

⚡ 瞬间打破尴尬冷场气氛 ⚡

一开口 就能找对 话题

刘成◎著

坏话题是一堵无形的铁墙

好话题能突破坚冰，让你瞬间把话说到对方心坎里

制造话题 | 找准话题 | 引出话题 | 积累话题

9大主题，58个经典示例

 哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE



找话题就像选装备，
找对话题，让你的攻、防、术、法统统up!
全面提高你的等级和战斗力，
再难的客户也有十成把握搞定！

巧用话题，把客户变朋友

上架建议：销售沟通

ISBN 978-7-5484-1062-1



9 787548 410621 >

定价：35.00元

一开口 就能找对 话题

刘成◎著

图书在版编目(CIP)数据

—开口就能找对话题 / 刘成著. —哈尔滨: 哈尔滨出版社, 2015.5

ISBN 978 - 7 - 5484 - 1062 - 1

I. ①—… II. ①刘… 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(2015)第 022126 号

书 名: 一开口就能找对话题

作 者: 刘 成 著

责任编辑: 张 薇 孙爱萍

责任审校: 李 战

版式设计: 张文艺

封面设计: 异一设计

出版发行: 哈尔滨出版社 (Harbin Publishing House)

社 址: 哈尔滨市松北区世坤路738号9号楼 邮编: 150028

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京中印联印务有限公司

网 址: www.hrbcbbs.com www.mifengniao.com

E-mail: hrbcbbs@yeah.net

编辑版权热线: (0451)87900271 87900272

邮购热线: 4006900345 (0451)87900345或登录蜜蜂鸟网站购买

销售热线: (0451)87900201 87900202 87900203

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 15.5 字数: 170千字

版 次: 2015年5月第1版

印 次: 2015年5月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5484-1062-1

定 价: 35.00元

凡购本社图书发现印装错误, 请与本社印制部联系调换。服务热线: (0451)87900278

本社法律顾问: 黑龙江佳鹏律师事务所



PREFACE 前言

李非是一家公司的业务经理。在一个大雪纷飞的日子里，他去哈尔滨会见一位非常重要的客户。在火车到站时，那位客户非常热情地前来迎接他。

不料，李非见到客户时，不由自主地抱怨道：“哦，老天，我不敢想象你们在这座城市是怎么生存的。这鬼天气，简直要把人给冻成冰棒了！”

他的这位客户是土生土长的哈尔滨人，听他这么一说，一股不悦之情立即涌上心头，刚才的热情霎时间就变得和哈尔滨的天气一般冷冰冰的。尽管客户皱着眉头，但仍然很有礼貌地应声附和他，和他一起抱怨哈尔滨的“鬼天气”。

接下来，不管李非说得多么动听，这位客户都只是随声附和，并没有要与他合作的意思。很显然，李非最后失败而归。

我们在与他人交流时，不管是面对面地与人交流，还是在网上与人交谈，开口所说的第一句话是留给对方的第一印象，能不能开口就打动对方，几乎决定了我们整场交谈的成败。所以，说好第一句话是我们与他人沟通的良好开端。

可是，生活中的我们大都意识不到这点，就像故事中的李非一样，想说什么就说什么。结果，一开口就让对方心里不舒服，也给对方留下了不好的印象，最后谈判失败自然是情理之中的事情。

试想一下，如果故事中的李非把自己开口说的第一句话改成：“哦，这边天气实在是太冷了，你们有这么强的意志力真令人钦佩。”那么接下来的情况肯定又是另一番景象了。

不仅如此，我们很多人在与他人交流时往往感到无话可说，结果出现冷场的局面，让彼此都感觉特别尴尬。

由此可知，当我们在与他人交流时，一个好的话题特别重要，而获得一个好话题就需要我们学会营造话题。那么如何营造话题呢？针对这个问题，我基于多年的工作经验写成了这本书。

在这本书里，我首先讲到了积累好话题。荀子在《劝学》中说：“骐骥一跃，不能十步；驽马十驾，功在不舍。”不管是写作，还是说话，我们都必须学会积累，也就是平常要注意积累好的话题素材，比如，积累生活常识、时尚话题、八卦话题等，建立自己的话题库。这样，无论见到什么人，我们开口就能滔滔不绝地说出对方感兴趣的话题来。

开口就找对话题只能算成功了一半，要想整场洽谈真正地获得成功，我们不仅需要掌握一定的技巧，还应该学会掌握引出话题的分寸，并且还要巧妙地让对方给你好话题。只有真正地做到了这几方面，我们才能进行一场畅通无阻的洽谈。

当然，我们不可能把任何一件事都做得完美无缺，说话也是如此。在我们与对方的沟通中，难免会出现冷场的局面。那么如何运用话题来打破冷场局面，我在这本书里也有提到。

因为时间、精力、经验有限，书中可能存在诸多不当之处。我真诚地希望广大读者朋友及业内人士给予批评指正。同时也希望广大读者朋友在看过此书后，能够多提一些宝贵的建议。

CONTENTS

目录



第一章 好话题是完美沟通的开始

1. 找对话题，事情成功一半 / 002
2. 寻找共同话题，营造良好的开场氛围 / 005
3. 谈论热门话题，让谈话“一热到底” / 009
4. 喊出对方名字，消除陌生感 / 013
5. 平淡的话题更容易让人产生共鸣 / 018
6. 闲聊话题拉家常，轻松气氛好控制 / 021



第二章 谈论话题要有分寸，进退自如

1. 审时度势，注意对方的微反应 / 026
2. 分清主次，话题才易被记住 / 030
3. 选准赞美点，说出对方想听的话 / 037
4. 语随境迁，谈论话题要注意场合 / 043

5. 见什么人说什么话，因人而异选话题 / 046
6. 好话题也要在恰当的时机说 / 050
7. 与陌生人交谈，提话题要有分寸 / 053



第三章 积累好的话题，建立自己的话题库

1. 从生活常识中找话题 / 058
2. “时尚”是永远的热门话题 / 062
3. “八卦”话题吸引人的眼球 / 066
4. “新闻事件”保证话题的新鲜度 / 070
5. 每天读一个故事，坚持积累素材 / 074
6. 积累一些笑话，适当活跃气氛 / 078



第四章 就地取材，让对方给你好话题

1. 说对方擅长的话题，让对方有话可说 / 084
2. 谈话对象的兴趣所在是最好的话题 / 088
3. 画龙点睛，把对方的话题展开来讲 / 092
4. 了解听者需求，找到有益于对方的话题 / 095
5. 找不到话题时，沉默就是最好的话题 / 098
6. 见机行事，从身处的环境中找话题 / 102
7. 从交谈中延伸出新的话题 / 105



第五章 气氛冷场时，运用话题巧应对

1. 变换话题，打破冷场局面 / 110
2. 适当自嘲，让凝重的氛围瞬间变轻松 / 114
3. 幽默是化解尴尬的好方法 / 117
4. 用谦卑化解对方的怒气 / 121
5. 故意挑起一场争论，然后切入主题 / 124
6. 中止话题、化解僵局的诀窍 / 127



第六章 谨言慎行，避开他人忌讳的话题

1. 与人交流，谈事不谈人 / 132
2. 切忌故作深奥，要通俗易懂 / 135
3. 察言观色，别聊他人忌讳的话题 / 138
4. 话题积极向上，不能带有伤害性 / 142
5. 话题要真诚，切忌闪烁其词 / 145
6. 面对客户的要求，别轻易说“不” / 149



第七章 终极技巧，让你的话题备受欢迎

1. 恰当提问，引出话题 / 154
2. 巧用激将言辞，适当“刺激”对方 / 159

3. 用比喻解释专业术语，让听者更容易理解 / 163
4. 适当透露自己的隐私，迅速与对方建立深厚感情 / 165
5. 引出封闭式问题，让客户开口就说“是” / 168
6. 去直就弯，软硬兼施 / 172
7. 把关心的话语说到位，谁都难以抗拒 / 176
8. 激发别人的思绪，让对方主动提出话题 / 179



第八章 铃声一响，话题开讲

1. 引用开放式问题，让对方滔滔不绝 / 184
2. 别轻视礼节，逢年过节送祝福 / 188
3. 借用第三人为桥梁，解除对方的不安全感 / 192
4. 请对方帮个忙，对方一般不会拒绝 / 197
5. 巧借东风，往往能收到“四两拨千斤”的效果 / 201
6. 帮助客户解决实际问题，迅速获得对方的信任 / 204
7. 传达重要信息，让对方忍不住听你说 / 209



第九章 学会网络聊天，好话题都是聊出来的

1. 在线QQ聊天，会说话的QQ表情先行 / 214
2. 查看对方的QQ头像，从这里挖掘话题 / 218
3. 逛逛对方的QQ空间，让话题尽显 / 222

4. 关注重点客户微博，适当发表评论 / 226
5. 给对方点赞，把你的赞许传递给对方 / 230

后记 / 233





好话题是完美沟通的开始

当我们与对方沟通时，任何一个人肯定都想与对方进行完美沟通，因为沟通顺畅就意味着成功了一半。可是，很多人却在沟通过程中出现了冷场的局面。所以，要想进行完美沟通，就必须先找对话题，因为好话题是完美沟通的开始。否则，就会陷入尴尬境地。



1. 找对话题，事情成功一半

某公司新来的员工王鹏，初次去拜访客户。

“请问，您今年芳龄？”这句话在王鹏心中斟酌了很久，但一说出口他就立即后悔了。客户直接不悦地回答道：“对不起，难道你不知道女士的年龄不能随便问吗？”紧接着王鹏又漫无目标地找话题，看看能否进一步与客户交流，于是说：“现在正在热播的电影，叫《××××》，听人说好像很不错！”结果又碰壁了，客户直接拒绝道：“哦，是吗？我从来不看电影的。”王鹏一紧张，赶紧回道：“哦，我以为您爱看电影呢，因为您的工作看上去非常轻松，应该有很多休闲时间。”这话一出口王鹏开始急得流汗。王鹏心里很清楚，这位客户对他很重要，如果没谈好，一大笔订单就泡汤了。客户不理睬他急切的心情，反而非常不高兴地回答道：“看别人做事总是觉得很容易，自己试着做一做就明白了。”显然，他们的话题非常不投机。王鹏好不容易得到这次见面机会，眼看就要搞砸了，一着急直奔主题：“您看看，是不是可以谈谈我们合作的具体事情？”

客户听到王鹏说的话，直接睁大眼睛看着他，似乎没明白他在说什么。这位客户想的是：你约我来，就想这样三言两语和我把单签了？真有天上掉馅儿饼的事情吗？

在与客户沟通时，很多人可能都遇见过这样的情况：不知道如何找到对方感兴趣的话题。只要你仔细观察就会发现，善于交

往的人能很准确地找到对方感兴趣的话题，即使是初次见陌生人也能游刃有余地交谈，仿佛多年的老朋友。

在生活中，我有一位非常善于沟通的朋友。记得有一次，他初次拜访客户王女士，很自然地说道：“王小姐，你的皮肤很好啊，看上去像十八九岁似的，你平时是怎样保养的？”这就是一个非常成功的开始。因为很多女士对外表和化妆品都会感兴趣，极少有女士听到别人夸自己漂亮而不高兴。这时，王女士立马笑脸如花地回应道：“没有啦，我平常都不怎么重视化妆，我皮肤很少有机会保养的。”王女士一边谦虚，一边开始谈起皮肤保养方面的心得，谈话的气氛也就自然变得很融洽。

生活中，人们害怕与陌生人交往，一部分原因是与交流的对方有种陌生感，还有一部分原因是双方交流时，找不到合适的话题。你可能不善于说话，在陌生人面前不自觉地选择了逃避，内心认为自己不会说话，还是不要开口的好。这种害怕说话的心态，让自己错失了很多机会，使得很多事情都以失败而告终。事实上，人与人交往中最重要的就是学会交流。一场成功的谈话，往往给你带来很多意想不到的机遇。

既然谈话如此重要，那么到底什么因素决定谈话的成败？让你淡定自如的成功秘诀又是什么？为什么有的人说起话来总是让他人笑声不断，而有的人费尽力气说的话却让对方丝毫不感兴趣？其实，这些问题的答案就是要学会找对话题。因为一个好的话题，是完美沟通的开始。



考虑好再开口

在与别人交流之前，一定要考虑好了再开口。这就需要尽可能全面地了解对方的资料，比如，兴趣、年龄、家庭成员、职业、过去的经历以及生活小细节等，只有全方面掌握对方的资料，说话时才能胸有成竹。在全面掌握对方资料后，要学会筛选资料，找准开场白，列出几个对方感兴趣的话题。你只有资料准备充足，考虑好了再开口，这样才能事半功倍。



说话要经过大脑

在与人交流的时候，要注意该少说的就不多说，该多说的不少说。王鹏在说话的时候没有找到合适的话题，接下来说的话题就不经过大脑思考，使得客户产生不愉快的感觉。

2. 寻找共同话题，营造 良好的开场氛围

一篇成功的文章就是作者的观点能与读者产生共鸣，一场完美的沟通就要求我们能找到与客户共同语言，即共同话题。当我们找到与对方沟通的共同话题时，那么接下来的沟通基本上就畅通无阻了。因为没有一个人会拒绝一个跟自己有共同话题的人，即使这次洽谈因为种种原因不能成交，也为以后的再沟通做了很好的铺垫。

那么共同话题的标准是什么呢？双方都认同这种观点，并且有展开探讨的余地。只有这样的话题才能使交谈变得更有味道，谈得投机，让对方产生“共鸣”。

对一个业务员来说，寻找共同话题尤为重要。一般来说，业务员大多都面对陌生客户，本身就存在一定的交流难度。如果我们再找不到一个共同话题与对方沟通交流，那么洽谈起来就更是难上加难，很容易出现冷场的局面。

每个人都愿意与跟自己有共同语言的人沟通，客户也不例外。所以，我们在与客户交流时，必须找到一个共同的话题，再紧紧围绕这个共同话题展开，从而更深入地了解客户，获取对方的信任。

王明是一家公司的业务员，他一回到办公室就气冲冲地将包往桌子上一扔，并生气地说：“这是什么人呀，明明就是巴西获

胜的希望更大，他非要说德国，不懂还装懂。”原来，王明是一个球迷，他一直很崇拜巴西的足球队，世界杯开赛以来，他几乎每天晚上都要起床看球赛。

李强是王明的主管，他见王明一副气冲冲的样子，便走过来问道：“怎么了？把你气成这样。”王明便把来龙去脉说了一通。

李强拍了拍王明的肩膀，要了那位客户的联系方式，然后就走出了办公室。按照王明给的联系方式，他联系了那位客户，并约在咖啡厅喝咖啡。

那位客户如约而至，一见面，李强就说道：“巴西与德国真是竞争激烈呀，不过，我觉得德国更有希望获胜。”

“你也这么觉得？”那位客户放下咖啡杯，好奇地问道。

“是呀，我好些朋友也这么觉得。”李强进一步说道。

“是吗？可是，上午那位小伙子真是太令人生气了。他与我一见面就聊起了世界杯，看得出来，他也是球迷。我本来还想跟他好好聊聊，可是，他非说巴西更有希望获胜。你看看巴西的现状，他们怎么可能获胜呀！”那位客户气不打一处来地说道。

“是的，是的，巴西虽然有悠久的足球历史，但这并不代表它就能一直立于不败之地，你说对吧？”

“是的，世间没有常胜将军。”李强附和道。

“对，就是这么个理！”那位客户很赞赏地说道。两人你一言，我一语，越聊越投机。谈话结束时，合同也签了下来。

当李强把签好的合同摆在王明的桌子上时，王明惊呆了。李强随即语重心长地说道：“年轻人，冲动是魔鬼，你是在谈业务，不是在看球赛。不要跟别人针锋相对，因为你没有必要和自