

优秀的人 从来不会 输在表达上

从不会说到优秀表达的说话技巧

王 鹏◎著

优秀的人 从来不会 输在表达上

从不会说到优秀表达的说话技巧

王 鹏◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀的人从来不会输在表达上 / 王鹏著. — 南昌 :
百花洲文艺出版社, 2017.11
ISBN 978-7-5500-2486-1

I . ①优… II . ①王… III . ①语言艺术—通俗读物
IV . ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 262447 号

优秀的人从来不会输在表达上

王 鹏 著

出 版 人	姚雪雪
责任编辑	袁 蓉
美术编辑	末末美书
制 作	许 可
出版发行	百花洲文艺出版社
地 址	南昌市红谷滩世贸路 898 号博能中心 A 座 20 楼
邮 编	330038
经 销	全国新华书店
印 刷	三河市祥达印刷包装有限公司
开 本	670mm × 970mm 1/16 印张 16
版 次	2017 年 11 月第 1 版第 1 次印刷
字 数	190 千字
书 号	ISBN 978-7-5500-2486-1
定 价	39.80 元

赣版权登字 05-2017-441

版权所有, 侵权必究

邮购联系 0791-86895108

网 址 <http://www.bhzwyy.com>

图书若有印装错误, 影响阅读, 可向承印厂联系调换。

第一章 懂得礼仪，是会说话的基础

当一个人懂得了礼仪，他说的话就会自然、得体、大方，让人舒服，也让人信服。所以，一个人要学会说话，就要从懂得礼仪开始。

为什么都喜欢讲礼仪的人 // 002

选对称谓，说话更得体 // 006

最有力量的话语：谢谢 // 010

沉默，说话时不可或缺的工具 // 014

从开始到结束，在说话中时刻体现尊重 // 018

克服自卑，沟通才顺畅 // 021

第二章 高效交流的七种武器

表达和沟通的核心在于高效，因为表达和沟通往往是达成共识、通过方案、促成合作等目的服务，花费的时间越少越好，这就需要掌握高效的沟通技巧。

说话简明扼要，不做“啰唆先生” // 026

先抛出重点，抓住对方的兴趣点 // 030

不要急于表达，要让对方听明白 // 034

适时提问，让谈话更有趣 // 038

给予满足感，对方更想表达 // 042

谈论共同话题，瞬间拉近距离 // 046

第三章

巧妙运用“中国式”说话技巧

表达的时候一定要合乎风土人情，不要陷入教条主义，巧妙运用“中国式”说话技巧，表达的时候切忌苛刻，学会有理也要宽容的相处之道。

有理也要宽容，避免说话苛刻 // 052

“难得糊涂”比实话实说更有利 // 056

友善相处，不揭他人短处 // 060

处事低调，说话切忌炫耀 // 064

运用同理心，看准他人情绪再表达 // 068

说话讲分寸，不要捅破“窗户纸” // 072

第四章

一切从赞美开始

每个人都愿意听赞美的话，都希望自己的价值得到别人的认可，尤其是来自朋友的认可。赞美他人可以使人与人之间的感情更加融洽。

所谓赞美，就是夸得恰到好处 // 078

赞美对方得意之处，迅速成为他人“知己” // 082

背后夸人，最有力量的赞美 // 086

运用从众心理，赞美更有效 // 090

出其不意的赞美，总是有“额外”收获 // 094

赞美要因人而异，切忌“同质化” // 098

第五章

所谓会说话，就是懂幽默

生活中与人交流，一定要学点幽默的方式和方法。在遇到冷场的时候“幽上一默”，可以让你受到周围人的喜爱。幽默是一种语言技巧，更是人们适应环境的一种特殊语言工具。

冷场时，就运用幽默 // 104

“自黑”，幽默的最高境界 // 108

如何运用幽默式批评 // 112

“捍卫形象”的幽默式反击 // 116

幽默式建议更易被采纳 // 120

幽默，高超的沟通艺术 // 124

第六章

在职场中，掌握说话主动权

擅长表达的人，懂得通过掌握说话的尺度和方法，运用说话的技巧在工作中赢得说话的主动权，进而提升工作的效率，提高职位。

上司犯错时，你该如何说 // 130

巧妙说，化解和上司的冲突 // 134

委婉地表达，关系更融洽 // 138

数据对比，让结论更具说服力 // 142

换位思考，让上司更易接受 // 146

第七章 酒桌上的说话之道

和同事、合作伙伴、朋友等会餐时的说话技巧关乎很多事情的成败，要想成为优秀的人，就需要掌握会餐和酒桌上的说话方法。

切忌窃窃私语 // 152

摆正位置才能说对话 // 156

酒桌上，有些话绝对不能说 // 160

巧妙运用“祝酒词” // 164

最关键的是彼此尊重 // 168

有节制地“侃大山” // 172

第八章 关键时刻，学会说“不”

优秀的人面对同事、同学或亲戚朋友不合理的要求，勇于及时拒绝，及时说“不”，不会为了“一团和气”而迁就他人。

别让不懂拒绝害了你 // 178

被触及底线，果断说“不” // 182

没有把握的事，委婉地说“不” // 186

善于用对方的“不足”来拒绝 // 189

巧妙运用“拖延法” // 193

“芝麻换西瓜”式拒绝 // 197

第九章 如何表达，才有说服力

在工作和生活中，很多时候，沟通和表达的目的是说服他人。掌握说服他人的方法，就能在工作和生活中事半功倍。

谦卑地说话，人人都爱听 // 202

信心就是说服力 // 206

适当“让利”，使谈判更具诱惑力 // 210

会说话，就是让对方听着舒服 // 214

这些时候，你什么也不要说 // 218

常怀感恩心，就是会说话 // 222

第十章 这样说，就能化解困境

即使再优秀的人，在工作和生活中也难免遇到挫折，犯下错误。学会掌控表达和沟通的技巧，才能避免损失，减少麻烦，在困境中依然掌握主动权。

“失败”时的说话艺术 // 228

讲出过程，他人才能理解你 // 232

做好补救方案，减少失望感 // 236

运用数据，更具说服力 // 240

承担责任，人人都信你 // 244

01

第一章

懂得礼仪，是会说话的基础

为什么都喜欢讲礼仪的人

沟通交流在我们的日常生活中扮演着非常重要的角色，它不仅能传达信息，更是人情世故的重要一环。我们常听到别人说：“同样的话，怎么从你嘴里面说出来就变味了？”可见每个人说话的方式不同，得到的结果也会不同。

如果你是一个“言之有礼”的人，谈吐恰当、含蓄、有见解，你的话听着会使人感到很舒服，更容易被人接受，也会给人留下深刻的印象，别人则更愿意与你深交下去，你办起事情来就会轻松很多。

相反，如果你是一个开口脏话连篇，甚至说话带刺，恶语相向的人，那么定会被大家所反感。慢慢地就会使别人产生误解，阻碍你与他人社交活动的步伐，严重的也许会使你变成“孤家寡人”。

人们常说“言为心声”，因为谈吐不仅是一种交流手段，更是一个人的道德情操、思想水平、文化素养的体现，我国从古代开始就有了“非礼勿言”的道德评论准则了。在我们的生活中随处可见许多正式的、非正式的礼貌忌语；所谓“礼貌忌语”就是在交谈中不礼貌、不庄重、涉

及谈话人的禁忌，或者是容易引起他人误解的言语；当然，这些话是不能说的。毕竟，“礼多人不怪”说的就是这个道理。

小王是一个性格大大咧咧的女士。一天，她带着四岁半的儿子去给同事过生日。席间，她话语中流露出孩子饿了，想吃点东西的意思。女主人是一个非常好客的人，就走过来对小王说：“孩子饿了，咱们的饭菜还没有做好，要不先让他吃点蛋糕垫一下。”听到这话后，小王扯着大嗓门回应道：“我就是让他饿着，也不会让他吃蛋糕这种垃圾食品！”

听完小王的话，女主人的脸瞬间僵住了。那些正在吃蛋糕的人也一脸尴尬，有几个人还默默地放下了手中的蛋糕，走向了一边，气氛真是冷到了极点。

其实大家都知道蛋糕这个东西不太好，但是为了同事间的友谊，以及主人的盛情难却，大家都选择快乐分享。只有小王实话直说，引起了女主人的误解，搞得大家都很没面子。也许小王的本意是不愿意让孩子吃太多含奶油、防腐剂的食物，但是表达方式不太好。如果她说“谢谢，不用了，饭菜马上就做好了，再等一会儿吧”，这样的话，不仅保证了孩子不吃垃圾食品，而且也会让女主人以及大家都觉得没什么问题。她却因为不注意说话的礼貌和方式，搞得大家都很不开心。

不管是生活上、职场上，还是朋友与朋友之间、同事与同事之间联络感情，都离不开彼此的交流。社交上，什么话能说，什么话不能说，怎样说更显得有礼貌，招人待见，这都是大有学问的。所谓“人生不外言动，除了动就是言，所谓人情世故，一半儿是在说话里”。但凡不通

说话之大道者，很难成就大事，而能成大事者，在语言上都有一定的造诣。特别是在当代社会，说话的艺术就是成功的艺术。

当然，说话有礼貌并不难。难的是没有一些固定的标准来监督我们长期坚持下去，养成良好的习惯。因此，我们根据以往的经验稍作总结。

大体上来讲，我们最常用到的就是敬语、谦语和雅语。

敬语，字面意思就是对别人尊敬的话语。在一些比较正规的场合，与师长或者身份地位较高的人交谈，与人初次见面或者出席会议、谈判等场合常会用到敬语。比如我们常用到的“请”“您”“贵方”等。如果是跟尊敬的人初次见面，则应该用“久仰”，如果是很久不见应该说“久违了”等。请人批评为“指教”；麻烦别人称“打扰”；托人办事为“拜托”；称赞别人的见解高明为“高见”；请求别人的原谅为“对不起，请包涵”；等等。

谦语就是表达自己谦卑的词语。一般谦语会出现在别人夸奖你时，你为了表达自己虚心下问，或者是不会骄傲、怠滞，会再接再厉努力奋斗而使用的话语，如“拙见”“拙作”“见教”；又或者是向别人介绍自己或家人的一些谦称。例如，“家兄”“家父”等。

雅语是在一些长辈在的情况，或者在一些受人尊敬的地位较高的人面前使用的话语。比如，你正在招待一位尊贵的长者，使用“请用茶”“请用一些点心”肯定比“喝点吗”“吃东西不”更恰当。再如，你先于别人结束用餐，离开时，你对大家讲“我吃完了，你们慢慢用”，也肯定比什么都不讲，直接走人的好。

除了上面列举的那些词语，我们在生活中也常常会接触到“早上好”“很高兴见到你”“谢谢”“劳驾”“很抱歉”“再见”“欢迎再

来”等礼貌用语。

由此可见，只有在生活中礼貌待人，大家才能礼貌待你，你也能受到大家的尊敬和喜爱！

选对称谓，说话更得体

无论是同事、朋友还是恋人、夫妻，一见面就要称呼对方。恰当的称谓可以迅速提升你的魅力，让交际顺利进行，也能让你更受欢迎；不恰当的称谓可能会让别人感到不快，你也许会被大家冤枉地扣上“轻浮”的帽子，阻碍你以后展示魅力。

恰当的称谓，就是让别人从你对他的称呼中感到对他的尊重，以及对他职业、地位等的钦佩和赞美。这样，他就会有一种满足感和自我优越感。当然，你就更能受到他的欢迎了。所谓“好人缘”，一般都是从这里开始的。

一般来讲，对有头衔的人就称呼他的头衔，这样会显示出你對他取得的成就的一种莫大尊重。直呼其名一般是在关系比较好的人之间，如果你与有头衔的人关系非常密切，私底下直呼其名反而更显得亲切、舒服。但如果是在公众场合，你称呼他的头衔更为恰当。不过，对于学位，除了博士可以作为称谓使用以外，其他的学位就不能作为称谓来使用。

恰当地称呼别人是一件非常繁琐而又讲究的事情。为什么这样说呢？因为在称呼别人之前你要根据对方的年龄、职业、身份，以及你与对方的亲疏关系和谈话场合等一系列因素，做出综合分析之后才能选择一个恰当的称呼。如果你不注意这些，或者习惯“以偏概全”式地看待他人，导致称呼不得体，就会引起对方的不快或者是恼怒，使交流的双方陷入尴尬的境地。

刘女士今年还不到26岁，但是由于她结婚早，平时需要照顾女儿，上班又忙，也不注意保养，所以，看上去要比实际年龄更大一点儿。一次，她去平时逛街的商店买一条裙子。新来的售货员是一个小姑娘，很热情地跑来招待她说：“美女，你想买什么，来我帮你推荐一下。”

但使小姑娘纳闷的是，刘女士听了不但没有搭理她，反而生气地瞪了她一眼就离开了店里。这种奇怪的举动让小姑娘很纳闷，她不明白是怎么回事。后来店长悄悄地跟她讲：“下次你直接喊她刘女士就行了。”

原来，这位刘女士经常来这家店买衣服。她也知道自己长得显老，不愿意让别人把自己称呼得过小，因为这样她会感觉别人是在挖苦她。店长跟一些老员工都知道这个情况，但这个小姑娘是新来的，所以她不知道。

过了几天，刘女士又来逛这家店。那个小姑娘亲热地招呼她：“刘女士，您来了，看想买点什么？”这下刘女士高兴地随着小姑娘在店里挑选衣服，最后满意地买了条裙子回去了。

因此，交际中一定注意到很多细节，恰当地使用称谓。要尊重对方，也不能过于呆板；既要显得亲切，也不能太过轻浮。千万不要使用对方难以接受，或者是轻视对方的称呼。否则，不但会引起别人反感，还可能会招来记恨。一个会说话的人，在对别人的称呼上是一定不会马虎的。总结起来大概要注意以下几方面。

首先，看谈话者的年龄。

初次见面称呼对方，浮现在脑海中的第一个念头就是“对方多大”。一般来讲，别人的年龄要少说几岁，别人的东西要往贵了说。你说她年龄小，就是从侧面说她年轻、漂亮，对方的心里肯定高兴。如今的许多老人也都有一种不服老的心理，尤其是女性，所以，能喊“阿姨”的就不要叫“奶奶”；能喊“姐姐”的就不要叫“阿姨”。

其次，要考虑与谈话者的亲疏关系。

生活中面对跟你关系比较亲密的朋友、同事等，一开口，直呼其名既简洁又显得亲密无间。但如果是多年未见的朋友或者是老同学，称呼“女士”或者“先生”，就会过于生硬。

此外，在公众场合，更要注意亲疏远近和主次关系。一般都是先长后幼、先上后下、先女后男、先疏后亲。

再次，从事不同职业的人，都有一些约定俗成的称呼。

不同职业的人，我们一般都有一些约定俗成的称谓。比如，对医生称呼为“大夫”；对农民称呼为“大爷”“大娘”“老乡”；对教师称呼为“老师”。所以，在称呼他人时，还要考虑对方的工作或职业。

然后，称呼要入乡随俗，注意它的地域性。

我们国家有许多的称呼都具有地域性。如天津，不管对方女性年龄有多大，一般都带着浓重的口音称对方为“姐姐”；再如，北京人爱称

别人“师傅”，但南方人口中的“师傅”就是出家人的意思。称呼时要注意入乡随俗，并了解这些称呼的地域性，避免产生误解。

最后，不同的场合称呼的“宜”与“不宜”大不同。

在公众场合或者是正式场合，像“哥们儿”“姐们儿”等这一类的称呼，会显得庸俗低级，都不宜使用。再如，逢人便称老板，也会显得不伦不类，让人很反感。