

S KVOHVA BANPKI DE Y ISKV

编著◆潘思宁

说话办事 的艺术

决定成败的 9 种社交能力

一个人事业上的成功，只有15%取决于他的专业技能，另外的85%要依靠他的人际关系和处世技巧。

——戴尔·卡耐基

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

S KNOXNA BANJKI DE Y JPKK

编著◆潘思宁

说话办事 的艺术

决定成败的 **9** 种社交能力

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (C I P) 数据

说话办事的艺术：决定成败的 9 种社交能力 / 潘思宁
编著. —北京：新世界出版社，2006

ISBN 7-80228-060-5

I. 说... II. 潘... III. 人间交往 - 通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 054253 号

说话办事的艺术

策 划：思 伟

作 者：潘思宁 编著

责任编辑：慧 钰 董晶晶

装帧设计：蒋宏工作室

出版发行：新世界出版社

社 址：北京市西城区百万庄大街 24 号 (100037)

总编室电话：+86 10 6899 5424 6832 6679 (传真)

发行部电话：+86 10 6899 5968 6899 8705 (传真)

网 址：<http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

电子信箱：nwpcn@public.bta.net.cn

版 权 部：+86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印 刷：北京朝阳印刷厂 经 销：新华书店

开 本：680×940mm 1/16

字 数：220 千 印 张：16

版 次：2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月北京第 1 次印刷

书 号：ISBN 7-80228-060-5/G·050

定 价：25.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

21世纪,什么最重要?人才!

21世纪,什么样的人最受欢迎?懂得说话办事艺术的人才!

当今社会,是一个能力决定成败的时代,卓越的口才魅力和办事能力就是我们向上攀爬的阶梯。

俗话说:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”人生就像是一个广阔的大舞台,每个人都要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,每个人都要随着生活情境的变化扮演不同的角色。无论扮演哪一个角色,要想脱颖而出,就要在说话的智慧 and 办事的技巧方面找到正确的方法,成为社会认同、领导赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友乐于相助的人才!

在生活中,有的人屡次碰壁、一无所获、默默无闻,而有的人却可以如鱼得水、一帆风顺。这其中的差别就在于后者掌握了说话的智慧 and 办事的技巧,能充分驾驭自己的能力,懂得办大事要讲原则、办小事则要讲风格的处世原则。自古办事者有顺势而行者,有逆势而行者。就像船在水中航行,顺水而行则其势悠悠,自然而功成;而逆水行者,则要临危不乱,见机行事。只有掌握好尺度,才能够运筹帷幄,

决胜千里。

孔子周游列国，影响万代千秋；晏子不辱使命，雄辩春秋；诸葛亮联吴抗曹，舌战群儒……这些各时代的风云人物，均以言辞犀利、处事机敏、气魄非凡而名扬海内外。而他们同样是靠刻苦训练而获得成功的。就像鲜花再美丽也必须植根于沃土之中，离开了泥土的养分，它就会枯萎、凋零。其实，每个人身上都存在着自己尚未发掘出来的巨大潜能，而一个人的才华只有植根于崇高的思想、渊博的知识、深远的目光、机敏的应变能力、持之以恒的毅力之中才能真正地被激发出来。

掌握说话的智慧 and 办事的技巧，一定要选择好方法。本书内容翔实，广采博收，语言力求通俗流畅，深入浅出，更吸收了大量实例，摒弃空谈，便于读者阅读和借鉴。书中既有关于说话办事能力的独特思路，又有社交大师的成功经验；既有关于人际关系的深刻思考，又有如何提高工作和生活质量的科学指导；既有行业大师们的闪光语录，又有来自基层工作中的平实体会；既有辩论场上的唇枪舌剑，又有演讲台上的豪情博发；既有谈判桌上的运筹帷幄，又有生活中的和风细雨。相信您无论是在与“人”打交道，还是与“权势”过招，都能从本书中得到有益的启示和宝贵的借鉴，赢得成功的人生。

编者

第 1 篇：左右逢源说话，游刃有余做事

与人交往时，必须要意识到自己的责任不仅是把自己的思想表达清楚，要把事情办得漂亮还应考虑怎样才能使对方产生兴趣、易于理解、给予支持，并根据对方的各种反馈信息，游刃有余地来调整自己的方式，如此才能在社会交际中如鱼得水。

见人说话，因人而异 / 002

与人沟通最忌千人一面和对牛弹琴。

性别有差异，沟通大不同 / 003

有些事情，男人可以不放在心上，女人却会坐卧难安。

恰到好处，扭转局势 / 004

唐代诗人赋诗化解危机，大文豪巴尔扎克深夜巧言退盗贼。

用开场白投石问路 / 006

投石问路可以探听对方虚实，谋求共同的兴趣话题。

与陌生人一见如故全凭口才 / 007

会说话，才能左右逢源，朋友遍天下。

转换思维，出其不意 / 010

米饭中有沙子的懊恼，未尝不是沙子中有米饭的嘲讽。

摆脱窘境，将错就错 / 012

并不是所有的错误都会留下遗憾，将错就错也能别开生面。

关注歧义，借题发挥 / 013

拥有一枚硬币也是有钱人，一样拥有发言权。

对付尴尬局面，坦然处之 / 015

因长相吓哭小孩子的爱因斯坦，笑言总算清楚自己的形象。

应对刁难，可借助换位思考 / 016

丘吉尔宁愿喝下一杯毒咖啡，也不要刻薄的女人。

幽默是减压的阀门 / 018

巴尔扎克对小偷说：“我白天都翻不到钱，你夜里更找不到了。”

有多少种人就有多少种交流方式 / 020

说话做事一定要照顾对方的情绪和其交流的要求。

巧口才训练录中营

不要用鼻音和尖音说话 / 022

声音就像是语言的衣裳，能体现人粗浊或优美的品格。

避免让人生厌的表达方式 / 023

苏格拉底曾说：“别说‘我以为’，而说‘你以为呢？’”

第 2 篇：抓管理掌控全局，会办事德高望重

在工作中，管理者往往是一个团队中的核心人物。管理者自身能力的优劣，直接影响着管理工作的成败。因此，领导者必须要掌握最有效的说话方式和办事方法，掌握批评和赞扬下属的技巧。

“平等”是交流的基础 / 028

说理的力量不是用职权去压服，而是人格平等的沟通。

谈心先要抓住“心” / 029

沟通好可以和睦共事、同心同德，反之则情绪对立、人心涣散。

“下命令”不是“猜谜语” / 031

领导下达工作指令一定要清晰明确，不要让下属猜着做。

寒暄活跃气氛，消除陌生感 / 032

毛泽东同志用幽默风趣的寒暄，消除了医生的紧张感。

体贴部下消除敌意 / 033

规章制度之外，应以诚待人，以真心帮人，以感情留人。

协调工作不是“和稀泥” / 035

企业是一台灵活运转的机器,管理者就是杠杆和润滑油。

在恰当的时候装聋作哑 / 037

心中明察秋毫,却表现得浑然不觉,才能保护自己的立场和权益。

做好下属的思想工作 / 038

没有人喜欢高高在上的训导,民主、平等的交流更受欢迎。

赞赏是对下属最好的奖励 / 040

重赏之下必有勇夫,包含物质方面的奖励和精神上的鼓励和肯定。

对下属的批评不要随意 / 042

领导者的“批评”应该是带有指导性和建设性的意见和指正。

遭遇牢骚不要轻易发脾气 / 043

对牢骚满腹的下属要以商量的语气、温和的语言进行劝慰、化解。

主持集思广益的座谈会 / 045

管理者不是封建家长,要时时平易近人,而非处处高高在上。

好口才训练集中营

培养口才的六块沃土 / 047

口才植根于思想、知识、眼光、记忆力、应变能力、毅力。

改掉不必要的口头禅 / 049

口头禅就像是语言中的“毒瘤”,让本应完整的话语支离破碎。

第 3 篇:沟通力领悟领导意图,执行力彰显工作能力

人人都希望自己有卓越的口才和办事能力,希望自己能口吐莲花,处事果断。只要掌握规律,运用行之有效的办法,有目的、有计划地培养和训练自己,就能收到事半功倍的效果,但如果跟领导之间缺乏良好的、有效的沟通,会让领导对你的工作态度和方式缺乏正确的理解,造成不必要的误解,甚至使你丧失晋升的机会。

说关键话:步青云路 / 054

懂得在关键时刻说适当的话,是成功与否的重要因素。

“高帽子”谁都爱戴 / 057

渴望赞美是深藏于人心的本能需要。

不要随意开黑色玩笑 / 058

办公室内开玩笑最忌讳揭短、嘲讽、污蔑、恶作剧。

风头不要盖过领导 / 061

“伴君如伴虎”。即使平时再得宠，一言不慎便会祸从口出。

不要代替老板做决定 / 062

做领导离不开的得力助手，必须找准自己的位置不要越权。

把握时机，向上司巧“进言” / 064

员工可以提出建议、提供资料，但结论要留给领导自己定夺。

抱怨的话轻易不出口 / 065

当逆境找上门来时，你是胡萝卜，是鸡蛋，还是咖啡豆？

意见有分歧，需劝导析弊 / 067

有不同的意见和观点是难免的，相互商量是尊重的最好表现。

在办公室内忌专美于前 / 069

不要说同事的闲话，你们都是一根绳子上的蚂蚱。

德言兼备，以德服人 / 070

只有德才兼备才能有气质，有威望，说话才让人信服。

不怕失言，将错就错 / 072

马有漏蹄，人有失言。将错就错，亦可出奇制胜。

小聪明不可取，以“实在”取胜 / 073

人生立世诚为本。自作聪明不仅显得虚伪，还惹人反感。

面试时遭遇薪水问题的回答 / 075

重要的是你的工作能力和专业知识是不是对方所需要的。

巧答面试中的重要问题 / 076

对重要问题的恰当回答，是获得机会的关键。

好口才训练集中营**好口才要表达准确、生动 / 080**

说话除了有内容、有道理，还要生动活泼，富有艺术魅力。

别让脑中的思绪缠成乱麻 / 081

说话一定要体现出深邃的思考能力与敏锐的观察能力。

第 4 篇:好口才建设和谐团队,会办事竞争不忘协作

有人说:“人与人之间的矛盾不是心意不同,而是言不达意。”在这个竞争异常激烈的社会中,卓越的说话办事能力可以带给你愉悦和欢畅,还可以帮助你在工作和事业中巧妙地表达自己的意见,阐明自己的主张,融洽人际关系,让所有的不愉快在笑声中烟消云散,让一切困难在团队的努力下迎刃而解。

同事之谊用心维系 / 084

蔣相如凡事以大局为重,廉颇负荆请罪佳话传千古。

矛盾是团队不和谐的致命点 / 085

互存意见,互不服气,互相猜忌,互相诽谤都是“致命伤”。

良性竞争,共建团队 / 087

竞争的同时要做到相互支持,配合默契。

站在别人立场说话办事 / 089

哲学家爱默生父子联手也对付不了一头倔强的牛。

老实事好做,老实话不好说 / 090

实话不一定要直说,可以幽默地说、婉转地说、私底下说。

获得好感就拥有了支持 / 092

用自己的态度来证明自己是一个值得信赖的朋友。

巧妙应对职场另类人 / 093

决胜职场,除了做好自己分内的工作,还要处理好人际关系。

与人交往最忌揭人短 / 096

打人不打脸,骂人不揭短。

是非终日有,不听不传自然无 / 098

孙子不孝顺爷爷?爷爷不疼爱孙子?驴到底该不该骑?

说服要先转变对方的态度 / 100

情通、语顺才能够服人,才能把握住说服他人的关键。

面对闲言碎语更要稳重随和 / 101

养成谦虚谨慎的作风,不要锋芒毕露、盛气凌人。

化解工作中的愤怒情绪 / 102

心理学家说：“把愤怒从你的身体里驱逐出去。”

在办公室里管好自己的嘴 / 104

要弄清什么话能说且必须说，什么话咬紧牙关不能说。

学会吵架也是一种取胜之道 / 105

工作中的吵架绝对不是公报私仇，而是要说通一个道理。

好口才训练集中营

缺乏语言魅力的原因和表现 / 108

说话不要千篇一律，更不要哗众取宠。

提高说服力的十项标准 / 110

说服最有效的语言就是为他人提出最好的建议。

第 5 篇：攻心为上巧推销，以柔克刚业绩高

销售成功的秘诀就是把勤劳的双脚踏在正确的道路上。成功的推销来自于卓越的说话办事能力，推销的工作更多地体现在口才上。一流的口才可以吸引顾客注意、激发顾客兴趣、促进交易等。只有与客户建立以相互信任为基础的长期稳固的合作关系，销售业绩才会稳步增长。

销售的策略是攻心为上 / 114

仔细地分析到底哪些人最适合、最需要你的产品。

推销的基础是“有备无患” / 116

顾客最易受便利、美观、从众、独树一帜等消费心理支配。

研究消费心理，对症下药 / 117

与人斗的极致状态不是打败或消灭对方，而是俘获他的心。

相求莫难人，善解人意好成事 / 119

不要把与人协商变成一厢情愿地逼对方就范。

出人意料，打破常规 / 120

诸葛亮高台端坐，抚琴自乐，以一座空城吓退了司马大军。

推销的最终目的在于成交 / 122

成交的关键有六个字：主动、自信、毅力。

简洁幽默打开营销局面 / 124

灭蚊剂营销员机智地回答：“在你没打药的地方，蚊子照样活得很好。”

“帮助”客户做购买的决定 / 125

如果你想勾起别人吃牛排的欲望，就把牛排摆在他的面前。

掌握“欲擒故纵”的销售策略 / 127

诸葛亮对孟获七擒七纵，终使孟获心悦诚服。

竖起耳朵，多听少说 / 129

把草吃进肚子里的小金人才是最有价值的。

切入主题，可急可缓 / 131

切入正题可以单刀直入，也可以委婉含蓄地绕进正题。

交往中要学会“没话找话” / 132

“没话找话”的标准是：能谈，好谈，可以继续谈。

慢条斯理，以柔克刚 / 134

以刚克刚，两败俱伤；以柔克刚，马到成功。

让对方开口的电话营销术 / 135

被拒绝时，千万不要慌，仔细思考一下，听听客户怎么说。

好口才训练集中营

销售人员的口才基本功 / 137

不论对方付出多少钱，要的都是有那个价值的东西。

电话交谈的礼仪和口才 / 138

电话线的两端，声音是沟通双方信息和感情的惟一媒介。

第 6 篇：双赢谈判坚持立场，审时度势进退自如

自古就有“财富来回滚，全凭舌上功”的说法。在现代商业活动中，谈判不是拳击比赛要用武力迫使对方屈服。谈判是一场心理的较量，是知识、信息、谋划和组织适当与否的较量。优秀的谈判家既能在谈判中营造

轻松的氛围、挥洒自如,实现己方的谈判目标,又能在谈判结束后使对方与你携手共庆。

性格决定谈判风格 / 142

谈判是一场顽强的性格之战,性格决定了谈判的风格和应对方法。

态度决定谈判的结果 / 144

谈判的目的不是改变双方的立场,而是为了调节利益。

精心打造谈判的语言 / 145

趋利避害是人的本性,谈判者要迎合这种本能的需要。

谈判数据要公平公正 / 147

公平的谈判要求双方都保有利益,不是在数据上设陷阱。

谈判中不唱独角戏 / 148

尊重对方的发言权,让对方多说,比自己唱独角戏效果更好。

在谈判中打好“太极拳” / 149

最好的拒绝方式要有礼有节,并留有回旋的余地。

以退为进,才能获得更大的利益 / 151

以退为进,可以让对手放松警惕,用蝇头小利换取长远的利益。

谈判中麻痹对手的战术 / 152

赞美会满足对方的虚荣心,分散注意力,消解戒备心。

决胜谈判的锦囊妙计 / 154

无论是给对手施压,还是做一些让步,都是给对手的心理暗示。

业务谈判,需望闻问切 / 156

交易谈判犹如对弈,在方寸间厮杀,但又要联手合作。

谈判中“答”的技巧 / 157

问得不当不利于谈判,答得不好同样也会使己方陷入被动的境地。

打破谈判僵局的技巧 / 159

找出关键问题和关键人物,并积极疏通,寻求理解和支持。

心直口快,泄漏谈判天机 / 161

盘山公路的好处就在于尽最大可能地减缓坡度。

好口才训练集中营

克服说话时的紧张情绪 / 163

笑可以缓和全身的紧张状态,使大脑反应灵活,话语集中。

口才与交际, 荣辱与共 / 165

谈判桌上的口才是“金口玉言”,一言可以定成败升迁。

第 7 篇:好口才激扬演讲台,有新意博得满堂彩

演讲能够让别人比较直观地感受到你的脑海和心灵的激情与澎湃。情绪饱满的演讲状态可以激扬演讲氛围,得心应手的演讲才华会将你塑造成演讲台上最具人气的佼佼者,职场上叱咤风云的幸运星。

演讲内容有新意才有价值 / 168

选美小姐的答案是:要嫁就嫁希特勒,好劝他弃恶向善。

朴素的文字胜过华丽的词藻 / 170

真实的感受虽然平淡,却不浅薄,更会使人感到醇厚有味。

出奇制胜,全在开场白 / 171

俗套的论调让人充耳不闻,奇论妙语才能石破天惊。

结尾的艺术在于耐人寻味 / 173

糟糕的结束语就像是离开时未曾有礼貌地道一声再见。

实事求是乃致胜箴言 / 174

老百姓认为实事求是就是“做老实人,说老实话,办老实事”。

培养当众演讲的热情和毅力 / 176

为成功演讲,肖伯纳成为抓住一切机会说话的“话癆”。

用“积极”点燃听众的梦想 / 177

尼克松以“信仰梦想和实践梦想”的信条当选为美国总统。

简明扼要,一语中的 / 178

动听的演讲宁可短得令人回味,不可长得令人乏味。

听众需要质朴的真情 / 179

列宁:盛气凌人的态度和空洞、贫乏的大道理是听众最反感的。

将切身感受传递给听众 / 181

实实在在的一句话,胜过空洞乏味、矫揉造作的千言万语。

巧用俗语增强感染力 / 182

张大千向梅兰芳敬酒说：“你动口是君子，我动手是小人！”

好口才训练集中营**练好口才读诵加模仿 / 184**

勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。

“绕口令”使锻炼妙趣横生 / 186

读起来拗口，虽是文学语言的大忌，却使口才训练妙趣横生。

第 8 篇：巧言善辩引经据典，论据充分气定神闲

辩论，说到底是一种人格之辩，作为辩手，在场上场下都要有一种为弘扬正气而辩、为真理而辩的气势。辩论是口才与智慧的碰撞，只有严密的逻辑、缜密的推理雄辩才能为己方赢取胜利。

辩论的关键在于攻心 / 190

攻心，就是要攻击对方的自尊心、怯阵心、逆反心……

旧瓶可以装新酒 / 191

伯乐要有“三顾茅庐”的诚意，千里马须有“毛遂自荐”的勇气。

引经据典，在气势上压倒对手 / 193

引经据典，最能表现辩手高超的辩论技巧和深厚的知识基础。

面对谬论，事实胜于雄辩 / 194

在铁的事实面前，任何信口雌黄、摇唇鼓舌都无济于事。

另辟蹊径，投其所好 / 195

顾客对吝啬的店主说：“要想多卖酒，就请把酒杯倒满。”

妙用类比，幽默风趣 / 196

大学评议会不是男洗澡堂，没有道理拒绝女人。

善用比喻，彰显机智 / 198

同亲爱的人坐在火炉边，你觉得不过5分钟，实际上已经过去60分钟了。

顺水推舟，自圆其说 / 199

小女子新解“三纲五常”：臣为君纲，子为父纲，妻为夫纲。

避实就虚，推翻谬论 / 200

既然你们英国的女人可以做女王，就不要反对中国的女人做将军。

掌握一字多义巧应对 / 202

此“老头子”，非彼“老头子”，纪晓岚巧言逢凶化吉。

抓住“不值一提”的关键 / 204

笋要是没有营养，吃竹子的熊猫为什么会长那么胖啊？

击中要害方能征服对手 / 205

真正有价值的雄辩，无需废言谬语，击中要害，其谬论不攻自破。

先扬后抑亦无妨 / 206

要让对方耐心地听你说话，而不至于没听几句便火冒三丈。

掌握主动，成就有利形势 / 209

不是趋炎附势，随波逐流，而是要掌握主动，牵制对方。

巧口才训练集中营

坚实的基础成就出众的口才 / 211

练习好口才，就像是给深邃的思想穿上如珠玑一样闪光的外衣。

打动人心的是语言节奏 / 212

就像一个出色的钢琴家，辩论者的口才是声随意转，以声传意。

第 9 篇：会说话善结人缘，巧办事和睦幸福

善于交际的人，能把生活经营得随时随地充满快乐，并成为生活圈子中的核心人物，备受欢迎与拥戴，使自己和亲友更积极，更快乐，更懂得享受生活。

说话是做事的点睛之笔 / 216

与人沟通最好的办法，就是要走进对方的心灵。

说话办事，态度比内容重要 / 217

没有根本性的利害冲突和重大的是非之争，就不要板起面孔。

交流之前先减轻心理负担 / 219

赞扬是谈话时最好的投入,也是减轻他人心理负担最有效的方法。

选择“相似点”作为沟通的话题 / 220

投石问路可以探明水的深浅,有相似点才有好的“聊效”。

赞美他人要真诚 / 221

最有实效的赞美不是“锦上添花”,而是“雪中送炭”。

婉拒他人,点到为止 / 222

点到为止既嘲讽了对方的不识趣,又不至于让对方恼羞成怒。

恋人之间打是亲骂是爱 / 224

打是亲、骂是爱,斗嘴的乐趣全在于你攻我守的新鲜与刺激。

化解家庭矛盾,避、缓、绕 / 226

在笑声中融洽气氛,营造宽松的心境,能迅速化解矛盾。

不要忘记说声“谢谢” / 227

一句“谢谢”,包含的是深情、感激和认可。

对付饶舌者的攻与守 / 228

下逐客令的两条原则:有情、有效,不能挫伤饶舌客的自尊心。

传达噩耗语意委婉 / 230

把坏消息通知当事人时,应尽可能地减轻对他们的刺激。

鲁莽委婉,意在两重天 / 231

培根说:“交谈时的含蓄和得体,比口若悬河更可贵。”

选择令对方感兴趣的话题 / 233

只有用鱼喜欢的鱼饵,它才会来咬你的钩。

告别时让“余音绕梁” / 234

人往往对告别时的几句话记忆最长久。

好口才训练集中营

口才锻炼不靠禀赋靠方法 / 236

日本前首相田中角荣,为克服口吃,对着镜子纠正发音。

语言是心声的自然流露 / 237

语言是人的心灵的自然流露,急缓多寡都出于心灵之本。