



THE CHARM
OF TALKING

说话的 魅力

在不会说话上

韩媛媛◎著

医话痨、治无语，让表达不再难为你，
少废话、不紧张，句句到点儿便无敌。

话说对了，事就成了。

语言的力量是无穷的，人生的舞台是说出来的！

是人才未必有口才，有口才必定是人才。把握每一次出彩机会！

把僵硬的语言变得婉转，黑白的语言变成彩色。命运就掌握在你的“嘴”上！



中华工商联合出版社

THE CHARM
OF TALKING

说话的 魅力

别输在不会说话上

韩媛媛◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话的魅力: 别输在不会说话上 / 韩媛媛著. —北京: 中华工商联合出版社, 2014.6

ISBN 978-7-5158-0926-7

I. ①说… II. ①韩… III. ①言语交往 - 语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第071955号

说话的魅力: 别输在不会说话上

著 者: 韩媛媛

责任编辑: 胡小英 邵桃炜

装帧设计: 润和佳艺

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次: 2014年9月第1版

印 次: 2014年9月第1次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 220千字

印 张: 14

书 号: ISBN 978-7-5158-0926-7

定 价: 32.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915



为什么要会说话

在人的各种能力中，口才是最直接的表现形式，通过口才可以看出一个人的才干、见识、智慧和水平等。如果一个人说话水平不高，那他就不能很好地驾驭自己的思想和感情，当然，也不能很好地驾驭各种事情和各种情况下的人际关系。一言以蔽之，不能很好地驾驭语言的人，就不能天从人愿地驾驭自己的前程，就不能顺风顺水地驾驭自己的人生。

说话，不仅是一种生理功能，更是一种个人能力的体现。语言在很多时候是非常神奇的，一句话说得好，可以说得人笑；一句话说得不好，可以说得人跳。一句话可以化友为敌，引起一场争论甚至导致一场战争；一句话也可能化敌为友，化干戈为玉帛。

懂得说话技巧的人，到处都会受人欢迎。他们能够使许多素不相识的人携起手来，成为朋友；他们能够为人们排忧解难，消除疑虑和误会；他们能够安抚人们烦闷的心灵，从而勇敢地面对现实；他们能够鼓励悲观厌世的人，使其微笑着迎接新生活。

能说会道，还是一种立足社会的能力。它能够使你的难成

之事心想事成，从而让你在社会中处处顺利；它能够使你在紧要关头化险为夷，从而让你在人际交往中事事如意，在商战中左右逢源；它能够使你迅速说服他人，从而赢得与他人宝贵的合作机遇；它能够使你受到上司的重视，得到同辈的尊重和赢得下级的拥戴，从而让你的事业锦上添花、一帆风顺。

人生要想提高质量，说话就需要提高水平。时至今日，语言已成为人际交往中最重要的方式，说话更是人际沟通中最不可缺少的工具。提高说话水平，掌握语言艺术，已发展成为成功人生一种必备的能力。

成功者曾经这样总结过：“全凭自己的能说会道”；而失败者则这样归纳：“都怨自己的这张嘴”。可见，说话水平的高低，直接影响着人生的得失与成败。如果你没有语言障碍，如果你并不缺少才智，如果你想成就人生的梦想，就不能不具备能说会道的本领。而不善言辞，或尽说废话、空话、套话的人，他们的人生必然不会有多大的成就。

因此，我们必须努力提高说话的水平，掌握高水准的语言技能。任何人都可能是天生的语言大师，说话水平和技巧只能是在学习中不断提高，在实践中不断增强，只要运用其中的方法和技巧，任何人都可以自如地驾驭语言，潇洒从容地与他人交流。

语言大师林语堂有“语言的艺术”一说，意思就是，语言不是一般的工具，使用起来也不同于其他工具。本书就是介绍如何学习使用这种特殊工具的。本书介绍了与不同的对象说话、在不同的场合说话的技巧，相信您定会从中得益。

希望您能喜欢这本书！



攻克对方的心理壁垒

——开口就能打动人，句句说到心里去

Lesson 1	开始交谈：千万别不好意思说话	003
	Point 1 消除恐惧，勇敢张开口	004
	Point 2 微笑拨动对方心弦	007
	Point 3 擦亮眼睛，用对称呼	011
	Point 4 陌生并不是说话的绊脚石	014
Lesson 2	首次交谈应注意的几个要点	017
	Point 1 造好第一印象，设计一见如故	018
	Point 2 善用交谈的金钥匙——提问	021
	Point 3 用寒暄占领说话先机	024
	Point 4 善于发掘“共鸣”的话题	028
	Point 5 打破交谈中的冷场局面	032
	Point 6 用真心拉近彼此间的距离	036



Part 2

“如何听”与“怎么说”

——听话有道、谈吐有方才能处处受人欢迎

- | | | |
|-----------------|-----------------------|------------|
| Lesson 3 | 听就要听得清清楚楚 | 041 |
| | Point 1 善于倾听更招人喜欢 | 042 |
| | Point 2 听出话中的言外之意 | 046 |
| | Point 3 学会排除倾听干扰 | 049 |
| | Point 4 投入感情地去倾听 | 052 |
| | Point 5 静心倾听，不要随便打断别人 | 055 |
|
 | | |
| Lesson 4 | 用准确的语言表达出自己的意思 | 059 |
| | Point 1 要用对方听得懂的语言 | 060 |
| | Point 2 射箭要看靶子，说话要找准点 | 064 |
| | Point 3 让语气为语言添彩 | 068 |
| | Point 4 说话不在多，要以情动人 | 071 |
| | Point 5 说话多用“我们”少用“我” | 074 |
| | Point 6 打造完美的说话声音 | 077 |
| | Point 7 修正说话中的语言坏习惯 | 081 |
|
 | | |
| Lesson 5 | 远离说话中的“红灯区” | 085 |
| | Point 1 口无遮拦是说话的大忌 | 086 |
| | Point 2 玩笑话不能说得太过火 | 089 |
| | Point 3 让“臭嘴”的“雅号”远离你 | 092 |
| | Point 4 注意！不说有损形象的口头禅 | 096 |
| | Point 5 与人争辩永远不会赢 | 099 |



Part 3

引领交谈，完美收场

——怎样很好地结束一段对话

- | | | |
|-----------------|-----------------------|------------|
| Lesson 6 | 成为一场对话的引导者 | 105 |
| | Point 1 言之有“礼”，多说感谢语 | 106 |
| | Point 2 用恰当的赞美调动谈话的气氛 | 110 |
| | Point 3 善于寻找好话题才不冷场 | 114 |
| | Point 4 巧妙插话可以引领一场对话 | 118 |
|
 | | |
| Lesson 7 | 告别用语4招 | 121 |
| | Point 1 给对方一个漂亮的台阶 | 122 |
| | Point 2 发出有人情味的逐客令 | 126 |
| | Point 3 掌控好交谈的时间 | 130 |
| | Point 4 精心设计“告别语” | 133 |



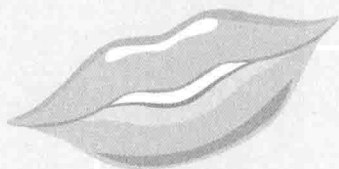
Part 4

如何把话说得更漂亮

——成为人际亲和力大师的17个要点

- | | | |
|-----------------|-----------------------|------------|
| Lesson 8 | 让语言带有“温度”的5个法则 | 139 |
| | Point 1 巧妙安慰，雪中送炭 | 140 |
| | Point 2 自嘲，高明的幽默手段 | 145 |
| | Point 3 随机应变的“花言巧语” | 149 |
| | Point 4 话里有话，巧“弹”弦外之音 | 152 |
| | Point 5 转换话题，维护彼此的面子 | 154 |

Lesson 9	增强语言感染力的6大技巧	157
Point 1	变换角度，让语言更具说服力	158
Point 2	旁敲侧击，巧妙指出对方错误	163
Point 3	巧妙退让，瓦解对方的防范心	167
Point 4	谨慎开口，话不在多但要句句到位	170
Point 5	声入人心，多说打动人心的话	175
Point 6	灵活应对，保持上风才能掌控全局	178
Lesson 10	让语言进退自如的6项修炼	183
Point 1	多说话是为了少说错	184
Point 2	练好不得罪人的拒绝术	188
Point 3	让你的恭维深入人心	193
Point 4	旁敲侧击，效果会更好	198
Point 5	说在明处，意在暗处	202
Point 6	道歉也是一门语言艺术	205
附录	口才能力自我测试	208



Part 1

攻克对方的心理壁垒

——开口就能打动人，句句说到心里去

我们每天都在说话，但是怎么能让对方准确而又耐心地接收自己的语言信息呢？其实很简单，我们可以细心洞察、由表及里，通过对方的言谈举止顺藤摸瓜，找到他愿意和你说的突破点，这个突破点就是对方的心锁，你突破了对方的心理防线，之后的交流必然由你主导，僵局迎刃而解。



Lesson 1

开始交谈：千万别不好意思说话

拥有良好的口才几乎是每个人梦寐以求的事情，但是在生活中、社交中，是什么阻碍了我们的口才表达呢？是心理，因此我们首先要打好心理突围战。



Point 1

消除恐惧，勇敢张开口

你是不是一看到陌生人就紧张，不知道怎么开口？这都是恐惧造成的。要知道说话是展示个人风采的重要方面，尤其是在某些特殊时刻、场合，如需要和重要人物交谈，在公众场合发表你的观点，出现在谈判、酒会、晚宴等各种社交场所。但是，你总是不由自主地退却，或硬着头皮参与，却因表现失态而让很多好机会白白溜走，这是多么可惜。

勇敢迈出第一步

做什么都有第一次，和他人说话也是一样，只要你勇敢地迈出第一步，一切皆有可能。如美国著名作家马克·吐温谈起他首次在公开场合演说时说，“那时仿佛嘴里就像塞满了棉花，脉搏快得像争夺赛跑金牌”；英国政治家路易·乔治说，“第一次做公开演说时，舌头抵在嘴的上膛，竟不能说出一个字”；美国前总统福特初入政坛时，讲话结结巴巴，人们听起来很不舒服，有人戏称他“结巴运动员”，不过这些都没有影响到他们最后的成功，就是因为他们勇敢地迈出了说话的第一步。

美国著名心理学家威廉·詹姆士教授曾说：“我们失去了原有的自然的欢乐，那么，通往欢乐最佳的方法，即是快快乐乐地站起来说话，表现得好像欢乐就在那里。如果这样的举动不能让你觉得快乐，那就别无

良方了。所以，感觉勇敢起来，表现得好像真的很勇敢，运用一切意志达成那个目标，勇气就很可能取代恐惧感。”因此一定要勇敢地迈出第一步。

每个人都不妨大胆一次。这种大胆的真正意义是你一下子就会产生一种所向无敌的信心和力量。如果敢于面对自己的薄弱点大胆一次，就一定不会再感到恐惧。

山姆·李文生是广播及电视明星，而且是全国各地都想一饱耳福的讲演者，但他过去只是在纽约任中学教员，除了给学生讲课，他很害怕当众说话，更不用说在电视上了。有一次，电视台因为他的课讲得很不错，邀请他去做一期关于教育孩子的节目，他想推辞，他觉得那太可怕了。禁不住电视台的再三邀请，最后他还是去了，他对自己说可以去试试，结果竟很不错，他现在已经是许多广播节目里的特邀嘉宾了。

其实勇敢地迈出第一步后，与人交流就没有那么可怕了，人都有各种莫名的弱点。遗憾的是，人们对自身的弱点漫不经心，甚至有意无意地认定是天生的。很少有人自觉地去同自身的恐惧斗争、对抗。

抓住一切说话的机会

爱默生曾经说过：“恐惧较之世上任何事物更能击溃人类。”很多人就是因为恐惧失去了很多好机会，最后懊恼、后悔，可当下一个机会出现的时候，又开始胆怯、犹豫、心慌、手颤，久而久之，自信心在一次窘态中消耗殆尽。

大学毕业后，吴云历尽千辛万苦，好不容易才找到了一份理想的工作。可是试用期还没有过，“一盆冷水”就迎面而来，使他从兴奋的高峰一下子跌入了失落的谷底。

那时正逢公司组织演讲比赛，吴云是中文系毕业生，平时爱写点东西，所以成了理所当然的人选。作为新人，吴云非常珍惜这次展现自我

的机会，非常想有出色的表现，他从写稿到练习讲演，可谓精益求精、一丝不苟。

可是，吴云发现，越临近比赛的日子自己就越紧张、越怕出错。最后他想，这样的机会很多，何必在乎这一次呢？于是他就放弃了这次机会，渐渐地，他发现自己越来越不合群、越来越孤僻，同事们都认为他太“骄傲”、太“自以为是”。

生活中有很多年轻人都有和吴云一样的心理，他们怕与人见面、谈话，见人就紧张，面红耳赤，说话颤抖，因此就会失去每次与他人说话的机会，常常独自一人待在家里，避不见人。其实，只要你存在于这个社会，就要说话。

还有一些人害怕重蹈覆辙，不断地为往事所束缚，认为过去失败了，这回也定将失败，抱着自己过去失败的惨痛经历和灰暗的印象不放，回避每次的说话机会，这样的人永远都会对说话有恐惧心理。

因此，想要让自己打破这种恐惧心理，就要抓住任何一次说话机会，如开会时，千万别去敬陪末座，要尽量多地去说话，使自己有机会活跃地参加各种聚会。只要往自己周围看看你便会发现，没有哪种商业、社交、政治、事业甚至社区里的活动，是能够离得开向前迈步、开口说话的。除非你敢于张口说话，不停地说，否则你永远也不知道自己会有怎样的进步。

总之，我们一定要积极克服自己的恐惧心理，勇敢地迈出第一步，抓住身边的一切说话机会，这样才能练出一个好口才。



口才技巧 点拨

当遇到恐惧不敢开口说话的时候，首先要保持清醒的头脑，要清楚自己是讲话者，你的形象对听众的影响至关重要，这样你就会勇敢起来。其次，无论说的好坏，都要不断地说，这样你才会越来越棒，才能熟能生巧，其实面对陌生人说话并不可怕，可怕的是自己的恐惧心理。



Point 2

微笑拨动对方心弦

微笑在说话中具有不可估量的价值。它可以创造沟通的奇迹，同时也改变着我们自己。英国伟大的戏剧家莎士比亚曾经说：“我宁愿让傻子逗我开心，也不要让一个精明的人令我伤悲。”人生苦短，谁不希望自己在这世上活得开心，天天快乐呢？所以，想快速打开交流的大门，首先是要让对方开心，而不是让他伤心、愤怒。

不要对微笑产生误会

你以为微笑只是照相时的专利吗？那是错误的认识。如果一个人对你满面冰霜、横眉冷眼，说话不冷不热，而另一个人对你面带笑容、温暖如春，说话风趣幽默。当他们同时向你请求帮助，你更喜欢帮助哪一个？相信大多数人都会回答是后者。

这就是微笑的魅力，如果我们在说话的时候面带微笑，那样的气氛一定非常和谐，美国前总统尼克松就是一个很好的例子，“尼克松的微笑”一度风靡美国，成为尼克松登上总统席位的人气基础。

尼克松无论在任何场合下，说话前总是先微笑看着大家，说话时也会带着他那迷人的微笑。有朋友问他：“在竞选时，你从早到晚到处与人握手、微笑，怎么能受得了？”“其实对他们微笑的时候，我的心里一直

在想踹走他们！”尼克松笑着回答道。

微笑的作用非常大，就算你心里厌倦，但是只要有微笑在脸上，就会有“自信”“开心”“热情”的感受，能不给别人留下美好的印象吗？倘若尼克松总统愁眉不展、心事重重，面露厌倦和疲惫的神情，谁也不敢保证他能竞选成功，估计这样的人也没有人愿意听他说话。

俗话说得好，“伸手不打笑面人”，就是对微笑的最好阐释。你见人就笑一笑，即使笑得不美，笑得不甜，也总比一副别人欠你十万八千的丧丧脸要耐看得多，就算还没有开口，也让大家的关系近了一步。

微笑在我们的生活中也是非常有用的，当你去时装店挑选自己喜爱的服装时，如果你能做到“向对方开口之前先微笑”，那么无论哪个柜台，哪位服务员都会愿意给你提供最好的服务。

让微笑给说话带来帮助

行动往往比语言更具体，而微笑正表示“我喜欢你，你使我快乐，见到你我很高兴”等。这时人与人之间的陌生感就会消除，而且能增进彼此间的关系，真诚的微笑是心理健康的标志，是自信的象征，是礼貌的表示，是与人和睦相处的反映，是成熟人格的表征。

微笑，就像一瓶魔力神水一样，当你喝下去以后，可以驱散黑暗，把那些令人阴郁、沮丧、恐惧、苦恼的种种情绪一扫而光。莞尔一笑，必能祛除灰色的心情和冷漠的隔阂；会心一笑，便能无言地传达喜欢对方的真情。微笑在我们说话的时候可以表现出它非凡的魅力。

第一，微笑可以很轻松地化解不愉快的谈话。

说话的时候会遇到爱发脾气者、刻薄挑剔者、出言不逊者，面对这些难以对付之人，含蓄的微笑往往比口若悬河更可贵。面对别人的胡搅蛮缠、粗暴无礼，只要你微笑、冷静，你就能稳控局面，用微笑缓减对方的刺激，以微笑化解对方的攻势，从而以静制动，以柔克刚，摆脱窘境。

第二，微笑可以缓解陌生人之间的尴尬。

当你走入一个陌生的环境中时，由于陌生或羞涩，你往往会端坐不