

点点细节丛书



说话尺度 与办事分寸

这是一本浓缩人生精华的书



……庞世辉◎主编……

线装书局

点点细节丛书



说话尺度 与办事分寸

这是一本浓缩人生精华的书



……庞世焯◎主编……

线装书局

图书在版编目 (CIP) 数据

说话尺度与办事分寸 / 庞世烨主编. —北京: 线装书局,
2009. 4

(点点细节丛书)

ISBN 978 - 7 - 80106 - 940 - 5

I. 说… II. 庞… III. ①口才学 - 通俗读物②人间交往 -
通俗读物 IV. H019 - 49 C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 056306 号

说话尺度与办事分寸

主 编: 庞世烨

责任编辑: 杜 语 孙嘉镇

排 版: 李荣荣

出版发行: 线装书局

地 址: 北京市鼓楼西大街 41 号 (100009)

电 话: 010 - 64045283 64041012

网 址: www.xzhbc.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京龙跃印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 287 千字

版 次: 2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 10000 套

定 价: 298.00 元 (全 10 册)

目 录

第一章 万丈高楼平地起:拥有过硬的交谈功底

口语表达的基本要求	2
会用词达意	3
表达有目的	5
说话时把握重点	9
说话要看场合	10
善于分析,掌握最佳时机	12
善于利用逻辑性的语言	14
让你的身体帮助你说好话	16
多说客气话	19
谈话的九大禁忌	24
容纳社会中的每个人	26
具有亲和力	32

第二章 外在形象惊四座:仪容仪态的尺度

仪容礼仪常识	36
仪态礼仪常识	37
仪表堂堂的要求	41
日常言谈的要求	43
非语言因素所传达出来的信息	51
塑造良好的镜头形象	55
选择正确、恰当的称呼	58
寒暄后的礼仪	59
拒绝和道歉的礼仪	61
知错就改与道歉的艺术	63

第三章 到哪个坡唱哪个歌:说话因人而异的尺度

该说的话说,不该说的不说	66
言多必失,不轻露口风	68
见人下菜碟	70
看人说话巧应酬	77
斟酌好后再说话	82
不轻率地讥评别人	84
感情不成熟者,不论美丑是非	86
好愤怒者,不论长短	94
仗势要挟者,不与之语	96
多沟通	97

最重要的原则是“和而不同”	100
---------------------	-----

第四章 人与人之间更为融洽:赞美、批评的尺度

赞美前也要三思	106
赞美接近法	111
两种赞美的另类技巧	111
背后说别人的好话	113
批评前先赞美	114
巧弹弦外之音	116
把批评的话语变成提醒	117
批评时给对方留“面子”	117
直接把对方的缺点指出来	118
不要将对方批得体无完肤	119

目
录

第五章 叫的从来不是老鹰:倾听、拒绝、沉默的尺度

善听,才会赢得朋友	123
倾听是最好的恭维	123
了解他人的想法	126
要善听弦外之音	127
不揭人的短来换取笑声	129
四种拒绝的技巧	130
尽早设法向对方恳切地表白	133
把拒绝说得委婉生动	134
沉默是最坚实的“盾牌”	136

保持沉默,暗中使劲	138
沉默是智者和强者的专利	141

第六章 巧织关系网:与朋友相处的分寸

朋友如同文物,越老越珍贵	145
与恰当的人建立稳固关系	147
交谈时,以双方同意的事开始	149
赞美拉近距离	151
向别人展现真实的自我	155
努力维护他人的尊严	157
微笑是笑中最美的	157
帮助他人不求回报	158
以诚待人,互敬互爱	160
乐善好施,广泛结好	162

第七章 办公室友谊拿捏大法:与同事相处的分寸

办公室友谊方寸之间的微妙	166
职场闯荡的秘籍	167
敏锐的洞察力	170
适度参与,保护自己	171
避免嘴上逞一时之能	176
化解办公室冲突的智慧	177
与同事化敌为友	181
升职后与同事相处的分寸	183

适当地保持距离	185
---------------	-----

第八章 职场加油站:与领导相处的分寸

找机会向老板推销自己	188
捉摸上司的真实意图	190
会说恭维话	190
承诺时充满自信	192
热爱自己的工作	194
学会引导上司说出自己的主张	197
学会去打破僵局	201
分清黑白玩笑	203
巧妙化解与领导之间的矛盾	208
与领导沟通应注意的地方	211

目
录

第九章 人生巧妙在于方圆:知进知退,有张有弛的分寸

能方能圆,方圆合一	214
正确对待名和利	216
真正的“若愚的大智”	219
深藏不露,掩饰真相	220
问话一定要掌握分寸	222
多点开花战术	224
善于用缺点种花	225
学会停止也是一门艺术	230
不因小事与人计较	232

不要因为事不关己便高高挂起	234
居高位而能常自省	237

第十章 巧妙提出自己的要求:求人办事的分寸

察言观色是办事的基本功	242
餐桌应注意的礼仪	244
敬酒的学问	246
开口求人的学问	247
流利地表达自己的意图	250
难言时的开口分寸	253
维护对方的面子	255
求人办事的语言禁忌	258
知己知彼,百战不殆	260

第一章 万丈高楼平地起：拥有过硬的交谈功底

在人际交往中,语言的应用是决定交往成败的关键。生活中那些有成就的企业家,政治家,都是驾驭语言艺术的高手。因此,若想在人际交往中游刃有余,就必须打牢坚实的谈话基础。拥有过硬的语言表达能力,就等于踏上了成功的征途。

口语表达的基本要求

1. 口语表达四要素

语调、语气、音量和音长是口语表达四要素,如语气词“啊”,用不同的音量、音长和语调说出来,它所表达的意思也大不相同。

王萧萧见到张力灰溜溜地从教导处走出来,笑嘻嘻地走过去,对着张力“嘿嘿”地干笑了两声,张力见状,苦笑道:“被主任骂了一顿。”这里的“嘿嘿”,显然有取笑的成分,配合表情和说话的语气,意思就表现得很清楚了。

大张要结婚了,好友前来贺喜,小王对大张说:“新娘子美丽大方,大张,你小子可够有福气的啊!”大张挠挠头皮,“嘿嘿”笑了。这里的“嘿嘿”,当然表示高兴。

同样都是笑,因为说话的语气和表情不同,表达的意思自然有很大的差异。而一句话需要用什么样的要素说出来,要看当时的情况和说话人要表达的目的。

2. 口语表达基本要求

(1)清晰:语音干脆,吐字清楚。在生活中,有时能遇到说话含糊的人,嘴里像含着一个“热茄子”,吐字不清,语速却很快。这样的人,与之交流起来,非常累。要经常提醒他重复刚才的话,这不但浪费时间,也降低谈话质量。

(2)流畅:言语流畅,吐字连贯。在日常生活或者正式报告中,有些人非常喜欢用“这个”或“那个”或在句字中加入太多的连接词和语助词,这样通常会使用句子的流畅性降低。因此,减少不必要的“废话”,谈话的质量就能上升。在谈话中保持言语流畅,吐字连贯,还会给人以作风干练,办事能力强的感觉。

(3)响亮:声调平和,语音响亮。要明白,话是说给别人听的,除非是悄悄话,有隐私。一般的说话是要把声音送到人家耳朵里的,要让人听得清楚,所以声音要响亮。在生活中,会遇到一些用极小声音说话的女生,一番对话中有时时候要重复好几遍才能听清楚她要表达的意思,这样不仅让聆听者感到吃力,更反映出说话者缺乏自信的一面。试想一下,有哪位成功人士说话的声音像蚊子一样呢?

而平和的声调,听起来最让人舒服,语速过快或怪腔怪调地说话,大多数人都

都不喜欢。

会用词达意

说话的时候,注意遣词造句是很有必要的。例如,一个声音沙哑的人,却能用很幽默的方式与人交谈,由于他恰到好处地用词用句,因此人们并不在意他沙哑的嗓音,反而很愿意与他交谈。那么,要想用好词句,具体要做到哪几点呢?

1. 说完整的词句

吞吞吐吐或欲言又止的说话方式,不但会使人感到不舒服,还会给人另有深意的感觉。在人际交往中,遇到不方便说的事情,我们往往会选择沉默,一旦被逼说出来,自然会吞吞吐吐。除了这种情况外,平时的言谈,应尽量保证语句完整,不要故意有所保留。不然,极可能会产生不必要的误会。

2. 不说粗话

说粗话的情况并非仅存在中低劳动阶层,大多学识深、地位高的“高层人士”,遇到不顺心的事时,通常也会习惯性地说一句“他×的”,以为无伤大雅,

其实不然,说粗话不但是一种玷污自己所属机关公司与个人形象的行为,更是一种听觉上的污染。无论何时,我们都没有理由说粗话。

3. 避免冗长无味或意思重复的言语

有的人说话喜欢重复,一件事情,要重复说上很多次,听得人觉得乏味,他自己却浑然不觉。这样的人,往往给人以庸碌无为的印象。而一旦被定位成“庸碌无为”,就等于被定位到了最底层,“底层”的人往往会被周围的人忽视。

4. 说适合自己身份地位的话,不要盲目效仿别人

有的父母从孩子身上学到青少年惯用的流行语,认为说了这些话就代表跟上了潮流,其实不然,年长者满口都是年轻人的流行语,说出来既幼稚又失身份。而一个小孩,满口都是“成人”语言,也会被看作不良少年。

5. 不要无故发出怪音

不要用“嗯”、“喔”等鼻子发出的声音来表达意见。这些音调虽不是粗话,但它有伤于谈话者的心理,并且还会打消谈话者交谈的积极性。影响人际关系的和谐。对一件事情有意见,或者不忿,可以予以反驳或者保持沉默,却完全没有必要“嗤之以鼻”。成人的游戏规则是:不认同,可以不讲话,但不要使别人难堪。

表达有目的

要想提高语言表达能力,明确谈话的目的尤为重要。即说什么,说给谁听,要通过这次谈话达到什么样的目的等。没有明确目的的谈话,没有任何意义,反倒让人觉得莫名其妙。

1. 说话要以听者明白为前提

在人际交往中,交际者向他人说明一个道理、叙述一件事情、或者向别人提出一个问题、请别人说明一些情况,所有这些都是为着一个目的而展开的,要达到的目的,最基本的是让别人明白自己的话语,即为什么而说。

例如,汽车销售公司的业务人员在向顾客介绍自己经销的汽车品牌时说:“我这里销售的汽车都是‘大贸’手续,质量达标、价格合理、‘大奔’、‘大卡’皆全市最低优惠价,‘小面’都是零公里车,我们又能够代办保险、牌照,实行跟踪服务。”此话听上去,给人一种模糊的,如入云雾的感觉。“大卡”和“小面”究竟是什么东西?此种说话方式,让人费解,根本达不到良好的谈话效果,使他人无法与之沟通,也就谈不上交际了。

从表面上看,说话的人是表达语言的主体,而在真实的语言环境中,说者的语言却都是围绕听者进行的。从此点出发,语言表达应当以听者为重,汽车销售公司的那位业务员,置说话环境之中的主体——听者于不顾,这种自顾自的谈话方式,跟谈话的初衷是南辕北辙。听者都听不懂,如何能达成交易的目的?

既然是以听者为中心,来展开话题,作为说者就要考虑到听者的接受能力和当时的处境,还要照顾到听者此时的心情,最重要的是要从听者的实际需要、思想倾向等诸多元素来进行。

一家商场挪出一些空间,请一名临时工经营小商品生意。临时工非常努

力,工作热情细心,使得小商品生意日益红火。于是,在一次全商场工作人员大会上,经理开玩笑地说:“咱们店与其他店有所差别,别的店供神,咱店供的是野鬼。本意是指小商品的生意比主营生意还好,意在激励商场中的其他员工。没想到,那名临时工一下子站了起来,红着脸要求调换岗位,并表示坚决不再管小商品柜台了。其实,经理的本意是从良好的愿望出发,将临时工的小商品柜台的经营效果,作为一个典型例子来表扬,进而达到鼓励其他员工的目的。结果却引来了临时工的误解。为何会产生这种误会呢?由于经理忘了负责经营管理小商品柜台的员工是名临时工。这位经理说话时,没注意临时工的处境和心情,正是这一点,使得临时工误以为经理是在挖苦自己。闹了这么大一个误会,可谓说者无心,听者有意。

说话时应该注意听者的身份,说话的对象不同,谈话的方式也应不一样,俗语说:见人说人话,见鬼说鬼话。

经理小陈欲乘飞机去外地办事,由于时间紧迫,司机刚刚把车开过来,小陈就拉开车门,对司机大声喊道“快点!快点!慢慢腾腾的,怎么这么不利索!”

司机听了非常不高兴,小声嘟哝了句:“不加满油走到半路趴窝,别说飞机了,自行车也赶不上!”

小陈经理马上意识到因为自己措词不当,使得司机不悦,便立刻笑呵呵地说:“别着急!我是经理,这飞机也许会看在我的面子上,等咱一会儿。”一句诙谐打趣的自圆其说,不但打破了本来的僵局,也避免了更大的冲突。应当说,这位经理的处理方法和说话方式是较为成功的。经理小陈在意识到自己原来说话不当的同时,也明白了应该怎样正确地说话,并且及时改正了自己的态度和说话方式,成功地化解了僵局。可见,明确说话的目的固然重要,但掌握表达的方式,也很关键。

2. 说话目的是使对方服气

商场如战场。在洽谈生意或说服对手时,利用情理交融的谈话方式,更容

— 6 —

易被人接纳。通过合情合理的谈话,能够有效地增加对方的信任,进而促进合作的成功。

全球知名的某电器公司还是一家乡下小工厂的时候,这位公司的领导者总是亲自出马推销产品。他在遇到砍价高手时,总是这样说:“我的工厂是家小厂,烈日炎炎的夏天,工人们在炽热的铁板上加工产品。尽管条件恶劣,工人们却非常努力地工作。制出产品的过程极其辛苦,依照正常利润的计算方法,应该是每件X元售价。”

他的这些话,总能瞬间打消客户的砍价想法,即使再苛刻的客户,也会笑着说:“哎呀,我算服你了!讨价还价的时候,卖方总会提出诸多不同的理由来证明产品的价值。但是你说得相当特别,句句都入情入理。就这样吧,就按你说的办。”

这位知名企业家之所以成功,首先在于他真诚的态度。他一直强调自己是依照正常的利润计算方法确定价格的。这不但明确表达了自己没有贪图暴利的想法,同时还暗示对方已经没有讨价还价的余地,一语双关地明确了自己的立场。他充满情感的语言表达,生动形象地描绘了工人创业的艰难,劳作的辛苦,语言朴素、语气真挚,自然而然就唤起了对方的同情与好感。因为他说的话句句都在情理之中,所以对方很容易就认可了他的说法。

某公司总经理准备租用一家饭店的宴会厅开一个经销商会议。会议将要开始时,对方通知他要付比原来多三倍的租金。无奈之下,总经理去找饭店主管交涉。

他说:“我接到您的通知,感到非常吃惊。但是这也不能怪您,假如我处在您的位置,也很可能这样做。作为饭店的主管,让饭店尽可能地多赢利是您的职责。但是增加我的租金一事,对您有利也有弊。大礼堂不出租给开会者而出租给举办舞会、晚会的,那您能够获大利了。因为举行这一类活动的时间较长,他们可以一次性付出很高的租金,较我给您的租金要多得多。这是有利的一面。”

现在,再考虑一下不利的因素。您增加了我的租金,这实际上等于您即将把我赶走。因为我付不起您所要的租金,我势必再找别的地方举办会议。我走了,您的收入不但没有增加,反而减少了。另有一件事对您不利,这个会议参加者来自全国各地的各行各业,他们的社会地位、文化教养、经济收入相对较高。这些人到饭店来开会,对您来说,岂不是不花钱的活广告吗?实际上,假如您花5千元钱在报刊上登广告,您绝对不能请这么些人亲自到您的饭店参观。然而,我的这次会议却给您带来意想不到的广告效应。究竟哪个比较划算,请仔细斟酌。”

事情发展的结果,当然是饭店经理让步了。

这位总经理站在对方的立场上全面分析了双方的利弊得失,言词情真意切,语气温和并且不卑不亢,这是他能成功说服对方的原因。

这个故事告诉我们,考虑问题不能自私地只想到自己,要换个角度思考,能够时刻站在对方的立场上看问题,考虑他人所想所思,抓住重点,认真分析,才能从中找到破绽,从而扭转局势,使别人认同你的看法。

3. 说话的准则当关心他人

对别人表示诚挚的关心,不仅会让你结交到真正的朋友,并且会为公司争取到很多主顾。

位于北京商业区的一家服装品牌专卖店,在他们的意见公告栏板上,贴有一封顾客的来信:“我很愿意让你们知道,我非常感谢贵店的导购员。他们人人谦虚有礼,服务热情。在试了很多衣服之后,仍能耐心地为我为服务,这真让人感到高兴。去年,我买的一件衣服出了问题,贵店的导购热情地为我调换了货品,在看到 I 买了很多东西,不方便行走时,还主动帮我拿东西,并替我叫了出租车,细心和周到的服务使我非常感动。”

自顾客的这封信贴出后,这家专卖店的营业额大幅度攀升,当然这家专卖店平常也是这样做的。这是他们一直贯彻执行的服务准则。