



成功的关键就是：在恰当的时机，对恰当的人，说出最恰当的话！



会说话的人，不一定是成功者；但是历史上那些卓尔不凡的成功者，可能都是最会说话的人。

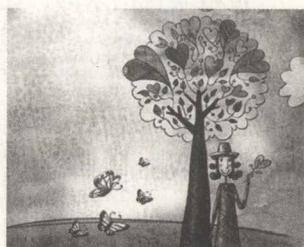
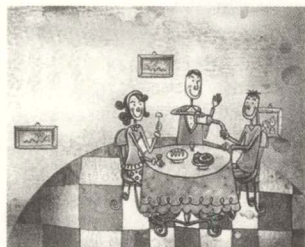
成败 是说出来

让你成功一生的说话技巧

赵宁◎编著

你是会说话的人么？如果不是，成功可能会离你越来越远！
会不会说话，是成功者与失败者的分水岭。前者往往能以短托长，为自己赢得好人缘；
后者则费力不讨好，令人厌烦。

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS



成败 是说出来

▶ 让你成功一生的说话技巧 ◀

赵宁◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

成败是说出来的：让你成功一生的说话技巧/赵宁编著．—北京：
新世界出版社，2008.4

ISBN 978-7-80228-667-2

I. 成... II. 赵... III. 口才学-通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 053271 号

成败是说出来的：让你成功一生的说话技巧

策划：梁小玲

作者：赵 宁

责任编辑：梁小玲

封面设计：创品牌

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：+86 10 6899 5424 6832 6679 (传真)

发行部：+86 10 6899 5968 6899 8733 (传真)

网址：<http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

电子信箱：nwpen@public.bta.net.cn

版权部电话：+86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印刷：九州财鑫印刷有限公司

经销：新华书店

开本：787×1092 1/16

字数：320 千字 印张：18.75

版次：2008 年 5 月第 1 版 2008 年 5 月第 1 次印刷

书号：ISBN 978-7-80228-667-2

定价：39.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换



前

言



成功靠什么？卡耐基曾说，成功靠 15% 的实力加 85% 的人际关系。那么人际关系靠什么呢？当然是靠恰当得体、真诚坦率的语言，是靠行云流水、炉火纯青的口才！

年轻人都渴望事业成功，希望开创属于自己的成功之路，他们的愿望何其迫切，然而梦想之光却始终照不进现实。年轻人往往因为涉世不深、经验不足，使得他们错过了让自己脱颖而出的机会。而年轻气盛的方式，更容易因笨拙的口才和幼稚的交往方式让他们处处磕磕绊绊，难以博得众人的好感和信任。

小欣是一家医院的护士，她平时工作勤勤恳恳，对待病人热情周到，很受大家的欢迎。可是她有个习惯，她常常用“××床”来称呼住院的病人，例如，“12 床，该打针了”、“8 床，吃饭时间到了”……这样虽然记起来很方便，可是听起来却不舒服。

有一次，一个中年人来探望住院的朋友，可是不巧这位朋友不在床位上，那个中年人就坐在床上等待。这时，小欣来病房发药，她站在门口喊：“13 床，你的药！”喊完了她才看见 13 床病人不在，而是坐着一个陌生的中年人，她猜一定是来探病的人，便又对中年人说：“13 床，来帮他拿一下药！”中年人左右看看没人，才明白护士是在喊自己，他很不高兴地说：“我有名有姓，就算你不认识我，叫‘先生’、‘同志’也好啊！怎么到这儿就成了 13 床？跟代号似的！你倒是说说，13 床是什么意思？”

小欣知道自己说错了话，顿时无言以对。

小欣是个刚走上社会的“愣头青”，犯这样的错误还情有可原。可是许多社会经验丰富的人，也往往犯这种说错话惹人生气的错误。

春节前夕，单位几位新上任的年轻领导到老领导家去走访慰问。在马老家里，大家互相介绍寒暄之后，总经理握着马老的手说：“马老，您身子骨很硬朗，今年高寿啊？”

“79了。”马老高兴地回答。

“人生七十古来稀，咱们单位数您最长寿了吧？”

“哪里哪里，老张活到86呢！”马老说。

“那您老也称得上长寿亚军了！”总经理恭维道。

“不过，老张去年归天了……”马老落寞地说。

“这不就轮到您当冠军了嘛！”其中一位副总插嘴道。

马老脸色一变，把茶杯砰的一声放在桌子上，起身离开了会客厅。

领导们一脸尴尬，那位副总也觉得自己说错了恭维话，反而引起了不快，只好垂头丧气地走了出去。

上面两个故事中，小欣和那位副总都因说话不注意具体情况和具体的对象，用语不当，伤害了别人的自尊，惹怒了别人。

我们的生活每时每刻都离不开语言。有时候，一句得体的幽默话会让我们魅力非凡、大放异彩；有时候，一句恰当的夸奖语可以让别人心情愉快；可是有时候，一句话说错了也可能让我们灰头土脸、狼狈不堪。语言也是双刃剑，关键要看我们如何运用它。在现实生活中，有的人说话太直太冲总让别人难堪，还自以为是性格实在；有的人说话办事凭自己意愿乱来一气，丝毫不考虑别人的感受和各种具体情况，结果导致大家关系失和，好事办砸……这些不愉快的现象经常发生，给人际交往带来了很多的不便。

我们日常生活中的大部分摩擦和冲突，其实都是不友好的声调或不良的谈吐习惯所造成的误会。一个人的谈吐是否恰当，往往决定着别人是否愿意和他一起工作、与他交往，决定着别人是否会对他抱之以信任、是否会与之合作。一个人要想做出一番成功的事业，实现卓越的人生，就要注意自己的语言习惯和交往方式。

无论是结交朋友，还是求职面试；也无论是谈话沟通，还是开创事业，良好的口才都能帮助你获得比别人更多的机会。美好的语言如和煦的春风，给周围的人带来温暖，让人们愿意围在你身边，帮助你，成全你，让你办事顺风顺水；真诚随和的性格让人们愿意和你交友，让你生活得多姿多彩，充



满阳光；宽容厚道的品行让人愿意与你合作，尊敬你，爱戴你，让你收获成功。良好的口才和交往能力绝对是年轻人成功之路上最为珍贵的一件法宝。

在当今这个竞争十分激烈的社会，练就一副好的口才不仅可以提升你在众人心目中的地位 and 形象，使你在复杂的人际关系网络间游刃有余，更重要的是可以为你的工作提供帮助，使你在工作中得到晋升的机会，让你一步步达到事业的顶峰。语言能力是我们提高素质、开发潜力的主要途径，是我们驾驭人生、改造生活、追求事业成功的无价之宝，是通往成功之路的必要途径。

本书旨在用生动活泼的案例和通俗易懂的语言，来为广大年轻的朋友提供一个恰当运用语言的指导，帮助他们能够在人群中如鱼得水，在职场中游刃有余，在事业成功的道路上凭借出色的口才，为自己赢得一席之地，赢得一片灿烂的前途，赢得一个光明的未来。

失败是一张拙嘴说出来的；成功是一张巧嘴说出来的！

前

言



第一章

初次相识，打动人心

无论是多么好的朋友，都是从陌生人开始的。与人初次相见时，如何能在很短的时间内给别人留下深刻的印象，并和他们成为朋友？其实这并不是件难事。人与人交往，一般都怀着真诚的目的，都渴望得到对方的肯定，渴望获得一段真挚的友情。既然出发点是好的，那么最重要的事情就是首先开口，打破沉默。初次相见，心里忐忑不安是难免的，但是只要能克服自己的心理障碍，找到合适的话题作为切入点，那么很快就可以跟别人拉近距离。再进一步投其所好，谨慎讲话，彼此相容，那就能走进对方的心里，让彼此从陌生人变成朋友。

克服羞怯，大胆开口	3
投其所好，拉近距离	7
找共同点，一见如故	10
尊重他人，循循善诱	13
开个玩笑，活跃气氛	17
专心倾听，积极回应	20
说话有方，引人入胜	23

第二章

打入圈子，赢得机会

很多人羡慕有的人身边总是有一群朋友围绕，而那些朋友个个都精神焕发，是成功人士的代表。他们在远远的地方看着，恐怕自己没有机会打入他们的圈子，他们认为自己地位卑微，似乎注定就要仰人鼻息。因此，这些缺乏信心的人总喜欢结识比自己差的人，在他们羡慕的视线中感受快感，从这种满足感中获得虚弱的力量，久而久之，这成了一种恶性循环，和更不如自己的人接触，让他们变得更差。

而有些人则会努力结交比自己更富有、更有学识、更聪明的人，这不仅仅是为了日后能得到帮助，也是为了成就自己。他们可以称为是聪明人，因为他们懂得：和什么人交往就会变成什么样的人！有一个属于自己的圈子，更要加入一个能让让自己变得更优秀的圈子！

让自己成为圈里人	29
5 秒钟让人喜欢你	32
想得到爱，先学会爱	35
经常联系，维系圈子	38
培养自己的影响力	41
一定要和成功者为伍	44

第三章

真诚诗人，有心有度

每个人都喜欢与真诚、坦率的人交往。交往之道，心诚第一。心若诚实，交往中必定透露出真挚的情感，如一股涓涓细流，淌进人们的心田。真诚的语言可以表达出对他人的体贴和尊重，真诚的关心可以换来别人的信任与尊重。“一分耕耘，一分收获”，只要你付出真心，对方被你的真情所感，彼此之间很容易就会建立起亲密、和谐的关系。

真心诚意，打动人心	51
直言快语，小心伤人	53
包装语言，委婉说话	57
克制自己，嘴上把门	60
学会识相，不揭人短	63
真诚鼓励，赢得进步	66

第四章

良好人缘，细节塑造

人缘，其实就是人际关系。一个人的人际关系如何，是否有个好人缘，直接影响到工作、生活是否顺畅、和谐。可以说，从某种意义上，人缘是一个人安身立业的支撑点。有个好人缘，你就能如鱼得水，左右逢源；没有好人缘，你就会处处碰壁，寸步难行。

在人际交往中，影响我们关系的往往不是什么大不了的事，而在于一句话、一个动作、一个小小的细节。一句朴实的话语、一个体贴的眼神、一次小小的让步，就可能维系两个人一生的良好关系。会说话和不会说话的差别就是如此之大！

主动问好，记住名字	73
替人着想，及时圆场	76
学会示弱，更加可亲	79
再不喜欢，也要宽容	82
适当沉默，增添魅力	85
十个细节，赢得人缘	88

第五章

掌握分寸，人际和谐

在日常生活中，我们总是碰到一些说话让人不舒服的人，他们并不是人品不好，可是却多多少少令人感到别扭，甚至让人恼怒。究其原因就是他们没有掌握说话的分寸，说话只在意自己的一套，不注意考虑别人的感受。例如，滔滔不绝独自唱戏、伶牙俐齿尖酸刻薄、居高临下拿腔拿调……这些不良的语言习惯轻则使人心里添堵，重则让人感到受了侮辱，严重影响了人际关系的和谐。

伶牙俐齿不一定是好口才	95
有理也别咄咄逼人	98
居高临下招人烦	101
话别说满，事别做绝	104
说话太啰唆，折磨人耳朵	107
有身份，但别出狂言	109

第六章

赞美有度，批评有方

赞美和批评是我们经常遇到的情况。赞美别人，是对他所付出的努力的一种肯定，是对其工作所取得的成就的一种欣赏，是对其继续向前发展的一种激励。对于强者，赞美使他更加自信；对于弱者，赞美使他发现自己还有用武之地。批评别人，是指出他目前存在的缺陷，是鼓励他更好地向前走，也是为了让其吸取教训、再接再厉。无论是赞美还是批评，如果我们不讲究方式、方法，一味直来直往地说，往往会引起别人的反感。只有掌握恰当的技巧，才能够让赞美和批评得到很好的收效。

恰当赞美，赢得好感	115
赞美有方，恰如其分	118
有凭有据，令人信服	121
“忠言”何须逆耳	125
让批评穿上“糖衣”	128
掌握分寸，批评见效	131
得体应对赞美和批评	134

第七章

诙谐幽默，众人围绕

很多人在哀叹自己周遭缺乏良好人际资源之前，都应该以培养自己本身的魅力为一大要务。如果想结识风趣的朋友，自己应该先变成风趣的人。总是喜欢与人分享有趣事物的人身旁，必定经常有人围绕。幽默是一种性格，是一种生活的态度；是一种轻松的心态，更是一颗坦率的心灵。

幽默是生活的按摩师	141
微笑和宽容对待不满	143
睿智妙语，消除尴尬	146
自我解嘲，彰显豁达	149
学幽默，用幽默，懂幽默	152
适当调侃，增添趣味	156
超级名人超级会幽默	159

第八章

语言恰当，办事妥当

与人打交道需要口才，而如果能说出恰当的语言，处理各种事情也会顺风顺水。求人办事也好，批评别人也好，处理日常生活中的各种矛盾也好，出色得体的语言就像一个点石成金的魔棒，把坏事变成好事，把难办的事变成容易的事，把让人难堪的事变成让人开心的事。这样的人，做事还怕不成功吗？

态度诚恳，马到成功	165
激他一将，达成目的	168
真诚道歉，更易接受	172
和气拒绝，别伤面子	174
见什么人，说什么话	178
巧妙提问，交流顺畅	182

第九章

积极沟通，职场成功

年轻人要获得事业的成功，在职场中建立自己的一份事业，必须学会说话。沟通能力强、说话到位的人，总是容易在人群中脱颖而出，因为他们能够在适当的时候显露自己的才华，并把自己的意图清晰地传达给别人；这样的人也更容易得到上司的赏识，下属的爱戴，因为他们常常口吐莲花，上通下达，让人心情舒畅。纵情职场，成功人生，就在这嘴巴的一张一合之间。

沉默不是金，口才是能力	187
自我介绍，再精彩一点	189
面试中谨防这样的错误	192
职场沟通，积极主动	196
小心进言，有惊无险	200
说话高明，下属爱戴	203
办公室里要有分寸	208
跟同事适当保持距离	212

第十章

能说会道，交易顺利

推销离不开口才。同样的产品、同样的客户，换了不同的推销员就会有不同的结果。推销员其实不一定要巧舌如簧，把产品吹嘘得天花乱坠，而只需要掌握关键的技巧，尊重客户，聆听客户，用真诚和恰如其分的口才以及产品的特性来打动客户。不只是推销，生意场中的任何你来我往、买卖交易都需要出色的口才和人际技巧来获得成功。

引起对方的兴趣	219
尊重顾客，别唱独角戏	222
不拍拒绝，再接再厉	225
消除疑虑，顺利成交	229
打场漂亮的心理战	232
巧放烟雾弹占上风	235

第十一章

即兴讲话，展现魅力

在有些场合，没有现成的稿子，却要做三五分钟甚至更长时间的讲话，这时候完全凭临场发挥，你会做好发言吗？即兴讲话最能表现一个人的综合素质，尤其能考验一个人的口才和心理素质。做好即兴讲话，会大大增强我们的魅力，同时也会给我们的工作和生活带来更多的机会。

即兴讲话，不能怯场	241
选择话题，吸引听众	244
组织材料快“半拍”	247
适当“添油加醋”	250
恰到好处，展现魅力	252
日积月累，一鸣惊人	254

第十二章

妙语连珠，心服口服

何为妙语？即那些让人耳朵为之一动、心头折服的语言。说出妙语，就可能化解生活中的各种矛盾，劝服别人、激励别人、鼓舞别人、摆脱尴尬、受人欢迎。语言需要修炼，口才并非天生。没有刻苦的练习和顽强的毅力，妙语不会从天而降。敏捷的思维、美好的动机、伶俐的语言，更是能够帮助我们获得事业和生活的双丰收。妙语连珠，我们就会如鱼得水，从容地成为交往的赢者！

了解他人，步步为营	261
反言相劝，更胜一筹	264
抓住关键，将心比心	267
旁征博引，巧妙说服	270
反击有道，回敬有力	273
妙语连珠，化解刁难	276
千锤百炼，改变人生	278

第一章

CHENG BAI SHI SHUO CHU LAI DE

初次相识，打动人心

无论是多么好的朋友，都是从陌生人开始的。与人初次相见时，如何能在很短的时间内给别人留下深刻的印象，并和他们成为朋友？其实这并不是件难事。人与人交往，一般都怀着真诚的目的，都渴望得到对方的肯定，渴望获得一段真挚的友情。既然出发点是好的，那么最重要的事情就是首先开口，打破沉默。初次相见，心里忐忑不安是难免的，但是只要能克服自己的心理障碍，找到合适的话题作为切入点，那么很快就可以跟别人拉近距离。再进一步投其所好，谨慎讲话，彼此相容，那就能走进对方的心里，让彼此从陌生人变成朋友。