

所谓情商高，就是会说话

让你终身受益的 说话之道

—— 受人欢迎的说话方式，打动人心的说话技巧 ——

潘鸿生® 编著



良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒！
好口才让你占尽先机，会说话让你一生快意！
和任何人都聊得来，世界就是你的。
一看就懂、一学就会、一用就灵的说话之道。

北京工业大学出版社

让你终身受益的 说话之道

潘鸿生® 编著



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

让你终身受益的说话之道 / 潘鸿生编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2017.3

ISBN 978-7-5639-5118-5

I. ①让… II. ①潘… 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 (2016) 第 314168 号

让你终身受益的说话之道

编 著: 潘鸿生

责任编辑: 宫晓梅

封面设计: 清水设计工作室

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: 224 千字

版 次: 2017 年 3 月第 1 版

印 次: 2017 年 3 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-5118-5

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)

前 言

当今社会，说话艺术已成为每个人都无法逃避的课程。美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说过：“一个人的成功15%取决于技术知识，85%取决于说话艺术。”可见说话在事业以及生活中的重要性。一个人说话水平的高低，已经成为其生活及事业能否取得成功的关键因素。说话这件事，可不是小事。很多人虽拥有出众的才华和倾城的相貌，但却没能够在事业上取得成功，多数的原因都是他们不具备一张能说会道的嘴。

中国有句老话：“好马好在腿上，好人出在嘴上。”这里所说的“嘴”，指的不是用来吃饭的嘴，而是说话的嘴。而人生的幸福也全靠这张嘴。一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话才能跟对方达成一种一见如故的默契；和同事共事时，知道如何说话才能受到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话才能让客户满意，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……而那些不会说话的人，笨嘴拙舌、言不达意，不仅不能与别人进行有效的沟通，还会错

失良机，很难在事业上有出人头地的发展。正所谓“一句话能把人说得笑，一句话也能把人说得跳”。同样是说话，为什么会有如此大的区别呢？这其中的关键就在于前者在谈话时能够运用各种说话之道，把话说到别人的心窝里，从而成功地赢得别人的信任和喜爱；而后者却不懂说话之道，导致说话不得体而失去人心。

会说话是一种最基本的社交技能，也是一种卓越的人生资本。良好的说话之道能助你事业成功，能使你在危急关头化险为夷，能使你在社交中游刃有余，能使你在人生的旅途中大步前进。

本书就是一本教你说话之道的艺术指南，没有过于深奥的学术理论，没有华而不实的噱头，有的只是说话过程中具体技巧的应用与实际可行的操作方法。相信本书能让你更有智慧地说话，从而成为一个会说话的人。

目 录

上篇：说话之道，成功之道

第一章 突破自我，敢开口就是大赢家 003

不用担心，说话时紧张很正常 003

克服当众说话的恐惧心理 006

突破自我，不断学习 008

要想有话说，就要有丰富的知识底蕴 011

第二章 言之有技，要会说话更要会说好话 014

言简意赅，别人才会喜欢你 014

承认自己错了，比争辩更有效 017

沉默是一种力量，也是一种别样的说话之道 019

什么样的场合，说什么样的话 022

说话通俗易懂，对方才能明白你的意思 025

第三章 开口见心，与陌生人一聊如故	029
做个漂亮的自我介绍，让对方认识和了解你	029
主动打招呼，让彼此熟悉起来	032
在称呼上下功夫，一开口就吸引对方	034
说好开场白，让对方感到相见恨晚	037
第一次就记住对方的名字，赢得对方的好感	041
第四章 言语及心，一开口就让对方喜欢你	045
说话真诚，直入人心	045
善于谈对方感兴趣的事	049
寒暄客套，联络彼此的感情	052
引起他人共鸣，讲话富有感染力	055
实话实说，敢于说出真相	059
说话多用“我们”一词，拉近彼此的距离	062
第五章 从心说服，让对方心甘情愿听你的话	065
说服对方，请将不如激将	065
利用权威效应，让权威替你说话	068
让对方说“是”，你就赢了	071
一语中的，说服要抓住关键点	074
学点迂回之术，间接说服达到目的	078
第六章 美言暖心，用赞美打动人心	081
让你的赞美之言在对方心里开出花	081
背后的赞美会让别人更开心	084

赞美是最有效的激励	086
赞美的关键，找准对方身上的闪光点	089
第七章 笑就舒心，诙谐幽默会让你更受人欢迎	092
一句巧妙的幽默胜过多句平淡的表白	092
幽默是一种灵活机智的交流方式	096
幽默的人，走到哪里都受欢迎	099
凭借机智幽默的话摆脱困境	102
自嘲解围，娱人还需娱己	106
第八章 点到为止，把批评的话说得对方乐于接受	112
巧用暗示，指出对方的错误	112
给对方留面子，点破但不说破	114
加点“糖”，让忠言不再逆耳	118
将批评夹在赞美中更容易让人接受	120
与其批评，不如提出你的建议	124
第九章 以曲为直，委婉的语言更中听	128
委婉达意，通过话语暗示出你的真意	128
不要直接开口拒绝，照顾他人的面子	131
模糊表态，也可以把话说得很妙	135
直言伤人伤己，婉言利人利己	138

下篇：说话实战，解析各种情景

第一章 处世妙语：把话说得滴水不漏才成功	145
玩笑可以开，但不要太过火	145
临危不乱，巧言应对难回答的问题	148
瘸子面前不说短，不要揭他人之短	151
言多必失，请管好自己的嘴	154
失意人前莫说得意话	158
第二章 职场妙语：舌吐芬芳才能游刃职场	161
与同事说话要讲究技巧	161
如何大胆地向领导提出加薪请求	165
用赞美拉近与上司之间的距离	167
对待不同性格的下属，采取不同的说话方式	171
第三章 社交时的说话之道：走到哪里你都是焦点	175
用良好谈吐获取对方的好感	175
不要在别人面前炫耀你自己	177
会说圆场话，不做冷场王	180
第四章 求职时的说话之道：这样“说”才能打动面试官	186
说好开场白，引起面试官的兴趣	186
小心雷区，面试时别说这些话	189
成功的自我介绍，为你敞开一扇工作之门	192

回答考官提问的技巧	195
巧妙回答离职原因	199
第五章 谈判时的说话之道:	
不光用“嘴”还要走“心”	202
以“言”取胜,赢得谈判的胜利	202
巧妙提问,让对方亮出底牌	205
无声胜有声,适时沉默也是一种技巧	210
打破僵局,掌握谈判的主动权	213
有效说服,促成谈判成功	217
第六章 销售时的说话之道:	
找对方法,推销其实很简单	221
将意见转化为建议,客户更容易接受	221
赞美可以赢得客户好感	224
幽默的语言更容易打动客户的心	227
永远不要和客户争吵	231
用数字说话,让客户信服	235
第七章 演讲口才:精通心理才能拥有影响力	240
设计一个能够迅速吸引听众的开场白	240
幽默的演讲技巧	244
打动听众,如何“说”动人心	248
随机应变,全面掌控演讲的全局	251
精彩的结尾,让听众意犹未尽	255

第八章 情爱妙语：轻松俘获爱人的心 260

含蓄表达爱意，让人回味无穷 260

“斗嘴”也是一种爱的表达 262

情真意切，打动对方的心 264

好男人是夸出来的 267

多说甜言蜜语，尽享爱情盛宴 270



不用担心，说话时紧张很正常

上篇：说话之道，成功之道

在现实生活中，有许多人都会产生说话时的紧张感，这可能是因为心理压力大、自信心不足、表达能力不强、或者是对说话的对象感到陌生等原因。其实，说话紧张是一种非常普遍的现象，它并不是什么大问题，只要掌握了正确的方法和技巧，就可以轻松克服。首先，要正确认识自己的紧张感，不要把它当成一种负担，而是要把它当成一种挑战。其次，要提高自己的自信心，相信自己有能力做好每一件事。最后，要多练习说话，通过不断的练习来提高自己的表达能力和沟通能力。

其次，你还可以通过一些方法来缓解紧张感，比如深呼吸、放慢语速、保持微笑等。同时，你还可以通过一些方法来提高自己的自信心，比如多参加一些社交活动、多与人交流等。此外，你还可以通过一些方法来提高自己的表达能力和沟通能力，比如多读书、多写作、多与人交流等。总之，说话紧张并不可怕，只要掌握了正确的方法和技巧，就可以轻松克服。希望以上这些方法可以帮助你克服说话时的紧张感，让你在说话时更加自信、从容。

第一章 突破自我，敢开口就是大赢家

不用担心，说话时紧张很正常

在现实生活中，有些人可能会有这样的经历和感受：面对熟悉的人，自己可以表现得从容自若；但是一遇到陌生人，特别是许多陌生人都把焦点聚集在自己身上的时候，自己就会特别紧张，声音发抖，甚至变得语无伦次，于是，在有了一两次失败的经历之后，自己就再也不愿意上台发言了。

其实，你没必要为此苦恼或者感到自卑，因为并不是只有你一个人会在公众面前说话而感到紧张。与你一样紧张的大有人在。1993年，布拉斯金·戈德林调查公司做了一项调查。研究表明，有45%的人当众讲话会出现紧张的情绪。另外，亚特兰大行为研究院的罗纳德·塞弗特所做的研究也表明：有4000万美国人不喜欢发言，他们宁愿做任何事也不愿意当众讲话。而且，多达4000万需要经常发言的人在发言时无法摆脱焦虑和紧张。所以，你如果以为只有自己害怕讲话，那么，你尽可以放心，你绝非那么孤单。可以

毫不夸张地说，人人都可能在说话前后或说话过程中出现紧张的心理：性格内向、沉默寡言者如此，天性活泼、思想活跃者如此，即便演说专家、能言善辩者也不例外。

曾在日本演说艺术界居于首位的德川梦声先生被誉为“演说名人”。以下有一段话，是他根据自己多年的临场经验，所发表的关于演讲的看法。读完他的这段话，大家也许会更明白为什么人人都会有说话时的紧张、恐惧心理。

上台发表演说之前，无论何人，都会感到紧张，都无法镇静下来。你也许会问：“像你这样身经百战，见过了大大小小各种场面的职业演说家，还会紧张吗？”

像这种问题，我不知被问了多少次了，但是，我告诉你们，无论是怎样熟练的老手，也无法做到完全不紧张，因为，不管演讲还是座谈，我们总是得开口，这就必须认真地去做才行。

当然，如果面对我熟悉的一群听众，说些很平常的内容，我有时也会毫无感觉，就好像教师对他班上的学生讲课一样，没什么好紧张的。

但如果在陌生的场所，又不知道听众的身份的时候，就算是一流的演说家，也会感到紧张。

演讲虽说是我的职业，但是我不喜欢在众人面前高谈阔论，总希望能尽量躲掉。我所喜欢的是和谈得来的朋友闲话聊天，因为我并非讨厌说话而是讨厌正正经经地说话。

刚刚提到的，在上台演讲前的不安心情，我很不喜欢；而在演讲中途的紧张情绪，也不是一种好的感觉；下了台之后，那种挥之不去的余悸，更令我受不了。

比方说，准备了一个固定的笑话或小故事，只在上台时把它们搬出来说一说，说完后也不会有什么余悸，因为可以预料不会发生什么严重的错误，所以并没有什么烦闷的。但是，对我个人来说，常会在陌生场合演讲，那么，失败的比例就会比较高。

这一番话告诉我们：人人都有紧张、恐惧的说话心理，职业演说名家也不例外。紧张是一种生理反应过程，通常是指由于外来压力致使人机体所产生的一种生理结果。外来压力过大或机体本身应对能力过低，人就会产生过度紧张。

说话时紧张的人，主要表现为：说话时呼吸紊乱，氧气的吸入量减少，头脑一时陷入无意识状态，说出的话并不是心里想要表达的。在某种意义上说，“呼吸”和“气息”是一个意思，因而调整呼吸的目的就是使气息平稳。说话时紧张，我们就会感到怯场——呼吸紊乱——反应迟钝——说话支离破碎。调整呼吸会有所好转。说话时全身处于松弛状态，安静地进行深呼吸，吐气时稍微慢一点。这样一来，心就踏实了。此外，微笑对于缓和全身的紧张状态也有很好的作用。微笑不仅能调整呼吸，还能使头脑反应灵活，思维集中。

克服当众说话的恐惧心理

生活中，不少人害怕当众讲话。事实上，大多数人都在不同程度上具有这种心理。美国南北战争时期，身经百战的英雄格兰特将军在回忆自己早年的演讲活动时说：“我一站在演讲台上，就会像得了脊髓病一样，两腿抖得站都站不稳，身子也立不直，一副丢人现眼的样子。”马克·吐温是世人皆知的幽默大师和演讲家，他回忆自己早年演讲的情景时说：“上台伊始，就感到嘴里像是塞满了棉花，脉搏跳得像在争夺百米赛跑的冠军奖杯。”古罗马时期最伟大的演讲家西塞罗也曾说过这样的话：“一开始就感到自己面色苍白，四肢和整个心灵都在颤抖。”此种感受，在丘吉尔那里被描述为“心窝里好像塞着一个厚厚的冰疙瘩”。连林肯也承认，“在相当长的一段时间里，每次演讲总有一种畏惧、惶恐和忙乱”。仅仅是恐惧可能还不算严重，有的演讲者会因过度紧张而晕倒在讲台上。

几年前，一位家庭医生克狄斯大夫，前往佛罗里达州度假。度假地离著名的“巨人棒球队”的训练场地不远，克狄斯大夫是一位铁杆球迷。他经常去看球队练习，渐渐地他就和球员们成了好朋友。一天，他被邀请参加一次球队的宴会。吃饭前，宴会的主持人请他就棒球运动员的健康情况谈一谈自己的想法。