



提高说话的含金量，职场运UpUp

在职场，**说话得** 有点儿含金量

60个超应用的职场说话句式

60 PLE OVER

水淼◎著 / 畅销书作家 心理咨询师

在职场，会说话大于会做事·靠人脉，好人脉靠会说话

畅销书作家、心理咨询师 水淼 继《20几岁》系列之后，再度推出《会说话》系列

繁体版《受人欢迎的60种情境说话术》位列台湾诚品书店畅销书排行榜第5名

 中国工信出版集团

 电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

在职场, **说话得**
有点儿含金量
60 个超实用的睿智说话句式
60 WAYS TO WIN PEOPLE OVER

水淼◎著 畅销书作家 心理咨询师

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

在职场，说话得有点儿含金量：60个超实用的睿智说话句式 / 水森著. —北京：电子工业出版社，2017.8

ISBN 978-7-121-32006-4

I. ①在… II. ①水… 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140711号

责任编辑：鄂卫华

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：中国电影出版社印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱

邮编：100036

开 本：880×1230 1/32 印张：6.5

字数：134千字

版 次：2017年8月第1版

印 次：2017年8月第1次印刷

定 价：32.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888，88258888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：（010）68250970-813。

前言

Preface

职场上不会说话，差评！

怎样向上司请示工作？事情搞砸了要怎么汇报？

怎样给同事提建议？怎样约见客户？

简单的说话句型就能帮你解决这些问题。

客户打电话给经理催要货物。

经理来到旁边的办公室问助理：“为什么还没有送到？”

“我怎么知道？我们的物流有时会迟到一两天你又不是不知道。”助理漫不经心地回答。

同事们的目光都齐刷刷地看向助理，然后又看向经理，好像在等着一场好戏上演。

经理什么也没说，把助理叫到自己的办公室。

“我们以前是同级同事，你对我有什么意见或建议在私下里你都可以随意说，但在工作时间你还是需要注意一下自己的措辞。”经理说。

助理这才意识到在这位“朋友”面前，自己不过是下属而已，气氛变得异常尴尬。

其实，这位助理不是别人，正是10年前的我。现在回想此事我心中还有满满的愧疚感。那位经理以前跟我在同一家公司任职，都为普通职员，后来他到另一家公司做项目经理，因为看好我的能力而引荐我过去协助他的工作。到新公司后，我一直都沿袭以往的话方式跟他说话，就像朋友一样，有时我甚至还会当众调侃他几句，把他安排的事以“不可能实现”为理由直接驳回去。

那是我第一次意识到，在职场上说话和朋友间的聊天要有所差异，注意分寸。他是上级，我是下属。如果下属对上级缺少敬畏之心，不仅说话没分寸让上级难堪，而且工作中行动力也会大打折扣，影响公司业绩。

在办公室跟老板或上级说话和在咖啡馆跟朋友们聊天，你的语调和措辞会不一样吗？有什么不一样呢？

你的老板、上司和同事可能因为你会说话而喜欢你，也可能因为不爱听你说话而讨厌你。请示和汇报工作、开会、演讲、约见客户，甚至和同事间的闲聊，职场上说话或许更有学问。

职场“菜鸟”不会说话怎么办？别急，在我看来，世界上的事几乎都是熟能生巧。

正如你在开头看到，以前我也很不注重说话或不会说话，但是经过这些年，我发现一个秘密，在一定的情景中只要多听、多模仿、多表达，下次当你遇到同样情景时，一些得体的话就能脱口而出了。

每个人天生都有一个“话匣子”，有些人之所以不善说话，也许是因为话匣子里台词素材不够多，也许是因为还没找到打开话匣子的正确方法。为自己的话匣子多装点素材范本，不失为一个改善口才的好办法。

照着剧本说话，就像跟着食谱做菜一样。

我的烹饪技术还算不错，以前刚开始学厨艺的时候，就是照着食谱操作：从准备食材、选择烹饪方法、注意火候，到调味、摆盘……模仿和练习的次数多了，逐渐有了一些心得，慢慢就可以脱离食谱，形成自己的风格，厨艺修炼成功后，就可以自由创作菜色。

这部情境式剧本——职场说话术，其实就是我自己话匣子中的素材。经过一年时间，我把职场上常见场景中的常用句式，整理成了这本超实用的职场说话术，一共分为 12 个部分，60 个场景。

当然，一个人的说话风格与为人处世风格是一致的。言语背后都有其心理机制。书中提供的每一种句型，背后都有一种“态度”（观念）。对工作充满热情的人，往往知道如何积极主动地向上司反馈信息；有责任感的人往往知道在任务出现状况时该对老板说些什么，所以说说话与处世态度是分不开的。

希望这本书所提供的不只是单向的教导或灌输，读完书之后，如果能带给你一些心灵上的触动，进而让你有所体悟，解决了职场上的一些问题，或是让你产生不同的观点，又或者你仍有不少疑问，都请不吝与我分享。

我的邮箱是 flower_97@163.com，如果你有任何话想对我说，请发邮件给我，我非常乐意倾听你的故事。或者你也可以加我的微信号：shuimiaosmile，和我直接交流。

说话不仅是一件充满智慧的事，而且也是一件很好玩的事。本书中提供的是句型“基本款”，至于“个性款”，就取决于你自己的智慧了。

好了，现在，你可以照本说话了，试试吧！

水淼

2017 年 5 月

刚进公司就人气爆棚

1

- 1 “你好，我是发行部的魏雨萌。” 2
——同事之间，该用怎样的姿态打招呼
- 2 “真的吗？为什么会这样？” 5
——面对求知若渴的晚辈，前辈们大多不会拒绝
- 3 “我的确在这方面不太擅长，但我的强项是……” 8
——千万别认为你越优秀，同事们就越喜欢你
- 4 “总是找你借笔，真是谢谢了！” 11
——有礼的本质是尊重，无礼的本质是无修养
- 5 “我们都很佩服您的果断。” 15
——你有嫌弃上司的时候，但让他听出来就尴尬了
- 6 “见到您，我心里有些紧张！” 18
——你热爱你的工作，却害怕你的老板
- 7 “忙了一天，现在感觉真轻松！” 21
——有些口头语马上就能毁掉你的谈话
- 8 “……” 24
——有一种语言，听不见但看得到

当你接到某项任务

27

- 9 “我正好也在思考这个问题！” 28
——有时你是公司的一块砖，哪里需要往哪搬
- 10 “我周三之前会把方案发到您邮箱。” 31
——抢答正确的小朋友，往往得到更多小红花
- 11 “没问题，我会全力以赴” 34
——总是消极做事，你可能是个假员工
- 12 “您是要碎掉这些资料吗？” 37
——会错老板的意思，就像明着和老板干了一架
- 13 “让我认真想想，10点以前给您答复。” 39
——不要睁着眼睛说瞎话，大家都看着呢
- 14 “今天下午一定会修复好。” 42
——不确定的表达，常出自不靠谱的人

做决定前别忘了听听上司的意见

45

- 15 “这件事我有一些想法，您看是否可行？” 46
——大多数上司喜欢做选择题，而不是论述题
- 16 “您稍等，我记录一下。” 49
——一次把话问完，别人不能随时为你侯命
- 17 “这件事我们领导说了算。” 52
——走上司的路让上司无路可走时，你会很危险

做完事情不反馈等于任务只完成了 99% 55

- 18 “您的邮件我收到了……” 56
——和上司对话，最后一句永远留给自己
- 19 “有一件事想向您汇报一下！” 59
——沉默的人有可能是智者，也有可能是傻瓜
- 20 “我们好像遇到了点麻烦……” 62
——既然情况已经很糟了，那就别渲染了
- 21 “是我太大意，不过幸好……” 65
——把事情搞砸后，用好消息来中和坏消息
- 22 “对不起，我有点跟不上你们的思路……” 67
——会议跟不上节奏，你就只能傻听着吗

条理清晰逻辑分明地表达自己 71

- 23 “我说明白了吗？” 72
——不是别人听不懂，可能是你没说清
- 24 “首先……接着……然后……” 75
——说话跟写文章一样，脑子里也需要一张思维导图
- 25 “我认为这件事的主要问题有：1……2……3……” 78
——有编码的物品更易让人记住，说话内容也一样
- 26 “我们需要的有这三类：……” 81
——学会归类，让杂乱无章秒变有条不紊
- 27 “我们的会议时间需要调整，因为……” 83
——除了讲故事设置悬念，否则不要让人猜结果
- 28 “有数据显示……” 85
——用数据说话，还有什么可争辩的呢

如果你有机会单独发言

89

- 29 “我确实有点紧张……”90
——发言时用“紧张”解决紧张问题
- 30 “刚来的时候电梯坏了……”93
——好的开场白都是设计出来的
- 31 “对于这个问题，我们单独再讨论……”96
——你有权按你的意愿将演讲进行下去
- 32 “请大家伸出双手……”99
——自己说得高兴没用，别人的感受最重要

让同事高兴地为你效劳

103

- 33 “您是这个行业的专家，我早就想在这方面请教您了！”104
——你向对方求助，没准也是在帮助对方
- 34 “这个报告没有您不行啦！”107
——“戴高帽”的本质，就是“精神贿赂”
- 35 “请问你可以不可以……”110
——“你”在最前面，最好别有“我”
- 36 “真不好意思，让你为难了！”113
——他人的相助之心，有时还需你的感激之情来激发
- 37 “跟大家在一起，我学到了很多！”116
——不要在你的智慧中夹杂着傲慢
- 38 “你不能加班熬夜了！”119
——互相补台好戏连台，互相拆台一起垮台

怎样的建议才不会弄巧成拙

121

- 39 “我以前也是这样的思路，不过我发现……” 122
——否定有助于打击，而不是建议和完善
- 40 “方案做得很棒，能再全面一些就更好了” 125
——别再用“不错……但是”了，试试“不错……而且”
- 41 “这是我的个人意见，仅供参考！” 128
——有些建议是雪中送炭，有些却是自作多情
- 42 “这个问题后来我考虑过，有些新的想法……” 131
——对领导提出反对意见，除了勇气还需情商
- 43 “你提到的这种方式很独特，我会认真考虑。” 134
——如果别人给你一个宝藏，你得把心思花在挖宝上

忍让和争论都不是化解冲突的好办法 137

- 44 “领导，是我不对……” 138
——上司陷入情绪中时，你的任何解释都是废话
- 45 “下次我会吸取教训。” 141
——有些看似懦弱可笑的做法，却是明智的
- 46 “你说的没错，我们说的并不矛盾……” 144
——争论的目的是辨明是非，而不是“我方正确”
- 47 “听到你说这些话，我感到很生气……” 146
——化解冲突，忍让和争论都不是好办法
- 48 “要把这个问题说明白，比登天还难！” 149
——怒火发出来之前，试试微笑着灭火

如果你想与客户愉快地交谈

153

- 49 “我负责……，写邮件的目的是……”154
——长篇大论容易石沉大海，写短邮件更需努力
- 50 “明天 11 点整我再打电话给您！”158
——约定时间和地点越具体，你会越省心
- 51 “您好，这里是朝花公司……”161
——接听电话时，给人亲切感很重要

在茶水间感受“舌尖上的职场”

165

- 52 “你们正在夸谁呢？”166
——“舌尖上的职场”，不一定那么香甜
- 53 “这种事好像不太适合在办公室讲……”169
——好消息传得快，坏消息传得飞快
- 54 “别这么消极，我们还是有机会的。”172
——挣扎在泥潭中的人，需要的不是陪伴而是拉扯
- 55 “刚才看到你签字，写得真漂亮！”175
——就算是直肠子，也要做个招人喜欢的直肠子
- 56 “你是我见过最努力的同事。”179
——最有价值的人，不一定是忙碌的人
- 57 “你的眼睛都红了，不能再熬夜了！”182
——打着好心的幌子追问隐私都是“耍流氓”

- 58 “我很想帮你，但我的时间已经安排满了……”186
——太快说“是”和太慢说“不”都不是什么好事
- 59 “这件事我无能为力，若答应你反而会浪费你的时间。”189
——接受为 0 拒绝为 10，还有中间部分呢！
- 60 “这个问题我们要集体研究才能决定。”192
——不是你不想帮忙，而是你权限不够



第一场

刚进公司就 人气爆棚

- 打招呼从亲切地叫出别人的名字开始！
- 主动把自己介绍给别人，不要让人猜你是谁。
- 聊双方的共同之处，可以快速拉近彼此距离。

1

“你好，我是发行部的魏雨萌。” ——同事之间，该用怎样的姿态打招呼

“大姐，请问王总办公室在哪间啊？”

马小跃经过行政部时，肩膀突然被一个生面孔的女生拍了一下。这位莫非是发行部新来的同事？也不知道她姓甚名谁。

今年30岁的马小跃虽说并不是高级职位，但对这些刚大学毕业的小女生来说也算是前辈了。平时公司里比她小的同事都叫她“跃跃姐”或“跃跃姐”，今天第一次被称为“大姐”感觉怪怪的，“姐”前加了个“大”字，仿佛“噌”的一下就老了好多！

“你就叫我马小跃吧。”马小跃给她指了指最里面一间总经理办公室，顺便对她说。

“好的，美女！”女孩对她眨了眨眼睛，做了个敬礼的动作回答道。

作为前辈，被一位并不熟悉的小同事称为美女，听起来也挺别扭的，毫无尊重感。马小跃不知是不是自己想得太多。

新环境中，与周围人熟悉有助于你快速融入群体中，也有助于群体快速接纳你。所以主动和同事们打招呼很有必要。每天一进公司，就大声向所有同事说声“早安”，你的热情马上会传递给他们。和别人主动打招呼传递的信息是“我眼里有你”“我尊重你”“我愿意和你联系”等。

打招呼是人际交往中一件很自然的事，但对有的人来说真是要了命。他们看起来“高冷”，实际上只是不知道如何开口而已。

其实，打招呼有很多种方式，并不一定要挑战你的“社交恐惧症”，你可以点头、微笑、目光注视、招手等。当然，如果你张开嘴，很多话都可以说，比如“嗨！”“早上好！”“你的鞋子真漂亮！”

上班第一天，打招呼最常用的两个字当然是“你好！”，相信同事回报你的一定是微笑。如果在路上遇到同事，别假装没看见，也别假装玩手机，至少你可以放慢脚步给出一个微笑，或简单说句“早上好”后再把目光移开。

现在，你可能认识的人不多，有些同事你还叫不出名字，那就找机会直接去问，也可以向邻座同事打听，“请问编辑部那位个子高高的女孩叫什么名字？”

和同事打过招呼后，如果有时间可以继续接着聊。“我听说你拿到了全社策划优秀奖，恭喜你！”“我今天第一天过来上班，请问这附近哪儿有便利店吗？”“我经常看到你，但我们没有机会说话，我是发行部新来的魏雨萌，请问怎么称呼你？”“我是发行部的魏雨萌，请多关照。”

除了同事，第一次见客户也要表明你的身份，“你好，我是朝花文化公司发行部的魏雨萌。”世界之大，但圈子太小，以前公司的客户没准也是你现在的客户，如果对方你比较熟悉，紧接着还可以补上一句“好久不见”“我们又见面了，还请继续关照”之类的客气话。

当然，对方也许表现出一脸记不得你的样子，那你还要再补充一段：“我们在去年的国际图书展览会上见过一次，当时我主持水森老师《20几岁就定位》的新书发布会……”这样帮助对方记起你，他会对你更热情。

当你介绍自己的时候，你可能会介意自己那个并不响亮的头衔。其实没关系，你不需要告诉每个人你是什么职位，“我是朝花公司的行政助理”“我是朝花公司的销售员”这听起来确实没什么分量，你只需说：“我在朝花公司企划部，负责公司产品的推广和宣传……”你并没有瞎说，但听起来老练多了。



把自己介绍给同事或客户

√ “您好，我是发行部新来的魏雨萌，不知道该怎么称呼您？”

——主动和不熟悉的同事打招呼，顺便问问对方怎么称呼。

√ “我是葛依凡，大学毕业于北京外国语大学，参与过……项目。”

——适当说说自己的光鲜经历，但别说太多。大家都喜欢优秀的人，但不喜欢爱炫耀的人。

√ “张老师，我是朝花文化公司的魏雨萌，总是让您照顾，非常感谢。”

——和客户打过招呼后，别忘了后面补上一句客气话。

