



First
Reading

第一阅读

悦读馆

◎ 告诉你用语言打动人心的艺术 ◎



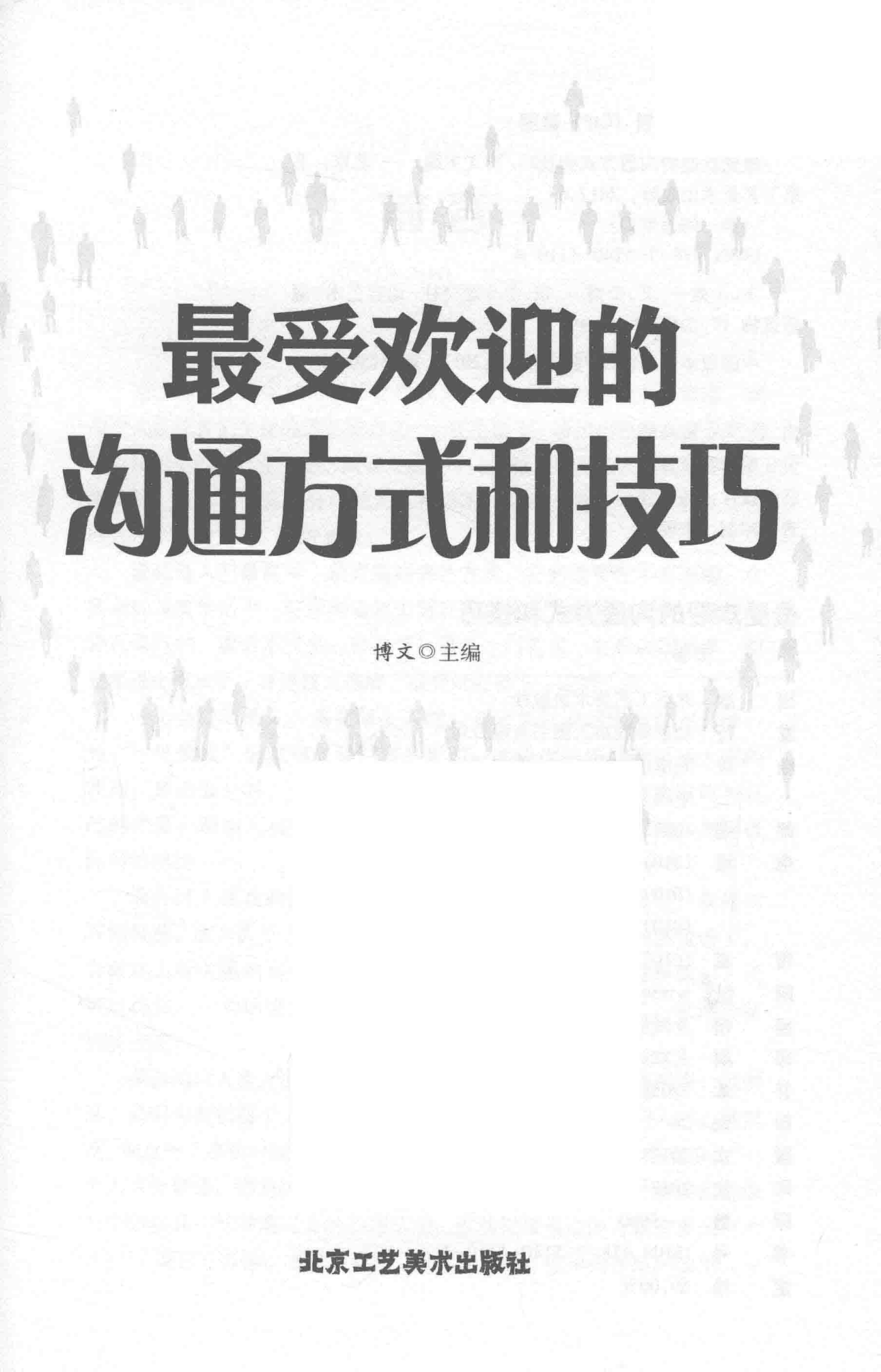
最受欢迎的 沟通方式和技巧

超值彩图版

博文 主编

北京工艺美术出版社

课外
借



最受欢迎的 沟通方式和技巧

博文◎主编

北京工艺美术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最受欢迎的沟通方式和技巧/博文主编. — 北京: 北京工艺美术出版社, 2017.6

(第一阅读系列)

ISBN 978-7-5140-1110-4

I. ①最… II. ①博… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第051500号

出 版 人: 陈高潮

责任编辑: 张怀林

装帧设计: 韩立强

责任印制: 宋朝晖

最受欢迎的沟通方式和技巧

博 文 主 编

-
- | | |
|-----|--|
| 出 版 | 北京工艺美术出版社 |
| 发 行 | 北京美联京工图书有限公司 |
| 地 址 | 北京市朝阳区化工路甲18号
中国北京出版创意产业基地先导区 |
| 邮 编 | 100124 |
| 电 话 | (010) 84255105 (总编室)
(010) 64283627 (编辑室)
(010) 64280045 (发 行) |
| 传 真 | (010) 64280045/84255105 |
| 网 址 | www.gmcbs.cn |
| 经 销 | 全国新华书店 |
| 印 刷 | 北京市俊峰印刷厂 |
| 开 本 | 720毫米×1020毫米 1/16 |
| 印 张 | 24 |
| 版 次 | 2017年6月第1版 |
| 印 次 | 2017年6月第1次印刷 |
| 印 数 | 1~5000 |
| 书 号 | ISBN 978-7-5140-1110-4 |
| 定 价 | 59.00元 |

前言

当今世界，懂得如何说话已经成为一个人综合能力的重要标志，成为个人在社会上生存的重要能力之一。在生活中，通过出色的语言表达，可以使陌生的人产生好感，结成友谊；可以使相互熟识的人之间情更浓，爱更深；可以使有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。

说话是人们最简单、最直接的表达方式，它的重要性不言而喻。在复杂的现实生活中，更深刻地领悟语言的真谛，学会如何说话，显然是势在必行的。说话不仅是一种技巧，更是一门艺术。它看似很简单，但是要说出有水平，容易被人理解、接受则需要下一定的工夫。

一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能跟对方达成一种“一见如故”的默契；和同事共事时，知道如何说话能得到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而决定购买自己的产品；跟恋人或朋友说话时，知道怎样给对方带来乐趣，加深彼此间的感情……

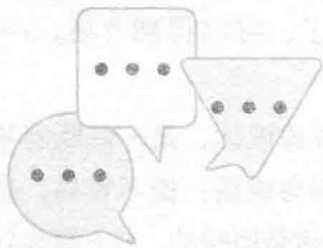
学会讨人喜欢的说话方式，才能把话说到对方的心坎里，获得对方的好感，成为人见人爱的说话高手。一语可以成仇：一句话说错了，会破坏人际关系的良好互动；一句话说错了，会导致功败垂成。一语可以得福：一句话说对了，可以得到方便；一句话说对了，也许会向成功迈进。

学会用讨人喜欢的方式说话，是一件既容易又很不容易的事。说容易，是因为我们每个人都会说话；说不容易，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，容不得你仔细考虑。林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话。假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”说话不得体，不讨人喜欢，会惹来麻烦，达不到预期的效果。一



个不善言谈的人，很容易给他人留下能力低下和思想匮乏的印象。这样的人不管处在哪一个社会层面都不会轻松地获得成功，也不会得到足够的器重和赏识，甚至沦为无足轻重的边缘人。为了帮助大家快速掌握说话本领，成为一个受大家欢迎的说话高手，我们精心编写了本书。

本书全面系统地介绍了各种讨人喜欢的说话方式，其中涉及初次见面、社会交际、为人处世、职业生涯、商业谈判等多个层面，帮助你掌握与不同的人说话的技巧、不同场景下的说话艺术，提高说话能力，把话说得漂亮、得体、讨人喜欢，赢得友谊、爱情和事业，踏上辉煌的成功之路。



目录

第一章

说话，原则很重要

说话要有准确性	1
说话要有针对性	3
说话要有感染力	5
说话要有修养	8
说话要看场合	10
说话要有互通性	12
说话要饱含智慧	15
说话要有分寸感	16

第二章

把握分寸，嘴上带尺脚下有路

时机未到时就得保持沉默	18
受到攻击时，沉默是最好的方法	19
别人论己时切莫打断	20
恰当运用沉默的方式	21
插话要找准时机	22
说话不可口无遮拦	23
婉转说话	24
点到为止	25
发生冲突时切忌失去理智	27
简单否定或肯定他人不可取	28



拿不准的问题不要武断.....	28
说话避开别人的痛处.....	29
同女士交谈要注意距离.....	30
别人说话时，不要轻易打断.....	31
赞美的话要切合实际.....	33
管住自己的嘴，没用的话不要说.....	34
说话宽容，你的路才会越走越宽.....	35
说意见不讲效果，无助于解决问题.....	36

第三章

完美的声音和肢体语言为交流加分

培养受人欢迎的语调.....	38
控制一下说话的音量.....	39
培养恰如其分的节奏.....	42
适时的停顿.....	43
把握说话的语速.....	45
调整好说话的语气.....	47
字正腔圆，音色甜美.....	49
让你的眼睛会说话.....	51
运用手势.....	53
保持微笑.....	56
摆正体姿.....	58
穿着得体.....	61

第四章

别让不良表达习惯降低人气

别让恐惧扼住了喉咙.....	64
不要在别人面前喋喋不休.....	65
切忌粗俗无礼，不知所谓.....	66
培养自信心.....	67
控制音量语速，避免无章法问答.....	69



让紧张感为我所用	69
身体克服恐惧法	71
积极地暗示自己	73
正确认识自己的说话能力	74
胆子是练出来的	75
怯场绝不是你的专利	77
主动营造减压的气氛	79

第五章

斟酌开场白，3分钟抓住对方的心

第一次见面就打开人心扉的开场白	81
三言两语，给陌生人最好的第一印象	83
沟通伊始，恰当地称呼他人很重要	85
制造“一见如故”的感觉	86
找到与对方的共同点，用话题打破交谈的“瓶颈”	88
开场白要注重场合	89
要记住“二次熟人”的名字	90
面对不太熟的异性朋友，如何开口是关键	92
与“重要人物”见面，说话时阵脚不可乱	93
首次拜访客户时的开场技巧	94
开场白贵在真诚，拒绝过度寒暄	96
任何时候，不要触碰对方的隐私禁区	98
用流行语为你的开场添姿着色	99

第六章

说到心窝里，自然让人欢喜

先为对方着想	101
关怀的理念	102
说话的魅力在于真诚	104
温语相求化冷面	105
乡音难改，游子情深	106



感激之情要溢于言表	107
说话不要踩上“雷区”	108
从顺着对方的话开始，让对方放松下来	110
别人郁闷时多说些让他宽心的话	110
多请教，以满足他人的为师欲	112
学会尊重，私底下指出别人的缺点	113
用谦虚的态度和人说话	114
反驳也要给别人留面子	115

第七章

场面上，要说场面话

想说场面话先要学会客套	117
抓准说场面话的时机	120
没话也要找话说，营造热络的气氛	121
分清别人说的场面话	122
场面话要有情感共鸣点	123
面对不同人有不同的场面话	124
公众场合的致辞要体面	126
引起亲切感的场面话	127
给别人面子就是给自己面子	128
初次见面，赞美的话要说得准	129

第八章

扬长避短，让别人认可你的自荐语

先看清别人想要什么再去自荐	131
自荐时的“自杀式”回答	132
随机应变，做自荐的常胜将军	134
电话自荐的技巧	136
自荐时要有自知之明	138
自荐时提出自己的要求要委婉	139
自荐时，怎样说话才能避免话语冲突	140



事关切身利益，要谨言慎语.....	142
-------------------	-----

第九章

懂得赞美的人最受欢迎

男人和女人，赞美有“性”别.....	145
夸人夸到点子上.....	148
以“第三者”的口吻赞美.....	151
与众不同的赞美最中听.....	152
多在背后说他好.....	153
赞美的话要发自内心.....	155
巧说赞美之词助你成事.....	156
真诚是赞美的必要元素.....	157
赞美要具体.....	158
赞美要自然.....	159

第十章

运用语言魅力，展示自己的优势

展示自己的优势.....	161
让别人折服于你的语言魅力.....	162
巧用妙语，打好圆场.....	164
说话要扬己之长，避己之短.....	165
善意的交谈让你更容易为人接受.....	166
人际交往之始，如何说能让自己鹤立鸡群.....	168
初进职场，怎样说能让自己脱颖而出.....	171
学会保持神秘感.....	172
不要夸夸其谈.....	173

第十一章

笑融僵局，幽默的语言惹人爱

言语多点幽默，让话语变有趣.....	175
善用调侃，让自己获得好人缘.....	177



将幽默融入意见中去	178
婉言曲说成幽默	179
拿自己开玩笑	181
用幽默巧解纠纷	183
巧言妙语能够增添家庭中的乐趣	184
让幽默为你的友谊添彩	185
幽默的魅力	185
出其不意，用幽默制胜	186
拒绝伪幽默	187
反常规的类比幽默	189

第十二章

拒绝的语言要委婉

师出有名，给你做的每件事一个说法	192
托词不能损害对方的利益	193
托词要真诚	194
助你驰骋商场的实用托词术	199
幽默拒绝很管用	200
拒绝的话要合情合理	201
先承后转避直接	202
对领导要这样拒绝	203
搬起他的石头砸他的脚	206
沉默迂回真高明	207
找一个人代替	209
延时缓兵之计	210

第十三章

有理也要让三分，人人希望有台阶下

体贴别人，给对方台阶下	212
切忌跟人发生正面冲突	213
给人情面，不要咄咄逼人	214



宽容让心灵自由飞翔.....	215
不要一味地指责别人.....	217
宽容是一种智慧.....	219
宽容别人就是宽容自己.....	222
适可而止，凡事都给自己留条退路.....	223
待人要宽容.....	224

第十四章

绝杀形象的禁忌话绝不说

言行一致，说话不要口是心非.....	225
别人的短处不要随意谈论.....	226
当心，说话无礼招人烦.....	227
对上司的“痛处”讳莫如深.....	228
广结人缘，不在背后诋毁他人.....	229
有错就要及时道歉.....	230
不要散布同事的流言蜚语.....	231
少发牢骚，别把自己弄成“怨妇”.....	233
谦卑，铲除人际交往中的有害病症.....	234
及早逃离苦恼的是非之地.....	235
朋友遭遇不幸要及时安慰.....	236
维护朋友的自尊心，留住友谊.....	237

第十五章

会婉转，少尴尬

说好难说的话，从生活细节开始.....	239
难言之隐，一喻了之.....	241
合理化解纠纷.....	243
自我调侃帮你走出尴尬.....	245
紧张时刻用玩笑做掩护.....	247
顺着对方的话锋说话.....	249
不好回答的话可以岔开说.....	250

六大台阶帮你说好难说的话.....	251
面对责难这样说.....	254
话不投机，及时转移话题.....	255
装作不知道，说得更奇妙.....	258
用模糊语言化解尖锐的问题.....	259

第十六章

千人千面，对不同的人说不同的话

冲破障碍，说好初见时的第一句话.....	261
与完美主义者对话.....	261
牵线搭桥，漂亮地为他人做介绍.....	262
与过度老实的人交谈.....	263
跟实用主义者说话.....	264
如何用语言应对浪漫主义者.....	265
与怀疑论者过招.....	266
如何打动冷眼旁观者.....	267
如何应对享乐主义者.....	268
面对领袖型人物，最好听他先说.....	269
跟和事佬打交道，别让他绕过你.....	270

第十七章

瞬间拉近距离的问话技巧

问话热身，消除冷状态.....	272
认同与被认同里的玄机.....	273
锲而不舍，由浅及深问到底.....	275
做足功课，提前摊牌.....	276
留心关键，反复提问.....	277
潜伏在“醉翁”心里的游戏.....	279
反复催问，不给对方拖延之机.....	280
他人之口问出的真言.....	281
激将法里的心理攻防术.....	282



藏在对方需求里的劝说术.....	283
层层剥笋有术，步步紧逼有方.....	285
看透对方心理，掌握谈话主动权.....	286
故意褒贬，吹毛求疵有玄机.....	287

第十八章

说好应酬话，皆大欢喜

说好皆大欢喜的祝贺话.....	289
应酬时要有的话语储备.....	290
餐桌上会说话，感情上好沟通.....	292
点菜是一项“硬功夫”.....	292
宴会结尾细节决定成败.....	293
商务宴会上的不宜话题.....	294
警惕有失礼仪的交谈方式.....	295
别把应酬当作承诺.....	297
得意忘形是应酬大忌.....	298

第十九章

求助的话说得好别人爱帮忙

求人帮助前，说别人认同的话.....	300
软话更容易催人行动.....	301
求助时，话语中要避免过于功利.....	303
暗中智取，让他人无法拒绝.....	304
迂回委婉地说出你的需求.....	305
要想钓到鱼，必须给鱼儿喜欢吃的饵.....	309
获得帮助后，不要吝于说感恩的话.....	310
用恰当的语言求人办事.....	312

第二十章

对症下药，人人喜欢的说服术

让引导成为说服的第一手段.....	314
-------------------	-----



说服别人要有合理的理由	316
充满感情的话语才能打动他人	319
设身处地，说服时要站在对方的立场上	321
循序渐进，说服别人需要耐心	322
深入了解对方才能找到说服的突破口	324
先声夺人可为说服对方赢得主动权	326
借用双关语意说服他人	327
层层剥笋，向对方把道理说明说透	328
轻松地掌握说服的策略	329
言语要有针对性	332
婉言相劝，妙语激将	334

第二十一章

讨人喜欢的演讲方式

当众演讲时，让勇气和信心为你保驾护航	339
提前做好充分的准备，当众演讲不慌乱	343
第一句话就充满悬念，抓住听众的好奇心	345
当众演讲的话要有根有据	347
适量的实例和数据让演讲更真实	348
当众演讲要真诚，不要卖弄技巧	349
从听众的立场出发，用热诚打动听众	350
空洞，说教式的当众演讲没有说服力	354
完善当众语言表达的技巧	356
当众演讲要有独特的风格	358
让态势语为你的演讲添彩	359
让结尾回味无穷	363
让幽默助你演讲成功	365
掌握“煽情”的技巧	366



第一章

说话，原则很重要

说话要有准确性

一个说话准确的人，总可以准确、流利地表达出自己的意图，也能够把道理说得清楚、动听，使别人乐意接受。

在日常交谈的话语中，有不少词语在不同的条件下使用，往往有不同的含义，有的甚至完全相反，这就是“同语异义”的现象。它会给你带来不少麻烦，但也会带来许多便利。巧说“同语异义”比直言更能对听者产生强烈的吸引力，但如果运用不好则会带来很多麻烦。

《三国演义》中描写的曹操误杀吕伯奢一家的故事就很有借鉴意义。

曹操刺杀董卓未成，便与陈宫一道投奔曹父的义兄吕伯奢家求宿。吕伯奢热情接待。

曹操坐了一阵，忽然听到后院有磨刀的声音，于是，与陈宫蹑手蹑脚进了后院，只听得有人说：“捆绑起来再杀！”

曹操对陈宫说：“不先下手，咱们就要死了！”

说着，便与陈宫拔剑冲了过去，见一人便杀一人。他们搜寻厨房，这才看见那里有一只捆绑起来等待宰杀的猪。

这个故事虽反映曹操疑心过重，但“捆绑起来再杀”这句不明确的言辞，对促成曹操杀人也起了很大作用。这说明“同语异义”的言辞一定要谨慎使用。

第二次世界大战期间也有过因“同语异义”而发生误会的事。当时，由于德军



经常空袭伦敦，所以英国空军总是保持高度警惕。在一个浓雾漫天的日子，伦敦上空突然发现了一架来历不明的飞机，英国战斗机立即升空迎击，到两机接近时，才发现这是一架中立国的民航机。

英国战斗机向地面指挥部报告了这一情况，请求指示。地面指挥部回答：“别管它。”于是，英国战斗机发出一串火炮，把这架民航机打落了。后来，英国为此支付了一笔巨额赔偿才了事。英国战斗机和地面指挥部都负有不可推卸的责任。

首先是地面指挥部，不该用“别管它”这样语义不明的言辞来回答战斗机的请示。这既可以理解为“别干涉它，任它飞行”，也可以理解为“甭管它是什么飞机，打下来再说”。

战斗机的责任是在听到这样可作完全相反理解的命令后，应该再次请示，然后再采取行动，这样就不致铸成大错了。

可见，这个“别管它”就是一种“同语异义”的言辞。在遇到这种言辞时一定要慎重处理，切勿模糊不清，否则它会成为你与人沟通的障碍，甚至会得罪人。

一个公司的人事流动是正常的，对一个高明的部门主管来说，当有人走了以后，他要做的事情应该是如何通过自己的语言影响力来稳住留下来的人。但是，有很多部门主管并不注意这一点。

一个公司的部门经理手下有 10 个员工，有一天，4 个员工提出辞职，这位经理感到很不安，他对留下来的 6 名职员说：“那些精明能干的人都走了，我们的将来可是前途未卜了！”显然，这句话得罪了留下来的 6 位雇员，使部门的气氛更加紧张。

也许这位部门经理对留下来的 6 位雇员并无贬低之意，可是由于他的不准确表达，使这 6 位雇员心理上产生阴影，在日后的工作中，肯定会产生对抗情绪。

一个说话准确的人，总可以准确、流利地表达出自己的意图，也能够把道理说得清楚、动听，使别人乐意接受。有时候还可以立刻从问答中推测对方言语的意图，并从对方的谈话中得到启示，增加自己对于对方的了解，与对方建立良好的友谊。说话有失准确的人，不能完全地表达自己的意图，往往会令对方听得费神，而又不能使人信服。

1916 年，美国化学家路易斯在一篇论文中首次提出了“共价键”的电子理论。这个理论对于有机化学的发展具有重大意义。可是这一理论发表后，在美国化学界并未引起应有的反响，其中一个重要的原因便是路易斯不善言谈，没有公开发表演说，宣传自己的见解。

3 年以后，美国另一位著名化学家朗缪尔发现了路易斯见解的可贵。于是，朗缪尔一方面在有影响的美国化学会会志等刊物上发表多篇论文，阐述和发展路易斯的理论，同时又多次在国内外的学术会议上发表演讲，大力宣传“共价键”。由于