

ZHANGWO HE LINGDAO  
SHUOHUA DE JIQIAO

掌握和领导

# 说话 的技巧

学会和领导说话，是当今职场的必修课

马瑾文◎编著

学会和领导说话，是职场人士的一门必修课。领导常常根据一个人的讲话水平来判断其学识、修养和实力。口才可以表现出一个人的睿智和高雅，也可以暴露出一个人的愚蠢和低俗。好的语言如同好的色彩，易让领导感受到你的为人，有效发挥交流的作用。



中国城市出版社  
CHINA CITY PRESS

ZHANG WO HE LINGDAO  
SHUOHUA DE JIQIAO

# 掌握和领导 说话 的技巧

学会和领导说话，是当今职场的必修课

马瑾文◎编著

中国城市出版社

·北京·

### 图书在版编目 (CIP) 数据

掌握和领导说话的技巧 / 马瑾文编著. —北京: 中国城市出版社, 2012.7

ISBN 978-7-5074-2628-1

I. ①掌… II. ①马… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 155776 号

---

责任编辑 华 风  
封面设计 兆天书装  
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](http://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](mailto:citypress@sina.com)  
经 销 新华书店  
印 刷 香河县宏润印刷有限公司  
字 数 243 千字 印张 19  
开 本 710×1000 (毫米) 1/16  
版 次 2012 年 8 月第 1 版  
印 次 2012 年 8 月第 1 次印刷  
定 价 32.80 元

---

版权所有, 盗印必究。举报电话: (010) 68171928

# 前言

学会和领导说话，是职场人士的一门必修课。领导常常根据一个人的讲话水平来判断其学识、修养和能力。口才可以表现出一个人的睿智和高雅，也可以暴露出一个人的愚蠢和低俗。好的语言如同好的色彩，易让领导感受到你的为人，有效发挥交流的作用。有人说，干得好不如说得好。这句话虽然有些偏颇，但是在职场中，如果会做事再加上会说话，那这样的人肯定能迅速受到领导的青睐和重用。

一个会说话的人，可以将自己所拥有的专业知识及专业能力进行百分之百地发挥，并能迅速地给领导留下好印象。如果不会正确地表达，永远也不可能改变领导对你的认识。在关键时刻，每一个字，每一句话，都可能影响到你事业的进展，改变你在职场中的位置。

其实，很多人并不是不会说话，而是总觉得说得不够好。在职场中，当我们面对熟悉的领导时“没话可说”；面对陌生的领导时“说不出来”；面对高层领导时又“不敢开口”。每到这些时候，我们是否为自己的笨嘴拙舌感到很遗憾呢？

作为一名职场人士，你不必因自己的口拙而耿耿于怀，你完全可以通过不断的修炼，来完善自己的口才。有了精心的锤炼，每个人都可以拥有过硬的语言功夫，成为受领导青睐的职场达人。

和领导说话是一门高深的学问，难就难在如何看清火候、拿捏分寸。会说话的下属不会只顾自己说得痛快，更会顾虑领导的心理感受。也就是说，要将话说好，关键还在于如何拨动对方的心弦。

真情是每个会说话的下属的秘诀。说话，情不真则无法打动领导的心。如果你能够用得体的话语表达出你的真诚时，对方就可能由喜欢你说的话，进而喜欢你的一切。那么，你就掌握了开启对方心灵之门的钥匙。

赞美既是对领导尊敬的一种表现，也是人的一种普遍心理需要。赞美领导，会给对方以舒适感，同时也会有效改善上下级关系。所以在沟通中，我们可以用恰如其分的赞美赢得领导的信任和好感。

实际工作中，不管领导嘴上讲如何喜欢批评、建议，如果你的语言尖刻，都会惹得他不高兴。因此如果你有很不错的想法要告诉上司，就需要一点策略。在职场上，把自己的意见、建议巧妙地表达出来，既可使自己的想法付诸实施，又可以得到领导的赏识。

不该说话时要闭嘴，不该说深时浅着来。有时候恰到好处的一句话，不仅能平息矛盾、掌握主动，还能让你与领导的关系在磨合的过程中更加亲密、融洽。灵活的口才有利于你打造出一流的上下级关系，为自己创造一个和谐、积极的生存氛围。

总之，与领导交流是一门学问，要摆正心态，更要学会技巧。你只有认真听，仔细想，反复推敲，才能掌握好适宜的说话技巧。

情真意切的话，能引起领导的心理共鸣；旁敲侧击的话，能留给领导省悟的余地；幽默诙谐的话，能拉近双方的心理距离；以变应变的话，能尽显语言的机智灵活性……《掌握和领导说话的技巧》一书从11个不同的侧面精心诠释了和领导说话的技巧和秘诀，告诉你领导究竟在想什么，究竟爱听什么，从而让你在职场成为领导身边的“红人”，打通加薪的捷径。学会用嘴巴建立一张牢固的关系网。学会和领导说话，会让你在职场中如鱼得水、频频晋升。

# 目 录

## CONTENTS

### 第一章 练好嘴上功夫，让领导对你刮目相看

口才可以表现出一个人的睿智和高雅，也可以暴露出一个人的愚蠢和低俗。好的口才如同好的色彩，易让领导感受到你的为人，有效发挥沟通的作用。好口才不光靠天分，还需要后天的锤炼。有了精心的锤炼，每个人都可以拥有过硬的语言功夫，为自己的职场之路铺就锦绣前程。

- 人可以不漂亮，但是一定要会说话……………3
- 说得出来是能力，说得很好是成就……………5
- 学会和领导沟通，让上下级关系如鱼得水……………7
- 聪明下属让第一句话叩开领导心扉……………10
- 适度寒暄，营造良好的交谈气氛……………12
- 话精而语妙，让领导“一听难忘”……………15
- 克服胆怯，偏要和领导说话……………18
- 好口才要有足够的底蕴作为支撑……………21
- 拥有完美的声音，就等于拥有辉煌的前程……………23

### 第二章 摸透领导的脾气禀性，对不同的领导唱不同的歌

领导也分许多种，由于社会背景、文化知识、个人修养等方

面的差异，使得他们之间在各方面都存在着很大的差别。领导也有情绪、脾气、爱好、性格等。只要能把握领导的具体个性，唱那些领导喜欢听的“歌”，就一定能和领导成功沟通并进一步得到他的赏识。

- 了解领导是说对话的前提……………29
- 读懂领导的体态语言，洞察领导的真实想法……………31
- 对冷硬死板的领导，温和地唤起他的兴趣……………34
- 对傲慢无礼的领导，说话应简洁有力……………37
- 应对脾气大的上司，学会消化他的不良情绪……………39
- 应对过分挑剔的上级，学会换位思考……………42
- 应对疑心重的上级，说话要小心谨慎……………45
- 对喜欢揽权的领导，让出自己的表现空间……………47
- 应对过分热情的领导，要保持距离……………50
- 对好邀功型的领导，和他分享荣耀……………53

### 第三章 巧妙地恭维，迅速赢得领导对你的好感

赞美是对领导尊敬的一种表现，也是一种普遍的心理需要。赞美领导，会给对方以舒适感，同时也会改善上下级关系。所以在沟通中，我们可以用恰如其分的赞美赢得领导的信任 and 好感。但切忌把赞美词说得过白过滥，变成拙劣的吹捧，这样只会弄巧成拙。

- 奉承恰到好处，会让领导感到舒服……………59
- 说赞美话要从领导的“得意处”下手……………62
- 背后赞美领导，效果胜过当面恭维……………64
- 赞美对方的细微处，迅速拉近心灵距离……………67

- 恭维话说得准才能神通……………69
- 有时候，“溜须”也是一种本事……………72
- 最平凡的赞美，最有用的回馈……………74
- 赞美如煲汤，火候是关键……………77

## 第四章 情真意切，让领导觉得你值得信任

充满感情，融入真情的语言最能打动人心。它可以促使说者与听者产生情感上的共鸣；可使交流双方的关系融洽，从而形成良好的沟通氛围。在与领导交谈时，如果你能够用得体的话语表达出你的真诚，领导就可能由喜欢你说的话，进而认同你这个人。那么，你自然也就赢得了领导的信任。

- 若要使领导动心，必先使自己动情……………83
- 套近乎，直接走进领导心中……………85
- 谈论领导最感兴趣的话题……………88
- 说话有亲和力，更容易获得对方的赏识……………91
- 设身处地，站在领导的立场上说话……………93
- 话不在说得多，而在于能说到点子上……………96
- 与上司说话多说“是”……………98
- 必要时向老板说些“体贴话”……………101

## 第五章 上下有别，和领导说话要把握好分寸

和领导说话是一门高深的学问，难就难在如何看清火候、拿捏分寸。会说话的下属不会只顾自己说得痛快，更会顾虑领导的心理感受。不该说话时要闭嘴，不该说深时浅着来。在工作场合中，如果能够把握分寸，得体地使用语言艺术，你和上司的关系会更进一层。



- 尊重领导，必须学会在交谈中有所避讳……………107
- 汇报工作时，千万别说“越位”话……………109
- 实话虽好，说时也需谨慎……………112
- 和领导沟通，不要和领导比赛……………114
- 懂得语言艺术的人会看场合说话……………117
- 言多必失，只有慎言才能少祸……………119
- 聪明下属不说替上司做决定的话……………122
- 话说三分留七分，千万莫把心底掏……………125
- 该问的与不该问的要区别对待……………127
- 与上级谈话，别过多地诉说自己的烦恼……………130

## 第六章 言谈有礼，显示你对领导的尊重

职业人士在各种场合，与各种不同的领导打交道时，都需要适当地说一些说“礼”话，即说一些有礼貌的客气话。“礼”话说得恰当，可让领导认为你通情达理和富有教养，同时也能让对方如沐春风、身心舒畅，从而实现谈话的目的。

- 话里话外都要尊重领导，让领导的权威得以体现……………135
- 维护好上司的尊严，你的好运也会紧随而至……………137
- 正确称呼领导是最起码的交往礼仪……………140
- 运用恰当的自我介绍，开启新的关系之门……………142
- 说好礼貌用语，也是一种恭维……………145
- 得罪了领导，就应该及时地道歉……………147
- 主动认错，会给领导留下勇于负责的印象……………150
- 向领导提出办事要求时，使用好礼貌语……………153
- 对领导表示谢意，缩短彼此的心理距离……………156
- 及时的安慰，抚平领导的病痛……………158

## 第七章 妙用幽默，在欢声笑语中和领导增进关系

人的生活中不能缺少幽默，身处职场更加需要幽默，就如同鱼需要水，树木需要阳光一样。一个具有幽默口才的人，不仅会使自己保持心情愉快、笑口常开，也会让领导在欢笑声中变得亲近。幽默的话语能沟通心灵，是和领导建立良好关系的不可或缺的黏合剂。

- 幽默是与上司交流的润滑剂……………165
- 借用幽默的力量，改变你在领导心中的位置……………167
- 幽默诙谐的话能化解尴尬的场面……………170
- 用自嘲的方式，营造轻松的交谈氛围……………172
- 用幽默的口吻提出要求，更容易如愿……………175
- 想说好幽默的话，就得掌握其中的诀窍……………177
- 用“幽默之钥”打开“严肃之门”……………180
- 巧妙地运用幽默尽显说话的智慧……………182

## 第八章 换个方式进谏，领导更乐于接受

实际工作中，不管领导嘴上讲如何喜欢批评、建议，如果你的语言尖刻，都会惹得他不高兴。因此，如果你有很不错的想法要告诉上司，就得需要一点策略。在职场上，把自己的意见、建议巧妙地表达出来，既可使自己的想法付诸实施，又可以得到领导的赏识。

- 欲指出领导的不足，不妨以赞美为开端……………187
- 放低姿态，以请教的方式提出自己的看法……………189
- 让领导以为主意是他自己想出来的……………192
- 向老板提建议不能“一心一意”……………195

- 巧妙地反对上司的不合理观点·····197
- 说服领导，以攻心为上策·····200
- 提出否定意见，要用转折句·····203
- 纠正领导的过错时，把指责变为商量·····205
- 不动声色地暗示，让领导心悦诚服地接受·····208

## 第九章 话往活里说事往实里做，成为领导青睐的达人

要想找到晋升的突破口，就需要从说话的灵活性上下功夫。有时候恰到好处的一句话，不仅能平息矛盾、掌握主动，还能让你与领导的关系在磨合的过程中更加亲密、融洽。灵活的口才有利于你营造出一流的人际关系，为自己创造一个和谐、积极的生存氛围。

- 绕个弯子，避开与领导正面碰撞·····213
- 一样的话，换种说法更顺耳·····215
- 甘心示弱，突出领导的优越感·····218
- 领导面前，说话不要锋芒太露·····220
- 模糊表态，不给领导留下话柄·····223
- 委婉地表达，就能收到预期的效果·····226
- 向上司提要求要摆正心态，更要掌握技巧·····229
- 善意的谎言，也是一种说话的智慧·····231
- 遇到尴尬场面时，要学会为领导打圆场·····234
- 把话说得太满，就没有回旋的余地·····237
- 巧转话锋，避开对方的语言陷阱·····239
- 将错就错，哪里说破哪里缝·····242

## 第十章 委婉拒绝，保证上下级关系的和谐

工作中难免要拒绝领导的一些要求，不论是哪种要求，都不宜明确直言地拒绝，否则会得罪领导。拒绝领导不能过于生硬，适当运用一些拒绝技巧，既可以达到目的，又能将对方的失望与不快情绪控制在最小范围内，不影响彼此之间的关系。

- 对上司说“不”是一门艺术·····247
- 敷衍拒绝，让对方知难而退·····249
- 先肯定后否定，就不容易伤害对方·····252
- 求助第三者，间接拒绝人·····255
- 巧妙推掉领导安排的额外工作·····257
- 女白领如何抵挡上司的非分请求·····260
- 职业女性要学会拒绝上司的邀请·····263
- 委婉拒绝，让对方觉得不伤面子·····265

## 第十一章 最会倾听的下属，才是最会说话的人

在与领导的交谈中，不仅要学会说话，还要学会倾听。倾听是一门艺术，是尊重领导的表现，是搞好上下级关系的需要。每个人都喜欢自己的话有人耐心地听。若掌握了这一人性特点，让对方畅所欲言，并适当给予反应，以表示关心与重视，就能赢得领导的好感与善意的回报。

- 耐心地聆听，胜过喋喋不休地诉说·····271
- 听出领导的“弦外之音”，说出自己的言外之意·····273
- 侧耳倾听，助燃领导的说话热情·····276
- 倾听上司的批评，把批评当做成长的推动力·····278
- 从措辞听出意图，投其所好说对话·····281

- 听话听出对方情绪，说话说到对方心里·····284
- 适当插话，打开领导的“话匣子”·····286
- 恰到好处的沉默也是一种语言艺术·····289

## 第一章

# 练好嘴上功夫，让领导对你刮目相看

口才可以表现出一个人的睿智和高雅，也可以暴露出一个人的愚蠢和低俗。好的口才如同好的色彩，易让领导感受到你的为人，有效发挥沟通的作用。好口才不光靠天分，还需要后天的锤炼。有了精心的锤炼，每个人都可以拥有过硬的语言功夫，为自己的职场之路铺就锦绣前程。



## 人可以不漂亮，但是一定要会说话

有这样一个故事，在酒足饭饱后，国王问大臣们：“你们说，世界上什么最难？”大臣回答：“世界上说话最难。”大臣没有说出来的隐含的意思是：说话最难，尤其是和国王说话最难。

有句话叫“会说话，当钱花”，还有句话叫“会干的不如会说的”，都是强调会说话的重要性。而在说话能力方面，和领导沟通的能力是重中之重。

拼搏在职场，也许你总能出色地完成工作任务，你总是满怀欣喜地盼望着评优、加薪、升职，可是这些好事却总是离你很遥远。你只能每次眼睁睁地看着别人受到奖赏和升迁，自己却只有辛苦的份儿。这时，你最该思考的就是自己和领导之间在语言交流方面是不是出了问题。

在职场中，工作能力差不多的两个人，语言表达能力不好的人，升迁机会往往要比既会办事又会说话的人少得多。有人说，干得好不如说得好，这句话虽然有些偏颇，但是在职场中，如果会做事再加上会说话，那这样的人肯定能迅速受到领导的青睐和重用。

杨澜在应聘《正大综艺》主持人之前，只是北京外国语大学的一名普通大学生，并没有什么惊人之举。正大集团结束了与几个地方台的合作，转与中央电视台共同制作《正大综艺》。双方决定挑选一位有大学经历的女大学生做主持人，杨澜也被推荐参加试镜。

说实话，杨澜并不被人看中，只是因为她的气质较佳，所以才能一路过关斩将杀入总决赛。据一位导演透露，虽然杨澜被视为最佳人选，但是因为还不够漂亮，所以是否用她尚不能确定。



最后确定人选的时候到了，他们要在杨澜与另外一位连杨澜也不得不承认“的确非常漂亮”的女孩子中间选择一人。杨澜的好胜心一下子被激起，她想：即使你们今天不选我，我也要证明我的素质。

这次考试两人的题目是：一、你将如何做这个节目的主持人？二、介绍一下你自己。

杨澜是这么开始的：“我认为主持人的首要标准不是容貌，而是要看她是否有强烈的与观众沟通的愿望。我希望做这个节目的主持人，因为我喜欢旅游，人与大自然相亲相近的快感是无与伦比的，我要把自己的这些感受讲给观众听。”

在介绍自己时，杨澜是这样说的：“父母给我取‘澜’为名，就是希望我有像大海一样的胸襟，自强、自立，我相信自己能做到这一点……”

杨澜一口气讲了半个小时，没有一点文字参考，她的语言流畅，思维严密，富有思想性，很快赢得了诸位领导的赏识。人们不再关注她是否长得漂亮，而是被她的表现深深吸引住了。据杨澜后来回忆说：“说完后，我感到屋子里非常安静。今天看来，用气功的说法，是我的气场把他们罩住了。”

当杨澜再次回到那个房间，中央电视台已经决定正式录用她了，这次面试改变了她的一生。

人的形象固然重要，但同样不可忽视的是人的口才。人可以不漂亮，可以不聪明，但是一定要会说话。无论你天资多么聪颖，接受过多么高深的教育，长得多么漂亮，假如你无法得体地表达自己的思想，你仍旧可能会一败涂地。而要想让别人喜欢你、承认你，你就必须培养自己的口才能力，只有这样才能打开你与他人之间沟通的大门，彼此的心灵才能碰撞产生共鸣。

要是你以为单靠熟练的技能和辛勤的工作就能在职场上出人头地，那你就考虑得比较简单。当然，才干与努力固然很重要，但懂得在关键时刻说适当的话，那也是成功与否的决定性因素。