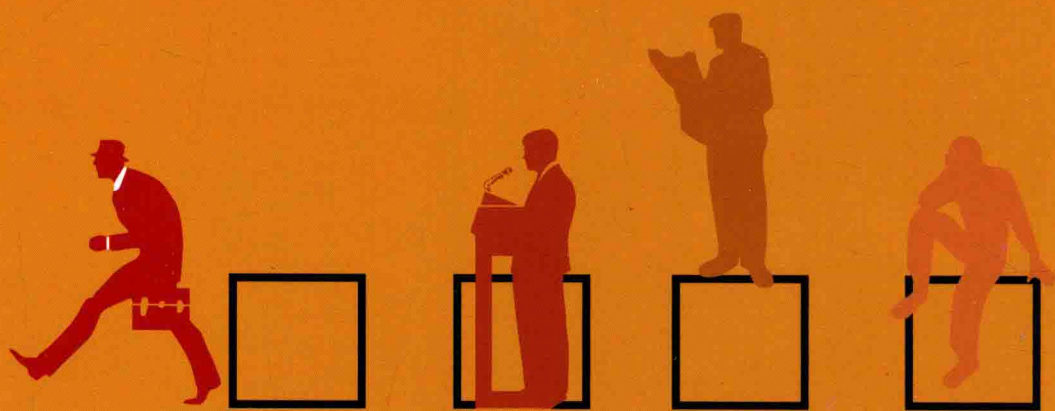


所谓的情商高 就是口才好会做事

郑斌◎编著



深受读者喜爱的人际沟通教程

捷径，就是少走弯路，快速把事情做好

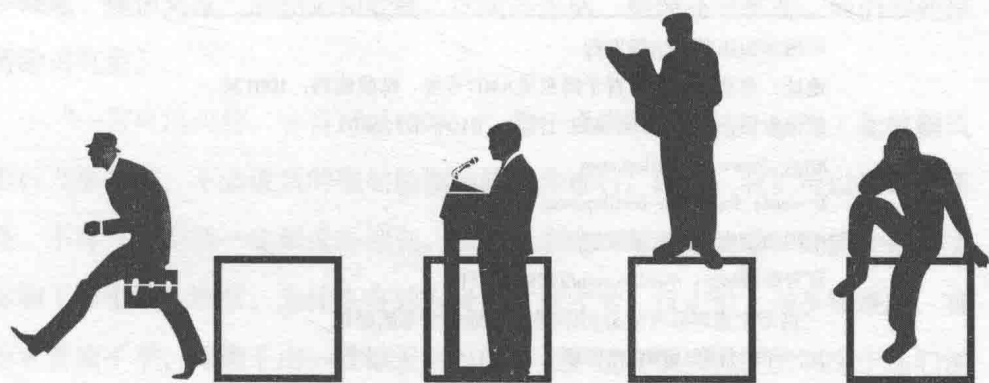
你不会和人人都有交集，但你可以做到说话让人舒服



中国纺织出版社

所谓的情商高 就是口才好会做事

郑斌◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

人们所有的活动,总结起来无非是说话和做事,而这考验的就是我们情商的高低。高情商者懂得把握人心,了解如何为人处世,如何说话,如何做事,受人欢迎。

本书分上、下两部分,告诉我们情商在说话和做事中的重要性,并深入浅出地向我们阐述了如何通过高情商的运用来获得他人的信任和支持,使我们在人际交往中变得更加圆融,更加左右逢源。

图书在版编目(CIP)数据

所谓的情商高,就是口才好会做事/郑斌编著.---北京:中国纺织出版社,2017.12
ISBN 978-7-5180-4480-1

I. ①所… II. ①郑… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第315288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>

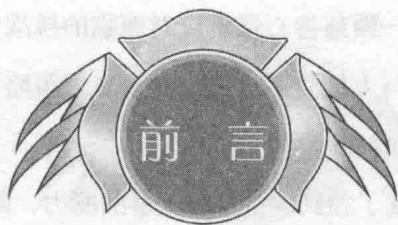
三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年12月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:13

字数:206千字 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



在美国，人们流行一句话：“智商决定录用，情商决定提升。”不得不承认，在现代社会，情商已经成为人们日常交往中的一种必要智慧，情商不仅是一个人获得成功的关键因素，高情商者还能够充分地发挥自身潜能、调节掌控情绪，从而在与周围人的接触中表现出自身良好的亲和力，并在生活工作中获得比别人更多的机遇，使成功的步伐始终领先于别人。

高情商无非从两个方面体现出来，我们发现，在生活中，那些受人欢迎、幸福指数高的人多半都有两项必杀技——会说话、会做事，因此，他们常告诫身边的人：会说话的人受欢迎，会做事的人最出众。他们懂得“话不说满、事不做绝、谨慎交友”的原则和底线。无论是生活、感情还是事业，他们都处理得游刃有余。

“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”善于说话的人在这个世界上能够御风而行万事顺意，不会说话的则如船搁浅滩步步难行。因此，我们可以长得不漂亮、不帅气，但话一定要说得漂亮。恰当地表达、巧妙地沟通，都能让你在生活中和工作中顺心顺意。为什么有的人身负旷世才学，行走世上却步履维艰，有的人资质平平，却能干出一番惊天动地的事业？这在很大程度上取决于他们说话的水平。成功的人之所以成功，他们的秘诀之一便是能说会道。

当然，除了会说话以外，我们还必须懂得一些做人做事的艺术，你是否发

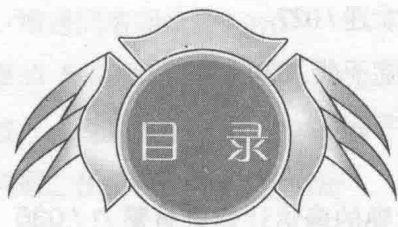
现仅靠着一副好心肠、一颗慈善心很难应对面临的挑战？当今社会，人心日趋复杂，竞争几近激烈，与人打交道，适当地有点“策略”，会使你进退自如、游刃有余，做事一路畅通，人际关系和谐融洽。

可见，若一个人练就了独到的说话、做事的能力，真正做到说话入木三分、凡事能做得圆融完善，那么，在任何情况下他都是魅力四射的焦点。

现代社会，说话水平和做事能力是一个人综合素质的体现，更是人们笑傲职场、谋求幸福人生的重要资本。假若你想做个幸福、优雅、聪明的人，假若你想寻找成功处世的捷径，假若你想取得事业上的成功，假若你想提升自己的幸福指数，那么，本书能为你提供有价值的参考，让你尽遂心愿。

编著者

2017年6月



上 篇 做会说话的人

第 1 章 口吐莲花，要多说点好话 / 002

说得好不如听得巧 / 002

迷人嗓音，先声夺人 / 004

谈吐优雅，展现魅力 / 006

温文尔雅，别出口不逊 / 008

要学会用心、用情说话 / 010

第 2 章 舌灿莲花，说话要灵巧变通，以智取胜 / 012

巧化尴尬，打破窘境 / 012

言语失误，妙语回天有术 / 014

打好太极术，以柔克刚 / 017

妙言一出，巧避陷阱 / 018

说话前要善于察言观色 / 020

第 3 章 慧心美言，这样说话大受欢迎 / 023

说话不要精明外露 / 023

让语言为你的印象加分 / 025

一开口就受人欢迎 / 027

投其所好，对症下药 / 030

适时沉默不吃亏 / 032

第4章 从容豁达，成熟的表达让你更有魅力 / 035

让开场白具有“致命”吸引力 / 035

低调做人，在谦虚中表功 / 037

比喻使你的发言更加妙趣横生 / 040

巧妙反驳，不伤和气 / 042

第5章 三思而言，开口前谨记说话忌讳 / 045

三缄其口的人少是非 / 045

谨慎言谈，不揭人隐私 / 047

给他人面子就是成全自己 / 049

莫论人非，不做“长舌妇” / 051

说话要分清场合 / 054

第6章 知性谈吐，展现卓尔不凡的气质 / 056

说话稳重，掌控说话情绪 / 056

说话深入浅出更显深度和风度 / 058

适时说些专业术语，彰显职业风采 / 060

言谈之间要照顾对方的感受 / 063

睿智聪慧，大方热情 / 065

第7章 喷珠吐玉，魅力人士成功玩转职场 / 068

秀出你的口才，让领导对你刮目相看 / 068

帮同事圆场，增进同事间情谊 / 070

说领导和同事的“坏话”，必食恶果 / 072

赞美领导别过火，说到点子上更重要 / 074

谨慎诚心地沟通，让合作事半功倍 / 076

第 8 章 妙语生财，努力念好生意经 / 078

谈判前缜密布局，句句说到对方心坎上 / 078

多说好话，“和气生财”才是根本 / 080

以退为进，看准时机再放“狠话” / 082

机警聪慧，跳开对方言语陷阱 / 083

巧用激将法 / 085

第 9 章 婚恋蜜语，多点柔情牵牢爱人心 / 087

无论说什么，先给爱人留足面子 / 087

蜜语甜言，让对方感受到柔情蜜意 / 089

婉转入人心，使之明白自己的缺点并改正 / 090

亲密有间，有些话不要轻易说出口 / 092

多一些沟通，少一些猜疑 / 093

下 篇 做会做事的人

第 10 章 来点温柔攻势，助你成功达成目的 / 096

让微笑成为你的名片 / 096

善用柔情感化他人 / 098

适时地用眼泪示弱 / 100

以弱者的姿态赢得好感 / 102

第 11 章 彰显自己的特质，自然事半功倍 / 104

善解人意的人最受欢迎 / 104

积极乐观，生活就会充满阳光 / 106

善于为人设身处地着想 / 109

迷糊点，“傻”一点更幸福 / 111

自信是最好的妆容 / 114

第 12 章 事留余地，做事要深谋远虑 / 117

多给自己留一些余地 / 117

不要随意开玩笑 / 120

为人厚道，绝不落井下石 / 123

他人的功劳，不可占 / 125

永远不要贬低他人 / 127

第 13 章 洞察他人，了解对方的心理 / 129

善于读懂对方的心理 / 129

细心点，具备察言观色的能力 / 131

替对方着想，促成合作 / 133

柔情话语，激起对方的同情心 / 135

妙用激将法，促成其事 / 137

第 14 章 辨识真假，做事眼明心亮 / 140

分清朋友的真情假意 / 140

用你的双眸识别真诚与谎言 / 142

女人，谨慎识别“骗子”男人 / 145

识破你身边的小人 / 147

谨防某些人的“糖衣炮弹” / 148

第 15 章 多重思考，做事三思而后行 / 152

做事之前需要想到后面几步 / 152

小心驶得万年船 / 154

做事眼光要长远 / 157

利用身边的朋友为未来铺路 / 159

万事烂熟于心 / 162

第 16 章 独辟蹊径，做事出奇制胜 / 164

敢为人先，走在人前 / 164

多个角度看问题 / 165

懂得变通，不要让思维走进死胡同 / 167

独立思考，创意无价 / 169

不要让陈旧思想束缚创意的翅膀 / 171

第 17 章 权衡利弊，做事把握时机 / 173

在困境中挖掘机遇，敢于冒险 / 173

去除幻想，马上行动 / 176

机不可失，时不再来 / 178

善于发现隐藏中的机会 / 181

善于抓住“顺势”之机 / 184

第 18 章 借助外力，事半功倍 / 186

善于借力，顺势而行 / 186

借助别人的影响力成就自己 / 188

巧借时间，拒绝纠缠 / 191

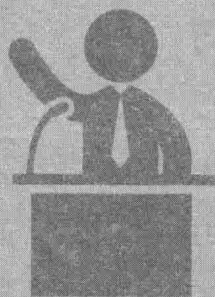
巧借美言，说服对方 / 193

借他人好点子为己所用 / 196

参考文献 / 198

上
篇

做会说话的人



第1章 口吐莲花，要多说点好话

在生活中，对于任何人而言，卓越的口才、有技巧的说话方式，不但是家庭幸福的法宝、事业发展披荆斩棘的利剑，更是增加自身个性魅力的砝码。当然，我们要想拥有卓越口才，还需要打好扎实基础，多具备修炼好口才的资本，如此才能在交际场合应对自如。

说得好不如听得巧

口才不是舌灿生花的卖弄，更不是滔滔不绝的谈论，真正懂得语言魅力的人，首先会认真倾听对方的言谈，充分、正确理解别人的真正意图，然后再作出有针对性的回应，这样才能达到用语言来沟通的目的。俗话说，“话说得巧远不如听得巧”。

比如，一些女性看上一件衣服，往往一边仔细翻看，一边抱怨做工不够严密、布料不够上乘等，其实，也许她并不是抱怨衣服本身的品质，否则，她连一眼也不会看。这时，如果营销人员一味反驳，对方显然不会买账，不如主动说出一些优惠，比如，有小赠品，或者打折，往往能让对方眉开眼笑地付钱。

学会听话，就是听懂别人的言外之意，判断出对方的真正意图，从而给出恰如其分的反应，和对方达成一致，或达到沟通的目的。想要“听得懂”，可

从以下几个方面入手：

1. 说话时情形如何，说话者情绪如何

我们说话往往受自身情绪影响较大，尤其在事情刚发生后，往往易激动，喜抱怨，夸大事实。这时候对方如果仅仅是在发泄，那么他绝不会对你理性的评价和劝慰感兴趣，他需要的只是你的同仇敌忾（当然不可取）或者劝慰、倾听。而当他在事后对你谈起，情绪比较平静时，往往是需要你出主意，希望改变现状。

2. 和对方关系如何

我们和一个人的关系如何，可以直接从和对方说话的语气中感觉出来。同样一句赞美的话，对于陌生人来说可能是客套之词，对于朋友来说可能就是真心诚意的欣赏和赞扬。

3. 猜测对方可能的真实意图

根据对方表达出的信息，可以猜测可能的真实意图。比如，一位邻居向明明的妈妈说道：“你家明明真勤奋，半夜11点还在弹钢琴。”如果他说话的重音是在“半夜11点”，且语气不以为然，可能就是责怪钢琴声打扰了自己。而如果这位邻居离明明家较远，语气真诚，语带赞扬，那么明显就是真的在赞扬明明。

通过对方的语气、情绪、手势、表情等形成自己的判断，然后再通过反问、重复等方式确定对方的意图，才能真正弄懂一个人的真正意图。这时候，再表达自己的想法，往往能收到更好的效果。

4. 对方的表情手势如何

表情手势和语气对于真实意思有加强或减弱的作用。如果对方的手势和语气有加强语句的意思，这有可能是对方的真实意图，并希望引起你的注意。而如果对方的语气和手势明显和用语不一致，则表明对方不以为然，或者因为无法反驳或拒绝而敷衍你，或因不想争辩而勉强同意，其实内心并不一定认同。

5. 对方说话的重音放在哪儿

一句话，常常会因为不同的重音而表现出不同的重点，仔细倾听对方的重音所在，有利于理解对方表达的真实意图。

6. 当一个人故意词不达意或者表达混乱时，需要特别小心

这样的表达方式，往往要通过询问才能抽丝剥茧，慢慢明白对方的意思。但当你清楚问出其中的意思时，往往发现自己已经掉入了对方的陷阱。有一个小女孩向某好友混乱地说了一大堆自己和另一个小姑娘之间的恩怨，到最后朋友发现，结论竟然是另一个小姑娘欺负了她，她的意图在于希望朋友能够抱打不平，因为三个人的友好关系，朋友陷入了进退两难的境地。

迷人嗓音，先声夺人

有魅力的声音会带给我们不一样的运气，人们常说“未见其面，先闻其声”或者“先声夺人”，可见迷人的嗓音是我们不可多得的优势。再者，无论多美妙的语言都要宣之于口才能给人怡人之感，如果声音难听或者语调平板、节奏混乱、语气不善，即便再好的口才也会让人反感。

有时候，悦耳的声音往往比深刻的思想更重要，对于一个歌唱家而言，即使是无歌词的呢喃，也足以让人入迷。“工欲善其事，必先利其器”，想要别人有耐心倾听你的谈话，就要拥有柔美动听的声音，抑扬顿挫的语调，让更多人愿意听你说话。

假如你想完善自己的发音技巧，可以从以下几个方面入手：

1. 拥有自己独特的音色

每个人的音域范围都是很广阔的，试试自己高低音的不同，找到自己听起来最舒适的音高，就能形成最独特的音色。并不是所有人都适合沙哑的低音，只有与自己性格、形象统一的声音才能形成自己的风格，让人感觉舒适。在自身音调的上下限之间找到一种恰当的平衡，加上口腔、鼻腔、胸腔形成共鸣，就能让声音听起来更华丽且富有变化。

2. 发音准确

每一个词语都由最基本的语音单位组成，音调不准确，说出的话就会怪声怪气，比如，某些外国人说中文，吐字发音不清晰或者结巴、反复，不但影响自己的形象，而且有碍于表达自己的意思，不能充分展示自己的思想和才华。

3. 语调要富于变化

音调强调的是单一词语的声调，语调是某个句子的声调变化，同一句话用不同的语调可能表达出截然相反的两种意思。语调反映的是一个人的内心世界，即他的情绪和态度，语音语调里含有很多感情成分，有时候掌控好语调比选择恰当的词汇更重要。另外，平白的叙述没有人会特别注意，而兴致勃勃、语调丰富的话语，即使是讲一件平淡的小事，也可能引起人们的兴趣，这就是有些人虽然话题简单，但人们往往听得兴致勃勃的原因，因为他的语调和情绪感染了对方。有研究证明，使用上扬语调易给听者造成悬念，提高对方兴趣，初次见面不妨多加使用，但切忌持续时间过长，否则会引起疲劳；降调能表现说话人的果敢决断，表现自信，作决定时应多运用。

4. 音量和语速都要适中

音量过大过小都会让人不舒服，在对方能够听清的范围内，声音要轻一点，可以表达对对方的尊重；同时，轻声细语也是魅力气质的一种表现。语速也一样，语速太快如同音调过高一样，会给人以紧张和焦虑之感；语速太慢，又会令人有焦躁沉闷之感。在不同的场合运用不同的语速，可以表现你的自信和优

雅，会议、谈判等场合语速要稍快一点，个人聚会、聊天时语速不妨放慢一点。另外，不疾不徐、语速舒缓可以缓解对方的焦躁情绪，同时也是一个人优雅大方的最好表现，你的语速最好不要太快。

拥有迷人的声音，也就拥有了一项特别的魅力，很容易让人喜欢上你的声音，你会更受欢迎，说出的话也更容易被人接受。

谈吐优雅，展现魅力

对任何一个人来说，优雅的谈吐，都是其聪明、有教养和才智的表现。如果讲出粗俗的话，一定会令人失望；一个满口脏话的人，他走到哪里都会令人厌恶。优雅的谈吐，是我们内在精神气质和修养的直接体现，它是一种美好的正能量。

当我们在与他人交往时，如果能做到言之有礼，谈吐优雅，就会给人留下良好的印象。反之，如果你满嘴脏话，甚至恶语伤人，就会令人反感讨厌。对于一个人来说，说话不宜咄咄逼人，也不要与他人有口舌之争。优雅谈吐还体现在谦虚礼让中，我们言谈时应该落落大方，能够耐心地倾听他人讲话，千万不要随意打断别人的话，也不要随便接过他人的话头。正所谓“谦受益，满招损”，懂得谦虚礼让的人体现了良好的修养，而有修养的人才能得到更多人的尊重。

王伟老师是南京一所高校的教授。一天，他正在办公室里备课，有人敲门，他习惯性地说了声“请进”。抬头一看，是一位女生，但是他并不认识，他想也许是找别的老师。但是那位女生四下看了看，张口就问道：“王伟呢？”