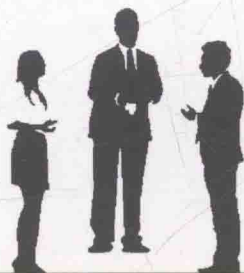


高情商

表达技巧

苏霏◎编著



高情商表达

利用语言魅力获得预期效果

 中国纺织出版社

高情商 表达 技巧

苏菲◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

生活中，我们与人沟通、相处和打交道的过程中，最重要的媒介就是语言，而口才能力的高低，考验的就是我们情商的高低，高情商者懂得把握人心，进而左右逢源，受人欢迎。

本书通过活泼、生动的案例，深入浅出地向我们阐述了获得出色口才的途径、方法和技巧，让我们轻松掌握各种场景下的口才艺术，从而帮助你在纷繁复杂的社交中应付自如，达成所愿。

图书在版编目（CIP）数据

高情商表达技巧 / 苏霏编著. —北京：中国纺织出版社，2018.7

ISBN 978-7-5180-4958-5

I. ①高… II. ①苏… 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（2018）第083296号

责任编辑：闫 星 特约编辑：王佳新 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

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2018年7月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：13

字数：119千字 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



在美国流行一句话：“智商决定录用，情商决定提升。”不得不承认，在现代社会，情商已经成为人们日常交往中的一种必要智慧，情商不仅是一个人获得成功的关键因素，而且高情商者还能够充分发挥自身潜能、调节掌控情绪，从而与周围的人在接触中表现出良好的亲和力，并在生活工作中获得比别人更多的机遇。高情商的重要体现就在于表达能力。

我们发现，生活中，那些受人欢迎、幸福指数高的人多半都有一项必杀技——口才好。因此，他们常告诫身边的人：会说话的人受欢迎。

“一言可以兴邦，一言可以废邦”。善于说话的人在这个世界上能够御风而行，万事顺意；不会说话的则如船搁浅滩，步步难行。因此，我们可以长得不漂亮、不帅气，但你一定要说得漂亮，恰当表达、巧妙沟通，能让你在生活和工作中顺心顺意。为什么有的人身负旷世才学行走世上，却步履维艰，有的人资质平平却能干出一番惊天动地的事业？这在很大程度上取决于他们说话的水平。

然而，包括好口才在内，任何本领的获得，都不是天生的，也非一日之功，你若想把话说出水平，需要通过后天长期的努力。当然，只要做到不断学习和提高，就能轻松驾驭语言，做到口吐莲花、能言善辩、

巧舌如簧、打动人心。

可能我们都希望找到一个语言导师来帮助自己提高说话水平，但寻找的过程是艰难的，这里，我们推荐一本枕边书——《高情商表达技巧》。

从这本书中，相信你能认识到说话的重要性，也能看到自嘲、赞美、幽默这些语言艺术的魅力，最重要的是，本书为我们提供了不同场合下的语言情景训练，从而更鲜活地教导我们如何直指人心地说话，增强你说话的能力，从而展现你的高情商。相信你在熟读本书后，一定会对如何说话有更深层次的理解，让你找到如何在谈判桌上，或在工作、社交上，甚至在生活中从容应付的奥秘，最终帮助你成为一个能说会道、受人欢迎的人。

编著者

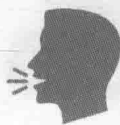
2018年5月



第01章 高情商就是用说话开拓幸运人生	001
高情商就要懂得控制好情绪	002
高情商让你离成功更近	005
把话说好，才能打动人心	007
告别歇斯底里，让自己受欢迎	009
善用策略说服对方	011
第02章 高情商就是用辩证思维让对方信服	015
谨言慎行，才能走得更远	016
言语严谨，不给对方反驳机会	018
严丝合缝，有条不紊	021
不要在同一地方跌倒两次	023
逻辑清晰，有理有据	025
言说重点，一目了然	027
第03章 高情商就是把握分寸，给他人留有余地	029
留有余地，才能应对自如	030



点到为止，不必太透	033
文质彬彬，彰显君子风度	035
察言观色，注意场合	037
别轻易和对方开玩笑	040
第04章 高情商就是进退有度地把握话语主动权	045
不卑不亢才能达到目的	046
用玩笑话回应争执	049
礼貌谦让，方能长远合作	052
让对方给予肯定	055
认输也让对方心怀敬仰	058
第05章 高情商就是临危不乱从容面对话语难题	061
借题发挥，摆脱限制	062
沉住气，成大器	063
有技巧的回击有时更有效	066
得体恭维，成就自我	069
化被动为主动，提升效率	071
第06章 高情商就是胸中有物迅速化解冷场境遇	075
凭借“花言巧语”为自己开脱	076



用机智笑谈尴尬	077
自嘲也可以打破僵局	080
避开他人的敏感区	083
因势利导，为自己解围	085
避开雷区，才能有效沟通	086
第07章 高情商就是讲究策略探寻他人需求	091
用言语试探对方真实需求	092
顺应对方，让对方哑口无言	094
谨慎前行，实现共赢	095
分析矛盾，一招制敌	097
第08章 高情商就是会用弦外之音委婉拒绝	101
暗示可以让对方“知错就改”	102
委婉，主动让对方反思	104
因人而异，不要批评过头	107
合适借口，不伤感情	108
要有分寸地拒绝	111
合理化建议，让对方感激	114

第09章 高情商就是懂得幽默，乐于分享快乐经验	117
善用幽默打开沟通局面	118
拒绝枯燥，让交流更有趣	120
回应挑衅，不动声色的幽默力量	122
幽默“破冰”，拉近彼此距离	123
利用幽默获得他人理解	124
第10章 高情商就是不吝溢美之词鼓励赞美对方	127
嘴甜的人更受人欢迎	128
多多赞美他人的成就	132
出乎意料的赞美更打动人心	134
巧妙地将赞美的话传递给他人	137
赞美他人胜过赞美自己	141
真诚赞美，不曲意逢迎	144
第11章 高情商就是会用人情寒暄打动人心	147
巧妙寒暄，让对方打开心扉	148
首肯法助你马到成功	151
亲切让寒暄更自然	154
传递使人印象深刻的信息	157
从第三者角度，发表见解	159



附和也要有章可循	162
第12章 高情商就是善用万全之策博得众人掌声	165
自问自答，吸引对方注意	166
善用设问与反问，形成互动	168
请教式提问让你赢得支持	171
含糊其词，有所保留	173
多角度提问，发现对方真实意图	175
第13章 高情商就是使用口才为自己赢得人心	179
注重积累，出口成章	180
跟随心意，营造氛围	181
以别致的开场吸引听众	185
用真情实感打动听众	187
抑扬顿挫，让听众情绪高涨	190
放慢语速，掷地有声	193
参考文献	197

第 01 章

高情商就是用说话开拓幸运人生





高情商就要懂得控制好情绪

人需要依靠两条腿，才能把路走好。人生同样也需要两条腿，才能飞黄腾达。一个成功的人，仅仅拥有高智商是远远不够的，所谓独木难支，在各行各业都需要密切合作的现代社会，一个人即使能力再强，也不可能仅凭一己之力就获得成功。聪明的人不仅依赖自己的能力获得成功，也会懂得借助于他人的力量，甚至还会团结敌人的力量为自己所用，由此可见，聪明人的力量绝不仅仅只限于自身，而是能够团结一切可以团结的力量，从而最大限度地增强自己的实力，让自己变得更加强大。

一个成功的人不但有着超强的能力，也不仅仅得道多助，最重要的是还能够控制自己，驾驭自己。有些人虽然能力很强，但是往往很容易冲动，动辄就会歇斯底里，甚至失去控制，这样的人无论如何也无法获得成功。综观古今中外，大凡有所成就的人，尤其是那些气度非凡的领导者，无一不是淡定从容、泰山崩于顶而色不变的人。作为国家的首领、军队的统帅或者是实验室里的主管，假如他们遇到一点情况就马上



惊慌失措，也就无法成为一个合格的领导者。由此可见，虽然我们只是普普通通的人，也没有多么出奇的能力或者天赋，但是为了主宰自己的命运，我们依然应该努力控制自己的情绪。

通常情况下，一个人要想控制自己的情绪，首先应该拥有自觉性和主动性，时刻对于情绪保持敏感的状态。其次，还要拥有深刻的洞察力和超强的理解力。只有知道情绪的来源，知道情绪问题的根源所在，我们才能更好地解决情绪问题。再次，从本质上来说，情绪实际上是人生的一种推动力，我们唯有合理利用情绪的推动力，才能使其对人生起到积极正向的作用。最后，我们还要拥有能够从情绪中跳脱出来的能力，也就是情绪的摆脱力。尤其是遭遇负面情绪的时候，如果能够及时摆脱负面情绪，恢复积极主动乐观的心态，则无异于成功止损。总而言之，能否主宰情绪对于人生的影响是很深远的。任何情况下，我们都要努力成为情绪的主人，而不要任由情绪摆布和捉弄。

有一天，担任陆军部长的斯坦顿满脸怒气地来到林肯的办公室告状：“气死我了，我觉得我是非常公正的，但是那些可恶的家伙却说我徇私情，故意包庇一些人……”看到斯坦顿怒气冲冲的样子，林肯说：“你何不现在就坐下来写一封呢，你可以在信里狠狠地反击那些诬陷你的家伙，让他们尝尝你的厉害。你甚至可以狠狠地骂他们一顿，让他们知道你可不是好欺负的！”斯坦顿接受了林肯的建议，马上坐下来在林肯的办公室里写了一封措辞激烈的信，并且把它交给林肯过目。

林肯一边看信，一边大声叫好：“太好了，太好了，你说得好极了。我们就是要这样，以牙还牙，以眼还眼，看看谁以后还敢诬陷你。



你写得激情昂扬，简直太绝了。”看到林肯对信赞不绝口，斯坦顿马上找出信封，准备把信装好寄出去。不承想，林肯却问：“你准备干什么？”斯坦顿被问得一头雾水，说：“当然是把信寄出去啊！”林肯马上严肃地说：“不要这么做。你这封信是正在气头上写的，言辞激烈，对于事情的好转一定毫无好处。大凡是怒气冲冲时写的信，我通常会把它们扔进壁炉里烧掉。你也不要把这封信发出去，其实你在写信的过程中义愤填膺，已经消除了怒气。现在就把它烧掉吧，马上开始写第二封回信，你一定会心平气和很多。”

对于斯坦顿的怒气，林肯为他找到了一个很好的发泄口，但是他却并不支持斯坦顿把这封怒气冲冲时写的缺乏理智的信寄出去，以免事态更加恶化。这就是林肯的高明之处，也是他能够作为日理万机的总统始终保持情绪平和、理智平静的原因。

朋友们，你们在生活中也一定会有歇斯底里、被愤怒冲昏头脑的时候，不妨也采取林肯的方法，找一个合理的宣泄渠道发泄自己的怒气吧。等到心平气和之后，再来着手处理问题，也许才会找到最好的解决办法。如果人生之中我们始终能够控制情绪，主宰情绪，一定就能少一些误解和矛盾，多一些宽容和谅解，我们的人生也会因此而更加精彩！



高情商让你离成功更近

情商高的人在生活中更容易受到他人的欢迎和喜爱。情商高的人，在工作中也会如鱼得水，从而更顺利地发展事业。其实，学术界对于情商的作用还是有很大争议的，而且判断一个人情商的高低水平也并没有具体准确的规定，只是人们根据生活中的各种表现做出粗略的判断和评价而已。虽然先天的因素对情商会起到一定作用，但是后天的成长和社会以及生活环境的影响，对于情商的作用显然更大。对于任何人而言，只要处处留心，情商的培养和改变都是完全有可能的。尤其是在父母教育孩子的时候，一定要注重培养孩子的情商。倘若孩子从小就情商低下，长大之后就会因为情商低吃尽苦头，甚至影响整个人生。恰恰相反，倘若孩子从小就情商高，则人生也会变得更加顺遂。尤其是青年朋友，如果发觉自己情商低，则可以努力培养自身的情商，生活中处处多留心，多留意，让自己变得更加受人欢迎。

尤其是在职场上，人际关系越来越复杂，很多人都因为情商太低，在无形中冒犯上司、得罪下属，导致工作无法顺利开展下去。尤其现代职场分工越来越细，我们也应该与同事搞好关系，才能得到他们的积极配合与合作，为自己的职业生涯铺平道路。

当然情商对于职场上不同职位的影响也是完全不同的。假如一个人从事偏重于技术性的岗位，例如器械维修工作、财务工作、艺术工作等，则受到情商的影响相对较小。与此恰恰相反，假如一个人从事的是



与人打交道的工作，例如销售工作、教师、管理岗位等，则受到情商的影响相对较大。因而，职场人士也应该分析自己的岗位情况，有的放矢地提高情商。财务工作的从业人员情商低影响不大，情商高对工作的开展更好，但是从事销售工作的人则必须提高自己的情商，否则甚至无法开展工作。

作为一名销售人员，小雅之所以业绩在公司始终名列前茅，和她情商高是有密切关系的。前段时间，小雅接待了一个特别难缠的客户，对于她推荐的每一款车子，客户都是看看就走了，根本没有下文。一个偶然的机会，小雅听到客户说他的妻子是富家千金，因而猛然意识到也许症结就在于此。

客户再次带着妻子来看新款车型时，小雅不再对客户介绍车子，而是开始与客户的妻子套近乎。果然，这次看完车子之后，客户妻子没过几天就主动打电话给小雅，让小雅帮他们预订这款紧俏车型。原来，客户的妻子是富二代，客户的工作则很普通。他们之所以看这么贵的豪华车，也就是因为客户的老丈人能给他们一些赞助和支持。为此，小雅之前每次向客户介绍车子的性能其实都是瞎子点灯白费蜡，作为一名销售人员，她必须抓住最有效的客户需求，才能最大限度地帮助自己成功销售。为此，小雅这次主要向客户的妻子进行介绍，提供建议，也算是找准了决策人，所以才能事半功倍。

作为汽车销售员，小雅的销售策略是销售行业的通用法则。在向客户推销的时候，一定要找准决策人，才能使推销工作进展顺利，事半功倍。通俗地说，既然是买东西，当然谁攥着钱谁更有决策权。不过也需



要注意，假如是男性客户拿着钱包，则女性销售员也不能一味地盯着男性客户，否则同来的女性客户就会为此心生不悦，甚至还会打翻了醋坛子，导致原本进展顺利的销售工作无疾而终。

每一个人都想在事业上获得成功，那么每个人都应该努力提高自己的情商，从而使自己事业发展顺利，也使自己的人生更加辉煌。

把话说好，才能打动人心

常言道，说得好说得人笑，说不好说得人跳。很多时候，同样的一句话由不同的人说出来，或者同样的一句话由相同的人以不同的口吻说出来，效果都是完全不同的。然而，说话是人的本能，不管我们的语言表达能力是高超还是低劣，都不能改变我们每天都需要与他人交流的现状。因而，我们必须认真钻研说话的艺术，努力争取把话说好，把每句话都说得打动人心，说到他人的心里去。

每天我们所经历的事情都是完全不同的，事情的性质、急迫的程度等，都各不相同。在这种情况下，说话也要因时因势而随时改变，从而才能符合实际情况，做到顺势而为。遇到着急的事情，如果你还继续慢慢吞吞地说，非得把听话的人急死；遇到重要的大事，你却以漫不经心的语调说，说得人分不清楚真假，也会让人不知所以，甚至还会耽误大