

这样说话 最受欢迎

一开口就能统治全场的说话法则

罗光乾◎编著



北京工业大学出版社

这样说话 最受欢迎

罗光乾◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP)数据

这样说话最受欢迎 / 罗光乾编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2014.7

ISBN 978-7-5639-3912-1

I. ①这… II. ①罗… 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094343号

这样说话最受欢迎

编 著: 罗光乾

责任编辑: 贺 帆

封面设计: 孙希前

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京天正元印务有限公司

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 18

字 数: 227千字

版 次: 2014年7月第1版

印 次: 2014年7月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3912-1

定 价: 29.80元



版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

这样说话 最受欢迎

前 言

说话是门艺术，会说话则是一种能力，更是一种资本。无论职场、商场，还是交际场，只有真正掌握了这门艺术，才能提升你的个人魅力，受到他人的欢迎，进而赢得成功的人生。

古人说“三寸之舌，强于百万之师”，说的就是能说会道的重要性。历史上的纪晓岚能言善辩、巧舌如簧且风流倜傥，他周旋于皇帝和权贵之间，纵横官场五十年而立于不败之地，靠的就是他那张能说会道的铁嘴。现代社会，人与人之间的沟通、交流越来越频繁，良好的语言表达能力不但能令你左右逢源、扭转不利局面，还可以助你处世安乐、事业成功，甚至还可以决定你的命运。

会说话的人总能出口成章，滔滔不绝，不是诗就是文，让人们佩服得五体投地。你也许感到困惑：他的嘴怎么就这么



这样说话最受欢迎

ZHEYANG SHUOHUA ZUI SHOUHUANYING

好使呢？其实，只要你用心学习，勤加苦练，也完全能够掌握说话这门艺术。

本书从七个方面介绍了说话的艺术技巧，分别是：说话的艺术、说话的方法、说话的方式、说话的分寸、说话分场合、说话重逻辑以及优雅谈吐的修炼，在介绍过程中穿插了一些口才故事，对说话的艺术进行了精辟的分析和讲解，并指导读者如何将这种说话艺术灵活地运用到社交活动中。

目 录

第一章 说话讲艺术，人人都喜欢

第一节 说话有“礼”才能左右逢源	3
第二节 美言可以赢得欢心	8
第三节 管住嘴巴，须知言多必失	13
第四节 金玉良言，也要温婉动听	18
第五节 说话含蓄委婉，曲径也能通幽	27
第六节 恶语毒舌，伤人更伤己	32
第七节 言简意赅，说话要切中要害	37
第八节 说话幽默的人更有亲和力	43



第二章 说话讲方法，交流更畅通

第一节	寒暄要真挚而适当	51
第二节	陈述要简明而有条理	58
第三节	道歉要诚恳而及时	62
第四节	如何用解释消除误会	66
第五节	提问要恰到好处	70
第六节	讨论问题要心平气和	75
第七节	附和要找准时机、插对话	79
第八节	争辩要有理有据	84

第三章 说话讲方式，口服心也服

第一节	急事也要慢慢说	91
第二节	自己的成绩低调说	93
第三节	做不到的不要说	96
第四节	避重就轻绕着说	100
第五节	背人不要说是非	104
第六节	伤人的话不能说	107
第七节	求人办事商量着说	113



第八节 拒绝别人巧妙地说	117
--------------------	-----

第四章 说话有分寸，处处有人缘

第一节 会赞美而不是奉承	125
第二节 会批评而不是指责	130
第三节 区分实话与直话	135
第四节 区分谎言与欺骗	140
第五节 承诺就要诚信	145
第六节 区分客套与虚伪	149
第七节 会感恩，会感谢	153
第八节 区分提问与质问	158

第五章 说话分场合，话题各不同

第一节 谈判桌上斗智斗勇	165
第二节 社交场合的即兴发言	170
第三节 消除初次相见的距离	175
第四节 尴尬时刻巧化解	179
第五节 派别纷争时巧圆场	185
第六节 场面话要符合氛围	192



第六章 说话重逻辑，才能占主动

- 第一节 不要用“自己”解释“自己” 199
- 第二节 不用自己的话绊倒自己 202
- 第三节 模棱两可就是错 206
- 第四节 如何转移话题 211
- 第五节 “有理”的推理才“有效” 220
- 第六节 违背逻辑的强词夺理 225
- 第七节 不要搬起石头砸自己的脚 231
- 第八节 理由充分的话才有力 237

第七章 优雅的谈吐靠修炼

- 第一节 不怯场，不自卑 243
- 第二节 真诚坦率更有力量 247
- 第三节 抑扬顿挫，声音语调藏魅力 249
- 第四节 学会倾听，才能厚积薄发 256
- 第五节 随机应变，需要才识与睿智 263
- 第六节 言谈配举止，展现个性魅力 271



第一章

说话讲艺术， 人人都喜欢

说话是一门艺术，无论是职场、商场，还是交际场，只有真正掌握了说话的艺术，才能游刃有余，左右逢源。现代社会由于人际交往日益频繁，人与人之间相处时，讲究说话艺术，让他人感受到你的温文尔雅、文质彬彬。这样，你才能给人以良好的印象，从而立足于世，拥有一片广阔的发展空间。

第一节 说话有“礼”才能左右逢源

有些人认为，现代社会崇尚个性、崇尚自由，懂不懂礼仪并不重要，只要自己有真本事就行了。实际上，这样的认识是非常片面的。一个素质高、有教养的人，一定是一个具有良好的文明礼仪的人。这样的人，在现代社会中才能被人尊重，受人欢迎，才能得到大家的认可并被接纳，拥有良好的人际关系。如果一个人缺乏教养，不懂文明礼仪，那么在人际交往中就会被拒之门外，不仅无法发展，也很难立足。

《论语》说：“不学礼，无以立。”不仅古代社会如此，现代社会由于人际交往日益频繁，更是这样。人与人之间相处，只有以礼相待，让人感到你的温文尔雅、文质彬彬，你才能给人以良好的印象，从而立足于世，拥有一片广阔的发展空间。

一个人的言谈举止最能直接反映出他是博学多识还是孤陋寡闻，是受过良好的教育还是浅薄粗俗。因此，在现代社会的交往中，一个不善言谈又不懂礼仪的人是很难在人际交往中引起众人注意的。相反，如果你在社交中能用词高雅恰当、说话有礼、反应敏捷、应答自如，能够简洁、准确、生动地表达自己的思想与情感，则会表现出一种不同凡响的气质和风格，彰显出个人的良好教养。

交际的天空虽然辽阔无边，但是也遵循着有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行的规则。



这样说话最受欢迎

ZHEYANG SHUOHUA ZUISHOUHUANYING

所谓说话有“礼”，是指说的话很有礼貌，谈吐文雅。在与他人的交往中，如果能做到说话有“礼”，谈吐文雅，就会给人留下良好的印象；相反，如果满嘴脏话，甚至恶语伤人，就会令人反感、讨厌。

说话有“礼”，谈吐文雅，主要包含以下几层含意：

一是说话的态度要真诚、亲切。态度在交流的过程中起着重要的作用，有时甚至是决定性的作用。同样的话，用不同的态度说出来效果就会不一样。良好的说话态度是一个人的思想和教养的表现，能够为他赢得听者的好感和尊重。和颜悦色、谦逊友善的人总能打动人心，处处受欢迎；傲慢无礼、冷漠虚伪的人常常被人厌恶。没有良好的说话态度，谈话就不能顺利地进行。我们必须知道，说话本身是用来传递思想感情的，所以，说话时的神态、表情也很重要。比如，当你向别人表示祝贺时，只是嘴上说得十分动听，但是表情却是冷冰冰的，那对方一定认为你只是在敷衍而已。所以，说话时只有做到态度真诚、亲切，这样才能使对方对你说的话产生表里一致的印象。

二是说话的用语要谦虚、文雅。我们经常看到类似“你是猪”、“你是白痴”这样的话语从有些人的口中脱口而出。虽然这些话通常并不代表他想故意侮辱或伤害他人，但正所谓说者无心、听者有意，我们应该将心比心，体会别人的感受与反应，至少要懂得这样的语言是不礼貌的。我们在与人沟通时多用敬语、谦语和雅语，这样才能体现出我们的文化素养以及尊重他人的良好教养。比如称呼对方为“您”、“先生”、“小姐”，用“贵姓”代替“你姓什么”，用“不新鲜”、“有异味”代替“发霉”、“发臭”。如果你在别人家里做客需要用厕所时，则应该说：“我可以使用这里的洗手间吗？”或者说：“请问，哪里可以方便？”等等。满嘴脏话是一种习惯，说话文雅也是一种习惯，只有养成一种好的习惯才能抑制住另一种坏的习惯。

三是说话的声音大小要适当，语调要平稳。与人交谈时，无论是使用普通话、外语还是方言，咬字都要清晰，音量要适度，以对方能听清楚为准，切忌大声说话。说话时，语调要平稳，尽量不用或少用语气词，这样，听者才会感到亲切自然。

随着社会的开放，人们的交往日益增多，说话有“礼”，谈吐文雅显得越来越重要。在日常交际中，多用敬语、谦语和雅语，能体现出一个人的文化素养。多用礼貌语言，既尊重了别人，也能赢得别人对自己的好感，融洽相互之间的情感，从而进行正常的人际交往。

曾经有一位外商到某个公司去商谈合资办厂的事宜。公司经理在会客室专候，并准备了烟、茶、水果。外商走进公司大门后，迎候在门厅的经理秘书和外商握过手，说：“我们经理在上面（指二楼会客室），他叫你去。”这位外商一听，当即一愣：他叫我去？我又不是他的下属，凭什么叫我去？于是立即转身，非常不悦地说：“贵公司如有合作诚意，叫你们经理到我住的宾馆去谈吧。”说完拂袖而去。

试想，如果那位秘书不用“叫”，而说“请”，情况肯定不会如此糟糕。

语言上的礼貌，在拜访别人的时候尤其重要。到达被访人的住地时，一定要先用手轻轻敲门，进屋后听主人安排后再坐下。后来的客人到达时，先到的客人可以站起来，等待介绍或点头示意。如果接待者因故不能马上接待，可以在接待人员的安排下在会客厅安静地等候。如果接待人员没有说“请随便参观”之类的话，你既不能随便地伸着脖子东张西望，更不能四处乱窜，因为“窥探”他人的房间是非常失礼的行为。

如果等待的时间过久，可以向他人说明，可以另定时间，不要表现



出一副不耐烦的样子。拜访时要彬彬有礼，注意一般交往细节。即使和接待者的意见不一致，也不要争论不休。对他人提供的帮助要适当地致以谢意。要注意观察接待者的举止表情，适可而止。

当他人有不耐烦或有为难的表现时，应及时转换话题或口气；对方有结束会见的表示时，应识趣地立即起身告辞。

告辞时要同主人和其他客人一一告别，说“再见”、“谢谢”；主人相送时，应说“请回”、“留步”、“再见”。如此，才能够做到说话有“礼”，才会受到人们的喜爱，获得良好的人缘。

在交际中，我们使用礼貌用语时还要做到“四有四避”，即有分寸、有礼节、有教养、有学识，要避隐私、避浅薄、避粗鄙、避忌讳。

说话有分寸，这是语言得体、有礼貌的首要问题。要做到语言有分寸，必须配合以非语言要素，要在背景知识方面知己、知彼，要明确交际的目的，同时，要注意如何用言辞行动去恰当表现。当然，分寸也包括具体的言辞的分寸。

说话的礼节主要是寒暄。最常见的礼节语言的惯用形式有五个，它表达了人们交际中的问候、致谢、致歉、告别、回敬这五种礼貌。问候是“您好”，告别是“再见”，致谢是“谢谢”，致歉是“对不起”。回敬是对致谢、致歉的回答，如“没关系”、“不要紧”、“不碍事”之类。

说话有分寸、讲礼节，话题内容富于学识、词语雅致，这是言语有教养的表现。尊重和谅解别人，是有教养的人的重要表现。尊重别人符合道德和法规的私生活、衣着、摆设、爱好，在别人的确有了缺点时委婉而善意地指出。谅解别人就是在别人不讲礼貌时要视情况加以处理。

在高度文明的社会里，人们必然重视知识，尊重人才。富有学识的人将会受到他人的敬重，而无知无识、不学无术的浅鄙之人将会受到他人的鄙视。

隐私是不可公开或不必公开的某些情况，有些是缺陷，有些是秘密。在



文明的社会中，隐私除少数必须知道的有关人员应当知道外，不必让一般人员知道。因此，在社交中应该避谈、避问隐私，这是有礼貌的重要方面。

浅薄，是指不懂装懂，“教诲别人”或讲外行话，或言不及义、言不及知识，只知柴米油盐、张长李短，言辞单调、词汇贫乏，语句不通、白字常吐。如果浅薄者相遇，还不觉浅薄，但有教养、有知识的人跟他们谈话，则无疑会感到不快。虽然我们每个人都不可能做到博学万能或百事通，但我们应当争取学有专攻且眼界开阔，即使有不如他人之处、有不懂某种知识之处，也要谦虚谨慎，不可妄发议论。

粗鄙指言语粗野甚至污秽，满口粗话、丑话、脏话，不堪入耳。言语粗鄙是最无礼貌的语言。

忌讳，是人类视为禁忌的现象、事物和行为，避忌讳的语言同它所替代的词语有约定俗成的对应关系。社会通用的避讳语也是一种重要的礼貌语言，它往往顾念对方的感情，避免触忌犯讳。下面是一些重要避讳语的类型：

首先是对表示恐惧事物的避讳。比如我国关于“死”的避讳语就相当多，如谈到某人死了，可用“病故”、“走了”等委婉的语言来表达。与“死”有关的事物也要避讳，如“棺材”说“寿材”、“长生板”等。

其次是对谈话对方及有关人员生理缺陷的避讳。比如现在对各种有严重生理缺陷者通称为“残疾人”，是比较文雅的避讳语。

最后是对道德、习俗不可公开的事物行为的词的避讳。比如把到厕所里去大小便叫“去洗手间”等。

港、澳、台同胞忌说不吉利的话，喜欢讨口彩。特别是香港人有喜“8”厌“4”的习惯。因香港人大都讲广东话，而广东话中“8”与“发”谐音，“4”与“死”同音。因此，在遇到非说“4”不可时，可以用“两双”来代替。逢年过节时，不能说“新年快乐”或“节日快乐”，而用“新年愉快”、“节日愉快”或“恭喜发财”代替。这也是谐音的关