

话说对了 事就成了

张笑恒 著

三寸不烂之舌，强于百万之师
让你**说****话****得****体**的口才艺术

瞬间赢得好感 and 信任



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

话说对了 事就成了

张笑恒 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

《话说对了，事就成了》重点讲述了如何在不同的场景下说话：闲聊的话如何说，求人的话如何说，反驳的话如何说，负责任的话如何说，赞扬的话如何说，批评的话如何说，拒绝的话如何说，等等，从而能够让读者掌握说话得体的技巧和分寸，让不善言辞者掌握一定的沟通技巧，以应付不同情境下的语言沟通；让能说会道者，在人际应酬中更加游刃有余，得心应手。

图书在版编目 (CIP) 数据

话说对了，事就成了 / 张笑恒著. —北京：机械工业出版社，2014.6

ISBN 978-7-111-47296-4

I. ①话… II. ①张… 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 149197 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：解文涛 责任编辑：解文涛

责任核对：舒 莢 责任印制：李 洋

北京市四季青双青印刷厂印刷

2014 年 8 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm×242mm·14.75 印张·1 插页·216 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-47296-4

定价：36.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

前言

无论你选择什么样的生活方式，树立怎样的人生目标，只要身处社会，就不可避免地要与他人交往、沟通。如果你觉得自己的人际关系不够和谐，或者朋友之间有了矛盾，又或者是家庭成员之间有了摩擦，也许并不是你哪里做错了，而是你没有管好自己的嘴，使得沟通出现了问题。

那些管不住自己嘴的人，说话不经过大脑，想什么说什么，在交往中会处处受限，甚至寸步难行。假如在交际应酬场合，你却连连说错话，又怎么让别人对你产生好感呢？如果你劝慰别人，明明是出于好意，说出来却碰了对方的“雷区”，别人怎么会感激你呢？如果你有求于人，却不懂委婉的艺术，又怎么能说服别人心甘情愿地帮你呢？如果你深爱你的另一半，却只会说冷言冷语，怎能享受甜蜜的爱情呢？

生活中，许多人并不是败在能力上，而是败在了说话上。多数人都认为，说话还不容易吗？除了口不能言的人，人人都会说话。但实际上，说话并不是简单地张张嘴和动动舌头。生活中，我们也常常因为讲话不得法而惹人生气，让人误解，造成尴尬，产生纠纷，失去面子，甚至丢掉项目、错失机遇等。

要想做一个受欢迎的人，拥有好人缘，就要管住自己的嘴，不说合时宜的话。对于别人的隐私、缺陷等千万不要提及，给别人面子就是给自己面子。巧妙地避开语言“雷区”，少说别人不爱听的，让自己的话说得得体大方、应情应景，才会皆大欢喜。

说话的时候要看清场合。和朋友在一起开的玩笑能否在工作场合说？在公司对下属的说话方式能不能在家里用？有些话什么场合该说，什么场合不该说，我们一定要弄清楚。

俗话说：“到什么山上唱什么歌，遇什么人说什么话。”我们在说话的时

候要看清对象，根据对方的年龄、性别、身份、地位、性格特点以及与自己
的关系等说话。对陌生人说话如何能够给人留下好印象？对自己的领导如何
说话才能既体现出尊敬又不显得谄媚？对自己的恋人表达异议的时候如何才
能不伤害彼此的感情？如何才能“投其所好”，让客户心甘情愿地和你做生
意？这些都需要我们仔细斟酌，区别对待。

毫无疑问，语言具有不可替代的魅力。三寸不烂之舌，有时能胜十万雄
兵。语言可以让产生误解，也可以化解仇恨；同样的意思，不同的表达方式
能让人有不同的反应，能在很大程度上左右事态的发展。

“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”一个人从求职到升迁，从应酬到
闲聊，从批评到说服，都需要管好自己的嘴，提高说话的能力。话说得好，
小则可以讨人喜欢，大则可以保身；反之，小则树敌，大则事业失败。好口
才能够为我们的生活和工作带来很多便利。

本书重点讲述了如何与不同的人说话以及如何在不同的场合下说话，能
够让读者全面、生动地学习高超的口才艺术，掌握说话得体的技巧和分寸，
用语言做钥匙：让不善言辞者掌握一定的沟通技巧，从而在恰当的时机，对
恰当的人，说出恰当的话，以应付不同情境下的语言沟通；让能说会道者，
全面地考虑说话的场合、对象、目的，有选择性地谈，在人际应酬中更加游
刃有余，得心应手。

目 录

前 言

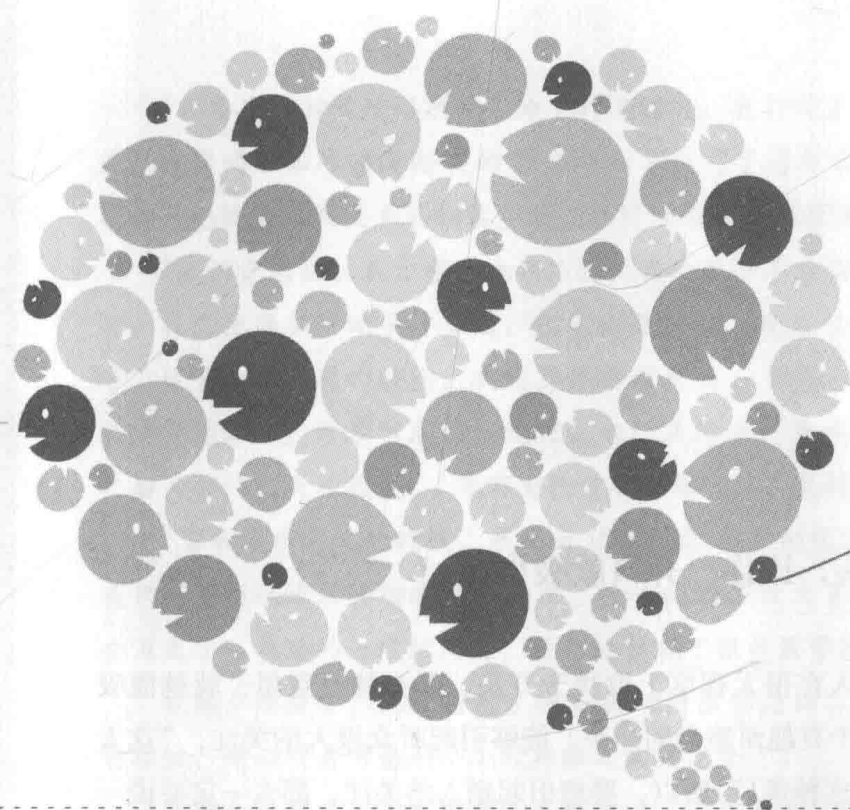
第一章 闲聊的话，拣别人爱听的说	1
1. 有趣的开头，让你一开口就吸引人	2
2. 要说就说对方关心和感兴趣的事	4
3. 很少有人愿意同爱发牢骚的人聊天	6
4. 闲聊也别口无遮拦，避免话不投机	7
5. 讲话不乏味有秘诀	9
6. 与人陷入无话可说的境地时，怎样展开话题	11
7. 如果你实在不知道说些什么，那就听对方说吧	12
8. 就算你对别人的谈话不感兴趣，也不可表现出不耐烦	14
第二章 场面上的话，就是假的也要说得真诚	16
1. 有时候，实话不一定要实说	17
2. 适度的恭维，会让别人对你产生好感	19
3. “无功不受禄”，请客要找好理由	20
4. 给送礼一个妥帖、恰当的理由	22
5. 讨好的场面话要说得恰到好处	24
6. 关系再好，必要的客套话也不能少	26
7. 酒桌上的祝酒词不可不学	27
第三章 结交友人的话，别显出你的功利心	30
1. 攀高枝，但不要曲意逢迎的巴结	31
2. 人人都爱你适度的热情	32
3. 别与刚认识不久的人称兄道弟	34

4. 与任何一个人聊天，都不要显示出轻蔑的语气	36
5. 别做平时不联系，一联系就有事的人	37
6. 多打问候电话，少打推销电话	39
第四章 求人的话，说出感情还要讲出利益	41
1. “请”人才能办成事	42
2. 恰当吹捧对方好办事	44
3. 入情入理的话更有说服力	46
4. 诚恳，是最有说服力的语言	48
5. 运用“心理共鸣”，让对方认可你	50
6. 关键时刻，会说软话	52
7. “将心比心”是最好的说客	54
8. 用利益作为甜点	57
第五章 反驳的话，不妨绕个弯子说	59
1. 对于相反的意见，暂且表示同意，然后再提出自己的观点 ...	60
2. 迂回地表达反对意见，减少摩擦	62
3. 不妨利用第三者的口吻去反驳对方	65
4. 道理越辩越明，关系越辩越远	66
5. 反驳的理由再充分，也不可咄咄逼人	69
6. 坚持自己的意见，但切莫让对方“无地自容”	71
7. 学会让数据说话	73
8. 反驳的时机未到，就先保持沉默吧	75
第六章 需要负责任的话，考虑一下再说	78
1. 在你没弄清楚是非曲直之前，永远不要信口开河	79
2. 莫逞一时口头之快	81
3. 别人咨询意见时，有时要模糊表态	82
4. 不轻易承诺自己做不到的事	84
5. 话不要说满，给自己留后路	86
6. 面对请求，有把握也别急着答应	88
7. 开弓没有回头箭，尺度的把握极其重要	90

第七章 赞扬的话，最忌陈词滥调	93
1. 赞美不到位，吃力不讨好	94
2. 赞美的话不是越多越有效	96
3. 请教的姿态，是让别人最受用的赞美	98
4. 与其称赞他最大的优点，不如称赞连他自己 也未曾发现的优点	100
5. 赞美无处入手的时候，不妨谈谈对方衣着的变化	102
6. 背后赞美，效果更胜当面恭维	103
7. 当遇见相貌平平的女性时	105
8. 别让你的赞美之词引起误解	107
第八章 批评的话，掌握好分寸说	109
1. 先肯定后批评，不要让批评成为负面力量	110
2. 切忌在盛怒之下让人丢面子	112
3. 在批评时，保持温和的态度	114
4. 批评不等于指责	116
5. 先进行自我批评再批评别人，这样效果更好	117
6. 批评还要善后，打一巴掌再给个“甜枣”吃	119
7. 暗示法批评，避免正面冲突	121
8. 批评要晓之以理，更需动之以情	123
第九章 推销自己的话，也可以走低调路线	126
1. 自我炫耀遭人厌	127
2. 求职面试时，绝不要夸大其词	129
3. 过度自信等于无知	131
4. 不必总把自己吹得过高	133
5. 言多必失，牛皮吹大了也会破	135
6. 高谈阔论不见得就是真理	136
7. 多自我批评，少自我表扬	138
第十章 幽默的话，要说就说得有品位	140
1. 玩笑不可过度，即便是愚人节	141

2. 不要拿别人不愿为人所知的隐私来开玩笑	143
3. 小心玩笑恶化成人身攻击	144
4. 幽默不同于滑稽,更不是讽刺	145
5. 切莫将你的快乐建立在别人的痛苦之上	147
6. 让你的幽默尽量符合自己的身份	149
第十一章 拒绝的话,如何说才不会伤和气	152
1. 别不好意思说“不”	153
2. 拿别人做“挡箭牌”,使自己置身事外	155
3. 敷衍拒绝,巧达目的	157
4. 别人的好意,如何开口谢绝	159
5. 即便是对心爱的人,也不必有求必应	161
6. 婉转拒绝同事的不合理要求	163
7. 好朋友向你借钱,如何拒绝又不伤感情	165
8. 想对领导说不,一定要把握好时机	167
9. 不会让人产生反感的托词	169
第十二章 取悦领导的话,怎么给面子怎么说	172
1. 让上司感觉到被尊重	173
2. 不要代替老板做决定,要引导老板说出你的决定	175
3. 给上司提建议,而不是提意见	177
4. 遇事多请教,领导面前甘当“小学生”	179
5. 慎防的雷区:越级报告	181
6. 千万别和领导乱开玩笑	183
7. 试试“曲线沟通”	185
8. 功劳面前要学会说低头话	187
第十三章 迎合客户的话,抓住对方心理是关键	189
1. 换位思考:如果这是我的钱,我会怎么办	190
2. 要一个鸡蛋还是两个鸡蛋——让对方在两个 “好”中选择其一	191
3. 退让策略:高明的销售员总是让客户觉得他赢了	193

4. 告诉客户这是“最后一次”，迫使客户下决心	195
5. 利用从众心理，大家都买了，你买不买	196
6. “顺水推舟”的阻力最小	198
第十四章 巩固友谊的话，关系再好也别“不见外”	200
1. 即便请好朋友帮忙，也别直言：“喂，这件事 交给你搞定”	201
2. “关心”过度也会造成伤害	203
3. 永远不要打断别人说话，哪怕对方是你的知己	204
4. 别对正在减肥的或正在意自己体重的朋友说“你 最近好像又胖了耶”	206
5. 看望病人，“我就知道你不是那么容易死的” 之类的玩笑话不可说	207
6. 朋友犯了错，绝不能因为关系好而嘲笑和指责	209
第十五章 调剂感情的话，别把深爱变成伤害	212
1. 你也许是对的，但错在你大声喊	213
2. 相爱再多也需要彼此尊重	215
3. “都怪你”——责怪会使夫妻感情疏远	216
4. 夫妻间的致命伤害——贬低	218
5. 曲径通幽，爱人之间说话也得绕弯子	220
6. 把命令换成和颜悦色的商量	221



Chapter One

第一章

闲聊的话，拣别人爱听的说

1. 有趣的开头，让你一开口就吸引人

一段话能否吸引人在很大程度上取决于开头，开头越有意思，就越能吸引别人的注意力。一个有趣而新奇的开头，能够引起听众极大的关注，“这太有趣了！”“居然会有这种事！”所以，要想引起别人的关注，那么一定要说一些别人都不知道的事。

第一次接触，交谈是否能引起对方的兴趣，决定对方是否愿意和你继续聊天。大部分人在面对陌生人的时候，习惯用“今天的天气不错！”之类的毫无意思的话语来做开场白，如此开头，只会让人走神。如果你能设计一个悬疑式的开场白，激发起对方的兴趣，那么你接下来的聊天就会非常顺利。

如果你能把一件事的“吸引点”总结出来，而这个点恰好是对方也很关注的，那么他一定希望了解整个事情的过程，同时，他的注意力也会被全部吸引过来，你的开场白才算是成功地勾起了对方的兴趣。

李元朗曾经去听一位医务人员的讲演，刚开头的几分钟就让他感到十分吃惊。因为演讲者讲了这么一句话：“我，在20岁的时候，就曾死过一次。”一听到这话，李元朗产生了极大的兴趣，当时他就想：居然还有这样的事？

我考上某大学医学系后，马上就做了体检。医学系的教授亲自检查出我患上了相当严重的肺结核，必须立即住院接受治疗。可是，我不想白白地放弃自己好不容易才考上的医学系，就决定隐瞒此事。大约过了一个月，突然有一天我在大街上咳血不止，最后不省人事。等我醒来时，发现我已经躺在回家乡的卧铺车上，整个路上我一直都躺着。

“火车上的时间过得很慢，为了打发时间，我打开了一本书读了起来，那是我寄宿的那家阿姨送给我的书。那本书中写了很多有关内心世界与医学、疾病、免疫力之间关系的内容。读到动情之处，我不禁潸然泪下。

“在这个时刻，我才深深地领悟到，我的生命不应该这样被设定。回到家后，我又把那本书读了许多遍。在家休养期间，我靠吃一些流食与病魔作斗争。过了大概一周的时间，我的身体略有好转。于是，我就告诉母亲说，我的病可能好了。母亲听后非常吃惊，但还是陪我去医院做了检查。检查结束之后，那位大夫对我说：‘你哪有什么肺结核啊？还是赶紧回学校吧。’

“当我返回学校的时候，我的老师和同学都不相信我说的话。无奈之下，我只好不断地请求再给我检查一次。检查的结果让大家难以置信，肺结核完全消失了！其后的一段时间里，我都被当成了很多医学组织的研究对象。”

在整个演讲中，他都利用了很多确切的医学论证，而且讲得详细并极富哲理性，所以听着听着两个小时转眼之间就过去了。

在整个过程中，李元朗都认真地听着。不仅是他，当时在座的很多经理、商人等，当然还有不少医务工作者，每一个人都听得非常认真，没有一个打瞌睡的。

演讲之所以这么引人入胜，原因在于演讲者准备了一个很好的开头，达到了“一鸣惊人”的效果。很多人说话时都想抓住听众的注意力，说出漂亮话，不过说话的时候要切记把握好尺度，一味地追求“一鸣惊人”而无话找话甚至乱说话，只会弄巧成拙、适得其反。

这天，四个朋友坐在一起聊天，有三个人无意间聊起了当前正热门的话题，那就是：我国的网球选手李娜获得法国网球公开赛女单冠军，成为中国乃至亚洲在网球四大满贯赛事上夺得的第一个单打冠军。

恰巧四人当中有一个因为公司最近一个月都进行封闭式加班，所以他对这场赛事知之甚少，对网球运动的规则更是一窍不通。听着其他三个人大声地说笑着，自己也想说两句，但却插不进嘴。

为了不让自己被人冷落，更为了能“一鸣惊人”，他突如其来地找了一个话题，说：“伊拉克的一些武装分子在巴格达某郊区又与美国士兵发生冲突了。”那三人一听，觉得很扫兴，大家的兴致都没有了。

一定要注意的，“一鸣惊人”并不是说谈话的时候只关注开头是否吸引人，而是要在所说内容能够保证每个人都能仔细地倾听，保证在整个过程都很精彩的基础上锦上添花。一个好的开始才能吸引他人，才可以保证他人能自始至终都能将注意力放在你所说的话上。

2. 要说就说对方关心和感兴趣的事

每个人都有自己感兴趣的东西，有的人爱好汽车、香烟、旅行，有的人热衷于谈论时装、书画、美食，有的人热心于自己的工作，有的人则更关注自己的家人。每个人的兴趣点都不同，所以在人际交往的过程中，如果想和别人聊得投机，取得别人的信任，关键是要学会和对方聊起他感兴趣的话题。

就算是一个不善言辞的人，对于他自己喜欢的话题，也能侃侃而谈，而且充满了激情，如你跟一个爱好旅行的人谈起各地的美景，他的反应肯定是滔滔不绝、兴高采烈；相反，你跟一个热爱汽车的人谈古董收藏，他肯定反应平淡。谈论别人关心的事是一种博取对方好感和维系这种好感的最有效的方法。当你试图与一个人建立良好的关系的时候，最好是找一些他感兴趣的话题来说。

有一家酒店用品公司的业务经理，为了得到一家大酒店的生意，曾在两年的时间里不断地去拜访那家酒店的总经理，但总是引不起那位经理的兴趣。

后来她打听到那位经理是个基督教信徒，于是在一次拜访中，说话的时候她故意引用了《圣经》里的句子。对方问她：“你信基督吗？”她说：“我对《圣经》非常感兴趣，但是没有受洗。”这立刻引起该经理的极大兴趣，于是他们就围绕《圣经》谈了起来，两人眉飞色舞地足足谈了半个钟头。临别时，那位经理还有些依依不舍，竭力向她介绍基督教的各种好处。

这次谈话以后，酒店用品的业务经理立刻交了好运，因为没过几天那家酒店就来了电话，要用她的产品。

常言道：“酒逢知己千杯少，话不投机半句多。”遇到一个和自己有共同话题的人，往往能够很快地接受对方，而遇到一个和自己没有共同话题的人，

往往半句话也不想与他说。说对方关心和感兴趣的事就是要激起对方谈话的欲望。

一个懂得说对方关心和感兴趣的事的人，往往能和所有人建立良好的关系。美国总统罗斯福就是这样一个人，哥马利尔·布雷佛写道：“无论对方是一名牛仔还是一位骑兵，是纽约政客或外交官，罗斯福都知道该对他说什么话。”

需要注意的是，“投其所好”技巧运用的关键在于：首先了解“其所好”，然后才能有的“投”矢，否则会弄巧成拙。说对方关心和感兴趣的事并不是那么容易就可以做到的，我们必须花时间去了解这个人，只有真正了解了这个人，我们才能把握其感兴趣的事情。

宋彦霖想要聘请一位著名的园林设计师为公司的设计顾问，但这位设计师已退休在家多年，且此人清高孤傲，一般人很难请得动他。为了博得老设计师的欢心，宋彦霖事先做了一番调查，他了解到老设计师平时喜欢作画，便花了几天时间读了几本国画方面的书。

之后他来到老设计师家中，刚开始，老设计师对他态度很冷淡，宋彦霖就装作不经意地发现老设计师的画案上放着一幅刚画完的国画，便边欣赏边赞叹道：“老先生的这幅丹青，景象新奇，意境深远，颇有清代山水名家石涛的风格，真是好画啊！”一番话使老先生的心里产生了愉悦感和自豪感。接着，宋彦霖又说：“老先生的丹青笔力相当老道，您研习书画，一定下了不少工夫吧？”这样，宋彦霖又进一步激发了老设计师的谈话兴趣。

老设计师和蔼地问宋彦霖：“怎么，你也懂画？年轻人，很难得啊！”他的态度转变了，话也多了起来，随着交谈的深入，两人的感情也越来越近。接着，宋彦霖环环相扣，将所谈话题一步一步引到了他的目的所在，终于，老设计师被宋彦霖说动了，答应担任公司的设计顾问。

总而言之，当你去了解一个人的爱好与兴趣时，你就能很快弄清楚他喜欢哪方面的东西，而如果你在这方面的知识非常渊博，自然可以与对方相谈甚欢。记住，当我们对别人感兴趣的时候，就是别人对我们感兴趣的时候。

无论你是希望引起异性的好感，还是想要吸引一个陌生人的注意，抑或是想要赢得客户的兴趣，在谈话的时候，首先一定要让他对你的话题感兴趣。

3. 很少有人愿意同爱发牢骚的人聊天

世界上没有人喜欢别人在自己身边发牢骚，不管你是对公司制度不满、对家庭不满、对生活不满还是对某个人不满，牢骚再多，也不要四处散播。逢人便倾诉你的不满和怨怒，只会变成祥林嫂，还会遭遇冷眼和躲避。

在人际交往中，谁也不想给别人留下一个不好的印象。然而很多时候，我们在和别人的交谈中，就会不自觉地开始抱怨，如“老板不识人才，我整日做牛做马，但是却一直没有升职的机会。”“我老公真是无能，人家又买房子了，我们到现在什么都没有。”“生活真是不公平，为什么我做这也不顺，做那也不顺。”犹如江水般滔滔不绝。

实际上，当你抱怨了一通之后，别人只会神游天外，希望赶紧结束这种乏味、令人不快的交谈。别人说不定还会这样认为：你之所以碌碌无为不是因为老板不知英才，而是你本身能力一般；你抱怨你的老公无能，那你当初为什么嫁给他……

聪明人都知道，在和别人聊天的时候，偶尔抱怨自己的一些不如意，别人还会对你产生同情，但是时间长了，难免会产生厌恶。事实上，没有人愿意浪费时间去听别人的抱怨，谁会愿意糟蹋自己本来还不错的心情呢？就算是亲密的朋友，也不要随心所欲地时时抱怨，朋友不是你的垃圾桶，如果你不想失去真心待你的朋友，那么你就不要把一些没用的牢骚丢给对方。

张剑早上起晚了，他手忙脚乱地穿衣洗漱后赶去上班，结果路上又堵车了。张剑惦记着今天约好的客户，心里非常着急。等他到达公司，客户已经等了将近一个小时了。

一见面，等了很久的客户还没说话，张剑就开始抱怨：“都怪那只破闹钟，起床也晚了，路上又堵车，这个糟糕的交通，真是让人窝火……”客户明显已经在极力忍耐了，张剑却还是没有闭口的意思。抱怨完毕之后，张剑才和客户聊起续签合同的事情。

有涵养的客户礼貌委婉地表示，自己希望在上次合同结束后，不再与张剑所在的公司续签了。

每个人都和你一样，生活在同一片天空下，你遇到的问题别人也会遇到。如果你还想与人继续交谈，那么还是把自己的牢骚咽回肚子里去吧，尝试着换一些别人喜欢的话题，才不会招人反感。

在说话的过程中，要记得“己所不欲，勿施于人”。试想，你会愿意听别人一直发牢骚吗？你对生活不满也好，对事业不满也罢，就算你的心情再怎么不好，别人都没有义务承担你的坏心情。

无休止的抱怨会让你在你的人际圈中的地位急剧下降，因为，没有人会愿意听别人的任何抱怨。再多的抱怨也不能改变事情的本质，反而会让你自己，会让你的朋友，甚至家人也对你产生不满。在人际交往中，要想成为一个充满智慧的说话者，就远离抱怨吧。

4. 闲聊也别口无遮拦，避免话不投机

一个说话讲究艺术的人，说出的话往往能让人心情愉快。他们的话语或充满了哲理，或带有幽默的气息，褒贬有度，张弛有节。会说话的人，无论到哪里都不会缺少朋友，他们在交谈的过程中，一定是主角。当一个人说话面面俱到的时候，别人怎么能挑出他的毛病？当一个人说话能够引起共鸣的时候，怎么能不受到他人的欢迎？

要想有一个良好的人际关系，说话是必不可少的，朱自清曾经说过：“人生不外言动，除了动就只有言了，人情世故，有一半是在话里。”说话能力的高低体现着一个人的素质和涵养以及应变能力。然而，在说话的时候千万不要口无遮拦，否则会在无意中得罪别人。

明朝开国皇帝朱元璋，出身低微，小时候非常穷苦，曾经给大户人家放牛，甚至为了填饱肚子还当过和尚。后来机缘巧合，再加上他自身的才干，成为了一代开国皇帝。

他当了皇帝以后，他儿时的一位朋友得知了这个消息，决定来参拜朱元