

人人都喜欢的绝招

处处受欢迎的秘诀

学会说话 学会办事

把握好说话办事的分寸

说同样的话，为什么有的人能得到认可，有的人却只能面对被否定？

办同样的事，为什么有的人能一帆风顺，而有的人屡次碰壁？

是因为他们长相出众、招人喜欢？

是因为他们有过硬的关系？

其实，关键并不在这些，

关键是因为他们把握好了说话的分寸和办事的尺度。



LEARN TO TALK
&
LEARN TO HANDLE AFFAIRS

冀衡 编著

中国商业出版社

人人都喜欢的绝招 处处受欢迎的秘诀

学会说话 学会办事

—— 把握好说话办事的分寸 ——

说同样的话，为什么有的人能得到认可，有的人却只能面对被否定？

办同样的事，为什么有的人能一帆风顺，而有的人屡次碰壁？

是因为他们长相出众、招人喜欢？

是因为他们有过硬的关系？

其实，关键并不在这些，

关键是因为他们把握好了说话的分寸和办事的尺度。



冀衡 编著
中国商业出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

学会说话 学会办事/冀衡编著. —北京: 中国商业出版社, 2003.12

ISBN 7-5044-4951-2

I. 学... II. 冀... III. 人际交往-语言艺术
IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 110985 号

责任编辑: 孙锦萍

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
北京飞达印刷有限责任公司印刷

880×1230 毫米 32 开 12 印张 280 千字
2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

定价: 24.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

序言

LEARN TO TALK LEARN TO HANDLE AFFAIRS

说话是一门技巧性很强的艺术，它直接影响到我们生活中的方方面面。如果你出言不慎，与别人发生误会与争吵，那么你将不可能获得别人的同情、合作以及帮助。作为一个现代人，我们不仅要有自己独特的思想和见解，而且要能在别人面前将它很好地表达出来。

但说话既是最简单的事，又是最困难的事。说它简单，是因为连蹒跚学步的孩童也能咿咿呀呀地表达自己的意愿；说它困难，是因为要想把话说得恰到好处，需要博学多识、敏锐的洞察力和见机行事。难怪《红楼梦》中有云：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”

有这样一个故事：

一位女主人对新来的女佣人说：“我可以叫你阿莲吗？这是前一个佣人的名字，我不喜欢改变自己的习惯。”

女佣人答道：“我也很喜欢这种习惯。这么说来，我就可以叫你马先生了，因为这是我以前的主人。”

按照自己的习惯，用以前佣人的名字来称呼现在的佣人，还声明不可改变，女主人可谓既霸道又无理。女佣人却“以子之矛，攻子之盾”，先机智地赞同女主人的这一习惯，然后借用她的处世方式称其为“马先生”，从而十分巧妙地揭示了这种做法的荒谬性。

序言

读了这个故事后，你有没有想过，如果你是那位女佣人又该如何反驳呢？

语言是思想的外壳，是我们的交际工具，也是我们在四面楚歌时披荆斩棘的一把利器。刘勰在《文心雕龙》中对语言作出了较高的评价：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”历史上，陈轸明其言，而敌军卷甲而去；苏秦行其说，而促成合纵抗秦联盟；诸葛亮舌战群儒，说服孙权联刘抗曹，而获赤壁大捷。“一言以兴邦，一言以丧邦”，这充分说明了语言的力量。

追古思今，我们的生活同样也是现实且残酷的，无论你是否愿意，那些令你尴尬、窘迫的境况总会不期而至，扰乱你正常的逻辑思维，那时，拙于言辞的你是否能应对自如？还有很多时候，你想拥有一份友谊、稳定住一个客户、做成一笔生意，是否也能轻易地实现？当你想批评、赞美、拒绝一个人时，是否也能让他心悦诚服？

随着时代的发展，“鸡犬之声相闻，老死不相往来”早已成为昨日黄花，我们不得不走出家门，走向社会。这时，交际能力在一个人的成长、工作、生活中起到了举足轻重的作用。说同样的话，为什么有的人能得到认可，而你却只能面对被否定；办同样的事，为什么有的人雷厉风

序言

行、一帆风顺，而你却屡次碰壁、寸步难行？同样是人，为什么别人能广结人缘，而你却知己甚少？是因为她们长相出众、招人喜爱？还是因为他们讲哥们义气？是因为他们能用花言巧语迷惑人心？

其实，这些都不是。姣美的容颜终会被岁月所腐蚀；讲义气的人也会因一时偏激而铸成大错；花言巧语如同一张薄纸，一戳即破。而那些能在人际交往中左右逢源的人并没有什么秘诀，他们只是把握好了说话的分寸和办事的尺度。

人们活着，不仅仅是为了生存，而是为了做成一些事情，成就一些事业，实现为自己、为他人、为社会而设定的理想和目标。而抵达这一理想境界的通行证就是人的言行。戴尔·卡耐基曾说过：“一个人的成功，约有15%取决于知识和技术，85%取决于沟通。”掌握了本书的技巧，你就能凭借驾驭谈吐和办事的能力，给自己创造一个融洽的环境，一片任意驰骋的天空。

朱自清曾说过：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半儿是在说话里。”总之，能否与他人进行有效的沟通，并赢得他们的信任与合作，是每个人都应该努力培养的一种能力。



上 部

第1章 学会怎样拒绝别人

- | | |
|--------------|------|
| 不伤感情巧说“不” | (4) |
| 让幽默营造拒绝的气氛 | (7) |
| 把意图隐晦曲折地表达出来 | (9) |
| 为对方指明一条新的出路 | (11) |
| 推掉不必要的应酬 | (13) |
| 让答案消失在等待中 | (16) |
| 糊涂得恰到好处 | (18) |
| 为拒绝找个借口 | (21) |
| 将话题扯远 | (24) |
| 要“否定”也要“技巧” | (26) |
| 把难处说出来 | (28) |
| 退让一步，伺机再推 | (31) |
| 语言明确地拒绝 | (32) |

第2章 学会怎样说服别人

- | | |
|-----------------|------|
| 用事实说话 | (34) |
| 给对方制造一个悬念 | (36) |
| 提供给对方一道多项选择题 | (38) |
| 缓和气氛麻痹对方 | (42) |
| 把“我的”变为“我们的” | (44) |
| 通过别人的观点看世界 | (47) |
| 让他行动起来 | (50) |
| 攻破对方的心理防线 | (52) |
| 促使对方下决心 | (56) |
| 让对方变被动接受为主动反思 | (58) |
| 让对方产生疑惑 | (63) |
| 怎样诱导对方 | (65) |
| 类比能让人对问题有个直观的认识 | (72) |
| 情理交融感人至深 | (74) |
| 为对方提供一条行为准则 | (76) |

第3章 学会怎样批评别人

- | | |
|----------------|------|
| 给对方留面子，自己才有面子 | (80) |
| 批评是责任，也是艺术 | (83) |
| 有话好好说 | (86) |
| 缓解批评时的紧张情绪 | (89) |
| 不要让对方背上沉重的思想包袱 | (91) |
| 避免没有必要的批评 | (94) |

让人明了你的善意	(96)
忠言未必逆耳	(98)
就着糖水送药吃	(101)
该出“口”时就出“口”	(104)
人也喜欢顺“毛”摸	(106)
巧批评增进彼此关系	(108)
不要当众指责别人的过错	(110)
建设性地批评	(113)
“高帽子”的妙用	(115)

第4章 学会怎样赞美别人

让你瞬间就能博取对方的好感	(118)
过分的赞美就变成阿谀	(120)
不要冲撞对方的忌讳	(122)
到什么山上唱什么歌	(124)
“赞美”也需懂行	(126)
赞美应注意的几个事项	(128)
赞美也需要及时	(130)
赞美可以把许多尴尬一一化解	(131)
让对方回忆起昔日的辉煌	(133)
真诚的赞美才具有效力	(135)
让对方明白,他是个重要人物	(137)
赞美也需要有好口才	(139)
做个优秀的发现者	(141)
他需要什么,你就给他什么	(143)
人人都需要得到他人的肯定	(144)

将话题转到“将来”	(146)
恰到好处地恭维	(147)
用赞美激励对方	(149)

第5章 学会怎样摆脱尴尬

及时弥补自己的疏漏	(152)
借题发挥	(155)
错了就应立刻承认	(157)
谎言被戳穿时,该怎么办	(159)
无意间伤害了别人的感情,该怎么办	(161)
巧借自嘲	(162)
为别人打圆场	(165)
化解别人的责难	(169)

第6章 学会怎样与人沟通

说好第一句话	(174)
恰当地称呼对方	(176)
没有介绍人的场合	(179)
制造余韵无穷的谈话	(180)
打开对方的话匣子	(182)
交谈要恰到好处	(185)
与人交谈要直奔主题	(187)
应付沉默寡言者	(189)
把握好说话的语速	(190)
控制好说话的音量	(192)

语言的规则	(193)
让对方充分领会你的意图	(195)
树立自己的独特形象	(197)
把名片当作交际中的联谊卡	(200)

第7章 学会怎样与人谈判

准确无误地陈述你的意图	(202)
谈判语言有禁忌	(205)
谈判中的“提问”艺术	(208)
谈判中的“答复”技巧	(212)
话中有话	(214)
说服的三点要诀	(216)
沉默是为了更好地说	(219)
谈判中的示弱求胜之术	(221)
巧问须巧答	(224)
出奇制胜的答复技巧	(226)

第8章 学会怎样求职

如何谈你的工作经历	(230)
跳槽者面试的“忌语”	(232)
面试时别说这些话	(234)
印象深刻的自我介绍	(237)
回答好“陷阱”问题	(240)
讲薪酬的窍门	(243)

下 部

第 9 章 做一个会说话会办事的下属

- | | |
|-------------|-------|
| 把“意见”变为“建议” | (248) |
| 读懂领导 | (253) |
| 怎样与摆架子的领导相处 | (254) |
| 怎样和老板谈加薪问题 | (256) |
| 别轻易说“我不能” | (259) |
| 说“是”，不说“好” | (260) |
| 怎样向上司汇报工作 | (261) |
| 与领导产生矛盾怎么办 | (265) |
| 领导爱挑剔怎么办 | (267) |
| 领导有错了怎么办 | (269) |
| 不替上司“背黑锅” | (272) |
| 效率便是你的才干 | (275) |

第 10 章 做一个会说话会办事的领导

- | | |
|-------------|-------|
| 下属逞强怎么办 | (278) |
| 恩威并举方奏效 | (279) |
| 与员工建立朋友式的关系 | (282) |
| 鼓励不同意见 | (285) |
| 乐于听取抱怨 | (287) |

冷却处理对立情绪	(290)
如何做到充分信赖	(292)
如何用犯过错的下属	(295)
让下属情愿加班	(297)
积极替下属承担责任	(299)
公正地对待下属	(301)
不要用任务式的语言	(302)
摸透下属的心思	(304)
揽心有术	(307)
亲自出马	(310)
向下级通报不好的消息	(312)

第 11 章 做一个会说话会办事的同事

怎样与同事说话	(316)
怎样与小人共事	(321)
与同事有矛盾怎么办	(323)
与同事相处的艺术	(326)
同事与你抢功劳怎么办	(329)

第 12 章 做一个会说话会办事的朋友

交朋友要保持弹性	(332)
原谅朋友	(335)
与朋友交往时须注意的问题	(337)
不把朋友当拐杖	(339)
防着点儿“小人”朋友	(342)

妥善处理朋友间的麻烦 (344)

第 13 章 做一个会说话会办事的家人

不要让唠叨话毁了你的幸福生活 (348)

夫妻间的伤情话 (351)

夫妻间该说的话 (353)

夫妻间的称呼 (356)

经常改变说话方式 (357)

与长辈怎么说话 (360)

与晚辈怎么说话 (363)

教育孩子时忌说的话 (364)

后 记 (367)

上部

学会说话 学会办事

学会怎样拒绝别人

学会怎样说服别人

学会怎样批评别人

学会怎样赞美别人

学会怎样摆脱尴尬

学会怎样与人沟通

学会怎样与人谈判

学会怎样求职



第 1 章

学会怎样拒绝别人

有亲戚求你办事，你无能为力，不得不说“不”；妻子想买高档化妆品，你没有钱，不得不说“不”；好友约你一同去违纪，你不得不说“不”；恋人过生日，你公务在身，对她的邀请，不得不说“不”；……但说“不”会伤感情的，有没有一些既说“不”又不伤感情的方法呢？

