



会说话 就是 情商高

朱磊◎著

HUISHUOHUA JIUSHI QINGSHANGGAO

说出重点话 ★ 说出幽默话 ★ 说出技巧话

所谓情商高，就是会说话，让你在任何场合都能跟人聊得来。

文匯出版社



会说话 就是 情商高

朱磊◎著

HUI SHUO HUA JIUSHI QING SHANG GAO

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话就是情商高 / 朱磊著. — 上海 : 文汇出版社, 2017. 8

ISBN 978-7-5496-2215-3

I. ①会… II. ①朱… 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 162486 号

会说话就是情商高

著 者 / 朱 磊

责任编辑 / 戴 铮

装帧设计 / 天之赋设计室

出版发行 / 文汇出版社

上海市威海路 755 号

(邮政编码: 200041)

经 销 / 全国新华书店

印 制 / 北京毅峰迅捷印刷有限公司 010-89581657

版 次 / 2017 年 9 月第 1 版

印 次 / 2017 年 9 月第 1 次印刷

开 本 / 710×1000 1/16

字 数 / 147 千字

印 张 / 15

书 号 / ISBN 978-7-5496-2215-3

定 价 / 38.00 元

目 录

Contents

第一章：从嘴里爬出来的自己

一个人容貌的美丑，是可以直接用眼睛看见的。而一个人心肠的好坏，个性的特点，思想的深度，则是从言谈举止中一点一滴渗透出来的。

1. 你讲的是故事，别人听的是你 / 002
2. 可怕——本想表达个性，但却暴露无知 / 008
3. 你为什么会提出蠢笨问题 / 013
4. 谈出来的“志同道合” / 018
5. 亮出个性，才能让人印象深刻 / 024
6. 与其自作聪明，不如加点“愚钝” / 029

第二章：多数知识难变现，但可以当作谈资

学会把知识当作谈资，不仅是一种引发话题的手段，更是一种提升自我的方式。

1. 知识沟通法则 / 036
2. 用“小道消息”打破认知壁垒 / 043
3. 为什么有人满腹经纶却笨嘴拙舌 / 049
4. 读书越多越孤独？可能只是你的一厢情愿 / 057
5. 浪费知识是一种犯罪 / 064

第三章：谈资的模糊界限

交谈与演讲最大的区别就在于，交谈是一种来自双方的互动，你、我皆有表达意见和态度的权力。

1. 我们不是圆滑，而是可以接受不同意见 / 070
2. 用开放的心态去交谈 / 075
3. 谈资可以多样，情感必须一致 / 082
4. 催眠式——谈话的最高境界 / 088
5. 像准备弹药一样去准备谈资 / 095

第四章：让“热点”飞一会儿

不要急着下结论，在结果出现之前，不妨试着让“热点”飞一会儿，旗鼓相当的“过招”才能让人欲罢不能！

1. 不能滥用的热点谈资 / 101
2. 切莫早下结论 / 106
3. 加热“谈兴”，让对方主动提问 / 112
4. 话题“热”不如情绪“热” / 119
5. 倾听是最成功的交谈 / 124
6. 重回“热点”，从尴尬中自救 / 130

第五章：“冷场力”是你的负资产

传说，冷场是因为在谈话间有天使路过，谈话的人感觉到了天使的存在，所以自觉地闭上了嘴巴。

1. 我为什么那么害怕冷场 / 137
2. 请注意，冷场要来了 / 142
3. 谁要为冷场负责 / 147
4. 幽默，让谈话远离冷场 / 151
5. 几种应对冷场的小方法 / 159

第六章：教训：多数谈判技巧是有毒的鸡汤

想要成为真正的谈判高手，不如少些套路，在内容上多做些准备。在这个现实的社会中，内容为王永远不会错。

1. “闲篇”不闲 / 167
2. 难以复制的谈判技巧 / 173
3. 我为什么不再相信技巧 / 178
4. 多多未必“益善” / 182
5. 真正的谈判技巧 / 187

第七章：最终的目的——让谈资落地

任何一场谈话都会有一定的目的性，或是为了解闷，或是为了获得对方的好感，或是为了促成某件事情……

1. “高僧”的话为啥显得挺有道理 / 194
2. 谈资的“虚”和“实” / 199
3. 交谈不是为了辩倒对方 / 204
4. “怎样谈”比“谈什么”更重要 / 210
5. 退让，是为了更好地前进 / 216
6. 循循善诱，让谈资落到目的地 / 222

第一章

从嘴里爬出来的自己

一个人容貌的美丑，是可以直接用眼睛看见的。而一个人心肠的好坏、个性的特点、思想的深度，则是从言谈举止中一点一滴渗透出来的。

所以说，说话这件事儿，说大不大，说小却也不小。你以为你从嘴里吐出来的只是几句话、几个词，但别人“见”着的，却是从你嘴里爬出来的你。

慎言，慎言啊！



1. 你讲的是故事，别人听的是你

与人交往，不管是交朋友，还是谈生意，我们都会对对方进行一些评估，比如人品如何，能力如何，等等。但通常来说，这些表面的东西是很难单从外表就可以看出来的。

用眼睛看，可以看出一个人的容貌是美还是丑，但正所谓“人不可貌相”——外貌的美丑，并不能作为判断一个人价值的唯一标准。那么，我们怎样才能对一个人的人品、能力等迅速做出一个粗略的判断呢？

很简单，答案就是：交谈。

很多跑业务的人都有一种体会：一笔生意能不能谈成，和你与客户能不能聊得来通常有很大关系。

这样一说，可能有人会觉得，那客户岂不是很“不务正业”吗？这在商言商，和聊得来聊不来有什么关系呢？

这自然是有关系的。试想一下，当你打算和一个人合作的时候，你是不是需要先考察一下这个人的人品、能力等？你是不是得先看看这个人可不可信，能不能交往？

白纸黑字的合同，固然是一种保障，但如果你真的识人不清，遇人不淑，那一纸合同又能帮到你什么呢？

所以，不管人们谈的是是什么，这“说话”就成为考察人品和能力的重要一环。

但是，很多初入社会或者刚开始跑业务的新人，都不太重视“说话”这件事情，他们总以为，只要自己把合同做得漂漂亮亮，把业务讲解得清清楚楚，自己的任务就完成了——至于和客户之间的闲聊，不过是打发时间，相互寒暄一下罢了。

但实际上，成败的关键，往往就在这些看似随意的闲聊之中。你讲的可能是故事，但别人听的却是你这个人。

仔细想想，当你和一个人初识的时候，你脑子里对这个人的印象通常是怎么形成的？

面对一个陌生人，我们首先能看到的最直观的形象，当然是外表。外表讨喜的人，我们对他的第一感觉当然比较好，态度自然也就亲近了——也难怪不少人感叹：这就是一个“看脸”的世界。

虽然外表往往可以奠定我们对一个人的第一感觉，却不能形成我们对这个人的第一印象。

第一印象通常是根据这个人的言谈举止来判断的，其中，言谈显然是重中之重——毕竟不是每个人都有一双“毒辣”的



眼睛，单凭对方一举手一投足的动作，就能判断出这个人的教养如何、品德怎样。

可交谈不同，虽然你未必能从交谈中对一个人做出准确的判断，但你必然能从交谈中确定一件事：你是否喜欢这个人？是否愿意和他继续相处下去？

比方说前阵子的一个饭局上，一位同事偶遇了他的一位故友。那位故友很热情，到我们这桌打了招呼后，还坐下一块儿喝了几杯酒。

在此过程中，这位热情又健谈的故友，兴致勃勃地提了我们市里几个比较出名的人物，比如某某局的局长、某某处的干部、某某公司的老板，似乎企图攀扯攀扯，看看大家有没有共同相识的人。

此外，他还讲了几个笑话，把整个饭局的气氛都搞得甚是火热。虽然他与饭局中的大部分人都是第一次见面，但整个交流过程中没有出现冷场。

可有趣的是，这次饭局结束之后，偶然提及这个陌生人，除了那位与他相识的同事之外，大部分人对他的印象都不算很好——归结起来，大家无外乎就是觉得：这个人爱出风头，爱显摆，不太靠谱。

为什么会得出这样的结论呢？

我曾问过其中一位参加那次饭局的朋友，朋友直截了当地

说：“他一再提到那些有头有脸的人，一副和他们关系很是亲近的样子，不就是想显摆显摆自己认识不少牛人吗？你看他，一来就喧宾夺主，敬这酒，敬那酒，把话头都接了过去……显然，此人太爱出风头了。”

哦！原来这都是从言语之中了解的啊！

瞧，对一个人的印象，就是这么建立起来的。

我们还可以从另一个方面去想：他之所以提到那些“大人物”，或许只是因为他觉得这些人名气大、人脉广，比较有“标志性”，遇着都认识他们的人概率也比较高。

因此，他之所以把话头接过去大说特说，并且讲了不少笑话，也可能仅仅是因为他想表现得热情一些，以免他这个陌生人突兀地加入谈话中，会造成冷场。

但不管怎样，他的真实初衷到底是什么，只有他自己知道，作为看客的我们是不知不知道的。至于我们对他这个人如何评价，也只会根据他的言谈来进行剖析。

所以说，别小瞧你说出口的每一句话，以及你拿来作为谈资的每一个故事，你讲得或许很随意，但别人听得可未必随意——你在别人眼前建立起的形象，以及你在别人心中能得到的分数，正是通过这一场场的谈话所决定的。

我的朋友小王，有个绰号叫“乌鸦嘴”——原因很简单，



他这人嘴特别欠，开口准没一句好话。

小王其实人不坏，还很热心，谁家有个什么事需要帮忙，一叫他准到。可问题是，这嘴欠的毛病他却怎么也改不掉。

有一次，一位朋友要搬家，我们能抽出时间的都去帮忙了，这其中自然也包括热心的小王。搬完家后，朋友的母亲亲自下厨，留我们吃了一顿饭。

朋友的母亲养了一只猫，那猫长得挺特别，脸像个“囧”字，看上去挺有意思的。就在我们都纷纷夸这猫长得有趣的时候，小王开口就是一句：“这猫的面相不行啊，这眼睛鼻子耷拉得，一看就是一短命相。”

小王这话一出口，朋友母亲脸色就唰地变了，但碍于面子，倒也没说什么。

虽然现场的气氛很是尴尬，但小王的做派大家也都知道，所以谁都没把这事放在心上。偏偏巧合的是，这件事情发生没几天后，朋友母亲养的那只猫从开着的窗户跑出去，结果被车撞死了。

朋友母亲养了那只猫八年，恨不得把它当亲闺女来看待，没想到却出了这种事——加之又联想到前几天小王说的那句话，朋友母亲更是直接记恨起小王来，还严令儿子今后不许再把小王带到家里。

友谊的小船就这样说翻就翻了，要说那只猫的悲剧，和小

王还真是没什么关系，但谁让他这“乌鸦嘴”偏偏就灵验了呢？

所谓“祸从口出”说的就是这个道理，但凡是小王能留点口德，这笔账也不会莫名其妙地算到他头上。当时，他大概也只是开玩笑随口说说而已，但实际上，他的“随口说说”，恰恰正是别人眼中所看到的他啊！

当然了，如果只是平时和朋友聊天，我们大可天南海北地随心而谈。但如果是有目的地与人交往、接触，比如与客户谈业务，或者与面试官交流，那可就不能太过随性了——毕竟你和对方的每一句闲谈，都可能影响到你是否能达到自己的目的，比如促成合作，或得到工作。

但凡人的性格，都是多面的——一个粗鲁的人，也会有温柔的一面；一个马虎的人，也会有仔细的时候；一个安静的人，不见得就适应不了热闹的环境。

可我们看人的时候却不同，因为我们习惯于给人“贴标签”。我们会说，某人很内向。或者，某人做事风风火火。又或者，某人特别擅长交际。

很显然，这些特征不能完全具体地描述出一个人的特点，但这就是这个人给我们留下的印象，而我们也通常会根据这些印象来决定，哪些事情是适合交托给这个人做的。

比方说，当你想找人帮你带孩子的时候，当然会优先考虑



那些温柔细心的；当你想找人帮你出头的时候，则必然会优先考虑那些性格强势的。

你的客户，或者面试官，同样如此：你与他们的交流，就是你在他们心中建立起“印象”的一个过程。根据这些印象，他们会做出判断——你是否正是他们所需要的那个人。

而这，往往决定了你是否能够达到自己的最终目的。

所以说，不要小看从你嘴里说出的每一句话，那些你以为的“闲聊”，恰恰正是别人给你打分的重要“试题”。

2. 可怕——本想表达个性，但却暴露无知

有这样一个笑话：

相传，李鸿章有个不学无术的远房亲戚，在一次参加乡试的时候，他发现自己一个字也答不出来，眼看就要交卷了，他急中生智，连忙在考卷上写上自己是李鸿章亲戚这件事。

可无奈的是，这亲戚的“戚”字他怎么想都想不起来怎么写，一着急写成了“我乃中堂大人之亲妻”。

后来，主考官在阅卷时看到了这个考生的答卷，在旁边甚

是讽刺地批了一句：“所以我不敢取（娶）。”

不学无术之人，哪怕是想显摆，也往往可能弄巧成拙，“啪啪”打了自己的脸哪！

当然了，只要是人都会有犯错的时候，如果只是在无关紧要的时候犯下这种“乌龙”，那么被众人调侃一番之后，便也就过去了。怕就怕，这样的“乌龙”出在某些关键时刻，那会使你的诸多努力都付诸东流。

每个人都希望能和聪明、博学的人打交道，自然，每个人也都希望自己在别人眼中是聪明、博学的。

这种想法本身并没有错，谁不想给别人留个好印象，获得别人的称赞和敬佩呢？可怕的是，有时可能会弄巧成拙：你本想彰显个性，最终反而暴露了自己的无知和浅薄。

其实，这世上的行业千千万万，你不可能熟知每一个领域，更不可能将所有知识都塞进自己的脑袋里。

所以，当你面对自己不熟悉的话题，或不确定的问题时，没必要硬着头皮不懂装懂——与其冒着出丑的风险好为人师，还不如摆出不耻下问、勤奋好学的姿态呢！

我以前负责酒店管理时的同事小刘，刚入职的时候就闹出过这种笑话。

那会儿，小刘刚进公司，被分去了市场部。经过一个月的



培训之后，他就跟着师父上岗了。当时，正值世界杯，小刘负责的那位客户是个不折不扣的足球迷——为了和客户套近乎，制造共同话题，小刘也“喜欢”上了足球。

众所周知，在看比赛的时候，很多球迷的情绪都是非常容易激动的，尤其是当看到自己喜欢并支持的球队进了球时，可能立马激动得一蹦三尺高；而看到对方球队进一个球时，可能会立马痛哭、哀号。

而且，“骂裁判”这事儿，几乎是每场比赛中球迷们都会干的事儿。大概是为了彰显自己的“球迷身份”，完全不懂足球的小刘也表现得激动不已，学着客户的样子，对裁判的每个裁定都指指点点，甚至骂骂咧咧。

要说小刘这演技吧，也算是挺不错的——客户说什么，他都能似是而非地接上两句。

可假的就是假的，总有露馅的时候。大概是演戏演成“惯性”了，裁判一吹哨，还不等客户开口，小刘就先骂上了：“裁判吹黑哨了。”“脑袋被门挤了。”……一溜全骂出来了。

但客户对此却感到莫名其妙：这动作很明显，一看就是越位了嘛，裁判吹哨毫无问题呀！可小刘这球迷，而且还是个临时抱佛脚的“伪球迷”，哪里会懂这些球赛规则呀——这不，立马就露馅了。

万幸的是，这笔生意倒也没因为这个小插曲就此黄了。不