



课思
Course
课思·专业管理课程开发商



聊天

高春燕 著

是一种非凡的能力



从聊起来、不冷场
到聊得来、零距离的话术宝典



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



聊天

高雪燕 著

是一种非凡的能力



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

前言

Preface

无论是生活还是工作，总是离不开聊天。

擅长聊天的人往往能左右逢源，一句话就可以开启一个话题；擅长聊天的人能够处事不惊，一句话就能化险为夷；擅长聊天的人总是遇到“贵人”，一句话就能创造一个机遇。而不擅长聊天的人，往往一句话说出口，众人就顿时没了兴致和胃口，让整个交谈不了了之。

擅长聊天的人往往朋友众多，跟任何人都能聊得来，而不擅长聊天的人总是形单影只，要么被冷落，要么被孤立，到哪都没什么存在感。

也许有人会说：“我不开口照样能引人注目，因为我外形出众。”

诚然，身高、外貌这些先天条件（当然也有一些是后天获得的）确实能为一个人加分，但也仅仅是加分而已。如果一个人聊天时说出来的话总是让人哑口无言，或者不分场合口无遮拦，恐怕长得再漂亮也会让人心生反感。

所以说，聊天是一种非凡的能力。拥有了这种能力，工作、生活都可以更加顺利。

也许有人会抱怨说：“我明白聊天的重要性，可我就是聊不起来怎么办？我不具备聊天的能力。”

正如一个人由内而外散发出来的气质一样，聊天的能力也不是天生的，而是通过后天训练出来的。

没有谁是天生的“聊天高手”，那些擅长聊天的人往往是经过了许多无意识的实践（比如被别人提起的话题吸引）和有意识的练习（比如与特定对象有针对性的聊天）。丰富的聊天经验让他们更加熟悉运用语言工具和聊天的技巧，而通过愉快的聊天所获得的诸多好处又让他们乐此不疲。久而久之，聊天就成了他们的“贴身技能”。

所以说，聊天是一种通用的能力。通过一些练习，任何人都能拥有这种能力。

聊天可以改变你的人生，也会给他人的人生带来影响。痛痛快快地聊天，既能愉悦心情，又能增长见识，还能促进人际关系，何乐而不为呢？

衷心祝愿所有读完本书的朋友都能运用书中的方法提高自己的聊天能力，在学习、工作、生活等方方面面都游刃有余。

最后，感谢王淑燕、刘伟、程富建、姚小风、程淑丽、毕春月对本书的框架和体系给出了创作思路和具体的修改意见，感谢姜娣、蔚星星、徐滕、齐晓明、史册提供了部分素材，感谢王胜会、徐滕、韩建国、金成哲、黄成日审阅了部分内容，感谢贾月、孙立宏、罗章秀、刘井学、任玉珍为本书做了图形和版式设计。

你为什么聊不起来

网上曾经流传这样一个段子，讲的是古时候一个人请客的故事。

某人大摆筵席，宴请宾客。时近中午，仍有人未到。主人自言自语：“该来的怎么还没来？”

已到的客人中有心思敏感者，心想：“该来的还没来——那么我就是不该来的了？”于是悻然起身，告辞而去。

主人心知自己说错话，赶忙说道：“不该走的怎么走了？”

其他客人心想：“不该走的走了——看来我是该走的！”于是纷纷告辞。

最后只剩下一位多年的好友，因知其为人，责怪道：“你看你，说话不注意，把客人都气走了。”

主人大感冤枉，委屈道：“我没想让他们走啊。”

友人听了大为光火，说：“不是让他们走——那就是让我走了！”

于是拂袖而去。

也许你会把上面的段子当成一个笑话，笑这个不擅长聊天的主人不仅没能使宾主尽欢，还把朋友全都得罪了。表面看来，是因为他说话不礼貌、不周全，而根源就是他不具备聊天的能力。

现实中也不乏像这样的人。他们不擅长聊天，于是在很多需要聊天的时间和场合总会陷入尴尬的境地——不聊很尴尬，不会聊更尴尬。

没话聊、聊得不对、聊得违心、聊不下去、聊得不热络、聊得不开心……状况百出。总之，聊不起来。

不会聊天状况 1：不知道如何开口

遇见心仪对象，不知如何搭讪；参加朋友聚会，不知如何插话；很想表达见解，不知如何开场；拜访潜在客户，不知从何说起；遭遇冷场尴尬，无法打破沉默……明明有心聊天，却仿佛失去了语言功能。

不会聊天状况 2：不知道聊些什么

聊什么对方会愿意听？聊什么能拉近彼此的距离？什么内容对方会感兴趣？什么内容能体现自己的品味和魅力？……明明心中有若干目的，却苦于找不到聊天的话题。

不会聊天状况 3：不知道该怎么聊

话语配不上话题，语气搭不上语意；表情对不上剧情，逻辑跟不上节奏；该说的没说，不该说的却说了（就像故事里气跑所有朋友的那位主人一样）；

初衷是好的，却选择了错误的地点、错误的方式、错误的时间……明明已经有不错的话题，却无法和谐地继续下去。

不会聊天状况 4：不知道如何收场

本来备受好评，却见好没收，画蛇添足；本来谈吐不凡，却得意忘形，大意失言；本来聊得尽兴，却仓促结尾，前功尽弃；本来意图已明，却点到为止，双方尴尬……明明初时相谈甚欢，最终却落得黯然离场。

俗话说：“一句话让人跳，一句话让人笑。”要把话说得有意思、有效果并不简单，而要做到能言善辩、深入人心就更难了。

无论是不会聊、不敢聊，还是不愿聊、不爱聊，其实都是不擅长聊天的表现，而且三者之间会形成恶性循环（后面会具体分析），从而直接导致“聊不起来”的尴尬局面，就像中了魔咒一样。

聊不起来怎么办？自信心受挫，从此闭口不言吗？或是破罐子破摔，随意乱说？还是不把聊天当回事，不屑理会？

事实证明，对聊天持消极态度的人最终都会在说话上吃苦头。所以，越是聊不起来的人，越应该打起精神，趁早打破这种恶性循环。

聊天看似是一种随意的行为，却有着不寻常的效果。所以，聊天前一定要做好准备，准备越充分，你就越自信。知道是为了什么而聊天、怎样才能更好地聊天，这样聊天时才会有底气，最后才能达成聊天的目的。

跟初次见面的人聊天一定要给对方留下好印象，因为第一次聊天会给以后的交往奠定基础。第一次聊得愉快，下一次聊天就有了一个好的开端；第一次聊不下去，很可能以后再聊的机会都不会有了。

所谓“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”，想要聊下去，话题一定要找对。

知道什么能说，什么该说，什么不要说；知道怎么说，才能避免尴尬和冷场，才能让场面一再升温。

将与不同人聊天的方法烂熟于心，那么你就能跟任何人都聊得来。当然，如果你希望使关系更进一步，那么就必须掌握更高级的聊天技巧，注意更多的聊天细节。

当你把聊天当成一种技能，你会发现聊天并不是什么深奥的学问，学习聊天以及练习聊天的过程实际上非常有趣。生活中任何人都无法避免和他人聊天，所以，时时刻刻都有练习聊天的好时机。

如果你掌握了聊天这种技能，你就不用再苦恼为什么你的嘴巴不受心的控制；你也不会再因为冷场或尴尬而手足无措得想逃跑；也不用在没有话题时假装低头看手机——当然，你也许真的是在看手机，但沉默的气氛仍然让人感到压抑，无形中拉开了彼此间的距离。

如果你掌握了聊天这种技能，你就从“聊不起来”的魔咒中拯救了自己。甚至聊天会成为你的强势技能，为你带来意外的收获或不可思议的成就——成为演说家、辩论家，或者谈判专家。

一切皆有可能。

既然如此，那么我们就开始聊天吧！

内 容 提 要

每个人的生活、工作和发展都离不开“聊天力”。聊天可以改变自己的人生，也会给他人的人生带来改变。痛痛快快地聊天，既能愉悦心情，又能增长见识，还能促进人际关系，何乐而不为呢？

本书全面详解超级聊天术，帮助读者快速提升聊天这种非凡的能力，使其在学习、工作、生活等方方面面都做到游刃有余。

本书既适合所有职场人士阅读，也可作为公司培训、激励员工的指导用书。

图书在版编目（CIP）数据

聊天是一种非凡的能力 / 高春燕著. —北京：中国电力出版社，2015.4
ISBN 978-7-5123-7101-9

I . ①聊… II . ①高… III . ①语言艺术—通俗读物 IV . ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 009465 号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑：闫丽娜

责任校对：王开云 责任印制：赵 磊

汇鑫印务有限公司印刷 · 各地新华书店经售

2015 年 4 月第 1 版 · 2015 年 4 月北京第 1 次印刷

700 mm × 1000 mm 16 开本 · 13.75 印张 · 162 千字

定价：32.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

前言

引言 你为什么聊不起来

第 1 章

聊天前必须做的 10 个准备 / 01

- 1.1 心态准备：把聊天当成必不可少的生存技能 / 02
- 1.2 目标准备：聊天要有收获，闲谈也应有目的 / 04
- 1.3 内容准备：不同类型的聊天应准备不同的内容 / 06
- 1.4 素材准备：有充足的素材才能更丰富多彩 / 09
- 1.5 语言准备：增强语言魅力，提高口头表达能力 / 11
- 1.6 时机准备：到处都有展开聊天的时机 / 13
- 1.7 氛围准备：营造轻松融洽的聊天氛围 / 15
- 1.8 礼仪准备：闲聊的 7 个基本礼仪 / 17
- 1.9 技巧准备：一举一动、一颦一笑都有学问 / 19
- 1.10 心理准备：不可不知的 4 个心理学法则 / 21
- 工具：拿来即用的 3 个聊天训练法 / 23

第 2 章

初次见面，如何聊天才能不冷场 / 27

- 2.1 不开口就惊艳全场 / 28
- 2.2 随意搭讪也有技巧 / 30

- 2.3 放下莫名其妙的“面子” / 33
- 2.4 以对方作为谈话的开端 / 35
- 2.5 5 秒钟给对方留下好印象 / 38
- 2.6 如何与人“一见如故” / 40
- 2.7 即使不感兴趣也要积极回应 / 43
- 2.8 让每个人都觉得自己是特别的 / 47
- 2.9 让对方感觉“相见恨晚” / 49
- 2.10 “没话找话”也是种艺术 / 52
- 工具：闲聊常用的 4 种开场白 / 55

第 3 章

找对话题才能聊下去 / 59

- 3.1 不要说你想说的，要说对方想听的 / 60
- 3.2 多聊能引发好奇心的话题 / 62
- 3.3 每个人都想谈论“自己” / 64
- 3.4 每个人的身体里都有八卦因子 / 68
- 3.5 和年轻人聊聊时下的热门话题 / 71
- 3.6 跟父母聊聊他们的孩子 / 73
- 3.7 约会时的话题要轻松 / 76
- 3.8 一起吃饭时的那些话题 / 79
- 3.9 女人之间常聊的那些话题 / 82
- 3.10 男人之间常聊的那些话题 / 86
- 工具：开启话题的 4 个关键词 / 89

第4章

这样说话，尴尬不见了 / 93

- 4.1 尽量避免“问答式”的聊天 / 94
- 4.2 有时候“不懂装懂”是必要的 / 96
- 4.3 灵活躲过不想聊的敏感话题 / 98
- 4.4 知道什么时候该转移话题 / 100
- 4.5 有些场合有些话不能说 / 103
- 4.6 必要的留白，必须要留 / 106
- 4.7 遭遇冷场时如何救场 / 109
- 4.8 用“共鸣语”打破谈话僵局 / 113
- 4.9 聊天不是谈判，别太较真儿 / 115
- 4.10 绝不碰触“底线”和“死穴” / 118
- 4.11 干脆利落地结束谈话 / 120
- 工具：“人气王”常用的4个万能接话术 / 123

第5章

别跑偏，让场面一再升温 / 127

- 5.1 调动起对方的情绪 / 128
- 5.2 赞美，让话匣子一开就关不掉 / 130
- 5.3 从一个话题衍生出N个话题 / 133
- 5.4 用“不懂”挑起对方的谈话欲 / 136
- 5.5 用笑话炒热气氛 / 138
- 5.6 自嘲是幽默的最高境界 / 140
- 5.7 把跑偏的话题拉回来 / 142
- 5.8 闲聊也应该有节奏 / 144

5.9 有互动，才能越聊越开心 / 146

工具：聊天高手常用的3个万能热场话术 / 148

第6章

跟任何人都可以聊得来 / 151

6.1 走进女人内心的聊天术 / 152

6.2 如何让小朋友愿意开口讲话 / 155

6.3 让领导也愿意跟你聊 / 158

6.4 让面试官跟你聊到“意犹未尽” / 161

6.5 让不同性格的客户都乐于和你聊天 / 164

6.6 如何打入“小团体”内部 / 167

6.7 跟你不一样，也能聊得来 / 169

6.8 让宅男（女）也愿意与你交流 / 171

6.9 让讨厌你的人也愿意和你聊天 / 173

6.10 跟“话题终结者”也能聊得热火朝天 / 175

工具：不同年代的闲聊关键词 / 177

第7章

如何使关系更进一步 / 181

7.1 说话的诚意比技巧更重要 / 182

7.2 倾听是攻破对方心理防线的前提 / 184

7.3 像医生一样望闻问切，摸清对方底细 / 186

7.4 让对方发现“原来我们是一伙的” / 188

7.5 用“天知地知你知我知”加深友谊 / 190

7.6 主动显露自己的弱点或缺点 / 191

7.7 一起吐苦水拉近彼此距离 / 193

7.8 商量让彼此更亲密 / 195

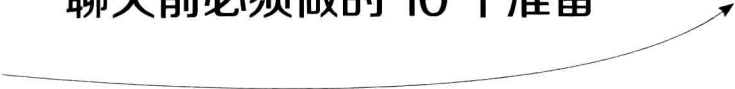
7.9 有时候感受比理性更重要 / 197

7.10 让对方感觉你可以“托付终身” / 199

工具：拉近关系的 5 个聊天细节 / 201

第 1 章

聊天前必须做的 10 个准备



1.1 心态准备：把聊天当成必不可少的生存技能

聊天之前，你必须要有这样的觉悟：把聊天当成一项必不可少的生存技能，既要从心态上重视起来，又要从行动上训练起来。

因为会聊天的人常常左右逢源，不会聊天的人往往四处碰壁。

性格乖巧的马媛媛平时工作勤勤恳恳，业绩也不错，但进入职场已一年有余，却还是没有什么存在感。她思前想后不得其解，于是最后下定决心跳槽，准备换个工作环境试试。

但现实总是残酷的，马媛媛面试了几家公司都以失败告终。其中一家给出的理由居然是因为她“不会聊天”！

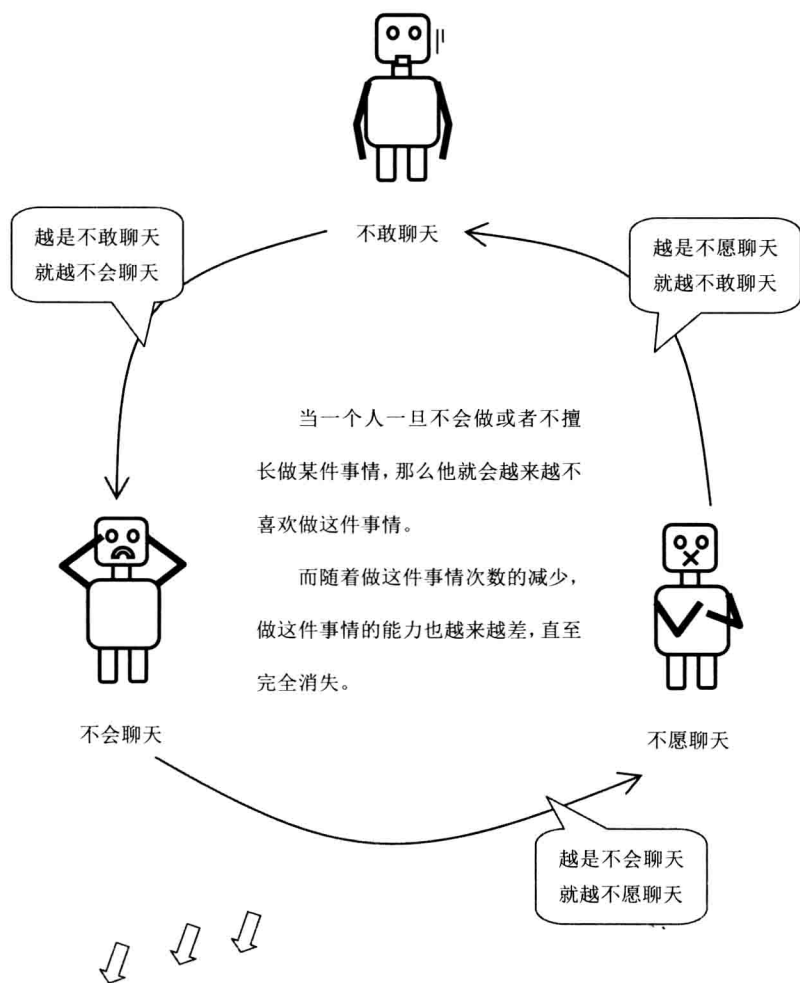
马媛媛感到非常委屈，她上班的时候从不跟人聊天，把全部注意力都放在工作上，绝不会浪费时间；面对同事客户也都是公事公办、正式沟通，从不会跟同事凑在一起闲聊，以免惹来麻烦——她态度如此端正，工作如此认真，只是不擅长与人聊天而已，这样就被拒绝了？

聊天能出业绩吗？聊天能当饭吃吗？再说了，谁说她“不会聊天”？是她自己不乐意聊而已。

我们从“咿呀”学语开始，就逐渐开启了“说话”这一功能。但是“会说话”不等于“会聊天”，如果不把“聊天”当作一项生存技能重视起来，迟早会形

成语言和人际交往的双重障碍。

有多少人拥有“说话”的功能，却不具备“聊天”的技能？



长此以往便形成了一种恶性循环，
也就丧失了聊天的技能。