



口才 制胜

THE BEST
ELOQUENCE

成杰◎著



开口就能打动人，句句说到心里去。话要这样说才对！

你认为说话很简单吗？为什么遇到陌生人时，你就变得头脑空白说不出话来？

你是否抱怨过自己的人际关系很差？千万别让自己败在口才上！

 **教你说出自己想说的，得到自己想要的。成为最有分量的人！**
是人才未必有口才，有口才必定是人才！

口才 制胜

THE BEST
ELOQUENCE

成杰◎著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

口才制胜：开口就能打动人，句句说到心里去 / 成杰著. — 北京：中国华侨出版社，2012.7

ISBN 978-7-5113-2706-2

I. ①口… II. ①成… III. ①口才学 - 通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第168768号

• 口才制胜：开口就能打动人，句句说到心里去

著 者 / 成 杰

责任编辑 / 支惠琴

责任校对 / 吕 宏

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 1/16 印张 / 15 字数 / 250千

印 刷 / 北京中振源印务有限公司

版 次 / 2012年10月第1版 2012年10月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-2706-2

定 价 / 32.00元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮 编：100028

法律顾问：陈鹰律师事务所

编辑部：(010) 64443056 传真：(010) 64439708

发行部：(010) 64443051

网 址：www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

序言 Preface

在现代社会，人离不开说话犹如鱼儿离不开水一样。说话作为人们最简单、最直接的表达方式，它的重要性是不言而喻的。

说话是一种能力，也是一种技巧，更可作为一门艺术。说话能力体现着一个人的内涵、素质。一个说话讲究艺术的人说出的话，常常贴切、精辟、褒贬有节、收放自如，可陶冶他人之情操，可以体现个人的雄才大略，更可以提高个人的社会地位。尤其是在语言交流互动频繁的时代，说话变得越来越重要。要想拥有好的人缘，在职场和社交圈里无往不利，想要受人欢迎，就要说得好，说得妙。看身边那些会说话的人，即便是口若悬河，滔滔不绝，听者也会陶醉其中；即使只言片语，惜字如金，也能绕梁三日。

说话不仅仅是一门学问，还是你赢得事业成功的资本。好口才才会给你带来好的运气和财气，拥有好口才，就等于拥有了成功的人生重要法宝。这正如美国人类行为科学研究学者汤姆森所断言的那般：“发生在成功人物身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。”一个人，不管你生性多么聪颖，接受过多么高深的教育、穿着多么漂亮的衣服、拥有多么雄厚的资产，如果你无法流畅、恰当地表达自己的思想，就无法真正实现自己的价值。因此，能否把握说话的技巧，对其人生成败是至关重要的。

说话人人都会，但不见得人人会说话。一句话说得好，可以说得人笑；一句话说得不好，可以说得人跳。一句话可能化敌为友，冰释前嫌，化干戈为玉帛；一句话也可以化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争。所以，你仅仅能说还是不够的，还要会说。

那么怎样才能做到会说话呢？本书本着怎样才是会说话的目的，站在现实的角度，针对不同的交际对象、不同的环境以及不同的场合，运用精练的语言，睿智的话语，将理论与实践相结合，深入浅出地向你揭示胜人一筹的说话本领，提升你的说话能力。

杰出的说话能力不是天生的，而是可以通过后天培养训练的。希望本书可以为你的人生提供最有效的帮助，让你的口才艺术更上一层楼。

| 目录 |

CONTENTS

第一篇 好言暖语：贴心话语暖人心

► 善用赞美，一开口就讨人喜欢 // 002

送一份意料之外的惊喜 // 002

“大家都这么认为” // 004

高瞻远瞩的赞美更上档次 // 005

多在背后赞美他人的好 // 007

赞美是一门特殊“功夫” // 009

无“微”不至的赞美 // 011

用“心”赞美你的爱人 // 013

有新意的赞美更能打动人 // 015

► 从“心”出发，做最贴心的知己 // 019

对症下药，才能事半功倍 // 019

站在同一角度上，现身说法 // 021

给你的语言加点“温度” // 023

适当的玩笑，让气氛活跃起来 // 025

伸出安慰之手，拉他一把 // 027

劝人有方法，安慰有诀窍 // 029

做最贴心的男友 // 031

► 轻松学得说话技巧 // 032

第二篇 攻心有术：歹话好说，话要说的更漂亮

► 利用口才技艺，让人心悦诚服 // 034

从对方的得意事说起 // 034

变换角度，用心说服对方 // 036

以理服人，用事实说话 // 040

说服对方切忌颐指气使 // 042

旁敲侧击，巧取迂回战术 // 045

以退为进，提升对方的兴趣 // 047

掌握他人心性 // 049

曲言婉至，拐着弯地说服 // 051

说服他人有技巧 // 054

► **巧妙拒绝，直言不如曲说 // 057**

拒绝有术，切莫让人难堪 // 057

学会把“不”说出口 // 060

话里有话，巧“弹”弦外之音 // 062

借用他人意思巧妙说“不” // 064

先发制人，让对方有话说说不出 // 065

转换话题，维护彼此的面子 // 067

► **委婉一些，良药不再苦口 // 070**

有些话点到为止即可 // 070

聪明之人不说“你错了” // 071

旁敲侧击，批评也要讲策略 // 074

直白的批评，你受得了吗 // 076

隐藏在玩笑背后的批评 // 079

你会喜欢胡萝卜加大棒的 // 081

批评对方前不妨先自我批评 // 082

忠言未必逆耳 // 084

话不在多，而在良效 // 087

► **轻松学得说话技巧 // 089**

第三篇 掌握分寸：让你随时都能进退自如

► **量好尺度再说话 // 092**

适当的沉默威力更大 // 092

玩笑话也要有个尺度 // 094

你的笑料不应是别人的隐私 // 097

说话不可口无遮拦 // 099

- 话不能说的太直接 // 100
- 愚蠢的人才会自吹自擂 // 103
- 管住自己的嘴 // 107
- 不妨泄露点小秘密 // 109
- **言之有物，把握说话的轻重 // 111**
 - 初次见面，要掂量一下轻重 // 111
 - 不要让陌生成为彼此交流的障碍 // 113
 - 会倾听，你才能成为焦点 // 115
 - “嬉笑怒骂”悠着点 // 117
 - 控制自己，避免发生无益的争辩 // 119
 - 让你的好话“传”出去 // 122
 - 不说绝对的话，才有回旋余地 // 124
 - 敢于承认错误，让你收获更多 // 126
- **摸清脉络，在最合适的时机出“口” // 131**
 - 选择时机“犯傻” // 131
 - 随机应变，聪明人懂得用幽默解围 // 132
 - 找准最恰当的时机道歉 // 135
 - 选对方式，才能化解误会 // 137
 - 精选时机，把握决定性的瞬间 // 140
 - 插话也是有讲究的 // 142
 - 面试技巧，夺得求职先机 // 144
 - 给对方一个漂亮的台阶 // 148
 - 适时的糊涂，化解危机 // 150
- **看人说话，与任何人都能聊得开怀 // 153**
 - 提问恰当，交流才能继续 // 153
 - 跟领导说什么才能给自己加薪 // 155
 - 如何拉近与对方的关系 // 157
 - 用迂回战术给领导提意见 // 159
 - 远离办公室八卦 // 161
 - 办公室的语言艺术 // 164
 - 沐浴爱河时多放点蜂蜜 // 166
 - 退一步，生活更和谐 // 168
 - 与家人也不能“随心所欲” // 170
- **轻松学得说话技巧 // 172**

第四篇 看清场合：把握最佳的说话艺术

► 临危不乱，妙语摆脱窘境、远离尴尬 // 174

随机应变，远离尴尬 // 174

尴尬时，不妨试一下幽默 // 175

窘困关头及时转换话题 // 177

善用自嘲，顺势而退 // 179

就地取材，巧借情境解尴尬 // 182

妙用口才，给自己找个台阶下 // 184

“解困”还须你的妙语 // 187

及时弥补自己的失言之过 // 189

► 掌握主动权，练就炉火纯青的办事口才 // 191

恰当的称呼，让你办事更容易 // 191

求人办事，巧言攻心 // 193

放低姿态，拉近彼此距离 // 196

敢于向领导求助 // 199

妙语连珠，达成目的有技巧 // 201

抓住对方弱点，顺利达到目的 // 202

赞美之言必不可少 // 205

► 良性互动，让你在应酬中魅力无限 // 208

开口之前，先要了解他人的兴趣 // 208

切莫轻易打断别人的话 // 211

谈吐幽默风趣，让你左右逢源 // 213

“冷场”的秘密宝典 // 215

人际交往，语言宜周详 // 218

酒桌上的巧言妙语 // 221

灵活应变，巧妙拒绝他人的劝酒 // 223

宴请话语门道深，掌握好了成大事 // 225

精心设计“告别语” // 226

逐客令也要充满人情味 // 228

► 轻松学得说话技巧 // 230



第一篇

好言暖语：贴心话语暖人心

我们身边的每个人，当然也包括我们自己，都希望受到周围人的赞美，希望自己无助时有人宽慰，希望自己的价值得到肯定。虽然我们都处于一个极小的天地里，但却仍认为自己是小天地中的重要人物。对于肉麻的奉承，我们会感到恶心，然而又渴望得到对方由衷的赞美，尤其希望在自己伤心难过的时候有人安慰。那么，我们究竟希望得到什么样的赞美和安慰呢？我们又该如何去巧妙地赞美和安慰他人呢？



善用赞美，一开口就讨人喜欢

送一份意料之外的惊喜

好听话也许人人都会说，但能否说到心坎上就未知了。在夸一个人的时候，一定要讲究技巧，如果能夸得既出人意料又在情理之中，那将是最高超的恭维之词了。最完美的赞美，往往是那些出其不意、意料之外的赞美。只有出其不意的赞美之词，才能起到出奇制胜的作用。

如果你赞美一个人身上原本就广为人知的大众优点，那对他来说显得不足轻重，因为很多人都那么说过。但是，如果你能发现一个人身上那些鲜为人知的出众之处，并当众讲出来，那对他来说无异于一份大大的惊喜。

美国著名的柯达公司创始人伊斯曼，捐赠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？”

秘书为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，在我等您的时候，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，用手在木板上一擦，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，是我的一位专门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了。他把办公室内所有的装饰一件件向亚当森作介绍，从木质谈到比例，又从比例扯到颜色，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。他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作的巨额的捐赠……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张椅子，放在我家的走廊里，由于日晒，都脱了漆。昨天我上街买了油漆，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？好了，到我家里和我一起吃午饭，再看看我的手艺。”

午饭以后，伊斯曼便动手，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身的友谊。

为什么伊斯曼把这笔大生意给了亚当森，而没给别人？这与亚当森的话技巧很有关系。如果他一进办公室就谈生意，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，巧妙地赞扬了伊斯曼的成就，谈得更多的是伊斯曼的得意之事，这样，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。

如果你善于发现美，能从一个人身上找到别人未找到的亮点，那你百分之百会拥有一个愉快的对话，并获得对方的好感。想让一个人喜欢你对话，就要让他时时处在惊喜的包围中，不时将意料之外的赞美送给他。只有让他感觉下一秒永远不可预知，而且满是惊喜，他才会真的对你印象深刻。

“大家都这么认为”

其实，抬高别人也有一个小窍门，那就是借别人的话来赞美他。这样一来，对方的高帽子戴得很舒服，你的对话目的也轻易实现了。

钱云娟正打算要说服他的上司。可是，那是一位非常顽固的女上司，尽管她已经说尽好话，但就是一直未果。后来，她准备听从前辈的建议，借别人或名人的话来捧上司，让她先放下防备心。

又到了午休的时候，钱云娟正和同事们在办公室里聊天，这时上司刚巧经过。这是一个非常好的机会啊！小娟抓住了这个机会，她对经理说：“经理，前些日子我们代理商的经理称赞你呢，说贵公司的王经理眼光真不错，似乎相当信赖您。”

经理露出了微笑，态度也明显软化了一些，愉快的跟大家闲聊了几句。眼见时机到了，小娟赶紧切入正题：“其实，关于机场投标这个案子，我们大家都觉得应该要做下去，您应该也会赞成吧！”

这时，同事们的眼光全部集中在王经理身上，营造出一种“我们跟她有着同样的想法”的气氛。在大家的感召下，心情不错的经理不假思索地答应了这项提议。

人们对背后的言语是敏感的，背后的话，对我们的影响力更大。人们之所以如此，大概是想知道自己并不知道的自我真实面吧！这是因为，周围的声音是最客观的了，所以，很容易让人信以为真。

如果你去对一位刚刚认识的人大说恭维的话，相信他是不会认为自己真的那么好，这个时候你千万别太主观地对他说：“你长得真帅！”而应该说：“听朋友说过你高高帅帅的，今日一见果真名不虚传。”或者：“早就听人说你们单位今年招了一位非常帅气的男孩，原来就是你啊！而且比想象的更迷人。”

像这样客观一点地对他说，他反而更容易接受。而且，他会因此对你的印象特别深刻。如果你仅仅是强调个人的看法，他是不会相信的。要使对方认为你说的是真实的，那必须在客观中包含着主观，如此，才不会怀疑你是在假恭维。

对大多数人来说，与其把你对他的赞美之词说上一百次，还不如加上一句“大家都这么认为”更为有用，因为人们天生就有让别人也认同的愿望。

高瞻远瞩的赞美更上档次

赞美他人时，不仅要符合眼前的实际，而且要高瞻远瞩，具有一定的前瞻性和预见性，提升你赞美的高度，经得起推敲和时间的考验。这是一位高

超的赞美者应有的水平。

在一件事情还没有完成之前，一定要慎用赞美，要知道问题往往出现在最后关头。

“功亏一篑”，并非偶然有之。有的人就不那么想，看到事情进展顺利，就开始乐观地预测，估计到十有八九成功，就禁不住内心的喜悦和冲动，大加赞叹。并顺口夸道：“对于某某我高度欣赏，这事对他来说；还不是小菜一碟！不信就走着瞧吧，他肯定干得很漂亮！”君子一言，驷马难追。一旦你盛赞的某某失败了，岂不贻笑大方？连你也会成为他人取笑的把柄。我想，聪敏的人都不希望自己留下话柄。

秦始皇灭掉三晋，数次打败楚国后，就想侵占楚国。他先征询李信的意见：“我想占领楚国，将军考虑用多少人马才够呢？”李信血气方刚，颇为自信地说：“最多不过20万人。”秦始皇又问王翦，王翦道：“非要60万不可。”秦始皇听后，对王翦很有看法，于是道：“王将军老了，何以如此怯弱？李将军果敢壮勇，他说的对呀。”秦始皇没有对敌我力量此消彼长的复杂形势作出准确的预测，轻信李信的估计，认为以最少的兵力占领楚国最好不过，盲目地赞美李信，远没有王翦知彼知己，深谋远略。结果，王翦见秦始皇赞赏李信，否定自己，便称病还乡，归老家频阳。李信进攻楚国时，在城外被楚军打得大败而逃。秦始皇恼羞成怒，后悔当初失言便亲躬王翦老家频阳致歉，道：“我没有采纳将军的计策，李信果然使我军蒙受了耻辱。”后来，秦始皇派王翦率60万大军用了一年时间就占领了楚国全境。

秦始皇犯了很多很多人经常会犯的错误，在事情还没有做成之前就盲目地赞美别人，缺乏远见，暴露了自己判断力方面的弱点。

赞美他人时，要站在一定的高度上，缺乏前瞻性的赞美及可能让你陷入被动。赞美他人时也切莫把话说绝，要给自己留条后路。不要一发现别人的优点或长处就赞美，须“三思而后赞”，把眼光放长些。人迫于某种压力或某种需求，做一件好事很容易，难的是一辈子都做好事。如果赞美人时仅限

于就事论事，极易犯目光短浅的错误。

远见卓识还要求顾大体，识大局，不要因一己之赞刺伤他人。尤其是在单位里，同事之间的利益冲突较严重，大家都对成绩、进步、收获、优点、长处等方面问题很敏感。如果你赞扬其中一个人，“言者无意，听者有心”就会引起其他人反感。一所大学对学校的老师控制很严，有进无出，只要你进了这个学校工作就不会放你走。很多老师千方百计想调动都被卡住。其中有位李老师为了自己的前途最后放弃了工作关系，只身到北京“打工”，在全校反映强烈。有人称赞李老师说：“现在是谁有本事谁走，谁没本事谁窝囊。李老师就是比别人强，说走就走，谁也拦不住。只有这样的人才能成大事。”这句话传出去后，从领导到同事对他都很反感，一句赞美，大犯众怒。没水平的赞美不仅收不到赞美之效，反使自己名誉扫地。

前车之鉴一定要慎重的总结，只有具有远见卓识，才能使你的赞美上品位上档次。

多在背后赞美他人的好

大家都很清楚背后说人闲话是一件非常严重的事情，被说之人一旦知道便会火冒三丈，轻则与其绝交，重则找其当面算账。因此，人们都引此为戒，唯恐犯背后说他人闲话的忌讳。但是，背后说人优点，却有佳效。

赞美一个人，当面说和背后说所起到的效果是很不一样的。如果我们当面说人家的好话，对方会以为我们是在奉承他、讨好他。当我们的好话是在背后说时，别人会认为我们是真诚、真心说他的好话，人家才会领情，并感激我们。假如我们当着上司和同事的面说上司的好话，我们的同事们会说我们是在讨好上司，拍上司的马屁，从而容易招致周围同事的轻蔑。另外，这种正面的歌功颂德所产生的效果是很小的，对方极可能以为那是应酬话、恭

维话，目的只在于安慰自己。要是通过第三者来传达，效果便会截然不同。还不如在上司不在场时，大力地“吹捧一番”。而我们说的这些好话，最终有一天会传到上司耳中的。此时，当事者必定认为那是认真的赞美，没有半点虚假，从而真诚接受，还对你感激不尽。

在现实中，我们往往会看到这样的现象：当父母希望孩子用功读书时，采用整天当面教训孩子的方法，还是很难获得一些效果，但是，假如孩子从别人嘴里知道父母对自己的期望和关心，父母在自己身上倾注了很多心血时，便会产生极大的动力。

卡尔上初中后，由于受他父亲去世的影响，学习成绩逐渐下降。他的妈妈苏珊想方设法帮助他，但是她越是想帮儿子，儿子离她越远，不愿和她沟通。卡尔学期结束时，成绩单上显示他已经缺课95次，还有6次考试不及格。这样的成绩预示他极有可能连初中都毕不了业。苏珊想了很多办法，比如带他到学校的心理老师那里去咨询、软硬兼施、威胁、苦口婆心地劝他甚至乞求他，但是，这一切都无济于事。卡尔依然我行我素。

一天，正在上班的苏珊接到一个自称是卡尔学校的心理辅导老师的电话。老师说：“我想和你谈谈卡尔缺课的情况。”老师刚说了这一句，不知为什么，苏珊突然有一种想倾诉的冲动。于是她坦率地把自己对卡尔的爱，对他在学校里的表现所产生的无奈，她自己的苦恼和悲哀，毫无保留地统统向这个从未谋面的陌生人一吐为快。苏珊最后说：“我爱儿子，我不知道该怎么办。看他那个样子，我知道他还没有长大，他是一个好孩子，只要他努力，他会学出好成绩，我相信他，我的儿子是最棒的。”

苏珊说完以后，电话那头一阵沉默。然后，那位心理辅导老师严肃地说：“谢谢你抽时间和我通话。”说完便挂上电话。

卡尔的下一次成绩单出来了，苏珊高兴地看到他学习有了明显的进步。后来卡尔一跃成为班上的头几名。

一年过去了，卡尔升上了高中，在一次家长会上，老师介绍了他怎样从差生向优生的转变过程，还夸奖苏珊教子有方。回家的路上，卡尔问苏珊：