

别败在不会说话上

最受欢迎的 沟通方式 和技巧

姜军 主编

不鸣则已，一鸣惊人

会说话，是事业成功的突破口

会说话，是人际关系和谐的秘诀

会说话，是完美人生的关键

一句话让人帮你，一句话让人服你，一句话让你赢得成功

 江西教育出版社
JIANGXI EDUCATION PUBLISHING HOUSE

别败在不会说话上

最受欢迎的 沟通方式 和技巧

姜军 主编

不鸣则已，一鸣惊人

会说话，是事业成功的突破口

会说话，是人际关系和谐的秘诀

会说话，是完美人生的关键

一句话让人帮你，一句话让人服你，一句话让你赢得成功



江西教育出版社
JIANGXI EDUCATION PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

最受欢迎的沟通方式和技巧 / 姜军主编. —南昌:
江西教育出版社, 2013. 10
ISBN 978 - 7 - 5392 - 7058 - 6

I. ①最… II. ①姜… III. ①口才学 - 通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 160120 号

总策划 / 杨建峰
封面设计 / 松雪图文

敬启

本书在编写过程中,参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难,我们未能和部分作品的作者(或译者)取得联系,对此谨致深深的歉意。敬请原作者(或译者)见到本书后,及时与本书编者联系,以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话:010-84853028 联系人:松雪

最受欢迎的沟通方式和技巧

主编 / 姜军
策划编辑 / 熊侃 杨永胜
责任编辑 / 王芸
江西教育出版社出版
全国各地书店经销
北京德富泰印务有限公司印刷
开本 1020 × 1200 1/10 印张 44 字数 700 千
2013 年 10 月第 1 版 2014 年 3 月第 2 次印刷
书号:ISBN 978 - 7 - 5392 - 7058 - 6
定价:59.00 元
赣版权登字 - 02 - 2013 - 202

本书整体设计及内容均受国家著作权法保护,非经权益人书面同意不得摘编或仿制

前言

PREFACE

当今社会,掌握说话的艺术,已经成为现代人成功的必备条件。不少领袖、企业家、名人因为懂得说话的艺术而名震一时。懂得如何说话俨然已经成为一个人综合素质的重要标志,成为个人在社会上生存的必备能力之一。在生活中,拥有好口才,可以使陌生的人互生好感,结成友谊;可以使相互熟识的人之间情意更浓、感情更深;可以使意见分歧的人互相理解,消除矛盾;可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛,友好相处。

说话作为人们最简单、最直接的表达方式,它的重要性是不言而喻的。我们已经告别了那种“鹦鹉学舌,不离于禽;猩猩能言,不离于兽”的人云亦云的时代。在纷繁复杂的现实生活中,学会更深刻地领悟话语的真谛,学会如何讨人喜欢地说话,显然是大势所趋。

当今的社会,是一个人际关系复杂、社会活动频繁的社会,无论做什么,都需要先用语言去沟通、去交流。一个会说话的人,每说一句话都能使人如沐春风、温暖无比;而一个不会说话的人,一句话出口,则能使人如坠冰窟、寒彻透骨。同样是说话,为什么会有如此大的区别呢?这其中的关键原因就是有人能口吐莲花,把一句话说得如丝竹琴瑟般悦耳动听、讨人喜欢,而这样的人,也大都是生活中的成功人士。而那些失败者则大多败在了不会说话上。

学会讨人喜欢的说话方式,才能把话说到对方的心坎里,获得对方的好感,成为人见人爱的说话高手。一句话可以成仇——一句话说错了,会破坏人际关系的良好互动;一句话说错了,会导致功败垂成。一句话可以成福——一句话说对了,可以得到益处;一句话说对了,也许会向成功迈进一步。

学会用讨人喜欢的方式说话,是一件看似简单实则不易的事。说简单,是因为我们每个人都会说话,都知道说话要做到讨人喜欢;说不易,是因为把握别人的心理很难,而且绝

大多数时候说话是即时的,容不得你仔细斟酌。那么,怎样才能让自己说的话更具魅力,更讨人喜欢,字字如珠玑,句句入肺腑呢?答案就在本书中。

本书通过大量经典的口才实例,从赞美、批评、拒绝、谈判、辩论等方面生动具体地阐释了好口才是怎样炼成的,并介绍了很多提高说话水平的实用方法。

本书用通俗易懂的语言、娓娓动人的故事、实际有效的例证,向读者介绍了各类情况中的口才艺术以及生活中口才的训练方法,其内容易懂易学,方便实用,借鉴性及操作性极强。书中介绍的方法与技巧,让你在上司面前应付自如、在同事面前侃侃而谈、在谈判桌前游刃有余、在经商路上招财进宝、在客户面前落落大方……

当你逐页阅读本书时,你会从中学到说话轻重有度、褒贬有节的批评技巧;会学到进退有余地、游刃有余空间地与他人说话的方法;会明白与同事说话要知深浅,与领导说话要讲策略,求职时说得好不如说得妙……

总之,别败在不会说话上,只有提高自己的说话水平,练就一副好口才,才能把话说得滴水不漏、讨人喜欢,才能让口才帮助自己改变命运、收获成功、走向辉煌!

目 录

CONTENTS

第一章 说话要讲究原则

熟悉社交语言禁忌	1
成功交谈注意事项	1
日常交谈的禁忌	2
形象化说话	4
以情动人效果佳	5
通俗的最高境界	6
有动感才有魅力	7
说得好不如说得巧	7
说话令人舒服的要素	8
职场多说漂亮话	9
听懂弦外之音	10
怎样表达不同意见	11
应顾及不同的风俗习惯	12
察言观色很重要	13
从语言上尊重对方	15
将他人的名字牢记在心	17
话到嘴边也要留三分	18
思考后再把话说出口	20

第二章 说话要懂得礼节

掌握礼貌用语的方法	22
-----------------	----

恰当地运用称谓	23
寒暄中需要遵守的礼节	24
问候熟人的礼仪	26
交谈的礼仪	26

第三章 说话时善用肢体语言

眼睛也会说话	28
手势语言很重要	29
摆正体姿再说话	31
用微笑赢得一切	34
如何运用首语	35
握手也有学问	35

第四章 化解尴尬的说话技巧

找准反驳的话题和时机	37
以含蓄的语言表达不满	37
要学会及时补救口误	38
学会适当自嘲消除隔阂	40
反唇相讥,回击不怀好意者	41
掉转话题,巧妙化解尴尬	42
要会自我调侃	43
装作不知道,说得更奇妙	44
用玩笑解除尴尬	45

第五章 化解矛盾的说话技巧

遇到争执时,要注意自己的身份地位	46
困境中要以情动人	46
对于他人的无意冒犯应保持宽容的态度	47
常说“我们”,而不是“我”	48
小摩擦可以通过“和稀泥”的方法来解决	48
巧妙脱身,重审局势	49
对于职场矛盾要注意细节	49
面对矛盾,可以转换思想方式	50
要懂得退让	51
双关语有妙用	52
培养自己随机应变的能力	52

给对方找台阶下	52
幸灾乐祸是大忌	53

第六章 让别人心悦诚服的说服术

说服之前做好准备工作	54
知己知彼,方能取胜	55
说服是一项艰巨的任务	56
说服时不可忽视制约因素	56
抓住说服的最佳时机	57
把握说服的度	58
重视说服表情	58
说服时善用声调	59
说服要对症下药	60
宽容大度是说服者的必备素质	61
现身说服,感情真挚	61
树标说服,生动形象	62
唤醒说服在于有意引导	63
借物说服要借物发挥	64
激将说服施以强烈反刺激	64
亲和力是说服人的利器	65
锁定需要说服的人物	66
根据场合确定说话内容	66
说服对方要选择合适的场所	67
说服别人可以采取矫枉过正的方法	68

第七章 求人办事的说话技巧

攻心有术,暗示有方	69
用“是”说话,用心诱导	69
迎合有道,投其所好	70
善于吹捧,搔到痒处	71
先替对方着想	72
用“奉承话”求人	73
说话“诚恳”,求人不难	74
“攀高枝儿”求助贵人	75
迂回诱导,以话套话	77

第八章 让人心服口服的批评技巧

婉言批评效果更佳	78
----------------	----

不妨在批评里加点“糖”	79
查清事实,有效沟通	79
批评也要“动听”	81
批评要适可而止	82
批评也要讲技巧	84
批评和赞美需结合在一起	85
不要直接指出别人的错误	88
对别有用心之徒无须留情面	91

第九章 夸到人心坎里的赞美语

如何赞美他人	93
交际从赞美开始	95
赞美让人心花怒放	95
赞美应有新意	96
赞美不是“拍马屁”	97
赞美比批评更易让人接受	98
赞美的效果会更好	102
如何采用赞美策略处理棘手的人际关系	102
尽量减少批评	104
赞扬下属是管理者必备的能力	105
如何让称赞获得最大的效果	108
好孩子是夸出来的	113
如何赞美下属和晚辈	116
要学会欣赏和赞美别人	118
得体的赞美让别人觉得舒服自然	119
赞美话甜人心	122
把握好赞美他人的“度”	123
用谦卑的心去赞美	123
发自内心的称赞最能使人愉快	125
赞美他人要留意赞词	125

第十章 把话说到点子上

言不在多	127
准确表达自己的意图	128
说话时要避实击虚	130
及时地雪中送炭	131
说话要找准时机	132
把话说到点子上	133

说出的话要尽量让人满意	134
生动的语言具有相当的说服力	135
与陌生人交谈,尺度是关键	136
寒暄需要恰到好处	137
采用得体的说话方式	138

第十一章 成功交谈的说话技巧

把想法表达清楚	140
运用说话的技巧可让人一见如故	141
通过闲谈来深入交往	142
不要忽视说话的场合和身份	143
说出的话要使他人易于理解	144
顺着他人的喜好说话	146
如何与他人成功交谈	147
招人喜欢的说话技巧	148
谈话时要避开禁忌	149
将语言表达变得多姿多彩	150
奉承话要按需而用	151
小心“祸从口出”	152
提高交谈效率的方法	153
交谈过程中应注意的地方	154
交谈也要区分场合	155
交谈需要互动	156
如何活跃交谈气氛	157
交流中的忌讳	158

第十二章 让人不会对你反感的拒绝技巧

拒绝是一门学问	160
与地位较高的人交往要善于揣测	161
重人情,讲面子	163
语言沟通,委婉是奇效黏合剂	166
婉转表达胜于直来直去	166
拒绝他人要把握分寸	167
学会维护自身权利	168
拒绝他人要讲究策略	169
学会说“不”	170

第十三章 探望病人的说话技巧

尽量不要谈及病情	172
尽量多聊轻松的话题	172
从反面鼓励、安慰病人	173
着重强调病人的其他优势	173
注意患者的细小变化,做出乐观估计	174
劝病人安心养病	174
注意保持口径一致	175
探望病人时的语言禁忌	175

第十四章 学会演讲,征服众人心

如何选题	176
演讲文稿的特殊性	178
演讲主题需明确	179
演讲中心要突出	180
演讲开头得精彩	181
演讲结尾要有力	182
社交演讲应慷慨激昂	183
竞聘演讲要恰到好处	184
就职演讲体现能力	185
答谢演讲要真诚	186
即席演讲中的要点	188
用自我演讲树立威信	189
哲理演讲的艺术	190
散发理性演讲的光辉	191
用求同演讲拉近距离	192
类比演讲会收到惊喜	193
设置演讲悬念	194
演讲要有气势	195
演讲亦能兴波	196
如何构建演讲高潮	198
培养演讲应变能力	199
掌握演讲升华的尺度	201

第十五章 学会谈判,有效沟通

掌握谈判的主动权	202
----------	-----

回答的水平决定人的谈判能力	204
善用心理战术	205
说服是谈判过程中的艰巨任务	205
学会在谈判中传递拒绝	206
良好的气氛易于沟通	207
注重谈判前的寒暄话题	208
学会察言观色	209
掌握商务谈判的基本礼仪	210
牢记商务谈判的原则	211
谈判人员要培养良好的气质和性格	211

第十六章 学会辩论,傲立群雄

灵巧地避免得罪人	213
一言定成败,一言定兴衰	214
逐层分析,各个击破	216
利用感情情绪感染听众	217
及时采用多种战术以克敌	220
争取主动获得奇效	221
善用诡辩术	222
善于明辨真理同时不失优雅	223

第十七章 学会营销,顺利成交

攻心为主营销策略	227
尊重顾客,赢得好感	228
永远保持热情的态度	229
真诚是推销产品的前提	230
一语激起购买欲	231
到什么山唱什么歌	232
“听”的技巧	233
巧妙的提问有助于成功营销	234
营销中应如何倾听	234
了解顾客是营销的前提	235
牢牢吸引顾客	236
刺激欲望,激发兴趣巧成交	237
声音在营销中的妙用	237
以关爱打动顾客	239
幽默风趣,促进营销	239
用最动听的声音接打电话	240

商务谈话要简洁准确,切中要点	242
善于把话说到点子上	243
向顾客提供信息要有分寸	244
成功的营销需要积极的假设	245
用事实说话	246
掌握答复技巧	247
好的开场白是成功的一半	248
赞美的技巧	250
恰到好处地恭维对方	251
勿以行家的口气参与洽谈	251
必须努力避免的洽谈语言	253
打动顾客的说话艺术	254
事实描述最有说服力	255
如何发挥语言的说服威力	256

第十八章 求职面试的说话技巧

自我介绍的技巧	258
面试常见的回答方式	259
如何处理与原雇主有关的问题	262
如何回答“你为何频繁换工作”	262
女性如何回答敏感问题	263
跳槽者面试时的禁忌	264
如何处理面试中的尴尬	265
如何在面试中脱颖而出	268
面试易犯的错误	269
谈薪水的窍门	271
度过试用期的黄金法则	272
如何面对欺生现象	274
如何克服面试的羞怯心理	275
提前做好准备	276
得体的仪表增加你的魅力	277
如何克服面试紧张	278
新奇的表达让你更出色	280
敢于亮出你的优点	280
在面试中表达缺点的艺术	281
轻松应对刁难	283
机智回答敏感问题	283

第十九章 领导者的说话技巧

领导者要善用激励原则	285
------------------	-----

领导赞美下属要以事实为依据	286
领导者主持会议的方式	286
领导者主持会议应具备的素养	288
领导者即兴发言的方式	293
领导者应对突发情况的方法	296
领导者把握说话分寸的方法	299
领导者必须掌握交谈的技巧	300
领导者需要倾听抱怨	301
领导者要请下属服从	301

第二十章 与上司及老板沟通的说话技巧

与上司得体交流的艺术	303
跟上司说话要注意分寸	304
接受上司指示时的注意事项	305
汇报工作的原则	306
赞美上司有技巧	307
怎样让上司同意你的观点	308
与多疑的上司相处的艺术	309
如何拒绝上司的“圣旨”	310
向上司汇报工作的注意事项	311
如何与老板谈年度绩效	311
如何面对上司的批评	312
如何面对上司的无故指责	313
给上司提意见的技巧	314
如何指出老板的过错	315
成功加薪的方法	316
拒绝委托的艺术	318
适时表现的技巧	319
把握说话时机	320

第二十一章 与同事沟通的说话技巧

同事间说话的“纪律”	322
同事间说话的注意事项	323
巧用幽默语言分享快乐	324
与同事聊天的注意事项	325
避免无谓的闲聊	327
及时消解与同事的误会	328
理智对待同事的冷言冷语	329

如何应对同事与你抢功的情形	330
指出同事缺点的艺术	331

第二十二章 与下属沟通的说话技巧

如何向下属展示说话的亲和力	332
如何掌握与下属说话的分寸	333
把握重点与下属交谈	333
多倾听下属说话	334
向下属提问的语言技巧	335
如何向下属表达自己的观点	337
与下属说话的注意事项	338
模糊语言的妙用	339
发布坏消息的艺术	341
如何应对下属的抱怨	342
以退为进,树立威信	343
如何有效管理员工	344
高效实施命令的秘诀	345

第二十三章 让爱情简单美好的甜言蜜语术

爱情是“谈”出来的	347
掌握初恋的说话艺术	348
选择好初次约会的话题	349
与异性聊天的诀窍	349
斗嘴是情侣间有趣的语言游戏	350
生活中不可缺失“废话”	352
夫妻说话讲分寸	353
把“不”说得动听些	354
让恋人接受你的不满	355
男人要会甜言蜜语	356
恋爱中的试探术	362
不要吝惜爱的语言	363
成功邀约的四大妙招	363
应对邀约要有分寸	365
如何克服约会时的不善言辞	366
如何博得女友的欢心	367
指出恋人缺点有技巧	369
多交谈是情感保值的有效手段	370
争吵有度,和好有方	371

如何加固爱情	372
--------------	-----

第二十四章 化解家庭矛盾的糖衣“软化术”

沟通是寻找美好回忆的良方	374
如何调剂夫妻感情	375
如何讨婆婆欢心	375
怎样讨岳父岳母的欢心	376
做子女的知心父母,了解子女的想法	377
要懂得如何赞美孩子	379
平等地和孩子交谈	381
对孩子说话要讲究技巧	382
与孩子有效沟通的秘诀	383
与孩子忌说的话	385
说服父母有妙招	386
父母吵架时的劝说艺术	388
如何对待父母的打骂	389
恰当化解与父母的争执	390

第二十五章 幽默口才训练

学学拟人幽默	392
掌握位移幽默	393
运用稚语幽默	394
尝试化怒幽默	394
遵循推理幽默	395
学会铺垫幽默	396
学会迂回幽默	396
运用好歪解幽默	397
学学模拟幽默	398
巧妙设置悬念幽默	399
掌握返还幽默的技巧	400
尝试夸张幽默	400
懂得含蓄幽默	401
反语幽默的魅力	402
黑色幽默需掌握好分寸	403
歪语幽默有讲究	404
错用幽默需慎重	404
当心圈套幽默	405
学学婉曲幽默	406

错释幽默需分清对象	407
尝试一下自嘲幽默	408
颠倒幽默需警惕	408
慎重使用求职幽默	409

第二十六章 交际口才训练

如何用好交际暗示	411
学会交际中的拒绝	412
掌握交际中的解释	413
领会交际中的批评	414
初次见面语言技巧	415
善用女性语言	416
男性语言面面观	417
应酬语言需掌握	417
劝酒语言有学问	418
劝架语言含技巧	419
调解语言要有分量	419
公关语言艺术	420
司仪语言艺术	422