

10 Secrets of Speech that Surpass Ordinary People

周
婷
◎
著



高手

MASTER-HAND

10 Secrets of Speech that Surpass Ordinary People

周婷◎著

超越普通人的10个说话秘籍

收集关键信息

适时换位思考

适度赞美

巧妙拒绝

营造沟通氛围

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

高手: 超越普通人的 10 个说话秘籍 / 周婷著. —北京:
中国法制出版社, 2018.1

ISBN 978-7-5093-9089-4

I. ①高… II. ①周… 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 290299 号

策划编辑: 李 佳 (amberlee2014@126.com)

责任编辑: 孙璐璐 (cindysun321@126.com)

封面设计: 汪要军

高手: 超越普通人的 10 个说话秘籍

GAOSHOU: CHAOYUE PUTONGREN DE 10 GE SHUOHUA MIJI

著者 / 周婷

经销 / 新华书店

印刷 / 北京海纳百川印刷有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16 开

版次 / 2018 年 1 月第 1 版

印张 / 17.25 字数 / 222 千

2018 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-9089-4

定价: 39.80 元

值班电话: 010-66026508

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 010-66038703

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

前言

在现代职场，良好的说话技巧已经成为了一项不可或缺的能力，求职、合作、讨论、请示、汇报、讲课、谈判、辩论等场合都要依赖沟通表达能力。说话水平高低不仅能够影响一个人在职场人际关系中所处的地位，还会对个人发展产生十分重要的作用。那些职场中的说话高手，总是善于在不同的场合、时间，面对不同的对象，做到巧妙地说话、恰如其分地表达。懂说话可以让他们更好地传递自己的意思，使他人能够原原本本地理解，并可以对他们所说的内容感觉信服，他们的目的也能够顺利达成。

可是，在职场中，也有很多不懂说话的人士。他们中有人喜好争论，遇事习惯强行辩解，往往既不能让人信服，又会遭到他人的嫌恶；还有人喜欢在工作中喋喋不休、夸夸其谈，但又词不达意，令听话者感到十分迷惑；更有甚者，有的人总是喜欢自顾自地说话，动不动就毫不客气地打断他人，结果往往会让自己成为职场上最不受欢迎的人。

由此可见，说话并不像我们想象中那么简单，它其实是一门科学，更是一门艺术，我们要不断地学习、实践，才能让自己说出的话语更加准确、动听，也更能够让对方愿听、爱听。为此，我们需要掌握表达的方法，把自己要说的话说得清清楚楚，还要学习很多说话的技巧，让自

己所说的话能够深入对方的内心，引起对方的触动。此外，我们还要重视说话的分寸，好让自己不会在无意中因为说话而得罪人，或引起他人的反感。

凡此种种，都需要通过系统的学习和训练才能得到逐步的提高，所以很多渴望提升说话水平的职场人，都会自然而然地去寻找一些说话方面的书籍和培训教材。但遗憾的是，市场上这方面的图书虽然花样繁多，但往往理论与实际脱节，要么是充斥着花哨无用的理论性知识的书籍，要么是大量堆砌案例，却缺乏指导性原则的通俗读物，这些图书即使花费大量时间去阅读，也很难获得明显的说话水平的改善。

阅读本书在一定程度上可以为你弥补这种缺憾。本书通过生动典型的案例和简洁流畅的语言，全面介绍了在说话表达、说话技巧、说话分

寸、说话对象等方面应当注意的许多细节，并提供了很多关于倾听、批评、赞扬、拒绝等方面的说话注意事项，供读者深入阅读和学习。

作者从多年在职场中获得的真实体验出发，将说话的艺术与语言学、人际关系学、演讲学、谈判学、营销学、管理学等多方面的内容相结合，做到了指导性与实用性的统一，旨在帮助职场人士培养良好的说话习惯，走出表达的误区，掌握有效表达的基本原则和方法，做到一出口就能让人信服。

当读者将从本书中学到的理论付诸实践的时候，会惊喜地发现，原来成功地说话如此简单，而懂说话也将帮助读者更加顺利地在职场提升影响力、增进人际关系、创造更加卓著的业绩！

目 录

C
O
N
T
E
N
T
S

第一章

学会表达：把话说清楚，才能让人信服

把话说清楚，让人不迷惑 / 3

说话简洁，气场才强大 / 6

遣词用句得当，避免产生歧义 / 9

讲故事让你的意思不言而喻 / 12

用数据说话，把问题说透 / 15

举实例说实理，脉络更加清晰 / 19

通俗易懂比故作高深更容易让人接受 / 22

收集好信息再说话，才会更有效率 / 25

第二章

掌握技巧：会说话如鱼得水，不会说话如履薄冰

- 称呼得当，一开口就拉近距离 / 31
- 用寒暄营造良好沟通氛围 / 34
- 找对说话的时机，才会产生效果 / 36
- 及时转移话题，避免沟通僵局 / 39
- 妙用提问，让对方跟着你的思路走 / 42
- 换一种说法，对方更容易接受 / 46
- 说话时少用“我”，多用“我们” / 48
- 适时自我调侃，找个台阶下 / 51

第三章

讲究分寸：说话不能太“实”，这不是教你使诈

- 避免“哪壶不开提哪壶” / 57
- 散发负能量的话要少说 / 59
- 说话不能太直，管住自己的嘴巴 / 63
- 不要过多提及与工作无关的私事 / 66
- 切勿带着情绪口不择言 / 68
- “交浅言深”，容易坏事 / 71
- 玩笑过头就会产生反效果 / 74
- 背后论人是非，早晚惹祸上身 / 77
- 必要时说一些善意的谎言 / 80
- 当说则说，不做职场“闷葫芦” / 83

第四章

说话攻心：找到对方“脉门”，直达对方心灵

- 适当换位思考，用体贴打动对方 / 89
- 说话真诚，才能获取信任 / 92
- 以情动人，用关心的话语打动对方 / 95
- 温暖的安慰最能打动人心 / 99
- 抓住对方的好奇心，让对方欲罢不能 / 102
- 对症下药，请将不如激将 / 106
- 煽情励志，点燃对方内心深处的激情 / 108
- 把“谢谢”挂在嘴边，让对方感到满足 / 111
- 真诚地表达歉意，求得对方谅解 / 114

第五章

分清对象：见什么人说什么话，到什么山头唱什么歌

- 尊重上司，说下属该说的话 / 121
- 巧获上司青睐，汇报工作恰到好处 / 124
- 及时打圆场，赢得上司好感 / 128
- 平级沟通，“退缩”方式要不得 / 131
- 注意说话态度，避免“侵略式”同级沟通 / 134
- 保持友好、把握距离的“横向交流术” / 136
- 与下属零距离交谈，增强亲和力 / 140
- 准确下达指令，提升下属执行力 / 143
- 对待才傲物的下属，用沟通挫其傲气 / 147

第六章

声情并茂：言语搭配表情，为说服力锦上添花

- 余音绕梁，用美妙的声音打动对方 / 153
- 语气得体，更易让人信服 / 156
- 掌握好语速和节奏，让话语更有感染力 / 159
- 巧用重音，引人回味 / 162
- 迷人的微笑，让人想不亲近你都难 / 165
- 眼神交流，比语言交流更有内涵 / 168
- 用眉毛来传递心理信息 / 170
- 肢体语言到位，交流就更加顺畅 / 173

第七章

适度赞美：会做还得会说，赞美取悦人心

- 把握时机，及时赞美 / 179
- 用赏识之情打开对方的心门 / 182
- 正话反说的赞美，可出奇制胜 / 185
- 出乎意料的赞美更令人惊喜 / 188
- 送给对方一顶摘不下的“高帽” / 191
- 背后赞美他人效果更佳 / 194
- 不着痕迹的赞美最为巧妙 / 196

第八章

善于倾听：一听二看三思考，才能说对味得人心

善于倾听，比能说会道还重要 / 203

说话听声，锣鼓听音 / 206

胡乱插嘴，只会惹人厌烦 / 209

“放空”自己，有效倾听 / 212

沉默是金，不妨让对方多说话 / 215

放下架子，才有可能听到真话 / 218

在倾听之后做好反馈 / 221

第九章

委婉批评：良药可以不苦口，给批评裹上糖衣

得理不饶人，往往很伤人 / 227

批评时以情感人，让忠言也不逆耳 / 230

私下点拨，好过当众让人下不来台 / 233

指出他人错误时，旁敲侧击更委婉 / 235

批评前先赞美，更容易让人接受 / 239

用好榜样的力量，让批评成为激励 / 241

第十章

巧妙拒绝：说“不”别太直接，给对方留足面子

欲抑先扬，拒绝前先表示认可 / 247

顾左右而言他，也是一种拒绝方式 / 250

用幽默的话语拒绝对方 / 253

必要时找个不会让人反感的借口 / 256

找个“挡箭牌”，将自己置身事外 / 258

对上司的不合理要求，要巧妙说“不” / 261

第一章

学会表达：
把话说清楚，
才能让人信服

把话说清楚，让人不迷惑

“把话说清楚”，听上去非常简单，可实际上，很多职场人却不一定能够做好这一点。无论是向领导汇报工作，还是向同事讲述一件事情，不少人总喜欢东拉西扯地说上一通，自己说得口干舌燥，对面的听众却感觉“一头雾水”，完全弄不明白他们到底想要表达什么。结果不但没能把事情交代清楚，还会给对方留下了表达能力差、逻辑不清晰的坏印象，更谈不上说的话让人信服了。

下面的这种效率低下的对话可能每天都会发生在我们身边。

小 A：张姐，现在忙吗？

张姐：不忙，说吧。

小 A：以前有个客户叫×××，本来是你们组小王跟的。后来小王辞职了，现在转给我们组的小冯在跟。

张姐（莫名其妙）：嗯……

小 A：张姐，你有印象吗？记得这个客户吗？

张姐（无奈重复）：记得，有这个客户。

小 A：记得就好，我跟您说啊，小冯觉得这个客户不太好说话，不过我跟客户联系过，感觉还行。

张姐（更加困惑，不知如何回应）：哦……

小A：客户昨天给我打电话了，说以后有什么需求都会先联系我。

张姐（已经很不耐烦）：知道了，那你需要我们这边做什么？

小A：我想，你们能不能把过去的报价资料给我看一下，我好心里有个数。

张姐（哭笑不得）：你直接让我帮你拿×××客户的资料不就行了吗？

事实上，小A只要用一句话就能说清楚自己的目的，可是他却偏偏绕了个大圈子，把话说得不清不楚，不明不白，这就是表达能力欠缺造成的结果。在信息化时代，职场沟通越来越追求高效，如果总是像小A这样不能清楚地表达自己的用意，就不但会影响沟通和工作的效率，还有可能影响自己在上级、同事、客户眼中的形象，更可能会让自己失去很多宝贵的机会。

那么，我们应当如何学会清楚地表达呢？

1. 先明确自己的最终目标

为了不让对话变成让对方莫名其妙的闲聊，我们应当在一开始就十分明确自己谈话的目标、需求、倾向，然后带着目标去寻找对话素材、组织对话的内容，使得对话能够目标明确，不会离题万里。这一点也是我们把话说清楚的基础，无论是求职面试、还是推销说服、谈判辩论、演讲发言，首先都应当明确自己的目标，如果做不到这一点，就会白白浪费时间而一无所得。

2. 理清自己的说话层次

要把话说得清楚明白，让别人一听就懂，就要注意把握好说话的层次。为此，我们可以参考锻炼逻辑思维的书籍《金字塔原理》中提到的

四大基本原则——“结论先行，上下对应，分类清晰，排列有序”，以此来组织我们想要表达的想法和意见。

比如“结论先行”，就是先说出自己的结论或观点，再根据对方的需要给出各种原因或证据。像上面的对话中，小A就可以直接说出自己的观点“我需要×××客户的资料，麻烦帮我找一下”，如果对方想不起是哪位客户，小A可以再简单介绍一下情况，这样对方就不会被弄糊涂了。

3. 在对话中突出要点

为了让对方在很短的时间内明白我们的意思，我们还要注意学会提炼重点、抓住关键，切勿花费大量时间说话却说不到点子上。为此，我们可以在说话之前先将脑海中纷乱复杂的话语总结归纳为几条清晰的观点，这些观点要能完全涵盖我们想要表达的意思而不会出现遗漏，同时这些观点也是我们最想让对方听懂和弄清的。

在对话时，我们可以从这几个观点出发，按照第一、第二、第三的顺序去讲话，争取在几十秒的短暂时间内将所有的观点表达完毕，对方就能听得清楚明白了。

4. 根据对方的反应调整话语

为了让对方愿意听并能听懂我们所说的话语，我们还要注意在说话的时候时刻观察对方的反应，并顺势调整自己的话语，使得对方愿意继续听下去而不感觉厌烦。为了更好地维持对方的兴趣，我们要注意使说话满足“快”“准”“短”的要求，所谓“快”，就是说话痛快，不黏黏糊糊；所谓“准”，就是说话准确紧扣目标，不言他物；所谓“短”，就是说话简洁明了，不啰唆拖沓。

总之，把话说清楚是一门学问，也是我们驰骋职场的一堂必修课。我们只有不断加强锻炼，做到思路清晰，逻辑严密，并能够抓住要点、