

会说话能挽救败局，也能救人于危难，更能创造奇迹。

王 峰◎编著

提高

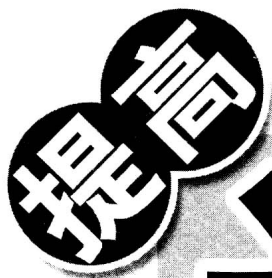
说话 水平

的11种方法

一个人的能力，主要表现在说话，获得社会认同、上司赏识、下属认同、上司赏识、下属拥戴朋友喜欢的最有效手段之一。

TIGAOSHUOHUASHUIPINGDE
11ZHONGFANGFA

中国华侨出版社



王 峰◎编著

说话 水平 的11种方法

一个人的能力，主要表现在说话上。说话水平的高低是你获得社会认同、上司赏识、下属拥戴和朋友喜欢的最有效手段之一。

图书在版编目(CIP)数据

提高说话水平的 11 种方法 / 王峰编著. —北京:

中国华侨出版社, 2010. 10

ISBN 978-7-5113-0729-3

I. ①提… II. ①王… 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 (2010) 第 185123 号

●提高说话水平的 11 种方法

著 者 / 王 峰

责任编辑 / 文 心

装帧设计 / 添翼图文设计室

经 销 / 全国新华书店

开 本 / 710×1000 毫米 1/16 开 印张 / 19 字数 210 千字

印 刷 / 北京蓝创印刷有限公司

版 次 / 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

印 数 / 5000 册

书 号 / ISBN 978-7-5113-0729-3

定 价 / 32.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号 邮编: 100028

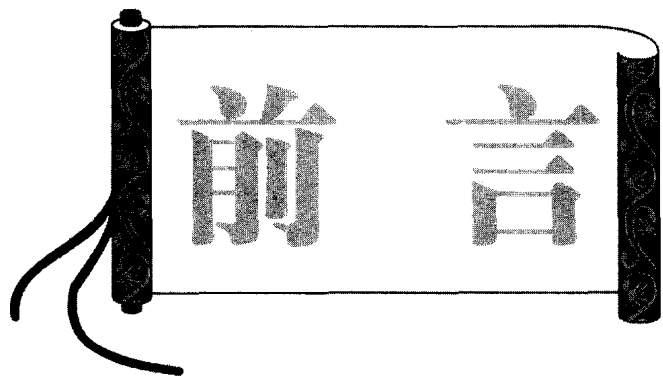
法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: (010) 64439708

网址: www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com



古人云：“听君一席话，胜读十年书。”与有学识、会说话的人交谈，能使人增长知识、开阔眼界。如此益智、怡悦之事，何乐不为？

说话是有效沟通的手段之一，把话说好、说到位，从政者能平步青云，经商者则能财源滚滚，即便身在职场也能左右逢源。古有“烁金之言”、“一言九鼎”一说，今有“一言定升迁”、“一句值千金”之谓，可见，把话说好的作用不可小觑。

在现代社会的交际中，说话往往决定着一个人的未来，同时也能征服世界上最不可捉摸的东西——人的心灵。通过说话，陌生人可以变成朋友，熟识的人可以变成知己，相互嫉恨的人可以重归于好。不仅如此，把话说好还可以帮助人们摆脱困境，维护自己的尊严。现实生活中，一句话说得不妥，轻则会破坏人际关系的良性互动，重则会导致事业的失败。可见说话是人与人交往中不可等闲视之的问题。在复杂的人际关系中，成由口败也由口，因此，绝对不能轻视说话的作用。

话多话少不重要，关键是能把话说到位。那么，怎样做才算把话说到位呢？其实，这并没有一个固定的标准，只要把话说到了他人的心坎里，所说的话没有给听话者造成任何伤害，反而使其心花怒放，就达到了说话的效果，就算是把话说到位了。

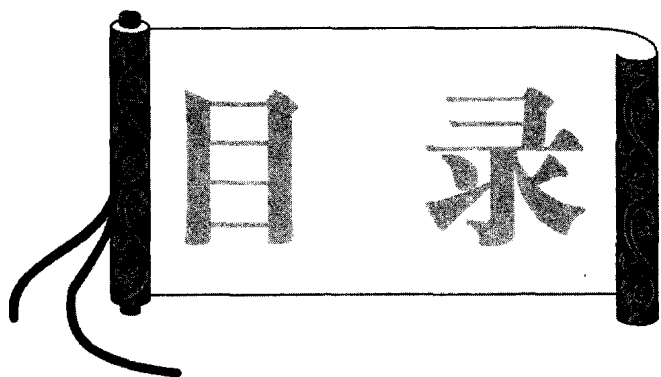
众所周知，说话是一门高超的语言艺术。有人认为：把话说到别人

心坎里并非一件难事。话虽如此，但“看花容易绣花难”，要想把话说好，还需要下一番苦功夫。

首先，要有广博的知识。知识的多寡，决定着语言表达能力的强弱以及逻辑思维的清晰度。所以平时要博览群书，才能成功驾驭说话艺术，说出别人爱听的话。

其次，要有随机应变的能力。与人交往中，随时都可能陷入尴尬的处境，如果不具备随机应变的能力，及时说出一些“漂亮话”为自己搭建台阶，轻则影响个人形象，重则将事情办坏。或许有人认为随机应变与把话说好并没有必然联系，这种想法就大错特错了。二者存在着辩证关系，相互依存、相辅相成，与人交谈时缺一不可。

人人都有一张口，都能说话，但是能否把话说活说好，就另当别论了。本书就是一个帮助人们把话说好的有利工具，完全可充当人们的良师益友。



第一章

第一句话是关键，第一印象很重要

不管是何种场合，第一句话很重要。有了漂亮的开场白，就能给对方留下良好的印象，接下来的谈话才会顺畅、主动。

1. 说好第一句话，主动与对方沟通 003
2. 说文明话，做谦虚人 005
3. 多说鼓励话，不说泄气话 007
4. 不做无谓争论，沉默是最好的应对 009
5. 说实话不说谎话 011
6. 没话找话，打开话匣子 013
7. 说话有度，给对方留下“台阶” 015
8. 言语亲和，别人才乐意接受你 017
9. 将心比心，真诚话最能感动人 019
10. 抓住关键，说话才会有分量 020

第二章

求人的话要有力，拒绝的话要委婉

过于生硬的话，容易伤害别人；过于柔弱的话，又显得无力。尤其是在拒绝别人或求助别人的时候，更应该掌握好这一尺度，做到刚柔并济，争取把由拒绝或请求带来的尴尬降到最低限度，做到既不伤害彼此情感，又能取得彼此谅解。

1. 拒绝他人的三条原则 025
2. 说话留余地，“歧义”拒绝他人 026
3. 为拒绝的话找好理由 028
4. 欲抑先扬，拒绝前先表示认可 030
5. 巧借类比拒绝，言在彼而意在此 033
6. 用温和的语言拒绝他人 035
7. 拒绝异性时，说话讲分寸 037
8. 从对方得意处谈起 040
9. 耐住性子，说服对方 043
10. 求人的话不能失尊严 045

第三章

言语幽默好沟通，有气氛才好说话

言语幽默容易使人产生好感。与人交谈时，如果能及时说点幽默话，不但能为自己解决一些不必要的麻烦，还可以塑造自身形象，烘托谈话气氛。

1. 言语幽默，摆脱尴尬 049

2. 谈吐幽默，化解怒气	051
3. 以幽默语言烘托气氛	052
4. 以幽默语言打动人心	055
5. 用幽默解决麻烦	057
6. 用幽默语言免去争吵	060
7. 用幽默语言拒绝他人	063
8. 幽默——可将建议轻松化	065
9. 幽默语言能让感情升温	067
10. 名人的幽默	069

第四章

注意说话方式，找出理由说服

有效的说服，不在于自己是如何的正确，而在于对方是否理解、关心你所说的话。这就要求在说服别人之前要了解对方的“心结”所在，这样才能将话说到对方的心里，才会产生良好的说服效果。

1. 绕弯说话，循序渐进	075
2. 分析事实，说服不难	077
3. 说话抓住时机	080
4. 言语犀利，滴水不漏	082
5. 机巧语言，引对方上钩	086
6. 移花接木，妙语激将	089
7. 用荒谬的语言点醒对方	093
8. 发挥“高帽子”的作用	095
9. 以理服人，灵活说话	096
10. 说话靠嘴巴，说服靠技巧	098

第五章

说好赞美话，说活批评话

把赞美和批评的话说得非常自如，如行云流水般容易让人接受，是每个人都要达到的说话境界和水平。但不可为了追求这一效果，说话不知所云。切记无论是赞美还是批评，都要说话婉转且明了。

1. 良好的交流从赞美开始 103
2. 赞美让人心花怒放 104
3. 尊重性的话要多说 107
4. 客气话不能太多，恭维话应有新意 109
5. 赞赏不等同于拍马屁 112
6. 婉言批评胜过当面指责 114
7. 查清事实，耐心沟通 116
8. 批评语也要“动听” 119
9. 对知错者无需恶语指责 122
10. 批评理由充分，不要无端指责 124

第六章

妙语摆脱尴尬，沉着应对窘境

说话时很容易遭遇窘境，这时候需要的是冷静，迅速地考虑如何应对，如何以妙语摆脱尴尬。掌握这门艺术的人，在应对窘境时，能够做到机言巧对，收放自如，优雅得体。

1. 找准反驳的时机和话题 129
2. 以含蓄的语言表达不满 131
3. 以事实反驳无稽之谈 133

4. 说“软语”，打破僵局	135
5. 语随境变，问题容易解决	137
6. 借人之口，传己之事	139
7. 巧装糊涂，摆脱窘境	141
8. 好话好对，恶语决不嘴软	144
9. 补救口误的三种方法	146
10. 多说关心话，才能打动人	150
11. 调侃自己，以消除隔阂	152

第七章

看清说话对象，找准说话时机

一个会说话的人，说话时不但要看对方身份，还要看自己的身份，这样说出话来才会准确得体，巧妙得当。另外交谈时要看场合，看时机。掌握这些说话要领后，说出的话才能达到自己的目的。

1. 说话多用谦词好办事	157
2. 领导者说话的“十忌”	160
3. 语言委婉容易让人接受	162
4. 注重交谈的礼节	165
5. 对病人多说安慰话	166
6. 语言优美才能在社交中游刃有余	168
7. 物往贵处说，人往年轻讲	170
8. 说话要抓住要害	172
9. 让别人先说，自己后说	174
10. 说出上司爱听的话	179
11. 忠言也能不逆耳	183
12. 让寒暄恰到好处	185

第八章

锻炼说话技巧，提高说话水平

要想说话占据主动，关键在于行动。说话就如同打仗，对方就是你要征服的对象，你要想尽一切办法让其投降，这就要你练就一副好口才。只有拥有好口才，才能在说话时先人一步占理，牢牢把握主动。

1. 借力打力，抓时机说话 189
2. 谈判靠真诚也靠说话 192
3. 口无遮拦失去主动 194
4. 深入主题，抓住说话主动权 196
5. 逞口舌之快，惹长久怨恨 200
6. 说话说透，说人说心 201
7. 说老实话也得看情况 203
8. 点到为止，不把话说绝 205
9. 含糊其辞应对刁难 208
10. 用亲情话打动对方 211

第九章

说话察言观色，洞察对方意图

社交场合变幻莫测，除了具备敏锐的思维、独到的眼光、清醒的头脑外，绝妙的口才是必不可少的。钱是死的，人是活的。掌握了说话的技巧，在交易场合、谈判桌上，才能领略到语言的真谛，才能把客户吃透，这样在生意场上才会畅通无阻，一路绿灯。

1. 说话之前动点脑筋 215
2. 晓以利害，以利益打动人心 217

3. 说话开好头，生意不用愁	220
4. 观其态，听其言，找话题	223
5. 与客户交谈的原则	226
6. 说对方乐于接受的轻松话题	229
7. 用生动的词汇设悬念给对方	232
8. 在客户的名字上做文章	234
9. 诚实的交流更有利于谈判	236
10. 发挥口才威力，让别人接受你的意见	238

第十章

家庭沟通靠交流，言语和谐更温馨

在日常生活中，夫妻间难免发生矛盾，父母与子女间有时也会出现隔阂，婆媳间也可能因为一些小事而吵得不可开交等等。这时候好口才就会大有用武之地。话说透了，没有解不开的矛盾；话说开了没有过不去的坎。

1. 温馨语言找回美好回忆	243
2. 夫妻感情用语言调剂	244
3. “花言巧语”讨婆婆欢心	246
4. 如何讨岳父母的欢心	249
5. 表达情感要会说	251
6. 柔情蜜语化矛盾	253
7. 用交流代替唠叨	255
8. 用体贴话把温暖送给爱人	256
9. 能言善辩，男人不难做	260
10. 真心交流，做子女的知心父母	261

第十一章

避开说话雷区，切勿口无遮拦

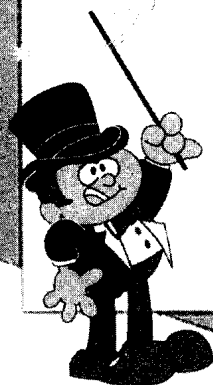
社会是一个复杂而多彩的舞台，交际是这个舞台中必不可少的角色，沟通又是演好这个角色的道具。每个人要想适应这个社会、这个时代，就要努力扮演好自己独特的角色。在这个舞台上，只有谨慎说话、友好交流，才能避免麻烦。

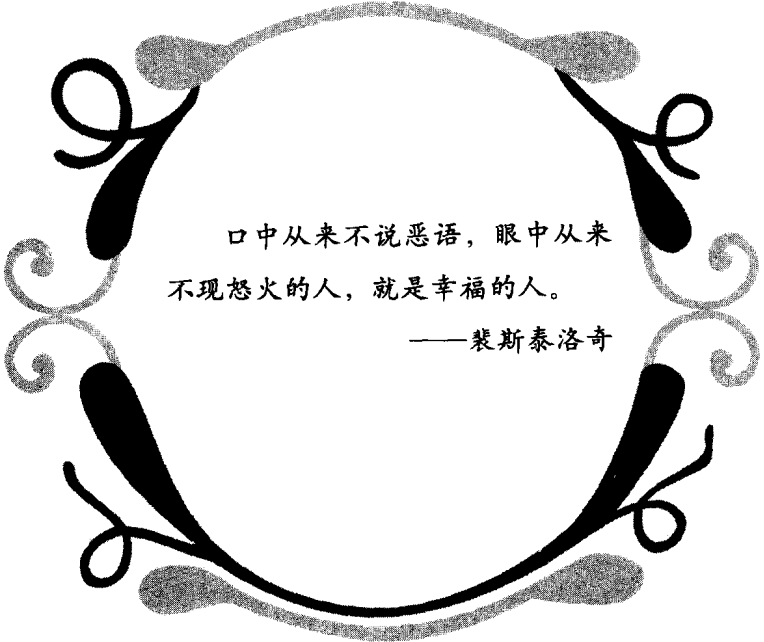
1. 闲谈莫论人是非 267
2. 说话前去掉“我”字 269
3. 管理者说话禁忌 271
4. 良言感人，恶语伤人 273
5. 话不直说，直言害人 276
6. 不开过火的玩笑 278
7. 说话旁敲侧击，轻松解决问题 280
8. 说话之前要周密计划 282
9. 不在人前自我夸耀 284
10. 与同事说话要注意的四个细节 287
11. 因人而异，看人说话 288
12. 酒桌上说话的注意事项 290

第一章

第一句话是关键， 第一印象很重要

不管是何种场合，第一句话很重要。有了漂亮的开场白，就能给对方留下良好的印象，接下来的谈话才会顺畅、主动。





口中从来不说恶语，眼中从来
不现怒火的人，就是幸福的人。

——裴斯泰洛奇

1. 说好第一句话，主动与对方沟通

人与人之间的相识、相知，是从陌生到熟悉的过程。每个人都必须学会与陌生人交往，而交往中就少不了交谈。与陌生人交谈是训练自己语言表达能力的最好方法，也是口语交际中的一大难关。处理得当，从陌生到熟悉仅一步之遥；处理不好，陌生人就永远是陌生人，无法成为朋友、知己。

当两个熟悉的人在一起聊天时，往往会国事家事天下事无所不聊，时间过得相当快；当两个陌生人聊天时，寥寥数语寒暄后便不知道该如何继续了，时间也便停留在原地不动，这样就筑成了尴尬的局面。

要想与陌生人顺利交谈，首先要找出彼此的共同点。有了共同点，便能够有共同的话题。有了共同的话题后，就能够有效避免尴尬局面的出现。以下是一些探究共同点的方法：

（1）察颜观色，发现共同点

一个人的心理状态、精神追求、生活乐趣等，都或多或少地会在他的表情、服饰、谈吐、举止等方面有所表现。只要善于观察，就会发现自己与他人的共同点。

一位退伍军人在一次乘车时与一位陌生人坐在一起，他们的座位正好在驾驶员后面。汽车上路后不久就抛锚了，驾驶员车上车下忙了一通后仍然没有排除故障。

这位陌生人建议驾驶员把油路再查一遍，驾驶员将信将疑地去试了一下，果然找到了故障原因。这位退伍军人立即猜测他的这一绝活可能是从部队学来的，于是试探道：“你在部队呆过吧？”“嗯，呆了六七

年。”“噢，算来咱俩还是战友。你以前是哪个部队的？”……就这样，他们交谈了起来。

(2) 用话语进行试探，找出共同点

如果两个陌生人在一起呆的时间太久，一直保持着沉默就会感到无聊。为了打破这种局面，通过言语来试探双方的共同点显得非常重要。有人以招呼开场，询问对方籍贯、身份，从中获取信息；有人以动作开场，边帮对方做某些急需帮助的事，边以话试探；还有人借火吸烟，然后借机交流等等。

两个年轻人从某县城上车，坐在同一排。其中一人问对方：“你这是去哪儿啊？”“浙江。你呢？”“我也是。你到浙江什么地方？”“杭州一亲戚家。你是浙江人吗？”“不是的，我也是去杭州一个亲戚家。”

经过这番试探后，双方找到了共同点：都是去杭州走亲戚。随后，两人谈得很投机，相互留下了联系方式。

(3) 听人介绍，找出共同点

当你去朋友家串门的时候，偶然遇到朋友家里有生人在座时，作为对于二者都很熟悉的主人，当然会很快出面给双方介绍一下各自与主人的关系、各自的身份、工作单位、个性特点以及爱好等等。听完这番介绍后，便能够从中了解到自己与对方有何相同之处。

一位县中学教师与县物价局的一位股长在同一个朋友家里见面，主人做了中间人，为他们相互介绍了一番。他们从朋友的介绍中得知双方都是朋友的同学，于是以“同学”为话题开始进行交流。

(4) 领会谈话，探索共同点

有时候，从一个陌生人与别人的谈话中也能够发现这位陌生人与自己的共同点。

在广州的某百货商店里，一位顾客对服务员说：“请你把那个东西拿给我看看。”在说“我”字的时候，此人将其说成字典里查不到的苏北土语。

站在一旁的另一位顾客也是苏北人，听了这句话后用手指着货架上