

一个人的说话水平，影响着他人生的格局

别输在 不会说话上

打动人心的口才技巧

Speak out
you win

闯荡社会的言语秘招 永不败北的口才策略

邓涵兮◎编著

说好想说的话，说好难说的话，让领导赏识，让下属拥戴，让同事认同，让客户追随，
让异性喜欢，让陌生人信任，让谈判对手妥协，让每个人都乐于倾听。



中国纺织出版社

别输在 不会说话上



打动人心的口才技巧



邓涵兮◎编著

Speak out
you win



中国纺织出版社

内 容 提 要

沟通能力和表达技巧是年轻人闯荡社会的重要技能，能说会道的年轻人，总能在竞争中脱颖而出。

本书是一部实用的口才技能提升宝典，将教会你如何顺畅地与陌生人展开交流，如何在不同的场合与不同的人交谈，如何在短时间内发现对方的兴趣，如何表达更能打动人心等。书中有针对性地分析了如何讲赞美激励的话、批评说服的话、委婉拒绝的话、理解宽容的话以及幽默激将的话的妙技和高招。在你阅读本书之后，你会发现说话的魔力超乎你的想象，书中许多实用性强的技巧会让你在与人沟通时口若悬河、应对自如，让自己不输在说话上。



I. ①别—Ⅱ. ①邓—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(2014)第141871号

策划编辑: 闫 星 责任编辑: 闫 星 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-87155894 传真: 010-87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博http: //weibo.com/2119887771

北京睿特印刷厂印刷 各地新华书店经销

2014年10月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 18

字数: 224千字 定价: 35.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

我们都知道，人是生活在一定的集体中的，都需要人际交流与沟通，联系其间的就是语言。的确，语言在现代交际中的重要作用已经毋庸置疑。日本的池田大作说：“语言是我们所知道的最庞大最广博的艺术，是世代代无意识地创造出来的无名氏的作品。”戴尔·卡耐基说：“一个人的成功约有15%取决于技术知识，85%取决于口才艺术。”这就阐明了说话水平的高低，已成为一个人的生活及事业优劣成败的关键因素。

我们发现，说话是一件最简单的事，同时也是一件最困难的事。尽管三岁的孩子都能说话，但即使是最擅长辞令的外交家也会有说错话的时候。古今中外，一生败于说话的人很多：如三国时被曹操斩首的杨修，被孔明骂死的王朗；一生依靠好口才取得一番成就的人也很多：如春秋战国时期的“二桃杀三士”的晏平仲，完璧归赵的蔺相如和讽齐王纳谏的邹忌等。

可以说，什么时机点该说什么话，什么时机点不该说什么话，或是该说多少话都是一门高深的学问。生活中，如果你不知道如何开口，就有可能导致一些不良后果——也许一单生意就此泡汤，也许会多一个敌人，也许会因此造成爱人的离开……相反，如果你懂得如何巧妙地说话，那么，你很有可能职场春风得意、生活美满幸福。那么，怎样才能让自己的语言起到我们所期望的效果呢？很多人都曾尝试找到一个语言导师来帮助自己提高说话水平，本书会给你很大的帮助。

从这本书中，我们能认识到说话的重要性，也能看到自嘲、赞美、幽默这些语言艺术的魅力，本书更为我们提供了不同场合下的语言情景训练，从而更鲜活地教导我们如何直指人心地说话，增加我们说话办事的能



力。相信你在熟读本书后，一定会对如何说话有个更深层次的理解，更能让你找到如何在谈判桌上，或在工作、社交上，甚至在生活上得到纵横驰骋的奥秘。

对于在现实中扮演着不同角色的我们，懂点说话的技巧，可以使你摆脱无所适从的困惑；可以使你在风云突变之际，以不变应万变，让你在人生的旅途上更加自信，从容处理各种人际关系，牢牢地掌握人生的主动权。

编著者

2014年4月

目 录

第一章 说得就要好听，会说话才能闯天下	001
一句话能成事，一句话也能坏事	002
好容貌吃一时，好口才用一世	004
与人交往，该开口时就开口	005
三言两语与他人一见如故	007
开口说得巧，一句重千钧	009
把握心理，成功说服他人	010
能言善辩并非强词夺理	012
第二章 言语气质，让你的话彰显气场	015
气质好不好，张口就知道	016
内有底蕴才能话语生香	017
让口才弥补你的外在缺陷	019
长得漂亮，不如说得漂亮	021
语言是人的第二张脸	024
让你的言语扣人心弦	026
第三章 曲径通幽，有些话最好绕弯子说	029
多说一句“假如您是我”	030
“两面提示”与“一面提示”	032
迂回曲折，激起对方谈话的兴趣	033
巧用“激将法”表达你的想法	036



讲故事让你的话意不言而喻.....	037
表达自己前，先认同对方的观点	039
假借他人之口，说出心中之言	041
第四章 说好人情话，不让自己处于被动.....	043
未语先观来意，开言要顺人心	044
量体裁衣，看人说话	046
说好人情话，夫妻关系更甜蜜	047
人情话是同事关系的润滑剂.....	049
乡音是最动听的人情话.....	051
第五章 声情并茂，学会运用肢体语言	053
神情的交流，促进心灵的沟通	054
丰富的表情，让表达更有吸引力	056
适当的手势，为表达锦上添花	058
舒服的打扮、好印象，让交流更顺畅	060
坐相和站相，反映涵养和修为	062
下意识的小动作是内心的真正体现	064
第六章 声音魅力：让对方听得十分舒心.....	067
让你的声音优美悦耳.....	068
修正不当的发音缺陷.....	071
吐字发声的练习方法.....	073
使你的声音抑扬顿挫.....	075
如何调整语调节奏.....	078
如何提高语音质量.....	080
第七章 善于赞美：打动人心的夸奖之言.....	083
话挂嘴边，用真诚打动人心.....	084



有理有据，不要言过其实.....	086
雪中送炭，不要锦上添花.....	087
内容具体，不要含糊其辞.....	089
真情实意，不要虚情假意.....	091
另辟蹊径，不要一概而论.....	092
第八章 学会辩论，唇枪舌剑巧摄人心	095
知己知彼，百战不殆.....	096
抓住矛盾，伺机突破.....	098
旁敲侧击，逼其就范.....	100
针锋相对，以牙还牙.....	102
避实就虚，以退为进.....	104
借题发挥，打破僵局.....	106
第九章 正确道歉：一句歉言胜却百万黄金	109
让道歉成为你的好习惯.....	110
学会道歉，受人喜欢.....	112
最佳道歉的步骤.....	114
最佳道歉的方法.....	116
利用道歉为尴尬场面解围.....	119
用道歉来压制自己的情绪.....	120
明确地向对方表达歉意.....	121
用道歉展现你的宽容.....	123
道歉时怎么让语气更温婉.....	125
道歉要真诚.....	127
第十章 看人说话：分清场合选择说话方式	131
多种技巧面对批评.....	132



打破冷场的巧言妙招.....	134
不要“哪壶不开提哪壶”.....	136
考虑自己要说的话是否合适.....	138
社交场合的口才技巧.....	140
聪明人不逞口舌之快.....	141
很多场合，话多不如话巧.....	143
在不同场合这样能说会道.....	144
 第十一章 消除尴尬：温言软语化解心中疙瘩.....	147
敞开心扉，让交流畅通无阻.....	148
好口才为自己化解尴尬.....	149
尴尬时不妨打打“圆场”.....	151
自嘲也是一种口才艺术.....	154
用模糊的语言回避敏感话题.....	156
尽量避开别人的“敏感区”.....	158
转移话题，减少矛盾冲突.....	160
自圆其说，轻松应对挑衅.....	162
 第十二章 巧妙设问：问得好可以无往不胜.....	165
避免提出无效问题.....	166
逐层深入，步步为营.....	168
把握问题的尺度，打好擦边球.....	170
让对方说“是”，掌握主动权.....	172
迂回发问有益于问题的直接解决.....	174
 第十三章 自我解嘲：帮你走出窘境的魔力语言.....	177
直面缺点，自嘲可以博得同情.....	178
对待窘境，自嘲可以增添乐趣.....	180



委婉拒绝，自嘲可以赢得面子	182
化解尴尬，自嘲可以打破僵局	184
留有空间，自嘲可以赢得好感	186
含沙射影，自嘲可以训诫警示	187
第十四章 富于幽默：一开口就赢得别人的好感	191
理由不歪，笑话不来	192
巧用歇后语，俗语蕴含大道理	193
运用谐音，一语双关乐趣多	195
颠倒逻辑，幽默不喜寻常路	197
即兴调侃，关键时刻抖包袱	199
一语中的，幽默语言要精练	201
第十五章 会说软话：让他人开怀自己又不失颜面	203
学会服软，把握“软硬”程度	204
稳住情绪，心急吃不了热豆腐	206
以情动人，以理服人	208
说服他人，从共同利益出发	210
把握时机，顺水推舟	212
第十六章 适当沉默：动中有静的说话技巧	215
沉默是一种神奇的力量	216
临危不乱，此时无声胜有声	218
成竹在胸，才能处变不惊	220
言多语失，巧妙补救的四个技巧	222
让取笑者自取其辱	224
妙语应对出言不逊者	226
善于捕捉“弦外之音”	229
身陷僵局，用语言耍一些小花招	231



好男人说话要给自己留余地.....	232
第十七章 学会演讲：出口成章成为全场焦点	235
调节心态，舒缓你的紧张.....	236
语调抑扬顿挫，做听众情绪的指挥家	238
开头结尾都要精彩，听众听不厌烦	239
声情并茂，用真情实感打动听众	242
意外冷场，该如何重新扭转气氛	244
掷地有声放慢语速，说话要字字清晰有力	246
第十八章 职场妙语：审时度势灵活讲话	253
巧用幽默的方式毛遂自荐.....	254
摆正自己位置，不要与上司争辩	256
在老同事面前，说话要表现得弱一点	258
怎么开口和上司谈加薪的事更有胜算	259
和客户说话用点柔情，打动客户心	261
学会赞美上司，为自己的前程铺路	262
第十九章 恋人交谈，甜言蜜语让感情更稳固	265
初次约会寻找合适的话题.....	266
吵吵嘴“吵热”感情.....	268
赞美暖人心，批评伤感情.....	270
甜言蜜语博得红颜一笑.....	272
道歉与原谅也可以充满浪漫色彩	274
满足需求又能巧妙拒绝.....	276
参考文献	278

第一章

说得就要好听，会说话才能闯天下





一句话能成事，一句话也能坏事

2010年春节联欢晚会上，郭冬临的小品《一句话的事》成为当年流行语大王，其中“一句话能成事，一句话也能坏事”一语迅速在网络和生活中蹿红，可见，人们对于说话的内容以及说话的方式是极为在意的。然而，从某种程度上来讲，有时候说话的方式比说话的内容更为重要。同样的内容，以不同的方式表达出来，造成的后果往往截然不同。

古人常说：“一言可以兴邦，一言可以丧国。”说的也正是这个道理。有的人凭借三寸不烂之舌升官发财，有人却因为言语不慎招来杀身之祸，这样的事例，自古以来比比皆是。我们且来看一看明朝开国皇帝朱元璋的一则小故事。

朱元璋出身贫寒，小时候为了谋生，放过羊、做过和尚。但是他是个极为爱面子的人，当了皇帝后，对自己这段“不光彩”的经历极力掩盖，并将自己标榜成皇室之后、真命天子。

一天，一位儿时的伙伴到京求见朱元璋，朱元璋很想念旧时的朋友，于是立即召他觐见。那人一到大殿，立即跪行大礼，口中高呼万岁，说：“我主是否还记得当年咱们的英雄事迹？陛下亲征，微臣随驾扫荡庐州府，大破罐州城，汤元帅狼狈逃窜，陛下神武，拿住豆将军。红孩子挡道，多亏菜将军解危难！”

当时殿上的大臣不知他所说为何，只有朱元璋心领神会，明白他讲的是当年大家一起放牛时的情景，只不过那人说得含蓄动听，令朱元璋龙颜大悦。加上回忆起当年大家饥寒交迫、同甘共苦的日子，朱元璋不由得动了真情，当即下令，重重封赏此人。

消息传出后，当年另一位一起放牛的伙伴也找到京城，求见朱元璋。



那人一到金銮殿，生怕朱元璋记不得自己，便高声提及往事：“皇上，您还记得当年我们一起放牛时的情景吗？有一次我们在芦苇荡里玩耍，偷了人家的豆子放在瓦罐里煮了吃。由于肚子太饿，还没熟，大家就争抢起来，一不小心打破了瓦罐，汤洒了一地。还是万岁您机灵，马上趴在地上，抓起豆子往嘴里塞。结果不小心将地上的红草根卡在了喉咙里，最后还是我急中生智，叫您和着一把青菜吞下，才将那红草根带进肚里。”

此言一出，金銮殿上的大臣们面面相觑，而朱元璋则早已脸色铁青。那人正得意洋洋地环顾四周，等待朱元璋对自己的救命之恩重重奖赏。却不料只听得皇帝一声大喝：“哪里来的疯子？在这里胡言乱语！赶快拖出去砍了！”可怜那人还在做着发财的美梦，却稀里糊涂丢了脑袋。

同是旧时好友，一个升官发财，一个却丢了性命，迥然不同的命运实在令人唏嘘。其实两人所说的不过是同一件事，只是因为方式不同，结果却天差地别。难怪有人说：愚蠢的人用嘴说话，聪明的人用心说话，而智慧的人则用思想说话。

其实，说话不仅仅是一种方式，也是一门学问，更是一门艺术。说话方式的不同直接影响着你是否受到别人的欢迎，是否能够实现说话的目的，甚至直接影响着你事业与人生的成败。现代人将“口才、金钱与电脑”称为成功的三大法宝，而“口才”位居第一，可见其重要性非同一般。的确，良好的口才与交际能力是现代人驾驭人生、改善生活、追求成功的无价之宝。拥有好口才不一定就能成功，但拥有好口才一定可以增加你成功的概率，这是无可置疑的，因为好口才可以打动人心，而打动人心则是你成功的开端。

因此，说话要注意方式，更要讲究技巧，只有这样，才能成功地开启对方的心门。开口之前，先用脑子想一想，用心琢磨一下，要考虑他人的心情与感受。只有这样，才能在人与人之间架起沟通的桥梁，营造和谐的气氛，打造良好的人际关系。



好容貌吃一时，好口才用一世

出色的容貌是一个人先天性具有的竞争力，漂亮的面孔比一封介绍信还要具有推荐力。能够拥有一张精致的面孔无疑是幸运的，但万万不能把这上天的恩赐当成有恃无恐的资本，毕竟，随着岁月的推移，漂亮的外壳最终将会被上帝收回，洗尽铅华之后，依靠脸蛋吃饭的人将会一无所有。

长得漂亮的人可能会在最初的竞争和交际场合脱颖而出，但是如果不重视后天的学习，素养较差，语言粗俗，胸无点墨，在她成为短暂的交际中心之后，就会因为语言缺乏魅力而遭到众人的抛弃。在交际场合，我们经常可以看到，有些相貌平平的人，却依靠着她妙语连珠的口才，高贵典雅的气质博得众人的喝彩，从而增添了人格魅力。

有一位年过花甲的老太太去参加一个聚会。她精心地对自己进行了一番打扮，头发纹丝不乱，项链耳环都是经过了仔细的挑选之后才带上的，就连指甲上也仔细地涂上淡淡的颜色。但是因为年纪太大的原因吧，满脸的皱纹和打颤的左手无法掩饰。

有一位年轻漂亮的女士对这位老太太有些轻视，向同伴们低声笑道：“看这位老太太的脸像核桃皮似的，还要打扮成这样，岂不成了老妖精了么？”她的伙伴们听到之后，肆无忌惮地在客厅之中大声地笑了起来。这位漂亮女士的评价固然是没有错的，却让当事人听了感到不舒服。

老太太微笑着走了过来，尽管她的表情比较慈祥 and 善，但是张开涂着口红的嘴巴的样子实在是有点丑陋。她对这位年轻的女士说：“漂亮的女士，实在是没办法，我已经患帕金森综合症两年了，无论怎么打扮都不能掩饰现在的苍老和丑陋。”

漂亮的女士一时间愣住了，不知道说什么好。她的心里在为刚才的失言而懊悔。

老太太又说道：“其实我知道我的装扮显得很突兀，但是我又不想慢待和我见面的人。在我很小的时候我的母亲就教育我说要用合适的装扮表示对别人的尊重，这些年来我一直不敢忘记这条原则，因此也得到了朋友



们的认可。”

漂亮女士愕然了，脸上有些发烧，对这位老太太也肃然起敬，向她表示诚恳的道歉。两个人开始了友好的交谈，在聚会结束的时候，两个人像相识多年的老朋友一样握手告别，依依不舍。

每一个人都希望得到谈吐优雅的评价，而不愿意让人嘲笑为花瓶，我们从中应该能看出口才和外貌的轻重关系。有着好口才的人，就会产生吸引人心、无法抗拒的力量，这种力量却并不是漂亮的外表所能具有的。在生活中，我们对于漂亮的女人只是短暂的赏心悦目，而善于言谈的人却能被深深地铭记于心。漂亮的容貌只是外表，引起的不过是感性兴奋，而口才则是来源于内心，内在的东西才会更能打动我们的灵魂。

法国著名的女作家莫洛亚曾经说过：“漂亮的人怀疑自己的智慧，聪明的人又怀疑自己的魅力。”我们可以这样理解“漂亮的人重视美丽的外表，聪明的人重视内在的魅力”，漂亮的外表最终会随着时间的流逝而消失，而通过精妙的语言所体现的内在魅力却犹如陈年老酒，散发出浓郁的香味。

口才，是一个人的修养、性格、气质的综合体现，它的来源不是上帝的垂青，而是个人的努力，通过个人的努力所追求到的东西就会融入血液中，伴随自己一生，是不会轻易失去的。一个人没有漂亮的外表并不可怕，可怕的是没有说话的技巧。如果你能适当地使用优雅的语言表达思想，展现出自己独特的个性，哪怕是貌不惊人，也能为自己增添光彩，吸引他人的目光，成为交际场合的中心点。

与人交往，该开口时就开口

现实生活中，常常听到有人感叹“处世难”，其实原因无他，不过在于他们不知如何巧妙地将口才智慧、社交技巧与处世谋略结合起来。害怕说错话，害怕被误解，害怕被拒绝，因此便三缄其口、沉默不语。殊不知口才不仅仅是一种智慧、一种能力，更是一种生活的态度。当今社会，一



个人若想获得成功，不可避免要与人打交道，要融入社会，要学会竞争与合作，而好的口才则是为你的成功保驾护航的重要法宝之一。可以毫不夸张地说，语言交流贯穿我们一切生活与工作过程，一个不善于沟通，不愿意和他人交流的人是很难成就自己的人生；相反，一个勇敢无畏、敢于开口，敢于与人沟通的人则往往能获得人们的认同，因此也更容易获得成功。

台湾保险业的“大姐大”、国泰人寿保险公司的高级顾问与精神标杆庄秀凤女士就是这样一个敢说敢做、该开口时就开口的自信女人，而正是因为她的主动与自信，她的事业才有了今天的辉煌。

庄秀凤原本只是一个内勤会计，因为要替父还债，所以才投身保险行业。她有一句名言：“只要是人不是鬼，都可以成为增员对象。”她利用一切机会为公司增员，真正实现了“人生何处不增员”的目标。

有一次，庄秀凤得知老人慈善基金会需要义工，就赶紧主动报了名。有人笑她，基金会的老人大多都七八十岁，最小的也五六十岁了，怎么可能成为增员的对象。但是庄秀凤却毫不在意地说：“有人的地方就有机会。”

果然，当得知基金会的理事长杨妈妈有一个女儿没有工作时，庄秀凤感觉机会来了。于是她马上追问：“她现在做什么呢？”

杨妈妈回答：“她硕士毕业后，就嫁给了医院的院长，现在做少奶奶。”

有人一听这话，或许便立刻打了退堂鼓：“请院长夫人做保险，这不是异想天开吗？”然而庄秀凤却并不这么想。她转而做起了杨妈妈的工作：“您让您的女儿出来工作吗？”

杨妈妈有些为难地说：“我一直觉得她大学毕业，却没有发挥所长，很可惜。只是……她很难被说服哦。”

“没关系，只要您能介绍我和她认识就可以了。”庄秀凤自信地说。

且不论庄秀凤是如何凭借高超的技巧说服了院长夫人，使她成为保险业的一员，单就庄秀凤这份敢于开口的自信与勇敢，便值得众人敬佩与学习。开口或许会遭到拒绝，但最多只是遭遇一时的尴尬而已，但不开口则