

超级聊天学

陈建伟◎著



为中国人量身定制的口才实操指南

初次见面，无往不利！对方再冷，也能轻松应对！
开启聊天模式，话题鲜活有料，让你的社交战斗力持续升级！
不实用的不讲，不好记的不谈！



中国华侨出版社



超级 聊天学

为中国人量身定制的
口才实操指南

陈建伟◎著

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

超级聊天学 / 陈建伟著. — 北京: 中国华侨出版社, 2015. 3
ISBN 978-7-5113-4699-5

I. ①超… II. ①陈… 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113869号

• 超级聊天学

著 者 / 陈建伟

责任编辑 / 文 蕾

责任校对 / 孙 丽

经 销 / 新华书店

开 本 / 787毫米 × 1092毫米 1/16 印张 / 14.5 字数 / 250千

印 刷 / 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次 / 2015年4月第1版 2015年4月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-4699-5

定 价 / 32.00元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮 编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



前言

在平时，或许你遇到过下面的情况：

早晨，你跑步回来，碰到了住在同栋楼里偶尔会照面的邻居也刚回来，他说了声“早”，你也立刻回了声“早”，然后你们一同走进楼道，可是走在后面的你却希望走得能慢些，因为你感觉实在不知接下来该跟邻居聊什么。

在去上班的路上，你碰到了不太熟的同事，于是两个人一起往公司走去，可是，由于不是特别熟悉，不知该聊些什么好，只能沉默以对。这时，你是否觉得超级尴尬呢？

在进入公司电梯里时，你碰到了上司，在那个密闭的空间里，你是否紧张得心跳加速，不知该和上司说些什么呢？

……

“不知聊些什么好？”有这种烦恼的人应该很多，其实在上面提到的那些场合中，需要发挥的并不是你要有多么好的讲话技巧，而是聊天的能力。

聊天是日常生活中最常见的交流方式，在闲暇之余，在工作之中，都可以聊天。人和人之间的交往也都是从聊天开始的。

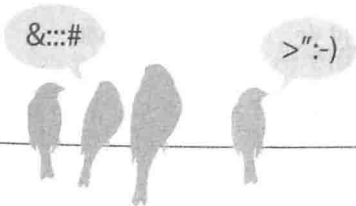
聊天的本质是天南地北、自由随意。也许有些人认为聊天都是漫无目的的，是浪费时间的，然而事实并非如此。有些人就能在看似无心的聊天中达到自己的目的，比如闲聊中的一句话就可以交到一个朋友，或谈成一笔生意！

这些人就是会聊天的人。这些聊天高手能给陌生人留下良好而深刻的第一印象，和陌生人熟识起来，为以后的进一步交往做好准备；他们知道在面对上司和同事时该聊些什么，从而深得上司的青睐和同事们的喜欢；在面对客户时，他们能轻易赢取消费者的心，从而顺利地把产品推销出去；在谈判中，他们善于营造欢乐的聊天氛围，从而打破紧张和尴尬，进而达到谈判的目标……

此外，具备聊天的技巧，还能不断地拓展人际关系，扩大社交范围，从而推动自己的事业更好地向前发展。

然而，聊天的本能人人都有，可是聊天的学问不一定人人都能掌握得好。不过，您也不用担心，聊天的学问是只需要通过学习，就能具备的能力。而本书正好能帮上您的大忙。

本书通过实例分析了聊天高手的必备修养，传授您打破沉默的聊天方法，教您运用巧妙的聊天方式来展开与接续，进而培养出让场面热络起来的聊天能力。您只要依照本书的方法循序渐进地修习，就一定能够成为聊天高手，交际大王。



初阶：第一次聊天不冷场
——轻松交友的攀谈方式

第1章 巧妙攀谈，一分钟和陌生人成为朋友

- | | |
|---------------|-----|
| 称呼对了，给他人留下好印象 | 004 |
| 第一句开场白要说得闪亮亮 | 007 |
| 来一段华丽丽的自我介绍 | 010 |
| 90秒吸引对方，你能做到吗 | 014 |
| 迅速找到共同话题 | 017 |
| 主动些，人人都在渴望被关注 | 020 |

第2章 不着痕迹的赞美

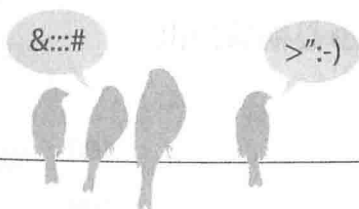
- 多赞美，更要赞美得“有依据” 026
- 说一个对比式赞美，真实又有好效果 029
- 适时赞美，别过了赞美的保质期 031
- 赞美要别出心裁，最好是他不常关注的地方 034
- 放低自己，增强他的优越感 037
- 赞美也要有尺度，千万别说过火 040

第3章 应对聊天冷场的救命6招

- 第1招：寻找话题和谐谈话氛围 044
- 第2招：模糊语言，精巧避开尴尬问题 048
- 第3招：自嘲——为自己救场，给他人台阶 051
- 第4招：机智回应“名字”引发的尴尬问题 053
- 第5招：随机应变打圆场 056
- 第6招：未雨绸缪早安排，各种话题充分准备 059

&...#





进阶：魅力绽放在倾听谈吐间 ——提问与接话的控场艺术

第4章 提问是掌控一场对话最好的方法

- | | |
|----------------------|-----|
| 想知道更多？请问一个充满同情心的问题 | 066 |
| 用寒暄拉近彼此的距离 | 070 |
| 想让交谈更互动、热烈？不妨采用提问式交谈 | 074 |
| 处于交谈劣势如何翻身？试一下连续发问法 | 077 |
| 想要获取更多信息？围绕主题多发问 | 080 |

第5章 玩转幽默，做个最受欢迎的人

- | | |
|------------------|-----|
| 幽默：活跃交谈气氛的绝招 | 086 |
| 张冠李戴：一种别致的幽默技巧 | 089 |
| 夸大其词：渲染出来的幽默 | 092 |
| 巧设悬念：吊足听者的胃口 | 095 |
| 一语双关：机智的巧妙呈现 | 098 |
| 幽默式批评：避免尴尬又能增进感情 | 101 |

第6章 聊天有禁忌，小心祸从口出

不扬人恶，不揭人短	106
玩笑适当，不要过火	109
注意！不说有损形象的口头禅	113
工作场合，有些话一定不能说	116
当心！心直口快会得罪人	121
与人讨论，不要争论	124
静心倾听，不要随便打断别人	127
与女性聊天有“雷区”	130

&...#

>" :-)

高阶：各种场合轻松应对的闲聊技巧 ——超级聊天能力提升训练

第7章 销售有绝招：打开顾客心扉的9招

先聊出感情：初见客户不谈销售	136
成功只在一瞬间：说好第一句话	139

主动出击：潜在客户是主动聊出来的	142
二选一法则：把主动权握在自己手中	146
不拆穿客户：推托之词≠不购买	150
提问式营销：问对了就能成交	153
赞美客户：客户开心，交易就成了	158
引导式发问：让沉默型客户敞开心扉	161
示弱营销：博取客户同情促成买卖	164

第8章 私交有“话道”：8招，让亲密关系更进一步

交情甚笃≠无话不谈	170
借东西的学问：关键在于消除顾虑	174
朋友伤心时，安慰的话要会说	177
相亲时，应聊些什么	181
说点甜言蜜语的小情话	184
夫妻感情的保鲜法：非暴力、多沟通	187
夫妻争吵要把握好“度”	190
夫妻冷战，巧言来化解	193

&...#



第9章 “拒绝他” ≠ “得罪他”

酒宴之上不伤和气的推酒词	198
拒绝追求要把握分寸	201
面对别人的邀请巧妙说“不”	204
“逐客令”也可以说得委婉动听	207
拒绝“有理”：不得罪人的拒绝艺术	210
不便回答，就把话题扯远	213
“等等吧”：不便拒绝时的万金油	215

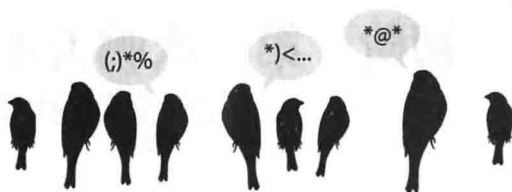
后记

会聊天让人生永不冷场 218



初阶：第一次聊天不冷场 ——轻松交友的攀谈方式

俗话说，朋友多了路好走。的确，在现代社会中，人际关系尤为重要。良好的人际关系能够让我们在生活中和事业上游刃有余、面面俱到。那么，怎样才能更好地拓展人际关系呢？答案很简单，就是巧妙攀谈。只要掌握下面介绍的方法，就能让你初次与人见面也能聊，自在结交新朋友！



超|级|聊|天|学
ChaoJiLiaoTianXue

第1章

巧妙攀谈，一分钟和陌生人成为朋友

蒙田

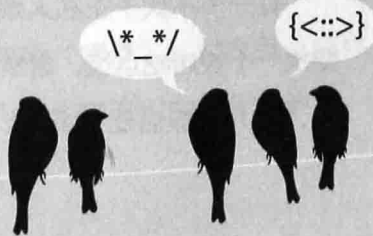
交谈比生活中任何其他举动更为美妙。

伏尔泰

当一个人无话可说时，一定说得十分拙劣。

莎士比亚

宁可因寡言被人谴责，不要因多言为人所嗔怪。





称呼对了，给他人留下好印象

称呼往往是一个人身份、地位、能力的象征，而恰当地称呼别人则是一个人修养、情感、智商的综合体现。很多人会莫名其妙地攀谈失败，究其原因可能就是疏忽了称呼，让自己吃了大亏。会称呼别人，我们才能够给他人留下好印象，让对方对自己备感亲切，同时也会为自己带来攀谈的成功。

中国自古就是礼仪之邦，凡事讲究礼仪。日常生活中，许多人都不注意称呼的运用。殊不知，称呼里有很重要的学问，称呼准确、得体与否，有时可以决定一件事情的成败。

例如，如果我们要与人聊天，不管对象是谁，总得以一个合适的称呼开头，它就像一把人际交往的钥匙，能够帮助我们进入人际交往的大门。称呼得体，可使对方感到亲切，聊天就有可能顺利进行；称呼不得体，往往会引起对方的不快甚至愠怒，让双方陷入尴尬境地。

有一个小伙子正在人烟稀少的地方骑车赶路，眼看快到中午了，便急着要找一个饭店吃点饭。忽然，他看到一个老汉路过，便停下来问道：“喂！老头，这儿离饭店还有多远？”老汉十分不高兴，随意答道：“五里！”小伙

子听后急忙赶路去了，可一口气骑了十几里，仍然没有看到饭店。他暗想：这老头儿肯定是在骗我，一定要回去教训他一下。他一边想着一边自言自语道：“五里，五里，什么五里！”突然，他醒悟过来了，“五里”不是“无礼”吗？想到这里，小伙子便掉转头往回骑。他追上那位老人，急忙停下来，亲热地叫了声“老大爷”，话没说完，老人便说：“最近的饭店已走过去了，还是到我家吃个便饭吧。”

这是一个流传很广的故事，它通俗而明白地告诉人们在交谈时讲究礼貌的重要性。“人而无礼，不知其可”，粗俗的言行与得体的礼貌将产生截然不同的交谈效果。

其实，在日常生活中，只要我们能用好称呼，让对方听着舒服，对方就自然愿意与我们多交流；相反，如果我们称呼得不好，让对方听着反感；对方就自然不愿意和我们说话。

在各种场合和工作中恰当地称呼别人，对于每一个人来说都是十分重要的。准确地称呼别人不仅是一个人有素质、有礼貌、有品位的体现，还是正确与人交流、交往的重要前提。如果一个人总是大呼小叫、无名无姓或“喂喂喂”地称呼别人，别人自然不会乐于理他。

称呼往往是一个人身份、地位、能力的象征，而恰当地称呼别人则是一个人修养、情感、智商的综合体现。很多人会莫名其妙地交谈失败，究其原因可能就是疏忽了称呼，让自己吃了大亏。会称呼别人，我们才能够给他人留下好印象，让对方对自己备感亲切，同时也会为自己带来攀谈的成功。

那么，该如何合理地称呼对方呢？主要需要考虑以下几点：

1. 考虑职业

一般来说，对工人、司机、理发师、厨师等称“师傅”；对农民，应称“大爷”“大娘”“老乡”；对医生应称“大夫”；对教育和文化行业的人，

如教师、编辑等，可称“老师”；对国家干部和公职人员、解放军和民警，最好称“同志”；对外企经理、外商、外籍华人最好称“先生”“小姐”“太太”“夫人”等。

2. 考虑年龄

见到年龄较大的人，要呼尊称，如“老爷爷”“老奶奶”“大叔”“大娘”“老先生”“老师傅”等。同龄人可以随意一些，如可称呼“哥们儿”“兄弟”“姐”“小妹”等，对待异性常用“帅哥”“美女”等活泼的称呼，但这样的称呼也可能让别人怀疑你另有企图，一定要看清状况。

3. 考虑身份和场合

在与一些领导、上级开始接触时，最好以头衔相称，如“王经理”“田厂长”“李校长”“张局长”等，尤其是在正式场合，更应如此。