

智者与愚人

钟晓冰◎编著

说话方式

不一样的

KEY TO YOUR
SPEAKING OF
SHUO HUA FANGSHI

字字珠玑 金口玉言 学会智者的说话方式

从此成为处处受人欢迎的人

说话虽然不是万能的，但不会说话却是万万不能的。智者因善于表达而左右逢源，愚人因错误表达而四处受阻。学会智者的说话方式，掌握妙语生花的说话智慧，可以让你处处受人欢迎。



海潮出版社
Hai Chao Press

智者与愚人

钟晓冰◎编著

不一样的

ZHIZHE YU YUREN
BUYIYANG DE
SHUOHUA FANGSHI

说话方式

字字珠玑 金口玉言 学会智者的说话方式

从此成为处处受人欢迎的人

说话虽然不是万能的，但不会说话却是万万不能的。智者因善于表达而左右逢源，愚人因错误表达而四处受阻。学会智者的说话方式，掌握妙语生花的说话智慧，可以让你处处受人欢迎。



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

智者与愚人不一样的说话方式 / 钟晓冰编著. — 北京: 海潮出版社, 2012. 8

ISBN 978 - 7 - 5157 - 0193 - 6

I. ①智… II. ①钟… 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 130115 号

书 名: 智者与愚人不一样的说话方式

作 者: 钟晓冰

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 方彩工作室

责任校对: 徐云霞 刘绣丽

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 22

字 数: 269 千字

版 次: 2012 年 8 月第 1 版

印 次: 2012 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5157 - 0193 - 6

定 价: 33.80 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

卷首语

为什么有的人说话受欢迎,而有的人说话不受欢迎。这是因为,说话的方式不同。说话方式正确与否,对于事情的结果截然不同。

智者懂得运用聪明的说话方式,所以走到哪里都受人欢迎;而愚人用错误的说话方式与人沟通,结果是走到哪里都遭人嫌弃。

聪明的说话方式被领导看重,被下属追随,被朋友喜欢,被异性认同,被客户依赖,被陌生人信任;愚人的说话方式被领导冷遇,被下属忽视,被朋友讨厌,被异性抛弃,被客户怀疑,被陌生人提防。

说话确实要讲究方式与技巧,有些话要直接说,有些话要间接说,有些话要委婉说,有些话要幽默说。在什么场合说什么话,见什么人说什么话,看似简单,实则大有学问。

说话需要用心感受对方的心情和接受能力,运用聪明的说话方式,把话说好,既交到了朋友,又能缓解尴尬和紧张的气氛,让别人从心理上接受你,办什么事都会一帆风顺;而错误的说话方式会伤害别人的自尊,进而失去朋友,办什么事情都四处碰壁。所以,说话的方式不同,结果和感受完全不同。

说话是交际能力,是维持友谊和保持情感的桥梁。说话可以为你的人生搭起一座桥,有了这座桥,才会有人走上来,才会有观光客。注意说话方式,把握说话尺度,一定能够让你八面玲珑,四面威风。

说话需要头脑,需要智慧。只有思想和嘴巴相互结合,才能够说出动听的话来,成为生活的宠儿。本书将智者的说话方式和愚人的说话方式进行了透彻的对比分析,让人对说话产生新认识,加深了读者对聪明说话方式的理解,进而成为一个能说一口漂亮话、惹人喜爱的人。

相信看完本书一定会让你社交游刃有余,为人处世时左右逢源,求人办事得心应手,在职场上大展宏图,在商海中纵横捭阖,让说话成为你事业发达的成功利器。

目 录



- No.1 智者注意礼貌用语
愚人缺乏礼貌语言 1

- No.2 智者说话通俗易懂
愚人说话咬文嚼字 11



- No.3 智者说话注意场合
愚人说话不分地点 19

- No.4 智者说话有声有色
愚人说话装腔作势 29

- No.5 智者耐心倾听
愚人随便插话 37



- No.6 智者谦虚礼让
愚人不懂装懂 49

- No.7 智者避开争论
愚人喜欢抬杠 59

- No.8 智者以理服人
愚人强词夺理 71



- No.9 智者真诚坦率
愚人言过其实 83

- No.10 智者幽默风趣
愚人言辞乏味 93

- No.11 智者适时沉默
愚人夸夸其谈 113



- No.12 智者善于提问
愚人不会提问 123

- No.13 智者中肯批评
愚人严厉指责 139

- No.14 智者嘴上有一把钥匙
愚人嘴边没有把门的 153



- No.15 智者一句话把人说笑
愚人一句话把人说跳 159

- No.16 智者真诚地赞美别人
愚人肉麻地奉承别人 169

- No.17 智者开玩笑活跃气氛
愚人开玩笑伤人自尊 185



- No.18 智者说话简洁明快
愚人说话拖泥带水 191

- No.19 智者循循善诱
愚人喋喋不休 201

- No.20 智者刚柔相济
愚人咄咄逼人 215



No.21 智者点到即止	
愚人锋芒毕露	231

No.22 智者说“我们”	
愚人只说“我”	245

No.23 智者为过错道歉	
愚人为过错辩解	255



No.24 智者嘲笑自己	
愚人嘲笑别人	267

No.25 智者告诉孩子“你真棒”	
愚人责骂孩子“你真笨”	277

No.26 智者巧妙周旋	
愚人不知应变	295



No.27 智者委婉拒绝	
愚人生硬说不	305

No.28 智者在背后说别人的好话	
愚人在背后说别人的坏话	321

No.29 智者见什么人说什么话	
愚人说话办事不看对象	327

我可以进来
吗？先生！



请进！



NO.1

智者注意礼貌用语
愚人缺乏礼貌语言

有位名叫亚诺·本奈的小说家曾说：“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。”此话说得颇有道理。何故？只要我们细察生活于自己身边的人就会发现，谈吐的缺陷往往可能导致个人事业的不幸或损及所服务机构的荣誉与利益，可能导致父子不和、夫妻离异乃至人际关系的紧张恶化。一个人的谈吐如何，往往决定企业是否愿意聘请他工作、与之交往，或是否愿意投他信任一票与之发生商业关系。

平常说话有许多口头“敬语”，我们可以用来表示对人尊重之意。“请问”有如下说法：借问、动问、敢问、请教、借光、指教、见教、讨教、赐教等；“打扰”有如下词汇：劳驾、劳神、费心、烦劳、麻烦、辛苦、难为、费神、偏劳等委婉的用词。如果我们在语言交际中记得使用这些词汇，相互间定可形成亲切友好的气氛，减少许多可以避免的摩擦和口角。

有一次一位作家走在街上，一位乞丐向他讨钱，然而他掏遍了所有的口袋，竟没找到一分钱，于是他无可奈何地对乞丐说：“兄弟，对不起，实在是没有钱了。”

正当他感到无奈的时候，那位乞丐却说：“先生，您叫我‘兄弟’，您让我和您站在了一条线上，这比给我金钱还叫我荣幸一万倍呢。”



有位商店老板，在接待应聘者小汤时，本来是准备聘请小汤的。在面试临近结尾的时候，老板表示对事情的发展感到满意，并将于今后几天内与小汤会面。然而小汤说：“难道现在你不能告诉我，是否能得到这份工作吗？因为过几天我要外出旅游去了。”老板说：“噢，你不是告诉我，一得到通知就马上开始工作吗？”小汤说：“你最好别指望我能坐下来等你几天的电话。”老板说：“好吧，那我只能说，如果我们需要你，就会与你联系的。”然而，这位老板始终没有给小汤打电话。这是小汤缺乏礼貌语言的必然结果。



1.1 优雅的谈吐讨人喜欢

哈佛大学前任校长伊立特说过：“在造就一个有教养的人的教育中，有一种训练是必不可少的，那就是，优美而文雅的谈吐。”

善于说话的人，不但能使不相识的人见了他们产生良好的印象，并且能广结人缘，到处受欢迎。

许多人说话的本领不很高明，是因为他们不曾把谈话当做一门艺术，不曾在这门艺术上用过工夫。他们不肯多读书，不肯多思考。他们说话，宁肯随便用粗俗的语句，而不肯“三思”而后言，将自己的意思用文雅、优美的语言表达出来。

有许多年轻人，终日只说些没有任何意义的闲闻琐事。面对一个陌生人，他们这种说话方式肯定会招致别人的反感。

相传，有家父子冬天在镇上卖便壶（俗称“夜壶”，男人夜间或病中卧床小便的用具）父亲在南街卖，儿子在北街卖。不多久，儿子的地摊前有了看货的人，其中一个看了一会儿，说道：“这便壶大了些。”那儿子马上接过话茬：“大了好哇！装的尿多。”人们听了，觉得很很不顺耳，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后，马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”好几个顾客听罢，都会意地点了点头，继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意，结果迥异，原因就在会不会说话上。我们不能说当儿子的话说得不对，确实，便壶大装的尿多，他是实话实说。但不可否认，他的话说得欠水平，粗俗的语言难以入耳，令人听了很不舒服。本来，买便壶不俗不丑，但毕竟还有些私密的因素在内。人们可以拿着脸盆、扁担等大大方方地在街上走，但若拎着个便壶走在街上，就多少有些不自在了。此时，儿子直通通的大实话怎么不使买者感到几分别扭？而那个父亲则算得上是一个高明的推销商。他先赞同顾客的话（“大是大了些”），以认同的态度拉近顾客的距离，然后，又以委婉的话语说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是好。它无丝毫强卖之嫌，却又富于启发性。其潜台词是：冬天天冷夜长，夜解次数多且又怕冷不愿意下床是自然的，大便壶正好派上用场。这设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，顾客买下来也就是很自然的了。

儿子一句话砸了生意，父亲一句话盘活了生意，这不正说明了“善讲”重要吗？

说话讲究措辞文雅，态度自然，同时还需使你的言词富于同情，处处显示你的善意。唯有充满温暖的同情的话语，才能够引起他人的注意。假使你的话是冷淡而寡情的，那是不能引起他人注意的。

选择各种题目，努力去做优美而精纯的谈论。常常用清楚、流利、文雅的言词去表示自己的意思，这是一种良好的训练。多结交有学问的人，常与他们交谈，耳濡目染，自然你也会说话了。多读书，也是提高语言艺术的一种好办法。多读书不但能

开拓心胸,增加知识,而且,能熟悉许多词汇和语句,提高表达能力。

1.2 得体地使用礼貌语言和谦词

语言是思想的衣裳,它可以表现出一个人的高雅或粗俗。如果你要接通情感的热流,使社交畅通无阻,就应得体地运用礼貌谦词。

很早以前,有位士兵骑马赶路,至黄昏时还找不到客栈,倏地见前面来了位老农便高喊:“喂,老头儿,离客栈还有多远?”老人回答:“五里!”士兵策马飞奔十多里,仍不见人烟。“五里、五里”他猛地醒悟过来,“五里”不是“无礼”的谐音吗?于是他掉转马头赶回来亲热地叫了一声:“老大爷”。话没说完,老农说:“你已经错过路头,如不嫌弃,可到我家一住。”

交际谈话中如能用礼貌语言,就会让人感到“良言一句三冬暖”,使人与人之间的感情很快地融洽起来。例如:您好,谢谢,请,对不起,别客气,再见,请多关照,等等。

人们打招呼常习惯问:“你吃饭了吗?你到哪里去?”似乎太单调,也有点不雅致,在这方面,我们应丰富自己的礼貌语言。如见面时称道“早安”、“午安”,“晚安”、“你夫人(先生)好吗”、“请代问全家好”等。语言务必要温和亲切,音量适中。若粗声高噪,或奶声奶气,别人就难有好感。运用礼貌语,还要注意仪表神态的美,当你向别人询问时,态度尤其要谦恭,挺胸腆肚,直呼其名,或用鄙称,必遭人冷眼,吃“闭门羹”。

在交往中得体地使用礼貌语言和谦词,可以给对方留下良好的印象。

你和人相见,互道“你好”,这再容易不过。可别小瞧这声问候,它传递了丰厚的信息,表示尊重、亲切和友情,显示你懂礼貌,有教养,有风度。

美国人说话爱说“请”,说话、写信、打电报都用,如请坐、请讲、请转告。传闻美国人打电报时,宁可多付电报费,也绝不省掉“请”,因此,美国电话总局每年从请字上就可多收入一千万美元。美国人情愿花钱买“请”字,我们与人相处,说个“请”字,既不费力,又不花钱,何乐不为?

英国人说话少不了“对不起”这句话,凡是请人帮助之事,他们总开口说声对不起:对不起,我要下车了;对不起,请给我一杯水;对不起,占用了您的时间。英国警察对违守司机就地处理时,先要说声“对不起,先生,您的车速超过规定”。两车相撞,大家先彼此说对不起。在这样的气氛下,双方自尊心同时获得满足,争吵自然会发生。

成功人士说话非常注意用礼貌语言,如:你好、请、谢谢、对不起、打搅了、欢迎光临、请指教、久仰大名、失陪了、请多包涵、望赐教、请发表高见、承蒙关照,谢谢、拜托您了,等等。礼貌用语,令人心花怒放,满面春风。

1.3 因为少说了一句话

有一位服务于某大型电脑公司,担任系统工程师的职员。他在公司已服务六

年,技术优秀并很关照晚辈,上级对他也另眼相待。但他却在一次与客户的交涉中,犯了意想不到的大错误。

某客户买这家公司的电脑,因而召集员工听该电脑公司的人讲解。这位系统工程师极认真而详细地解说电脑的操作和内容。在说明会的休息时间里,他前往洗手间,要洗手时才发现没有洗手用的香皂。他看见隔壁放着一块,但正好有一位老人在用,这位工程师由于赶时间,并未向老人打声招呼就径自伸手将香皂取过来用,然后在隔壁随便抓把卫生纸擦手,就匆匆走出去。

那位老人对这位工程师的所作所为,觉得很生气,认为不招呼一声就随便用别人位子上的东西,是很不礼貌的行为。而这位老人正是这家客户的董事长。

“这么不懂礼貌的人,是哪家公司的人呢?”

这位董事长一询问,知道就是电脑公司派来说明的工程师,结果使得原来要成交的电脑被退了回去。这么一来,电脑公司也开始调查原因。电脑公司总经理特地到这家公司谢罪,但还是无法挽回工程师所造成的恶果,工程师也因此而引咎辞职。

这位本来很有前途的优秀工程师,若能在洗手时多说一句:“对不起,让我先用一下。”整个情形都将为之改观。由此可见,短短的一句话,也是不容轻忽的。

倘若经常觉得“这种小事不说也无妨,对方一定会知道的”或认为“芝麻小事,不说也罢”,这就错了。

自己这样想,对方是不是也这么想呢?所以,虽然是芝麻小事,仍是要经由嘴里讲出对方才能明白,谅解。

虽然电脑公司的人前去对生气的董事长道歉,但并没有缓和彼此间的气氛,反而加深其间的裂痕,这样的例子并不少见。

前去道歉的人,心里总是难过,头也是垂下的。道歉之前,总想先解释事情,结果往往不理想。道歉的人,看到对方先说:“真对不起,我错了。”然后再说明事情也不迟。在说明时,也不要忘记强调歉意,并说:“真的很抱歉”,“你所说的很有道理。”或说:“我了解你的意思。”听对方说话时,在必要时候,还要点头附和,这样对方的火气才会降下来,并通过这次会谈使彼此意见更加沟通。在这种与人交涉方面很能干的人,在公司容易受上级看重,并受客户欢迎。

在适当时候说适当的话,会使不利的状况转为有利。在交涉中若有意见,一定要诚恳说出来,如此一来,相互的依赖感才会加深一层。

1.4 说好“谢谢”

一天中午,大家正聚在办公室里闲聊,突然闯进一个男孩。他很年轻,眼里流露出胆怯和不安。

男孩拿出一张字条，结结巴巴地说：“我、我是电脑公司的，你们单位欠了我们钱，总共有1 000元。”说完，男孩不知所措地站在那儿，像犯了错误似的。

有人不耐烦地说：“没钱！下回再来！”男孩嘴唇微微地蠕动着，但什么也没说，转身离去。或许这是男孩第一次出门要钱，他不知道向谁要，其实这时会计就坐在云的旁边。

第二天快下班的时候男孩又急匆匆地来了，当时办公室里只有几个人，会计看了一眼男孩，说：“来迟了，没钱！”男孩眼里满是焦急：“那我什么时候来才有钱？”“那说不准。”会计抛下一句话就离开了办公室。

过了几天，这天下雪了。男孩来到了办公室满怀期待地望着办公室里的几个人，却没有人理他，每个人都在做自己的事。主任抬起头见他还站在那儿，便说：“未见我们正忙吗？到外边去，等我们有空儿再进来。”男孩尴尬地低下头，匆匆地走开。

那天下午，云上班时看到男孩仍站在走廊上，这回男孩没进办公室，他一直默默地站在外面，一两个小时过去了，大家在办公室里谈笑风生，男孩仍然站在外面，外面很冷。

这时云再也耐不住了，走到男孩身边轻声说：“那个穿红衣、披肩发的就是会计，她有钱！”男孩走进办公室，这一次，他终于拿到了钱！

下班后，云走出办公室，发现男孩竟然还站在那里，他看到云便走过来诚恳地说了声“谢谢”，然后便匆匆离去。

云怔住了，她被这个男孩感动得差点落泪，也为身边那些冷漠麻木的人感到羞愧。

学会感谢会让我们在社交场合变得彬彬有礼，给人留下很好的印象。

在人际交往中，有许多人在接受别人的好意后，不喜欢说“谢谢”两个字。为什么呢？主要有两个原因：一是认为没必要说“谢谢”；二是确实不会说“谢谢”。这两种情况，前者是主观认识上的问题，后者是技术能力上的问题，但都会对人际交往造成不良后果，必须予以改变。

首先要了解一下“谢谢”的性质与功能。“谢谢”，就是在对方对自己做出一些善意言行之后，自己的言辞上所做的一种情感回报。“谢谢”有下列几种功能：

1.表达自我情感。

人们在接受别人的善意言行之后，都会产生一种感激之情，情动于衷，发乎言辞。一句“谢谢”，常常就是这种情感的自然流露。

2.强化对方的好感。

人际关系学认为：人际交往是一个互动过程。一方的善意行为必然引起另一方的“酬谢”，例如感谢。而这种“酬谢”又将进一步使对方产生好感，并发出新的善意行为。这样，就使双方的人际关系进一步达到融洽。

3.调节双方距离。

任何一次或一种人际交往都是在交际双方所结成的心理距离中进行的，适当

的心理距离是成功的人际交往的一个必要条件。而感谢语言是调节双方距离的微调剂。

感谢起着调近双方距离的作用,但有的时候,感谢也有着拉大双方距离的特殊功能。有时在某些亲密的人际关系中,例如恋人、亲人、密友之间,我们会使用一些社交场合中标准的彬彬有礼的感谢语,来显示自己对对方的冷淡态度,拉大与对方的心理距离。

在人际交往中,要运用好“感谢”这种交际手段来完成特定的交际任务,就应该注意以下几点:

第一,“谢谢”在很多情况下就是一种对对方心理需求的满足。就不同的人来说,其心理需求是不同的。有的人希望你对他的言行本身表示感谢,有的人希望你对他的言行的行动或效果进行感谢,有的人则希望你对他个人进行感谢。

因此,感谢者就应首先满足这种心理需求。尤其是小伙子对大姑娘表示感谢,更要对“感谢动机”这一点采取慎重的态度。

诸如:“谢谢你,想不到你一直在想着我”之类的话很容易造成误解,还不如只对方行为本身进行感谢。因此,感谢一定要针对对方的心理需求而发。

第二,感谢还要针对对方的不同身份特点采取相应的方式。老年人自信自己的经验对青年有一定的作用,青年人在表示感谢时就应感谢对方言行的结果:“谢谢,您的这番话使我明白了许多道理……”这会使老年人感到满足。

女性常以心地善良,体贴别人为自己独特的人际魅力,因此男人感谢他们时,说“你真好”就比“谢谢你”更好一些;说“幸亏你帮我想到了这点”就比“你想到这点可真不容易呀”要好。

第三,感谢一定要注重场合。你与对方单独在一起时,对他(她)表示感谢,会有好效果;但在众人之中挑出某一个人来表示感谢,那么就有可能冷落别人,也会使被感谢人难堪。

第四,“感谢”也要注意双方的关系。例如双方是一般熟人或同事关系,可以用直接感谢,“感谢您”或“非常感谢”;但双方是至亲与好友时,少用“谢谢您”或“非常感谢”之类的话。可用称赞语或陈述语来表达谢意。儿子对妈妈就可说:“妈妈,您真好,是天底下最好的妈妈。”

1.5 说好“对不起”

有两户人家紧邻而居,东家的人和乐相融,生活幸福美满;西家的人经常争吵,天天鸡犬不宁。这种情形引起了一位社会学专家的兴趣。

社会学专家问东家的人说:“你们一家人为什么从不像西家人那样经常争吵,而能够和睦相处呢?”

“因为我们一家人都认为自己是做错事的坏人,所以能够互相忍让相安无

事；而他们一家人都认为是好人，因此争论不休大打出手。”东家的人如此回答。

社会学家又问：“这是怎么回事呢？”

东家人回答说：“譬如有一个茶杯被打破了。在他们家自以为自己是好人的情况下打破杯子的人不肯认错，还理直气壮地大骂：‘是谁把茶杯乱摆在这里的？’摆杯子的人也不甘示弱地反驳：‘是我摆的，你为何把它打破了？’彼此间不肯认错，不肯退让，僵持不下当然会吵架了。可是我们家，如果谁不小心打破茶杯，就会抱歉地说：‘对不起，是我疏忽打破了杯子。’而放茶杯的人听到也会回答：‘这不全怪你，是我不应该将茶杯放在那儿。’像这样坦白承认自己的过失，互相礼让，怎么会吵架呢？”

社会学专家点了点头。

东家人真是智人智语。不是吗？与人交往时常抱以“对不起，我错了”的心态，把自己的姿态放低，学会谦卑，以坦诚来修炼自己的心性，扩大自己的度量就能化解许多误会。

“对不起！”这三个字看来简单，可是它的效用，不是别的字所能比拟。这三个可不简单，多少仇怨，多少嫌隙，不是由某一方不会使用这三个字而引起的吗？

凡物不平则鸣，世间原无不可解决的事。你在公共汽车上误踩了别人的脚，你说声“对不起”，被踩者自然不计较什么了。人的心理原是这样，对于许多事情皆可原谅。若因为你的过失，使别人吃亏，而你还不承认自己的不是，好像他的吃亏是咎由自取似的，这就不能使他原谅你了。客气和谦虚是获得友谊的唯一方法，事事要占上风，到处惹是生非，则其受人齿冷，就不奇怪了。在公共汽车上踩了别人一脚，自己不承认错误，却还埋怨旁人，以此处世，如何能使别人心服。

消除恶感，避免伤害对方的感情，最聪明的方法是自己谦逊一点。自己有过失的时候立刻道歉，别人会给你同情。

反之，不承认过错，就难怪对方生气，许多小口角变成打架，或因一两句话就酿成命案的，皆由此而起。倘若我们大家都常常不忘这三个字的巧妙，我们的生活将会增加了多少愉快和祥和呢！

“对不起，害你等了许多时候。”“对不起，你可以替我把茶杯递过来吗？”在日常的谈话中，这三个字真是用途太多了。因为它能表示客气和礼貌，能使别人对你更为宽容了解。

“对不起”三字，意思无非是让别人占上风，既然他占上风了，他还有什么更大的要求呢？息事宁人，莫善于此。要使家庭不失和，朋友不交恶，这三字真是百效的灵药。古人教人要“夫妻相敬如宾”，对人要“恭敬谦和”，也无非叫你多说几声“对不起”罢了。

下次你要经过别人座位时，请先说声“对不起”，那么让路的人一定不会把眉梢皱起。如果你招待你的顾客时多说两声“对不起”，那交易也十有八九会成功的。

1.6 说客气话是必需的,但不要过分客套

假若你到一个朋友家里,你的朋友对你异常客气,你每说一句话,他只有“嗯、嗯”而答,每当和你说话时,总是满口客套,唯恐你不高兴,唯恐开罪于你。如此一来,你一定觉得如芒刺在背,坐立不安。

这情形你大概经验不少,同时你就得想想,你如此对待过你的客人吗?

虽然是客气,但这客气显然是给人痛苦的。开始会面时的几句客气话倒不成问题,若继续说个不停就太不妥当了。谈话的目的在于沟通双方的情感,增加双方的兴趣。而客气话,则恰恰是横阻在双方中间的墙,如果不把这堵墙搬走,人们只能隔着墙,作极简单的敷衍酬答而已。

大概朋友初次会面,略谈客套后,第二第三次的见面就应竭力少用。那些“阁下”、“府上”等名词,如果一直用下去而不在相当时间以后废去,则真挚的友谊无法建立。

客气话是表示你的恭敬或感激,不是用来敷衍朋友的,所以要适可而止,多用就流于迂腐,流于浮华,流于虚伪。有人替你做一点小小的事情,譬如说倒一杯茶吧,你说“谢谢”,也就够了。要是在特殊的情形下,那么最多说“对不起,这事情要麻烦你”也就很够了。但是有些人却要说“呵,谢谢你,真对不起,我不该拿这些小事麻烦你,真使我觉得难过,实在太感激了……”等一大串,你在旁边看见也会觉得不舒服的,可是你自己也有这样的毛病吗?

说客气话的时候要充满真诚。像背熟了的成语似的流水般泻出来的客气话,最易使人讨厌。说时态度更要文雅,不可现出急促紧张的状态。还有,说时要保持体态的均衡,过度的打躬作揖,摇头摆身作态来帮助你客气话的表情,并不是一个“雅观”的动作。

把平时对朋友太客气的说话略为坦率一点,你一定可以享受到友谊之乐。对平时你从来不会表示客气的人们稍微说话客气一点,如你的孩子,商店的伙计,出租车司机等,你一定会收到意外的好处。

过分的客气话,在一个朋友家中,这是窘迫主人的最好的利器,而当你为主人的时候,那又是最好的最高明的逐客方法。这方法的奏效,更胜于把他大骂一顿,如果你怕朋友到家里干扰你,拼命跟他说客气话好了,临走勿忘请他有空再来,你知道他绝不会再来的。

前面说明太多的客气话使人不愉快。现在,来讨论说客气话应该注意哪些事情:

缺乏真诚的刻板的客气话,必不能引起听者的好感。“久仰大名,如雷贯耳。”“贵号生意一定发达兴隆。”“小弟才疏学浅,一切请阁下多多指教。”……这些缺乏感情的,完全是公式化的恭维语,若从谈话的艺术观点看来,是非加以改正不可的。

要言之有物,这是说一切话必备的条件。与其泛说“久仰大名,如雷贯耳”,不如

说“您上次主持的冬季救灾义演晚会成绩之佳，真是出人意料”等话，直接提及他的著名工作。

1.7 文明礼貌三句话

一个人的形象是一封无字的介绍信。人们通过你的语言、行为、仪表，就能判断出你是一个什么样的人。

如果有人问你：“你会说话吗？”你一定会说：“说话谁不会，张口就来！”

其实不然，说话的学问大着呢。一个人所说的话总是和他的人品和修养联系在一起的。其实，优美的语言首先建立在尊敬他人的基础上。

如果你想成为一个高尚的、受欢迎的人，请学会说“文明礼貌三句话”：

1.见面要说：“早上好！”“您好！”

美好的一天是从一句亲切热情的问候——打招呼开始的。“早上好！”这亲切的问候传递着你对长辈的尊敬和爱，营造了温馨的家庭气氛。到学校，见到老师、同学，面带微笑地说一声“老师，您好！”“xx同学，你好！”在公共汽车上，对司机，乘务员说：“早上好！”在公司里见到同事说：“早上好！”在这简单自然的问候中，不知不觉地塑造着你自己在他人心目中的良好形象，培植着你与别人之间的友谊。

2.道歉要说：“对不起！”“请原谅！”

人活在世上，没有不出错的。出了错，应该懂得道歉。向人道歉，就是承认自己的言谈举止或某些做法不妥，并把愧疚的心情传达给对方，请求对方原谅。

打扰了对方，给对方带来了不方便，或做错了事，如果你及时说一声“对不起！”“请原谅！”就会修补已经受到损坏的形象。

事先约好的会面你不能去了，要提前告诉对方：“对不起，我有事来不了。”

别人求你办事，你因故要拒绝，要说：“抱歉，这事我帮不了你的忙。”

3.致谢要说：“谢谢您！”“给您添麻烦了！”

每当别人给了你一点方便和照顾，即使这种照顾帮助是对方分内的事，你也应该说：“谢谢您！”“给您添麻烦了！”

说“谢谢”的时候，要诚心诚意，双眼充满感激之情地注视着对方的眼睛，真诚、自然、郑重地说。

如果你请求别人帮忙，最好说：“能请您帮我个忙吗？”如果对方表现出面有难色，你要说：“如果您觉得困难的话，就不麻烦您了！”

说话大智慧

求人办事，处世交友在说话时一定要礼貌先行。说话有礼貌，就是对别人的尊重，而只有尊重别人的人，才会获得别人的尊重。