

最受欢迎的说话方式 ★ 打动人心的说话技巧

别让不会说话 害了你

BIERANG BUHUI SHUOHUA
HAILENI

陈玮 编著



一言可以成事 一言可以败事

会说话的人，必定是左右逢源，如鱼得水；
不会说话的人，势必处处受限，寸步难行。

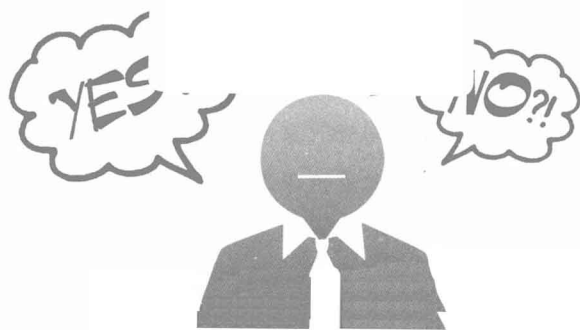
学会说话，是你闯荡社会的“第一桶金”！磨炼说话的本领，投入最小，见效最大。

中国商业出版社

最受欢迎的说话方式 ★ 打动人心的说话技巧

别让不会说话 害了你

陈玮 编著



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

别让不会说话害了你 / 陈玮编著. —北京: 中国
商业出版社, 2012. 8

ISBN 978 - 7 - 5044 - 7789 - 7

I. ①别… II. ①陈… 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 142930 号

责任编辑: 张超美

中国商业出版社出版发行

(010 - 63180647 www. c-book. com)

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京市凯鑫彩色印刷有限公司

*

710 × 1000 毫米 16 开 17 印张 220 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

定价: 29.80 元

★ ★ ★ ★

(如有印装质量问题可更换)

前 言

写这本书，我想分享的，是我多年来所研究的说话之术。

我们与人闲聊时，交际应酬时，努力工作时，说服他人时，无一不用到“说话”这个工具，而正是因为被应用得如此广泛，很多人都认为：说话是一件非常简单的事，还用得着学吗？

我想忠告大家的是：说话不仅仅要学，更要学精，学透。可不要小看了说话，一句话说得好，足可以让你美梦成真，心想事成，乃至于成就一番大事业；而一句话说得不好，也有可能让你希望落空，深陷泥沼，甚至落入万劫不复的境地。

我有一个朋友，毕业于名牌大学，专业素养颇强，很是心高气傲。在面试了数家大企业之后，他终于应聘进了一家跨国外企，月薪数万元。

进了公司之后，他兢兢业业，勤勤恳恳，很快就在专业领域里做出了令人瞩目的成绩。为此，总裁在开早会时，专门点了他的名字，大加表扬，认定他为公司的技术骨干之一。

得到总裁的夸奖，朋友十分高兴，连忙谦虚地说：“没什么，这都是我应该做的……”

话音未落，他余光瞟到了自己的项目组长，项目组长的脸色十分不好看。

“不过能有现在的成就，跟组长的指导也分不开，如果没有组长，

我也不可能做出这样的成绩来。”见组长不快的脸色，朋友连忙改口，将这功劳给组长也算了一份。

谁知，这话一说出来，不仅是组长面色尴尬，在朋友做这个项目时帮过他忙的同事，也纷纷露出不屑的表情。

项目组长是总裁的亲戚，是因为销售能力强，所以才担任了组长一职。朋友这样说，分明就是在“讥讽”他在专业知识方面一窍不通。

才反应过来的朋友连忙结结巴巴地解释：“那个……我的意思是，同事们在组长的带领下，给予我非常大的帮助……”

“年轻人嘛，有点本事，骄傲些也是无可厚非的。”总裁涵养深，轻描淡写地化解了这次的尴尬情况。

然而，从那之后，朋友在公司里的日子就不好过了。不仅项目组长不给他好脸色，就连曾经热情对待他的同事们，在他需要帮助时，也爱答不理，动不动冷嘲热讽：“你这么厉害，哪里还用我们帮你找资料呢？”

就这么挨过几个月后，公司里的机密项目不慎泄露，被对头的公司拿住了把柄。总裁勃然大怒，根本没听朋友的解释，便对他作出了辞退的决定。

有这样的结果，究竟是听了谁的谗言，不得而知。但是在朋友来找我诉苦时，我很清楚的是：如果他不是因为不会说话，把公司上上下下得罪了个遍，那么也不会在出事时被小人暗害，丢了这份难得的工作。

试想一下，如果他当初这么说：“能有现在的业绩，不光是我一个人的功劳，同事们给了我很多帮助，另外，在组长的带领下，我的业绩才更有意义。”那他的这份工作还会丢得这么糊涂憋屈吗？

生活中，许多人并不是败在自己的能力上，而是败在了说话上。有时候，我们有着绝佳的创意，却因为无法完善准确地表达出来，得不到领导的赏识；有时候，我们空怀着一腔的热忱，却因为表述太过

羞涩生硬，得不到对方的喜欢；有时候，我们身处应酬交际的场合，却因为不会投其所好恭维奉承，得不到客户的重视……

这一切，都是因为我们不会说话所致。

会说话，不仅仅是要练好口才，让自己的话说起来圆滑，说起来动听，更是要抓住他人心里所想，用心体会他人所需，让说出来的每一句话都有作用、有意义。

人们常常使用语言来“过招”，通过对话试探彼此的内心，来决定究竟是合作、了解，还是碰撞、博弈。掌握好的话术，能让你用最少的话语来赢得最好的效果，让你一开口，就能赢得他人好感，让每个人觉得与你说话时都如沐春风，从而喜欢你，亲近你。

这本书的目的，也尽在于此。

本书通过分析历史上、生活中、职场上典型有趣的案例，将说话艺术的精炼要点一一揉碎掰开，直白而通俗地展现在读者朋友们的面前。通过对“道”的理解，对“术”的掌握，对“心”的分析，来教会读者怎样练就雄辩之舌，七窍玲珑之心，在具有趣味性的阅读之中，理解到语言真正的智慧与力量。

通过学习，你可以用幽默的语言来创造和谐氛围，通过恰到好处的赞美让他人心花怒放，通过巧妙的恭维客套让人人都对你留下好印象。从此，说话不再会是你的短处、缺点，而你，也可以同那些演说家、成功人士一般，通过说话来创造价值，创造希望。

说话是维系人际关系的重要纽带，也是决定你一生的关键因素。说话，决定人脉；人脉，决定成功。掌握好话术，对家庭、对事业、对生活，都会有绝佳的帮助。要知道：话讲得好，功成身就；讲得不好，身败名裂。从今天开始，学习本书中的话术，别让不会说话害了你。

目 录

第一章 会说话走遍天下，不会说话寸步难行

在人的一生中，从求职到升迁，从应酬到闲聊，从攻心到说服，无不需要说话的能力。话说得好，小则可以讨喜，大则可以保身；而话说得不好，小则树敌，大则事业失败。语言是一个人一生中不可缺少的一种传达思想的工具，有副好口才，不仅可以使你更好地与人相处，还可以为你的工作和生活带来许多便利。

- 一言可以成事，一言可以败事 / 002
- 会做不如会说，把口才练好最划算 / 005
- 好人长在嘴上，会说话才有好人缘 / 008
- 敢说总比不说强，该开口时就开口 / 011
- 会说更要巧说，让你成为最有分量的人 / 014
- 聪明人用脑说话，智慧人用心说话 / 017
- 知人性攻人心，你能说服任何人 / 021
- 掷地有声的一句话，胜过千言万语 / 024

第二章 曲径通幽，有些话最好绕弯子说

说话要学会变通，不能一味地直来直去。诚然，直来直去的讲话固然会给人留下真诚的爽朗的印象，但是如果不分情景、不分场合，一味地“直言以告”，这些不适当的“直言”就会产生负面效果：不是使人感到抵触、厌倦，就是加重别人的心理负担。结果你非但没有说动人，反而会损害和谐的人际关系，给自己造成不必要的麻烦。

请教对方“假设您是我”，令其为你着想 / 028

“片面提示”还是“两面提示”，要因人而异 / 030

故意制造些意外，刺激对方想了解更多 / 033

运用激将法，故意进行相反的劝告 / 036

打好“预防针”，让对方有所准备 / 039

先认同对方的观点，再说出自己的看法 / 041

借别人的口说自己的话 / 044

说话始终不要忘记自己的目的 / 046

第三章 嘴上留情，给人退路就是给己出路

嘴上留情，在于多一些褒扬、赞美，少一些贬损、攻击；多一些客观、公正，少一些无中生有、捕风捉影；多一些宽容、善解人意，少一些苛责、得理不饶人。人生能做到这几点，是需要一种做人的境界的。做得好，可以化干戈为玉帛，少生祸端，于人于己都大有裨益，何乐而不为?!

不要让对方没面子，否则你会更没面子 / 050

对方有缺点，要婉转地为其掩饰 / 053

向对方提忠告时，千万别“当众” / 056

- 看到对方出丑，最好不露声色 / 058
- 先说“对不起”更容易让对方接受 / 060
- 嘴上带把尺，说话讲分寸 / 062
- 站对立场才能说对话 / 064

第四章 妙言赞美，如何快速获得对方好感

人人都喜欢被赞美，喜欢听好话，这是人的天性。赞美能够让让人感到自己的存在价值，让人的内心获得一点点小小的满足感。所以不管是谁，不管他有什么样的身份，在被别人赞美时一定会喜笑颜开、心花怒放。这时候别人自然会对你产生亲切感，从而使彼此之间的心理距离缩短。

- 赞美能够创造奇迹 / 068
- 赞美的话要说得具体准确 / 071
- 新奇特的赞美好比意外的礼物 / 073
- 不露痕迹的赞美最让人舒服 / 076
- 阿伦森效应：先抑后扬的好处 / 078
- 期望一个人做什么，你就赞美他什么 / 081

第五章 巧言建议，让对方认同你的观点

当你的建议不被人接收的时候，出现这种情况更多的是因为提供建议的方式，而不在于建议本身的质量好坏。如果提出建议的方式不好，很有可能激起对方的抵触心理，因此建议就不太可能被对方听进去，更不要说采纳了。所以，提建议要讲究方式方法。

- 告诉对方拒绝建议的不良后果 / 086
- 站在对方的立场上说你的建议 / 088

目	劝谏在巧，春风化雨动人心 / 092
录	金字塔原理：先说结论，再说原因 / 094
	投其所好，用对方爱听的话提建议 / 098

第六章 谨言批评，如何给双方互留面子

指出别人不足时态度要诚恳，依据对方的性格特点，采取适当的方式提出；指出别人错误时，应首先反省一下自己做得好不好，当自己没有做到或没有做好时，也应对自己严格要求，双方共同进步；批评别人之前要有准备，尽量使语言委婉，要考虑到别人可能会不接受、不耐烦等，自己不能发怒。总之，只要对被批评者充满善意，只要认真选择恰当的批评方式，批评就有可能产生理想的效果。

如何批评才能让对方容易接受 / 104

过分的批评会激起逆反情绪 / 107

批评别太过，点到为止即可 / 110

用赞美的话去批评会更加有效 / 112

批评最重要的是对事不对人 / 114

引咎自责，自我批评反制胜 / 117

第七章 婉言谢绝，这样推托不让人难堪

遭到别人的拒绝总不是一件愉快的事情，还可能在心中产生不快、失望。这种不快、失望的程度与人们拒绝时的态度和语言表达方式有密切的关系。遭到拒绝是很正常的，但用“不”、“不行”、“不知道”、“没有”等冷冰冰的、硬邦邦的回答，必然增加对方心中的不快和失望。巧妙地、婉转地拒绝，不仅可使这些不快和失望减少到最低限度，而且还会得到对方的谅解和认可。

学会拒绝，是人生的一堂必修课 / 122

婉拒，让拒绝听起来悦耳一些 / 124

说出你的难处，博得他人理解 / 127

岔开话题也是一种拒绝方式 / 130

破唱片法，以不变应万变 / 132

拒绝的同时给对方指出另一条路 / 134

第八章 攻心说服，让别人甘愿为你效劳

真正的说服高手并不是口若悬河、能说会道的那类人。事实上，除了演讲、辩论等少数场合，“口才太好”的人大多数情况下反倒会招致别人的厌烦。兵法有云：“攻城为下，攻心为上。”说服也是一样的道理，在与人沟通中不能逞口舌之利，更重要的是心理的较量。只要学会了运用心理策略，把话说到对方心窝里，就能真正打动对方，征服人心。

制造落差让对方体会到差别 / 140

权威效应：权威最易令人信服 / 143

以情动人，犹胜以理服人 / 146

互惠原理：给人好处会有好报 / 149

利用共谋意识拉拢对方 / 151

剑走偏锋，非一般的说服术 / 153

第九章 问对问题，好的问题自己会说话

问问题也是一门艺术，其中有很多技巧。你如何问问题对你得到的答复影响很大。所以，在你下次问问题的时候，不妨换一个问题，相信你会有新的体验和收获。聪明的问问题，方法是：把对方会显而易见的回答变成自己的陈述包含在你问的问题中。让别人顺着你“设计好的圈套”回答你想知道的答案。这就是问问题的技巧。

目	用对了提问就是找对了钥匙 / 158
录	权利式提问：获取发言权的提问术 / 160
	开放式提问：多说才能敞开心扉 / 163
	巧妙设问：不知不觉中获取重要的信息 / 165
	选择性提问：让成功的几率翻倍 / 167
	否定问句：替对方着想的提问方式 / 169

第十章 能言善辩，让对方跟着你的逻辑走

你有一千个理由羡慕别人的口才，你更有一万个理由成为具备高超讲话能力的人。会说话有先天的因素，更需要经过后天的锻炼，掌握一些说话的技巧和表达方式，练习遣词造句的能力及合理使用谈话的资料等。既然我们知道说话对一个人如此重要，为什么不下点功夫，让自己变得“能言善辩”起来呢？

	让对方始终跟着自己的逻辑走 / 174
	运用同理心，增加你的说服力 / 176
	简洁的表达更容易让人接受 / 179
	准确清晰的表达能增进理解 / 182
	跌宕起伏牢牢抓住对方心神 / 185
	千言万语，贵乎心诚 / 187

第十一章 能说会道，跟谁聊天都能聊得尽兴

如果你一说话就紧张，不知道怎么与陌生人搭讪；与朋友聊天时常陷入沉默的尴尬，想与对方说话却找不到话题；不知道如何与亲友聊天、联络感情……那么，你需要练习闲聊。闲聊并不闲，聊好天可以迅速消除你与他人的隔阂，建立好交情。

巴南效应：像算命师一样神奇的谈话术 / 192

首因效应：第一句话赢得对方好感 / 197

巧妙寒暄引起对方谈话的兴趣 / 200

闲聊时，给对方灌输些信息 / 203

寒暄也要适可而止，见好就收 / 205

巧妙的迎合能让聊天的气氛更热烈 / 207

提前说出对方想听的话 / 209

第十二章 八面玲珑，求人办事如何说好话

每个人都需要别人的帮助才能在社会中立足。我们要想让人心甘情愿地为自己帮忙，我们就必须在开口求助时掌握一套行之有效的说话技巧。掌握说话的技巧，领会请求的艺术，才能够顺利地实现自己求人办事的目的。世界上没有什么事情是办不到的，只要将以上的说话技巧仔细揣摩、用心领会、付诸实践，求人办事又有何难！

脸皮不可薄，当求人时则求人 / 214

求人办事要以情动人，攻心为上 / 216

劝导不如引导，央求不如婉求 / 219

先给对方点好处，成功的几率会更高 / 222

说话高手善于打破冷场与僵局 / 225

留面子效应：想借五十，开口一百 / 227

登门槛效应：得寸进尺未尝不可 / 230

第十三章 藏露有术，和领导沟通如何得到赏识

学会和领导沟通是职场中的一门必修课。为什么付出的勤奋努力相差无几，有些人能很快脱颖而出，有些人却不受青睐？因为前者明白，勤恳努力很重要，但让领导关注到自己的所有努力更重要。如何赢得青睐？学会和领导说话，善于与领导沟通！

- 向领导进言，不妨先说“虽然明知会挨骂” / 236
- 不说领导的建议“不好”，只说什么是“好” / 238
- 在领导面前展现自己的才华莫太过 / 241
- 给领导留些纠错的机会，让领导表现 / 244
- 直接领导不敬，早晚是块心病 / 246
- 必要时替领导背黑锅，领导会回报你更多 / 249
- 关心领导最关心的人，更能打动领导的心 / 252
- 诚恳地向领导取经，容易得到领导的肯定 / 255



第一章

会说话走遍天下，不会说话寸步难行

在人的一生中，从求职到升迁，从应酬到闲聊，从攻心到说服，不需要说话的能力。话说得好，小则可以讨喜，大则可以保身；而话说得不好，小则树敌，大则事业失败。语言是一个人一生中不可缺少的一种传达思想的工具，有副好口才，不仅可以使你更好地与人相处，还可以为你的工作和生活带来许多便利。



一言可以成事，一言可以败事

古人云：“一言而兴邦，一言而丧邦。”又有“三寸之舌，强于百万之师”之说。说话大至关系国家的命运，小至影响普通人的生活状态，由此可见会说话的重要性。

会说话的人可以建立良好的人际关系，使自己赢得主动，左右逢源，轻松达到预期的目的；而不会说话的人则不能与人进行有效的沟通，往往坐失良机，甚至于把原本不错的局面搅得一团糟，很难出人头地。可以说，是否会说话决定人的命运。

上世纪初上海著名的滑稽演员杜宝林先生，在一次表演前收到某香烟公司的委托，为其品牌的香烟做个宣传广告。

在那次演出中，他非常巧妙地通过一个事例，将话题扯到了自己的吸烟问题上。他是这样说的：“抽烟其实是世界上顶坏顶坏的事。可是怎样讲才好呢？花了自己辛辛苦苦挣来的钱去买伤害自己身体的尼古丁来吸吗？我老婆就由于我特爱抽烟，整天吵个不休，整天闹离婚。因此，奉劝各位千万不要抽烟。”

过了一会儿，他又把话题转回到了吸烟的问题上：“刚刚咱们说道戒烟，但是话又说回来，要想彻底戒烟又是一件十分困难的事。我从16岁开始就已经学会抽烟，并且还是天天想抽烟，到现在十几年了，烟不但没有戒掉，烟瘾却越来越大了。经过左思右想，最好的办法就是吸尼古丁少的烟。向各位透露一个秘密：目前市场上的烟，要



数‘某某’尼古丁最少。”

在演出中做广告，其实通常是较容易被观众所反感和抵触的，但是他巧妙地采用了这种欲扬先抑、以退为进的方法，一下子就抓住了顾客的消费心理。通过像唠家常一般，不经意的提起，让大家觉得，这只是在与大家交流而不是做宣传广告。这样一来，自然而然就获得了最佳的效果。

乍一看，要从尼古丁的角度说服顾客去买香烟是根本不大可能的事情。可是，只要你有灵活的头脑，绝佳的说话能力，就可以获得意想不到的成功。正如杜宝林先生，通过巧妙地推销，成就了该香烟的品牌，可以说是在当时的香烟市场风靡一时。

当然，正如凡事都有两面性，说话说得好，会说话，可以成就一个人、一个品牌、一件事；不会说话，也同样可以毁掉一个原本可以成功的机会，只不过，错失良机的原因并不是运气不好，而是因为不懂得如何说话。

古巴比伦有一位国王，有一天晚上，他做了一个奇怪的梦，梦到了自己满口的牙齿都掉光了，吃什么都吃不了。醒来后心情十分的糟糕，担心是什么不祥的预兆，越想心里越不踏实。于是，便命人请来了两个解梦人解梦。

国王问他们：“为什么我会梦见自己满口的牙全掉光了呢？这代表着什么？是不是会有什么不好的征兆？”

第一个解梦人听后解释道：“国王陛下，这个梦的意思是，在你所有亲属都逝世，一个不剩地全部死去以后，你才能死。”国王一听，原本就心情不好，现在更是勃然大怒，觉得这话十分晦气，命人将他杖责二百之后赶出王宫。

接着又问第二个人：“你呢？你的解释也和他一样吗？”第二个解梦人说：“不，国王陛下，您的这个梦的意思是，您将是您所有亲属当中最长寿的一位！”国王听后，立即露出了笑容，直夸这位解梦人