

超级情商

为什么
会说话的人受欢迎

Alina —— 著

SUPER EQ

?!?!

会说话到底有多重要
你懂的……

高情商 + 会说话 = 处处惹人爱!

6类**模式** & 6种**方式** & 6个**习惯**

7项**技巧** & 7大**影响力**

8种**招数** & 8个**武器**



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

超级情商

为什么

会说话的人受欢迎

Aina —— 著

内 容 简 介

会说话到底有多重要？一句话说对了，事情可能就成功了；一句话说错了，事情可能就失败了。不会说话的人随处可见，一句话就能将你惹恼，让你难受半天；会说话的人话说得让人心里舒服，很周全。这本书以事例为主，结合高情商人士的说话技巧，从人们心理需求的角度出发，让沟通达到准确、有效、直击人心的程度。

图书在版编目（CIP）数据

超级情商：为什么会说话的人受欢迎/Alina著. —
北京：中国铁道出版社，2018.1
ISBN 978-7-113-23862-9

I. ①超… II. ①A… 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247955号

书 名：超级情商——为什么会说话的人受欢迎
作 者：Alina 著

责任编辑：吕 艾

读者热线电话：010-63560056

责任印制：赵星辰

封面设计：**MXK** DESIGN
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社（100054，北京市西城区右安门西街8号）

印 刷：三河市宏盛印务有限公司

版 次：2018年1月第1版 2018年1月第1次印刷

开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：15.5 字数：209千

书 号：ISBN 978-7-113-23862-9

定 价：45.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

序：为什么会说话的人总是赢

在职场拼杀多年之后，我想很多人都会跟我一样，发出这样的感叹：为什么会说话的人总是赢？

其实，不仅是职场，生活中也是如此，很多会说话的人都成了人生赢家。

如果仅仅是因为他们很优秀，他们能力强，我也不至于发出如此感慨。令我想不明白的是，这些人生赢家在很多方面都不如我，这也是我撰写这本书的初衷之一。

在我认识的这些人生赢家当中，我敢说 80% 的人颜值没我高，70% 的人工作能力并不比我强，60% 的人工作资历不如我……然而，他们 90% 的人都比我赚得多，工作与生活也比我更成功！

我不是在抱怨，当然嫉妒是肯定的，所以我分析了其中的原因，于是发现这些人 100% 比我会说话！

当我找到其中的原因后，便开始留心观察身边的成功者，这里指的成功者，并不是那些智商高出正常人水平的天才，或者是那些能力出众的超级精英，也不是那些一天工作 14 个小时的工作狂……这些成功者最大的优势就是会说话，情商高，仅凭这两点，就让他们成了人生赢家。

情商高手 + 说话老手 = 人生赢家

幸好说话这件事不用看天赋，完全可以通过了解套路、学习技巧、掌握规则、勤加练习而逐步成为沟通大师。也就是说，无论你现在有多失败，依然有翻盘的机会。当然，再精深的说话技巧，如果缺少了必要的情商，也是无法产生完美的效果的，所以人生阅历很重要，经历得越多，你的情商就会越高。

这本书很特别，是我在认识到人生差距之后奋起直追的见证，我不是沟通大师，只是混迹于广告圈的一位媒介人，书里面都是我经历过的事，以及一步步学到的说话技巧。本书还借鉴了很多沟通大师的措辞技巧，都是比较实用的，在工作中帮了我大忙。除此之外，还加入了一些专业的情商知识，都是相关专家研究得出的，我只是学以致用，并非个人独创。

这本书并不能帮你成为生活中的赢家，因为我的侧重点放在了职场，我始终相信，赢了工作的人，人生绝不会混得太惨。

如果你想少走一些弯路，用最短的时间学会更多的说话技巧，相信我的书一定能帮到你。

我叫 Alina，下面将跟大家分享我的故事与经验。

Alina

目录

C O N T E N T S

第一章 高情商沟通八大经典套路

套路一：他 / 她的名字，你先说出来 / 002

随机干货：提高成功率的措辞 / 006

套路二：亲，过遍脑子再说话，好吗 / 006

随机干货：不要直接说出内心想法 / 010

套路三：你见过聪明人指着鼻子骂人吗 / 011

随机干货：措辞要从对方的利益出发 / 015

套路四：共同兴趣点——“哟，你也喜欢贾斯丁·比伯啊？” / 015

随机干货：揣摩对方心理 / 020

套路五：沉默也是一种套路 / 021

随机干货：言语包装技巧 / 024

套路六：谁不喜欢会讲故事的人呢 / 024

随机干货：强调对方讨厌的事 / 030

套路七：会提问的人运气都不会太差 / 031

随机干货：二选一的秘密 / 033

套路八：说错话？马上开启自黑模式 / 034

随机干货：期待效应 / 037

第二章 聊天，拼的是技巧！

技巧一：听的艺术——既然每个人都喜欢聊自己，那就…… / 040

随机干货：示弱措辞 / 043

技巧二：棘手问题——不抓狂的交谈策略 / 044

随机干货：礼貌措辞 / 048

技巧三：说话口吻——“听上去很舒服”真的很重要 / 049

随机干货：从“不高兴”变成“高兴”的措辞技巧 / 052

技巧四：肯定对方——“您说得对，我们会考虑您的意见” / 053

随机干货：说服对方先强调结果 / 056

技巧五：投其所好——人家爱听什么，你就说什么 / 057

随机干货：改变措辞顺序 / 061

技巧六：灵活接话——能不能往下聊就看水平了 / 062

随机干货：拉近距离的称谓 / 065

技巧七：赢得信任——真诚是最高的表达技巧 / 065

随机干货：非你不可 / 069

第三章 提问模式——如何问，别人才会说

模式一：敢提问题总比没问题好 / 072

随机干货：特殊待遇 / 076

模式二：想搭讪就得这样提问 / 076

随机干货：问什么 / 079

模式三：探寻式提问这样问 / 080

随机干货：请求团队化 / 083

模式四：边引导边提问 / 083

随机干货：“替我着想” / 087

模式五：模棱两可的问题不要提 / 087

随机干货：何时提问 / 090

模式六：限制性提问要注意用法 / 091

随机干货：套近乎式措辞 / 094

第四章 沟通影响力——如何说，对方才会听

影响力一：对比原理——通过对比说服对方 / 096

随机干货：“命令”变“请求” / 102

影响力二：互惠原理——让对方感到受了恩惠 / 103

随机干货：互惠式好感 / 106

影响力三：言行一致——让对方作出承诺 / 107

随机干货：满足对方的虚荣心 / 111

影响力四：社会认同——“别人都是这样做的” / 112

随机干货：惊奇法 / 115

影响力五：喜好原理——人们很难拒绝喜欢的人 / 117

随机干货：措辞反差 / 121

影响力六：权威原理——“专家都说了……” / 122

随机干货：重复措辞法 / 125

影响力七：稀缺原理——机会越少，价值越高 / 126

随机干货：超级夸张法 / 129

第五章 情绪感染的秘密武器

武器一：利用欢快语调感染对方 / 132

随机干货：预热法 / 135

武器二：当你微笑时，全世界都会对你笑 / 137

随机干货：数字化措辞 I / 140

武器三：驱散心中的恐惧 / 141

随机干货：数字化措辞 II / 145

武器四：愤怒的正确表达方式 / 146

随机干货：组合流行词 / 149

武器五：沟通中的情绪控制 / 151

随机干货：TOP 法之一 / 156

武器六：调节他人情绪的能力 / 156

随机干货：TOP 法之二 / 161

武器七：同理心的力量 / 161

随机干货：TOP 法之三 / 166

武器八：情商高手是如何“骂人”的 / 167

随机干货：TOP 法之四 / 172

第六章 高情商员工的正确说话方式

方式一：压力控制——聪明员工不说气话 / 176

随机干货：倒推真相法 / 179

方式二：情感能力——“嘿，你怎么还站着呢？” / 181

随机干货：交谈留白 / 184

方式三：有勇有谋——敢说更要会说 / 185

随机干货：大事化小的求人表达术 / 189

方式四：循循善诱——实现诉求要会绕弯子 / 190

随机干货：聊天经典题型之问答题 / 195

方式五：自我控制——如何与同事好好说话 / 196

随机干货：设计引子 / 200

方式六：积极沟通——利用曝光效应增进好感 / 201

随机干货：say no 的艺术——自我贬损 / 205

第七章 杰出领导圆融沟通的习惯

习惯一：平衡艺术——不动怒的说服方式 / 208

随机干货：极简表达法 / 211

习惯二：亲和力——提高好感的说话习惯 / 212

随机干货：“天威难测” / 216

习惯三：感同身受——如何说，员工才肯干 / 217

随机干货：苦衷要么不说，要么放到最后说 / 221

习惯四：信息反馈——与员工有效沟通的关键 / 222


随机干货：高效表达=标题+结论 / 226

习惯五：操控对话——始终占据主动的交流方式 / 227


随机干货：试探性提问技巧 / 231

习惯六：强势说服——论保持强硬的必要 / 233

随机干货：说服对方只需要一个理由 / 236



第一章



高情商沟通八大经典套路

套路一：他 / 她的名字，你先说出来

《穿PRADA的女魔头》是2006年上映的一部喜剧电影，里面有一个镜头令我印象深刻，时尚圈最有影响力的女人之一——米兰达，所到之处必是焦点，少不了闪光灯与簇拥的人群，很多人都争先恐后地上前打招呼，而米兰达的一个细节就显露出其高情商的一面：每当有人上前，她都会先一步说出对方的名字，而对方的身份往往在其之下，被时尚女王先喊出自己的名字，他们荣幸至极，这也确保了短暂交流的愉悦程度。

记住每个人的名字是一种能力，主动喊出别人的名字则是一种习惯。

有一个场景，一位男士微笑着走过来，米兰达显然忘记他的名字了，于是一边微笑，一边问助理：“这位先生叫什么？”在得到答案之后，米兰达第一时间喊出了对方的名字，并通过握手等肢体语言示好，用来掩饰忘记对方名字的尴尬。

如果你经常出入重要场合，或者经常与一些成功人士在一起，会发现这些人不仅记忆力超强，总能记住别人的名字，更重要的是，他们有一个习惯，就是先说出对方的名字，无论是见面时还是在电话里。

这是一种习惯，不过在高情商人士眼中，更像是一种套路，能够确保在见面时获得良好的印象分。所以，那些高效能人士，无论再忙，也会努力记住每个人的名字，当然，他们的记忆力本身就比普通人更好。

拿破仑三世日理万机，据说但凡他认识的人，都能记住对方的名字。他有自己的方法，比如遇到比较难记的名字，他就会反复在心中默念几遍，甚至在纸上写一写，并试着将对方的名字与个人特征、表情、容貌等联系在一起以加深记忆。

有人觉得这样做比较浪费时间，实际上这不仅仅是礼节，更是一种套路，或者说是一种成功模式，这是高情商的表现，虽然耽误了一些时间，但是会让之后的沟通更加顺畅，从而提高成功率。

根据马斯洛需求理论的第四层级，每个人都渴望被尊重，得到别人的认可，这样才会表现出更强的自信心、更高的热情。而记住对方的名字，会让对方感到被尊重，当对方的情绪被调动起来后，交谈下去的意愿才会更强烈。

沟通大师卡耐基说过：“一个人的名字，是他耳朵里所能听到最悦耳、最美妙的声音。”记住别人的名字是一件很简单的事，这是一种固定的套路、一种习惯。当你第一次见到某人，得知其名字后，就应该努力记住。

不过，你要清楚，并不需要记住所有人的名字。

如今每个人的工作都很忙，每天可能需要见很多人，但实际上，你并没有自己想象得那么忙碌，虽然你会遇见很多人，但是有些人很难再遇见，还有一些人没必要记住他们的名字。

当然，如果你的记忆力足够好，或者出现在你生活中的人没有那么多，那么最好记住每个人的名字。如果你是一位商务人士，每天要见很多人，那么你就需要做出选择，记住那些有用之人的名字即可。

这并非不尊重，而是从实际情况出发，比如你没必要记住推销员的名字，因为每天都可能有几个人找你推销。这些人是经过培训，并且有工作经验的，他们一天会被拒绝无数次，所以心理承受能力很强。如果你没有意向购买他们的产品，那么也就不必花时间记住他们的名字。

然而对于你的客户来说，虽然之前只见过一面，但是也要努力记住他们的名字，因为他们可能成为你的潜在“金主”。

我在引力传媒时，突然接到一个客户电话：“Alina，还记得我吗？我换工作了，公司要投放一个广告……”

突如其来的电话让我顿时蒙圈了，我第一反应就是有订单找上门，绝不能丢掉，所以开始说一些客套话，目的是为了获取更多的信息。

“你跳槽到哪里了？你们单位不是挺好的吗？”

“我去道原了，比之前东胜待遇好……”

聊到这儿我想起来了，这是之前的客户小袁，我们只见过一面，之后都是通过电话沟通的。

“袁力，你还可以啊，当主管了吧？”

“你还记得我，记性不错啊，哪天出来聊聊，看看怎么合作。”

当我喊出他的名字时，我能从袁力的声音中感受到一丝兴奋的感觉，我知道这一单肯定有戏。

高情商的人在沟通的时候都是有套路的，他们的成功绝没有看上去那么简单，也许只是一个微妙的细节，成败就决定了。记住对方的名字，虽然只是一件很不起眼的小事，但是意义重大。以我见过的人为例，越是层次高的人，越是习惯第一时间叫出别人的名字。

【套路训练】

如果你希望别人喜欢你，请记住对方的名字，并在对方开口之前说出来。最好的情况是，你记得对方的名字，微笑着说出来，那么一切都会变得很简单。这

里要谈的是另一种比较棘手的情况，你不记得对方的名字了，这时要怎么办呢？

方法 1：套近乎式寒暄

先通过亲切的称谓开始，围绕你对他/她的相关记忆展开交谈，这样做有助于回忆起对方的名字，如果还是想不起来，就迅速跨过寒暄阶段，通过不断提问进入更深层次的交流。

情境模拟：

“嗨，兄弟，这么巧！”

“是啊，……”

（对方可能也不记得你的名字，迅速跳过这一阶段，避免尴尬。）

“我来看车，你也是来买车的？”

（针对高效能人士，应减少一般性的寒暄，直入主题。如果对方只是普通人，那么对于你是否记得他的名字，也不会特别在乎。）

方法 2：回忆

通过回忆之前的交集，展开交流，寻找彼此都记得的情节。

情境模拟：

“嗨，兄弟，这么巧，最近怎么样？”

（一句“最近怎么样”，可以迅速进入下一阶段的交流，跳过喊出名字的第一阶段。）

“还可以，你怎么样？”

“我也不错，咱们很久没见了，自从上次在星巴克见面之后，有半年时间没碰上了吧。”

（开始回忆之前的交集，有助于继续顺畅交流。）

随机干货：提高成功率的措辞

约客户吃饭，情商低的人往往会这样说话：

× “周末晚上有空吗？咱们一起吃饭。”

这样问话的成功率各占 50%，如果客户有空并且想跟你吃饭，邀约就成功了；如果客户没时间或者不想跟你吃饭，邀约就失败了。

高情商的人则会改变问话方式，将成功率提高 20%，他们会这样说：

√ “我知道一家餐馆，很有名，需要提前半个月预订，我提前订了周六晚上的位子，赏光一起吃个便饭呗？”

这里用到了影响力法则的稀缺性原则，同时改了措辞，让对方很难拒绝，从而提高了成功率。

套路二：亲，过遍脑子再说话，好吗

一次，我应邀前往一位闺蜜儿子的满月宴，我的这位闺蜜是某公司高管，座上宾很多都是有头有脸的“大人物”。当然，这些“大人物”都坐在最前排，我们几个闺蜜则坐在靠后的位子，旁边一桌应该是她之前公司的同事。