

说话要 说出理

每一句有道理的话，
都是“生命含量”很高的话



有道理的话最有说服力

说话的“道理”在于：要对人和人之间的沟通认真看待，懂得把别人放在心上，这样，别人才可能被你说话的魅力所打动，让本来已经很讨人喜欢的你，在未来变得更讨人喜欢，得到更多的好人缘，好人脉。



中国城市出版社
CHINA CITY PRESS

SHUOHUA YAO SHUOCHU LI

说话要 说出理



中国城市出版社
CHINA CITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

说话要说出理 / 吴力强编著. —北京: 中国城市出版社, 2011. 11

ISBN 978 - 7 - 5074 - 2524 - 6

I. ①说… II. ①吴… 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 (2011) 第 226367 号

责任编辑	张惠平
封面设计	嘉惠士林
责任技术编辑	张建军
出版发行	中国城市出版社
地址	北京市西城区广安门南街甲 30 号 (邮编 100053)
网 址	www.citypress.cn
发行部电话	(010) 63454857 63289949
发行部传真	(010) 63421417 63400635
总编室电话	(010) 68171928
总编室信箱	citypress@sina.com
经 销	新华书店
印 刷	北京洛平龙业印刷有限责任公司
字 数	283 千字 印张 20
开 本	710 × 1000 (毫米) 1/16
版 次	2012 年 1 月第 1 版
印 次	2012 年 1 月第 1 次印刷
定 价	33.00 元

版权所有, 盗印必究。举报电话: (010) 68171928

前言

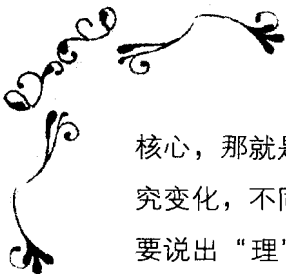
把说话练好，是最划算的事。说话，要懂得什么时候说什么话，说了，就一定要说到人的心窝里，说在“理”上。一个人办事能力的高低、为人处世的哲学以及给周围人的印象好坏，大多数是通过说话体现出来的。说话水平的高低，口才的好坏，是每个人一生中必须修炼的基本功。

第二次世界大战时，美国人将“舌头”、“原子弹”、“金钱”当成竞争生存的三大战略武器。二十一世纪的今天，美国已经把三大战略武器改为“舌头”、“科技”、“金钱”。时代在变，人类在变，科学技术已经取代了武力，而舌头这一战略利器却从来都没有改变。由此可见，说话是一门大学问，足以立身，足以成事，是事业成功的必备条件之一。

为什么有的人特别被上级赏识？为什么有的领导被大家所敬重？为什么有的业务员的业绩特佳……其中一个重要的原因就在于他们懂得如何运用技巧把话说到人的心坎上！成功的人都能透彻地理解说话的价值所在，充分地利用各种技巧去指导自己与人沟通，从而实现自身目标与价值的增值！

很多时候，该说什么，不该说什么，怎样说都是每个人要面对的问题。然而，万变不离其宗，说话也有其内在规律可循，那就是无论怎么说，都要说出“理”来。说话没有“理”，人家说你是无“理”取闹，只有“理”才能服人，有“理”才能走遍天下。“理”可以分为“事理”、“道理”、“常理”、“情理”等等，但终归要有个“理”，才能足以使人信服。

有鉴于此，本书编者在研究了大量的资料和实例后，归纳出人们说话的



说话要说出“理”

核心，那就是在任何时候，任何情况下说话都要说出“理”来。我们说话讲究变化，不同的场合、情况、人物等，都是人们说话时要考虑的因素。说话要说出“理”来，就要求我们在说话时，把影响说话的各种因素互相铺垫、促进，最终达到“以理出发，合情合理”的效果。

我们平常在办一件极普通的小事，由于说话水平不同，所获得的效果和回报也大不相同。可见，我们在生活和工作中不仅要会干，而且更要会说清自己。

在人生奋斗之路上，说话无时无处不会出现，用好它可以出人头地、左右逢源。说话水平高，很多机会呼之即来；口才水平低，很多机会闻“声”而去。

说话水平高超的人大都会把各种愿望和意思恰到好处地表达出来，把各种利益顺理成章地聚拢到对自己有利的方向上来。所以，全面提高你的说话水平，把话说出“理”来，一定会让你的人生更精彩！

目 录

第一章 职场说话之事理

一、职场说话，要有道理 / 2

心中有数，说话才“有理” / 2

管住嘴巴，多听少说 / 4

职场新人说话要则 / 6

错话越多“理”越少 / 9

小称呼蕴藏大道理 / 12

职场里你要会说话 / 14

初入职场要学的几句话 / 15

说得“有理”才能成功 / 17

二、和上司说话要不“失理” / 19

人人需要赞美，上司也不例外 / 19

说话有“礼”，让上司舒服 / 20

表现好，也要说得好 / 22

被上司批评不能抱怨 / 23

仔细体会上司的话中真味 / 27

上司的话一定要听 / 29

有些话不说为好 / 31

语言障碍就是升迁的障碍 / 32

加薪的话要巧说 / 33

三、和下属说话要“得理” / 35

从尊重下属开始 / 35

绝对不说伤害他自尊的话 / 38

用诚恳打动下属 / 39

说服力铸造领导力 / 40

掌握正确下命令的口气 / 42

注重沟通的细节 / 43

有技巧地批评下属 / 46

称赞的话要言之有据 / 48

四、和同事说话要有“情理” / 51

和同事说话的分寸 / 51

应对“搬弄是非”同事的方法 / 52

说话要收锋敛芒 / 56

最好不谈论隐私 / 58

注意闲谈的分寸 / 60

正确处理不友好态度 / 61

第二章 交际场合之人理

一、“有礼”才能“有理” / 64

说好第一句话很关键 / 64

礼貌就是一个人的名片 / 66

注意说话中的忌讳 / 69

简洁通俗的话才易交流感情 / 71

说话的经验需要积累 / 72

道歉的话要真诚 / 74

二、敢说“有理”的话 / 76

提高说话的自信 / 76

不怕别人取笑 / 78

正确评价自己的说话能力 / 79

如何开口才有利 / 80

三、交际的话要“合理” / 83

提问是敲门砖 / 83

如何面对棘手的提问 / 84

委婉拒绝别人的无理要求 / 86

四、说得动情入理，异性才喜欢你 / 88

要说让她“有感觉”的话 / 88

学会含蓄表达 / 89

示爱的语言不能吝啬 / 91

如何让她“多云转晴” / 93

恰到好处的赞美 / 95

指出恋人缺点的话如何说 / 97

第三章 巧妙推销之话理

一、真诚就是最大的“理” / 100

把真诚放在第一位 / 100

要懂人情世故 / 101

保持耐心与礼貌的说话态度 / 102

对客户表示出关切和爱心 / 103

客气地说，客户心里才舒服 / 105

热情地说，才能打动客户 / 106

二、信任你，客户才“理”你 / 109

正确使用推销辞令 / 109

诚恳有礼为你带来好业绩 / 111

有一说一，有二说二 / 114

显示小缺点 / 115

不随便许诺 / 116

三、把“理”放在客户那里 / 118

不说也是一种“理” / 118

设身处地为客户着想 / 119

如何发现客户需求 / 121

四、动之以情，晓之以理 / 125

先把握好客户的购买心理 / 125

善于制造气氛 / 127

激起客户的欲望 / 129

让客户产生肯定的感觉 / 130

攻心这一招，至为重要 / 132

第四章 说服别人之讲理

一、先把说服的基础工作做好 / 136

创造好的说服环境 / 136

了解他的心理状态 / 137

清除他的心理障碍 / 138

让他放下防范心理 / 140

旁敲侧击，促使对方反省自己 / 141

说服要利用名片效应 / 142

二、说服就是一场心理战 / 144

要有压倒对方的心理气势 / 144

以严厉的话使他清醒 / 145

层层递进，把理说透 / 146

用事实说话最有效 / 147

以推心置腹消除隔阂 / 149

借助权威的力量 / 150

以后果的严重警示对方 / 151

以真情实感打动他 / 152

三、注重说服的方式 / 154

灵活运用各种说服方式 / 154

不直接指出对方的错误 / 155

刚柔结合，增强说服力 / 157

时机成熟时才畅所欲言 / 158

说服别人要有耐心 / 160

第五章 打动人心之入理

一、吐真情才能动人心 / 162

说话贵在坦诚 / 162

说了就要有信用 / 163

用真诚的语言打动人心 / 164

忠言也能说得顺耳 / 165

真诚地道歉 / 167

劝慰的话要好好说 / 168

二、赞美他，让他心里舒服 / 171

从小事开始赞美别人 / 171

赞美不是拍马屁 / 172

赞美要合情合理 / 173

被人肯定是最大的快乐 / 177

三、拒绝要讲究方式 / 179

别给别人冰冷的感觉 / 179

拒绝但不得罪他人 / 180

让对方理解你的苦衷 / 182

四、有些话千万别直说 / 185

假借别人之口，说自己的话 / 185

不要直言别人的错误 / 187

委婉，必不可少的表达方式 / 189

第六章 灵活谈判之辩理

一、与谈判对手说话的技巧 / 194

多使用礼貌用语 / 194

不要将谈判对手看作敌人 / 195

寻找对方的不公平之处 / 197

运用以退为进的策略 / 199

出其不意，让对方阵脚大乱 / 201

不轻易改口 / 202

关键时刻沉住气 / 203

以沉默增强语言效果 / 204

寻找巧妙的借口 / 206

二、谈判中的语言策略 / 208

巧用激将法 / 208

先强硬，后让步 / 209

寻找对方的漏洞 / 210

以感情打动他 / 212

运用装糊涂战术 / 213

虚张声势，假装强硬 / 214

假装言语笨拙 / 216

最后给他点甜头 / 217

第七章 日常沟通之常理

一、掌握好交谈的分寸 / 220

把握好说话的时机 / 220

不与人争论小事 / 223

提问要适宜 / 224

会说话的人，语言简洁明了 / 225

忌讳的话不要说 / 227

成功交谈的要点 / 228

二、有好的话题，才有成功的谈话 / 231

寻找好的话题 / 231

谈话有趣才能吸引别人 / 232

通过话题了解他的心理 / 233

恭维他，给他自信 / 236

引出话题的时机 / 237

利用心理特性交流 / 239

三、让声音更动听 / 242

让声音充满魅力 / 242

语气要流利 / 244

将声音操纵自如 / 245

扫除语言障碍 / 246

四、要有随机应变的能力 / 247

应急口才让你如鱼得水 / 247

机智地应付尴尬 / 248

随机应变，说出让人喜欢的话 / 250

应答要巧妙 / 252

第八章 家庭交流之情理

一、讲点“情分”更添情 / 256

家里也要注意说话技巧 / 256

说话不要太大声 / 258

说些善解人意的话 / 259

说些“多余”的话 / 260

不妨斗斗嘴 / 262

谎言像是润滑油 / 265

利用幽默化解矛盾 / 266

二、考虑对方，说话更“占理” / 268

什么该说，什么不该说，心里要有谱 / 268

夫妻间要多赞扬，少指责 / 270

适当嫉妒和撒娇 / 271

夫妻间的说话禁忌 / 272

多说相互体谅的话 / 273

第九章 幽默风趣之谐理

一、学会幽默，给说话添分量 / 276

幽默，显现天性与智慧 / 276

善谈者善幽默 / 278

幽默让人更自信 / 282

幽默让人更积极 / 284

幽默让人远离愤怒 / 287

幽默让人淡然处世 / 288

幽默是最好的“减压阀” / 289

说话幽默，才能更成功 / 290

二、多点幽默，添份情趣 / 293

幽默的要点 / 293

幽默能化怒为趣 / 294

玩笑也能博得好感 / 295

以幽默建立友善关系 / 296

幽默有时是“吹”出来的 / 297

随意也可成趣 / 298

打开人与人的沟通 / 299

三、幽默让“理”多三分 / 301

幽默能够化解尴尬 / 301

幽默能够解除紧张 / 302

幽默能够和谐气氛 / 303

幽默能够反败为胜 / 304

第一章



职场说话之事理

凡是有一定工作经验的人都知道，说话容易，但是要把话说到位非常困难。有的管理者讲：我招聘人的时候，看他能力的高低，就看他说话的水平的。在职场里，把话说对，把话说出“理”来，是非常重要的！



一、职场说话，要有道理

心中有数，说话才“有理”

酒足饭饱后，国王问大臣：“你们说，世界上什么最难？”大臣回答：“世界上说话最难。”大臣没有说出来隐含的意思是：说话最难，尤其是和国王说话最难。在职场里，把话说对一样很难。在职场里，说话往往代表了一个人的水平与能力，什么该说，什么不该说，一定要做到心中有数才行。

一、已经决定的事情不要说

成事不说就是公司或领导已经决定的事情就不要评价，不要给出自己的想法和建议，无论你认为这些建议和想法对公司有多大的好处都要坚持不说的原则。但是在公司决定以前一定要把自己的想法说出来，这是你的职责，决定事情是公司领导的事，我们要认识清楚自己的职位和存在价值，不要给出超越职权的建议和想法，否则受到伤害的是你自己和公司。

在生活中也是一样，你太太炒菜，四个菜中只有一个好吃，你吃饭的时候会那三个不好吃，还是说那一个好吃呢？一定是说那一个好吃，因为你说那三个不好吃也没有用，再说好不好吃她和你一样清楚，为什么要说呢？

工作中，这样的事情也经常有，总部任命了一个分公司经理，你自认为对他比较了解，他一定会把分公司搞垮。这个时候你要说吗如果你说了，难道就能改变总部的决定吗？如果改变了，总部的权威何在！说了，反而增加了总部对你的看法：这个小子，总是这么窜，就你厉害，我们都是傻瓜，等着瞧，有你好受的。最后受害的是你自己。所以要在事前，而不是等事情已经决定了再发表评论。