么吗？这叫板上钉钉！说明你今天的三科考试铁定都能过关。”

余小姐听后马上转怒为喜：“借你的吉言，我今天要是三科都及格了，请你去吃麦当劳。”

那位同事真是会说话的人，他巧妙地把人们常说的“板上钉钉”与三科考试联系在一起，这样一来，不仅平息了余小姐的怒气，还给了她积极的联想，使她在愉快的心境下参加考试。

一件坏事就这样在那位同事的巧语之下变成了好事。说得巧，坏事能变好事，但是若不会说，好事也可能会带来坏结果。

李然和周军是大学同学，两人经常在一起玩，互相之间说话也没什么顾忌，还经常开一些别人看来是“不正经”的玩笑。有一次，两人都应邀参加一位老同学的婚礼。李然一看见周军，又拿他开涮了，说：“老兄，你怎么不把‘小蜜’带来呢？”

周军见场上人多，怕影响不好，又不想开玩笑，支支吾吾地说：“你这是什么话，我哪有什么‘小蜜’？”

李然哈哈笑道：“我跟你是什么关系，你那点事还能瞒得过我？”

“你瞎编什么呀，我对我老婆忠心耿耿，怎么会找‘小蜜’呢？”

“得了吧，背地里唧唧我我，潇洒得很，一到了人跟前，就这么不爽快，连承认都不敢。”

周军不敢应战，找个借口溜到一边去了。没想到，这事还没完，因为当时认识周军的人很多，听了李然的话，都以为周军真的找了情人，免不了有一番传说。一来二去，传到周军妻子的耳朵里，妻子便要找周军算账。结果，两人打闹了大半年才把这个问题闹清楚。周军与李然的关系也闹僵了。

李然这样乱说话，不但破坏了他人的家庭和睦，也让自己与朋友的友好关系因之受到了影响，是多么的得不偿失！

所以，生活中，我们应该提高自己的说话水平，把握好该说的和不





该说的，从而也让自己和自己身边的人都能多些好事、少些坏事。



会说话首先要把握好语气

同一句话，出自不同人的口，就会有不同的语气，而不同的语气往往有着不同的意思，甚至会有相反的意思，因此，我们说话时的语气，不可不小心。同样的，我们也可以利用此特点，适当地传情达意。

如：“好啊！”这样的一句话，从积极的同意到勉强的答应均隐含其内。虽然表面同意，实际上打心眼里不喜欢，它又包含完全的否定。所以，这句话包括许多意思。

从字面上看是“好吗？”这一句话，其内容则由“语气”与“表情”的表达来反映。

同样的一句话，需要靠语气的把握来恰当地表达出内心的真意。不然只会弄巧成拙，把事情弄僵，把原本想弄得和谐融洽的气氛变成不能收拾的地步。

如：“加点水，好吗？”

“我不喜欢加水，我非常不喜欢威士忌加水的味道。”

“那么要喝点什么？”

“什么也不想喝，我自己要果汁。”

人们都以率直为美德。率直是“一点也不加以修饰的自然形态”。在部分场合率直也许无妨，但是经常“猴急般”的态度，往往会事与愿违，达不到理想的人际交往目的。

前述的餐馆情形，如果两人的谈话改成如下：

“威士忌加点水，好吗？”

“谢谢！我可以喝点别的饮料吗？”

“当然可以，不喜欢威士忌吗？”

