

把话说点上

——谈吐打动人心的13个关键词

BAHUASHUODAO

DIANZISHANG

丁枫 编著



把话说圆旦，让人听得舒服

把话说得滴水不漏，在错综复杂的人际关系中才能游刃有余

说小话，办大事

办活事，成好事

办难事，成胜事

萍水相逢——没话找话说
交际应酬——挑别人爱听的说
赞美的话——及时地说
求人的事——找个好“借口”
劝说对方——诱导地说
安慰的话——贴心地说
推销自己——自信地说
爱情的话——甜蜜地说
满意的事——委婉地说
尴尬的事——幽默地说
圆场的话——找个台阶说
拒绝的话——巧妙地说
骂人的话——不带脏字地说



金城出版社
GOLD WALL PRESS

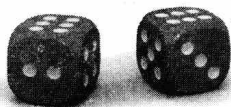
把话说到点上

——谈吐打动人心的13个关键词

BAHUASHUODAO

DIANZISHANG

丁枫 编著



办事，
说话

说小话，
办大事

把话说到位，让人听得舒服
把话说得滴水不漏，在错综复杂的人际关系中才能游刃有余



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

把话说到点子上：谈吐打动人心的 13 个关键词/丁枫编著.

—北京：金城出版社，2010.11

ISBN 978 - 7 - 80251 - 664 - 9

I. ①把… II. ①丁… III. ①口才学—通俗读物

IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 199757 号

Copyright©2010 GOLD WALL PRESS, CHINA

本作品一切中文权利归**金城出版社**所有，未经合法许可，严禁任何方式使用。

把话说到点子上：谈吐打动人心的 13 个关键词

作 者 丁 枫

责任编辑 雷燕青

开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 19

字 数 210 千字

版 次 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

印 刷 北京市业和印务有限公司

书 号 ISBN 978 - 7 - 80251 - 664 - 9

定 价 29.80 元

出版发行 **金城出版社**北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编：100013

发行部 (010) 84254364

编辑部 (010) 84250838

总编室 (010) 64228516

网 址 <http://www.jccb.com.cn>

电子邮箱 jinchengchuban@163.com

法律顾问 陈鹰律师事务所 (010) 64970501



有口才必定是人才 (代序)

有句话叫做“是人才不一定有口才，但是有口才必定是人才”。在人生奋斗之路上，说话无时无处不会出现，用好它可以出人头地、左右逢源。说话水平高，很多机会呼之即来；口才水平低，很多机会闻“声”而去。

事业的成功和失败，往往决定于某一次谈话，这话绝不是过分夸张的。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”

在经济发达、信息宝贵的社会中，人们往往根据一个人的说话水平和风度去判别其学识、修养和能力。18世纪，法国资产阶级政治家、军事家拿破仑认为：“一支笔，一条舌，能抵三千毛瑟枪。”美国人在20世纪40年代就把“口才、金钱、原子



弹”看成是在世界上生存和发展的三大法宝。70年代以后，人们又把“口才、金钱、电脑”看成是最有力量的三大法宝，“口才”一直独居三大法宝之首，足见其作用和价值。

成功者曾经这样总结过：“全凭自己的能说会道”；而失败者则这样归纳：“都怨自己的这张嘴”。

口才是一门艺术，也是一种技巧，既是技巧，就不是天生的，是可以经训练而获得的，本书的宗旨就是让读者提高说话更能打动人心的能力。

本书的特点有三：一、实用的方法，才是好的方法。本书归纳了我们常常遇到的社交、工作、办事等13个方面的问题，讲述了口才在纵横政坛、遨游商海、成功事业上的实战应用。二、简单的方法，才是有力量的方法。本书针对13方面的问题，提炼出13个关键词，又好记又便于理解。三、抓住本质，才能收放自如。本书深入浅出地讲解了现代社会对语言的基本要求和运用语言的艺术技巧。掌握了语言的关键所在，就可以在学习中不断提高，在实践中不断增强，只要运用其中的方法和技巧，任何人都可以自如地驾驭语言，潇洒从容地与他人交流。

请记住，投资口才等于投资未来。

拥有好口才，你就能在错综复杂的人际关系网络中游刃有余，你就能在激烈的社会竞争中脱颖而出，你就能在斗智斗勇的谈判桌上侃侃而谈、屡出奇招；拥有好口才，你就能在针锋相对的辩论台前巧舌如簧、雄辩如虹，你就能在难以测定的情场中挥洒自如，胜券在握。



目 录 CONTENTS

一、萍水相逢——没话找话说

- 好的称呼，好的第一印象 / 3
- 别闹出“张冠李戴”的笑话 / 7
- 没话，也要学会找话说 / 9
- 投其所好，找准他的兴奋点 / 13
- 问话，是打开话匣子的最好办法 / 15
- 该问的问，不该问的不问 / 18
- 生动蕴藏在平凡之中 / 20

二、交际应酬——挑别人爱听的说

- 动听的话，能拨动对方的心弦 / 25
- 只有真诚才能换来真诚 / 27
- 把别人放在心上 / 29
- 在你的语言里加入五个关键词 / 34



少说“我”多说“我们” / 38

观其机而灵活转换话题 / 40

说话要注意场合 / 43

尊重由倾听开始 / 46

告诉我，你真的在听吗 / 49

三、赞美的话——及时地说

赞美，出自我们诚挚的心 / 53

量身定做一顶“高帽” / 55

逢人减龄，遇货添钱 / 58

发现不易被发现的闪光点 / 60

具体的赞美才会有力量 / 63

背后的赞美更有效 / 67

给赞美加点新的创意 / 69

好话说到恰当时 / 72

用不同的说法称赞女人同一优点 / 74

四、求人的事——找个好“借口”

求人，先过心理这一关 / 79

好话、好意、好借口 / 82

名正言顺地去送礼 / 86

难言之隐巧开口 / 88

该出口时才出口 / 91

绕个圈子去办事 / 94



- 欲求一寸，先要一尺 / 98
先求一寸，再要一尺 / 100
如何顺利地把钱讨回来 / 103

五、劝说对方——诱导地说

- 与人说理，须使人心点头 / 107
因人摆桌，看人下碟 / 109
问、听、说的三步转换 / 111
让反对者连续说“YES” / 114
魔力句式说服法 / 117
好的答案来自好的问题 / 120
让对方自己说服自己 / 123
重复是一种力量 / 127

六、安慰的话——贴心地说

- 温暖你，温暖我 / 133
当朋友不当英雄 / 136
同病相怜、同声相应 / 139
融安慰于鼓励之中 / 141
另类的“安慰”之语 / 143
善意的谎言是美丽的 / 145



七、推销自己——自信地说

- 相信自己是最棒的 / 151
- 靠口才打天下 / 153
- 泥胎镀金也算真佛 / 157
- 让别人永远觉得你新鲜 / 159
- 给自己打个背景光 / 162
- 让别人感觉“我很忙” / 168
- 名人也是有血有肉的 / 170
- 独具特色的自我介绍 / 174
- 淡化弱点，突显优点 / 177
- 巧妙应付刁钻问题 / 180

八、爱情的话——甜蜜地说

- 有爱，就说出来吧 / 185
- 爱要具体地表达 / 187
- 给爱情添点浪漫 / 189
- 刻意强调共同之处 / 191
- 追求女人的逆向思维法 / 193
- 一次提出两个问题 / 195
- 与她设定共同目标 / 197
- 男人的谎话为什么会失灵 / 199
- 打破“僵局”靠男人 / 201



九、不满意的事——委婉地说

- 让批评成为一门艺术 / 205
- 对批评换一种委婉方式 / 209
- 启发自我认识错误 / 212
- 着重的是“正”，而不是“误” / 214
- 把“棱角”磨圆一些 / 216

十、尴尬的事——幽默地说

- 用幽默来摆脱尴尬 / 221
- 镇静，才能随机应变 / 224
- 笑了，事情就好办了 / 227
- 自己给自己找台阶下 / 230
- 转换对方的话题，间接否定 / 232
- “顺水推舟”的阻力最小 / 234
- 以慢对快的缓兵之计 / 238
- 揣着明白装糊涂 / 240
- 无言胜过雄辩 / 244
- 以正改错，化错为正 / 246



十一、圆场的话——找个台阶说

打个圆场——化解别人的尴尬 / 251

对事件加以善意的联想 / 253

换一个角度重新解释 / 256

把原来的概念和意义诙谐化 / 259

十二、拒绝的话——巧妙地说

人际交往中敢于说“不” / 263

把拒绝曲折地表达出来 / 266

岔开话题，巧妙拒绝 / 270

找一个美丽的借口 / 273

十三、骂人的话——不带脏字地说

巧妙应对别人的语言伤害 / 279

骂人何必带脏字 / 281

旁敲侧击，指桑骂槐 / 283

以彼之道，还施彼身 / 285

以谬制谬，以毒攻毒 / 288

绵里藏针——婉言中显示刚强 / 291

假话真说，真话假说 / 293

把话说到点子上

谈吐打动人心的16个关键词

一

萍水相逢——没话找话说

酒逢知己千杯少，

话不投机半句多。





好的称呼，好的第一印象

生活中的每个人都渴望友谊，希望拥有更多的朋友。但朋友都是由陌生人发展而来的，有相当一部分朋友是萍水相逢时认识的。在风光绮丽的景区、在熙攘喧闹的汽车上或者在小型聚会上，凭一个会心的微笑、几句得体的幽默话、一个礼貌的动作等，都可以与他人相识。关键是得找出交往的契机，主动伸出友谊之手，打开对陌生人关闭着的心灵之门。

然而并非所有的人都是健谈的，有的人沉默寡言，虽然有交谈的欲望，却不知从何谈起。这就需要其中的一方改变态度，率先向对方发出友好信号，激起对方的谈话欲望，以达到交流的目的。

人际交往离不开语言，如果把交际语言比喻成浩浩荡荡的大军，那么称呼语便是这支大军的先锋官，没见哪个人不打招呼就说话的。

打招呼就得有称呼，然而仅仅有称呼也不行，还要看你的称呼是否合适，因为人们对称呼的恰当与否，一般来说都很敏感。尤其是初识者，它在一定程度上影响着这次交际的成败。



有一次我出差广州，和朋友到一家餐厅吃饭。因为习惯，我随口喊道：“小妹，给我们拿点纸巾。”让我没想到的是，不仅服务员迟迟不动，周围所有的人都以不屑的眼光看着我，我以为她没有听见，又高声叫了一下，谁知这位服务员干脆走开，再也不搭理我了。后来，在朋友的解释下，我才得知“小妹”这个称呼和“小姐”一样，在广州很敏感，特别是对一些外地打工的女孩来说，是一种鄙视和瞧不起的称呼，这就难怪我称呼人家“小妹”受到了冷遇。

那么，在现代交际中如何派出“先锋官”让称呼恰到好处呢？一般来说，要处理好以下七个关系：

（1）地区关系

中国幅员辽阔，方言土语繁多，即使同一个称呼，也因地区不同而含义迥然。比如“侉子”这个称呼，南方有些地区指体魄健壮的男子，是敬重夸赞的称呼；而北方人习惯于把“侉子”与粗俗野蛮联系在一起。所以，来到异地他乡，不了解当地的方言土语，还是以“先生”相称，较为妥当。

（2）时代关系

有些称呼带有旧时代的烙印，有些“人上人”对“下等人”的称呼。比如“剃头的”“伙夫”“戏子”之类，都有轻蔑的含义，应该淘汰，而改称“师傅”、“大师傅”（或厨师）、“演员”（或文艺工作者）等。

不过另有一些称呼，如“先生”“小姐”“阁下”“陛下”，在某些场合使用起来还是很得体的。由于各国社会制度不同，在外交交谈中，称呼的使用要顺应其他国家的习惯。

（3）等级关系

当代社会中的等级关系，虽然不同于森严的封建等级，但是用合适的称呼体现出上下长幼，以示亲切或尊敬，也是必要的。对年长者、知名人士要用尊称；对上级领导者或其他单位负责人可称其职务；对职务低于自己的，也要选择有敬重含义的称呼，一般不宜直呼其名。

（4）场合关系

同一个称呼，在有些场合中使用就合适，换一个场合就不合适。比如在一般场合叫“爷爷”“妈妈”，自然而亲切，叫“祖父”“母



亲”，就生硬别扭；如果在一些比较庄重的场合，则以后者为宜。又如，一个人兼有几种身份，对他的称呼也要因时因地而定。

(5) 褒贬关系

有的称呼本身就带有明显褒奖的感情色彩，如“老厂长”“老模范”“老同志”等。

我们所要注意的是，以别人生理缺陷为绰号，是对别人人格的侮辱，是缺乏教养的表现。但称呼别人的绰号，有时会有亲切感，如陈赓将军就喜欢别人称他为“小木瓜”（头脑迟钝者）。在恋人的称呼中，常有“傻瓜”、“坏蛋”之类，不但不会引起反感，反而极其喜欢，这是表达特殊感情的特殊称呼。

(6) 心理关系

同样的称呼，有人乐于接受，有人则讳莫如深。渔民忌“沉”字，假如他正好姓陈，你若“老陈老陈”叫个没完，他肯定会不高兴。同样是30岁的人，有人乐于被称为“老张”、“老李”，而对于正在寻找伴侣的30岁的人，不妨叫他“小张”、“小李”。

曹禺剧作《日出》中的顾八奶奶，唯恐别人说她老，不识相的福生当她面说：“怪不得您老人家听腻了，……您老人家脾气也是躁一点，再者……”没等说完，惹得顾八奶奶火冒三丈，呵斥道：“去！去！去！什么‘您老人家、您老人家’的，我瞅见你就生气，谁叫你进来给我添病的？”可见，称呼的不妥，会引起对方的不快，必将会影响交谈的效果。

(7) 主次关系

主次关系，或称先后关系。在同时需要对不止一个人进行称呼时，一般来说应有个顺序，先长后幼、先上后下、先疏后亲。周总理1972年2月21日宴请尼克松一行时的讲话，开头是这样的：“总统先生、尼克松夫人，女士们、先生们、同志们、朋友们！”这一系列称呼，既恰当，又排列有序。

恰当的称呼还应考虑对方的身份。比如，一位在田里赤膊劳动的上年纪的农夫，你称他为“老大爷”较为适宜。若称之为“老先生”，似乎就含有讽刺意味。反之，在校园中，遇到一位夹着讲义从教研室出来的上年纪的女教师，你若称她“老大娘”，也容易引起对方的反



感。山西省运城师专中文系教授、演讲艺术家景克宁十分注意对听众的称呼用语。他在山西农业大学演讲时，第一句话是“三晋热土，大地之子，绿色生命的守护神”，这样新颖而饱含敬意的称呼一出口，立即博得了听众热烈的掌声和笑声。

以“心底无私天地宽”为题进行演讲而著名的曲啸，曾于1983年应邀去某市向犯人演讲。事先，他对演讲开头的称呼作了仔细研究：叫同志吧，不行，对方不够资格；叫罪犯吧，也不行，因为犯罪人讨厌“罪犯”这个词，正像一个偷东西的人怕提贼一样。当然，不称呼也不行。最后，思索再三，曲啸终于确定了如下称呼：“触犯了国家法律的年轻的朋友们”。这个称呼在全场上说出，立即引起了全体犯人的热烈掌声，有许多人当时就掉下了眼泪。接着，三个半小时的演讲，不仅无一人退场，甚至连挪动位置的都没有。

从心理学的观点来看，人与人的心理距离越来越近时，他们的称呼就会由头衔而改为名字或小名。

有些人虽然不常和对方见面，但每次打招呼却都直呼对方的姓名或小名，这种策略可以让人产生每天见面或彼此很亲密的错觉。比如，如果你遇上一位不好相处或不易交心的朋友，不妨运用变换称呼的方式来缩短你们之间的距离，而口吻也要自然热情，千万不能油腔滑调，或明显带有戏谑的口气，否则对方会以为你是在装腔作势。

一开始或刚见面就直呼小名是使双方关系更进一步的捷径，因为双方感情上的共同点若得到认可，就会觉得对方原来是一位很可爱的人，沟通起来也就容易得多。

一对新婚夫妇在婚礼上被亲朋好友起哄，要求公开恋爱经过。新娘说：“我们刚认识时，彼此之间并没有很强烈的感觉。但有一次他突然叫了声‘铃儿’，我们的感情从此便发展迅速，最后就下嫁给他了……”

原来男友一直以姓名称呼她，突然间唤她的小名，使她一下子产生一种亲近感，突然发觉他是那么体贴且有亲切感。二人于是难舍难分，终结百年之好。

总之，打招呼的话并非可以随手拈来，胡套乱说的。为了使你周围的人喜欢和你接近，为了使你身边多一些喜悦的笑脸，请你务必注意打招呼的学问。