

成长是金
经验是金
年轻是金

人生金书

真希望
20几岁就懂

— 插图 · 精读本 —

帮助年轻人练就好口才、提升竞争力的必备读本

20几岁 要懂点 说话之道

赵会芹 陌青青 ■ 著

华夏出版社

20几岁 要懂点 说话之道

赵会芹 陌青青 ■ 著

华夏出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

20几岁要懂点说话之道: 插图精读本 / 赵会芹, 陌青青著. —北京: 华夏出版社, 2014.6

(人生金书)

ISBN 978-7-5080-8101-4

I. ①2… II. ①赵…②陌… III. ①语言艺术—青年读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第071021号

出品策划:  华夏文轩

网 址: <http://www.huaxiabooks.com>

20几岁要懂点说话之道 (插图精读本)

著 者 赵会芹 陌青青

责任编辑 郭 森 张秋红

封面设计 思想工社

排版制作 思想工社

图片来源 壹图

出版发行 华夏出版社

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

总 经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 北京市松源印刷有限公司

开 本 880mm×1230mm 1/32

印 张 7

彩 插 8页

字 数 156千字

版 次 2014年6月第1版 2014年8月第1次印刷

定 价 25.00元

书 号 ISBN 978-7-5080-8101-4

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

会说话 行天下

/前言/

PREFACE

人从呱呱落地的那天起就会哭，在蹒跚学步的时候就学会了咿咿呀呀，在尚未能写出自己的名字时，就学会了或简单或复杂的表达方式。然而，有些人一直到终老也未能学会把话说得讨人喜欢。

有个人请客，看看时间过了，还有一大半的客人没来。主人心里很焦急，便说：“怎么搞的，该来的客人还不来？”一些敏感的客人听到了，心想：“该来的没来，那我们是不该来的？”于是悄悄地走了。主人一看又走掉好几位客人，越发着急了，便说：“怎么这些不该走的客人，反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：“走了的是不该走的，那我们这些没走的倒是该走的了！”于是又都走了。最后只剩下一个跟主人较亲近的朋友，看到这种尴尬的场面，就劝他说：“你说话前应该先考虑一下，否则说错了，就不容易收回来了。”

主人大叫冤枉，急忙解释说：“我并不是叫他们走！”朋友听了大为恼火，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了！”说完，头也不回地离开了。

想想我们自己，是不是很多时候也在犯着同样的错误：明明是好心，可总是让人不满意，明明没有想刻意伤害谁，可结果却是让别人拂袖而去。

既然舌头可以口吐莲花、妙语连珠，为什么我们要用它说出刻薄和怨恨的话而去伤害其他人呢？为什么我们不用最讨人喜欢的方式说话？要知道，让别人喜欢，自己也会觉得有成就感，这样不但求人办事会更容易，而且自己内心也会觉得更加幸福和快乐。

究竟什么是最讨人喜欢的说话方式？有人以为口齿伶俐便是会说话，以为言语优美便是口才好，以为一味去称赞别人、拍别人的马屁就是一个八面玲珑的人，这恐怕只是一种误解。人们运用语言的目的是交流思想，而不是表现口才。一说话就像演讲一样声情并茂容易让人对你敬而远之，一说话就是“美女”“帅哥”，这样又会让别人觉得你过于轻浮。要知道，别人对你的印象大部分都是从你的言语中总结出来的，过于随便或者过于卖弄都会让别人对你的印象大打折扣。

所以，话说得再多、再动听也未必有用，关键要说到点子上，语言优美固然是好事情，关键是要说到人心里去。

而掌握说话的智慧就一定要选择好方法，本书就提到了各种场景下的不同说话方式，内容翔实，语言通俗流畅，深入浅出，颇具实用性、指导性。希望读者朋友在阅读完本书以后，可以讲出最动人的话语。

第一章

初次见面，认识有道

- 自我介绍要恰如其分 / 002
- 谈论别人感兴趣的事 / 005
- 与初识的人一见如故 / 007
- 大胆说出你的自信来 / 011
- 故作不认识，赞扬对方 / 014

第二章

说话贴心，笑就舒心

- 过犹不及，适度赞美 / 018
- 激励他人，用语得体 / 020
- 关怀之情，溢于言表 / 024
- 转移焦点，顺水推舟 / 027
- 对下属说话，老板要掌握分寸 / 030

第三章

拐弯艺术，把话说圆

- 欲抑先扬，避免直接 / 034
- 借别人之名，说自己的话 / 038
- 运用柔和决策，避免矛盾 / 041
- 谐音巧用，反贬为褒 / 044
- 一语双关，引人就范 / 047

第四章

言语表达的甜蜜之道

了解对方，“对症下药” / 050

善意的谎言，暖心暖胃 / 054

情真意切，打动对方 / 057

甜言蜜语，甜而不腻 / 060

大胆说出，忠心可表 / 064

第五章

嘴上的进退功夫

说服之前先赞美对方 / 068

说“对不起”要有技巧 / 072

别人论己时切莫打断 / 076

挨批之前主动认错 / 079

让对方说出他的先入之见 / 082

第六章

硬邦邦的话，“软绵绵”地说

不说绝话，留条后路 / 086

点到为止，轻加指责 / 088

替人着想，击中要害 / 091

情感沟通，要有共鸣 / 094

将心比心，建立信任 / 097

第七章

让别人微笑着接受批评

欲抑先扬作批评 / 102

意味深长巧批评 / 105

挑选时机再批评 / 108

忌旧事重提常批评 / 111

人多不要乱批评 / 115

第八章

巧妙拒绝，不伤和气

顾及脸面，尊重式拒绝 / 118

借用他人，盾牌式拒绝 / 121

自我贬低，友好式拒绝 / 124

诙谐言语，愉快式拒绝 / 128

委婉暗示，外交式拒绝 / 130

第九章

机智应对，脱离尴尬境地

欲盖弥彰，不如自我调侃 / 134

曲解本意，巧妙回避话题 / 137

隐私提问，教你轻松应对 / 140

回避正题，不做正面反击 / 143

佯装不知，善于避实就虚 / 146

言语幽默，让你远离尴尬 / 148

第十章

求人办事的说话技巧

- 善于利用逆反心理 / 152
- 看人说话，顺水推舟 / 156
- 晓以利害，打动他人 / 160
- 把握心理，春风化雨 / 163
- 有效激将，屡试不爽 / 166
- 必要时刻，有话直说 / 170

第十一章

抓住客户心理，进行有效沟通

- 想他所想，急他所急 / 174
- 利用客户最重视的人或物 / 177
- 抓住客户最感兴趣的话题 / 180
- 诚实是赢得顾客的根本 / 184
- 投人所好，得自己所求 / 187
- 给客户戴一顶“高帽子” / 190

第十二章

生活中的说话禁区

- 避开别人的痛处 / 194
- 开玩笑适可而止 / 198
- 宴席上说话七戒 / 201
- 同事的短揭不得 / 204
- 面对病人少说为好 / 207

第一章

初次见面，
认识有道





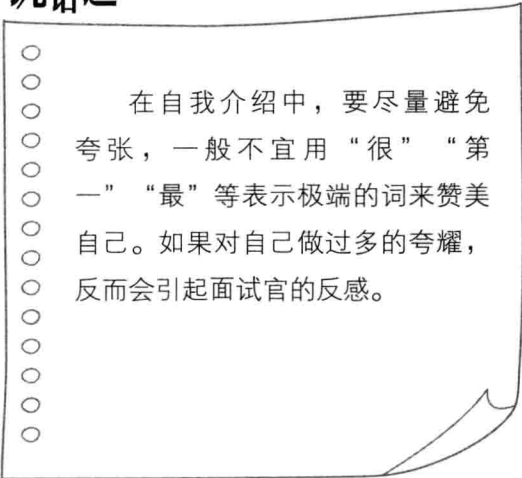
自我介绍要恰如其分

求职面试时，招聘者手中往往有许多求职履历表，应聘者个个实力雄厚，所以招聘者想知道你和别人相比有什么独到之处。在能力相当的情况下，一些求职者之所以能够成功，关键在于面试时自我介绍得恰如其分。

在作自我介绍前，要先与主考官打个招呼，道声谢，如：“经理，您好，感谢您给我这么好的机会，现在，我向您作个简单的自我介绍。”介绍完毕后，要注意向主考官道谢，并向在场的面试人员表示谢意。

在作自我介绍时，最忌漫无中心，东扯一句西扯一句，或者陈芝麻烂谷子，事无巨细一一详谈，让人听了不知重点。求职面试中的自我介绍一般包括这些基本要素：姓名、年龄、籍贯、学历、性格、特长、爱好、工作能力和工作经验，等等。对于这些不同的要素该详述还是略说，应按照招聘方的要求来组织介绍材料，围绕中

说话之道 ///



在自我介绍中，要尽量避免夸张，一般不宜用“很”“第一”“最”等表示极端的词来赞美自己。如果对自己做过多的夸耀，反而会引起面试官的反感。

心说话。假如招聘单位对应聘者的工作能力和工作经验很重视，那么，求职者就得从自己的工作能力及经验出发作详细的叙述，而且介绍都是以此为中心。

下面是一位求职者面试时的自我介绍，非常精炼，分寸把握得很得当。

我的经历非常简单。1985年，18岁的我高中毕业没有考上大学，进入某厂当了一名车工。从此，我操刀切削十多年。其间3次参加全市车工岗位技术大比武，荣获两次第3名，一次第2名。去年企业破产，我下岗失业。下岗后参加过3个月的电脑培训、3个月的英语培训，取得两个上岗证书，为我掌握现代化的数控车床操控技术打下了基础。听说贵公司招聘技工，我觉得我是比较合适的人选。

从上例中可以看出，介绍自己时可以从参加工作时讲起，不要拉得太远；经历中重点介绍自己从事什么工种，有何特长，凡与此无关的都可省略；能够凸显自己优势的，可以讲详细些，而且应与招聘内容联系起来。例如，三次参加技术比武获奖，两次参加技术培训，都显示了应聘者的技术水准，可以说正投招聘者所好。所以，这个求职者立刻引起了主考官的兴趣。

当你有了不起的业绩时，或者你有足够的资历、经验能胜任这项工作时，不要在自我介绍中和盘托出，要给自己留一手，一开始就说出“伟大业绩”会给人自吹自擂的感觉，容易引起人反感，留在后面说，会给人以谦虚诚实的印象，使面试官对你刮目相看。



谈论别人感兴趣的事

“酒逢知己千杯少”，两个意气相投的人在一起总觉得有说不完的话。因此，我们在和陌生人交往时，不妨多多寻求彼此在兴趣、性格、阅历等方面的共同之处，使双方在越谈越投机的过程中获得更多关于对方的信息，迅速拉近距离，增进感情。

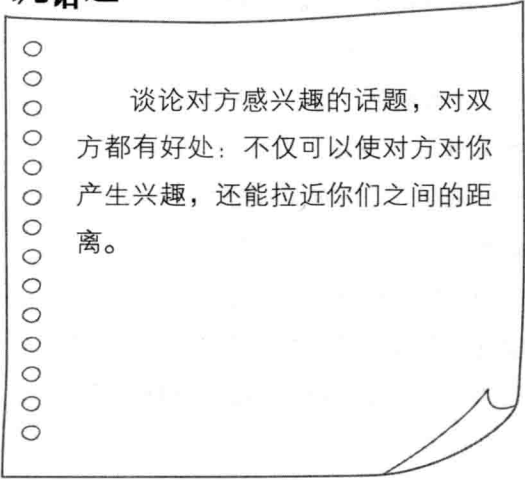
美国耶鲁大学的威廉·费尔普斯教授是个有名的散文家。他在散文《人类的天性》中写道：在我8岁的时候，有一次到莉比姑妈家度周末。傍晚时分，有个中年人慕名来访，但姑妈好像对他很冷淡。他跟姑妈寒暄过一阵之后，便把注意力转向了我。那时，我正在玩模型船，而且玩得很专注。他看出我对船只很感兴趣，便滔滔不绝讲了许多有关船只的事，而且讲得十分生动有趣。等他离开之后，我仍意犹未尽，一直向姑妈提起他。姑妈告诉我，他是一位律师，根本不可能对船只感兴趣。“但是，他为什么一直跟我谈船只

的事呢？”我问道。“因为他是个有风度的绅士。他看你对船只感兴趣，为了让你高兴并赢取你的好感，他当然要这么说了。”

谈论别人感兴趣的东西能够很容易拉近人与人之间的距离。

话不投机半句多，为什么话不投机呢？多半是因为不理会对方的兴趣所在，而是自顾自地说话，谈论自己的爱好，讲自己遇到的奇闻逸事。这样的人口若悬河说很久，不仅费力气别人还不买账。人多少有些叛逆心理，你越谈论自己的兴趣，别人就越觉得凭什么你一直在那里说，我就是对你说的那些不感兴趣。而如果你让别人说他感兴趣的事情，他就会很高兴，并且也会很善意地给你留说话的机会。说话也是一件礼尚往来的事情，你讲到了别人感兴趣的地方，别人也会了解你的想法。

说话之道 ///



-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

谈论对方感兴趣的话题，对双方都有好处：不仅可以使对方对你产生兴趣，还能拉近你们之间的距离。



与初识的人一见如故

在人的一生中，经常会遇到这种情况：必须和一群不认识的人打交道。打破与他们之间的界限，消除无形的隔膜，顺利地把自己的意见和思想传达、灌输给他们，使他们能欣然接受，并赞成拥护，甚至把他们变成自己的朋友。这绝对需要不凡的智慧。

一见如故，相见恨晚，历来被视为人生一大快事。当今世界人际交往极其频繁，参观访问、调查考察、观光旅游、应酬赴宴……善于跟素昧平生者打交道，掌握“一见如故”的诀窍，不仅是一件快乐的事，而且对工作和学习大有裨益。

富兰克林·罗斯福刚从非洲回到美国，准备参加1912年的参议员竞选。因为他是西奥多·罗斯福的堂弟，又是一位有名的律师，自然知名度很高。在一次宴会上，大家都认识他，但罗斯福却不认识其他的来宾。同时，他看得出虽然这些人都认识他，然而表情却

显得很冷漠，似乎看不出对他有好感的样子。

罗斯福想出了一个接近这些自己不认识的人并能同他们搭话的主意。他对坐在自己旁边的陆思瓦特博士悄声说道：“陆思瓦特博士，请你把坐在我对面的那些客人的大致情况告诉我，好吗？”陆思瓦特博士便把每个人的大致情况告诉了罗斯福。

了解大致情况后，罗斯福向那些不认识的客人提出了一些简单的问题，经过交谈，罗斯福从中了解了他们的性格特点、爱好，知道他们曾从事过的职业，最得意的是什么。掌握这些后，罗斯福就有了同他们交谈的话题，并引起他们的兴趣。在不知不觉中，罗斯福便成了他们的新朋友。

1933年，罗斯福当上了美国总统，他依然采取和不认识者“一见如故”的说服术。著名的新闻记者麦克逊曾经对罗斯福总统的这种说服术评价道：“在每一个人进来谒见罗斯福之前，关于这个人的一切情况，他早已了如指掌了。大多数人都喜欢顺耳之言，对他们作适当的颂扬，就无异于让他们觉得你对他们的一切事情都是知道的，并且都记在心里。”

我们每一个人都应当学会与不认识的人“一见如故”，因为第一次和别人打交道时，双方都不免有些拘谨，有层隔膜。如果有人能主动、大方地打破这层隔膜，对方也能很快融入进来。很多时候我们和一些人擦肩而过，但世界如此之小，在社会中生存的我们说不定什么时候就需要他们的帮助。到那时，你过去跟他们的“一见如故”的交往，就会带来丰厚的回报。