

心理学与 口才技巧

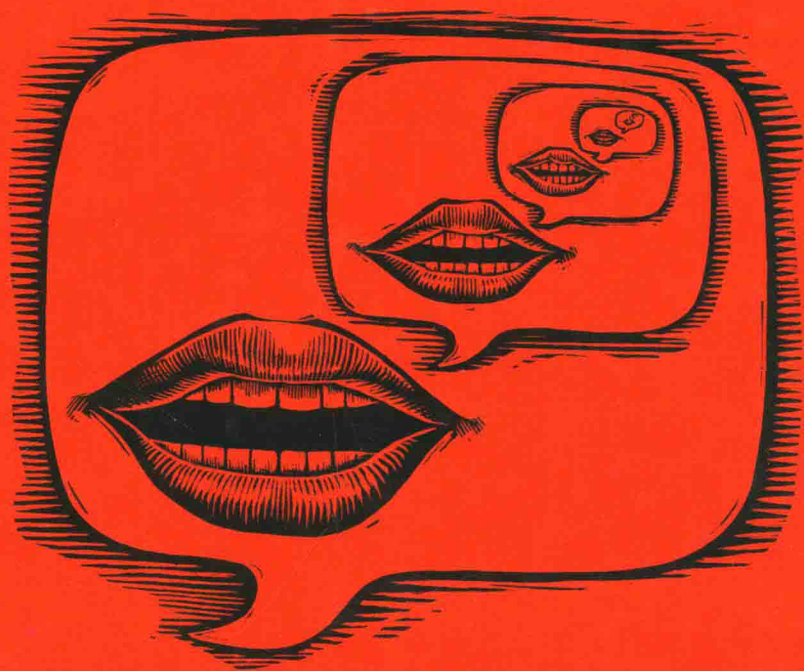
张卉妍 / 编著

不同场合的说话艺术

Psychology and
eloquence skills



说话与心理紧密相关，
在人际交往中，
透过各种细节，
了解他人的心理，
可以获得沟通效果，
轻松达成目的。



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

心理学与 口才技巧

不同场合的说话艺术 Ⅱ

张卉妍 编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

心理学与口才技巧. II, 不同场合的说话艺术 / 张卉妍编著. — 北京: 北京联合出版公司, 2017.2

ISBN 978-7-5502-9011-2

I. ①心… II. ①张… III. ①心理交往—口才学—通俗读物 IV. ①H019-49
②C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 263223 号

心理学与口才技巧. II

编 著: 张卉妍

责任编辑: 徐秀琴

封面设计: 李艾红

责任校对: 胡宝林

美术编辑: 杨玉萍

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京华平博印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数 550 千字 720 毫米 × 1000 毫米 1/16 28 印张

2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5502-9011-2

定价: 29.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: (010) 58815825



PREFACE

前言

>>

在今天这样的信息时代，人们的文化视野、交际视野开阔了，有越来越多的场合需要公开地发表意见、用语言来打动别人。自我推荐、介绍产品、主持会议、商务谈判、交流经验、鼓励员工、化解矛盾、探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话。另外，看一个人是否有能力，这些能力能否表现出来，在很大程度上取决于他是否会说话。因此，口才就成了衡量一个人是否有能力的重要标准之一。美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余 85% 则取决于人际关系及有效说话等软本领。”由此可见口才技巧的重要性，掌握口才技巧，已经成为现代人成功的必备条件。

说话看似很简单，但是要说出有水平，容易被人理解、接受的话则不能不懂得心理学。说话的根本目的在于表达和沟通，不懂心理学，表达和沟通的效果将大相径庭。一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能跟对方达成一种“一见如故”的默契；和同事共事时，知道如何说话能得到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而决定购买自己的产品；再如跟恋人或朋友说话时，知道怎样给对方带来乐趣，加深彼此间的感情……而那些不会说话的人，笨嘴拙舌、词不达意，说出很多废话，不能与别人进行有效的沟通，不仅会坐失良机，也很难在事业上有出人头地的发展，若出言不当还会立刻四面楚歌。真所谓“一句话能把人说得笑，一句话也能把人说得跳”。同样

是说话，为什么会有如此大的区别呢？这其中的关键就在于前者在谈话时能够运用各种心理技巧，把话说到别人的心窝里，从而成功地赢得人们的信任和喜爱，而后者却不懂得在谈话中运用心理学，导致说话不得体而失去人心。可见，我们与人谈话的过程，实质是洞察对方心理的一个过程。所以，了解并掌握一些与口才有关的心理学常识，是提升口才技巧的关键。

摸清心理说话是一件既容易又很不容易的事。说容易，是因为我们每个人都会说话，都知道说话应讨人喜欢；说不容易，是因为把握别人的心理很难，而且绝大多数时候说话是即时的，容不得你仔细考虑。难怪台湾著名的成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话。假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”为了帮助广大读者更好地掌握高超的说话本领，我们精心编写了这套《心理学与口才技巧》。

本套书全面系统地揭示心理学在口才技巧中的运用，比如，怎样赞美别人而不显阿谀奉承；怎样拒绝别人而不和对方交恶；怎样说好难说的话，应对尴尬场面；怎样打动别人，让别人按你说的做；怎样把话说到别人的心坎里；等等，指导读者把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，懂得怎样问别人才会说、怎样说别人才会听。同时还向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母沟通的艺术，在求职面试、求人办事、谈判演讲、尴尬时刻、宴会应酬、探望病人及应酬亲友时的说话艺术。本书既阐释了在谈话中应该掌握和运用的心理法则，又更深入地阐述了我们在谈话过程中遇到难题时应该采取怎样的心理应对方式，并有针对性地提出了一些切实可行的方法。读者通过本书能轻松提高自己的说话能力，在错综复杂的人际关系中应付自如，轻松应对生活中的各种场景，赢得友谊、爱情和事业，从而踏上辉煌的成功之路。



CONTENTS

目录

>>

上篇：不同场合的说话技巧

第一章

实话巧说，面试求职顺利通过

巧谈薪金待遇问题，让考官易于接受	3
独特的自我介绍，让考官在心里记忆深刻	6
多点儿心眼，巧避难题与言语陷阱	10
表达出你的服从，令考官觉得你易于培养	14
沉稳而又不失热情，打动考官的心	18
从容而自信，向考官展现十足底气	21
被问有何“缺点”时，该怎么回答	25
巧妙回答，化解紧张气氛	28

第二章

说对话，更容易博得领导信任

藏露有术，和领导沟通如何得到赏识	32
向领导进言，不妨先转个弯	35
给上司安全感，向领导表忠心	37
要凸显上司的身份，维护领导的权威	40
巧妙逢迎，让领导心花怒放	45
尊重领导，维护领导的权威	48
抱怨领导不如反思自己，理解领导的不容易	51
诚恳地恭维领导，容易得到领导的青睐	54
三言两语巧妙说，与上司架心理桥梁	57

第三章

与同事聊天，切忌祸从口出

说话讲策略，和同事和谐相处	60
抬高同事，也抬高了自己	64
可以交流，但不要交流秘密	68
说话放低自己，往往能令对手飘飘然	73
忍住火气，不要和同事爆发冲突	76
与同事说话，多留个心眼儿	81
不伤和气，展现亲切友好的形象	85
面对不同的同事，有不同的说话之道	89

第四章

好口才助你在下属面前树立威信

恩威并用，让下属深深信服于你	95
说话要注意身份，表明“我是领导”	98
多理解、少否定，倾听下属的心声	102
肯定和赞扬，让下属更有干劲	104
消除仇视与敌意，要用言语柔化	107
如何批评，才能让对方容易接受	110
尽量避免在公开场合批评人	114
尊重下属，让下属感受到重视	117
传递期望，下属的干劲是谈出来的	119

第五章

妙语生财，如何在商务社交活动中交谈

给出足够的诱惑，令对方心动	123
商务拜访，做到有礼有节	127
注重语言习惯，说出自己的特色	131
抓住客户的下意识，引导客户的思维	135
为客户着想，才能俘获客户的心	138
打消客户的疑虑，恢复客户的购买信心	142
制造悬念，唤起顾客的好奇心	146
坦诚地跟顾客说真话，诚实赢得客户	150

第六章

在电话交谈中不可不知的技巧

打陌生电话，不要心里犯怵.....	155
接打电话讲礼仪，让对方感受诚意.....	160
电话可以传神，让电波传递你的形象.....	164
接听电话有规矩，别让人不耐烦.....	167
不可忽视的电话交谈礼仪.....	171

第七章

饭桌上的应酬，你会说吗

边吃边说，不要忽视饭局社交的重要性.....	175
不论说什么，不能让别人不舒服.....	178
拒酒，不喝也不能让人尴尬.....	181
结账彰显风度，抢单也有学问.....	186
有力控局，吃喝间操控他人.....	190
八面玲珑，在饭局中巧妙周旋.....	193
灵活应对饭局，会吃也要会装.....	197
饭不能乱吃，话更不能乱说.....	201

第八章

如何在谈判中有效沟通

对己方要了如指掌，谈判才胸有成竹.....	206
沉得住气，在谈判中赢得主动权.....	209
战术性让小步，战略性获大利.....	213
准确掌握对方期望值，谈判有准头.....	216
遭遇僵局，及时调整谈判状态.....	220
发出“最后通牒”，逼服对方.....	224
掌握谈判技巧，让谈判变得轻松.....	227
吹毛求疵，让对方不得不让步.....	232
变对手为队友，把每次谈判都当成合作.....	235

第九章

恋爱中的耳朵：巧言善语虏获真心

向心上人表达爱意，大胆还要心细.....	240
表达爱意要含蓄，让对方愉快接受.....	244

相亲时，要找准话头来聊.....	247
读懂女人芳心，顺着对方的心理说.....	249
第一次约会时，说话要有度.....	253
首次见对方父母，如何让家人满意.....	254
表达最诚挚的爱，给对方安全感.....	259

第十章

融洽亲朋，贴心暖语营造快乐氛围

常联系，把远亲变为近亲.....	263
以诚相待，让朋友感受真诚.....	266
坦率而直接，才算真正的朋友.....	268
不要在朋友面前摆谱.....	272
与朋友交，要掌握交往的“度”.....	275

下篇：错误的说话方式

第十一章

你是不受欢迎的滔滔不绝的人吗？

不要絮絮不休，经常说废话的人招人烦.....	281
竭力忘记你自己，不要总是谈论你自己.....	284
不要喋喋不休发牢骚，向别人诉说自己的不幸.....	286
不必总是抱怨，悦纳生活的不完美.....	291
与人为善，不随意向人倾诉.....	293
不抱怨的磁场，给自己带来更多的快乐.....	297
要用点停顿，声音也可以做“美容”.....	301

第十二章

指正别人的话说得越少越好

永远不要批评“人”，而要批评“事”.....	305
批评人，别让对方没有面子.....	308
不要将批评上升为人身攻击.....	310
以柔克刚，婉转的批评最易让人接受.....	314

不要当众斥责下属，批评要有理有节.....	317
批评要有凭有据，不要急于追究责任.....	320
批评时不忘赞扬，给下属送上“夹心饼”	323
批评有技巧，要让对方真正知错.....	328

第十三章

记着吧：争辩是一个永无止境的战争

无谓的争辩，只会带来两败俱伤.....	332
遇到咄咄逼人的人，不妨忍让一点.....	336
面临有意刁难，想好应对策略.....	339
不动声色中，让对方接受你的想法.....	343
任何时候，都要慎重与人争辩.....	346

第十四章

别用质问式的语气来谈话，你并不高高在上

除非遇到辩论的场面，否则质问是大可不必的	349
礼貌提问，变高高在上为虚心求教.....	351
低调处世，时刻保持谦虚的姿态.....	354
祛除傲气，别以为自己高人一等.....	357
多一分友善，避免语言冲撞人.....	360

第十五章

不要显摆，失意人前不谈得意事

在别人面前自夸，这是愚蠢的行为.....	364
抬高自己的同时，也孤立了自己.....	369
降低姿态，学会与人平起平坐.....	372
得意时，也不要忘乎所以.....	374
降低自己的姿态，才能受人欢迎.....	379

第十六章

尊敬别人，是谈话艺术的必要条件

放下身段，尊重别人就能获得别人尊重	383
施恩于人，不要唯恐别人不知道	386
对“上”要尊，对“下”也要尊.....	390
不卑不亢，才能赢得别人的尊敬.....	393

第十七章

无论说什么话，都不能让人听着不舒服

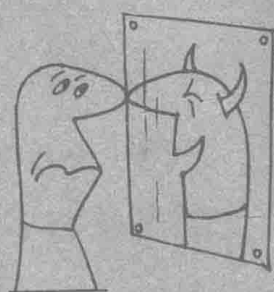
不要信口开河，绝不能知道什么就说什么	398
遭遇尴尬时，想办法给自己解围	400
干脆利落，拒绝时要给人面子	402
适当的时候装点儿糊涂	406
遇到难缠的人，更要把话说得巧	410

第十八章

不开口，你将注定成为孤家寡人

话不投机半句多，不要让话题枯燥乏味	413
让自己做配角，别以自我为中心	417
语言有禁忌，语言的个性代表你的个性	420
结交各色人等，不断扩展自己的人脉圈	424
找到共同点，把他吸引过来	427
勇敢开口，把陌生人变成朋友	430

上篇



不同场合的说话技巧



第一章

实话巧说，面试求职顺利通过

巧谈薪金待遇问题，让考官易于接受

我想大多数的人都会遇到这么一个问题，就是在面试的时候该如何巧妙地谈工资。薪金是一个既敏感又不可回避的问题。说多了怕面试官接受不了从而导致自己不被录用，说少了自己又不是特别的情愿，那么该怎么办呢？面试实际上是一个双方互相了解、互相选择的过程。如果谈不出结果，那只会给考官提供一个被 Pass 的理由。而面对考官提出的一系列问题，诸如，你期望的薪金待遇？你觉得每年的加薪幅度？你愿意降低自己的薪水标准吗？……如果刻意回避，没有给对方一个满意的答案，这恐怕会让考官觉得你软弱，或者没有主见。

心理点拨 >>

1. 了解市场行情，确定薪金范围

如果你与用人单位探讨薪金之前有了充分的准备，在面试中，你就可能谈出自己满意的薪金。

一家外资的数码公司招聘一名技术开发人员，在面试时考官直接对前来求职的小佟说：“你应聘我公司的那个职位，按照我们公司的薪金制度，基本工资每月只有 1500 元，有问题吗？”小佟笑了笑说：“尽管这个薪金不算太高，但据我所知，贵公司对高级人才有另一套薪金架构——每月奖金最高大概在 500 元左右，每年还可以发 16 个月的工资。工作一年后工资翻番。我本人拥有研究生学

历，又有三年的工作经验，完全符合高级人才的标准，我希望自己能享受这套薪金制度的最高标准。如果那样的话，我非常愿意从事这项工作。”考官笑了笑说：“看来你是有备而来啊，我们的薪金制度的确是这样，你也符合高级人才的标准。欢迎你加盟本公司。”

点评

>>

还价的重要筹码，根据自己事先了解的该公司的薪金制度，小佟准确地提出了自己期望的待遇——即高级人才的最高标准，虽然这个要求看似不低，但实际上也是符合公司规定和小佟自身情况的，对于这样一个睿智的人才，公司又怎能不喜爱？小佟得到满意的薪金也就在情理之中了。

2. 含蓄表达

在与招聘单位探讨薪金问题的时候，如果要价过高，可能让招聘单位反感，要价太低自己又不甘心。遇到这个难题的时候，可以含蓄地表达出自己的意愿，让招聘单位给出一个相对合理的薪金待遇。

一家家具公司招聘一名市场策划，前来应聘的人很多，在经过面试之后，考官都要问求职者一句：“你希望的薪金是多少？”很多求职者都用不同的数据回答了面试者的这个问题。只有小王回答道：“我期望一个比较合理的薪金待遇，就学历而言，我是统招本科，高于您要求的大专学历；就专业而言，我是市场营销专业，与您的需求相当对口；就成绩而言，我在班级能排到前5名，专业知识很扎实；就能力而言，我在大学时是优秀学生干部，组织能力和领导能力都还不错。我如果加入贵公司，一定会给您带来不错的效益，而我个人也期望得到相应的回报。因此，我希望得到一个不低于该职位现有员工标准的待遇。不知道我的请求是否过分？”考官听到此话，笑着说：“不过分，不过分，既然是人才，我们就应该适当提高待遇。你的要求我们可以满足。”

点评

>>

当考官问你希望拿多少薪金的时候，最好慎重回答，因为这表明考官已经有意招你加盟，稍有不慎就可能前功尽弃。面对这个问题，小王不露声色地把话题由薪金的多少转到展示他的实力上——展示自己的学历、专业、能力等优势，让考官觉得值得为他付出比较高的薪金。这样的回答很自然地回避了敏感的问题，

使自己从被动的位置转移到主动的有利位置。最后，当小王提出一个比较含蓄又比较合理的薪金要求——即不比现有员工低。这个要求看似不过分，其实却是不低的，因为老员工工作多年，已经经历过加薪，所以薪金待遇比初入公司的时候要高。小王一进公司就达到这个标准，自然已经是高于其他新人，这样的待遇对于初入公司的求职者来说，也很不错了。

3. 尽量使用一个概数

含蓄表达是个不错的选择，但如果招聘者一定要你说出期望薪金的数额，不妨用概数来回答，这样既可以表达自己大致的薪金要求，也不至于因要求太离谱而招致考官的不满。

小赵应聘上海一家公司的企划岗位。面试的最后考官问：“你期望的月薪最低标准是多少？”小赵回答：“我希望贵公司能根据我的专业能力、工作经验、工作态度以及工作业绩来决定应付给我的薪水。我相信贵公司一定有一个完善的薪金制度。”“从现在开始的两年的时间里，你的薪金目标是每月多少钱？”小赵笑了笑说：“我的学历和考试成绩您都看过了，我对自己还是比较自信的，结合上海地区的工资水平，我希望我的月薪可以在四千到五千之间。”招聘人员笑了笑表示，尽管略有些高，但还可以商量，于是决定录用他。

点评

>>

小赵在回答考官月薪标准这一问题的时候，用四千到五千这样一个较大的区间来回答。月薪四千基本是符合上海地区工资水平的，但五千对于一个刚毕业的大学生来讲又略有些偏高。小赵这个回答既表明了自己的立场，又让考官觉得可以接受，还为自己留出了讨价还价的空间，实在是明智之举。如果他直接提出是四千，恐怕有些低，如果直接提出五千，又让人觉得过高。所以，首先了解该公司所在地区的大致薪金标准，然后尽可能提供一个你期望的薪金范围，而不是具体的薪金数，这更容易让考官接受。

4. 巧留后路，不要完全拘泥于薪资本身

在谈薪金的时候，可能会遇到提出薪金要求却不能被用人单位接受的情况。如果能在洽谈薪金的时候为自己先留好后路，那既可以在用人单位允许的限度内最大限度地提出薪金要求，又不会丧失工作机会，正可谓“进可攻，退可守”。

学习旅游专业的张同毕业后来到一家大型的旅游会展公司面试，在业内人士

看来，这是一家非常有名气和实力的公司。在面试中，张同表现得非常出色，当面试官问及她期望的薪金的时候，她提出了一个较高的薪金要求。担心面试官不能接受，她便强调说：“薪金不是最重要的，重要的是我希望能在公司学习、工作。”由于她提出的薪金要求和该公司提供给新员工的薪金差距较大，面试官明确表示：这样的薪金要求，本公司不能接受，但既然张同认为薪金不是最重要的，不妨再商讨一下双方都可以接受的金额。张同的“缓兵之计”很好地缓和了“谈判局势”，使即将结束的面试得到转机，也使张同最后求职成功。

点评

>>

在提出薪金标准之前，张同巧妙地为自己留好了后路，她表示薪金并不是最重要的，能在该公司学习和工作才是她最重视的。这样一来，即使考官对她提出的薪金不能接受，她也可以再提出降低薪金标准，这将可以避免失去工作。果然，考官拒绝了她的薪金要求，当面试即将陷入僵局之时，张同在前面为自己留出的后路的作用就体现出来了。最终张同通过退让缓和了气氛，既不失风度，又得到不错的印象。

独特的自我介绍，让考官在心里记忆深刻

俗话说：“千里良马尚高嘶。”求职面试时，同样要学会恰当地自我介绍。招聘者手中往往拥有许多求职履历表，这里面的应聘者个个实力雄厚，所以，招聘者想知道你和别人相比有什么独到之处。在能力相同的情况下，那些求职者之所以能够成功，关键在于他们在作自我介绍时的出色表现。

自我介绍并不是随心所欲地进行的，一个好的恰到好处的自我介绍能给主考官留下深刻的印象，反之则会让你的面试从一开始就一塌糊涂。

心理点拨

>>

1. 彬彬有礼

在做介绍前，要先对主考官打个招呼，道声谢，如：“经理，您好，谢谢您给我这么好的机会，现在，我向您做个简单的自我介绍。”介绍完毕后，要注意向主考官道谢，并向在场面试人员表示谢意。