

生意人叢刊②②

成功的說話術

樂 山 譯



生意人叢刊 22

Harry Simmons 原著

樂山 譯

成功的說話術

國家出版社印行

行政院新聞局出版字號陸叁貳號

生意人叢刊 22

成功的說話術

特價新臺幣玖拾元正

原著者：(美) Harry Simmons

譯者：樂

發行人：林

總編輯：林

出版者：國

發行所：國

郵撥帳戶：一〇四八〇一號

總公司：臺北市新生南路一段三六之六號三樓

電話：三九一二四二五・三九一四二六一

發行部：臺北市濟南路二段卅一之六號二樓

電話：三九一七九一八・三五二〇九一七

印刷所：協林印書館

中華民國七十年四月再版

「生意人叢刊」序

這是一個工商業大放異彩的時代，同時也是一個知識爆發的時代。

我們由農業社會，邁進了工業社會，經濟結構形態，與社會組織樣貌，都發生了巨大的變化。不可否認的事實表明出來，今天工商界的從業人員，對國家、社會以及對整個世界而言，已成為舉足輕重的角色了。

古人曾說：「學而優則仕。」在從前古老時代，似乎祇有從政為官，才需要學問。如今則不盡然，學問的領域，遠較曩昔為大，而學術的分類，也比以往細密，政治固是一門高深學問，其他各行各業，也同樣需要專門學識，要想在一行中出人頭地，除了成為這行的專家外，還得要具備種種常識，保持一副敏銳的探求新知的眼光，才不致和學術脫節，才配合得上這個飛躍時代的脚步，向前邁進。

我們有鑒於此，爰有「生意人叢刊」之發行，期能對工商界人士提供一些有價值的讀物，俾在當前這個競爭劇烈的時代，掌握成功之鑰，創造出更輝煌的事業，是為至願。

一九七六年十月

國家出版社編輯委員會謹識

譯 序

「禍從口出」這句俗語一直流傳至今，自古以來，有人談吐風雅，有人語言無味。因此，口才的運用往往是支配人的一生最大的因素。

何況我們生活在現代的社會裏，人際關係日漸廣濶，如言談措辭稍有不當，或詞不達意，就會招致相反的效果。這種例子，雖不見傳於新聞報導或電視、雜誌，事實上卻屢見不鮮，況且世界上一言興邦、口角春風這類事情，大之於國家，小之於家庭，時時都在重演着。

語言既會招致災害，那麼可以消除語言嗎？當然不行。雖然有「沉默是金」的說法，但人們要生存下去是無法彼此保持沉默的。如果大家都守口如瓶，三緘其口，我們的生活便會產生很大的障礙。換言之，語言是非常重要的。

那麼，人們當如何巧妙地使用語言呢？

語言可以使人獲幸，也可以使人不幸。既然如此，就千萬要注意不能口無擇言，尤其，應該避免

在不知不覺中出口傷人。

每個人一旦碰到言語方面的困擾，總希冀能聽到一些可資參考的意見。

本書就是教人在這類場合裏，如何開口說話，尤其是一些被社會人士認為是等閒的小事情，實則其關係重大，影響所及無以估計。本書均一一舉例說明，確是一本值得參考的好書。

目 錄

譯序

第一章	如何有效地與人說話	一
第二章	如何在集會中發言和採取行動	一一
第三章	演說的方法	一九
第四章	書寫能力的培養	六五
第五章	如何把握說話的適當時機	七七
第六章	如何跟同事說話	八五
第七章	在員工大會上說話的方法	九三
第八章	有效地發揮傳達意念的方法	九九

第九章	如何和應徵者說話	一〇五
第十章	如何和上司說話	一一三
第十一章	建立友情的方法	一二三
第十二章	在同一社會中確立交際的方法	一三九
第十三章	獲得他人協助的方法	一四九
第十四章	增進會話能力的方法	一五五
第十五章	避免誤會	一六三
第十六章	消除意見分歧的方法	一六九
第十七章	有效地發展構想的方法	一七三
第十八章	養成判斷力的方法	一八三
第十九章	改善個性的方法	一九一
第二十章	增進辦事能力的方法	二〇七
第二十一章	發揮推銷能力的方法	二二七

第一章 如何有效地與人說話

說話的方法，可以決定人們彼此之間的評價，以及洽談事情的成功與否。因此我們可以說，不論你所從事的工作是何種性質，與人說話的方法都是促成事業成功的重要關鍵之一。

說話的內容固然相當重要，但是別人的批評是好是壞，我們給別人的印象，以及人們彼此之間的接觸和連繫，端賴說話的方法而定。我們都知道，同樣的一件事情經常都有各種不同的表現方式，諸如它所影射的涵義中微妙的差異、以及說話時我們應付出多少熱誠等等，都是值得我們注意的地方。所以，說話之前，先仔細考慮說話時應具備的態度和如何連貫自己的思想等問題，並不是一件浪費時間而且毫無意義的事情。

說話的方法同時也可以決定我們是否能把該強調的重點，明顯地說出來。因為有時候即使我們輕鬆自在地說話，也能把重點強調出來；或者心平氣和地說話，也一樣能留給對方深刻的印象；甚至有時候我們的態度保守而畏縮，但也能充分地表達我們的意思。這種種意料不到的結果，乃是因為我們

說話時的心情，毫無保留地表露在交談之中的緣故。但如果能始終保持愉快的心情，來與任何人交往，必定能深獲大家的好評。反之，若是說話時喜歡裝模作樣、驕縱蠻橫，別人一定認為你自命不凡，優越感太強；如果說話時，話裏帶刺，具有強烈攻擊性，那麼一定也會遭致別人的極端厭惡。

總之，一個能與任何人和好相處的人，工作成績也必定優異。試看那些有所成就的人，幾乎每一個人都具備有能與任何人融洽相處的優點。也就是說，他們不論跟誰講話，都能使對方專心一意地聽他說話，完全被他的人品和思想所吸引。

●說話要有脈絡和條理，是不容忽視的一點。不但工作能力於此表現出來，其他有關自己的教育程度、知識水準、愛好，以及對於當前問題的瞭解情形，都能一一顯露出來。我記得有人曾經說過：「一個喜歡大聲嚷嚷的人，很難讓別人明白他究竟要說些什麼。」所以，說話時不知把握重點，言詞沒有分寸的人，經常是徒勞無功，甚至造成其他不良的後果。

懂得說話的方法，我們就能判斷自己的想法是否合情合理。同時也能讓別人對我們有一深刻的印象。如此日積月累，自然能在人羣中建立起自己的聲名，當然這和我們事業的成敗有着密不可分的關係。

說話時的態度

說話時的態度，可以直接影響別人對你的觀感。例如，你是個冷漠無情或樂觀快活的人，是個自暴自棄或誠實向上的人，是個漫不經心或小心謹慎的人等等，都能由你的態度而獲得判斷。驕傲的態度，容易激起別人的憤怒；過分的低聲下氣又會被譏為懦弱、沒有骨氣。因此，說話時若能與對方取得對等的立場，以民主的方式相互交換思想和意見，才是一種難得的說話技巧。

但是話又說回來，一個擅長說話的人，是不被形式所拘束的。他既不採取說教的方式，也不利用炫耀自己的方式。他能做到的是，每一個跟他說過話的人，都會認為他是最理想的說話對象。他的態度始終是那麼坦然開朗，一方面能接受別人的忠告，另一方面也能給予別人提示。這種人不論在任何場合，都能獲得別人溫馨和氣的對待，而且還給予他很高的評價。當然，如果這種人還具有高度的工作能力的話，那麼他的成功是毋庸置疑、並且指日可待的。

最近我曾就我寫這本書的目的和一位朋友討論過，他說：「所以要講究說話技巧的原因，乃在於許多人常常不經思考就隨意開口說話，因而導致不良後果的緣故。」我的這位朋友就是雷拔兄弟公司的總經理，查爾斯·T·帝柏斯堪二世，他還說道：

「爲了達成目的，說話時必須力求簡單明瞭而具有說服力。但最重要的是，該說則說，不該說則

不說；而且不瞭解的事也不該說，甚至突然想起的話題，也應避免提及。」

結束說話的方法

說話時最糟糕的情形是，很多人往往沉溺於自己的談話中，而不知如何結束話題或做一結論。這種人的確為數相當多。他們一講起話來，就像打開了水龍頭，讓水一直流個不停一樣。很早以前我就聽人家說：即使是個傻子，也能開口講話，但是，只有聰明的人，才能完美地結束話題。

有許多人信口開河，講得精疲力盡，仍然繼續說個不停。我想讀者之中一定也曾有過這種經驗：「糟糕！那個喜歡嘮叨的人又來了，他只熱中於自己的話題，每次一開口，就不知道適可而止。真是討厭！」這一類喜歡長篇大論的人，不但受人歡迎，而且惹人厭惡。如果我們一次只談一個問題，而以此問題爭求對方的意見，並且進一步請求對方說明有關他提出這個意見的動機及其效力，如此一定贏得對方歡心，也使自己獲得益處。這種說話態度，不但給予對方解釋理由的機會，同時也使自己能專心傾聽對方所說的每一句話。要知道，一個善於聽話、且能讓對方有說話機會的人，必定能受到眾人的愛戴與歡迎。我想在你的生活環境之中，一定也有不少這種人的。

社會不斷地在遞變、進步，但只要我們稍肯用心搶奪先機，成功的機會每天都不勝枚舉。而所謂的大成功，其實就是每天小成功的累積，因此「聚沙成塔」的處世方法，在這個社會上仍然是非常適

用的。因爲任何人都不能一步登天，一口氣就完成某一項大目標的。說話態度的培養與訓練，又何嘗不也是如此呢？

如何尋找話題

我們常常聽到有些人憂怨地說：「無論如何我就是說不出話來，我害怕得簡直不知如何啓口！」又有的人說：「那個人的腦筋比我好，他一定瞧不起我剛才所說的話！」有的人又這樣想：「爲什麼那個人能如此輕易地就講得那麼悅耳動聽，而我老是一開口就遭人取笑？」我想類似以上這些垂頭喪氣的人必然不少。老實說，任何人都希望自己是個能說善道的人，但由於天性的怯懦與害羞，所以即使是在熟悉的同事之間，也常常感到難以開口。久而久之，他們就被別人誤認爲是個沈默寡言，或畏縮遲鈍的人。

目前保險公司外務員的說話技巧，恐怕是社會上受到高度訓練的一門學問。他們在展開工作以前，必須領悟一個道理，那就是若想與顧客和平交易，先要學會面對任何人都能開口說話的膽量與本事。這是推銷術所崇尚的不二法門。所以這些外務員不論碰到任何對象，都能運用技巧以提起對方的興趣，再進行交談；一旦對方的心情愉快起來，兩個人很容易就成爲親密的朋友，而自己的目的也就順理成章地達成了。關於這一點，很多外務員都能從其親身的體驗中，獲得更深刻的瞭解。

美國俄亥俄州雷頓地方的紐約人壽保險公司裏，有位約翰·J·安德魯斯先生曾說：

「從事我們這行工作，最重要的就是個人的態度問題。每一個人都想和別人取得更進一步的認識與了解，但是當彼此面對面時，又不知道如何尋找話題。其實只要有心與別人接觸，話題實在多得垂手可得。首先我們要瞭解大多數人的心理都是相當複雜而脆弱的。有些看起來內向沉默的人，也有大聲吼叫的時候；有些看起來超然傑出的人，也可能意外地因自卑感而煩惱；也有些人擔心別人看穿他的懦弱，而拚命設法加以掩飾。基於這個原因，若能一開始就親切地跟別人打招呼，一定能因而導出一段溫暖的友情。」

讓對方有說話的機會

說話時，如果能使對方談他感到有趣味的事情，就表示我們已聰明地吸引了對方。此時，我們再以問答的方式誘導對方談論有關他個人的生活習慣、經驗、希望、欲望或野心等問題。對方如果對你的問題有興趣，自然樂意敘述他自己的一切，而你不就成了他的聽衆了嗎？對方會因你所表現的關懷備至的態度而開懷暢談，甚至因此而對你表示崇敬之意。

就拿我個人來說吧！如果有人肯接納我，聽我細述我的人生觀，或向我請教有關的專門問題時，我就會對他表示好感。這就是所謂的人之常情，能善於利用這種人情的人，才算得上是一個聰明的人。

吧！例如，我們若想進一步瞭解某一個人，不妨以目前的政治情況、工業界的不景氣，或他所駕駛的汽車廠牌、現在的交通狀況、高速公路的路況，更或以所得稅率、食品價格等等的問題，來和他交談。換言之，也就是讓對方開口談論他所關心的話題，而我們的責任就是負責提出這一類問題來。

僅僅一面之緣，就想與對方成為親密朋友的最好方法，就是跟對方說話。我們都知道，一個人最願傾吐、而且最關心的話題，莫過於他個人的一切事情。只要你肯花一點心思，讓對方開始敘述他的事情，那麼他就可能成為你的莫逆之交。

紐約市鳳凰互助人壽保險公司的代理商經理哈利·N·赫歇爾先生曾說：在他的日常生活中，他覺得最感興趣、也最有意義的一件事，就是跟別人說話。他如此細述：

「常常有人向我請教，問我如何跟在吃午飯時所碰到的，或在旅館門口以及旅行舟車上相遇的人說話。我對他們說，在雙方互通一些例行的客套話之後，我們可以客氣地問對方：『非常冒昧，可以請問你從事那一行業嗎？』如果對方樂意回答，便可以進一步地問他：『可以告訴我，究竟是什麼動機使你從事那一行業的呢？』關於這第二個問題，十之八九的人都會如此回答：『唉！說來話長……』這麼一來，我們不就成了他的聽眾了嗎？而對方因為有人聽他講話，自然會侃侃而談。」

有許多人往往喜歡模仿那些有成就的人的言行，以攝取別人的經驗或想法、或更進一步增長自己的長處。但是把別人的姿態和方法，依樣畫葫蘆地全部學習過來，是一種錯誤的觀念，也可能是你名

聲上的一大致命傷。

所以每一個人都必須建立自信心，否則就無法使自己獨立爲人，或者建立屬於自己的名聲。

紐約鐵路捷運代理公司的副總經理，金賽·N·莫里特先生，曾提到一位在禮儀、溫厚、誠實各方面都比別人更有修養的人，對他說過這樣的話：

「二十年來，我接觸過、而且跟他們談過話的人何止數千！但是每一次我都以自己的本來面目和他們說話，我絕不模仿任何人，因此我才能獲致成功；而且當時所說的話也最具說服力。」

不知你是否發現，你周圍絕大多數成功的人，他們都是本著儉樸的人性來生活的呢！他們在自己的人生舞台上，所表演的完全是他們自己的舉止，絕不特意去模仿他人或假扮成別人。他們始終埋首工作，虛懷若谷；他們非但不炫耀自己、端出大人物的架子來，反而像普通人一樣的誠實上進。最重要的一點是，他們從不自以爲是這世界上的一塊瑰寶。他們只需要一個最適合自己的工作場所，然後努力使自己成爲令人尊敬的人物。

由於長久以來就在工業界活動，所以我平常所接觸的多半是各大公司裏的高級幹部，他們都自信自己像萬能的神一樣，具有高度的支配力。但最後我發現他們仍然是不可靠的、不足信賴的、不負責任的人。我從來不相信「欲人施之於我，我則施之於人」諸如此類的信條，但卻有許多言行舉止合乎時宜，且具備良好素質的年輕人，在邁向成功的大道上，遭受挫敗，爲什麼呢？

有名的紐約銷售及管理方面的顧問，渥特·福斯特先生曾說：

「能够親切地和別人說話，便可以從中獲得不可思議的快樂。各位是否知道，凡是有所成就的人，他們所謹守的五項簡潔的法則是什麼嗎？茲列明如下，以供各位參考：

1. 態度自然：

絕不玩弄過分勉強的技巧。

2. 言而有信：

沒有根據的話絕對不說。能够建立這方面的名聲，就能取得大家的信賴。

3. 說話簡單扼要：

只說自己想說的話，絕不加油添醋、故弄玄虛。

4. 處事公平：

即使對方意見與己不和，也應寬大爲懷地傾聽；能細聽其中道理，乃心胸開闊的一大證明。

5. 運用機智：

沒有一件事是不能以合乎禮儀的態度說出來的；當然更沒有不以無禮的態度，就不能說出來的事。所以必須因時因地選擇適當的語言，如此一來，尊敬你的人必會與日俱增。