

经典
励志

说话有效 办事有方

SHUOHUAYOUXIAO
BANSHIYOUFANG

秋雨 编著

“我们要**努力**将一句话的**价值**发挥到最大，
将它运用到**办事**过程中，
这说穿了就是一种**洞悉人心**的力量。”



说话有效体现你的智慧与修养

如何把握职场语言的分寸？

商务语言有哪些艺术？

社交语言与日常生活中的交谈该注意些什么？

史上

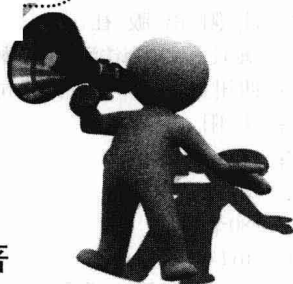
最畅销的说话办事大全
匠心独具的双封面排版，
就像成功人士一样让我们
刮目相看！
同样重要，同样需要！

沈阳出版社

说话有效

办事有方

秋雨 编著



沈阳出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话有效办事有方 / 秋雨编著. —沈阳: 沈阳出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-5441-4443-8

I. ①说… II. ①秋… III. ①人间交往-通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第005148号

出版者: 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编: 110011)

印刷者: 四川省南方印务有限公司

发行者: 沈阳出版社

幅面尺寸: 170mm×240mm

印 张: 18

字 数: 280千字

出版时间: 2011年3月第1版

印刷时间: 2011年3月第1次印刷

责任编辑: 姜 波 耿作军

封面设计: 杨 龙

责任校对: 刘 阳

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-4443-8

定 价: 32.00元

联系电话: 024-62564943

邮购热线: 024-62564928

E-mail: sysfax_cn@sina.com

前言

Preface

说话与办事，是一个人在社会生活中最基本的两项活动，也是体现一个人社会化能力最重要的两个方面。一个不会说话和办事的人，即使书读得再多，学问做得再精，城府玩得再深，也很难相信他会有多大的作为；而一个既会说话又会办事的人，在现代社会却完全称得上是一种难得的人才，并大受欢迎。

美国人早在20世纪40年代就把“口才、金钱、原子弹”看做是世界上生存发展的三大法宝。

如今更是一个信息大爆炸的社会，语言是最普遍、最方便，也是最直接的传递方式。因此，若想在社会上左右逢源，应付自如，不仅要有新的思想和见解，而且还要能在别人面前很好地表达出来。

为什么有的人能把平平常常的话题讲得引人入胜；而有的人讲话却索然无味？为什

么有的人的建议一说就通过了，而有的人却连诉说的对象都没有？这就是因为好口才可以带来意想不到的效果。同理，一个人若能在纷繁复杂的环境中随心所欲地驾驭人生局面，把不可能的事变为可能，最后达到成功之目的，这样的人，就是一个会办事的人，是个把握了办事分寸和艺术的人。

《说话有效 办事有方》一书，就是从10个方面介绍了如何成为这样的人。倘若你完全掌握了其中的要旨，你将会在激烈的竞争中立于不败之地，事业成功自然也就水到渠成。

上篇



卓有成效的说话术

语言是一门艺术，是用口语表达思想感情的一种巧妙的形式。掌握语言的艺术，就能让你能言善辩，在职场中应付自如；让你幽默诙谐，在交际中备受欢迎；让你妙语连珠，在商场中游刃有余……本篇教你如何掌握语言的艺术。

上篇 卓有成效的说话术

语言是一门艺术，是用口语表达思想感情的一种巧妙的形式。掌握语言的艺术，就能让你能言善辩，在职场中应付自如；让你幽默诙谐，在交际中备受欢迎；让你妙语连珠，在商场中游刃有余……本篇教你如何掌握语言的艺术。

目 录

Contents

第一章 职场说话技巧

——良好的口才决定职场前程

合理把握与同事说话的分寸 / 1

与不同品性的人打交道 / 5

积极主动地和上司日常交流 / 9

职场说话怎样八面玲珑 / 11

向上级汇报工作的窍门 / 14

让上司乐于接受你的批评 / 16

说服上司的技巧 / 18

拍马不惊马的技巧 / 20

第二章 商务语言艺术

——财富金字塔是由嘴巴铸造出来的

公关应酬礼仪和说话技巧 / 25

约会客户的方法 / 30

寻找与客户共同话题的窍门 / 33

如何在推销语言中注入感情色彩 / 37

突破客户13种拒绝的话术 / 38

商务谈判口才的特征 / 40

谈判时的破题技巧 / 41

谈判时的陈述技巧 / 42

谈判时的提问技巧 / 44

谈判时的回答技巧 / 45

谈判时的讨价还价技巧 / 47

谈判时如何说“不” / 50

第三章 社交语言魅力

——和谐的人际关系是一笔宝贵的财富

与陌生人一见如故的诀窍 / 53

突破谈话障碍的技巧 / 57

画龙点睛的说话艺术 / 58

交际中的“兜圈子”技术 / 61

酒席上的说话技巧 / 63

在谈话中尽展人格魅力 / 65

适度的夸奖和表扬他人 / 68

揣着同情心批评他人 / 69

改掉不良的谈吐习惯 / 71

第四章 恋爱、家庭沟通智慧

——甜言蜜语让生活更和谐幸福

男女交谈的不同语言特点 / 75

异性交往讲话的四大妙术 / 76

怎样赢得男性的喜爱 / 80

不失时机地对意中人表述衷情 / 82

说“不”在恋爱中的运用 / 84

斗嘴——增进感情的语言游戏 / 87

在言语中多放蜜 / 88

初见对方父母时的说话技巧 / 90

夫妻间宜用的语言 / 93

夫妻间禁忌的话 / 94

说好夫妻间道歉的话 / 101

说好夫妻间和好的话 / 103

婆媳之间的说话技巧 / 105

第五章 演讲辩论口才突破

——充分展示和表达自己的利器

演讲要让人当场就懂 / 107

演讲怎样才生动形象 / 110

非语言与控场技巧的运用 / 114

演讲者的表演秘诀 / 116

让演讲开头吸引人的技巧 / 119

演讲入题的语言技巧 / 122

演讲破题的语言技巧 / 124

演讲点题的语言技巧 / 125

演讲结尾的技巧 / 126

辩论中投其所好，反戈一击 / 129

避实就虚，以巧制胜 / 131

请君入瓮 / 133

第一章

职场说话技巧

——良好的口才决定职场前程

合理把握与同事说话的分寸

在同事之间要建立良好融洽的人际关系，必须经常相互沟通。而要做到相互沟通，除了相互帮助、相互谅解之外，得体恰当的语言也是非常重要的。许多争吵，甚至发生在平素关系非常密切的同事之间，很大一部分原因就是说话不讲艺术，使对方误解，以致造成同事间的隔阂。那么同事之间怎样交谈比较恰当呢？

1. 要注意对方的年龄

对年长的同事，最好谦虚些、服从些。当然，尊敬是最起码的，年长的同事往往是高你一辈的，经验比你丰富得多。与他谈话，切不可嘲笑其“老生常谈”、“老掉牙了”，应该持尊重的态度。即使自己不认为正确也要注意聆听，而后再提出自己的意见。对于年长的人，最好不要轻易问他们的年龄，因为有些人往往很忌讳这一点，

问起他们时，常使他们感到难堪和颓丧。所以，在与年长的同事谈话时，不必提起他的年龄，而只去称赞其干的事情，你的话肯定会温暖他的心，使他重新感到自己还年轻，还很健康。

对于年龄相仿的同事，态度可以稍微随便些，但也应该注意分寸，不可出言不逊，伤人自尊。在与自己年龄相仿的异性同事说话时，尤其注意，不宜乱开玩笑，态度暧昧，以免引起一些不必要的猜疑。

对于年纪比你小的同事，也要注意一定的分寸。应该保持慎重、深沉的态度。年纪较小的同事，有些人思想可能太冒进，或知识经验不及你，所以与他们谈话时，注意不要对其随声附和，降低自己的身份。但也不要同他们进行辩论，不要执意坚持自己的意见。只须让他知道，你希望他对你有适当的尊敬，他就会因此而保持适当的态度和礼仪。但是千万不要夸夸其谈，卖弄经验，在自己的知识范围外信口开河。否则一旦被他们发觉，就会降低对你的信任与尊重。

2. 要注意对方的地位

和地位高的人谈话，常使自己有一种自卑感，从而呆滞木讷，思想迟缓。有人为改变这种情况，却走到了相反的极端，即对上级高声快语，显得粗鲁无礼。这两种态度都是不可取的。与地位高于你的同事谈话，不管他是不是你的顶头上司或其他部门的领导，都应采取尊敬的态度。一则他的地位高于你，二则他的能力、知识、经验、智能也显然比你高，应该向他表示敬意。须要注意的是，与地位高的人谈话，必须维持自己的独立思想，不要做一个应声虫，使他认为你唯唯诺诺，没有主见，要以他的谈话为主题，听话时不要插嘴，应该全神贯注。他让你讲话时，要尽量讲题内话，态度应轻松自然、坦白明朗，回答问题要适当。

与地位较低的人谈话，也不要趾高气扬，应该和蔼可亲，庄重有礼，避免用高高在上的态度来同他谈话。对于他工作中的成绩应加以肯定和赞美，但也不要显得过于亲密，以致使他太放纵。不要以教训的口气滔滔不绝地讲个没完，使对方感到厌烦。

3. 要注意对方的性别特征

交谈时，要注意性别不同，方式亦大为不同。同性别的同事之间的谈话当然要随

便些，而对于异性同事，谈话就应特别当心。当然并不是指要处处设防，步步为营，但起码“男女有别”还是不错的。比如一位女同事，身材肥胖，你千万不能“胖子胖子”地乱叫；但换了位男同事，叫他几声“胖子”他可能丝毫不介意。再比如一次公司的聚会上，有一位新来的女同事是个老处女。即便你是为了关心她起见，也不能走上去问她：“你看起来很显老，到底多大了？”真这样做了，恐怕这位女同事要记恨你一辈子了。

女同事与男同事讲话，态度要庄重大方，温和端庄，切不可搔首弄姿，过于轻佻。男同事在女同事面前，往往喜欢夸夸其谈，谈自己的冒险经历，谈自己的事业及自己的好恶，更喜欢发表自己的意见，让听者感到惊奇与钦佩。所以男同事需要的是一个倾听者。女同事在很多时候也要当一个倾听者，请注意切勿太唠叨，声音太大，不要总想找机会打岔，纠正对方或对家里的长短抱怨不停……但是，如果对方令你难以忍受，那么请巧妙地打断他的话或干脆直截了当地告诉他：“对不起！我还有事。”

4. 要考虑对方与自己的亲疏关系

倘若对方不是相知很深的同事，你也畅所欲言，无所顾忌，那么，对方会如何呢？你说的话，是属于你的，对方愿意听你的吗？彼此关系浅薄，交情不深，你与之深谈，则显得你没有修养；你说的话是关于对方的，你不是他的挚友，不配与其深谈，反倒是忠言逆耳，显得你冒昧；你说的话是关于国家政治方面的，对方主张如何，你并不清楚，却偏高谈阔论，容易招惹一些不必要的麻烦。

因此在一个公司内，要同身边的同事搞好关系，谈话则必须注意对象的亲疏关系。对关系不深的同事，大可聊聊闲天，海阔天空吹一吹，而对于个人的私事还是不谈为好。但这并不等于对任何同事都要遮遮盖盖，见面绝不超过三句话，而只说些不痛不痒的虚话。如果是交情匪浅的同事，则可以不断地交流思想，促膝谈心，互相关心对方的生活与私事，替对方出出主意，排忧解难。这样，还可以增进彼此间的团结与友谊，更有利于工作。但需要注意的是：不要学小人说三道四，东家长西家短，捡些“某领导的韵事”、“某同事的野史”谈起来没完。这样，不但破坏同事的名誉，而且影响同事间的团结。

5.要注意对方的层次与性格特征

你与同事交谈，首先要明白他的个性。对方喜欢委婉的话，你说话应该讲求一点方式方法；对方喜欢直来直去，你大可不必与之绕来绕去，摆迷魂阵；对方喜欢钻研学问，你应该说比较有水平的话，而对方文化层次较低，你就应该与之谈些家长里短的俗事；对方如果喜欢推心置腹，你就应该多说些诚恳质朴的话。当然，这并非是“六月天，孩儿脸”，一天三变，而确实是搞好同事关系的良策。

比如：

某甲生性耿直，说话直来直去，无所隐瞒，偏偏碰上了喜欢说话绕弯的某乙。一天清早，某乙刚从厕所出来，正遇上某甲。某甲就大声问道：“从哪儿来？”某乙见有他人在场，且有两位女同事，便随手一指：“从那儿来。”某甲却不明白：“那儿是哪儿？”某乙只好含糊说：“W.C。”“W.C”原意是英文厕所的缩写，某甲偏偏不知，又不甘心，继续大声问：“W.C是什么东西？”某乙见他人人都注目两人，便悄悄扯扯某甲衣服，小声道：“一号。”某甲环顾四周，正好1号房间是某女同事的宿舍，大为惊讶：“大清早你上小王屋里干什么？”某乙面红耳赤，无地自容。

上述虽为一个笑话，但也可以证明，对不同的人讲不同的话实在重要。如果某甲讲究一点说话方式，不再寻根究底地问下去，或者，某乙讲话干脆一点，告诉某甲说“厕所”。双方就不会纠缠不清，弄得两人都非常尴尬。

6.要注意对方的心境

与同事谈话，应该注意什么时候是相宜的时候。比如对方工作正在紧张繁忙的时候，你不要去打扰他；对方正在焦急时，你也不要去同他闲聊；对方如果正陷于悲痛之中，你更要选择适当的话题。假如你在这些情况下不分场合地去扰乱他，一定会碰一鼻子灰。

对方心境不同，应该有针对性地选择不同的话题。遇到同事得意时，应该同他谈得意的事；遇到同事正在失意，应该适时抚慰，同他谈你自己的失意事。如果同失意的人大谈得意之事，不但显得你不知趣，而且让对方感到你是在挖苦他，他与你的感情不能变好，只能变坏。同得意之人谈你的失意，他说不定会怪你扫他的兴，即使

表面上对你表示同情，内心也许会怀疑你想请他帮忙。你刚开口，他就设了防，使你无法久谈。所以，最恰当的方法还是无论你得意还是失意，都不要忘形。不必对人轻言，遇到知己的同事再作倾诉。对方心情不同，你也应给予不同的交谈，相信定会密切同事间的关系。

与不同品性的人打交道

现实生活中，尤其是在职场上，有些人内心方正，有些人内心圆滑，有些人对外方正，有些人对外圆滑。从这个角度考察，人物呈现四种形态：内方外方，内方外圆，内圆外圆，内圆外方。因此，和不同品性的人物交往，要用不同的交际之道。

1.对内方外方的人要诚实委婉

在职场的日常交往中，有些人直来直去，有棱有角，从而不太讨人喜欢。他们往往性太直，情太真，血太热，气太傲。他们往往处世认真，不留余地；做事投入，过于突出；活力四射，难免张扬；才华过人，忘记平衡。内方外方的人，表里如一、秉公立世，是对这些人的美丽评价。“不为五斗米折腰”，是这类人创下的可歌典故。忠心耿耿的屈原、刚直无私的包拯，是这类人的典型代表。

同这种品性的人物交往，一要诚实。内方外方的人不会口蜜腹剑，不会阳奉阴违，是个值得信赖、值得尊重的人物，所以要待之以诚，关心爱护。如果对他们虚伪猜忌，往往会使他们产生强烈反感情绪，并且他们还会把这种不满表现在脸上，使你们之间的心理距离拉大。二要委婉。内方外方的人做事不灵活，言辞不善于变通，往往会使一些人陷入难堪境地，所以和他们交往，要注意婉转。当看到内方外方的人口无遮拦、尖锐抨击时，要采用一个合适的方式转移主题，或者幽上一默，赞扬一句，巧妙地加以引导。内方外方的人是心地纯正、刚直无私的人，不应该因为他们曾经“刺伤”过你，就对他们计较，就对他们发火。

有位内方外方的大作家在如日中天的时候，接到一位青年的来信。这位

青年说，要同他合写一部小说。大作家看后，心中有点生气，他在信中毫无保留地写道：“先生：你怎么如此胆大包天呢？竟然想把一匹高贵的马和一头卑贱的驴子套在同一辆车上。”这位青年灵机一动，在回信的开头写道：“尊敬的阁下：您怎么这样抬举我呢，竟然把我比作马？”在信的后半部分，这位青年将自己的写作特长、潜力，合作的必要性、可行性以及对青年成长的影响等一五一十地写出来。大作家接到信后，哈哈大笑起来，立即回信道：“我的朋友：您很有趣，请把文稿寄过来吧，我很乐意接受您的建议。”

在这个事例中，青年曲解原意，幽默风趣，言辞诚恳，出奇制胜，说服了大作家。

2.对内方外圆的人要有礼有节

当直来直去会伤害别人自尊心的情况下，当有棱有角会使自己陷入难堪境地的情况下，当方方正正不能达到满意效果的情况下，有些人会采用圆滑变通的策略。明明是正确的，应该义无反顾地坚持，但因为坚持的阻力太大，就违心地装聋作哑；明明是错误的，应该理直气壮地驳斥，但为了一己私利，就压抑着默不作声。这些人，就是内方外圆的人。他们洁身自好，处世练达，谨小慎微，既有原则性，又有灵活性。聪明强干，而又锋芒不露，喜怒不形于色，在复杂的人际、利益关系中，亦往往游刃有余。在大厦将倾之际，内方外圆的人会和内方外方的人共同构成支撑濒危建筑的梁柱。洞明世事的诸葛亮、谦虚自律的曾国藩，是这类人物的典型代表。

同这种品性的人物交往，一要有礼有理。内方外圆的人虽然表面随和，但内心却是厌恶粗鲁，仇视邪恶，无礼无理的人是不能和这类人结为至交的。如果想缩短同这类人的心理距离，就必须表现出你的积极、健康、向上的交往心态。耻于见人、低三下四的言行举止，尽量在这些人面前少出现，如此，才能得到这类人物的认同。二要有节有度。内方外圆的人，即使对他人相当反感，也不会把不满情绪表现在脸上，他表面上对你很友好，但他的内心究竟如何却使你捉摸不透。因此，同他们交往，要讲究分寸，把握适度，不要因为他的脸上挂着微笑，就得寸进尺，忘乎所以。

一位富有的华侨雷先生，想到贫穷落后的故乡考察办厂。接待他的王乡长非常热情，先是请他到酒店小聚，雷先生抹不过面子，只好“入乡随俗”了。但雷先生不擅饮酒，几杯下去，就面红脖子，摇头拒饮了。可是王乡长为表达自己的“地主之谊”，哪能不让其喝足呢？于是说尽好词，劝其“再进”、“再进”一杯酒。雷先生不忘自己的谦谦君子风范，就勉强地多喝了几杯。酒

后，王乡长为表达自己的“好客之情”，力邀雷先生“OK”一番，本来雷先生不喜欢唱歌，但为了不伤及王乡长的自尊心，便陪着他折腾了一个晚上。第二天，雷先生留下了1000元钱，用以支付昨天的招待费，便离开了这块贫瘠的家园。王乡长非常纳闷，雷先生一直兴致勃勃，为什么会突然离开呢？唉！

王乡长不明白雷先生的特点：内心方正，看不惯王乡长的强人所难，看不惯王乡长浪费时间；对外却又圆通，不去当面指责，不丢自己风度。如果王乡长在接待雷先生一事上有礼有节，恰到好处，那结果又会怎样呢？

3.对内圆外圆的人要有板有眼

生活中，有些人长于研究“人事”，偏重于个人私利，该低的头就低，该烧的香就烧，该拉的关系就拉，该糊涂的事就糊涂，该下手时就下手。不但为人处世圆滑老到，而且内心对自己并无什么约束、戒律，很少去追问人生真正的意义。他们遇到好事、露脸的事、有利的事，就去抢；遇到坏事、无名的事、无利的事，就去推。这种品性的人，便是内圆外圆的人。内圆外圆的人一般不会同情弱者，救济穷人，甚至为了私利，还会算计人，歪曲人。这种人的代表，当属一些市井无赖、街头小人。由于他们缺少顶天立地的气概，所以一般不会成大器。

同这种品性的人交往，要有板有眼。由于他们内心深处并无什么必须遵守的做人原则，所以，可能干出表面华丽亮堂，实则损人利己的伎俩。对他们的不当做法，应指明指正，不要因为太爱面子，便不好意思将实情说出口，使自己受委屈。另外，与内圆外圆的人合作，要有所保留，有所提防，不要过于相信他们。内圆外圆的人非常清楚自己的缺点，所以也害怕别人不讲义气，不守诺言。

某公司的陈晓，是典型的内圆外圆的人。有一件事就很能够说明这个问题。某同事到外地出差，他笑嘻嘻地请其给自己捎带某某商品。等到同事把买来的商品送到他手上后，陈晓却恰到好处地忘记给钱。过了十天半月，陈晓非常严肃地、跟没事人似的问道：“我给你钱了吧？你可别不好意思。”谁能为百八十块钱儿跟他认真呢？这样，陈晓就白白赚了同事一个小便宜，他为自己略施小计获得成功高兴不已。

在这个事例中，陈晓抓住了人们的弱点，去获取个人的私利。对此，陈晓的同事