

学会说话办事，应该是生活中每一个人的需要。

小计巧——化解交流中的大矛盾

说话办事 头头是道

许多人虽然很想请别人帮忙，但总觉得很难开口。

Handling affairs & talking
clearly and logically

学会说话和办事，是生活的艺术，也是追求进步、实现理想，达到目的的途径。

这是因为顾虑太多，比如说：如果对方不赏脸，一口拒绝，或者来个不理不睬，岂不是下不了台！因此，许多人为了避免自讨没趣，宁可守口如瓶，虽然明知这是要求“想什么有什么”的最有效方法，也难得一开金口，结果许多想独自一个人干却又无能为力的事只能化为泡影。

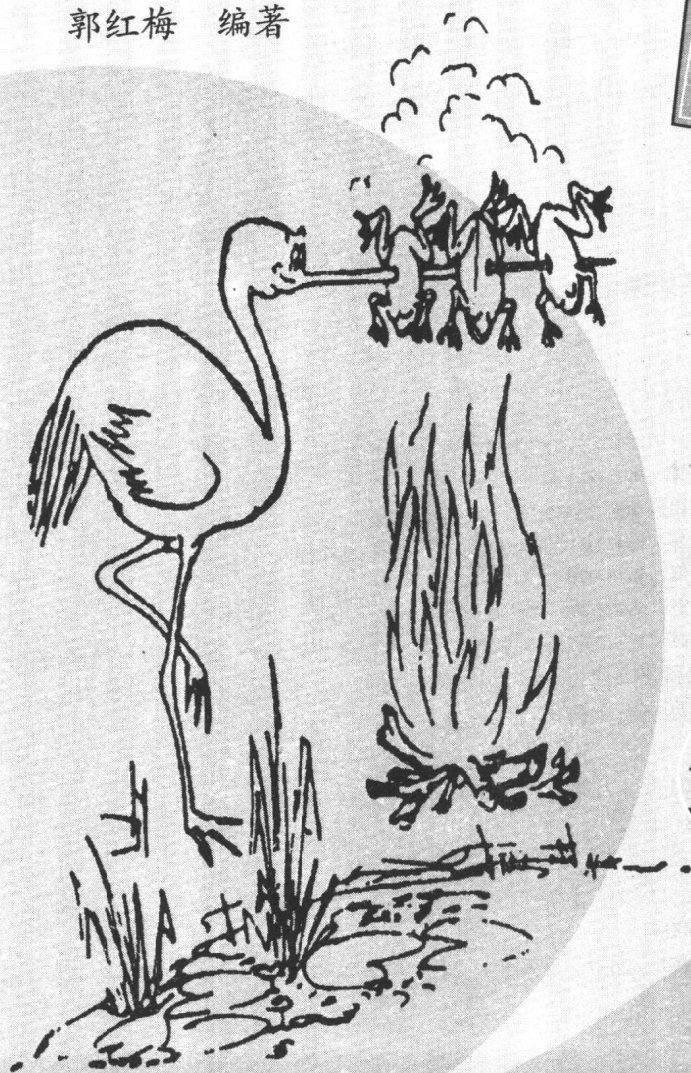
郭红梅 编著



地震出版社

说话办事头头是道

郭红梅 编著



是
道

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话办事头头是道/郭红梅编著. —北京:地震出版社, 2004.3
ISBN 7-5028-2437-5

I. 说… II. 郭… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 008207 号

说话办事头头是道

郭红梅 编著

责任编辑: 曹 英

责任校对: 张晓梅

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467972

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 九州财鑫印刷有限公司

版 (印) 次: 2004 年 3 月第一版 2004 年 3 月第一次印刷

开本: 850×1168 1/32

字数: 261 千字

印张: 11.25

印数: 00001~15000

书号: ISBN 7-5028-2437-5/Z·278 (3041)

定价: 22.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

每个人来到这世界上，都被赋予了一项神圣的使命，忠实于实践这使命的，就是能实现生命价值的人。每人仅有这样一次旅行的机会，应该如何步履谨慎，注意每一个指路标，并抉择“终站”的方向呢？这是值得每一个人认真思考的问题。

一个伟大的人，往往在篇章细小处表现出他的伟大，生活中的每一个细节，都可以利用它，为生命写出有声有色的篇章。

学会说话办事，是生活的艺术，也是追求进步、实现理想、达到目的的途径。

许多人虽然很想请别人帮忙，但总觉得很难开口，这是因为顾虑太多，比如说：如果对方不赏脸，一口拒绝，或者来个不理不睬，岂不是下不了台！因此，许多人为了避免自讨没趣，宁可守口如瓶，虽然明知道这是要求“想什么有什么”的最有效方法，也难得一开金口，结果许多想独自一个人干却又无能为力的事只能化为泡影。

而处世高手懂得，学会了说话，让别人帮助你完成某些事情，常常是走向成功的捷径。即使对方无力为你帮忙或不愿意相助，对你也绝对没有损失。因为开口之前，你并不拥有什么，别人对于你的求助，没有做出反

应，你没有得到什么，除了稍觉失望之外，你也没有失去什么。但是如果对方反应良好，肯鼎力相助，那你的收获可大了。学会说话办事，应该是生活中每一个人的需要。

本书，通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，从练就超群的口才，巧妙化解难题；把握批评别人的尺度和赞美别人的分寸；成功地说服别人，让上司愿意“听”你的话；积极面对别人的拒绝，巧妙地拒绝别人；成功地进行谈判，争取双方受益；掌握求人技巧，让别人帮你办事；正确面对别人的误解，努力取得别人的谅解；作一个幽默的人，拉近彼此的距离等8个方面，生动地展示了巧妙说话、轻松办事的方法。

一旦你掌握了书中的原则，就能够增加在生活中办事成功的比率。

记住：学习是每个人进步的必由之路，通过读书间接向他人学习，是提高自身办事能力、成功生活的最佳途径。

最后还要强调的是，若要在社会上活得坦然，别人的处世之道决不是金科玉律，重要的是自己去灵活运用、去感受、去体验，只有这样，才能真正完善自己，不断迈向成功的境界。

目录CONTENTS

第1章 练就超群的口才，巧妙化解难题

良好的口才是成功办事的基础	3
平时下功夫，练就超群的口才	6
提高口语发送能力	10
注意语言用字的魔力	12
让你的话更中听些	15
言语出现失误时要积极弥补	17
委婉和含糊有时是一种很高的技巧	23
答好不好回答的问题	29

第2章 把握批评别人的尺度和赞美别人的分寸

批评别人要采取因人而异的方式	41
把握好批评别人的原则	45
采用正确的批评方法	51
选择好批评别人的时机	58

先充分考虑对方的看法	60
批评是为了惩前毖后	63
赞美比指责或惩罚更有效	66
让适当的赞扬成为你人际交往中的润滑剂	69
精心选择对方爱听的话说	74
把握赞许的原则	78
得体地赞扬别人	81



第3章 成功地说服别人，让上司愿意“听”你的话

讲究分寸，考虑到听者的接受程度	89
说服别人的关键在于耐心	95
让别人愿意接受你的忠告	99
尽量避免采取争论的方法	101
面对异议，成功地推销你的主意	103
用巧妙的表达技巧来增强说服力	107
掌握有效说服别人的步骤	111
采取最有效的策略说服别人	115
说服别人的实用方法	120
与领导搞好关系，需特别费心思	128
在给上司提建议前应做好充分的准备	136
向上司提异议的原则	138
注意提建议的各种忌讳	141
让上司在多项建议中做出选择	142
把自己的建议变成上司的想法	144

使你的建议书更容易被人接受	145
自然和谐地与上级沟通，缓和与上级的 紧张关系	148

第4章 积极面对别人的拒绝，巧妙地拒绝别人

把拒绝它视为彼此关系的开始	153
面对拒绝保持乐观态度	156
保持冷静才能占上风	157
对别人不必百依百顺	159
不揽自己不想办的事情	162
采取明智的态度拒绝别人	166
拒绝别人的实用方法和技巧	169
拒绝别人应注意的禁忌	181

第5章 成功地进行谈判，争取双方受益

谈判时可采取迂回战术	185
随时准备说“不”以掌握主动权	187
适时沉默是一种明智行为	190
故作迟钝以争取利益	193
让对方用你的方法看问题	195
采用罗宾汉技术争取对自己有利的价格	197

掌握谈判的节奏	200
积极突破谈判中的僵局	202
增加谈判成功的可能性	208
在签约前随时可以提出修改意见	214
谈判中随时要关照对方的“面子”	216
努力达成双赢的谈判	221



第6章 掌握求人技巧，让别人帮你办事

多方努力，树立好人缘	229
重视生活中的应酬	235
深入地了解交际对象	238
因人制宜地求人办事	244
用富于感情色彩的话打动对方	251
步步紧逼软缠硬磨	253
求人时使用适当的语言	254
最容易打动对方的求人技巧	257
巧妙催问别人帮你所办的事	265
软磨硬泡不招人烦的技巧	266



第7章 正确面对别人的误解，努力取得别人的谅解

在说话时尽量避免被人误解	277
--------------------	-----

相信自己，忍受误解	285
但求心中无愧	287
不要因别人的误解而妥协	290
犯了错误之后，就坦率地承认	292
诚恳地道歉，主动承担责任	296
成功的道歉必须掌握的要领	298
给自己的错误拔高，让对方过意不去	302
勇于接受别人的意见	306
积极防止同别人产生冲突	308
从积极的角度理解别人的不公正批评	312
以德报怨，化敌为友	315
从容地面对指责	317
巧妙地避开伤人的刻薄话	319
不要让批评干扰你的行为	321



第8章 作一个幽默的人，拉近彼此的距离

幽默是一种重要的表达能力	325
把幽默当作一种修养、一门知识	327
用幽默拉近你和别人之间的距离	330
在交往中尽量使自己幽默些	336
谈吐幽默的方法和实用技巧	339
开玩笑要把握住一定的分寸	342
依靠幽默减少生活中的不愉快	345

练就超群的口才，巧妙化解难题



良好的口才是成功办事的基础

一个人的说话技巧，可以显示他的智慧和能力。口才好的人，说话说得使人钦服，往往可以很顺利地赚到大钱，就是胸无半点常识的人，往往因为会说话，人家都以为他是个精明的经营者。当然，我们并不是说一个经营者只要口才好，就肯定能赚到钱，就可以应付一切了，但是经营者如果具有良好的口才，无论是立身处世，还是交友待人，都一定会有许多帮助。

许多人以为口才只是口上之才，这种看法是不大公平的。一个人的口才，有赖于相当的训练，但口才实在是建立在善于思考，善于观察，常识丰富和同情心强烈之上的。

杰伊·曼格姆是俄克拉荷马州塔尔萨一家电梯维修公司的代表，这个公司与塔尔萨最大的一家旅馆订有维修合同。旅馆的经理不愿让电梯一次停两小时以上，因为这样将会给旅馆客人造成不便。这次维修起码需要八小时，而且公司不一定总有闲着的合格机械师供旅馆使用。

当曼格姆先生终于安排好一名一流技工来干这个活儿时，先给旅馆总经理里克打了电话，不过他并没有开口就在时间上讨价还价，而是说：“里克，我知道你的旅馆生意兴隆，你只愿意电梯停开尽可能短的时间。我理解你的忧虑，我们一定尽力使你满意。可是我们检查后

发现需要大检修，否则将会带来更大的损坏，那样电梯可能得停更长的时间了。我想你不会乐意给客人造成几天的不便。”

最后，经理只得同意停电梯八个小时，这较之停几天更可取一些。正因为对经理方便客人的立场表示同情，曼格姆才能够轻而易举地说服经理接受他的主张而没有引起后者的不悦。

良好的口才在经济领域中，有时能改变企业的命运。

为什么有的经营者讲话别人不爱听？为什么有的人商业谈判常常失利？为什么好的商品不被市场所认识和接纳？……

问题出在哪里？主要原因是口才不好，表达不清，影响了沟通和交流。

在现实社会中，做事情需要彼此合作，因此首先必须先彼此了解，语言是彼此联系的起点、终点和联接点。

说话是人的天赋本能，但良好的谈吐要靠后天的习练。说话，对于经营者来说，是一门艺术。每个经营者，都应有自己的至理名言。经营者也是明星，是企业明星；经营者的口才语言，也是明星语言。对于经营者说，演讲、交谈、谈判和辩论的能力具有重要的意义。

言语是人生不可缺少的一种传达思想感情的工具。善于说话，小则可以欢乐，大则可以兴国。虽然每个人都知道说话，但话说得好的人却不多，说话并不见得比写文章容易，文章写好了可以修改，而一句话说出来了，要想修改是比较困难的。人们也常感觉到，即使是同一个意思，甚至同一句话，会说话的人，能叫你眉飞色舞；不会说话的人，则叫你头昏脑胀。由此可知言语是一种

技能。必须多读书报，才能增进技能；更必须多多练习，才能成功。

说话，这是生活中必须使用的交流工具，从早晨睁开眼睛起，一天的每一件事的运作，都需要用语言来推动。因此，每一个字，每一句话，都可能影响工作的进展，改变经营者的地位。正因为如此，在说话技巧上，经营者更应该以鼓励的、积极的、和悦的态度与人交谈，要尽量减少使人丧失“希望”的言辞。

说话是一种艺术，也是一种诀窍，一个人必须掌握这种巧妙的方法，才能获得成就。在说话的时候要认清对方，顾虑别人的反感，坦白直率，细心谨慎。宜常常谈话，但每次不可太长，说话的时候不可惟我独尊。中外古今的政治家、军事家，一言可以兴邦，一言可以丧邦。对于经营者来说，不仅要移花接木，而且应落地生根。因为经营者说话的目的是想通过说话赚到钱。所以说话要清晰，要明白！

平时下功夫，练就超群的口才

练就超群的口才，巧妙化解难题

若想成为能言善道的人，没有捷径可走，你应把成为能言善道者这件事当作自己的目标，把此目标放在心中，而且为了实现这个目标，还应把全副精神集中于读书、练习写作上。

首先，你不妨这么告诉自己：我想成为在社会上占有一席之地的人，因此，我必须有好口才。为此，你就必须要借日常会话来训练口才，并用心学习正确且有风度、毫不做作的说话方式。此外，多读一些雄辩家所写的书，不论是古典或现代的，并且告诉自己：我就是为了训练口才才读这些书的。

为了使你练就超群的谈吐本领，具体可参考如下建议。

(1) 从书中获取值得借鉴的知识

为了这种目的而读书时，最好多注意文体及文字的使用方法。同时边看边想，琢磨该怎么做才会表现得更好，如果自己也写同样的题材，有什么地方会不如它？

即使写的是同样的事情，由于作者不同，其表现方式将有多少的差异。或者，由于表现方式不同，即使是同一件事，所给予读者的印象又将有多少差异，诸如此类的问题，最好在阅读时就注意到。无论多么精彩的内

容，要是言辞的使用方法很奇怪，或文章本身缺乏风格，抑或文体和主题并不相称，将使读者觉得扫兴，希望你能仔细观察。

(2) 培养自己独特的风格

无论多么轻松的对话，或写给多么亲密的人的信，都应该拥有自己的风格，这点很重要。

尽管说话前的准备工作十分重要，但是，如果在无法做准备的情况下，至少应在说完话之后，再想想看是否有更好的表达方式。做到这一点，也能使你的口才有所进步！

(3) 正确地使用语言，清晰地发音

你应该注意过深深吸引我们的演员，是怎样说话的吧？只要仔细观察便不难发现，所谓的好演员，都很重视清晰的发音与正确的措词。语言的目的，在于传达概念。尽管如此，采用无法传达概念的说法，引不起别人的兴趣的说话方式，是最愚蠢不过的事。

你可以请朋友或同学帮忙。每天大声地朗诵书本，并请他注意听。只要换气的方式、强调的方法、朗读速度等一有不适当之处，就请别人叫停，并且为你改正。朗诵时嘴巴要张大，一个字一个字清楚地发音。要是速度太快，或有不认识的字，就马上停止。即使单独练习时，也要用自己的耳朵仔细听，刚开始时要慢慢地念，用心地把你那说话速度太快的坏习惯改过来。因为，你的发音听起来好像喉咙被卡住，说得太快时，别人很难听懂。要是遇到较难发音的音时——对你而言，应该是