

情商高=会说话

语速+停顿+语调=动人的语言

NO+如果=YES

矮子≠矮 胖子≠肥

我们>我

拒绝他(≠)得罪他

# 把每句话都能 说到对方心坎上

国内深受欢迎的人际沟通专家  
告诉你直击人心的说话之道

会说话是一种非凡的能力  
一句恰到好处的话，可以改变人生

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

# 把每句话都能 说到对方心坎上

杨尚东 / 著

**SPM**

南方出版传媒

广东经济出版社

· 广州 ·

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

把每句话都能说到对方心坎上 / 杨尚东著. — 广州:广东经济出版社, 2017. 4  
ISBN 978-7-5454-5272-3

I. ①把… II. ①杨… 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026186号

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 出版 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)   |
| 发行 |                                 |
| 经销 | 全国新华书店                          |
| 印刷 | 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司 (北京市大兴区黄鹅路西临89号) |
| 开本 | 880毫米×1230毫米 1/32               |
| 印张 | 8.75                            |
| 字数 | 174 000                         |
| 版次 | 2017年4月第1版                      |
| 印次 | 2017年4月第1次                      |
| 书号 | ISBN 978-7-5454-5272-3          |
| 定价 | 35.00元                          |

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问:何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •

## 前言 Foreword

说话，是人们表情达意的一种方式，也是一门语言艺术。语言非常神奇，一句话说得好，让人拍案叫绝；一句话说得不好，也可能祸从口出。一句话能够化友为敌，引发一场无休止的争论，甚至一场战争；一句话也能够化敌为友，冰释前嫌，带来不一样的荣誉和事业成功。

在生活和工作中，说话是维系人际关系的重要纽带，是可以决定你一生成败的关键。说话决定人脉，人脉决定成败。掌握良好的说话技巧，对一个人的家庭、事业、生活，都会是绝佳的助力。要知道：话讲得好，可以功成名就；话讲不好，有可能麻烦不断。社会上的很多成功人士，几乎都深谙说话之道。

一个不善言谈、说话不讨人喜欢的人，极易给别人留下能力低下、思想匮乏的印象。这样的人，无论身处哪一个社会层面，都很难获得成功，甚至有可能沦为无足轻重的边缘人。

说话方式讨人喜欢，是获得上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友肯定、恋人信任的必要条件，是一个人无论做人、办事，还是行走社会的通行证。

人际沟通中怎样措辞？怎样把握说话的场合和时机？如何掌握说话精髓，悟透说话之道，很快在众人中脱颖而出？本书会一一给您解答。本书通过历史上、生活中，或者商业上典型风趣的案例，将说话的精髓要点，一一展现在大家面前。

阅读本书，说话将不会再是您的短板，您也不会因“不会说话”而经常遭人嫌弃。相信您也可以和那些成功人士一样，通过说话来成就非凡人生。



## 第一章

# 所谓情商高，就是懂得好好说话

- 003 情商检验：你真的会说话吗？
- 007 提高自己的情绪价值
- 010 情商高就是说话让人舒服
- 013 说话受欢迎，绝对不是与生俱来的
- 017 让所有人都挺你：提高讲话的自信
- 019 永远都要“有话好好说”
- 023 说话暴躁的人，你需要这4项练习
- 026 站在对方的立场说话
- 030 【名嘴零距离】  
何炅：用幽默驾驭快乐的小个子

## 第二章

# 一开口就要让人喜欢你

035 贴心开场语，温暖人心的谈话技巧

038 介绍好自己，让别人更容易记住你

043 没话找话，让畅谈进行下去

048 正确称呼，拉近彼此的心理距离

051 制造“一见如故”的感觉

054 开场白贵在真诚，拒绝过度寒暄

057 语言鲜活可化沉闷为欢快

061 抑扬顿挫：语速 + 停顿 + 语调 = 动人的语言

065 善用商量的语气说话

068 【名嘴零距离】

黄渤：从“影帝”到“口才帝”

### 第三章

## 情商高，说话懂得分寸感

077 嘴上带把尺，话不要乱讲

080 说话要留余地，不把话说绝

083 当着矮子勿说“矮”，当着胖子勿说“肥”

086 开玩笑之前应三思

091 说话的“12戒”

096 注意场合：到什么山头唱什么歌

098 见什么人说什么话

101 【名嘴零距离】

白岩松：冷暖话语皆有“智”

## 第四章

### 把每句话都说到 对方心坎上

107 “对症下药”，说到别人心坎上

111 赞美动人心

115 多说“我们”少说“我”

118 恰当地使用礼貌用语

122 温暖胜严寒，平和胜呵斥

125 说话懂得保全他人的面子

128 用好了幽默，气氛就和谐

131 【名嘴零距离】

郎咸平：“铁榔头”的“经”言妙语

## 第五章

### 把“NO”转变成“YES” 的攻心技巧

- 137 攻心话术之知人性攻人心
- 140 反驳对方的口才技巧
- 144 运用激将法让事情进展更顺利
- 147 攻守之间，进退自如
- 150 适当“威胁”，说服更奏效
- 153 正话反说，入情入理说服他人
- 156 迂回诱导，“曲线救国”
- 160 对方的性格，决定你的说服策略
- 164 反复强调，加强对方的记忆
- 167 【名嘴零距离】  
金星：“毒舌”攻心

## 第六章

# 机智提问体现大智慧

173 机智反问掌握话语主动权

179 聪明人提出的问题也是聪明的

182 开口反问时，要“抓住重点”

185 七大提问技巧，让你提出魔力问题

190 突发提问：让人在无意间吐露真相

193 连续反问：撼动对方的心理防线

196 提问禁忌：不该问的不要问

201 给人面子的提问技巧

204 【名嘴零距离】

孟非：亦庄亦谐的光头“月老”

## 第七章

# 拒绝他≠得罪他

211 你是“N型人”还是“Y型人”

213 当不则不，没有面子文化

216 开口借钱，巧妙拒绝不伤感情

221 委婉动听的逐客令艺术

225 给拒绝的话“穿衣服”

230 对朋友圈的熟人推销说“不”

232 【名嘴零距离】

郭德纲：把主持幽默玩到极致

## 第八章

身处窘境不可怕，  
话说对了事就  
解决了

237 转移话题，秒杀一触即发的矛盾

240 及时道歉，将伤害降到最低

244 不输面子的含蓄话术

247 给他人搭建一个台阶

250 打破僵局，巧说“软语”

253 补救口误的三种方法

256 得势饶人，巧说顺情话

259 替人打圆场，巧妙“圆话”

261 用自我调侃摆脱尴尬

264 【名嘴零距离】

汪涵：眼镜后面的智慧

情商高手：从何时会说话呢？

“  
把每句话都能说  
到对方心坎上  
”

重点

所谓“会说话”并不是向对方阿谀奉承，而是对  
话时能说到对方的心坎上。同时也能恰当地表达  
自己的意思。

## 第一章

所谓情商高，  
就是懂得好好说话

“

沟通无处不在。无论在人际交流方面，还是在矛盾化解方面，都需要沟通；无论在意见传达方面，还是在执行命令方面，都需要沟通；无论在心灵交流方面，还是在增进情感方面，同样也需要沟通。总之，人生处处都需要进行语言方面的沟通，而沟通最基本的一点就是要懂得好好说话。

”

## 情商检验：你真的会说话吗？

### 要点

所谓“会说话”并不是指专挑别人爱听的说，而是指能较好地理解他人的想法，同时也能恰当地表达自己的想法。掌握了这一本领，对于我们的工作、生活，乃至谈恋爱，都有莫大的帮助。

### 实况转播

最近老朋友有事找你，你觉得对方要谈什么？

A：某件事像死结，需要你帮他打开；

B：把事情搞砸后需要你帮忙善后；

C：事情很重要，需要你帮忙出主意；

D：欠缺人手，需要你帮点小忙。

测试分析

选择A：你说话得体，面面俱到，不必担心会和别人爆发冲突。

选择B：你性格直爽，说话直接，建议在说话前稍微停下来，多想一想。

“把每句话都能说到对方心坎上”

选择C：你的反应稍微有点夸张，基本上只要你表现得不过头，都会让人觉得很得体。要当心自己有时太想表现，就容易越说越多，这样反而会让你说话的诚信大打折扣。

选择D：你很不会说话，有时情绪会失控。买东西被骗，或是跟朋友闹分手，在这种情绪处于低潮的时候，你说话会语无伦次。

绝大多数人并非对谈话之事一窍不通，但也不能说很会说话、很会驾驭语言。对很多人来说，都存在在某些场合不敢说话的毛病。要想克服这个毛病，需要从以下几点进行突破。

### 训练说话的胆量

要训练说话的胆量，说话者必须具备良好的心理素质。说得具体一点，就是要求说话者不能妄自菲薄，而应不卑不亢，不骄不躁，客观评价自己说话的能力。

### 找准自己的说话弱点

(1) 我是否口齿不清？

(2) 我的声调是否悦耳？

(3) 我是否见了别人就觉得好像无话可说？

(4) 我是否在某些人面前就有很多话说，而在某些人面前就一句话也说不出？

(5) 我是否遇见别人不同意我的意见时，只会再三地重复