

★人才不一定会说话，但会说话的都是人才
★锤炼能言善辩的市领，提升人生第一竞争力

会说才有竞争力

善用语言提升竞争力的92个技巧与策略



胡细明◎编著

Huixhuo Caiyou Jingzhengli

会说话：

让你在交际中左右逢源，
让你在职场中游刃有余，
让你在商战中轻松取胜，
让你在生活中独具魅力，
让你的家庭幸福和睦……

中国纺织出版社

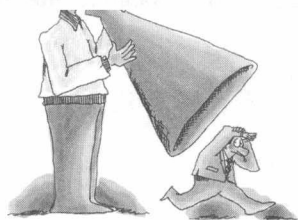
★人才不一定都会说话，但会说话的都是人才
★锤炼能言善辩的本领，提升人生第一竞争力

会说才有竞争力

善用语言提升竞争力的92个技巧与策略

Huishuo Caiyou Jingzhengli

胡细明◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

善用语言能给我们带来很多便利，而不会说话则会处处不受欢迎、办事遇阻。会说话才有竞争力，这是一门学问，也是一门艺术。只有懂得巧妙运用这种艺术的人才能在工作中和生活中游刃有余、如鱼得水、左右逢源。本书从九个方面深度剖析，为读者呈现日常生活中必学必用的说话技巧与策略，使读者快速把握人生竞技场上的第一竞争力。

图书在版编目 (CIP) 数据

会说才有竞争力 / 胡细明编著. —北京：中国纺织出版社，2010.6

ISBN 978-7-5064-6341-6

I. ①会… II. ①胡… III. ①语言艺术 - 通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 053237 号

策划编辑：李秀英 祝秀森 责任编辑：张璞 责任印制：陈涛

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街 6 号 邮政编码：100027

邮购电话：010—64168110 传真：010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市航远印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2010 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：17

字数：233 千字 定价：29.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

会说才会赢

在竞争越来越激烈的今天，语言沟通是我们生活中一项重要的交际手段，善用语言能给我们带来很多便利。而不会说话不仅办事时会遇到许多障碍，还可能随时招惹上麻烦。正如：“好话胜似良药能疗病，坏语好比尖刀伤人心。”

传说，有个人感动了上帝，上帝说：“我可以完成你一个心愿。”于是那人想了想对上帝说：“我要我所有的朋友永远健康！”上帝说：“行，但只能四天！”那个人接着说：“行，那就要春天、夏天、秋天、冬天。”上帝说：“这样那只能三天。”那人说：“行，那就昨天、今天、明天。”上帝说：“不行，两天。”那人说：“行，那白天和黑天。”上帝说：“不行，就一天！”那人说：“行！”上帝茫然问道：“你要哪一天？”那人说：“每一天！”上帝哭了……说：“以后你所有的朋友将天天健康！”

这就是语言的魅力！会说话才有竞争力，它是一门学问，也是一门艺术。可以毫不夸张地说，会说话就是人生竞技场上的第一竞争力。

如果你想在商业活动中迅速成交并争取最大的利益，你想用三言两语化解一场剑拔弩张的冲突，你想在关系复杂的办公室里游刃有余，你想自己的能力得到领导的赏识等，这都需要良好的语言表达能力。可以讲，在这个人与人之间接触越来越频繁的时代，事业的成功、家庭的幸福、人生层次的提升都在语言沟通中得以实现。

一家著名的企业正在招聘营销经理，出了一道把梳子卖给和尚的实践



题。不少应聘者见了这个怪题都不以为然，说没头发的人怎么会买梳子？认为这是故意捉弄人，很多人拂袖而去。可是有三个人却想试一试。

第一个人拿着梳子到几家寺院简单推销，一整天也没卖出一把，在下山时见到一个小和尚一边晒太阳一边挠着又脏又痒的头皮，他见状忙送上一把梳子，小和尚用后很高兴，当即买下一把。

第二个人到一座较大的寺庙去卖，因为他见这座庙山高风大，前来烧香磕头的善男信女们头发都被风吹得很零乱。发现这个细节后，他灵机一动找到方丈说：“你看进香朝拜者蓬头散发，这是对佛的不敬。寺院应该在香案上摆着梳子，供虔诚的人梳头。”方丈一听觉得很有道理，当即买下了10把梳子。

第三个人他找到一座闻名遐迩、香火旺盛的宝刹对方丈说：“这么多心诚的朝拜者，又购票又买香还买纪念品，如果方丈对这些善男信女有所馈赠，定能温暖人心，招来更多的香客。再说方丈的书法超群，可以在梳子上题写‘积善梳’三个字，让人们带着题字梳将佛家倡导的‘真善美’广传天下，可谓一举两得。”方丈听后大喜，当即买梳100把，并当即同卖梳者一起举行了向香客赠梳仪式。宝刹向香客赠梳施善之事一传十，十传百，吸引着香客纷至沓来，宝刹香火越来越旺，方丈名利双收很是高兴。找到第三个卖梳人与其签订了长期供梳购买合同。而公司最终录用了这位聪明的营销经理。

其实何止是工作，很多事情都是这样，往往只是一句话，就会让复杂的事情变得简单起来，让陌生人成为朋友，让看似不可能的事情成为现实，也可以让你的生存环境变得更加和谐。上面卖梳子的故事就是最好的说明。

说话是一切交际的基础，语言沟通就是心灵与心灵之间的契约与对话。只有懂得有效运用这种艺术的人才能在为人处世时如鱼得水，左右逢源，成为最后的赢家。

目录 Mu Lu

第一章

沟通从心开始，说话赢在技巧

语言沟通是心灵与心灵之间的对话，只有了解了情况和掌握了对方的心理，才能对症下药，采取有针对性的方法和手段。说话要掌握技巧，技巧性的说话方式可以使你处处掌握主动权，迎合别人的心理，顺着对方的性格，按着自己的意愿说服对方，做一个人人喜欢、处处受欢迎的会说话会办事的社交高手。

会说还要懂礼，懂礼才能会说	/3
会说就要攻心，心服才能诚服	/6
会说就要把话说到点子上	/9
言多必败，话多不如话巧	/13
说话绕个圈子，做人少碰钉子	/17
制造氛围，找到“共同点”	/20
巧妙设置悬念，扣人心弦	/21
讨人喜欢的说话技巧	/23
说话有分寸，做人不难	/25
会听是会说的另一种表现形式	/27



第二章

讲究说话技巧，让人接受批评

俗语说得好：“人非圣贤，孰能无过？”圣贤都会有过错，何况我们这些凡人呢！一旦出现了过错，就得有人来指正，这样才会有进步。在工作和生活中，同事之间或朋友之间，出于教育和帮助的美好愿望，对发生过错的人提出批评是常有的事，但如何使批评既能达到目的，又能使受到批评的人欣然接受，不至于产生抵触情绪和逆反心理，这的确是大有学问的。

- 让别人接受批评的艺术 /35
- 运用间接批评的力量 /38
- 批评还要考虑对方的心理感受 /40
- 批评与赞美同行让人心服口服 /42
- 幽默的批评让人高兴地接受 /45
- 批评别人时良药也不能苦口 /47
- 打人不打脸，说话不揭短 /50
- 批评别人切忌伤害他人的自尊心 /52
- 用暗示替代正面批评效果佳 /54

第三章

真诚巧妙的道歉，修补裂痕的良方

人非圣贤，孰能无过。道歉贯穿于几乎所有的人际交往中。可以说，生活中如果没有道歉，愤怒与冲突就会积聚而爆发。道歉，这种文明社会中随处可见的语言行为，体现的不仅是一个人的素质修养与智慧，也是人际关系中一种良好的润滑剂，可以化干戈为玉帛。可以说，巧妙恰当的道歉是修补裂痕的良方，具有一种强大的征服力量。所以，生活中人人都应该学会道歉。

道歉是润滑人际关系的一剂良方 /59

道歉中需要遵循的原则 /61

有效道歉的几种形式 /63

有效道歉的步骤与技巧 /65

中国最著名的道歉典故 /68

商务活动中的道歉艺术 /71

名人与道歉的故事 /73

夫妻间生活中的道歉艺术 /76

父母错了也要向孩子道歉 /79

目

录





第四章

赞扬让人受用，会说就要激励

鼓励是有效沟通的一个诀窍，而赞扬是鼓励别人的最好方式，也就成了人际沟通的一剂良药。每个人都希望得到别人的赞美，对别人有一份期待，希望得到他人的尊重。因此，只要你的嘴巴“甜”一点，会说话、说好话、巧说话，适时给人送去夸奖和赞扬，让别人心里感觉舒服、受用，自然就能融洽双方的关系，求人办事时就能左右逢源。

- 赞美别人引以为荣的事情 /85
- 赞美别人也要把握好分寸 /87
- 多说别人受用想听的话 /89
- 赞美别人话不在多 /91
- 抓住细节赞美别人效果更佳 /93
- 真心赞美管用，诚心恭维高明 /95
- 让别人把赞美传给对方更具“杀伤力” /98
- 赞美要因人而异 /100

第五章

幽默更能说服，效果非凡神奇

幽默，不仅表现出一个人快速组织语言的能力，同时更彰显一个人的说话魅力。所以，我们说，幽默就是一种智慧。说话中有了幽默，会让艰难的思想工作变得轻松；劝导中有了幽默，会让固执己见的人笑纳意见；谈判中运用幽默，会让剑拔弩张的对手与你握手言欢。

- 善用幽默，人生更加精彩 /105
- 幽默是化解冲突的有效手段 /108
- 善用正话反说的幽默 /110
- 幽默的劝导方式效果更好 /112
- 谈判中幽默地说服对手 /114
- 幽默可以将大事化小，小事化了 /116
- 反问式的幽默令人折服 /117
- 幽默让你树立好人缘 /119
- 自嘲：另一种幽默 /120
- 用幽默乐观感染他人 /125
- 幽默地拒绝他人 /127

目

录





第六章

掌握说话要点，说话办事不难

会说话是一种力量，它可以突破年龄与职业的障碍，让看似繁杂的人际关系变得顺畅通达。要想拥有这种能力，你就必须掌握良性的语言沟通要点，这样在说话办事的过程中它就能为你逢山开路，遇水搭桥，让一切变得水到渠成。

- 最恰当的称呼就是最好的开始 /133
- 让寒暄为你开启人际交往的大门 /136
- 别人最喜欢的交谈方式才是最好的 /138
- 不同场合，说得巧事就好办 /140
- 试试“激将法”办事的奇效 /143
- 高明的“牵牛鼻子”说服术 /145
- 适时“打圆场”，收获他人心 /147
- 用语言拉近距离，用情感操控人心 /151
- 逢人只说三分话，不可事事全掏心 /153
- 运用微笑的力量感染他人 /157

第七章

说话看对象与场合，说服讲方法与策略

任何沟通的技巧都是针对交往对象的心理来有的放矢的，这样才能让你说出的每一句话更有说服力。人的一生难免会遇到各种各样的人，不同性格的人有不同的喜好，所以要讨人喜欢，得到别人的认可，就要采用不同的方法与策略，才能做到一一击破，成为真正的说话高手，成为最终的赢家。

- 射箭看靶子，说话看场合 /163
- 智者说话投其所好，愚者盲目乱开口 /165
- 巧与讨厌的人周旋 /168
- 适时巧妙地反驳，强而有力地说服 /173
- 让难缠的人在你的口才面前低头 /175
- 出其不意地在慌乱中说服对方 /177
- 利诱相济的说服策略 /178
- 善意的“威胁”，有效的说服 /180
- 高低不在言语，示弱是一种智慧 /181

目

录





第八章

反对意见时时有，说服策略不可无

每个人的思想观念和意见都不相同，如果在沟通中遇到与自己的意见不一致的人时，不能采取强制的方式让对方与自己保持统一。智慧的方法是，通过准确、完整地表述自己的意见及其理由，艺术地使用一些说服手段，这样就能让对方心悦诚服地接受你的意见。

晓之以理、动之以情，让人心悦诚服 /187

站在对方的立场上说服对方 /189

借用权威的力量让别人信服 /192

利用从众心理影响对方 /194

有效说服他人的艺术 /196

说服需要有耐心 /198

与人争论时要注意态势与语气 /199

遇到反对意见时选好应对之术 /201

敢于说“不”，更要善于说“不” /204

退让是一种顾全大局的智慧 /207

妥协是一种双赢的选择 /210

利用思维惯性让对方认同 /212

为而不争，智者不辩 /213

第九章

工作中拥有好口才，好人缘成就好事业

和谐的人际关系可以使人心情舒畅，工作效率高。能否建立良好的同事、合作伙伴关系是检验一个职场人士基本素质的试金石。虽然不能断言，一个具有较高素质的人就一定拥有融洽的关系。但可以肯定的是，一个不会说话、素质低下的人肯定不会拥有好人缘，一个没有广泛人脉的人是很难取得事业上成功的。只有拥有了好口才，拥有好人缘，才能成就一个人的事业。

- 工作生活中的语言礼仪 /219
- 接打电话时的礼仪与技巧 /221
- 拥有和谐同事关系要注意的细节 /223
- 话到嘴边留三分，玩笑好笑不好开 /226
- 多征求他人的意见有好处 /231
- 与人交谈不要抬杠 /233
- 背后少说坏话，当面多些夸奖 /237
- 不要在同事面前卖弄“小聪明” /238
- 拥有好人缘要注意细节 /240
- 不“吃独食”，有好处要与同事分享 /243
- 不要让牢骚与抱怨害了你 /247
- 不要把话说得太“满” /249
- 工作中要注意的说话禁忌 /252
- 参考文献 /254

目

录



第一章

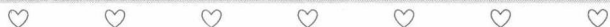
沟通从心开始，说话赢在技巧

会说才有

竞争力



语言沟通是心灵与心灵之间的对话，只有了解了情况和掌握了对方的心理，才能对症下药，采取有针对性的方法和手段。说话要掌握技巧，技巧性的说话方式可以使你处处掌握主动权，迎合别人的心理，顺着对方的性格，按着自己的意愿说服对方，做一个人人喜欢、处处受欢迎的会说话会办事的社交高手。





会说还要懂礼，懂礼才能会说

中国是世界闻名的礼仪之邦。彬彬有礼的人总是富有魅力，是人人喜欢、处处欢迎的人。而言行粗鲁的人只能引人嘲笑，令人厌恶。现实生活中，一个粗鲁又傲慢的人一定会令人憎恶，会为人所不齿。礼貌不怕过于周到，怕的是缺少礼貌。礼貌和尊敬的优越之处在于：我们施之于人，自己却不受任何损失。待人以礼并非难事，却受益匪浅，尊敬他人就会受人尊重。

如今，许多单位招聘员工时，不仅要看学习成绩，大多还会考查一个人的为人品行等方面。下面这个真实案例对讲究语言礼貌而受益于此做出了很好的诠释。

有一批应届毕业生几十人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室去参观，全体学生坐在会议室里等待部长的到来。这时，有一位办公室工作人员给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问：“有绿茶吗？天太热了。”办公室工作人员回答说：“非常抱歉，没有准备。”当工作人员给一位叫刘平的同学倒茶时，刘平真诚地说：“谢谢您，大热天的，辛苦您了！”工作人员眼睛一亮，高兴地看了刘平一眼。虽然这是很普通的一句客气话，但在这么多人里第一个说出这样的话，令对方很是惊讶，同时也显示出刘平的与众不同。

这时，部长推门进来与大家打招呼，不知怎么回事，会议室里却显得静悄悄的，没有一个人回应。刘平左右看了看，犹豫了一下带头鼓起了