

一句话说到对方心里，三分钟把事谈成

别让自己在说话上吃亏

拒绝尴尬冷场、吞吞吐吐、词不达意



话说对了 事就成了



全面清除沟通障碍 轻松解决说话难题

陈楠华 王怡文 汪广周◎编著

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位



话说对了 事就成了

陈楠华 王怡文 汪广周◎编著

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

内 容 提 要

一句话说对，一件事就成。话是否说对，还得讲究沟通技巧，见什么人说什么话，顾及不同的场合，这样才会让语言爆发出大于本身的力量。

本书分为四个部分，以语言策略、沟通技巧、沟通方式、沟通场合为主线，具体分析在特定情境下的语言沟通，给每一位需要提升说话技巧的人提供良好的示范。

图书在版编目（CIP）数据

话说对了，事就成了 / 陈楠华，王怡文，汪广周编著.
—北京：中国纺织出版社，2017.11
ISBN 978-7-5180-3956-2

I. ①话… II. ①陈… ②王… ③汪… 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（2017）第206279号

责任编辑：闫 星 特约编辑：李 杨 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年11月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：14.5

字数：174千字 定价：36.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换



前言

古人云：“一言可兴邦，一言可丧邦。”说话当然是一门值得探究的学问。现代社会，竞争力不断提升，人与人之间的交际、你来我往的商业谈判常常在发生，而尴尬窘迫、故意挑衅的场合也是不胜枚举。在这样一些场合，“把话说对”就成为取胜的密钥。话说对了，说好话，会说话，将会大大提高一个人的说服力，而这恰恰是成功的关键。

话说对，事就成。众所周知，说话成为沟通最常见的交流方式，尽管沟通不一定要说话，但说话却占据着重要的地位。不管是工作中向领导汇报，还是与客户谈判；不管是生活中教育孩子，还是与伴侣交流；不管是交际中认识陌生人，还是与朋友亲密，这些都需要用语言传递信息，而且，话必须说对，才能让关系变得和谐，我们所希望的一些事情也才能成。因为几句话，办好一件事，也成为再容易不过的事情。

话说对，还得讲究沟通技巧。说话是人们传递信息和情感、增进彼此了解与友谊的基本方式，不过在沟通中想要把话说对却不是一件容易的事情。选好话题，若是与不太熟悉的人说话，最不容易的是选择什么样的话题；注意说话的技巧，提问与回答并用，以态势语言辅助，变换各种说话技巧，假如能持续聊 10 分钟并让对方产生兴趣，那便是良好的交际。



话说对，在于见什么人说什么话。每个人有着不同的心理特点、性格秉性和语言习惯，这就决定我们在与他们进行沟通的时候，需要采用不同的沟通方式、不同的话。与陌生人沟通，重要在于寒暄；与上司同事沟通，重要在于语言的简洁；与朋友沟通，重要在于语言赋予的深情。

话说对，需要顾及场合。否则，再好的话题，再优美的语言，不仅不会产生好的效果，反而会适得其反。比如在喜庆的场合，就别说令人丧气的话题；在别人伤心的时候，就别说逗乐的话题；在聊天的场合，就需要不断转换话题。

编著者

2017年1月



目 录



Part 1 该怎样说，话就对了

第01章 话得好听，良言一句三冬暖.....	002
一口漂亮话，成就非凡人生.....	002
坦然交流，开启幸福人生.....	005
潜藏的能力，有时靠说出来.....	007
凡事做得好不如说得好.....	010
好口才奠定顺利职场路.....	012
第02章 说得有礼，谦谦君子惹人喜.....	015
礼貌用语，别让不逊毁了形象.....	015
优雅谈吐，别因情绪搅乱言语.....	017
请保持礼貌和热情的招呼.....	020
不了解对方不要轻易开玩笑.....	023
别样的称呼，增进彼此的亲切感.....	025



第03章	说得有情，左右逢源气场王	028
	寻找双方共同的话题	028
	营造惺惺相惜的感觉	030
	把话说到对方的心窝里	033
	赞美，自然是必不可少的	035
第04章	说得有理，有条不紊思维清	038
	思维敏捷，好言语张嘴就来	038
	灵巧构思，因地制宜找话题	040
	言之有序，说话要有次重点	042
	每句话语都要符合逻辑	044
第05章	说得巧妙，慧心兰语更靠谱	047
	遭遇挑衅，一语扭乾坤	047
	化解尴尬，绕过言语禁区	049
	言不在多，在于符合时机	051
	迂回战术，躲过对方的言语打击	054



Part 2 方法对了，话就对了

第06章	有效沟通，找准步骤再进行	058
	多积累知识，开口才能言之有物	058
	营造和谐氛围，使沟通顺利进行	060
	言语试探，确认对方真实需求	063



恰到好处地运用态势语言	065
掌握说话的奥妙，让你高效表达	068
第07章 适时倾听，少说多听等时机	071
倾听是对他人最高的恭维	071
听懂对方的弦外之音	073
倾听中探知对方的欲望点	075
倾听中读懂对方的肢体语言	077
说得太多，会处于被动位置	080
第08章 灵巧提问，问准心理方解惑	083
互动提问，直击对方心房	083
好的问题，在于投其所好	087
积极提问，调动对方的兴趣	089
设问与反问，与对方形成互动	092
请教式提问，把面子送给对方	095
第09章 绝妙应答，你来我往见功力	098
预见问题，早做准备	098
表达理解之情，制造共鸣	100
态度诚恳，让对方备受尊重	102
事实说话，回答有理有据	105
顺势反问，将问题还给对方	107



话说对了，事就成了



Part 3 见什么人，说什么话

第10章 邂逅陌生人，寒暄适宜开门红	110
大方地自我介绍，给对方留下好印象	110
别不好意思，与陌生人轻松聊天	113
说好场面话，消除陌生感	115
积极寒暄，打开对方心扉	118
第11章 汇报领导，亲疏有间赢青睐	121
既要埋头苦干，又要推销自己	121
认真工作，养成汇报工作的习惯	123
主动汇报，别等着领导问你	126
精于言辞，秀出自己的才能	128
第12章 驾驭下属，恩威并施御人心	131
肯定下属的业绩，令其备受关注	131
拿到激励那把钥匙，让下属跑起来	134
批评显善意，让下属心怀感激	137
鞭辟入里，论述问题一语中的	140
第13章 笼络客户，用口才攻克心坎	143
以礼待人，展现热情服务	143
销售回馈，提供优质的售后服务	145
诚信经营，成功打动顾客的心	148
营销提问技巧，问对了才成交	150



第14章 结交挚友，给亲密留点距离	154
包容朋友所犯的小过错	154
倾听对方诉说，真正走进朋友内心	156
努力记住所有关于朋友的小事	159
朋友有难，主动提出帮助	161
亲密朋友，也应有所保留	163



Part 4 什么场合，怎么说

第15章 宴请交际，推杯换盏游有余	168
饭桌，最有深意的交际场合	168
吃饭之妙，在于营境布局	171
无酒不成宴，不可少的祝酒词	173
面对车轮敬酒，不伤和气地婉拒	174
第16章 电话沟通，看不见的说话技巧	177
电话沟通，使用规范语言	177
巧妙问候，为电话语言增色	179
以真挚的语气，展现诚意	181
电话沟通，请勿使用这些语言	183
第17章 谈判沟通，占据主动步步为营	186
打好太极术，四两拨千斤	186
绵里藏针，打好心理战	189
找准弱点，攻其软肋	192



引导对方按照自己的思路走	194
第18章 面试沟通，展现多彩自我	198
给面试官留下良好的第一印象	198
当众面试，自我介绍要眼前一亮	200
言行间展现绝对的自信	203
将个性突出，你与别人不一样	206
第19章 婚恋沟通，每个人都需要被聆听	209
静下来，聆听对方的烦恼	209
适时鼓励，每个人都有低迷期	211
关切询问，给予对方积极的正能量	214
别让追问成为对方的噩梦	217
参考文献	221

Part 1

该怎样说， 话就对了

§

生活中的任何事情，可别毁在说话上。有句话叫做：话说对了，事就成了。做事不一定要说话，但说话却是做事最重要的一种沟通方式。一句话，就看你是否说对，是否说得好听，是否说得有理有据，是否说得有感情。

§



第01章 话得好听，良言一句三冬暖

话说对了，关键在于话好听。良好的口才是一个人的招牌，它可能会影响你的职位晋升、影响你的客户拓展，甚至影响你的一生的成功。可以说，说话有着非凡的人生意义，能力也是需要靠“说”表达出来的，而良好的人际关系也是从当众说话开始的。

一口漂亮话，成就非凡人生

对于说话这样如此简单而又极为普遍的一件事情，怎么会有非凡的人生意义呢？说话，首先意味着你把自己的形象完全地展现在公众面前，它就好像是展现一个人综合素质的一面镜子，也好似评价一个人能力以及水平的一把尺子。对于一个普通人来说，说话说得好，无疑会为你赢得良好的形象效应，自然而然地，你将会成为人们欢迎的对象，至于工作、爱情、理想还会远吗？显而易见，说话给每一个人都可以带来如此大的影响，难道说它给你的人生不能增添非比寻常的意义吗？

或许，有的人会有疑问：我既不是领导，也不是教师，我只是一个再普通不过的职员而已，说话对我不存在任何意义。可是，真的是这样吗？说话往往是伴随着一个人的职业发展悄悄地来到人们的面前，如果请你说出需要“说话”的职业，那么，你或许马上就会脱口而出“校长、主持人、老师、律师、明星、运动员……”可能，你所能想到的还会有许多。足以见得，说话已经成为了我们人生中的一部分，对此，套用英国前首相丘吉尔一句经典的话：“你能对着多少人讲话，你的人生将会有多精彩。”



有人说：“成功的说话艺术成就了马云，成就了阿里巴巴。阿里巴巴的成功史，正是马云的当众说话史。”如果你对此还有什么疑惑，那么，去了解一下马云的经历吧，你将会知道，真实情况确实如此。

早在1995年，马云就意识到互联网是一座等待挖掘的金矿，他只有一个疯狂的念头：做互联网。在遭到所有朋友反对的情况下，马云只找到了一个搭档，加上自己的妻子，3人凑足了2万元启动资金，开始经营自己的第一家互联网公司。刚开始生意很困难，于是，马云开始了自己“说话”的生涯。在杭州的各个街头，他不得不站在那些大排档边上，口沫乱飞地讲述自己的梦想，过路的人都认为他是一个骗子。但是，马云无暇去注意别人对自己的评价，而是不屈不挠地讲自己的互联网梦想。慢慢地，他的业务开始艰难地发展起来，马云越讲越有名，他所做的“中国黄页”也越做越大。

就这样，在1999年4月15日，阿里巴巴上线，很快在商业圈里声名鹊起，马云开始在世界各地讲述互联网的梦想。

自始至终，马云一直当众讲述着自己的梦想，从杭州街头的大排档到整个世界，他所创造的就是“说话”的历史。如果更多的企业，如果企业中更多的员工，特别是领导人，也能具备这样一种“说话”的影响力，那么这对企业的发展将会起到什么样的推进作用呢？马云以自己的经历就作了最好的说明。

一位女士作了这样的自述：

我以前是学幼儿教育，毕业之后被分配在一家幼儿园做幼儿教师。因为工作出色，5年之后，单位提升我为教务主任。结果，我一上任就遇到了一个大难题：需要经常给老师们开会，但我一当众说话就紧张，开了一年的会还是如此，开会前总是睡不好觉，吃不好饭，心神不宁，真是痛苦不堪，最后我选择了辞职作为解脱。



案例中的女士，仅仅因为说话的关系，觉得自己的人生充满了苦恼。可见，说话确实给我们的人生带来了一些与众不同的东西，给人生带来了非比寻常的意义。

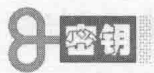
1.说话为人生的交际增添了色彩

二十一世纪是信息的时代，竞争异常激烈，机遇和风险并存。实力当然必不可少，但交际也有着相同重要的作用。人生中的交际离不开演讲与口才，特别是当众说话能力，这将是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助的必要条件。如此一来，说话给人生交际增添了如此多的色彩。

2.说话为人生事业构筑桥梁

美国前总统尼克松曾经说过：“凡是我所认识的重要领袖人物，几乎全都掌握一种正在失传的艺术，就是特别擅长与人作面对面的交谈……一位领导人如果不能在交谈时吸引人、打动人，那么，他大概也说服不了人，因此也未必能成为领导人……”

在这里，说话无疑为领导者的事业构筑了桥梁。既然说话对领导者会有如此大的作用，那么对于一个普通人来说，所产生的在事业上的作用将会更大。



在现实生活中，尤其是对于领导者来说，如果说话能够说得生动精彩、引人入胜、打动人心，无疑会给听众留下难以忘怀的印象。甚至，可以塑造良好的领导形象，使自己的威信得到提高，使自己的权威得到增强。



坦然交流，开启幸福人生

许多人可能都不知道这样一个秘密：说话可以成为幸福生命的密钥。说话怎么可能为我们的生活带来幸福呢？在现实生活中，许多人是人前话不多，人后却是喋喋不休，他们对着天花板抱怨、对着窗户咒骂，内心所受的委屈以及伤痛瞬间涌现了出来，人们通常把这样的心情叫做“憋屈”。因为在大庭广众之下不敢说、不愿说，结果，自己受到的不公平待遇只能是“哑巴吃黄连——有苦说不出”。这些不敢说话的人，往往也是生活中总是感到自己不幸的那一类人。

说话，对人的情绪有一定影响，所以心中想什么，就应该大胆地说出来，如此才不会造成内心的压抑和憋屈。话说完了，心中的怨气也没有了，如此一来，你还会感觉到自己是不幸的吗？因此，我们可以说：幸福生命的密钥就是说话。

美国医药学会前会长大卫·奥门博士曾说过：“尽量培养出一种能力，使别人能够了解你的思想和感觉。学习在个人面前、团体面前、大众面前清晰地表达自己的思想和观念。在你通过不断努力而获得进步的时候，你便会发现：你——真正的你，正在人们心目中塑造一种前所未有的印象，产生前所未有的冲击。从这份处方中，你还会得到另外的好处。学会说话，会增强你的自信心，你整个人的性格会越来越温和，越来越美好。这将意味着你的情绪已渐入佳境。”这是他曾经开过的一个药方，当时，他还说了这样一句话：“在药房里抓不到，每个人得自己配，你要认为自己不行，那就错了。”

李女士是出了名的“撒气儿夫人”，她就职于一家大公司，并担任了办公室主任。在工作过程中，最让李女士头疼的就是处理纷繁复杂的人际关系。由于不擅长说话，笨嘴拙舌，她总是将公司里每天发生的那些不顺利



的事情憋在心里，时间长了，她就养成了“上班受气、回家撒气”的习惯。无奈的家人送了一个“撒气儿夫人”的绰号给她，她与家人的关系也越来越糟糕。

李女士经常抱怨：“我觉得自己就是最不幸的人，在公司，要无端端地受别人的气，自己却大气不敢出；回到家，本想撒撒气儿，可家里人不理解、不包容，我真是有苦无处说啊。”面对李女士的情况，心理医生表示说：“其实，心中有委屈就是要一吐为快，学会了说话，你的心情舒畅起来，工作也会顺心不少，家庭也会和睦起来。如此一来，那些所谓的不幸将会成为一种幸运。”

在生活中，诸如李女士的案例比比皆是，对此，心理学家指出：“假如一个人很有主见，当他受委屈的时候，会在第一时间表明自己的态度，就不会在心中郁积很多的愤怒。”然而，对于大多数中国人来说，他们习惯了忍气吞声，不愿意说出来，结果给自己内心积压了更多的压力和不满。因此，如果你和李女士一样，那么，请大声发表自己的意见与观点，说出来后，你的心里将会舒畅很多。说话，确实是你开启幸福生活的钥匙。

在生活中，许多人之所以会感觉到自己是不幸的，大多是因为内心自卑、缺乏勇气。而综合起来，就是不敢或不愿意说话，才会把自己推至到不幸的境地。说话可以为我们的生活带来很多新的改变，不管是情绪上的改变，还是心理的改变，这些改变都是很有必要的。

1.说话是培养一个自信和勇气的最佳方式

卡耐基先生说：“说话是培养一个人自信和勇气的最佳方式。”当一个人消除在一群人面前说话的恐惧之后，也会克服对自己、对别人以及对生活本身的恐惧。大多数人都有这样的体会：如果你站在许多人面前说话，说得听众频频点头，大家的目光都在赞许你，还有人在本子上记要点，在说话结束时听众对你抱以热烈的掌声，在散场时有人让你签名，有人会找你请教问