

世界竞争如此激烈，你要拥有好口才

聊

闻言◎编著

轻松聊出好交情

提问、接话、交谈的最佳技巧

掌握沟通的技巧，能让别人在短时间内对你敞开心胸，再难相处的人都能聊，再冷的话题都能接，再难搞定的客户也能搞定，随时都能找到好话题。

朝華出版社

世界竞争如此激烈，你要拥有好口才



轻松聊出好交情

提问、接话、交谈的最佳技巧

掌握沟通的技巧，能让别人在短时间内对你敞开心胸，再难相处的人都能聊，再冷的话题都能接，再难搞定的客户也能搞定，随时都能找到好话题。



朝華出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

轻松聊出好交情：提问、接话、交谈的最佳技巧/

闻言编著. --北京：朝华出版社，2012.5

ISBN 978-7-5054-3148-5

I. ①轻… II. ①闻… 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 085833 号

轻松聊出好交情——提问、接话、交谈的最佳技巧

作 者 闻 言

选题策划 杨 彬 王 磊

责任编辑 张 冉

特约编辑 赵 倩

责任印制 张文东

封面设计 天下书装

出版发行 朝华出版社

社 址 北京市西城区百万庄大街 24 号 邮政编码 100037

订购电话 (010) 68413840 68996050

传 真 (010) 88415258 (发行部)

联系版权 j-yn@163.com

网 址 www.blossompress.com.cn

印 刷 三河市灵山装订厂

经 销 全国新华书店

开 本 787mm × 1092mm 1/16 字 数 170 千字

印 张 15

版 次 2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

装 别 平

书 号 ISBN 978-7-5054-3148-5

定 价 28.00 元

序 PREFACE 言

“我最怕和陌生人说话了。我不敢讲话，就算有话，也是茶壶里煮饺子——倒不出来！我不知道该怎么办。”

“我跟他打了招呼之后，就冷场了。我完全不知道接下来要说什么。说天气吗？”

“我说了那么多，对方一点反应也没有。是话题不对？还是我说得无趣？到底为什么？”

“他在我对面侃侃而谈他的化学实验，可是我真的不懂啊。怎么办？插不上嘴，难道就这么无趣地听下去？”

“我只是问了一下她的年龄，没有什么其他意思，为什么她的脸瞬间就黑了，站起来就走了？”

……

是不是你也有无法和对方侃侃而谈的烦恼呢？你很可能苦着一张脸，无奈地回答：当然有！

你是不是羡慕那些在公众场合镇定自若侃侃而谈、自信从容妙语生花、吐词琅琅感染大众的演讲家？你是不是也想要自己在与他人交谈时，能令对方感觉“春风拂面”，而不是“言之无物，乏味无聊”呢？不用你说我也知道，你当然想！

那么翻开这本书吧，它会帮你消除烦恼，让你最短时间和对方聊出好交情。

其实，和人聊天怎么能聊出好交情？关键在于学会怎么说话、怎么提问、怎么接话。

怎么说话？当你和谈话对象初次交谈时，为了缓解紧张，你可以把对方

想象成你的某一位好友，然后放下心里的紧张不安，用友善的微笑、真诚的眼神和友好的态度对方谈话。这个方法虽然比较简单，但是确实很有效果。

当你惯用的几个话题都已经用完了之后，谈话很可能陷入暂时的冷场。这时找到令人愉悦的话题显得格外重要。毫无疑问，每个人心中最重要的那个人是“他自己”，因此，不妨聊聊对方感兴趣的事情，赞美一下他。

如果你想准备几个话题，那就记住莉儿·朗帝的这句话——“永远不要不读报纸就出家门”。相信你总可以从各种各样的新闻里找到要聊的内容。当然，就算你什么都没有准备，话题也是可以随手拈来的。你可以从周围的环境中找到一些可以谈论的话题，比如谈谈咖啡馆的陈设布置、评价一下酒吧里正在播放的音乐。

怎么提问？交谈往往都是以问话开始的，“吃了吗？”“天气很好，你觉得呢？”“你最近一周在忙什么？”提问是打开交谈大门的钥匙，我们要做的是使自己的提问令人乐于回答、有兴趣回答。

正如一位心理学家所说，“要使对方乐于答话，莫过于挑他擅长的来说”。也就是说，如果谈话对象喜欢旅游，你就可以问：“你去过哪些地方？”或者“你可以给我讲讲你旅行的经历吗？”如果对方在家电行业工作，你就可以问：“哪一种品牌的冰箱最省电、最绿色环保呢？”提问——回答，就好像两个人在打球，如果你打出去一个对方很容易接到的球，他当然也乐意回应你。就在这一来一往之间，你们就能畅谈无阻了。

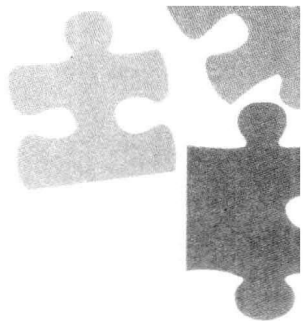
哪些是不能问的呢？著名礼仪学者金正昆曾经说过一句话：男人不问收入，女人不问年龄。除了这些，谈话对象的身高、体重、伤心事、是非、软肋等等，也都是问问题的禁忌。如果你不知道对方的禁忌，那就在聊天时学会察言观色，他不予回应的问题最好要及时避开。

怎么接话？聊天是一个互动的过程，如果你只是点头，那就显得很投入，懂得接话是很重要的。用心倾听是顺利接话的前提条件。很多人都喜欢喋喋不休地说，但是，倾听才是最高规格的赞美。它不是一个被动的接受过程，而是一个主动参与的行为活动。当你真正开始倾听，你就会熟悉谈话中的“弦外之音”。即便谈话者没有明说某些信息，你也可以从他的语气、肢体语言中，明白对方想表达什么意思，然后顺利接话。

如果女朋友跟你抱怨：“我最近长胖了，这件衣服不适合我。”你会怎么接话呢？如果你也赞成地说：“嗯，你是胖了！”那你绝对会令她不快。因为她说“我长胖了”，其实只是想知道她在你心里的价值。即便她真的长胖了，你也要深情地说：“你在我心里还是一样美丽，我爱你依然。”所以，接话的时候，最好察言观色，先洞悉对方的心理。

这些最基本的说话、提问、接话的技巧和原则，都是可以拿来就用的，无论你是在职场、聚会、派对、家庭生活里。当你熟练到运用他们去应对尴尬场面、结合幽默炒热社交气氛的时候，你就可以“出师”、成为社交聊天中的高手了。那么还等什么呢？赶紧翻开这本书开始阅读吧！

目 录



第一章 搭讪、寒暄，炒热气氛好开聊

1. 和陌生人搭讪，你只需要拿出一点勇气 /002
2. 与异性搭讪，最重要的是帮对方建立安全感 /004
3. 以求教开路，没有人会拒绝 /006
4. 得体的称呼有助交谈顺利进行 /008
5. 过分热情，反而显得见外与疏离 /011
6. 请看着对方的眼睛说话，眼睛能表露你的真诚 /013
7. 完美沟通，从微笑开始 /015

第二章 看人选话题，营造酒逢知己的气氛

1. 找到令人愉悦的话题很重要 /018
2. 毫无疑问，对方最感兴趣的首先是他自己 /020
3. 不说意义深远及新奇的话，以身旁的琐事为话题作开端 /022
4. 设法找到与对方的共同点 /024
5. 和家庭主妇聊些温馨的话题 /027
6. “忆往事”是与富人说话时理想的话题 /029
7. 与失意的人谈谈未来 /031

第三章 不着痕迹的赞美，听得对方暗自窃喜

1. 赞美也有“保质期” /036
2. 接过话题，顺势赞美 /038
3. 接过名片，巧作赞美 /040
4. 送人一个“美名” /042

5. 赞美对方最不常被人关注的地方 /044
- 6 借他人之口赞美对方，会让他觉得更真实 /046
7. 适时引用他人的赞美之词 /048
8. 带着感情的赞美更容易感动对方 /050

第四章 用用“神秘”武器，吊足对方胃口

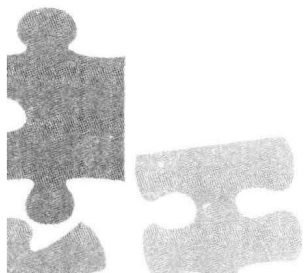
1. 逢人只说三分话，别见人就掏心窝子 /054
2. 有时候，“说谎”是正常的自我表现 /056
3. 设置一个悬念才能抓住他人心理 /058
4. 哪怕一次也好，别按常理出牌 /061
5. “泄听效应”，假装私语策略 /063
6. 不轻易亮出自己的底牌 /065

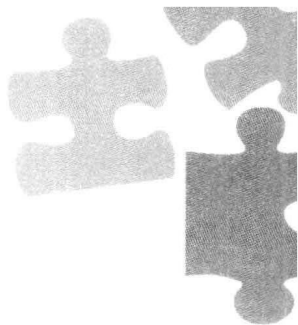
第五章 什么样的提问，能让对方说得更多

1. 使对方乐于答话，莫如挑他擅长的来说 /070
2. 问题越具体，别人才会积极回应你 /072
3. 引导对方谈自己的得意之事 /074
4. 以请教的方式提问，人人都喜欢你的谦卑 /076
5. 间接提问，避免尴尬 /078
6. 用反问吸引注意力 /081

第六章 嘘！聊天时千万别问这些

1. 女士的年龄不要问 /086
2. 体重通常是比较敏感的话题，尤其是女人 /087
3. 别人的薪金收入不好奇，不打听 /089
4. 记住，别人的感情状况是隐私 /091
5. 对痛苦的人，别再问他的伤心事 /93
6. 别人的是非，不询问，不打听 /95
7. 别人的软肋问题要避开 /97





第七章 适当装一装，让人打心眼里高看你一眼

1. 谦虚过头是压低身价 /102
2. 内心紧张，表面上也要与大人物侃侃而谈 /104
3. 自信地“挺直腰板”，让对方感觉到你很有“气势” /107
4. 不只是演讲的时候需要肢体语言 /109
5. 不轻易妥协，让人摸不清你的底牌 /111

第八章 活跃气氛，能让别人笑你就赢了

1. 初次见面，用幽默的方式介绍自己 /116
2. 适时运用当下最流行的幽默用语 /118
3. 自嘲需要豁达的胸怀和超然的处事心态 /120
4. “天真式幽默”最受欢迎 /122
5. 反弹琵琶，让幽默别具风趣 /124
6. 如何在异性堆里谈笑风生 /126

第九章 倾听需用心，插话要适宜

1. 倾听时，你的眼睛盯着哪儿 /130
3. 不做“应声虫”，有主见才能让人刮目相看 /132
2. 别做聊天中的“麦霸”，倾听是最高规格的赞美 /134
4. 有意识地做出适当反应 /137
5. 想插话，试一试万能的魔法用语“是啊” /139
6. 重复对方的“感情用语” /142
7. 察言观色把握插话的时机 /144

第十章 顺利接话，先弄清楚对方在想什么

1. 看透对方“Yes”与“No”的手势 /148
2. 嘴上说“欢迎提意见”的人，并不真的想听到你的反对意见 /150

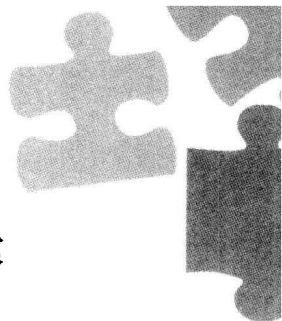
3. 找借口拒绝你的人可能只是需要你再三邀请 /152
4. “年轻真好啊”中隐藏的含义 /154
5. 某某真了不起表示超越的决心 /156
6. 坦白“我的性格不太好”的人其实相当自恋 /158
7. 直言自己长胖了的人其实期待否定的回答 /160
8. “可能是这样”，但“我不这么想” /161
9. 对方不停看手表，他在暗示你该结束这场谈话了 /164

第十一章 圆场、救场，破除尴尬高墙

1. 稍有失态，就“付之一笑” /168
2. 有人犯错，给他一个台阶下 /169
3. 低头认错，给大家一个收场的借口 /172
4. 失言后，用场面话及时弥补失误 /174
5. 机智应对别人的揭短 /176
6. 遇到尴尬问题，转换话题，化险为夷 /178
7. 敏感问题，故意错答，让刁难者有劲儿使不上 /181
8. 将道歉寓于对他人的赞美中，没有人能拒绝 /183
9. 错误越描越黑，只道歉不解释 /185
10. 小题大做夸大自己的错误，博取对方的宽容 /187

第十二章 意见相左，如何表达不伤和气

1. 不同意别人的观点时，先同意，后反驳 /192
2. 懂得认输胜过竞短争长 /194
3. 有保留地妥协，赢得对方的感激 /196
4. 妥协时提出附加要求，给自己留一条后路 /198
5. 永远别直接说“你错了” /201
6. 不要将自己的意见强加给别人 /203
7. 换一种方式说“不” /206



第十三章 聊天套交情，踩到“雷区”让人不爽

1. 人活脸，树活皮——伤什么都别伤别人面子 /210
2. 不能故意渲染和张扬对方的失误 /212
3. 不要拿别人的隐私开玩笑 /213
4. 给自己留有余地，不要把话说得太绝 /216
5. 没人喜欢被你指责，就算你是好意 /218
6. 是非话不能随便说 /220
7. 处处挑剔惹人烦 /223
8. 坚决不说风凉话 /225
9. 不要轻易揭别人的“老底儿” /227



第
一
章

搭讪、寒暄，
炒热气氛好开聊





1. 和陌生人搭讪，你只需要拿出一点勇气

作家“魔鬼咨询师”在网络上创立了搭讪学小组。在讲述自己的搭讪经历时，他曾说：“我3岁在幼儿园跟女同学搭过一次，然后歇了二十多年。直到2003年闹非典的时候，面对死亡的威胁，我突然不怕在大街上跟陌生美女说话了，并且一发不可收拾。”

是什么让他“歇了二十多年”才开始搭讪？答案是，害怕。

现在有相当多的人认为社会太复杂了，那些电视、网络上各式各样的上当受骗事件无一不是从陌生人的搭讪开始的。比如，报纸上曾报道一个人出差时把家庭电话号码留给了在火车上相谈甚欢的陌生人，几个小时之后，他的家人收到他受伤住院急需医疗费的消息。就这样，上千元钱被骗走。由于这种害怕危险的心理，我们总是被耳提面命：“不要和陌生人说话！”“不要把你自己的事情透露给陌生人。”

事实上，陌生人并不是我们想象得那么危险。虽然，我们可能会碰到坏人，但是这种概率并不大。科学实验表明，和陌生人交谈，碰到好人的几率远远大于一个坏人。而且，被动的戒备，还不如去主动结识陌生人。很有可能，其中的一个就是你以后人生路上的贵人。

当然，另一个原因是害怕被拒绝。不少人会有这样的经历：你对旁边的人很好奇或者你善意地提醒对方注意某些情况而和对方搭讪，结果对方不是骂你一句“神经病”后逃之夭夭；就是闭上眼睛，对你的提醒视而不见。这是很尴尬和伤自尊的。

慢慢地，很多人都有了阴影，患上了“社交恐惧症”。在此后与人交谈时，他们总是自卑恐惧，不敢直视对方，不知道该不该开口，不知道该说些什么，甚至焦虑。

试想，在职场或者社交中，我们总是不可避免地要和各种各样的陌生人打交道。如果你总是不由自主地退却，或者即便是硬着头皮上去仍然面红耳赤、笨嘴拙舌，不知所措，那你就可能失去了自我营销的机会，让自己与好运擦肩而过。所以说，懂得怎样与陌生人搭讪结识，是我们必备的一项生存技能。

走出害怕和恐惧，我们需要的是勇气。作家“魔鬼咨询师”就是因为面临着死亡的威胁，无畏无惧了，勇气战胜了怯懦，而变得敢于开口了。在向陌生人搭讪的时候，你也只需要拿出一点勇气。

拿出勇气的关键是要克服自卑。一个受自卑心理支配的人，会越来越不敢和陌生人交往的，越来越变得自闭。你可以给自己一点心理暗示，比如，“他心里和我一样紧张。”“刚开始大家都不见得能做好，我多试几次就会更好了。”“我们的任何一个朋友都是从陌生人变来的。而且，人们不是常说‘世上没有陌生人，只有还未认识的朋友’吗？”“再坏能坏到哪里去呢？最终我又能失去什么呢？最糟糕的结果是什么？大不了再回到原点，有什么了不起。”……

做好心理建设的同时，最好学点身体的动作以减少紧张和羞怯感。比如，两脚平稳站立，然后轻轻地把脚跟提起来，坚持几分钟放下。每次反复做20下，以消除心神不宁。

值得注意的细节是，不少人的手不知道放在哪里。这时候，学学那些电视节目的主持人，手里拿点东西会比较好。笔、手帕、酒杯等可以让人获得一种安全感，缓解紧张。

当然，很多人在与陌生人交往的时候，往往比较在意自己的表现和自己留给对方的印象。这完全没有必要。你只要把注意力放在自己要做的事情上就好了，不妨看着对方的眼睛来说话，把话讲清楚。

如果你要做搭讪的实践练习，可以对着镜子和自己打招呼或者去街上实验。对被我们选中的目标充满歉意是一种好的心态。如果被人家拒绝，那是咱们“罪有应得”，如果成功了，那就真诚相待。

准备一个好的话题能帮助我们增加不少勇气。因为至少你知道：我不必再结结巴巴想词儿了，我有可以说的。除了天气之外，交谈环境里发生的一

切事物都可以用来打开话匣子。

当你做好了这些准备，相信你对自己的社交能力就会有了一个自信的认识，心里也会生出无限的勇气。那就开始鼓起勇气，大胆和陌生人搭讪吧！

2. 与异性搭讪，最重要的是帮对方建立安全感

“哇！那个女孩子好漂亮，好想和她认识啊！”

“那你去啊！”

“呵呵。还是算啦，我跟人家又不熟，突然过去搭讪，她一定以为我是坏人。”

生活中，这样的对话并不少见。被一个人的外表所吸引，想要认识对方，是一件很正常、无可厚非的事情。因为好奇，我们总想通过搭讪进一步了解和认识对方。

但是，站在被搭讪的异性、尤其是女性的角度，这件事就会变得不正当了。当陌生男人过来搭讪，美女们首先想到的是自己是否安全，而不是为自己受到了男性的青睐而欣喜，更不可能关心搭讪者是否出色。

据调查，多数搭讪者被认为是劫财劫色或者骗财骗色的人。比较好一点的是，对方认为搭讪者是推销、调查、求助的人。因为后者的身份已经基本确定，而对方的目的也相对明确，这样异性就感觉到，“我是安全的”。

安全感的建立是首要的。有了安全感，对方的防护玻璃罩就很容易关闭。这是搭讪成功至关重要的一步。

我们总是恐惧自己不知道的事情，同样，被搭讪者没有安全感的原因很大程度上来源于对搭讪者身份本身的不明确及其行为目的的不明确。一个男子在图书馆看上了一个总看数学类书籍的女生。为了和女孩搭讪，他在女孩所在的书架旁走了好几个来回，突然向女孩问一个很深奥的数学问题。女孩



惊惧之下，回了一句“不知道”，然后抱书逃跑。这就是完全没有营造安全感下的不当搭讪。这时候，你应该做的是尽早诚实地表明自己的身份和目的。

秦墨在咖啡馆一直注意一个谈笑风生的女孩。当女孩与几位朋友自咖啡馆出来，他也一路跟随。很快，秦墨几步走到女孩面前，摊开双手拦住，眼睛直视女孩，非常认真地说：“你好！我叫秦墨，在南京大学当讲师，很希望认识你，和你做个朋友。”女孩的朋友们都发出善意的哄笑，女孩也笑了，对秦墨说：“做普通朋友当然可以的，你好，我叫许雯。”

搭讪必须要真诚，这是建立安全感的要素。在不知所措的被搭讪者面前，坦诚介绍自己的身份，表明自己因为“爱美之心”或者其他原因想要认识对方，是比较容易获得信任的。

大家一般觉得和推销员、社会调查员、求助者这样的人说话是比较安全的，因为对方的目的也很明确。所以，搭讪时，扮演问路、问时间、借手机的求助者是不错的方法。

记得电视剧《男人帮》里，顾小白对莫小闵一见钟情，就特别想去搭讪，他想的办法是求助——借手机打电话。而盘算着假借手机搭讪的顾小白却最后被莫小闵率先开口借手机，结果是莫小闵搭讪成功。

注意，求助搭讪时，你要故意带一点夸张的假，意思是说要让异性明白“他不是借东西，而是在故意找借口和我说话”。一旦对方明白了，你就要立马转换身份，表明自己是搭讪的。这时候，信任感也比较高。

开口的第一句话，往往影响安全感建立的成败。《GS 美神》中横岛忠夫先生的搭讪——“姐姐，请让我当你的狗吧！”被誉为最恶心的搭讪，估计任何女人听到这话都会觉得可怕，要夺路狂逃。因为我们觉得这个人的性格是不正常的，他很可能是个花痴型的马路求爱者，或是个好钻牛角尖的偏执狂，或是个变态等等。

事实上，如果你希望通过滔滔不绝，或者表达才情或者表现激动，甚至通过暗示自己的财富地位来获得对方的好感，是很不现实的，更可能适得其反。因为对方并不期待能在地铁站里遇到青蛙王子。

最高明的办法是从谈话的环境中找到开口的话题。比如，在图书馆，你



可以说：“你看过这本书吗？你觉得怎么样？”在商场里，你可以说：“真抱歉，打扰你，请问你知道楼上有化妆品专柜吗？”往往是这些简单的话题能营造良好的氛围。

需要注意的是，衣着、形象、场合、时机的选择不当都可能造成你被误解成坏人。在搭讪的时候，你一定要真心诚恳，态度谦虚礼貌，仪容整洁，举止合宜，清楚地表明自己的意思。这样，即便对方不接受，也绝对不会认为你是一个坏人。因为你只是想和他或者她认识一下，交个朋友，没有其他不良企图。

3. 以求教开路，没有人会拒绝

好为人师是人的天性，尤其是成功人士。以此为切入点，有意地找一些不懂的问题向陌生的成功者请教，会有助于接下来的交谈。

日本保险大师原一平拜访建筑企业的渡边董事长。一见面，渡边先生就下了逐客令，但原一平没有退缩，反而非常诚恳地请教道：“渡边先生，我们年龄差不多，但您为什么能如此成功呢？您能告诉我吗？”面对一脸求知欲的原一平，渡边先生不好回绝。在谈话的过程中，原一平的诚心求教打动了渡边。虽然原一平一句也没有提保险，但是渡边建筑公司里的所有保险，最终都是在原一平那里下的保单！

无论是成功人士还是普通人，每个人都希望通过“为人师”得到他人的尊重和敬仰。抓住这一心理，不妨给陌生人一个“为人师”的机会。当我们用请教的态度和口吻与他对话时，陌生人就会觉得被重视，也乐于与我们交谈。

佐伊是一家医疗器械公司的市场部经理。她准备把最新的准分子治疗仪卖给本市新建成的一家医院。