

# 说话的 艺术


SHUOHUADEYISHU

会说话的人，顺风顺水 不会说话的人，到处碰壁

马银春/编著

一部提高说话水平的宝典 一个提升幸福指数的锦囊

每个人都会说话，但要把话说得恰到好处，不一定每个人都会。  
说话是一件平常的事，但要把话说得滴水不漏，就没那么容易了。

 金城出版社  
GOLD WALL PRESS

白金版

# 说话的 艺术

马银春/编著

白金版

 金城出版社  
GOLD WALL PRESS

## 图书在版编目 (CIP) 数据

说话的艺术 / 马银春编著. —北京: 金城出版社,  
2012. 5

ISBN 978-7-5155-0433-9

I. ①说… II. ①马… 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 (2012) 第 074612 号

## 说话的艺术

---

作 者 马银春  
责任编辑 李 健  
开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16  
印 张 18  
字 数 225 千字  
版 次 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷  
印 刷 三河市灵山装订厂  
书 号 ISBN 978-7-5155-0433-9  
定 价 33.00 元

---

出版发行 **金城出版社** 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编: 100013  
发 行 部 (010) 84254364  
编 辑 部 (010) 64210080  
总 编 室 (010) 64228516  
网 址 <http://www.jccb.com.cn>  
电子邮箱 [jinchengchuban@163.com](mailto:jinchengchuban@163.com)  
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010) 64970501

## 前 言

说话是一件容易的事情，但如果想把话说好，就没有那么简单。有些人活了一辈子也没有学会说话。由此看来，把话“说好”是一门学问，也是一门艺术。

说话作为一门生存艺术，是每个现代人所必须具有的能力之一。一副好口才可以让你在职场中游刃有余，商场上顺风顺水，同时也是你创造美好生活的必备条件，更是你走向成功的一个重要法码。

生活中，一张甜嘴可以使得家人和睦、邻里相依、生活幸福；事业中，一张甜嘴可以让我们打开多路渠道，集结客户、增长业绩；恋爱中，一张甜嘴可以使恋情更加甜蜜，从而促成美满的婚姻；交往中，一张甜嘴可以广交朋友，让友谊之树长青……

话说得好坏，往往能决定一个人的幸福指数。想让你的生活过得幸福快乐吗？想让你事业飞黄腾达吗？那么请打开此书吧。本书以生动真实的事例和形形色色的故事深入浅出地向你展示了社会生活中最直接、最便利、最有效的说话艺术，教你如何运用最巧妙的语言，把话说得恰当好处、滴水不漏，同样，让人感觉你的话语娓娓动听，深入人心。让你更好地把握主动，在人生的道路上走得更加扎实！更加稳健！

# 目 录

## 第 1 章 幽默的艺术

幽默不仅仅是会说几句俏皮话，它需要二分洞悉生活中的荒诞与荒谬的见识；二分敢于转过脸儿来，把自己鼻梁上的那块白粉示人的勇气；二分空谷襟怀；二分冰雪聪明；再加上一分闲云野鹤的超然，如风之清；一分举重若轻的从容，如月之白；而后便是十分惬意的会心一笑。

1. 生活需要幽默 / 3
2. 人人都能幽默起来 / 4
3. 你也能“一语惊人” / 10
4. 要想快乐，就要随身带上幽默 / 12
5. 宽松的气氛，需要幽默来着色 / 14
6. 幽默，让你每天笑一笑 / 16
7. 尴尬时，别忘了幽默 / 17
8. 幽默风趣，可以打破僵局 / 19
9. 幽默：构筑和谐的人际关系 / 21
10. 幽默的作用 / 25

## 第 2 章 赞美的艺术

现实生活中，每个人都得到过别人的赞美；每个人也都赞



美过他人。赞美就像润滑剂，可以调节相互间的关系；赞美又像协奏曲，那和谐悦耳的声音让人如痴如醉；赞美犹如和煦的阳光，让人们享受到人间的温情；赞美像催春的战鼓，给人以鼓舞和鼓励。人人都喜欢别人赞美，因为这是一种精神享受，尊重和荣誉是人的第二生命；但并非人人都善于赞美，因为赞美毕竟是一门语言艺术。

1. 让赞美充溢我们的生活 / 33
2. 送给每个人一朵赞美花 / 36
3. 赞美，不花钱就能办成事 / 40
4. 赞美，为人处世的最佳权术 / 42
5. 赞美能给人以力量 / 44
6. 赞美是最好的激励棒 / 46
7. 赞美是最值钱的本事 / 48
8. 赞美要有尺度 / 50
9. 背后赞美效果最佳 / 52
10. 善于从小事上称赞 / 54

### 第3章 交谈的艺术

在生活中，与人交流是避免不了的，要知道说什么、怎么说，什么话能说、什么话不能说，都是需要用心琢磨，仔细推敲的。

1. 交谈时，实话有时不能实说 / 59
2. 交谈时，要说三分话 / 60
3. 聊天时也要讲方式方法 / 62
4. 不同的人要说不同的话 / 64
5. 谈话要看场合 / 67

6. 委婉谈话是一种“软化”艺术 / 69
7. 办公室交谈要注意细节 / 71
8. 要会“谈”情说爱 / 74
9. 夫妻间交谈要讲分寸 / 76
10. 与陌生人谈话的艺术 / 81
11. 这样的交谈最不受欢迎 / 83
12. 谈话要多思量，不要畅谈所有的话 / 85
13. 交谈礼仪不可少 / 86
14. 交谈不要炫耀自己 / 88

#### 第4章 批评的艺术

批评人又不得罪人，并且起到意想不到的效果，讲出别人的错误还要让别人心服口服地接受，不能不说是一门艺术。

1. 批评是一门艺术 / 93
2. 批评要拐弯抹角 / 95
3. 批评也要讲究个度 / 98
4. 批评前，要先给足面子 / 101
5. 千万别这样批评人 / 103
6. 批评孩子要讲方法 / 107
7. 批评下属有技巧 / 109

#### 第5章 拒绝的艺术

任何人都免不了要得到别人理解与帮助，同样也都常常会收到别人向我们发出的请求和希望。但是，在现实生活中，谁也无法做到有求必应，所以，掌握说好“不”的分寸和技巧就显得很有必要。



1. 拒绝话要巧说，不得罪人 / 115
2. 委婉的拒绝容易让人接受 / 118
3. 这样把“不”说出口 / 120
4. 拒绝的实用技巧 / 124
5. 该拒绝就拒绝 / 128
6. 拒绝上司有妙招 / 130
7. 拒绝求爱有方法 / 133

## 第6章 说服的艺术

说服不是要告诉对方“你应该如何如何”这么简单，而是让对方信服的一个过程，这就要求我们掌握一定的说服艺术。

1. 说服并不等同于批评 / 139
2. 说服要先站在对方的立场上 / 140
3. 从对方感兴趣的话题谈起 / 144
4. 打比方更有说服力 / 146
5. 就事论事讲道理 / 148
6. 巧妙设问说服对方 / 150
7. “将心比心”才有说服力 / 152
8. 巧言激将，说服顺当 / 154
9. 直言易惹祸，规劝要委婉 / 157
10. 从对方的喜好处入手，来说服 / 159
11. 替别人着想的说服最易动心 / 161
12. 说服的捷径，先满足别人 / 164
13. 规劝别人的话必须好听 / 167

## 第7章 推销的艺术

在生活中，能说会道未必就是优点；在营销活动中，能言



善辩却是地地道道的才干。商场如战场。那些优秀的推销员之所以获得成功，除了他们睿智的头脑之外，还有一套伶牙俐齿的嘴上功夫。

1. 营销是一门口才艺术 / 173
2. 成功推销需要好口才 / 175
3. 说好开场白，是推销的开始 / 178
4. 找准客户，巧语攻“心” / 182
5. 推销要站在对方的立场上 / 185
6. 寻找客户感兴趣的话题 / 188
7. 恭维话说到心坎上 / 191
8. 回答顾客问题有妙招 / 193
9. 推销讲解要生动形象 / 196
10. 灵活从容应对拒绝 / 200
11. 如何与客户电话沟通 / 202

## 第8章 谈判的艺术

谈判是一种面对对方的思维活动，是使用思想感情进行创作的过程，这一过程首先要借助于对方所能理解的语言来完成。所以，为了提高谈判的成功率，从谈判者的主观方面来说，必须注意从语言方面训练自己。

1. 营造和谐的谈判气氛 / 211
2. 掌握谈判中的叙述技巧 / 213
3. 答复谈判对手的技巧 / 216
4. 拒绝谈判对手的技巧 / 219
5. 谈判中的插话技巧 / 221
6. 和颜悦色的谈判才能双赢 / 224



7. 谈判中的诡辩及对策 / 225
8. 有效谈判的技巧 / 232
9. 这样提问能挖出信息 / 236
10. 巧说服：让对手心悦地接受 / 238
11. 结束谈判的技巧 / 240

## 第9章 演讲的艺术

演讲对思维的敏捷性、语言的逻辑性和口头表达的准确性等方面都有极高的要求。只要你掌握了演讲的技巧，你也能随时地在大庭广众之中散发出自己的光彩。

1. 演讲前，准备工作要做好 / 249
2. 演讲要把握住听众的心理 / 251
3. 说好开场白，成功一半 / 254
4. 用幽默活跃演讲气氛 / 259
5. 短小精悍的演说最耐人寻味 / 262
6. 用“情”演讲最动人心 / 264
7. 懂些演讲的艺术手法 / 268
8. 让演讲的结尾更圆满 / 272

## 第1章

# 幽默的艺术

- 幽默不仅仅是会说几句俏皮话，它需要二分洞悉生活中的荒诞与荒谬的见识；二分敢于转过脸儿来，把自己鼻梁上的那块白粉示人的勇气；二分空谷襟怀；二分冰雪聪明；再加上一分闲云野鹤的超然，如风之清；一分举重若轻的从容，如月之白；而后便是十分惬意的会心一笑。



## 1. 生活需要幽默

生活永远是一个复杂而深邃的话题。文学巨匠老舍先生曾把生活比喻成“五味瓶”，千姿百态的生活场景展现在我们面前，而我们要做的是在思想上积极向往美好的生活，在语言上尽力美化我们的生活，这就需要幽默的言语。

一个美满的家庭，就像一辆行驶在漫长公路上的汽车，除了要把好方向盘和加入燃料外，同时切莫忘记给车子加入润滑油，免得机器摩擦过热，发生故障而抛锚。幽默力量的作用就像润滑油那样，切不可忽视它的特殊功能。

在家庭生活中，需要理解和宽容，需要用恰当的幽默保持温暖和谐的家庭气氛。懂得如何在婚姻与家庭生活中运用幽默力量的人，能够以更坦率、更诚恳的态度对待他人。

丘吉尔在谈到自己的夫人时说：“我觉得一生中最为辉煌的成就，是我说服我的妻子嫁给我。”

在一次宴会上，丘吉尔先生和他的夫人面对面坐着。丘吉尔先生的一只手在桌子上来回移动，两个手指头向着他的夫人的方向弯曲。

旁人对此十分好奇，就问丘吉尔夫人：“你丈夫为什么这样若有所思地看着您？他弯曲着手指，来回移动又是什么意思呢？”

“那很简单，”丘吉尔夫人回答，“离家前我们发生了小小的争吵，现在他正在承认那是他的过错，那两个弯曲的手指表示他正跪着双膝向我道歉呢！”



在每个人的家庭生活中，出差错是常有之事，可以说没有任何人能够免除。此时，互相埋怨是毫无作用的，只能用幽默的力量去妥善处理种种不愉快。

在分享幽默力量所带来的欢乐时，不能只是坐视别人，等待欢乐的到来，而应当积极地参与幽默，这样，你就能获得他人的理解与信任。

有一对夫妻，结婚后经常吵架。在一次争吵中，女的说：“天哪，这哪像个家！我再也不能在这样的家里待下去了！说完她就拎起自己放衣服的箱子夺门而出。她刚出门，男的也叫起来：“等等我，咱们一起走！天哪，这样的家有谁能待下去呢！”男的也拎上自己的箱子赶上妻子，并把她手中的箱子接过来。结果，他们不知在哪儿转了一圈儿，又一块儿回家了。这时，他们的神情像刚刚度过蜜月一样。

## 2. 人人都能幽默起来

几乎每一个人都喜欢和说话风趣的人在一起，说话风趣幽默可以创造一种良好的氛围，拉近人与人之间的距离，彰显出你迷人的个性。

面对生活中可能引起麻烦的事情，我们借助于幽默，共同欢笑一场，就能把这种烦恼放到适当的位置而不至于过分忧虑和不悦。以轻松的态度对待麻烦，共享欢乐会使烦恼同整个生活相比之下变得不那么重要。

约翰·洛克菲勒是世界有名的富翁，但是，他在日常开支方面却很

节约。一天，他到纽约一家旅店投宿，要求租一间最廉价的房间。

旅店的经理说：“你为什么选择这么廉价的小房间呢？你的儿子来住宿时，总是选择最贵的房间。”

“没错，”洛克菲勒说，“我儿子的父亲是百万富翁，我的父亲却不是。”

生活中，如果人们能经常以幽默的态度来对待各种事情，如在寒冷、炎热、潮湿或令人难熬的日子里，说上几句逗人开怀的笑话，肯定能重新振作大家的精神。

幽默的言辞往往是最佳的润滑剂，还能平息对方的怒气，让对方迅速转怒为喜。

英王乔治三世有一次到乡下打猎，中午感觉肚子有些饿，就到附近的一家小饭店要了两个鸡蛋充饥。吃完鸡蛋，店主拿来账单，乔治三世瞄了一下仆役接过来的账单讥讽地说：“两个鸡蛋要两英镑！鸡蛋在你们这里一定是非常稀有吧！”店主毕恭毕敬地回答：“不，陛下，鸡蛋在这里并不稀有，国王才稀有。鸡蛋的价格必然要和您的身份相称才行。”乔治三世听完不由哈哈大笑，爽快地让仆役付账。店主幽默的言辞不仅没有激怒英王，反而获得不少的收入。

幽默感可能是与生俱来的，但也是可以通过后天的学习成为人见人爱的开心果，幽默所构成的条件，并不是在字眼上故弄玄虚。

很多场合，气氛有些沉闷，人们互相戒备，这时候一句逗得大家开心一笑的诙谐话语，往往能打破彼此之间的隔膜，让人心情愉快地进行交际。掌握了幽默这个武器的人肯定是一个受欢迎的人。

一个诙谐幽默的人，一定有着丰富的知识和生活经历，他能感染周



圈的人，能把尴尬的局面改善，能应对复杂的局面。幽默的人知识面广，不单调乏味，有深厚的生活经验，不是简单的玩弄词汇。生活中的幽默无处不在，只要你多观察生活，多注意生活，多借鉴他人好的经验，并善于总结自己的经验教训，就能升华你的幽默感。那么，幽默口才具体是怎样培训出来的呢？

### 1. 要有健康高尚的情操，豁达的心态

幽默口才属于生活中的强者，属于乐观向上的人。要想用自己智慧的火花去照亮别人，首先自己的心灵应该充满阳光。“君子坦荡荡，小人常戚戚”。一个满脑子小算盘、心胸狭窄的人是不可能幽默口才的。

心胸开阔的人能够用幽默口才化解遇到的尴尬场面，能够用可贵的宽容来消除别人加到自己身上的伤害。

看这样的一段对话：

电影《牧马人》中许灵均当了20年老右，平反后补发了一笔钱。儿子看妈妈认真地数钱，天真地说：“爸爸怎么弄这么多钱财！”妈妈答：“当了20年‘老右’补发的！”儿子听了，神情严肃地说：“妈妈，长大了我也当‘老右’，挣好多好多钱！”这话是出自孩子口中的大实话，听了令人发笑，虽然是充满辛酸的笑，但足以震撼人心。

说这话的那个人如此面对自己的遭遇，真可谓开朗达观。谁不佩服他这种苦中求乐的本事呢？

### 2. 要有良好的文化素养

有了健康明朗的思想，并不一定具有幽默的口才。我们还要具备丰富的科学文化知识，因为幽默的口才需要丰富的学识支撑。很难想像一个孤陋寡闻的人能够成为一个幽默的高手。只有知识丰富，眼界开阔，对社会、人生有较深的认识与感悟，才有可能闪现出思想的火花。“冬烘先生”只能成为幽默的对象，幽默的材料，不大可能成为幽默口



才的主人。

幽默者往往是眼观六路、耳听八方的人物。他们的谈吐中既会有一定的哲理，又蕴藏着丰富的信息。更重要的是，幽默口才需要渊博的知识，文化知识武装起来的头脑会给谈吐提供源源不断的新燃料、新武器。语言无味、面目可憎的人肯定不是博学多才的人，他们大多数是腹中空空。只有有了慧心，才有可能有秀口。头脑中储存下大量的知识学识，才有可能在需要的时候招之即来、派上用场。

《文苑滑稽谈》记载了这样的故事：

山东有一学官，在阅卷中发现一份考卷附有一张纸条，写道：“同乡某相国，学生童亲妻。”考生写这张纸条，是想让学官知道他是相国亲戚，从而另眼相看，破格录取。但这位学官为人刚正严明，不肯开“后门”。尤其看到这位考生连“亲戚”的“戚”竟写成了“妻”字，足见学业之差。于是，便故意在卷子上批了一句：“该童生既系相国妻，本院断不敢娶（取）。”

这位考生误“戚”为“妻”，令人可笑。这位学官将错就错，批语辛辣，更使人捧腹。

### 3. 要目光敏锐、善于联想

幽默口才尤其需要创造性的思维能力，需要独到的见解，立体发散的思维品质。美国前总统尼克松在他的回忆录《领袖们》中这样评价周恩来：

周恩来口才中表现出来的敏捷机智大大超过其他任何一位领袖，他讲话时有四个特点给人留下了不可磨灭的印象：精力充沛，准备充分，谈判中显示出高超的技巧，在压力下表现得泰然自若。

相传有一次，周总理招待外宾，精美的菜肴体现出的饮食文化博得了外宾的一致好评。但是，有一道菜却出了点麻烦。这是一道汤菜，汤上浮着厨师精心制作的“万”字形，可是随着大家汤匙的搅动，它竟然