

把话说得滴水不漏
把事办得漂亮成功

你也可以 做最好的自己

杨海珊 主编

汕头大学出版社

把话说得滴水不漏
把事办得漂亮成功

你也可以 做最好的自己

杨海珊 主编

汕头大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

你也可以做最好的自己 / 杨海珊主编. — 汕头 :
汕头大学出版社, 2013. 11
ISBN 978-7-5658-1088-6

I. ①你… II. ①杨… III. ①成功心理-通俗读物②
口才学-通俗读物 IV. ①B848.4-49②H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 284259 号

你也可以做最好的自己

NIYEKEYIZUOZUIHAODEZIJ

总 策 划:杨建峰
主 编:杨海珊
责任编辑:宋倩倩
责任技编:陈嫦娥
装帧设计:松雪图文 王 进
印刷监制:高 峰 苏画眉
出版发行:汕头大学出版社

广东省汕头市汕头大学内 邮编:515063

电 话:0754-82904613
印 刷:北京楠萍印刷有限公司
开 本:787mm×1092mm 1/16
印 张:27.5
字 数:650 千字
版 次:2013 年 11 月第 1 版
印 次:2013 年 11 月第 1 次印刷
定 价:59.00 元

ISBN 978-7-5658-1088-6

发行/广州发行中心 通讯邮购地址/广州市越秀区水荫路 56 号 3 栋 9A 室 邮编/510075
电话/020-37613848 传真/020-37637050

版权所有,翻版必究

如发现印装质量问题,请与承印厂联系退换

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,及时与我们联系相关事宜。联系电话:010-84853028 联系人:松雪

前言

PREFACE

马到成功,一个充满魅力的字眼;心想事成,一条流行了千年的祝福语;做成功人士,一个人人向往的人生目标。如何才能如愿以偿收获圆满人生呢?那就需要学会把话说得滴水不漏,把事办得漂亮成功,以做最好的自己。

说话嘴上要有硬功夫,办事心里要有软手段。会说话办事是一门学问,更是一门艺术。深谙说话技巧和办事之道的人,总是更容易受到成功的青睐!

在现实生活中,每个人都离不开说话、办事,甚至可以说,我们是在说话、办事的过程中度过一生的。一个人要想在激烈的生存竞争中降龙伏虎,在复杂的社会上左右逢源,就要充分依赖说话水平与办事能力的提高。

说话办事是一个人在复杂的社会环境中保全自己,在激烈的竞争中获得胜利的必备本领。当你真正掌握了说话的技巧,具备了办事的策略,你就拥有了成功人生的资本,就能在事业上取得成功,在人生中找到幸福!

说话与办事是人生的智慧。智慧有大小之分,大智慧是根本,是主线,譬如心态、品质、人缘;小智慧是枝叶,是扶持,譬如形象、口才、机变。大智慧和小智慧相辅相成才能保证人生这棵大树生机盎然、枝繁叶茂。

但是,并不是每个人都能把话说好、把事办好。为了帮助读者把话说得滴水不漏,把事办得妥妥当当,尽快成为一个会说话、会办事的人,我们编著了《你也可以做最好的自己》。这本书将告诉你如何借鉴成功人士的技巧和诀窍,为自己走向成功添砖加瓦。

本书从实用、方便的原则出发,将日常生活最直接、最有效、使用率最高的口才技巧和处事方略介绍给你,让你用最短的时间把握说话的分寸、办事的尺度,掌握能说会道、精明处事的本领,在任何场合面对任何人都能做到得心应手、无往不胜。

本书作为故事精彩、文字优美、内容全面、道理实用、分类系统的成长励志之作,书中用通俗易懂的语言、娓娓动听的故事、实际有效的例证,向读者介绍了练就卓越口才、提高办事能力的重要性和训练方法,其内容易懂易学,方便实用,借鉴性及操作性极强。本书旨在引领读者登堂入室,迈入说话办事的最高殿堂,掌握成就卓越人生的两大法宝,提升你的个人素质,增强个性魅力,提高综合能力,少走弯路,打破迷局,提前迈上成功之途。全书视野广阔,范围广泛,针对性、实用性强,堪称最全面、最丰富、最经典的版本。

说好一句话可以改变命运,办成每件事可以成就一生。本书内容古今兼用,中外融通,知识面广且可读性强,观念新颖而可操作性强,希望你读后有所启迪和收获。当你收获心得的时候,就是享受成功的开始!

目 录

CONTENTS

第一篇 把握说话的艺术

第一章 说话讲究原则

社交场所讲话的原则	2
讲话也要看场合	3
说话时要替对方着想	3
不该说的莫开口	4
从对方的角度思考问题	5
生活处处需要“和事佬”	6
学会给别人留面子	7
别让手机成为“泄密”工具	9
不要把时间浪费在无谓的争论上	10
不要将公司同事作为倾诉对象	11
别拿自己的恩德当令箭使	12
要学会适时“糊涂”	14
不要在办公室随意谈论隐私	14
揭人伤疤的话说不得	15

第二章 说话把握分寸

让寒暄恰到好处	17
说话方式要得体	18
话不点透,以免伤人心	19

说话分寸决定效果	20
话不要说得太满	22
玩笑话要得体	23
仔细斟酌闲谈用语	24

第三章 沟通要有技巧

幽默要恰到好处	25
学会“旁敲侧击”解决问题	26
保持沉默是解决争议的“良药”	26
“巧舌如簧”的用途	27
借对方之题,言自己之意	28
先退后进,转折服人	29
眼睛也会说话	30
手势语言很重要	31
摆正体姿再说话	33
用微笑赢得一切	36
如何运用“首语”	37
握手有学问	37

第四章 说话注意细节

忌把“我”字挂在嘴边	38
开玩笑也要处处留心	38
言不在多	40
有效说服别人	41
说话时要一语破的	42
说话要找准时机	43
把话说到点子上	44
说出的话要尽量让人满意	45
生动的语言具有相当的说服力	46
与陌生人交谈,尺度是关键	47
应顾及不同的风俗习惯	48
从语言上尊重对方	48
将他人的名字牢记在心	51
话到嘴边也要留三分	52
思考后再把话说出口	53

第五章 口才需要训练

注重心理训练	55
--------------	----

重视思维训练	55
语智训练有策略	57
思路训练讲究方法	58
记忆训练有技巧	59
表达训练的方法	60
加强语调训练	61
微笑训练不能少	62
注重择语训练	63
演讲训练的步骤	64
论辩训练的选择	66
解说训练用处大	67
同步训练难度高	68
综合训练锻炼能力	69
学学放松训练	70

第二篇 难说的话需巧说

第一章 克服坏习惯方能说好话

避免表意不明而引发歧义	74
切忌粗俗无礼,不知所谓	74
不要在别人面前喋喋不休	75
不要吐出没有风度的言辞	76
控制音量语速,避免无章法问答	77
把握好说话轻重的分寸,不可太露骨	77
克服卑怯的心理	78

第二章 摆脱窘境远离尴尬

自我解嘲可化解尴尬	80
遭遇尴尬时故说“痴”话	80
谈吐有趣,在笑声中摆脱窘境	81
用“开涮法”解决冷场	82
面对无理取闹,不可针锋相对	83
不要哪壶不开提哪壶	83
化干戈为玉帛	84
避免与别人话不投机	84

第三章 巧言处理家庭难题

正确处理夫妻间的吵架 86

夫妻说话讲分寸 87

说服父母有妙招 88

巧妙化解与孩子的“代沟”冲突 88

“裹着糖衣”教育孩子 89

第三篇 掌握办事的技巧

第一章 掌握办事好方法

思路跟着环境变 92

开辟新途径才有新出路 93

要经常更新自己的思想 94

从事物的反面入手,难题更容易解决 96

让思考移移位,难题会豁然开朗 97

从变化中实现转机 98

正面难下手,从侧面出击 99

做到点子上,不要瞎忙 100

做就要做好,做就要做快 101

能做事不如会做事 103

当机立断见果敢 104

第二章 利用人际关系,借力办事

用心“存储”人际关系 106

利用熟人寻找“靠山” 107

不吃独食,人人有份 109

向成功人士靠拢 109

同学关系最近,燃眉之际可用 111

真情对人,酌情对事 112

忘记他人过错,记住别人恩惠 114

说他人爱听的,做他人想要的 114

抓住了心,也就抓住了人 116

给人一份情,让人还上一辈子 116

得人心者得天下 117

朋友要交,小人要防	118
学会以小见大	119

第四篇 难办的事有妙招

第一章 利用微薄人力资源

利用技巧获得领导帮助	122
让已发达的朋友为你办事	123
五招,让远亲为你解决烦恼	123
让不显山不露水的“小人物”全心全意为你办事	124
找准最有效的方法,让小人为你所用	125
求助过去的“敌人”为你办事	125
让清高傲慢的人放下架子来帮你	126
让自私自利的人给你带来收益	126

第二章 讲究职场办事方法

站在企业立场思考	128
别和老板对立	128
像老板一样思考	129
问自己能为企业做什么	130
企业就是你的船	131
对企业有强烈的认同感	132
从内心热爱自己的企业	133
智慧对待老板的错误指令	134

第三章 遵守办事潜规则

和大家一起分享荣耀	135
把功劳和荣誉送给别人	136
自以为是会遭到失败	137
成功前不要自吹自擂	137
努力使人感受到他的尊严	138
主动吃亏与被动吃亏	139
吃亏是福的真谛	140

第五篇 掌握公关的艺术

第一章 学会公关必备武器

把话说得生动“另类”，客户才能接受你	142
自报家门要明确，不可说“我是小张、小王”	142
讲好开场白，吸引对方注意力	143
电话销售，确定目标很重要	144
挖掘客户的内在需求，做出切实有效的解决方案	145
制造紧张气氛，“逼”出他的决定	146
多在决策者周围的人身上下功夫	148

第二章 深谙公关规则

不要抢了别人的座位	149
巧妙递出你的名片	149
在简短的自我介绍中表现出长处	150
平时冷庙烧香，急时才能抱佛脚	151

第三章 做好职场公关课

老板说话应具备的特点	152
让说话有权威感	153
发出指令讲究技巧	154
要学会幽默	155
争辩的艺术	156
如何面对说话不着边际的人	157
言行举止应符合身份	158

第六篇 说话办事分场合

第一章 面试有道

自卑是导致面试失败的重要因素	160
无畏无惧，方能成功	161

摆脱依赖走向成功	162
选择最适合自己的职业	162
即使能力突出,也不要狂妄自大	163
求职场上切忌浮躁	164
不要与人进行盲目攀比	164
制作简历应避免的四大毛病	165
了解面试官的心理	166
做足准备,用微笑展示自信	167
怎样才能培养亲和力	167
树立良好的第一印象	168
通往职场的“五步法”	169
不要陷入“自杀式”的雷区	170
电话面试时要沉着	171
不要过分“推销自己”	172

第二章 请托有方

暗示讲究方法	173
用“是”说话,用心诱导	173
迎合有道,投其所好	174
因人而“捧”,搔到痒处	175
蛇打七寸,人从利害	176
先替对方着想	176
用“奉承话”求人	178
说话“诚恳”,求人不难	178
“攀高枝儿”求助贵人	180
迂回诱导,以话套话	181
求人时要善于说效忠的话	181
求人办事要见机行事	182
求人办事的语言技巧	183

第三章 应对上司

与上司得体交流的艺术	187
跟上司说话要注意分寸	188
接受上司指示时的注意事项	188
汇报工作的原则	189
赞美上司有技巧	191
怎样让上司同意你的观点	192
与多疑的上司相处的艺术	193
如何拒绝上司的“圣旨”	193
向上司汇报工作的注意事项	194

如何与老板谈年度绩效	195
如何面对上司的批评	196
如何面对上司的无故指责	196
给上司提意见的技巧	197
如何指出老板的过错	198
把握上司心理,把握说话时机	199

第四章 面对同事

同事间说话的“纪律”	201
同事间言语的注意事项	202
巧用幽默语言分享快乐	204
与同事聊天需谨慎	205
避免无谓的闲聊	207
及时消除与同事的误会	207
理智对待同事的冷言冷语	209
如何应对同事与你抢功的情形	209
指出同事缺点的艺术	210

第五章 对待下属

管理者说话的禁忌	211
如何向下属展示说话的亲和力	212
如何掌握与下属说话的分寸	213
把握重点与下属交谈	214
多倾听下属说话	215
向下属提问的语言技巧	216
如何向下属表达自己的观点	218
与下属说话的注意事项	219
模糊语言的妙用	220
发布坏消息的艺术	222
如何应对下属的抱怨	223
施恩望报的艺术及注意事项	224
以退为进,树立威信	225
高效实施命令的秘诀	227

第六章 探望病人

探望病人的语言禁忌	229
用暗示性的语言让他精神振作	229
“一次只流一粒沙”式的劝告	230

顺耳良言利于病	231
一反惯例出奇效	232

第七章 表达爱意

爱情是“谈”出来的	233
掌握初恋的说话艺术	233
选择好初次约会的话题	234
与异性聊天的诀窍	235
斗嘴是情侣间有趣的语言游戏	236
生活中不可缺失“废话”	238
把“不”说得动听些	239
让恋人接受你的不满	240
男人要会甜言蜜语	241
恋爱中的试探术	247
不要吝惜爱的语言	248
男人如何邀约女人	249
男女的埋单哲学	249
男女间的神秘吸引力	250
女人最吃男人哪一套	251

第八章 与朋友相处之道

选择有用的冷庙烧香	253
洞察对方是否可以深交	254
结交优势互补的朋友	255
真正为朋友着想	256
雪中送炭远胜于锦上添花	257
忘记对他人的恩惠	257
不需要帮助时也要保持联系	258
求老朋友要不卑不亢	259
借给朋友钱不如直接给朋友钱	260

第九章 与客户共事

对客户要常怀感恩之心	262
学会让客户“上你的当”	263
打消客户心中的疑虑	264
永远不要与客户发生争执	266
用真情感动客户	267
提醒客户不要“错失良机”	269
让客户感受到你和他站在同一边	270

注意倾听客户心声 271

使客户保持忠诚 273

第十章 演讲之道

如何选题 275

演讲稿的特殊性 277

演讲稿的结构 277

演讲主题需明确 278

演讲中心要突出 279

演讲开头得精彩 280

演讲结尾要有力 281

社交演讲应慷慨激昂 281

竞聘演讲要恰到好处 283

就职演讲要体现能力 284

答谢演讲要表达真诚 285

即席演讲中的要点 287

用自我演讲树立威信 288

哲理演讲的艺术 288

散发理性演讲的光辉 290

用求同演讲拉近距离 291

类比演讲会收到惊喜 291

设置演讲悬念 293

演讲要有气势 294

演讲亦能兴波 295

如何构建演讲高潮 296

培养演讲应变能力 297

掌握演讲升华的尺度 299

第十一章 主持会议

主持会议必备的六大语言技巧 300

领导者应具备的十种主持技能 302

主持会议的四大误区 307

第七篇 说话办事会博弈

第一章 懂得博弈，事半功倍

用吃牛排的方式解决问题 310

你想做什么样的人,就和什么样的人在一起	311
事半功倍的博弈思维:借助成功者抬高身价	311
罗思柴尔德的成功秘诀:跻身上流社会	313
主动汲取优秀“圈子”的能量	313
掌握 20% 的关键人际是成功的法门	314
赢家通吃的“马太效应”	315
成功要趁早,借力是最廉价的时间成本	316
反向博弈的成功捷径:尊重并欣赏对手	317

第二章 以低就高,示弱图强

低调处世益于养精蓄锐	319
深藏不露可避免无益争斗	319
放低心态才能走得稳	320
低微处起步更益于立身	321
放低自己,抬高别人	322
低是高的铺垫,高是低的目标	323
低调做人是一种人生态度	324
低调是处世的哲学	325

第三章 提高说话办事水平

麻烦不来找你,请不必去找麻烦	327
骄矜起祸胎,谦和心长存	327
韬光养晦,使对方失去戒心	329
最让人心动的是“你没有架子”	329
故意在明显的地方留一点儿瑕疵	330
真正的快乐在于减少欲念	331
厄运往往始于逞强好胜	332
三思而行,勿因贪利而使自己陷于被动	333

第四章 教你博弈法则

巧用方法自我贴金,创造办事条件	335
迂回进取,搞定对方身边人	336
请将不如激将	336
暗中智取,让对方为你办事	337
声东击西,出对方意料之外	339
放长线,钓大鱼	340
如何在困境中全身而退	341
处理事情切莫走极端	342

第八篇 商务应酬要做好

第一章 沟通有方

把握接电话的时机	344
接听电话的第一句话	344
正确应答电话	345
电话交谈中的语气	346
让电波传递美好的形象与声音	347
电话交谈要激起客户的兴趣	348
以应答促成电话交谈成功	349
有效控制通话时间的秘诀	349

第二章 说服有道

说服不同年龄客户的妙法	352
说服不同性格客户的妙法	353
既做朋友又做生意	357
商务谈判要注意细节	358
学会“微笑外交”	359
如何在谈判中“让步”	359
商业谈判中的常见原则	360
谈判中常见的七种谈判对手	361
如何拒绝对手	363
谈判中常见的几种正确直觉	364

第三章 商务禁忌

得意忘形是应酬大忌	365
别把应酬当作承诺	365
警惕有失礼仪的交谈方式	366
商务宴会上的不宜话题	367

第九篇 做会说话办事的人

第一章 提高影响力,办事不迷糊

要有自己独特的说话风格	370
-------------------	-----

说话办事充满热情	370
影响力让你的形象更鲜明	371
合适的装扮让你更容易打动别人	372
说话办事时,先从形象上获得别人的认可	373

第二章 懂些技巧,少些磨砺

做前人没做过的事	374
变相要挟也是一种办事策略	375
多在“奇”字上下功夫	375
思想多开窍,创意随后来	376
用心去接纳改变	377
创新会让不可能变为可能	378
创意是成功之苗	379
捕捉灵感赢得先机	381
人人都可以创新	382
反过来想想	383
掌握信息就是掌握财富	385

第三章 把握分寸,掌握尺度

缠着对方不放也是本事	387
挺直腰杆去做事	388
克服阻碍成功的心理障碍	389
胆识也是一种办事的能力	391
跌倒了马上爬起来	392
有耐心才能办成事	393
面对冷遇不灰心	394
放下自己的架子	395
办事需懂得忍让	396
你也可以不按规则出牌	397
不要忽视绕道而行	398

第四章 韬光养晦,能屈能伸

学会退观全局	400
要学会以逸待劳	401
平易近人能助你积聚人气	401
敌人对己的轻视能保全自己	402
居功切勿自傲	403
过犹不及	403