



eloquence

一分钟

口才
训练

打动上司的 说话术



书立方®
心享悦读

说话周到胜于雄辩，措辞适当胜于恭维；
知其真性情，方能谋其事；
知其关心处，方能入心坎。

杨少丹 编著

重庆出版集团  重庆出版社

· 书立方系列 · 第8辑 ·

一分钟口才训练

打动上司的 说话术



杨少丹 编著

重庆出版集团 © 重庆出版社

图书在版编目(CIP)数据

一分钟口才训练：打动上司的说话术/杨少丹编著. —重庆：重庆出版社，2012.11

(书立方·第8辑)

ISBN 978-7-229-05876-0

I. ①一… II. ①杨… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第266819号

书立方 第8辑



一分钟口才训练：打动上司的说话术

杨少丹 编著



重庆出版集团
重庆出版社

出版

(重庆长江二路205号)

北京汇林印务有限公司 印刷

重庆出版集团图书发行公司 发行

制 作： (www.rzbook.com)

邮购电话：010-85869375/76/77转810

E-MAIL: tougao@alpha-books.com

全国新华书店经销

开本：890mm×1300mm 1/64

印张：90 字数：2100千字

版印次：2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

定价：300.00元(全30册)

如有印装质量问题，请致电023-68706683

版权所有，侵权必究

前言

凡是有一定工作经验的人都有这样的体验：在上司面前开口说话并不难，但是要把话说到位，确实是一件比较有难度的事情。如今，衡量一个人是否优秀，沟通能力就占了一大部分。

到底怎样的话才算是好话，怎样说才能把话说好呢？如何表达，才能展现你的忠心而不显得做作？如何措辞，才能巧妙赞美上司而又没有谄媚之嫌？如何选择话题，上司才会兴致盎然，打开自己的话匣子？如何倾听并回应，上司才能乐于与你沟通、像对待朋友一样和你亲密地谈话？

为了将职场中与上司说话的技巧，都能为职场人士所熟知、运用，使每个人在与上司交谈的时候都能如鱼得水，我们特意汇总了几十种和上司交流的技巧，并按照不同的缘由和目的，将其分为五大类，涵盖了几乎从倾听、应答、提问、请求、赞美、提建议、汇报工作等各个方面的工作需求用语。相信职场人士无论在与上司的沟通中遭遇哪些难题，都能从这本书中找到相应的答案。

目录

一分钟口才训练：打动上司的说话术

第一章 人各有好，摸清上司秉性 “话”半功倍

- 你也有选择权，选择上司需谨慎 6
- 跟上上司的“节奏” 11
- 上司所好就是沟通的钥匙 16
- 肢体语言，透露了上司的心思 21
- 上司的笑不一定都是在示好 25

第二章 一句话让上司赏识你，谈笑 间平步青云

- “少说多干”已成“过去式” 31
- 汇报工作别怠慢，早让上司放宽心 35
- 爱别人等于爱自己 40
- 感恩的心，感谢有你 44
- 功劳让给上司，前途留给自己 48
- 上司有难题，你就当“百度” 53
- 上司也需要被维护，逆耳之言看时机 58
- 把上司的批评当一剂苦药 63
- “言轻”所以“人微”，说话别太随意 67
- 老实说“不知道”，你犯大忌讳了 72
- 宁说“试试看”，别说“没问题” 76

第三章 打开上司耳朵，让他“听” 你的话

- 别跟上司“打太极” 80
- 找上司谈话前先打草稿 85
- 忠言何必逆耳 90

- 上司爱听有用的话 95
- 有求必应，你不是上司眼中的“红人” 100
- 上司开心好事到，谈话幽默不可少 106
- 赞美是颗糖，谁吃了都甜 111

第四章 ▶ 巧借东风，让“第三者”说出你的好

- “秀”出你的工作热情 116
- 隔墙有耳，切忌巧言饰过 121
- 偶尔诉诉“忠”肠 125
- 知道上司的秘密，把口封牢吧 130
- 背后说点好话，上司自有顺风耳 136
- 给点阳光就灿烂，你离黑暗不远了 140
- 心情不愉快，别拿上司当情绪垃圾桶 144
- 传播流言，你就是上司眼中的庸人 148
- 自己排的幽默剧，还得自己演 152
- 吃自己盘里的食物，别妄动上司的奶酪 156

第五章 ▶ 听得懂，还要答得妙

- 随时准备做个好听众 161
- 有说的兴致，就让上司说个尽兴 165
- 不做一言不发的听话机器 169
- 别让上司的“弦外之音”消散在空气里 174
- 上司说错话，耳朵别太尖 179
- 上司称兄道弟，切忌傻傻附和 183
- 心理测试：从说话方式看人的性格 188
- 心理测试：你离“炮筒子”有多远 190



第一章

▶ 人各有好，摸清上司秉性 “话”半功倍

俗语说：“有一千个读者，就有一千个哈姆雷特。”同样的，在职场中，每位上司的性格、好恶、做事风格都是不同的。身为职场一员，每面对一个新上司时，就要寻求一种新的沟通方式。



你也有选择权，选择 上司需谨慎

俗话说：“性格决定命运。”说的是一个人的性格因素能够影响其为人处世，最终会影响其成就乃至命运。其实，这句话在职场中还有另外一种解释，就是上司的性格能够决定下属某段谈话的“命运”，或者说我们的谈话内容与方式应该符合上司的性情。

世间没有两片完全相同的叶子，也没有两个完全相同的人，高高在上的上司更常常具有令人难以捉摸的秉性。不过即使很难摸清上司性格，我们也要怀有一种“知难而上”的精神，势必对其性情了如指掌。只有这样，才有可能与上司自如沟通，让其感觉到“话逢知己”，而更乐于倾听、倾吐；而不至于认为“话不投机”、“味同嚼蜡”，甚至雷霆震怒。

乔伊在一家公司做数据处理员，他每周都要定时向经理汇报自己的工作。一天，乔伊走进经理办公室，对经理说：“经理，很抱歉，我之所以没能在规定的时间内完成任务，是因为我觉得那些数据有点古怪，值得我们再确认一下……”“什么？算了，这个任务交给艾米去做吧！”经理打断乔伊，非常坚决地说。乔伊很吃惊地看着经理，不懂他为何这么生气，但又不敢再询问下去，只好沮丧地走出了办公室。

从瞬间发怒、很快作决策等行为中，不难看出乔伊的上司是个雷厉风行的人，更看重结果而不愿听别人长篇大论的解释。而乔伊恰恰触怒了上司的这一块“雷区”，这就难怪上司



不悦。另外，加上乔伊犯了越俎代庖、质疑其他部门的错误，就更会使得上司动怒了。这样看来，被领导训斥、被调换的遭遇，也就是理所当然了。由此可见，摸清上司的脾气，是决定一段谈话命运至关重要的因素。

如何准确抓住上司性格，选取恰当的谈话方式呢？一般来说，上司的性格可以分为以下几种类型，每种类型有各自适宜的交流方式，可供经常与上司言语沟通的员工参考：

一、沉稳型上司

沉稳型上司是最常见的一种，其主要表现为心思缜密、行事周全，言语上不轻易动怒，也不会随便下结论，总是将事情考虑到万无一失之后再作决定。跟这样的上司交流时，最主要的是在说话前要权衡三思，不能随意轻言，以免给上司不稳重、行事不谨慎的印象。

二、雷厉风行型上司

这种上司行事利落干脆，说起话来也比较直接、语速也比较快。面对这样的上司说话的时候，最忌讳的就是拐弯抹角，尤其是在做错事的时候找借口推脱，否则迎接你的就是上司的反感和批评。与这样的上司沟通，最好的方

式是开门见山、简洁明了，如此才有可能使其集中注意力和保持愉悦的心情。

三、急躁型上司

有些上司的脾气偏于暴躁，比较容易动怒。跟这样的上司说话时，一定要避免说某些容易惹怒其的话语。另外在汇报坏消息和必须提意见的时候，则切记应委婉、含蓄，不要直截了当，以免瞬间点燃上司的火暴脾气。

四、挑剔型上司

在挑剔型上司手下做事是一件比较痛苦的事情，不但事情做不好还会受到其责备，有时甚至一句话就会引起上司的不满。因此，面对这种上司时，说话的时候一定要把好嘴关，不利于自己的话、有可能引起上司误会的话千万不要说，即使是玩笑也要三思而后言，以防上司据此挑剔、责备。

五、不拘小节型上司

有个不拘小节的上司其实是员工的福音，平日做事不用那么小心翼翼，而可稍微随性一些。与这样的上司说话，也不用过于刻意，措辞稍微随性、轻松也没关系，甚至也可以说此类上司最喜欢和下属没有负担地沟通，而不喜



欢凡事搞得沉重、严肃。

六、固执己见型上司

有些上司行事过于认真而稍显固执。这样的上司非常相信自我的判断力，往往难以仔细考虑别人的建议，更不会轻易接受别人的意见。因此，聪明的员工在这样的上司面前，就应该尽量少言意见、多附和，如有必要可以适当提些建议，但千万不要随便质疑上司，避免触碰其禁区。

总之，与上司交流大有学问，其中最关键的一点就是摸清上司的性格，这样与上司沟通起来便有如治病时“对症下药”，不仅能把话说到上司的心坎上，还能在言谈之间受到上司的喜欢，可谓一举两得。

员工“语”则

摸清上司的性格，其实就是看清楚上司的棱角。据此，在上司得意之时谦虚规避，在上司为难之时主动出言承担。这样既不会抢上司风头，也能够让上司感觉到你的可用之处，你在工作中自然会风风顺水，得到上司的赏识。



跟上上司的“节奏”



由于每个人有不同的性格、文化背景和爱好，因此为人处世的风格、节奏都会有所不同，职场中的领导也是如此。有的领导行事不紧不慢，有的风风火火，有的转换不定，有的坚定固执……不论领导的行事风格是哪一种，处事节奏快还是慢，身为员工的我们都要极力调整自己，使自己的言语和步伐跟上领导的节拍，而不能随意成行，要知道，团队比个人更有力，上司就是团队行动的“头脑”。

打个比喻来说，领导就好比一场演奏会的指挥家，员工便是坐在其对面、看其眼色而行的演奏者，也许不是每一个演奏者都能适应与喜欢指挥家的指挥风格和节奏，但却不能不去配合，否则整场演奏便会杂乱无章、毫无美





感。不管是演奏者还是职场中的你，职业操守都一样重要，如果言谈间跟不上领导的节奏，甚至因为跟不上领导的节奏而在言语之间有失，职场之途就不会顺利。

刘琳琳是一家外贸公司的老总助手，本来以为自己的工作不会特别劳累，但自从上班以来却始终处于忙碌之中——她的老板实在是太“事多”了，总是想哪儿是哪儿，没有条理性，常常把刘琳琳弄得手忙脚乱、分身乏术。

这天，老总要去拜访一位前辈，一番忙碌的准备工作之后，刘琳琳随其出门了。但谁知刚进电梯，老总突然对刘琳琳说：“小刘，我的手表在办公桌上，你去帮我拿过来，今天要见的这位前辈很喜欢重视时间观念的人。”刘琳琳刚气喘吁吁地将手表拿到楼下，老总立刻又说：“不行，这瓶红酒还是太普通。这样，你去把我柜子打开，把最高处放的那瓶法国红酒拿下来……”刘琳琳长期积蓄在内心的不满再也埋藏不住了，转过身的时候嘴里不情愿地说了一声：“您下次有什么要求不能一次说完吗？多折腾人。”老总愣住了，看着刘琳琳远去的背影半天没说话。第二天，刘琳琳走到自己的办



公桌前，上面摆着一封劝退信。

显而易见，刘琳琳的老总属于那种“随意无条理型”上司，在这样的上司手下做事的确会令人产生“随意受摆布”的不良感觉，刘琳琳有怨言也是可以理解的。但她错在当面直接发泄怨气，折损了上司的面子和自尊，才导致自己被解雇。试想，如果刘琳琳这样表达：“老总，您再想一下，还有没有其他事情，我一次做完，免得耽误了咱们出行的时间，误了您的大事。”既能达到避免上司丢三落四的目的，也不至于惹上司生气，甚至还能让对方感



觉到刘琳琳是在为对方着想，非常体贴。相信自会受到老总喜爱，不愁不成为她的得力助手。

由此可见，话说得漂不漂亮是一件很关键的事情，可以直接影响到我们在职场的命运。只有了解上司的办事风格、跟上上司的节奏，才能确保言之有理的，不会给自己带来灾祸。一般来说，根据办事风格和节奏又可以将上司大致划分为下列几大类型，分别有不同的适宜沟通方式。

类似于刘琳琳的老总，经常说风就是雨，这种上司通常思维活跃，并且比较爱面子，不希望自己在提出要求的时候遭到他人的拒绝，尤其是自己的下属。在这样的上司手下做事，要求再多，我们也不能随意拒绝，更不能当面或背地里说些不满的话，可以采取委婉、迂回的点醒方式，让上司自己觉出问题所在。

有一类上司属于典型的急性子，办事急于求成，看重结果，而不过于追求过程的完美。在这样的上司手下工作，无论是做事还是说话，要尽力“提速”，尽快做出其想要的方案或者结果。跟这样的上司沟通，一句“做好

了”往往比很多句铺垫和解释都重要。

与急性子相对的还有一种“慢性子型”上司，做事不急躁，喜欢追求细节完美。这种上司通常做事节奏缓慢，注重每一个细节到位与否，而并不单纯追求最后的结果。这种情况下要想跟上上司的节拍，就必须有“慢工出细活”的精神，在说话时也要力争像做文章那般，交代清楚前因后果，且尽量符合逻辑。这样，慢性子上司不仅会熟知你所掌握的信息程序，还会看到你对工作所付出的认真。

职场就像一出偌大的舞台戏，很多时候员工就像是里面的配角——不能过多流露自己的个性，要极力配合凸显主角（上司）的风采，才能顺利完成工作，取得双方都想要的结果。

员工“语”则

聪明的员工善于将上司的节奏变成自己的节奏，上司慢条斯理，自己也不会急如火燎；上司快人快语，自己绝不拖泥带水。俗话说“话不投机半句多”，上司当然也愿意多和谈得来的员工说话。与上司保持同一节奏，就等于给自己创造了无数个机会。



上司所好就是沟通的钥匙

很多职场中人在跟上司沟通的时候都曾有过这样的困扰：话说轻了，怕上司怪罪自己不认真；说重了，怕有越俎代庖之嫌；说多了怕上司厌烦；说少了又怕上司觉得自己态度不端正……结果往往由于考虑过多，而在和上司说话的时候吞吞吐吐、犹犹豫豫，从而惹得上司生疑不悦。

其实，消除这种困扰并非难事。我们都知 道，人是感情类动物，说话、做事或多或少都会有感情因素掺杂其中——心情好，别人即使说了几句不悦耳的话也不会有大碍；心情不好，即便是正常的言行也能挑出刺来。人之常情下上司也不例外。所以，只要我们了解上司的喜好，在说话的时候投其所好，就好像拿出