

● 闯荡社会的第一本领，受用一生的口才宝典 ●

ZUISHOU HUANYING DE
SHUOHUA JIQIAO



最受欢迎的 说话技巧



凹凸◎编著

送给年轻人的技能宝典

一个人说话的水平，决定了他人生局面的大小。

精华版
JINGHUABAN

难办的事会因言语得当而水到渠成，简单的事也会因口才不佳而功亏一篑。说话是一种技术，也是一门艺术，是在官场中左右逢源的“法宝”，也是在职场中频频晋升的“金钥匙”，更是使生活美满和谐的“如意棒”。

中国纺织出版社

ZUI SHOU HUANYING DE SHUO HUA JI QIAO

最受欢迎的 说话技巧

凹凸◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

良好的沟通能力是年轻人闯荡社会的重要技能,是否会说话更决定了你是否能在竞争中脱颖而出。年轻人想要把话说得明白、到位、得体、出色,就必须学习和掌握一些基本的沟通技巧。本书将教会你如何让双方从陌生到熟悉顺畅地开始交流,如何在不同的场合与不同的人交谈,如何在短时间内发现对方的兴趣等。书中有针对性地分析了如何讲赞美激励的话、批评说服的话、委婉拒绝的话、理解宽容的话以及幽默激励的话的妙技和高招。本书的每一个技巧都是古今中外口才经验与智慧的总结、提炼和升华,都经过成功人士的实践和锤炼。在你阅读本书之后,你会发现说话的魔力超乎你的想象,书中许多实用性强的技巧会让你在与人沟通时口若悬河、应对自如,帮助你成为一个能说会道的人。

图书在版编目(CIP)数据

最受欢迎的说话技巧/凹凸编著. —北京:中国纺织出版社, 2010.4

ISBN 978-7-5064-6258-7

I. ①最… II. 凹… III. ①口才学—青年读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第024279号

策划编辑:闫 星 责任编辑:高振亚 责任印制:周 强

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

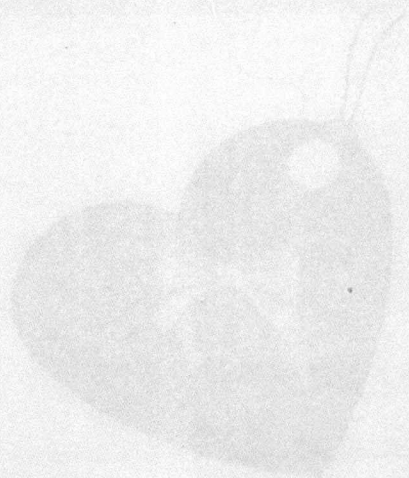
北京中印联印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

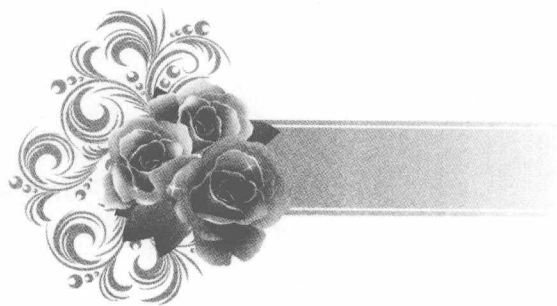
2010年4月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:18

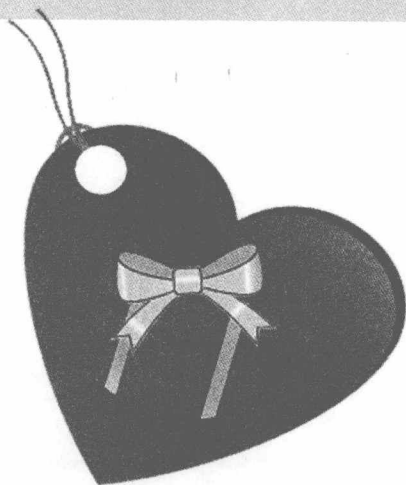
字数:280千字 定价:32.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换





言语是思想的衣裳，谈吐是行动的导航，说话的技巧可以表现出一个人的睿智和修养，也是帮助我们成就幸福人生的隐形的翅膀。



P R E F A C E

序 言



俗话说：“病从口入、祸从口出。”对于二十多岁的人来说，这句话尤其要引起重视。在我们的工作、生活中，每一个环节都离不开说话，每一次社交活动都相当于一次展示自己魅力的机会。

无论是求职应聘或是向上司出谋划策，都需要我们张嘴去“说”，这时候，缺少语言技巧，没有一定的说话艺术是不行的。或许你羡慕他人能上司面前滔滔不绝地阐释自己的观点，或许你羡慕同事能与他人进行激烈的唇枪舌剑，而自己却常会说错话，似乎总是笨嘴拙舌。事实上，只要年轻的你懂得一些说话技巧，就完全能摆脱现状，甚至成为人群中的雄辩家，让别人心悦诚服地接受自己的观点。

斯图加特修辞训练学家及作家 Zngo Vogel 说：“语言就像一个人的名片，你完全可以通过言辞来伸张你的个性，使自己变得与众不同。”其实，通过在校园里的学习，我们头脑中已经储备了成千上万的词汇，对现在涉世之初的我们而言，关键在于如何运用技巧唤醒这些词汇，使它们成为引领我们走向成功的敲门砖。

譬如，经常赞美对方是二十多岁的人应该掌握的一种说话技巧和沟通艺术，更是一种做人处世智慧。赞美的话语，会让对方精力充沛，更有活力，激发他们积极的回应，令对话取得预期的效果，让人感受到我们善良而宽容的魅力，缩短彼此心灵的距离。



最受 欢迎的说话技巧

所谓张嘴说“话”就是为表达自己的意见、回答别人问题或发表对别人的思想的反应。对于血气方刚的年轻人来说,有些说话技巧是不得不掌握的,譬如:如何提升自己说服他人的技巧,让语言成为推动自己成功的助力;如何合情合理地拒绝对方,应使用怎样的方式令彼此都不尴尬;如何发现对方的闪光之处,在谈话中找到赞美对方的切入点,令彼此能心情愉悦地完成对话;如何成为一个完美的倾听者,令对方感受到我们的诚意,通过交流结交真正的朋友;如何含蓄地表达我们的意见,令对方心悦诚服地接受,并从中感受到我们的真情实意……

身处社会,我们各类关系的开展多半有赖于说话,掌握说话的技巧,拥有一张巧嘴,一席话说得自然是令周围人心悦诚服,工作生活自然是如鱼得水、节节高升。在谈话中,请牢记:“您好”是开头,“请”字经常用,不怕说“对不起”,“谢谢”在后头,“再见”是朋友。掌握礼貌用语,能让我们的每次对话都处于一种和谐的气氛中,令对方心中感到快乐,从而进一步增强沟通的效果。

对于涉世之初的我们而言,说话是宜少不宜多,要处处小心,切不可随口发表言论。说话之前,要想清楚你说话的对象、自己的说话目的是什么、如何诉说自己的观念、怎样说服对方、何处是合适的谈话场地、要采用哪些修辞艺术……在工作和生活中,尽量选择他人愿意采纳的方式说话,他人不愿意听的话,还是不说为佳。

对于二十多岁的人来说,掌握说话技巧是一项基本技能,能够体现出我们的修养、知识、魅力,帮助我们拓宽人际关系网络,使我们左右逢源、心想事成、求人办事处处顺利。掌握了说话技巧的年轻人,自然是处处受人欢迎,能和素不相识的人成为朋友,也能与他人顺利完成合作,还能得到同事的尊重、上司的刮目相看,更能为人们排忧解难、消除疑虑,同时,让自己在紧要关头化险为夷,为事业征程锦上添花,早日抵达成功的彼岸!

编著者

2009年10月

CONTENTS

目录



第 1 章

初次见面,这样说话让人印象深刻 / 1

克服紧张,年轻人要自信地与人交流 / 2

初次见面,说话要注意细节 / 3

称呼对方要得体 / 6

如何说好见面第一句话 / 7

年轻人自我介绍的几个技巧 / 10

如何让肢体语言为你加分 / 12

如此寒暄拉近双方距离 / 14

恰当恭维别人的小技巧 / 16

初次见面时说话有禁忌 / 17

第 2 章

巧言赞美,开口说一嘴漂亮的话 / 21

年轻人要学会赞美他人 / 22

赞美他人,成就自己 / 24

学会在背后赞美他人 / 26

借人之口,表己之意 / 29

抓住赞美的几个要点 / 31



- 怎么说好赞美的话 / 32
- 不要让赞美变奉承 / 34
- 赞美的话要真诚表达 / 36
- 多谈对方成就和得意之事 / 39
- 女人赞美男人的技巧 / 41
- 赞美领导的注意要点 / 43

第3章

因人而异,如何与不同对象聊得投机 / 47

- 说话看人,到什么山头唱什么歌 / 48
- 边看边说,改变说话的策略 / 50
- 与名人交谈的几点技巧 / 53
- 与上下级交谈的技巧 / 55
- 如何同陌生人打交道 / 58
- 与家人沟通的技巧 / 60
- 恋爱妙语让感情升温 / 63
- 与孩子说话的注意要点 / 65
- 因人而异的说话妙招 / 68

第4章

礼貌沟通,培养优雅而令人愉悦的谈吐 / 71

- 礼貌代表对别人的尊重 / 72
- 礼貌说话事半功倍 / 74
- 讲话注重分寸有礼貌 / 76
- 礼貌说话的几点注意事项 / 78
- 让“对不起”这句话更有效用 / 80
- 年轻人要会使用谦词、敬语 / 81
- 道谢时要注意的技巧 / 82



有礼貌才能得到别人的帮助 / 84

第 5 章

分清场合,怎样选择最恰当的说话方式 / 87

多种技巧面对批评 / 88

打破冷场的巧言妙招 / 90

打圆场的小技巧 / 92

不要“哪壶不开提哪壶” / 94

考虑自己要说的话是否适合场合 / 96

社交场合的口才技巧 / 98

聪明人不逞口舌之快 / 100

暗示语的小小玄机 / 101

女人要会包装自己的语言 / 104

多说不如巧说 / 106

在不同场合这样能说会道 / 108

第 6 章

巧妙拒绝,这样表达不会使人难堪 / 111

因为年轻,拒绝的话就是说不出口 / 112

年轻人要学会拒绝 / 113

大大方方说“不” / 115

和气拒绝,别伤面子 / 118

生活中拒绝别人的几个妙招 / 120

职场中的拒绝办法 / 123

不伤感情的拒绝 / 126

怎样用幽默的话语拒绝他人 / 128

拒绝赢得尊重 / 130



第7章 含蓄表达,言在此而意深远 / 133

含蓄表达的巧妙作用 / 134

言在此而意在彼 / 135

几种常用的含蓄的表达方法 / 138

含蓄地表达恋爱中的不满 / 139

含蓄地拒绝求爱者 / 141

含蓄地表达工作的不同意见 / 144

委婉地对朋友表达不满 / 146

第8章 耐心倾听,给人无声的赞美 / 149

年轻人要耐心倾听 / 150

不要随意打断别人的话 / 152

交易中倾听顾客的心声 / 154

倾听别人说话应注意的礼仪 / 156

随便插话只会自毁形象 / 158

倾听的四个层次 / 160

如何在倾听中接他人话茬 / 163

用良好的心态倾听他人 / 165

如此做一个用心的倾听者 / 166

第9章 善用批评,如何给双方留有余地 / 171

年轻人也要会用批评的力量 / 172

如何做到善用批评 / 173

掌握批评的几种方式 / 176

尊重是批评他人的前提 / 178



- 怎样最有效地批评孩子 / 181
- 批评员工的几个好方法 / 184
- 年轻人也可以批评老板几句 / 185
- 批评的分寸谨记在心 / 187

第 10 章

用心说服,怎样用话“牵着他的鼻子走” / 189

- 找对说服的人是关键 / 190
- 选择适合说服的场合 / 191
- 利用“冷热水”效应来说服人 / 193
- 说服下属的几个高招 / 195
- 让别人参与进来,才更易说服对方 / 196
- 年轻人应懂点攻心说服术 / 199
- 说服的几个禁忌 / 202

第 11 章

化解矛盾,不失风度地摆脱尴尬境地 / 205

- 给对方留尊严 / 206
- 用“我们”代替“我” / 208
- 睿智妙语,消除尴尬 / 211
- 化解与领导的矛盾 / 213
- 把愤怒的情绪幽默地表达出来 / 215
- 不让刻薄的话语随意出口 / 218
- “话中话”避免对方尴尬 / 220
- 言语细节影响职场矛盾 / 222
- 多从对方的角度表达意见 / 224
- 真诚拒绝,避免尴尬 / 226



第 12 章 学会道歉,让一句道歉的话价值百万 / 231

让道歉成为你的好习惯 / 232

学会道歉,受人喜欢 / 234

最佳道歉的要点 / 236

最佳道歉的方法 / 238

利用道歉为尴尬场面解围 / 240

用道歉来调整自己的情绪 / 242

明确地向对方表达歉意 / 243

用道歉展现你的宽容 / 245

道歉时应让语气更温婉 / 247

把道歉的话说得更加真诚 / 249

第 13 章 加深感情,成为受人欢迎的说话高手 / 253

谈话从对方得意的地方开始 / 254

人际交往中要说好恭维的话 / 256

说话前先彻底了解对方 / 259

与陌生人熟络的交谈技巧 / 262

突破对方的感情防线 / 264

谈话懂礼仪,交往更顺利 / 267

怎样选择对方感兴趣的话题 / 269

说话时怎样应用神态举止 / 271

把话说到对方心里去 / 273

参考文献 / 276

第1章



初次见面， 这样说话让人印象深刻

年轻人闯荡社会，每天都要接触不同的人，不断结识新的朋友，在与对方初次见面时，如何表现出自己的修养和素质，让人喜欢与你交往是一门深不可测的学问。一般来讲，大部分人对他人印象好与坏的评价，都是通过交谈来评判的。二十几岁早点把说话技巧放在心里，让自己成为一个善于说话的智者，能够用最巧妙的语言，把话说到对方的心里，以卓越的口才和有技巧的说话方式打动人心，受人欢迎，你就成功地推开了人际交往的第一扇门。



★ 克服紧张,年轻人要自信地与人交流

当你对自己不自信时,面对初次见面的人就容易紧张得说不出话来。因此,年轻人要学会将自己的恐惧感限定在一定的范围之内,使之产生的负面影响最小。

—— 十多岁的年轻人由于初入社会,大多性格比较内敛,有些人甚至不敢和初次见面的陌生人说话,表面上看似是年轻人胆小、少见世面,其实主要原因就是他们对自己的极端不自信。一个人如果因为恐惧心理而不敢和初次见面的人说话,就会被人轻视,甚至会低估他的能力。不敢与陌生人打交道是年轻人在人际交往中的一大心理障碍,每一个年轻人都要有勇气和胆量坚决克服它,充满自信地在世人面前展现自己出色的风采。

心理学研究表明,当人对自己极端不自信时,就会充满焦虑和恐惧,面对初次见面的人更加容易紧张地说不出话来。长此以往,会给我们的职业生涯和人际交往带来巨大的阻碍,我们只有自信些,学会将自己的恐惧感限定在一定的范围之内,使之产生的负面影响最小,然后尽力征服它,才能不被人小看和轻视。

心理学家给我们提供了几个克服紧张感的方法,它们能从生理、心理等方面帮助我们变得更加自信,让我们能够大方地展现出自己的个人魅力,在初次见面时给对方留下一个好印象。

1. 生理调节帮你缓解紧张感

人的生理与心理的作用是互动的,科学的生理调节也会对我们的心理产生影响,帮助我们放松心情、调适好心态。也许你也曾有过这种感觉,当你在十分紧张时,你可以张开双臂深呼吸,重复几次就会感觉轻松许多,这都是生理调节对我们心理的帮助。因此当你与陌生人产生紧张感时,可以通过这样的一些生理措施来舒缓下你的紧张感,比如深呼吸、搓手、舒展四肢、走动等,都可以使你



的紧张心理消除,慢慢恢复自信心,从而有利于对陌生人展现一个大方、自信的自己。

2. 心理暗示让我们放松心情

在与初次见面的人打交道时,人们总是容易紧张,这其实与我们自己的心理活动密切相关。心理学家解释说,当我们面对不同的说话对象和说话环境时,人的心理常会出现微妙的变化,这是由于人们心理夸张性感受导致的,要想缓解这种情况,必须让我们的心理感受重新归位。要达到这一要求,我们可以对自己进行心理暗示,提醒自己对对方做客观、正确的认识,对自己做准确、公正的评估,这样就能保持清醒,树立信心。比如当你和一位事业很成功的前辈谈话时,他的卓越能力可能让你感到十分压抑、拘谨,这时你不妨提醒自己,“他工作了20年,理当是这一领域的精英,我同样也有优势,10年后我会比他更成功。”如果你能这么想,那么你的紧张感就会消失不见了。正确地认识自我,摆正自己的心态是放松心情是关键,但切忌不要妄自尊大,否则你所提高的不只是自信心,还会有自负、自大的负面情绪。

3. 与人交往培养我们的自信心

有时,在与人际交往时,人们的紧张感是由于缺乏交往实践和成功的交往感受造成的,因此,加强交往实践的训练能有效提高我们的自信。见到陌生人就主动去打招呼,这不仅体现了我们的热情、真诚,还能给对方留下美好的第一印象。多多交往会让年轻人变得稳重、大方,来自他人的肯定也会让我们信心十足,这是一个很好的方法。



初次见面,说话要注意细节

有的人非常善于与人交谈,即使是初次见面的人,他也能同对方聊得愉快而轻松,这是因为他非常注意初次见面的种种细节,从而给对方留下了很好的印象。



在

我们的社交圈中,有一种人会给人非常善于交谈的印象。很多人都喜欢和他做朋友,即使聊多久都不会冷场,因为他们非常注意初次见面的种种细节,即使没有话题可说时,他们也能说出“你的衣服搭配得真好,很适合你。”“你的事业真成功,我要多向你学习。”引出新的聊天切入点。可以说,这类人总是受到大家的欢迎,好运也特别青睐他们。

二十几岁的年轻人要想在社会上博得一番天地,受人赏识以及机遇是非常重要的,因此,若你能在初次见面时留给对方一个热情、诚恳的好印象,或许就会为自己之后的工作生活创造出一个好机会。年轻人要想成为一个出色的沟通者,除了有很高明的社交手腕,还要有一双敏锐的眼睛,因为在初次见面时,细节往往能够决定一切。

1. 提前做好充分的准备

通常情况下,陌生人见面时往往会感觉紧张、尴尬,因此你要提前做好充分的准备。一般来说,搜集些对方的资料,找到彼此的共同点,能让对方产生亲切感。两个本不熟悉的人,一旦有了共同的话题、相似的经历,就会倍感亲切,当然,这也能体现出你对对方的重视和尊重。

2. 适时制造话题

初次见面时,我们最害怕的就是因为没有合适话题而冷场,那会让谈话双方都感觉十分尴尬。因此,年轻人要动用自己的聪明和机智,当谈话主题结束,或是话不投机而突然中断时,要适时制造些话题,避免尴尬场面出现。这个时候,你可以把身边的任何事物都当做过渡话题,比如,“你家的狗狗好可爱啊”,“您家的装修真别致,是您自己设计的吗?”只要你用心些,身边的任何事物都可以作为话题,这些话题不仅轻松自然,还能拉近双方的距离,让对方感觉你很亲切。

3. 时刻留意对方的反应

很多年轻人认为,给初次见面的人留下一个好印象很难,其实这并不需要你有多么高深的说话技巧,只要你能细心留意下对方的反应就可以。比方说,当对方在发表意见时,你一直注视着对方,并在适当的时候轻轻点头或微笑以示赞同,对方会感觉你对他说的话十分关注,自然也就格外注意你,更加乐意