



贴心话

把话说到对方心里去

安琪
◎
著

阳光小暖男、知心小萌妹
温暖人际关系的12种聪明方式

把话说好，关键在于能否把话说到别人的心窝里
把话说好，就能让别人开开心心地替你把手做好

把话说得让人舒服是一种礼貌，更是一种情商



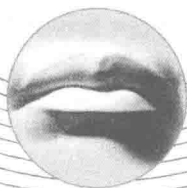
时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局



贴心话

把话说到对方心里去

安琪
◎ 著



时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

图书在版编目 (CIP) 数据

贴心话：把话说到对方心里去 / 安琪著. — 北京：
北京时代华文书局，2016.7

ISBN 978-7-5699-1002-5

I. ①贴… II. ①安… III. ①成功心理—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第131330号

贴心话：把话说到对方心里去

著 者 | 安 琪

出 版 人 | 杨红卫

选题策划 | 花 火

责任编辑 | 李凤琴

装帧设计 | 润和佳艺

责任印制 | 刘 银

出版发行 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>
北 京 时 代 华 文 书 局 <http://www.bjsdsj.com.cn>
北京市东城区安定门外大街136号皇城国际大厦A座8楼
邮编：100011 电话：010-64267955 64267677

印 刷 | 北京毅峰迅捷印刷有限公司 010-89581657
(如发现印装质量问题，请与印刷厂联系调换)

开 本 | 670 × 950mm 1/16

印 张 | 14.5

字 数 | 186千字

版 次 | 2016年8月第1版 2016年8月第1次印刷

书 号 | ISBN 978-7-5699-1002-5

定 价 | 35.00元

版权所有，侵权必究

上
篇

说好听的话 >>> 话要好听，人才愿意听

第1章 有“礼”走遍天下，言之有“礼”悦人心 … 003

- 非礼勿言，“礼”行天下 … 004
- 亮出你的微笑，别人更喜欢你 … 006
- 称呼适宜，开启良好交际第一步 … 009
- 喊出对方的名字，获得对方好感 … 012
- 恰当使用礼貌用语，让自己更受欢迎 … 015
- 事成了要致谢，事不成也要感谢 … 018

第2章 说的比唱的好听，口吐莲花讨欢心 … 021

- “声”入人心，“声”好才吸引人 … 022
- 话里含情，真情之语打动人 … 025
- 用好了幽默，气氛就和谐 … 028
- 这样赞美，对方会更受用 … 032
- 给期待外的赞美，对方更愿意改变 … 035
- 这样告别，余音绕梁回味无穷 … 037
- 方法找对了，谦虚才能更到位 … 040

第3章 良言一句三冬暖，换位思考暖人心 … 043

放低姿态说“小话”，对方更喜欢你 … 044

学会打圆场，讨双方欢喜 … 047

适时变通，多说别人乐意听的话 … 050

站在对方立场说话，消除对方防范心理 … 053

批评别人时，先做自我批评 … 056

讲究技巧的安慰，更能抚慰人心 … 059

为对方着想的劝诫，收效会更明显 … 062

第4章 难说的话巧妙说，循循善诱润人心 … 065

意见不同顺着说，让自己说服自己 … 066

直话曲说，既不伤人又不伤己 … 069

实话实说不利时，不妨“实话巧说” … 072

给批评披上“糖衣”，让良药不再苦口 … 075

逐客令说得美妙，留情又不伤人 … 078

理由充分而恰当，拒绝不再难 … 081

掌握道歉窍门，别人想不原谅你都难 … 084

第5章 话到嘴边留半截，平和之道宽人心 … 087

说实话不一定对，请及时打住 … 088

谎话要比实话更圆满，生活需要善意的谎言 … 091

当矮子勿说“矮”，当胖子勿说“肥” … 094

玩笑本无妨，切记适可而止 … 097

不要自己说嗨，要让对方说嗨 … 100

说话要留余地，不把话说绝 … 103

失意者面前，勿要“大晒”你的得意 … 106

说合适的话 >>> 话合适，人才愿意接纳

第6章 与陌生人说话，巧开话题逐步深入 ... 111

介绍好自己，让别人更容易记住你 ... 112

初接触这样做，让关系变亲近 ... 115

没话找话，让畅谈进行下去 ... 119

转换角度巧妙解围，打破和陌生人的僵局 ... 122

第7章 与朋友说话，顾及情面讲究方式 ... 125

赞美和鼓励会让朋友更出色 ... 126

与朋友说话保持“同感” ... 129

启发式提意见，朋友更愿意改 ... 132

说话办事不计较，不因小事失朋友 ... 135

第8章 与家人说话，动之以情晓之以理 ... 137

以理服人，孩子更听话 ... 138

勿要对孩子说这七类话 ... 141

这样认错，对方就不再生气了 ... 144

夫妻这样说情话最动人 ... 147

理由足够好，父母自然放手 ... 149

耐心沟通，化解与父母的争持 ... 152

第9章 与同事说话，直话曲说点到为止 ... 155

言语交流处理好，同事关系无烦恼 ... 156

这样说话，不招同事反感 ... 158

说关于同事的话，一定要有尺度 ... 160

淡化自身优势，弱化同事嫉妒心 … 162

被提拔后，要这样跟同事“显摆” … 165

第10章 与领导说话，方法巧妙曲径通幽 … 167

绕圈子说话，让领导急不起来 … 168

背后赞美领导，效果会更好 … 171

方法、时机对了，领导就“听话”了 … 174

这样给领导提意见，领导更愿意听 … 176

这样给领导纠错，领导更愿意改 … 179

以请教口吻汇报工作，领导最爱听 … 181

会说还要会听，仕途才广阔 … 184

第11章 与下属说话，循循善诱恩威并济 … 187

用商量的语气下命令，下属更愿意接受 … 188

造势攻心，让不听话的下属听话 … 190

言语漂亮，下属定会言听计从 … 192

这样批评下属，既有效又不结怨 … 195

这样表扬下属，美了对方成全了你 … 198

这样向下属传达坏消息，可避免伤感情 … 201

第12章 与客户说话，投其所好掌握主动 … 203

利用“得寸进尺效应”，“套牢”客户 … 204

先恭维一番，客户自然就欢心了 … 207

和客户取得共识，引导客户思维 … 209

找准突破口，打开客户心扉 … 212

利用“权威效应”，让客户乖乖听话 … 215

保全面子因势利导，让异议变满意 … 218



上篇

说好听的话

话要好听，人才愿意听



第1章

有“礼”走遍天下，言之有“礼”悦人心

作为有着悠久历史的“礼仪之邦”，我国十分崇尚礼仪，讲究礼尚往来。凡事你敬我，我就敬你，你礼待我，我也礼待你，反之亦然，如果你不敬我、礼待我，我也不会敬你、礼待你。在与人交往中，如果能做到言之有“礼”，谈吐文雅，就会给人留下美好印象，从而有益于社会交往。

非礼勿言，“礼”行天下

贴心话

① 礼貌是与人共处的金钥匙，是一个人交际的重要名片。说话有礼貌的人总是可以受到相应的礼遇，相反，说话不讲礼貌的人总会处处碰壁。

② 一个讲“礼”的人，不仅能够受到人们的欢迎，而且相对那些不讲“礼”的人，办事也更易于成功。

有一句俗语流传广泛，这句俗语就是：“有理走遍天下，无理寸步难行。”这里的“理”是“道理”的意思。如果将这句俗语用在说话艺术中，那么这句话可以等效改成：有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

我国古人非常重视“礼”，真的就是无“礼”不行。《孝经》中有这样一则故事：

曾子是孔子的弟子，一次他在师尊孔子的旁边侍坐。孔子忽然问他：“古之圣贤有至高无上的德行，有精妙无双的理论，用以教导天下人，人们就能和睦相处，君王和臣下也没有不满的地方，你说这是什么原因呢？”

曾子听了，马上明白老师要教导他道理，于是立刻从席子上站起来，走到席子外面，恭恭敬敬地回答：“老师，我不够聪明，不明白其中的道理，请老师讲给我听。”

这就是“曾子避席”的故事。从这个故事中，我们可以了解到我国古人是非常重视礼节的。类似的故事还有很多，比如：程门立雪、孔融让梨。

且不论“礼”在我国几千年治国安邦中起着多大的作用，仅仅就在生活中的表现来看，也是有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

古时候，有一个年轻人骑马赶路，时至黄昏，还没有见到可以落脚的城镇。年轻人不由得有些急，忽然看见前面走来一位老者，他骑马迎了上去，还没到近前，便喊道：“喂，老头儿，知道离旅店还有多远吗？”

“五里！”老者粗声粗气地答道。

年轻人闻听扬鞭打马，飞驰而去，结果一跑十几里路，仍不见人烟。他很生气，就调头往回骑，边走边念叨：“这老头真可恶，骗我！五里，五里，什么五里？”念叨到这儿，他忽然明白了过来，这“五里”不是“无礼”的谐音吗？

很快，这个年轻人又撵上了老者。这回，年轻人急忙翻身下马，然后满脸笑容地称呼老者一声：“您好，老丈！”

老者一听，嘿嘿笑了起来：“你明白过来了？那就好，那就好。此地离旅店尚远，天色已晚，如不嫌弃，就请到我家暂住一宿。”

最初，年轻人称呼老者为老头，言辞无礼，老者不动声色，故意说错路程里数。年轻人受挫后醒悟，调转马头追上老者，尊称对方“老丈”，老者转怒为喜，不但说了实话，而且还邀请对方到自己家里做客。

礼貌是与人共处的金钥匙，是一个人交际的重要名片。说话有礼貌的人总是可以受到相应的礼遇，相反，说话不讲礼貌的人总会处处碰壁。日本一位著名小说家曾这样说：“日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈吐习惯。”这句话很好地阐明了礼貌的无形作用。

事实证明，一个讲“礼”的人，不仅能够受到人们的欢迎，而相对那些不讲“礼”的人，办事也更易于成功。一个会办事的人在平时说话时口头常挂有很多“敬语”，这是依靠这些“礼”，他们成功地办好了一件又一件事情。

亮出你的微笑，别人更喜欢你

贴心话

①微笑是人的一张非常重要的社交名片，说话时笑一笑，会彰显出你的良好修养。

②微笑有不可思议的魅力，即使人们知道某人微笑的背后并不带有什么感情色彩，但也会不由自主地表现出喜欢来。

微笑是人的一张非常重要的社交名片，说话时笑一笑，会给人一种亲切感，彰显出你的良好修养，传达出“我喜欢你，你使我快乐，我很高兴见到你”的意思，这样就能有效缩短双方的距离，进而形成融洽的交往氛围。

销售大师原一平的笑容被誉为“价值百万美元的笑容”。他个子不高，年轻时候曾因自己的个子矮而苦恼不已，曾抱怨过命运的不公。可是恼怒、抱怨又有什么用，也丝毫改变不了事实。道理虽然如此，但原一平依然解不开这个心结。带着这种苦恼，原一平走上了工作岗位。

有一次，原一平与所在的保险公司的老总高木金次先生进行了一番交谈，这次交谈改变了原一平的精神面貌。高木金次是一位有着丰富经验的销售专家，但和原一平一样，他也个子矮小。

交谈中，他对原一平说了这样一番话：“个子高、相貌好的销售员，在销售中确实占有一定的优势，客户容易对其产生好感，但它只是个先天的优势，仅此而已。个子矮小的销售员如何给客户留下好印象呢？那就是利用微

笑，以发自内心的微笑来征服客户。除此以外，没有别的办法。”

说到这里，高木金次先生脸上露出了微笑，发自内心的坦诚、纯真的微笑。那一刻，原一平被深深打动了，他被对方的微笑征服了。

这次谈话深深触动了原一平，谈话之后，他开始了微笑的训练，最终将微笑训练成自己的秘密武器。多少次，他都是凭借着微笑征服了客户。

多年过后，原一平总结出微笑的魅力：“微笑的力量很大，如果你对客户冷冰冰，皱眉头，那么客户对你也会冷冰冰，皱更大、更深的眉头；但如果你给客户一个微笑，客户将会给予你丰厚的回报。”

微笑确实带有不可思议的魅力，即使人们知道某人微笑的背后并不带有什么感情色彩，但也不由自主地表现出喜欢来。这说明了人们对微笑的喜欢是一种发自内心的感觉，是一种本能。而聪明的人都会利用这一点来取得别人的喜欢。

威廉在纽约一家证券交易所上班，由于个人性格原因和工作的影响，他很少对人笑，包括对他的妻子也很少笑。长时间内，他感觉他的生活枯燥极了，他想改变状况，又不知从哪儿改起。后来他将苦恼对一位成功学大师讲了，这位成功学大师建议他用微笑去改变。

威廉决定听从建议，每天早上起床后，他微笑着和妻子说话；上班路上，他对擦肩而过的行人微笑；在办公大厅，他对开电梯的人微笑；在交易所，他对同事微笑，对不认识的人微笑。渐渐地，他发现自己原来紧闭的心门慢慢打开了。

同时，他也发现，很多人也对他报以微笑，包括很多不认识的人。由此，他和许多不认识的人成了朋友。如今，威廉觉得生活充满了阳光和希望。他觉得这一切完全是微笑带来的。

微笑还需要与得体的精神状态、面部表情、仪表和举止相配合，才能

显现出更好的效果：

1. 笑的时候精神要饱满，神采奕奕，这样会使笑容更阳光、更具亲和力。

2. 要与口、眼、鼻、眉等器官配合。微笑时，要自然调动五官，眼睛要略眯，眉毛要上扬，鼻翼要稍微张开，脸肌要微收，嘴角要上翘。

3. 最好声情并茂。只有笑容没有笑声，可能会让对方感到虚假，所以笑的时候最好要声情并茂，但也要注意不要笑得太大声。

4. 与得体的仪表和举止相协调。要想使微笑有好的效果，也要注意仪表和举止的得体。穿合体干净的衣服，待人亲切、彬彬有礼，再配以灿烂的微笑，能给人如沐春风的感觉。

称呼适宜，开启良好交际第一步

在人际交往中，称呼是必不可少的。如果称呼合适，会让对方感到心里舒坦，有利于交际进一步发展。反之，如果称呼不合适，让对方心里别扭，必然有碍于双方的进一步沟通。因此可以说，合适的称呼是开启良好交际的第一步。

在职场上，以对方的职务相称是很合适的，比如肖总、马主任、郭总监等，表达对对方的尊重。对职务低于自己的一般不宜直呼其名，可以以职务相称，也可以根据情况，选择有亲切含义的称呼。如果不知道对方的职务，可先礼貌称呼对方为老师，待了解清楚对方的职务和姓氏后，再改以职务相称。

一些公司流行以年龄大小称呼对方为哥、姐、姨什么的，如曾哥、王姐、马姨等。这类称呼显得亲热熟络，关系亲密，因此无可厚非，通常视双方接受程度而定。

生活中的称呼比较复杂，一般情况下，对年长者和知名人士要用尊称，如爷爷、奶奶、阿姨、叔叔、王老、许老；对同辈人视不同关系礼貌称呼，如哥哥、姐姐、妹妹等。

贴心话

① 合适的称呼是开启良好交际的第一步。

② 如果称呼合适，会让对方心里感到舒坦，有利于交际进一步发展。

“帅哥”“美女”是两个很安全的称呼，特别让年轻人受用。但要避免特殊情况出现，比如贸然称呼一个相貌明显丑陋的人为“帅哥”“美女”，有讽刺之嫌，往往会引起对方的反感。

“同志”这个词现在有了新的含义，因此，除了称呼一些上了年纪的老人同志为同志外，尽量避免使用这个称呼。类似的还有“小姐”这一称呼，也尽量避免使用。而“先生”和“女士”的称呼则安全得多。

朋友之间则可以直呼其名，但通常只称呼其名，不连其姓，以示关系亲密，也可以称呼对方昵称或者英文名字。

合适的称呼不仅仅要求称呼要适宜，还要兼顾到多种关系，比如地域关系、场合关系、心理关系等。

地域关系对称呼也有一定的影响。我国幅员辽阔，地域差异大，方言繁多，同一个称呼，在不同地区可能有不同的含义，因此在称呼时，要考虑到这一点。如“姑娘”这一称呼通常称呼未婚少女，但在湖南常德地区，“姑娘”称呼则是妻子的谦称，因此在当地如果喊少女为“姑娘”，则被认为是调戏妇女。

一般情况下，在不了解当地方言土语的情况下，以“师傅”称呼对方还是比较稳妥的。但也不是绝对的，下面这个生活中的实例就说明了这个问题。

几个年轻人到河北承德避暑山庄游玩。看过避暑山庄之后，他们又想去八王庙。为了抄近路，一个年轻人自告奋勇去问路。他看见路旁有个冷饮摊，旁边坐着一个小姑娘。这个年轻人上前，很有礼貌地叫了声：“小师傅！”小姑娘没有吱声。年轻人以为对方没有听清，于是又略提高了声音：“小师傅！”

这次，小姑娘呼地站起来，气呼呼地对年轻人高叫道：“回家叫小师傅去！”年轻人很惊讶，他不明白小姑娘为什么会发这么大的火。后来他才知道，当地人把和尚、尼姑称为“师傅”，自己贸然称呼一个小姑娘为“师