

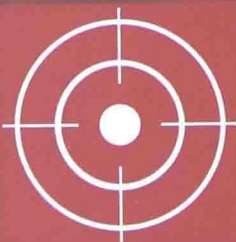
ACCURATE

穷极语言世界里的说话技巧

精

准

把僵硬的语言变得婉转



把黑白的文字变成彩色

表

尽显智识谋略中的表达魅力

达

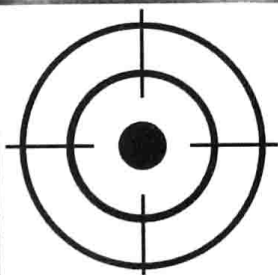
苏静◎著

ARTIME

时代出版传媒股份有限公司
江苏时代传媒集团

EXPRESSION

精准表达



苏静◎著

APERTURE 时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

EXPRESSION

图书在版编目 (CIP) 数据

精准表达 / 苏静著. — 北京: 北京时代华文书局,
2015. 3

ISBN 978-7-5699-0146-7

I. ①精… II. ①苏… III. ①口才学 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 034339 号

精准表达

著 者 | 苏 静

出 版 人 | 田海明 朱智润

责任编辑 | 胡俊生 樊艳清

装帧设计 | 天行云翼

责任印制 | 刘 银

出版发行 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

北京时代华文书局 <http://www.bjsdsj.com.cn>

北京市东城区安定门外大街 136 号皇城国际大厦 A 座 8 楼

邮编: 100011 电话: 010-64267120 64267397

印 刷 | 三河市祥达印刷包装有限公司 (0316) 3656589

(如发现印装质量问题, 请与印刷厂联系调换)

开 本 | 910×1270mm 1/32

印 张 | 8

字 数 | 230 千字

版 次 | 2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

书 号 | ISBN 978-7-5699-0146-7

定 价 | 32.80 元

版权所有, 侵权必究



前言

P R E F A C E

为什么有的人讲话别人不爱听？为什么有的人谈判常常失利？为什么有些人推销的好商品不被市场所认识和接纳……问题出在哪里？口才不好，表达不清，所说的话没有达到预期的效果，因而影响了沟通和交流。

在日常生活中，我们常常会发现这样的现象：善于表达的人，无论走到哪里，无论在什么样的环境中，都可以口若悬河、滔滔不绝，赢得素不相识之人的好感；不善于表达的人，则往往在和别人寒暄几句之后就觉得无话可说，只能相对无言，尴尬万分。

我们知道，现实的世界，是一个人与人构成的世界。在我们的社会上，即使最简单的事情，也需要彼此合作，这意味着表达能力对一个人的成功是举足轻重的——语言是彼此联系的起点、终点和连接点。无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功，必须学会善于表达，善于沟通。

美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“与他人进行有效的交



谈，并且赢得他们的合作，这是那些往上爬的人们应该努力培养的一种能力。”美国人类行为科学研究者汤姆斯指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”中国古代文学评论家刘勰在他的名著《文心雕龙》中写道：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”此话虽然有些夸张，却形象地说明了语言的重要性。无论在世界的哪个角落，口才都是搞好人际关系、获得事业成功、实现个人价值的有力武器。

生活中，人们需要求人，需要说服人，需要维系人与人之间融洽的关系。在人的各种能力中，口才是一个人学识、才干和智慧的重要标志。一流的口才，可以使你的表达更清晰，可以使你的话语更动听，可以使你的说理更有力，可以使你的人际关系更融洽。所以，拥有高超的口才也是很多人梦寐以求的。

优秀的口才不是天生的，没有哪一个人生下来就能说会道，纵横捭阖、能够打动任何人、办事无往不利的口才是在不断的磨砺中练就的。只要你用心努力，同样也能成为说话高手。拥有一副伶牙俐齿，可以处处得到别人的赞同，时时赢得别人的支持。



目录

C O N T E N T S

第一章 言之有“礼”，顺利启动交谈话题

- ◎ 面对不同人群的说话法则：因人而异 / 2
- ◎ 寥寥数语，控制谈话的尺度 / 4
- ◎ 顺应对方意愿，控制对方的情绪 / 11
- ◎ 掌握对方心理需求，尽量予以满足 / 15
- ◎ 找准话题，获取更多兴趣点 / 18
- ◎ 做最好的倾听者，让对方畅所欲言 / 21
- ◎ 感同身受，积极配合对方的话题 / 24
- ◎ 动之以情，“良言一句三冬暖” / 27
- ◎ 将心比心，理解对方的人最得人心 / 30

第二章 洞悉对方心理，恰到好处的赞美最有效

- ◎ 找准赞美点，言半功倍 / 34
- ◎ 利用矛盾心理，从反面去说中对方 / 36



- ◎ 不断积累，顺利操控对方的心 / 38
- ◎ 绕过无意识防御，获取你想知道的信息 / 41
- ◎ 采用最有效的激励方式 / 45
- ◎ 从对方得意之事入手 / 47
- ◎ 诱导对方的内心期望，找到心灵入口 / 51
- ◎ 志同道合的暗示，营造轻松缓和的氛围 / 55
- ◎ “先抑后扬”的赞美方式 / 59

第三章 **刚柔并济，迂回攻击对方的心理防线**

- ◎ 开阔思维，设置巧妙局势 / 62
- ◎ 欲擒故纵，先给对方想要的 / 66
- ◎ 学会寻找与对方之间的共同意向 / 68
- ◎ 换位思考，引导对方按照自己的方式进行思考 / 72
- ◎ 用对方感兴趣的事作为自己进攻的策略 / 76
- ◎ 套话有技巧，瓦解对方的心理防线 / 79
- ◎ 抱有“善意”之心，从称赞开始 / 82
- ◎ 强调彼此相通的目标，让对方向自己靠拢 / 85
- ◎ 说理于喻，委婉表达 / 88
- ◎ 以事明理，给人以启迪 / 92
- ◎ 通过张弛有度的辩论让别人接受你的意见 / 96
- ◎ 提出忠告的同时赢得对方的信任 / 99

第四章 晓之以理，明之以义，开启人际交往的逆向沟通系统

- ◎ 巧妙掌握话题，化被动为主动 / 104
- ◎ 沉着冷静，灵活掌握处理方法 / 108
- ◎ 能言善辩，让对方知难而退 / 112
- ◎ 根据不同情况采取相应的策略 / 114
- ◎ 恰到好处，说话贵在言谈得当 / 118
- ◎ 给“不”找到合适的理由 / 120
- ◎ 一语双关，预防别人对我们的拒绝进行反驳 / 124

第五章 用转换术改变对方的体验，批评也会被接受

- ◎ 用若无其事的方式提醒别人的错误 / 130
- ◎ 减弱语言的尖锐程度，考虑对方的心理承受能力 / 135
- ◎ 巧弹弦外之音，以自责的形式对别人提出批评 / 138
- ◎ 领导批评下属的基本原则和技巧 / 140
- ◎ 根据不同人群的特点采取不同的批评方式 / 144
- ◎ 诙谐调侃中表现真正的意见 / 149
- ◎ 巧避“地雷”，以免交浅言深 / 151



第六章 建立积极的语言机制，保护自己的利益

- ◎ 说“不”要灵活，点透即可 / 154
- ◎ 以夸大的口气进行间接的否定 / 157
- ◎ 换个角度交谈，走出尴尬阴影 / 159
- ◎ 针锋相对地反诘，使对方无言以对 / 161
- ◎ 循循善诱，以理服人 / 163
- ◎ 一语中的，用最关键的话提出异议 / 165
- ◎ 对比性材料更直接有效 / 167
- ◎ 以退为进，用对方提出的论据进行反驳 / 169
- ◎ 破解对方诡辩的话，利用对方的逻辑引出荒谬的结论 / 171
- ◎ 摹行拟象，恰当的比喻更具说服力 / 173
- ◎ 见招拆招的攻心说话术 / 175
- ◎ 随机应变，冷静应对的说话术 / 179
- ◎ 化解危机，小心谨慎攻破冷言冷语 / 182

第七章 让推销无往不利的制胜语言

- ◎ 主动出击，引发购买欲望 / 186
- ◎ 诱其深入，提出适宜的问题引起客户的兴趣 / 189
- ◎ 对症下药，提高推销的成功率 / 193
- ◎ 在推销中有效答复顾客的问题 / 198

- ◎ 关注细节，打动顾客的心 / 201
- ◎ 让对方感到愉悦，生意就有了保障 / 205
- ◎ 圆滑、委婉地削弱顾客的反对意见 / 208
- ◎ 在求职过程中想成功地进行自我推销需要扬长避短 / 211
- ◎ 在面试中应避免的错误 / 217

第八章 **说服“攻心术”，求人其实就是折服人心**

- ◎ 有的放矢地说，利于办成事 / 222
- ◎ 在言语中表现出对对方的充分尊重 / 225
- ◎ 投其所好，采用容易打动对方的求人技巧 / 227
- ◎ 情之所至，才能让人心甘情愿地把东西借给你 / 234
- ◎ 表情和姿势是控制对话的有效方式 / 237
- ◎ 情理交融的说话术，顺利地收回朋友欠你的账 / 241



第一章

言之有“礼”， 顺利启动交谈话题



与人交谈，是一项十分有意义的交际活动。通过交谈，可以交流思想，沟通感情，加深友谊，增强团结，促进工作，激励斗志，增长知识，开阔眼界，陶冶情操，愉悦心灵。生动活泼、轻松愉快、情趣横溢、健康有益的交谈可以给人以莫大的精神享受；而枯燥乏味、单调无聊、死气沉沉的谈话，只能是浪费时间，令人厌烦。



🔊) 面对不同人群的

说话法则：因人而异 ▶▶

一个人的说话能力，可以显示他的力量。口才好的人，说话说得使人钦服，往往可以很顺利地达到自己的目的。

与人交谈，是一项十分有意义的交际活动。通过交谈，可以交流思想，沟通感情，加深友谊，增强团结，促进工作，激励斗志，增长知识，开阔眼界，陶冶情操，愉悦心灵。生动活泼、轻松愉快、情趣横溢、健康有益的交谈可以给人以莫大的精神享受；而枯燥乏味、单调无聊、死气沉沉的谈话，只能是浪费时间，令人厌烦。为了进行有益和有趣的交谈，“见什么人说什么话，因人而异”是非常必要的，否则就会犯“对牛弹琴”的错误。

在一般情况下，进行“因人而异”的交谈要考虑以下几个方面：

（1）根据性别的差异。对男性，需要采取较强有力的劝说语言；对女性，则可以温和一些。

（2）根据年龄的差异。对年轻人，应采用煽动的语言；对中年人，应讲明利害，供他们斟酌；对老年人，应以商量的口吻，尽量表示尊重的态度。

（3）根据地域的差异。对于生活在不同地域的人，所采用的劝说方式也应有所差别。比如，对于我国北方人，可采用粗犷的态度；对于南方人，则应细腻一些。

（4）根据职业的差异。不论遇到从事何种职业的人，都要运用与对方所掌握的专业知识关联较紧的语言与之交谈，对方对你的信任感就会大大增强。

（5）根据性格的差异。若对方性格直爽，便可以单刀直入；若对方性格迟缓，则要“慢工出细活”；若对方生性多疑，切忌处处表白，应该不动声色，使其疑虑自消。

（6）根据文化程度的差异。一般来说，对文化程度低的人所采用的方法应简单明确，多使用一些具体的数字和例子；对于文化程度高的人，则可以采取抽象的说理方法。

（7）根据兴趣爱好的差异。凡是有兴趣爱好的人，当你谈起有关他的爱好这方面的事情时，对方都会兴致盎然，同时，对你无形中也会产生好感。因此，如果你能从此入手，就会为下一步的劝说工作打下良好的基础。

喇叭) 寥寥数语，

控制谈话的尺度 ▶▶

在生活中，我们大都有与陌生人说话的经历。与陌生人说话要恰到好处，才能显出你的说话水平，使你的谈话深入人心。那么这种恰到好处的“水平”主要表现在哪些方面呢？一是说话不到位不行，说不到位，说不到点子上，别人可能不明白，理解不透，琢磨不出你的真实用意，你提出的想法或要求也不会被人重视和接受，非但事情办不成，也常常被人瞧不起，这样怎么能换取别人的欣赏与亲善呢？怎么能赢得别人的友谊和器重呢？二是话说得太过头不行，要求太高，言辞太尖刻，让人听了不愉快，觉得你不识大体，不懂规矩，不知好歹，这样你就会被人敬而远之，也同样无法与人正常交往。与陌生人说话要把握好分寸，恰

到好处是一种很重要的说话艺术。

(1) 说话要注意自己的身份

任何人在交谈时，总是在以一定的身份向别人表达自己的思想感情。要想使彼此交流达到理想的效果，除了要有对象意识外，还要有自我身份意识，就是说话要得体，言语形式的选择要符合自己的身份，保持自我本色。如以下级的身份向上级汇报思想工作，当持敬重的态度，注意措辞的严肃性和应有的礼节性。与同辈亲友交谈，则以亲切、自然为宜，不宜过于“一本正经”，否则便有故作姿态之嫌。说话不得体，不注意身份，听的人总感到不是滋味，甚至引起反感，这就必然要影响到交际效果。

说话形式的选择要符合自我角色身份，就应做到以下几点：

①角色身份要与称谓、口吻相适合。身份在话语交际过程中首先表现为称谓，它有对人、对己两种。身份在交际过程中还表现为说话的语气。比如，一位在国内颇有名气的企业家，与另一厂家的厂长洽谈业务时，姗姗来迟。且一见面就一本正经地说：“我忙得不得了，只能用很少的一点时间接见你。”此话一出，举座皆惊。对方厂长更不是滋味，一笔几百万元的生意，便一语告吹。厂家洽谈生意，双方的地位是均等的，姗姗来迟便是不礼貌，而“我实在忙得不得了”、“接见”等语气的潜在信息则是：傲慢和盛气凌人。

②说话形式的选择要与场合相适应。言语交际必须注意言语行为的时空性。不同的交际场合，有不同的言语表达，不可将言



语表达的基本原则变成僵死的程式。

(2) 介绍自己要注意场合和目的

自我介绍是人们社会交际的一种手段。由于交际的目的、要求不同，自我介绍的繁简分寸也应有所区别。

在有些情况下，自我介绍的内容很简单，只要讲清姓名、身份、目的、要求即可。例如某建筑公司采购员到某钢厂买钢材。他一进供销科的门，就对坐在办公桌边的一位先生说：“您好！我是某某建筑公司的采购员，来您厂买圆钢，希望您能帮忙。”说着掏出介绍信。那位先生接过介绍信看一下，赶忙说：“我叫张小峰，是厂里的推销员，咱们坐下来谈谈。”通过这样一番简单的自我介绍，钢材贸易的大门打开了，洽谈有了一个良好的开端。

在另外一些情况下，自我介绍的内容就需要较详尽了，不仅要讲清姓名、身份、目的、要求，还要介绍自己的经历、学历、资历、性格、专长、经验、能力、兴趣，等等。为了取得对方的信任，有时还得讲一些具体事例。近几年来，许多企业实行租赁，公开招标。投标者要做的第一件事就是向招标单位的负责人做详尽的自我介绍。下面是租赁××汽车油泵厂的许××的自我介绍。

“我是许××，工业大学机械加工专业1976届毕业生。1991年起，在××汽车制造厂油泵车间当技术员，负责产品质量检查。1997年晋为工程师。从1998年起，承包厂服务公司的汽车修配厂，直到现在。这些年来，我一直在研究国内外关于机械加工

方面的先进技术，对汽车油泵的品种、规格、型号、质量、工艺流程、销售情况也比较熟悉，有一定的管理经验。我今年45岁，正是年富力强的时期，很想干一番事业。我的思想比较开放，对当前的经济体制改革很有兴趣，想一试身手。关于上述情况，如果有必要，你们可以去核实。我今天来就是要和其他的招标者展开一场竞争来了，就是要和其他的招标者展开一场竞争，我相信我是能够胜利的。我这个人做事果断，敢于拍板。只要给我十天的时间，就能把厂里的情况搞清楚，拿出办厂的具体方案，提出上缴的利润指标。”

这个自我介绍就比较详尽、有力，因而赢得了招标单位的初步信任，为后来的中标创造了有利条件。

什么情况下做简单的自我介绍，什么情况下做详细的自我介绍，这没有规定，只能视具体情况而定。一般地说，以联系工作为目的的自我介绍，宜简；以用人交友为目的的自我介绍，宜详。

（3）和陌生人愉快聊天的技巧

成功地搭讪是顺利进行交谈的基础。那么，想和陌生人愉快地进行交谈，该如何确定话题呢？如下几种寻找话题的方式值得借鉴。

①中心开花。面对众多的陌生人，要选择众人关心的事件为话题，把话题对准大家的兴奋中心。这类话题是大家想谈、爱谈、又能谈的，人人有话，自然能说个不停了，以致引起许多人的议论和发言，导致“语花”飞溅。