

Shuohua YouJiqiao Zuoshi YaoDaowe

世事洞明皆学问，人情练达即文章。

掌握说话的技巧使你舌绽莲花，把握做事的尺度能让你赢得人生。

说话有技巧 做事要到位



贾羽·编著

改变人生的 2 门必修课

会说话会办事，是生活中的艺术；学会说话办事，是每个人的需要。

北京出版社

说话有技巧 做事要到位



贾羽·编著

改变人生的 一门必修课

图书在版编目 (CIP) 数据

说话有技巧, 做事要做到位/贾羽编著. —北京: 地震出版社,
2010. 1

ISBN 978-7-5028-3606-1

I. 说… II. 贾… III. ①口才学—通俗读物②人间交往—
通俗读物 IV. H019-49 C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 153134 号

地震版 XT200900156

说话有技巧, 做事要做到位

贾羽 编著

责任编辑: 刘江

责任校对: 孙铁磊

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 九州财鑫印刷有限公司

版(印)次: 2010年1月第一版 2010年1月第一次印刷

开本: 787×1092 1/16

字数: 306千字

印张: 20

书号: ISBN 978-7-5028-3606-1/C (4222)

定价: 39.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)



前言



FOREWORD

随着社会的不断多元化，社会变得日益复杂，想要得心应手地面对这个社会，我们有时感到力不从心。同此，除了掌握专业技能之外，我们还必须懂得说话办事的技巧。很多时候，我们之所以得不到提升，不是因为我们的专业技术能力不强，而是因为我们没有掌握说话办事的技巧。如果我们真正掌握这些技巧，那么做起事来必然事半功倍。

人生一世，说话办事是一门必修的课程，然而，不同的人，“学习成绩”大相径庭，正所谓“一言可以兴邦，一言可以丧邦”。善于说话办事的人，在这个世界上能够御风而行，如鱼得水、万事顺意；反之，便如船搁浅滩、步步难行。为什么有的人身负旷世才学，行走世上却步履维艰？为什么有的人资质平庸，却能干出一番惊天动地的事业？这在一定程度上取决于你说话办事的本领有多高。

于是本书就针对两个核心问题：说话，办事。我们都有说话的能力，但很多人缺乏说话的技巧，稍不留心就会弄巧成拙。很多时候，事情的成败就在于会不会说话。会说话会办事，是生活中的艺术，也是追求进步、实现理想、达到目标的途径。学会说话办事，应该是生活中每一个人的需要。

说话靠尺度，办事靠分寸。本书让你说话办事，做到不卑不亢。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，从而使你办事水到渠成。

并不是每个人天生都懂得如何说话，如何办事？关键是要在生活工作过

程中不断积累，不断学习，总结经验，才能提高。而本书则可以说是说话办事的重要提示，指导你更好地改善自己为人处世的技巧，这样保证你在职场和生活中立于不败之地，同时也得到他人的赞许和敬佩。

我们相信你在阅读完本书之后，说话和做事的能力会有很大的飞跃，让你的人生从此告别失败，走上追求幸福的正确道路。请坚信，改变是马上可以看到的！



说话
做事
技巧
要
到
位





目录



CONTENTS

上篇 说话篇

第一章 赞美夸奖的技巧

人最需要的、最难以得到，也是最渴望的东西是尊重和承认。赞美别人，别人的心情会舒畅，会感觉到受到尊重。他们感觉到自己被尊重，自然会感觉到，这么有眼光看得起我的人，一定也值得我尊重。也就是说，你在赞美别人的同时，你自己也获得和其平等的地位。赞美别人，可以体现你的眼光和修养。不懂得赞美的人，很多是因为他们自己缺乏眼光，根本看不出值得赞美的地方，而那些懂得赞美别人的人则会受益无穷。

- 赞美是沟通的先行官 / 4
- 夸人要夸到点子上 / 6
- 赞美要别出心裁 / 8
- 真诚的赞美最动人 / 10
- 妙赞他人的“必杀技” / 13
- 赞美也要画龙点睛 / 16
- 赞美要掌握火候 / 19
- 说话高手善于背后赞美 / 21
- 别对两个人说一套赞美话 / 23

卷二 第二章 幽默玩笑的技巧

幽默是对语言技巧的高一级要求。我们的身体都有笑的功能，但若想让别人也哈哈大笑，却颇不容易。只有当我们掌握幽默的技巧，我们才能更好地与人交流。谁不希望在轻松幽默的环境中进行谈话呢？一个懂得幽默的人，必然是一个世事洞明的人，是一个离成功很近的人。

- 幽默是最有特色的语言 / 27
- 小幽默彰显大智慧 / 30
- 幽默要自然，刻意制造反而滑稽 / 32
- 张冠李戴，制造幽默 / 34
- 幽默能够活跃气氛 / 37
- 开玩笑要把握分寸 / 40
- 善用自嘲化解尴尬 / 43
- 开玩笑要注意场合，区分对象 / 46
- 别拿别人的隐私开玩笑 / 49



做事
说话
技巧
到位

目
录

卷二 第三章 批评别人的技巧

批评是转化的过程，而不是训斥。有容德乃大，有忍事乃济。要做到无痕的批评，容忍是最重要的素质。容忍不是纵容，是创造一个无痕的契机，是让他人摆脱“无地自容”的处境，从而拥有一个改正缺点的广阔空间。一说到批评，有人认为似乎只有声色俱厉，才显得威严而有力。事实上，很多时候，这种批评并没有收到预期的效果，有时甚至适得其反。俗话说：良药苦口。但甜口未必非良药！我们只有把握好尺度，才能收到最佳效果。

- 委婉地提示对方错误 / 53
- 批评要适度，别一批到底 / 55
- 批人前先批己 / 57
- 给批评裹上“糖衣” / 60



- 来点儿诙谐式批评 / 63
- 避免在公共场合批评 / 66
- 别让所有人都知道你批评他 / 68
- 不要老翻别人旧账 / 70
- 建议性的批评更易被接受 / 72
- 莫用利剑刺人痛处 / 75

第四章 拒绝他人的技巧

拒绝是人际交往之中的逆势状态。拒绝总是令人遗憾的，但又是难以回避的，所以拒绝时必须以得体的方式进行，把对方的不满和不快控制在尽可能小的限度内。如果不该拒绝的拒绝了，有时会耽误大事；如果该拒绝的不拒绝，轻易承诺了自己不愿意或者不应该或者不必要或者不能履行的职责，不仅事情办不成，最终甚至会自食其恶果。可见该拒绝的就得拒绝，只是应该讲究拒绝的策略。但是无论采用什么方式拒绝，都必须以减少对方不悦和失望、寻求其谅解和认同为基本原则。

- 会拒绝才不会陷入被动 / 79
- 该说不时就说不 / 82
- 别为面子而答应别人 / 85
- 通过暗示来说“不” / 88
- 拒绝也要顾及对方尊严 / 90
- 说“不”要把握分寸 / 93
- 不要当众拒绝别人 / 96
- 掌握婉转拒绝的方法 / 99
- 开出有人情味的逐客令 / 101
- 巧妙拒绝没必要的应酬 / 103

第五章 说服的技巧

在学习、生活与工作中，人们不可能具有完全相同的想法。当

我们面对与自己意见相左的人时，一种自然的心理反应就是，试图通过争论赢得对方，但这并非是一个明智的选择，因为争论往往是无结果的，争论的双方并不会因为争吵而改变自己的想法。如果你想让别人同意、赞同你的看法，说服别人才是最好的办法。它不同于争执、争论、争吵，它不会让双方成为对手，成为敌人，而是为了让他们接受那些对他们有益却因为种种原因还没理解的东西。

- 说服，让人心甘情愿服从你 / 106
- 善用攻心计来说服别人 / 109
- 适时挫挫他的锐气 / 112
- 不要贪一时之快，后发也能制人 / 114
- 因势利导，顺水推舟 / 117
- 劝阻，轻松化解矛盾 / 119
- 无谓争辩只会激化矛盾 / 123
- 先说“是”，消除心防 / 125
- 用赞美为劝导做铺垫 / 127



第六章 辩论的技巧

辩论可以使人激活思维，丰富认识；能够使我们拥有理性，明辨是非。进行辩论的双方不是非得一争高下，分出个“胜者为王，败者为寇”。其真正的意义，是在辩论之前，你需要深思熟虑，确立观点，收集资料，让大脑形成一个缜密的逻辑网络；在辩论中，你与他人通过语言交锋，交换不同的意见、看法，最终，不仅让双方明晓事理，更重要的是，我们的反应能力、思辨能力及口头表达能力都得到显著提高。同时我们的办事能力自然就得到了提高。

- 严密立论，让对手无懈可击 / 131
- 逻辑严密，环环相扣 / 134
- 给对手下圈套，请君入瓮 / 137
- 以退为进，干扰对手思路 / 140
- 釜底抽薪，出奇制胜 / 143



- 多用“专家说”，少用“我认为” / 146
保持冷静，避免自乱阵脚 / 148
将错就错，蒙混过关 / 150
运用“选择题”，让对手别无选择 / 152

下篇 做事篇

第七章 做事准备要到位

一个人不管有多聪明，多能干，背景条件有多好，如果不懂得如何去做人、做事，那么他最终的结局只能是失败。做人做事是一门艺术，更是一门学问。很多人之所以一辈子碌碌无为，那是因为他一辈子都没有弄明白该怎样去做人做事。从表面上看，做人做事似乎很简单，有谁不会呢？其实不然，比如说你当一名教师，你的主观愿望是当好教师，但事实上却不受学生欢迎；你去做生意，你的主观愿望是赚大钱，可偏偏就赔了本。抛开这些表层现象，去发掘问题的症结，你就会发现做人做事的确是一门很难掌握的学问。

- 清楚自己要做什么 / 160
熟知别人的要求 / 163
明白追求的做事效果 / 165
形象上也要准备充分 / 168
微笑是办事的“敲门砖” / 170
练就一套做事的真功夫 / 173
韬光养晦，别让事情毁在摇篮里 / 176
适展锋芒，别让人觉得你太“老实” / 178
塑造个性，让人主动帮你 / 181
虚心，拜高手为师 / 183

第八章 做事应变要到位

应变能力是当代人应当具备的基本能力之一。在当今社会中，我们每个人每天都要面对比过去几何级倍增长的信息，如何迅速分析这些信息，是人们把握时代脉搏、跟上时代潮流的关键。它需要我们具有良好的应变能力。另一方面，随着社会竞争的加剧，人们所面临的变化和压力与日俱增，每个人都可能面临择业，下岗等方面的困扰。努力提高自己的应变能力，对保持健康的心理状况是很有帮助的，同时也会让我们的工作更加得心应手。

- 假戏会真做，真戏会假作 / 186
- 会做顺水推舟的事 / 189
- 善于化被动为主动 / 192
- 积累经验，灵活应对突发事件 / 195
- 深藏不漏，树大必招风 / 198
- 硬碰不行，来点儿软的 / 200
- 懂得同情弱者 / 203
- 别在关公面前舞大刀 / 206
- 单刀直入，有时不如旁敲侧击 / 208



说话技巧
做事到位

目
录

第九章 做事心态要到位

世间万事万物，你可用两种观念去看它：一个是正的，积极的；另一个是负的，消极的。这就像钱币，一正一反；该怎么看这一正一反，就是心态，它完全决定于你自己的想法。好的心态可使人快乐，进取，有朝气，有精神；消极的心态则使人沮丧，难过，没有主动性。你认为自己是什么样的人，就将成为什么样的人。烦恼与欢喜、成功和失败，仅系于一念之间，这一念即是心态。

- 态度是一种办事能力 / 212
- 事无大小，努力就好 / 215
- 吃点儿苦，办好事 / 218
- 踏实做事，事才能做到位 / 220



- 完美主义，事情完美 / 222
- 勤奋是成功的基础 / 224
- 能屈能伸，转弯是另一种到位 / 226
- 没有细节，何谈完美 / 229
- 持之以恒才能把事做到位 / 231
- 学会从失败中寻求完美 / 234

第十章 做人办事要做到位

不论身在何种岗位，我们的职责同样重大，任何一项工作都马虎不得。把事情做到位是一个人做事的基本要求，也是每一个员工最起码的工作准则。做事做到位，就是不管什么事情我们都要端正态度，做到尽善尽美，无可挑剔。

- 领导任务，保质保量 / 237
- 大棒萝卜，让下属办事 / 239
- 与同事办事，要合作又要提防 / 242
- 同学办事，互助互求 / 245
- 亲戚办事，有所为有所不为 / 247
- 全心全意，为朋友办事 / 250
- 把握尺度，为老乡办事 / 252
- 能远能近，与邻居办事 / 255

第十一章 做事识己要做到位

我们每天都要与自己打交道，因此，我们便自以为除了自己，谁也不会了解自己。但事情却恰恰相反，我们最不了解的就是自己。所以古希腊哲人说，认识你自己。认识自己有什么用？只有当我们认识自己、了解自己的性格能力，我们才知道如何与别人相处，如何根据自己的性格去调节与别人的关系。可以说，只有了解自己，才可能在做事的过程中与他人和谐相处。

- 做事之前，充分了解自己 / 258
- 控制自己，才能控制形势 / 261
- 了解别人眼中的自己 / 264
- 别人批评，自我反省 / 267
- 谦虚多一点，了解多一点 / 270
- 别总把别人当傻瓜 / 272
- 别让虚荣毁了你 / 275
- 在低调中修炼自己 / 278
- 总是拄拐杖，永远不会走 / 281
- 别总把希望寄托在他人身上 / 284

第十二章 做事人情要到位

在人际交往中，见到给人帮忙的机会，要立刻扑上去，像一只饥饿的松鼠扑向地球上的最后一粒松籽。因为人情就是财富，人际关系一个最基本的目的就是结人情，有人缘。求人帮忙是被动的，但如果别人欠了你的人情，求别人办事自然会很容易，有时甚至不用自己开口。做人做得如此风光，大多与善于结交人情、乐善好施有关。施恩的技巧是人情关系学中最基本的策略和手段，是开发利用人际关系资源最为稳妥的灵验功夫。

- 朋友多了事好办 / 288
- 感情要经常联络 / 290
- 睦邻友好，百川归下 / 293
- 施恩于人，必得厚报 / 295
- 无事也登三宝殿 / 297
- 共赢，合作的前提 / 299
- 与人方便，自己方便 / 301
- 损人利己，害人害己 / 303
- 与人为善，常欺人者必自欺 / 305



说话
做事
技巧
要
到
位

目
录

上 篇

说 话 篇



第一章

赞美夸奖的技巧

人最需要的、最难以得到，也是最渴望的东西是尊重和承认。赞美别人，别人的心情会舒畅，会感觉到受到尊重。他们感觉到自己被尊重，自然会感觉到，这么有眼光看得起我的人，一定也值得我尊重。也就是说，你在赞美别人的同时，你自己也获得和其平等的地位。赞美别人，可以体现你的眼光和修养。不懂得赞美的人，很多是因为他们自己缺乏眼光，根本看不出值得赞美的地方，而那些懂得赞美别人的人则会受益无穷。



赞美是沟通的先行官

发自于内心的赞美会令人心花怒放，赞美也是人与人之间沟通的润滑剂。会赞美别人的人必然是朋友遍天下的人。表达充满诚心赞美的人会获得他人的喜爱，因而赞美是一种必须的训练，在最短的时间内查找对方可以被赞美的地方更是训练必须完成的目标。赞美的内容可能会是一条领带，一件亮眼的衬衫，流行的发型等等。一个失败的销售人员可以从一百个优点的地方查找缺点而去批评，而一个成功的销售人员可以从一百个缺点的地方查找一个优点来赞美，这就是一个成功的销售人员为什么会在同样的条件下创造不同的价值，因为他能够通过赞美而接近客户。

如果不能和同事有很好地沟通，就无法开展工作；如果不能与家人很好地沟通，就无法拥有和睦的家庭；如果不能与朋友很好的沟通，就会失去友谊。随着社会的进步，沟通越来越重要。但是，如何沟通却需要技巧，而赞美则是一个成功沟通的开始。

赞美使人愿意沟通。沟通是双方的互动，如果一方不愿沟通，那么，沟通必然失败。假设你要与一位女士沟通，当你首先赞美她的衣服漂亮时，她一定高兴，会乐意与你沟通。反之，当你批评她的衣着时，她一定是懒得理你。所以，赞美往往使人愿意与你沟通。例如，在工作中，当你肯定同事的优点时，同事会很乐意帮你，会把他的经验告诉你，让你少走弯路，这就是赞美的作用，它让对方愿意与你沟通。

“所谓的沟通能力，其实就是了解别人的能力，包括了解别人的需要、渴望、能力与动机，并给予适当的反应”。要如何了解？“倾听是了解别人最妙的法宝。”高阳描述“红顶商人”胡雪岩时，就曾经这样写：“其实胡雪岩

