

好口才占尽先机 会说话一生如意

别输在不懂说话上

让你大受欢迎的说话技巧

BIE SHUZHAI
BU DONG
SHUOHUA SHANG

最新
典藏版

武庆新○编著

全面、系统的口才修炼手册

一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；
一句不甚得体的话，可以毁掉一个人的一生。

说话是一门艺术，也是一种技术。要是不能掌握不同场景下的说话技巧和方法，你就会输在说话上，就会给你的人生造成极大的阻力。

北京工业大学出版社



别输在 不懂说话上

让你大受欢迎的说话技巧

武庆新◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

别输在不懂说话上：让你大受欢迎的说话技巧 / 武庆新
编著. —北京：北京工业大学出版社，2012.6

ISBN 978-7-5639-3104-0

I. ①别… II. ①武… 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 080412 号

别输在不懂说话上——让你大受欢迎的说话技巧

编 著：武庆新

责任编辑：李周辉

封面设计：冀之扬设计

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：北京洛平龙业印刷有限责任公司

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：17.25

字 数：258 千字

版 次：2012 年 6 月第 1 版

印 次：2012 年 9 月第 2 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-3104-0

定 价：29.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)



前言

一位著名学者曾经说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。说它最容易，因为三岁的孩子也会说话；说它最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”

人们天天都在说话，但并不见得个个都会说话。俗话说：“两年胳膊三年腿，十年难磨一张嘴。”可见，学会说话比学其他技艺都难。有的人说起话来娓娓动听，让人浑身舒服，忍不住会同意他的说法；有的人说起话来像是一柄尖刀，专碰别人的短处和痛处；有的人说起话来，一开口就使人感觉到讨厌。言辞的力量比我们想象中要大得多。

著名的美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有15%取决于技术知识，而其余的85%则取决于口才艺术。”由此可见会说话、好口才的重要性。拥有好口才，已经成为现代人成功的必备条件之一。

好口才更是一种取之不尽、用之不竭的财富。拥有好口才才能使你充分地展示风采，能使你处处受到他人的欢迎和关爱，能使你的事业得到他人永久的支持，能使你在职场、商场和情场中永远抢占先机、超凡脱俗。

要想让自己不输在不懂说话上、话说得打动人心，就要做到在说话时能够“一语百步音，一言力万钧”，做到每一句都精妙有用，这是一种

能力；不该说话时，要善于沉默、洗耳恭听。

在这本书里，笔者以“说话”为主题，详细介绍了在不同场合对不同对象的说话方法与技巧，讲述了打动人心的说话细节。相信读后会让你的言辞见识上升到一个新的层次，做到会话好说、大话小说、急话缓说、虚话实说，把僵硬的语言变得婉转，把黑白的语言变得灿烂，使你轻而易举地把话说到对方的心里。



别输在不懂
说话上

——
让你大受欢迎的说话技巧



目 录

上 篇：不同的话用不同方式去说，恰如其分是最美

人情话：以不经意方式说出口才能直入心扉

- 细节 1：察言观色，以“不经意”的方式“随口”说出 / 3
- 细节 2：选择恰当的时机、合适的人说人情话 / 5
- 细节 3：同学之间，人情话该说的时候要说 / 6
- 细节 4：以人情话润滑同事之间的关系 / 8
- 细节 5：他乡遇老乡，乡音唤共鸣 / 10

顺情话：把利人的利益放于明处，将自己的实惠落在暗处

- 细节 6：在特定的情形下，要学会去捧场 / 13
- 细节 7：得理也不要气壮，让人一步不为低 / 15
- 细节 8：站在对方的角度说好体贴话 / 18

赞美话：真诚而充满智慧的赞美，一定能让人喜欢

- 细节 9：赞美不是阿谀奉承，要讲究技巧 / 20
- 细节 10：赞美的语言有学问，要仔细斟酌再说 / 22
- 细节 11：真诚而热情的赞美才能温暖人心 / 24
- 细节 12：夫妻之间再亲密也要记得赞美 / 26
- 细节 13：背后赞美，最能说到他人心窝 / 28

批评话：给对方留足面子，别一棒子打死

- 细节 14：批评时点到为止即可，让对方自己去反省 / 30
- 细节 15：间接地提醒他人注意自己的错误 / 32
- 细节 16：选择适当机会，委婉地说出自己的建议 / 35
- 细节 17：永远不要批评“人”，而要批评“事” / 37

委婉话：舌头是把软刀子，既能抚慰人也能伤人

- 细节 18：话要说得入耳，别人才愿意听 / 40
- 细节 19：出言不逊只会自食其果 / 42
- 细节 20：拐个弯说话会更能倾入人心 / 44
- 细节 21：玩笑本无妨，切记适可而止 / 47
- 细节 22：反复推敲，委婉艺术地表达自己的想法 / 49
- 细节 23：说话要给人留面子，不要揭人的短处 / 52
- 细节 24：职业场所闲谈莫论他人是非 / 54

余地话：留点容纳“意外”的空间，给自己留下转身的余地

- 细节 25：将真话变为幽默，曲折地说出来 / 57
- 细节 26：模糊表态，让语言富有“弹性” / 60



细节 27: 凡事不要把话讲得太满, 要收放自如 / 62

细节 28: 有些话不必说得太直、太具体 / 64

细节 29: 遇到尴尬, 耍耍白痴迷惑对方 / 67

细节 30: 不好回答的问题就巧妙地回避 / 69

细节 31: 不好说的话就传达弦外之音 / 72

细节 32: 千万别轻易说: “这事没问题。” / 74

善意话: 只要是善意的, 谎言也美丽

细节 33: 该委婉含糊时, 就不要直白 / 77

细节 34: 有些时候, 只有说谎才更加圆满 / 79

细节 35: 编造出来的真实往往更具吸引力 / 81

细节 36: 善意的谎言比实话更有效力 / 84

肢体话: 让身体张嘴说话, 此时无声胜有声

细节 37: 暗示代替直言, 效果常常更佳 / 87

细节 38: 用微笑传递心语, 会更受人欢迎 / 89

细节 39: 手势——言语的忠实“帮工” / 92

细节 40: 用眼泪沟通情感, 征服对方 / 95

倾听话: 只有学会“听”, 才能更好地“说”

细节 41: 领会对方的弦外之音, 别被表面的字眼迷惑 / 97

细节 42: 言多必有所误, 为人处世要多听少说 / 100

细节 43: 会说的不如会听的, 要学会倾听 / 102

细节 44: 话出口前, 先在脑子里想一想 / 105

细节 45: 在不漏掉有用信息的前提下, 语言越简洁越好 / 107

细节 46: 有时, 静静地听比大声地说更能倾入人心 / 110

细节 47: 耐心倾听, 让对方尽情地说吧 / 112

中篇：到什么山唱什么歌，在什么场合说什么话

别输在不懂

说话上

让你大受欢迎的说话技巧

开场话：用恰当的话开启陌生的门，给他人留下美好印象

细节 48：主动、热情地通过话语探寻与对方说话的共同点 / 117

细节 49：率先向陌生人发出友好的信号 / 119

细节 50：面对陌生人，没话找话说 / 122

细节 51：与内向型的人交流，用他感兴趣的事激起他的热情 / 124

细节 52：与外向型的人交流，先听后说 / 125

场面话：一句话可以成事，也可以败事

细节 53：要讨母亲的欢心，先赞扬她的孩子 / 128

细节 54：以一个“礼”字把对方架在很高的位置 / 129

细节 55：求人办事，要说恰当的话 / 133

演讲语：用滴水不漏的语言唤起听众的热情

细节 56：开场白要像磁铁一样吸引住听众 / 135

细节 57：用真切的感情打动听众的心 / 136

细节 58：引用名言警句、寓言典故表述自己的观点 / 140

细节 59：结尾色彩斑斓而又强劲有力 / 143

解难话：一定要说得高明，别把自己置于不利之地

细节 60：他人尴尬时，尽量帮忙解围以保护对方的面子 / 148

细节 61：遇到危机时要以变应变 / 150



细节 62: 正常说话行不通时, 不妨换一种说法 / 152

细节 63: 窘境突然而至时, 明话暗说很有效 / 153

细节 64: 面对职场“事故”要灵活应对 / 155

说服话: 精通对方的心理, 找准切入点敲击“心铃”

细节 65: 让对方体面地接受拒绝 / 160

细节 66: 说服之前, 先用赞美之辞敲开对方的心扉 / 163

细节 67: 先征服其心, 再征服其力 / 164

细节 68: 用形象生动的语言把枯燥无味的事说得生动活泼 / 166

细节 69: 先恭维一番再去说服他人 / 167

细节 70: 直话不直说, 在玩笑中表达自己的意思 / 169

拒绝话: 留点面子, 转个弯说“不”

细节 71: 尽量委婉、平和地说明你要说“不”的原因 / 172

细节 72: 以诚恳的态度、得体的语言表达“不” / 173

细节 73: 含蓄地说“不”, 让拒绝在笑声中发出威力 / 176

细节 74: 当自己不是心甘情愿时, 别害怕说“不” 177

细节 75: 别人的请求不能完成时, 一定要明确拒绝 / 180

低头话: 智者善屈尊, 愚人强伸头

细节 76: 鸡蛋不要和石头碰 / 183

细节 77: 犯错在所难免, 要及时认错 / 184

细节 78: 做错事时, 比别人先说“是我的错” / 186

下篇：站在对方的角度找话题，对什么人说什么话

与朋友说话：与再好的朋友说话也要注意方式

细节 79：与朋友交流，要竭力维护友情 / 193

细节 80：劝说朋友要注意方法和技巧 / 196

细节 81：向朋友借东西要用商量的口气说 / 198

与领导说话：管好自己的嘴巴，谨慎说话赢“芳心”

细节 82：把握重点，适时汇报 / 200

细节 83：正确接受上司的指示和命令 / 203

细节 84：先称称自己有多重，再开口和老板谈薪水 / 204

细节 85：对于上司的批评，必要时应勇于辩护 / 206

与下属说话：把话说到心窝里，让下属围着你转

细节 86：运用好与下属交谈的八个技巧 / 209

细节 87：向下属传达指令要具体而准确 / 211

细节 88：尽量发现下属的优点，并给予奖励 / 214

细节 89：向下属通报坏消息尽量不用伤感情的字眼 / 215

细节 90：反应敏捷，抓住要飞的“鸟儿” / 217

细节 91：下属间产生矛盾，站出来说句“公道话” / 219

细节 92：对下属的非分要求巧妙说“不” / 221



与同事说话：同在屋檐下，说话须谨慎

- 细节 93：诚恳地主动向同事伸出友谊之手 / 224
- 细节 94：被提拔时尽快缩短与别人的距离 / 226
- 细节 95：想让同事接受你，须遵循三条准则 / 228
- 细节 96：与同事闲谈要掌握技巧 / 232
- 细节 97：在同事的背后多说好话 / 234

与客户说话：勇于示弱，别跟“上帝”较劲

- 细节 98：巧妙运用语言攻心术 / 236
- 细节 99：投其所好，说客户喜欢听的话 / 238
- 细节 100：向客户提供保证或做出承诺 / 240

与爱人说话：爱的火花要用妥帖的语言来点燃

- 细节 101：含而不露地向对方表白 / 242
- 细节 102：给嘴巴多抹一点蜜糖，让对方心里甜甜的 / 244
- 细节 103：用妥帖的语言传递你的爱 / 247
- 细节 104：用朴实无华的语言倾诉你的深厚情爱 / 248
- 细节 105：轻轻的一声安慰使感情更深、更浓 / 251
- 细节 106：在平淡的生活中搞点“恶作剧” / 253
- 细节 107：用充满爱意的情爱语言表达你的真爱之心 / 255
- 细节 108：夫妻间多安慰、多商量、少泄气 / 257
- 细节 109：针对具体矛盾，巧用言语结束家庭“冷战” / 260

上 篇

不同的话用不同方式去说，恰如其分是最美



说话是有技巧的，正确使用说话技巧，可以让难以说出口的事情顺利解决，可以让微妙的关系转危为安，更会打动人心，提升你在周围人群中的地位。



人情话：以不经意方式说出口才能直入心扉

一句人情话能让听者笑逐颜开不是一件容易的事，但只要掌握技巧，选择恰当的时机、合适的人，把精心准备好的人情话以“不经意”的方式“随口”说出来，就一定能起到预期的效果。

细节 1：察言观色，以“不经意”的方式“随口”说出

说好人情话需要把握两个要点：一是说之前要观察准确，二是人情话要以“不经意”的方式“随口”说出。

一句人情话能让听者笑逐颜开不是一件容易的事，这需要把握两个要点，一是说之前要观察准确，确保做到投其所好；二是这经过精心准备的人情话要以“不经意”的方式“随口”说出来，让对方不会产生被刻意讨好的不快。

美国著名的柯达公司创始人伊斯曼，捐出巨款在罗彻斯特建造一座音乐堂、一座纪念馆和一座戏院。为承接这批建筑物内的座椅，许多制造商展开了激烈的竞争。但是，找伊斯曼谈生意的商人无不乘兴而来、败兴而归，一无所获。

正是在这样的情况下，优美座位公司的经理亚当森前来会见伊斯曼，希望能够得到这笔价值 9 万美元的生意。

伊斯曼的秘书在引见亚当森前，就对亚当森说：“我知道您急于得到这批订货，但我现在可以告诉您，如果您占用了伊斯曼先生 5 分钟以



上的时间，您就完了。他是一个很严厉的大忙人，所以您进去后要快地讲。”亚当森听后，微笑着点头称是。

亚当森被引进伊斯曼的办公室后，看见伊斯曼正埋头于桌上的一堆文件，于是静静地站在那里仔细地打量起这间办公室来。

过了一会儿，伊斯曼抬起头来，发现了亚当森，便问道：“先生有何见教？”

秘书把亚当森作了简单的介绍后，便退了出去。这时，亚当森没有谈生意，而是说：“伊斯曼先生，在等您的时候，我仔细地观察了您这间办公室。我本人长期从事室内的木工装修，但从来没见过装修得这么精致的办公室。”

伊斯曼回答说：“哎呀！您提醒了我差不多忘记了的事情。这间办公室是我亲自设计的，当初刚建好的时候，我喜欢极了。但是后来一忙，一连几个星期我都没有机会仔细欣赏一下这个房间。”

亚当森走到墙边，用手在木板上一摸，说：“我想这是英国橡木，是不是？意大利的橡木质地不是这样的。”

“是的，”伊斯曼高兴地站起身来回答说，“那是从英国进口的橡木，是我的一位研究室内橡木的朋友专程去英国为我订的货。”

伊斯曼心情极好，便带着亚当森仔细地参观起办公室来。他把办公室内所有的装饰一件件向亚当森作了介绍，从木质谈到比例，又从比例谈到颜色，从手艺谈到价格，然后又详细介绍了他设计的经过。此时，亚当森微笑着聆听，饶有兴致。

亚当森看到伊斯曼谈兴正浓，便好奇地询问起他的经历。伊斯曼便向他讲述了自己苦难的青少年时代的生活，母子俩如何在贫困中挣扎的情景，自己发明柯达相机的经过，以及自己打算为社会所做的巨额捐赠等。亚当森由衷地赞扬他的功德心。

本来秘书警告过亚当森，谈话不要超过5分钟。结果，亚当森和伊斯曼谈了一个小时又一个小时，一直谈到中午。

最后，伊斯曼对亚当森说：“上次我在日本买了几把椅子，打算由我自己把它们重新油好。您有兴趣看看我的油漆表演吗？这样吧，到我家和我一起吃饭，再看看我的手艺。”



午饭以后，伊斯曼动手把椅子一一漆好，并深感自豪。

直到亚当森告别的时候，两人都未谈及生意。

最后，亚当森不但得到了大批的订单，而且和伊斯曼结下了终生的友谊。

为什么伊斯曼把这笔大生意给了亚当森，而没给别人？如果他一进入办公室就谈生意，十有八九要被赶出来。

亚当森成功的诀窍，就在于他了解谈判对象。他从伊斯曼的办公室入手，以几句人情话巧妙地赞扬了伊斯曼的成就，使伊斯曼的自尊心得到了极大的满足，把他视为知己。这笔生意当然非亚当森莫属了。

细节 2：选择恰当的时机、合适的人说人情话

俗话说：“出门观天色，进门看脸色。”观天色，可推知阴晴雨雪。看脸色，便可知其情绪。学会察言观色，在恰当的时机，对合适的人说出该说的话是成功的说话办事之道。

古往今来，无论君子小人，无不爱听好话。有时，当事人十分懊恼或不快时，只要旁人说几句得体的人情话，便云开雾散了。一次，解缙与朱元璋在河边钓鱼，整整一个上午一无所获。朱元璋十分懊丧，便命解缙写诗记之。没钓到鱼已是够扫兴了，这诗怎么写？解缙不愧为才子，稍加思索，立刻信口念道：“数尽纶丝入水中，金钩抛去永无踪。凡鱼不敢朝天子，万岁君王只钩龙。”朱元璋一听，龙颜大悦。

南朝宋文帝在天泉池钓鱼，垂钓半天没有任何收获，心中不免惆怅。王景见状便说：“这实在是因为钓鱼人太清廉了，所以钓不着贪图诱饵的鱼。”一句话说得宋文帝拿起空杆高兴地回宫了。

俗话说：“出门观天色，进门看脸色。”观天色，可推知阴晴雨雪，携带雨具以免受日晒雨淋。看脸色，便可知其情绪。面部表情的色彩不同，其情绪也不同。学会察言观色，实在是不可忽视的说话办事之道。