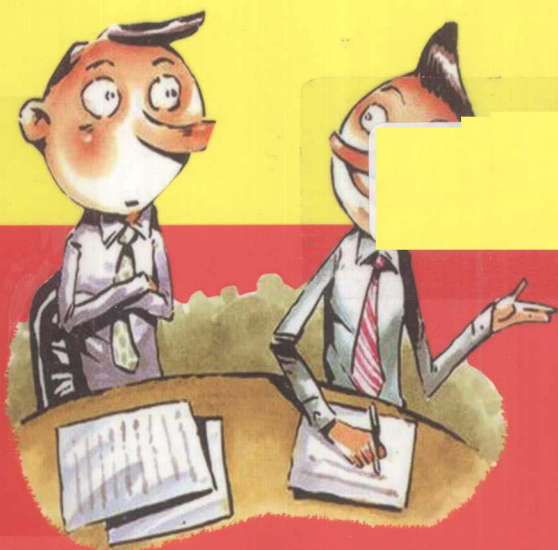


◎语言是打开心灵之锁的钥匙◎

事情是 说成的

职场社交必读书

陈开仁 ◎编著



会说话，得天下

日常生活最直接、最有效且
使用率最高的口才技巧和办事方
略，助你事业成功。



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

事情是 说成的

职场社交必读书

陈开仁 ◎ 编著



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

事情是说成的/陈开仁编著. —长春: 东北师范大学出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-5602-6708-1

I. ①事… II. ①陈… III. ①口才学—通俗读物
②人际交往—通俗读物 IV. ①H019-49②C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 225914 号

☐责任编辑: 李敬东 ☐封面设计: 大象设计
☐责任校对: 李敬东 ☐责任印制: 陶亚兵

东北师范大学出版社出版发行
长春净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

电话: 0431—84568091

传真: 0431—85605102

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcbbs@mail.jl.cn

三河市佳星印装有限公司印装

三河市杨庄镇工业园区 (邮政编码: 065200)

2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 172mm×240mm 印张: 18 字数: 285 千

定价: 29.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 可直接与承印厂联系调换



前言

会说话，得天下。世间有一种能力可以使人很快完成伟业，并获得世人的认可，那就是讲话令人喜悦的能力。

“上山擒虎易，求人办事难”，在办事过程中如果一根直肠子到底，不懂得方法、手段、策略，就难免吃闭门羹。

在日常生活中总是能见到这种人：他们非常努力，也很勤奋，但是办事的时候却并不顺利，几乎事事碰壁，原因就在于他们“不会说话”。随着市场经济的发展，在现代社会，单枪匹马不可能做成任何事情，越来越多的职业要求从业者具有良好的表达和沟通能力。推销员、业务员等职业更是以交流、说话作为主要的工作方式。这种情况下，不会说话的人怎么能办成事呢？所以，我们说，事情是说成的！

在生活中，有的人精通专业知识，可以翻江倒海，可以解决许多专业问题，但是就因为不会说话，不善于与别人沟通，常常无意中得罪他人，使自己陷入进退两难的尴尬境地；相反，有的人专业知识一般，但是善于了解别人的心理活动，能够投其所好，说对方想听的话，仅凭三寸不烂之舌，结果如鱼得水、事事顺利。这种对比不是偶然的，而是无数事实证明的金科玉律。任何一个人在日常生活中总会碰到诸如求人、求职、升职以及婚丧嫁娶等各种各样的事情。这些要办的事有的可能会让你心平气和，但是有的又会让你头疼万分。如果你是一位能力高强者，懂得说话的智慧 and 办事的技巧，在你眼中所办之事不再难办，即使办事过程中被人回绝、让自己不下了台，也往往会扭转乾坤，取得最后的胜利；如果你没有掌握说话的智慧 and 办事的技巧，即使是最简单的事情，也往往会以失败而告终，即使是最为优秀的计划，也不会变成实际中的成功。因此，懂得运用说话的智慧 and 办事的技巧，你就不会四处碰壁，举步维艰，反而柳暗花明，事事如意。

“说话”看似是一项很简单的活动，只要两片嘴唇一碰就 OK 了，可是真



正说出有水平、容易被人理解、接受的话来则需要一定的工夫。

美国金牌主持人拉里·金说：“大多数成功的人都能言善辩。而不成功的人大多不怎么会说话。如果你真的很会说话，请相信，你便能成功；如果你觉得自己已经是成功人士，要是你更能说，你会更加成功。”

我国台湾地区著名成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话；假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量是多么巨大了。”

的确，你只有花费一番心思，深入了解对方的所思所想，才能把话说好；同样办事亦如此，只有洞察了你所要办事的对象的内心世界，知道对方的所思所想，然后采取有针对性的办事策略，就一定能打动对方，使办事结果顺利，事半功倍。

说话有说话的智慧，办事有办事的技巧。本书针对我们日常生活中经常碰到的说话与办事难题，通过大量的实例，总结出带有普遍性的规律和技巧。帮助你说话办事做到不卑不亢，针对性强，做到“到什么山唱什么歌，见什么人说什么话”。让你的话合乎人心，给人如沐春风之感，自然柔和亲近。办事要善于洞察人心，尤其是当你有求于人时，更要见机行事，刚柔并济，才能逢凶化吉，转难为易，从而促使你办事水到渠成。

说话是成事之源，办事是立世之本。只有那些说话得体、办事得当的人，才能在工作 and 生活中左右逢源、四面通达。说话办事是一门学问，更是一门艺术。说话办事要讲本领，更要讲技巧。

本书作为一本为人处世的通俗指南，从实用、方便的原则出发，最全面、最系统地向读者讲述了说话、办事方面的人生哲学和智慧。将日常生活中最直接、最有效且使用率最高的口才技巧、办事方略介绍给读者，让读者在最短的时间内掌握能言善道、精明办事的本领。书中的方法你一看就懂，一学就会，一用就灵，可以帮助你轻松驾驭人生局面，实现事业的成功和生活的幸福。当你真正掌握了说话的分寸、办事的尺度，你就拥有了成功人生的资本，就一定能在事业上取得成功，在人生中找到幸福。说话的智慧 and 办事的技巧，是我们的必备法宝。愿读者朋友们通过本书更好地掌握说话办事的艺术，也真诚地希望本书能够成为你人生的得力助手和好参谋！



目 录

上 篇 说 话

第一章 培养心理素质，突破说话的心理障碍 (3)

会说话体现了一种心理素质 (3)

说话时的自卑心理调节 (6)

说话时羞怯心理的调节 (6)

话不敢说，一事无成 (7)

控制怯场的方法 (9)

不敢当众讲话的原因 (11)

训练好说话的胆量 (13)

学习有效地对人群说话 (15)

第二章 初次见面，怎样说话让人留下深刻印象 (18)

说好第一句话 (18)

与陌生人交谈要自然大方 (20)

做好自我介绍 (21)

给人留下良好的第一印象 (23)

集中注意力说话 (24)

说话时称呼要得体 (26)

怎样说话缩短双方的距离 (27)



善于把握，开怀畅谈·····	(29)
让别人愿意听你说话·····	(31)
第三章 把握分寸，说话需张弛有度 ·····	(33)
说话要有分寸感·····	(33)
说话时不宜开过头的玩笑·····	(34)
掌握一定的问话尺度·····	(36)
看清对方，问得适宜·····	(37)
话要说得恰到好处·····	(38)
切忌过分的客套话·····	(40)
批评他人时要点到为止·····	(41)
说话的措辞要简洁明快·····	(44)
第四章 话要三思，语言的忌讳要避开 ·····	(47)
莫要口无遮拦，避免话不投机·····	(47)
说话要避开“我”字·····	(48)
避免他人忌讳的语言·····	(51)
绝对隐私莫触及·····	(52)
慎言慎语的智慧·····	(53)
远离说话的禁忌·····	(54)
求职面试中的7大忌语·····	(58)
与领导交谈不能无所顾忌·····	(60)
第五章 巧言赞美，开口说漂亮的话 ·····	(62)
多在背后赞美他人·····	(62)
赞美对方最看重的东西·····	(65)
赞美与奉承有本质的区别·····	(65)
赞美如煲汤，火候很重要·····	(67)
每个人都渴望被赞美·····	(69)
赞美对方身上新的优点·····	(70)



赞美的四个方式·····	(71)
不要胡乱恭维对方·····	(73)
赞美的五大效果·····	(74)
赞美他人, 照亮自己·····	(76)
第 六 章 话随境迁, 到什么山头唱什么歌 ·····	(78)
不同的环境, 不同的表达·····	(78)
说话要注意场合·····	(80)
严肃场合不能开玩笑·····	(81)
喜庆场合妙语解围·····	(82)
危机场合一语自救·····	(83)
公关场合不忘“客套”·····	(83)
面试场合说话有讲究·····	(84)
特定场合几种讲话艺术·····	(87)
公共场合说话有讲究·····	(88)
看望病人更要会说话·····	(89)
不同场合下的不同用语·····	(89)
第 七 章 巧言妙语, 不失风度地摆脱尴尬境地 ·····	(92)
巧言对之, 妙趣横生·····	(92)
碰到非常场景, 机敏应答·····	(93)
巧妙应对别人的羞辱·····	(94)
机智的语言应变技巧·····	(97)
轻松自嘲摆脱尴尬·····	(99)
面对挑战, 沉着冷静·····	(100)
以彼之道, 还施彼身·····	(102)
面对讽刺的应变技巧·····	(103)
巧用谐音的应变技巧·····	(104)
以谬制谬的应变技巧·····	(106)



第八章 耐心倾听，会说话者会听话 (108)

会说还要会听 (108)

提高倾听能力 (110)

耐心听取对方的倾诉 (112)

倾听者的良好素质 (114)

倾听能帮助你思考 (116)

倾听时注意六个规则 (117)

倾听中如何插话 (118)

乱插嘴的人令人讨厌 (120)

第九章 巧妙拒绝，摆脱一些不必要的麻烦 (122)

在生活中学会拒绝 (122)

拒绝，但不使人难堪 (125)

生活中拒绝别人的几个妙招 (126)

把握拒绝的基本原则 (128)

巧用得体的拒绝用语 (130)

别不好意思说“不” (131)

说“不”的禁忌 (133)

下 篇 办 事

第一章 注重形象，办事前先让他人接受你 (139)

办事也要重穿着 (139)

衣着应整洁 (140)

衣着应得体 (141)

以气夺人显精神 (143)

应尽量避免的不良态度 (144)



抑制自我优越感	(145)
保持精力充沛	(146)
戒除不受欢迎的坏习惯	(147)
魅力是社交的标签	(149)
第二章 修炼心态，良好的心态是会办事的关键	(152)
办事要有积极的心态	(152)
办事离不开决心	(153)
持之以恒坚持到底	(154)
办事要有自信心	(155)
办事要积极主动	(157)
办事离不开热情	(159)
克服依赖心理	(160)
办事戒急躁	(161)
学会控制情绪	(162)
办事不轻易发怒	(164)
能忍者自安	(165)
不急功近利	(167)
第三章 广结善缘，好人脉是办事成功的基础	(169)
巧手编织人际关系网	(169)
好人脉，是办事的基础	(172)
巧妙编织人情结	(174)
经常保持沟通	(175)
试着与你不喜欢的人交往	(176)
协调好各方面的人际关系	(177)
有水平不如有人缘	(179)
诚信会带来好人脉	(181)
结交比自己优秀的人	(182)



第四章 攻心有术，世上无难事只怕有心人 (184)

用哭声打动人 (184)

激发同情心，难事不难办 (185)

善“用心计” (186)

软磨硬泡最有效 (188)

合理待遇：使对方乐于效力 (189)

积极鼓励：使对方乐于奉献 (190)

第五章 灵活变通，办事要有机智应变的技巧 (192)

办事要因人而变 (192)

办事要因事而变 (197)

办事要因势而变 (202)

办事要因时而变 (205)

办事要因境而变 (206)

修炼随机应变的能力 (208)

第六章 左右逢源，职场中游刃有余 (211)

学会与各种上司打交道 (211)

获得上司器重有技巧 (215)

把握好与同事办事的基点 (219)

学会与同事竞争 (220)

和同事保持合适距离 (221)

第七章 掌握尺度，把事办得恰到好处 (223)

没有把握的事情不吹牛 (223)

力不从心的事不能办 (224)

办事要分清轻重 (225)

把要办的事分类 (226)

办事别越位 (227)



第八章 知己知彼，这样说话办事更顺畅..... (230)

培养自己的观察力	(230)
摸透对方的心思	(231)
了解别人想什么就知道自己怎么做	(232)
看人的面部表情说话办事	(233)
看人语言表情说话办事	(234)
看人的脾气说话办事	(235)
看清对方的身份地位	(236)
看人的心理说话办事	(237)
看人的兴趣说话办事	(238)
做一个体察人心的行家	(239)

第九章 三思而行，办好事要会用脑..... (241)

把不可能变成可能	(241)
思维能产生创新	(243)
发散思维，天堑变通途	(245)
思考出效率	(246)
办事需要换位思考	(249)
敢于突破“经验”	(250)
知足是创意思考的敌人	(251)
学会思考	(253)
不要放弃学习	(254)

第十章 借助外力，利用一切可以利用的资源..... (257)

借“名人效应”办事	(257)
借别人的权威办事	(258)
借别人的才干办事	(259)
借别人的知识办事	(260)
借贵人的力量办事	(261)



借老乡关系办事	(262)
借朋友关系办事	(264)
借领导关系办事	(264)
借同事关系办事	(265)
借亲戚关系办事	(266)
借邻居关系办事	(267)

第十一章 有礼有节，礼尚往来好办事

(269)

求人送礼要掌握技艺	(269)
送礼要投人所好	(271)
送礼时要讲究语言的表达	(273)
要懂得接打电话的礼节	(274)

上 篇

说 话





第一章

培养心理素质，突破说话的心理障碍

说话水平与心理素质的关系是不言自明的，心理素质高的人一般当众说话水平也高于常人，但通常情况下，心理素质并非处于常态，大多是可以调节的，也就是说，一个人当众说话水平的高低与其个人主观愿望与要求密切相关。一个具备良好心理素质的人，面对成千上万的听众，神色自若，让自己的语言像清泉那样潺潺流出，激人奋进，令人陶醉，他的演说才能，定会为人羡慕。要作一个成功的演说，必须从建立自信、克服恐惧开始。

从某种意义上讲，一个人会说话，其心理素质一般都优于常人，而良好的心理素质不是天生的，需要后天的锻炼和培养。

► 会说话体现了一种心理素质

口才，简而言之就是说话的才能，是一个人素养、能力和智慧的全面而综合的反映，是影响一个人事业成功、人际和睦、生活幸福的重要因素，是一种可随身携带、永不过时的基本能力。口才活动离不开知觉、观察、记忆、思维、想象等心理活动的基本形式。一个人的气质、性格、能力等个性心理特征直接决定了其口才水平的高低，甚至是社会价值。人之所以被称为万物之灵，是因为人与其他动物有一个最特殊和明显的区别，那就是人能说话，并能以语言符号作为交流思想、感情的工具。

语言是随着人类的出现为满足表达和交际的需要而产生的，具有社会性、工具性和符号性，其初始形成就是说话。

对于说话，古今中外的远见卓识者历来都高度重视。“一言可以兴邦，一



言可以丧邦”“一言之辩，重于九鼎之宝”“三寸之舌，强于百万之师”等古语，把国之兴亡与舌辩的力量紧密联系起来，借“九鼎之宝”“百万之师”比喻说话的力量，充分揭示了说话的巨大社会作用。

从某种意义上讲一个人会说话，其心理素质一般都优于常人，而良好的心理素质不是天生的，需要后天的锻炼和培养。以口才素质和需要来说，口才家的心理素质训练和培养包含很多方面的因素，我们择其要者介绍以下三个方面。

1. 自信

有的演讲者常常为自己的容貌、服饰、年龄、性别而惴惴不安；有的演讲者因自己的职业“不高尚”自惭形秽；有的演讲者为自己演讲的内容过于平淡而认定难以成功；有的演讲者又以听众的文化教养、理论素质、欣赏水平不高或过高而感到忧虑、畏惧，等等。

其实，有些不利因素，只要演讲者能够正确对待，想方设法加以改进，是可以变不利因素为有利因素的，大可不必把问题看得过于严重。特别是一些客观因素造成的不利条件，即使对演讲造成了某些干扰，听众也是可以理解的，演讲者完全可以放下思想包袱，全身心地投入到实际演讲上去，不要为一些小事影响了自己水平的发挥。

《演讲与口才》杂志 1997 年第 12 期上登载了这样一篇文章：

一位大专女生，有一回她接到同学的电话，问她愿不愿意做“家教”。她很惊奇，以为是天方夜谭，疑惑地问：“我能行吗？”同学说：“行不行，你去试试看嘛！”家长认为她平时做事总是缺乏信心，就鼓励她去做。被教的是个初中女生，智力稍弱，经她一段细心辅导，学习有了明显进步，不久又参加了“高中—大学”的一体化考试，结果初试告捷，顺利进入复试。初中生的家长很高兴，对女儿说：“能考上一体化，多亏了这位小教师，往后啥时候也不能忘了你的辅导教师。”这位大专女生方才惊喜地发现自己的家教才能。找到了自信，勇气倍增，毕业后也打算不要包分配，自己去南方闯闯。放弃实践，不敢试验，自信就找不到基石与支点；抓住机会，投入你的实践，找到的不只是自信，还有你人生的起跑线。

2. 自控、冷静

因为只有在头脑冷静的情况下，人们才能迅速认准并抑制引起消极心理

