

每天学点 说话技巧

国荣◎编著

说话技巧的完美提炼，让你瞬间打动人心

MeiTian XueDian
ShuoHua JiQiao

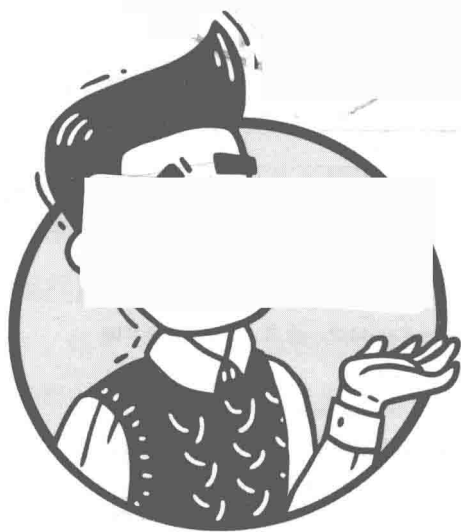


一本教你
会说话、说好话的
口才提升宝典
摆脱尴尬，拒绝冷场
什么什么无法拒绝的
“大赢家”

 中国纺织出版社

每天学点 说话技巧

国荣◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

会聊天已成为现代人必不可少的交际手段之一，会聊天就会运气通、人气畅、财气旺，会聊天就会使人在社交场合中脱颖而出、左右逢源、如鱼得水，赢得事业成功。

本书从“会聊天”的各个方面逐一阐述，通过生动化的案例，精准理论剖析，有助于提升读者朋友自身的语言表达能力，让读者朋友成为一个会聊天的人生赢家！

图书在版编目（CIP）数据

每天学点说话技巧 / 国荣编著. —北京：中国纺织出版社，2018.3

ISBN 978-7-5180-4644-7

I. ①每… II. ①国… 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（2018）第014722号

责任编辑：闫 星 特约编辑：李 杨 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo. com/2119887771

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2018年3月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：14.5

字数：195千字 定价：36.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

preface

你是否会聊天呢？

事实上，从古至今，会聊天一直是一项非常重要的技能。不论是工作、生活，还是婚恋，我们都是通过语言来表达所思所想、分享情感。当然，会聊天并不是专门挑他人喜欢听的话来说，而是可以较好地理解他人的想法，同时合适地表达自我意愿。对生活而言，不会聊天你就输了。不过，只要你学会这项技能，无论对于恋爱、人际关系或职场，将会有很大的帮助。

美国一位沟通专家说：“我相信，人天生热爱生命，乐于互助，可究竟是什么使我们难以体会到心中的爱，以致互相伤害？”不会聊天的人，一出口就会引发误解、争吵和隔阂。这些不会聊天的人嘴里常说的是“你应该”“为什么不”“你怎么老这样”“别跟我说”“如果……我就……”“还行，不过……”“谁知道呢”“你看人家”等，这些语言往往给对方居高临下之感，或让人感受到质问和指责，或以轻视的态度让对方感觉无处诉说，或让对方产生逆反心理，从而影响人际关系的沟通。

生活中总有一些人会把天聊死，比如，当大家正嘻嘻哈哈讨论得热火朝天的时候，有人突然跳出来说，这都是几年前的故事了……然后，周围鸦雀无声，没有人再接话。隔着大半个办公室，都会让人感觉到尴尬。

俗话说：“水深则流缓，语迟则人贵。”会聊天的人，绝不是只滔滔不绝



地谈论自己，而是会不断地给他人说话的机会。毕竟聊天节奏是一件很重要的事情，它决定了聊天各方是否可以愉快地进行交流。在任何一次聊天之前，请记住倾听对方，而不是胡说一气。

聊天的过程，实际上是一个信息互通的过程，而不是说服。我们始终要把决定权保留给对方，这样才能够保持聊天和谐的节奏。信息的互通也需要具有聚焦性，东拉西扯除了浪费双方的时间，真的没有丝毫意义。

无论你是否相信，会聊天终究是一项很重要的技能。语言有温暖人心的力量，也会让人感到万分痛苦，变化莫测且具有不可预知的魔力。会聊天，通过和朋友、同事、爱人的交流，会让你渐渐感到人情的温暖。所以，掌握“会聊天”这项绝佳的技能，认真地掌握它、对待它，会让你终身受益。

2017年4月

编著者

第1章 言语及心，把话说到别人心坎儿里 / 001

一语中的，让对方无力还击 / 002

环环相扣，结束语同样重要 / 004

以己度人，挖掘对方兴趣点 / 006

悉心聆听，话要说到心坎里 / 009

触及软肋，令他人信服于你 / 011

第2章 把握心理，语言表达要恰到好处 / 015

说话的方式，要学会因人而异 / 016

聊共同话题，会加深彼此好感 / 018

暴露缺点，会让彼此更亲切 / 020

学会示弱，让对方不忍拒绝 / 022

暗示价值，让对方愿意帮助你 / 024

反客为主，巧言引导对方思路 / 025

说话要准，掌握聆听者的心理 / 027

第3章 点到为止，说话要注意掌握分寸 / 029

说话要给自己留有余地 / 030

会说话的人懂得赞美别人 / 032

有些话需要点到为止 / 034

你应该知道的语言禁区 / 037

说话要懂得尊重他人隐私 / 039

拒绝，也要懂得掌握分寸 / 041

暗示，给彼此都留下空间 / 044

第4章 善解人意，懂得顾及他人心理感受 / 047

察言观色，掌握对方心理 / 048

换位思考，学会为他人着想 / 050

掌握分寸，开玩笑要看场合 / 052

安慰和建议要中肯实用 / 055

适当满足对方的“虚荣心” / 057

委婉动听的话语最有说服力 / 060

第5章 口吐莲花，学会委婉巧妙对待问题 / 063

了解他人，选择最合适的提问方式 / 064

说话具体，让对方回答问题无压力 / 066

委婉提问，让谈话氛围更愉快 / 068

小心提问，避免触及他人的忌讳 / 070

以他人角度提问效果会更好 / 073



坦然地拒绝接受他人挑衅 / 075

第6章 善用策略，让他人不在嘴上为难你 / 077

说话注意礼貌措辞，让他人喜欢你 / 078

说话暗合他人心理，令人无心反驳 / 080

巧用兴趣展开话题，使沟通更顺畅 / 083

学会言辞赞美他人，让交流更愉快 / 085

说话需要言辞缜密，切勿授人以柄 / 087

第7章 含蓄表达，言尽于此而意味深长 / 091

沟通中含蓄是最温和的表达方式 / 092

向他人提出意见要委婉含蓄 / 093

言语正面交锋不如旁敲侧击 / 095

好的语气比内容更重要 / 097

学会修饰你的语言措辞 / 098

学点“装傻”的口才技巧 / 099

第8章 巧言赞美，让他人听得心情愉悦 / 103

当面恭维不如背后赞美 / 104

掌握赞美的几点技巧 / 106

实际的赞美更显真诚 / 108

衬托式赞美更加真实 / 111

自嘲式赞美彰显智慧 / 113



第9章 用心说服，用话“牵着他的鼻子走” / 117

了解别人才能更好地说服 / 118

说服别人也要注意场合 / 120

利用共同之处说服他人 / 122

有了信任才能更好地说服 / 125

巧言说服的关键要素 / 128

说服的方式多种多样 / 131

要让对方无心说“不” / 133

循序渐进的说服技巧 / 135

第10章 幽默风趣，风趣的语言使沟通更和谐 / 137

巧用幽默的方式毛遂自荐 / 138

幽默的语言提升你的交际能力 / 140

幽默能有效地缓解尴尬 / 142

幽默的语言能更好地表现自我 / 143

别让随意的幽默之言引发误会 / 145

领导面前说话要细致有条理 / 147

幽默能更好地获得他人理解 / 149

第11章 批评妙语，表达不满也要含蓄幽默 / 153

言曲意明，委婉地指出他人的错误 / 154

幽默含蓄，批评也要给他人留面子 / 156

委婉表达，婉转指出领导的过错 / 157



因人而异，批评方式不可一概而论 / 160

批评别人也要言谈举止文明礼貌 / 162

批评孩子也要讲究方式 / 163

别让批评超出对方的承受力 / 164

第 12 章 巧妙拒绝，即便拒绝也不让对方难堪 / 167

职场中拒绝他人的技巧 / 168

拒绝也要讲求方式 / 170

用幽默的方式拒绝 / 172

别因拒绝而破坏了关系 / 173

拒绝他人的方式技巧 / 175

拒绝别人要有原则 / 178

第 13 章 化解矛盾，不失风度地摆脱尴尬 / 181

用巧妙的语言摆脱尴尬 / 182

用语言助你扭转不利局势 / 183

自我解嘲更显智慧 / 184

巧用幽默化解尴尬 / 186

谈笑间打破窘困的局面 / 187

用模糊的语言回避敏感话题 / 189

学会用巧妙的语言逃避免题 / 191

第 14 章 把握时机，随机应变的口才技巧 / 195

把握好说话时插话的时机 / 196



以谬制谬，让对方无力还击 / 198

以柔克刚，打好语言“太极术” / 200

转移话题巧妙打破僵局 / 202

谨言慎行，投石问路的谈判法 / 204

第 15 章 心理暗示，用言语引导他人心理 / 207

巧妙提出意见，令对方意识到不足 / 208

暗语传递信息，令对方知趣 / 210

巧用话语暗示，消除他人的疑虑 / 212

“弦外之音”让对方领会你的深意 / 214

用言语引导对方的思路 / 216

结合实际让话语清晰明了 / 219

参考文献 / 222



第 1 章

言语及心，把话说到别人心坎儿里

西方有这样一个观点：世间有一种途径可以帮助别人很快完成伟业，并获得世人的认可，那就是优秀的口才。当然，卓越的口才就是说出的话让别人爱听的一种语言能力，即言语及心，把话说到别人的心坎儿里。



一语中的，让对方无力还击

中国有句俗语：“最后的赢家才是真正的赢家，要笑就要笑到最后。”这句话一点也不假。生活中，与人交往的过程中，只有手握底牌，才能出奇制胜。我们可能经常看到法官这样审查嫌疑人：刚开始嫌疑人总是否认自己的犯罪事实，但他没想到的是，正当自己为自己的罪行掩盖辩护的时候，法官却突然指出他言语间的漏洞或者拿出关键性证据。此时，他只好对自己的罪行供认不讳，和盘托出自己的罪行。同样，这一道理也可以运用到生活中的沟通场景中，如果对方否认某些事实，我们不妨在关键时刻一语中的，让对方无可辩驳。

我们来看一个这样的职场故事：

某公司新来一个员工小王，他似乎有点小偷小摸的坏毛病。

这天，大家都已经下班回家了，但小王还想在公司继续上会儿网。正巧，他看见经理办公室的门还开着，好奇心使他悄悄地进去看了一下。巧的是，办公桌上的抽屉也没有上锁，里面放着厚厚的一叠钱。面对金钱的诱惑，小王心动了，于是他就做了件顺手牵羊的事——拿走了几张百元大钞，并且他很有自信地认为，没有人会发现。

但实际情况并不是如此，第二天一大早，经理就在办公室嚷嚷起来了：“你们谁偷了我办公室的钱？办公室怎么还有这样偷偷摸摸的人啊……”但没有一人承认。这时候，经理秘书想出了一个招儿。

他把大家召集到会议室，然后说：“今天早上，清洁工周大姐来找过我，说昨天有人进了经理的办公室……”后面的话，秘书并没有说，然后他接着说：



“经理已经答应我，这件事不会追究，但希望这位同事能主动给经理发个邮件，经理不会公开这件事。”

会后，小王主动给经理发了邮件，并将钱转回到了经理的账上。经理一直夸自己的秘书是个“军师”的料子。

秘书让偷钱人小王不打自招的秘诀在于，他编造出了周大姐曾经看到这个嫌疑人的“作案过程”的虚假事实，然后假装一语中的，从而让小王乱了方寸，不打自招。并且，他采取了软硬兼施的措施，他给了对方“不再追究”的保证，在权衡利弊得失后，小王也只好承认偷钱的事实。

由此可见，当我们不知对手虚实的情况下，可以“使用”证人这张王牌投石问路。而在知晓事实的情况下，“证人”更能让对方心服口服。另外，当他人对我们产生质疑时，我们也可以采用这一心理策略：

客户：“请问我买的房子，大概什么时候可以收楼呀？”

销售员：“一般情况下，是签完合同，收到首期房款三个月之后。”

客户：“要这么长时间呀，一个月时间行不行呢？”

销售员：“如果要求一个月时间收楼的话，装修人员就要赶工。您都知道慢工出细活，赶工的时候，容易忙中出错，最后影响您房子的装修质量，那就划不来了。”

客户：“噢，是这样呀。那就按正常时间收楼吧。”

案例中的销售员运用的计策就是让客户晓以利害，给对方施加了心理压力，在权衡之下，客户接受销售员提出的“不”，同意按预定的时间收楼。

当然，在使用这一心理策略的时候，我们还需要注意：

1. 把握时机，到顺风顺水的时候再说话

比如，在生意场上，在谈判中，有时候你能清楚地感觉到事情正在越变越糟。你应该采取守势，退后一步，现在的情势不适合马上反击。很多人在自己处于劣势的时候还在竭力地试图证明自己，其实不妨退守一步。记住，在你处于劣势的时候，不要急着马上反击，等一等机会总会到来，那时你才能出奇制胜。



2. 胜者总是笑到最后，最后表态

你还应该在最后说话的时候尽力最大化你的优势，先观察你对手的动作，尽量让对手先表态，然后根据对方的心理变化适时地调整自己的策略。到最后的时候，一语中的，让对方心服口服。

环环相扣，结束语同样重要

近因效应是指人们识记一系列事物或某人的言论时对末尾部分的项目的记忆效果优于中间部分项目的现象。当你所传递的前后信息间隔时间越长的時候，近因效应就越明显，原因在于前面的信息在记忆中逐渐模糊，从而使近期信息在短时间记忆中更为突出。心理学认为，人的记忆受到“近因效应”的影响，在交往过程中，我们对他人最近、最新的认识占了主体地位，使过去的一些评价得以改变。换句话说，就是我们在说最后一句话或留下最后一个印象时，对方往往是记得最牢的。

在生活中我们经常都会经历这样的场面：两个朋友在一起愉快地聊天，可是告别的时候，她居然说了一句很恶劣的话。那么，无论之前的畅谈是多么愉快，我们都会把最后一句话留在心里，并挥之不去，而且这句话所造成的影响将波及彼此的关系。相反，本来对那个人的印象并不好，但分别时她居然说“认识你真高兴，我觉得今天你真漂亮，咱们下次再聊”，那么你会觉得以前不好的感受都随之而去，从此对她有了好的印象。其实，这些都是心理学上的所谓的近因效应在起作用。

曾国藩在最初和太平军的交锋中，一直处于劣势，于是在奏折中称自己“屡战屡败”。但他幕下的一个师爷看了说，不要这样写，而是将四个字的位置调动了一下，变成了“屡败屡战”。曾国藩恍然大悟，把奏折改了过来，交了上



去。结果一个“常败将军”的形象变成了败而不馁、坚忍不拔的形象。

其实，在这里我们不难看出，在整个说话过程中，最后一句话往往决定了整句话的基调。比如，上司对下属说“这个月总能超越上个月的销售额吧，虽然这个月销售出去的产品很少”，或者说“虽然这个月销售出去的产品很少，总能超越上个月的销售额吧”。其实，这两句话的意思是一样的，但就是因为语句排列的顺序不同，给对方的印象却是迥然不同的。前者给对方留下悲观的印象，后者给对方留下乐观、积极的印象。相比较而言，后者传递的言语暗示会更容易影响其心理。

谈判过程中，虽然张先生一再表现出合作的诚意，但对方公司负责人就是不为所动，甚至言辞犀利地拒绝：“我觉得你们公司不合适做我们的合作伙伴，您现在提出的一些要求都是毫无作用的。”张先生遗憾之余，还是面带着微笑说：“谢谢贵公司能在百忙之中抽出时间与我公司会谈，以后我还会为我们的合作继续努力。”说完了，还亲自把对方谈判代表送到宾馆门口。次日，张先生却意外接到了该公司的邀请电话。

张先生利用告别时“近因效应”挽回了合作伙伴，促成了谈判的成功。工作中的洽谈并不是一两次就能完成，友好的合作关系也不是快速就能建立。即便双方这次未达成协议，但同在一个领域，还要为以后的良好关系网打下基础。

收尾最后一句话给未来做好铺垫，同时给对方留一个好的印象，这都是十分重要的。

1. “今天真的很愉快”

即使在谈话即将结束的时候，我们也要向对方传递友好的信息，否则有可能你无意的一句话就毁掉了前面的整个沟通。比如“今天真的很愉快”“我觉得你是个很不错的聊天伙伴，下次有空再过来玩”“谢谢你今天的盛情招待，我过得十分愉快”等，给对方留下好的印象，有利于进一步接触或者下一次合作。

2. 简洁有力的告别语



在结束整个谈话的时候，告别语不宜过多，如果你总是絮絮叨叨“今天我真高兴，没想到你会邀请我到你家来，这真是我的荣幸啊……那我走了啊，哎，你就别送了”，这样对方会觉得你很啰唆，之前对你好印象都会消失不见；相反，如果你用简洁有力的语言告别“今天过得很愉快，谢谢你，再见”，对方会觉得你是一个做事果断的人，对你更有好感了。

3. “你能给我这份工作吗”

一般情况下，参加面试结束时很少会注意最后一句话，其实在大多数情况下，最后一句简单的话会收到意想不到的效果。我们可以在最后一句话传递期待的心理“你能给我这份工作吗？”“我最晚什么时候能得到回音？”“如果因为种种原因你没有在最后期限通知我，我可以联系你吗？”你所传达的期待心理，会使他人对你的印象大大改观，最后一句话有效地影响了其心理，或许你最后就得到这份工作。

以己度人，挖掘对方兴趣点

投射效应是指将自己的特点归因到对方身上的倾向，即以己度人，认为自己具有某种特性，对方也一定会有与自己相同的特性，于是他们把自己的感情、意志、特性投射到对方身上并强加于人的一种认知障碍。比如，一个善良的人认为对方也是善良的，一个敏感多疑的人，则往往会认为别人都是不怀好意的。投射效应使我们对他人的知觉产生失真，我们在对他人形成印象时，有一种强烈的倾向就是假定对方与自己有相同之处，但实际上对方所具备的特性却是全然不同的。由于投射效应更倾向于以自己是什么样的人来知觉他人，而不是按照被观察者的真实情况进行知觉，因而投射效应是一种严重的认知心理偏差，它会给正常的人际交往带来严重的负面效应。所以，在日常交际中，我们需要