

会说、想说、能说，万事自然成！

细节决定命运 语言决定成事

有多少简单的事因为一句错话而功亏一篑

有多少艰难的事因为言语得当而水到渠成

BANSHI
XIANYAO HUI SHUOHUA

办事先要会说话



高效能人士的14种言语能力

什么才是会说？如何会说？如何才能做到虚实得法、软硬有度、深浅得当？如何掌握有效的说话技巧？怎样让语言达到最佳效果，最大限度地帮助你成事？本书将告诉你最有效语言的细节。

刘修治 编著

中国商业出版社

办事先要会说话

——高效能人士的 14 种

言语能力

刘修治 编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办事先要会说话 / 刘修治编著. — 北京: 中国商业出版社, 2005. 4

ISBN 7-5044-5345-5

I. 办… II. 刘… III. 人间交往—语言艺术

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 023999 号

责任编辑: 陈李苓

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

北京神剑印刷厂印刷

*

640 × 960 毫米 1/16 开 18.75 印张 240 千字

2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

定价: 25.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

★目★录★

Contents

第一章 会说才能做;不会说话办不成事 \1

1.好多事情是说成的

☞ ——说话是一种上天入地的大学问 \1

2.天天说话不一定就会说话

☞ ——会讲技巧才叫会说话 \3

3.换一种说法结果会大不一样

☞ ——改变方式才能改变结果 \4

4.多说让人感受到关心的话

☞ ——让你处处受到欢迎的秘诀 \5

5.会说话其实很简单

☞ ——多从他人的角度看问题 \7

6.巴掌不打笑脸人

☞ ——笑着说话容易让人接受 \10

7.商量商量好办事

☞ ——没有人喜欢被强迫 \11

8.让自己更加能说会道

☞ ——说话的功夫是可以练出来的 \13

第二章 动口先动脑:想明白再说少出岔子 \17

1.应问东时别问西

☞ ——把握好该问与不该问的技巧 \17

★目★录★

Contents

2.言多必失,祸从口出

☞ ————把握该说与不该说的技巧 \19

3.清楚自己想要什么

☞ ————把握最佳说话效果的技巧 \21

4.要动嘴得先看脸

☞ ————说话要顾他人面子的技巧 \22

5.别样问题别样答

☞ ————摆脱难题的技巧 \24

6.不宜直言绕个弯

☞ ————巧妙回避难题的技巧 \26

7.该推脱时就推脱

☞ ————不要轻易承诺的技巧 \29

8.说“不”也要讲分寸

☞ ————委婉拒绝的技巧 \31

第三章 方圆有道:求人办事会说场面话 \35

1.场面上要会套近乎

☞ ————求人办事迅速赢得好感的技巧 \35

2.没话也要找话说

☞ ————求人办事避免冷场的技巧 \38

3.找到感情上的突破口

☞ ————求人办事拉近距离的说话技巧 \40

4.有“礼”走遍天下



★目★录★

Contents

- ☞ —求人办事不惹人厌的说话技巧 \42
- 5.说话不怕驳面子
- ☞ —求人办事硬往上贴的技巧 \45
- 6.东攀西靠好成事儿
- ☞ —求人办事攀关系的说话技巧 \48
- 7.借你的名办我的事
- ☞ —拉杆大旗做虎皮的说话技巧 \51
- 8.央求不如婉求
- ☞ —“顺便提起”的说话技巧 \53
- 9.话不在多全在点上
- ☞ —求人办事抓住关键的说话技巧 \56

第四章 虚实相间:人前人后会说人情话 \61

- 1.察颜观色定虚实
- ☞ —根据对方情况说人情话的技巧 \61
- 2.一句话得到人心
- ☞ —人情话办大事的说话技巧 \63
- 3.不经意间说出来的话最受用
- ☞ —人情话说到人心坎上的技巧 \66
- 4.好话十句不嫌多
- ☞ —日常交往说人情话的技巧 \68
- 5.人情话里有人情
- ☞ —以真诚把人情话说好的技巧 \71

★ 目 录 ★

Contents

6. 同学感情是“联络”出来的

☞ ——同学之间说人情话的技巧 \73

7. 把老乡关系套磁实

☞ ——以人情话结交老乡关系的技巧 \74

8. 同事和谐需要润滑剂

☞ ——工作中讲人情话的技巧 \78

第五章 急缓得法:事到临头会说应变话 \81

1. 明话暗说缓脱困

☞ ——面对窘境的说应变话技巧 \81

2. 繁话简说快避险

☞ ——快速应变的说应变话技巧 \84

3. 消除障碍解争端

☞ ——以变应变的说应变话技巧 \88

4. 装聋作哑息事宁人

☞ ——以不变应万变的说应变话技巧 \90

5. 熟谙人情免惹事

☞ ——符合人情世故的说应变话技巧 \93

6. 一通百通说应变

☞ ——办公室常见的说应变话技巧 \95

7. 面对危险巧应对

☞ ——紧急情况下的说应变话技巧 \99

8. 以智求变解难题

☞ ——换一种角度的说应变话技巧 \101



★目★录★

Contents

第六章 软硬有度:啃硬骨头会说服人话 \105

1.让他碰个铁钉子

☞ ——以硬气挫其傲气的说话技巧 \105

2.以威胁对付威胁

☞ ——以硬气挫其锐气的说话技巧 \108

3.后发也能制人

☞ ——对付无赖的说话技巧 \110

4.给你两条路自己选

☞ ——软硬兼施的说话技巧 \113

5.走得歪了气也虚

☞ ——以正压邪的说话技巧 \115

6.情场上的硬骨头最难啃

☞ ——软话退情敌的说话技巧 \116

7.因势利导才能赢

☞ ——不软不硬的说话技巧 \118

8.先顺人以求人顺我

☞ ——以情感化的说话技巧 \121

第七章 真假互用:善意的谎言胜真话 \125

1.过于老实成笨蛋

★ 目 录 ★

Contents

- ☞ ———留余地的说话技巧 \125
- 2. 谎言有时也是智慧
- ☞ ———不能不说的谎言技巧 \127
- 3. 谎言也有水平高低
- ☞ ———编造真实的克敌技巧 \129
- 4. 自我保护的有效手段
- ☞ ———示假隐真的说话技巧 \132
- 5. 适当的谎言有助交往
- ☞ ———避免直言的说话技巧 \136
- 6. 过于真实只会陷入绝境
- ☞ ———让事情更好办的说话技巧 \138
- 7. 善意的假话要真诚地说
- ☞ ———以假作真的说谎技巧 \140
- 8. 说话要干净利落
- ☞ ———不拖泥带水的说话技巧 \142
- 9. 真的假的两相掺和
- ☞ ———假戏真做的说话技巧 \143

第八章 深浅得当:对上司会说分寸话 \147

- 1. 幽默话有神奇的效果
- ☞ ———上司面前说幽默话的技巧 \147
- 2. 公开场合别触犯上司的尊严
- ☞ ———给上司留面子的说话技巧 \149



★ 目 录 ★

Contents

3. 谁都愿意被请教

☞ ——给上司提建议的说话技巧 \153

4. 直话要会迂回去说

☞ ——向上司表达反对意见的说话技巧 \155

5. 让他“自相矛盾”

☞ ——规劝上司的说话技巧 \158

6. 趁他高兴说正事儿

☞ ——说服固执己见上司的技巧 \160

7. 把握分寸别犯忌

☞ ——与上司说话别硬往上撞的技巧 \162

第九章 夸贬有术:激励下属会说鼓励话 \169

1. 你犯错我买单

☞ ——主动担责揽人心的说话技巧 \169

2. 打一巴掌揉三揉

☞ ——大棒加胡萝卜的说话技巧 \171

3. 领导也需要好人缘

☞ ——放下架子的说话技巧 \173

4. 好下属是夸出来的

☞ ——多说赞扬话的说话技巧 \175

5. 批评也要讲方式

☞ ——巧用暗示批评人的说话技巧 \178

6. 谨记批评的目的是为了激励

目 录

Contents

- 讲究批评原则的说话技巧 \180
- 7. 报忧也得掂量着说
- 坏话好说的说话技巧 \182
- 8. 适时说点真心话
- 与下属坦诚交流的说话技巧 \184
- 9. 说了不算不如不说
- 少诺重信的说话技巧 \186
- 10. 一碗水要端平
- 公平处理问题的说话技巧 \188

第十章 正邪相映:面对敌意会说反驳话 \191

- 1. 以其人之道还治其人之身
- 以彼攻彼的反驳技巧 \191
- 2. 让他原形毕露
- 放大荒谬的反驳技巧 \194
- 3. 让苛刻的要求失去目标
- 让其不攻自破的反驳技巧 \197
- 4. 身正不怕影子斜
- 以理去疑的反驳技巧 \198
- 5. 对付歪理不能用常规
- 以诡辩对诡辩的反驳技巧 \199

★ 目 录 ★

Contents

第十一章 当忍则忍：屋檐底下会说低头话 \203

1. 大事不违灵活说话

☞ ——低头的说话技巧 \203

2. 低头换取同情

☞ ——对领导有所求的说话技巧 \206

3. 有感情也得能低头

☞ ——对亲戚朋友有所求的说话技巧 \208

4. 有人找碴我避让

☞ ——对付无谓争执的说话技巧 \211

5. 别把自己看得太高了

☞ ——功劳面前说低头话的技巧 \213

6. 别把不是当理说

☞ ——说错话后及时认错的话技巧 \215

7. 贬低自己换来谅解

☞ ——故意小题大作的低头说话技巧 \217

8. 越是小人越不能得罪

☞ ——小人面前肯低头的说话技巧 \218

9. 说话上忍让，行动上准备

☞ ——以忍让稳住对手的说话技巧 \220

Contents

——以密成事的说话技巧 \ 245

目 录

Contents

3. 说你所需成我美梦

☞ ——有的放矢说悄悄话的技巧 \249

4. 悄悄话救人有妙用

☞ ——以悬念压人的悄悄话技巧 \252

5. 一陷再陷不信也得信

☞ ——借题发挥的悄悄话技巧 \255

6. 围魏救赵死中求活

☞ ——给人指路换活路的悄悄话技巧 \258

7. 只在最要紧的时候说悄悄话

☞ ——以公示人、以密除敌的说话技巧 \259

8. 小人物的悄悄话能成大事

☞ ——神龙见首不见尾的说话技巧 \262

第十四章 少说多听:该闭嘴时就别说话 \265

1. 竖着耳朵强过张着嘴巴

☞ ——多从他人的角度看问题 \265

2. 最会听才算最会说

☞ ——让人说个痛快的说话技巧 \267

3. 倾听改变说话的结果

☞ ——从听开始学说的说话技巧 \269

4. 用倾听给你消消火

☞ ——用倾听打消怒火的说话技巧 \272

目 录

Contents

5. 会听话中话、弦外音



——心照不宣的说话技巧 \275

6. “听”也足以当武器



——装作没听懂的说话技巧 \276



第一章

会说才能做： 不会说话办不成事

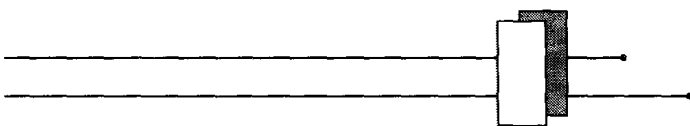
日常生活中我们常遇到办事不顺、结果不尽如人意的情况，究根溯源，很多时候是因为说话方面的问题造成的。同样一件事情，换一个人、换一种说话方式，结果就大不一样。但是遗憾的是，仍有很多人，不把“说话”当回事，尽管他知道自己说话上存在着这样或那样的缺陷，却看不到这些缺陷给自己的生活、事业带来的巨大危害而听之任之，这样下去，吃亏的还是自己。

1. 好多事情是说成的

——说话是一种上天入地的大学问

说话的好坏关系到一个人办事的成败。在你处于不利局面的时候

全
说
才
能
做
：
不
会
说
话
办
不
成
事



更是成也说话,败也说话。在春秋战国时代,出现了能说会道的诸子百家。其中苏秦、张仪之流就是著名的游说家:苏秦动用三寸不烂之舌游说了燕赵韩魏齐楚六国,使六国订立了合纵的盟约,于是就有了“六国合一”之说。后来张仪帮助秦国游说了六国,拆散了六国合纵的关系,帮助秦国吞并了六国。又有《三国演义》中的诸葛亮舌战群儒,威名天下,真乃“三寸不烂之舌,强于百万之师”也。当时他们所面临的情况十分艰难——对手个个不好对付,硬是靠会说话的本事得到一个一般人眼中不可能得到的结果。在国外,言语的重要性也早已被人们所广泛认识。在古希腊、古罗马时代,演说雄辩之风就非常盛行。美国人将“舌头”、原子弹和金钱并称为生存和竞争的三大战略武器,可见言语的作用非同小可。既然说话于治国安邦都尚且如此重要,那对人际交往的重要性就更不容小觑了。

说话对人的重要性主要体现在以下几个方面:首先,语言作为信息的第一载体,其力量是无穷的。在社交场合,语言是最简便、快捷、廉价的传递信息手段。一个说话得体、有礼貌的人总是受欢迎的。相反,一个说话张狂无礼者总是受人鄙视的。其次,随着现代信息社会的发展,对说话的要求也越来越高。快速发展的社会尤其讲究速度和效率,于是要求人们彼此应充分节约时间,简明扼要,能一分钟讲完的话,就不应在两分钟内完成。同时高效率的要求也迫使说话者要说得有条理,这也是社交活动所必需的。第三,信息社会的要求,说话者还应学会“人机对话”,以适应高科技带来的各行各业的高自动化的要求。在日本和美国,已有口语自动识别机,用来预订火车票等。文字的机器翻译若干年后将发展成为口语的机器翻译,语言打字机的使用,将使人类的双手获得第二次解放。这些人工智能的发展,迫切要求人们不仅能说标准的普通话,更要求人们应讲究如何说话。说白话不说半文不白的话,说明白的话不说似通非通的话,说准确的话不说含糊不清的话。

不重视说话的“井底之蛙”已难以适应时代的需要,这迫使人们突出重围,走出家园,去广交朋友,去认真说话,通过说话去创造效益、架设桥梁、增进友谊、创造理想的明天。讲究说话可谓是人人都需要也是人