

说得好，左右逢源，如鱼得水
说不好，四处碰壁，举步维艰

会说话 赢天下

共和国四大演讲家、演讲界泰斗
李燕杰 李永田 联袂推荐

著名演讲家 颜永平 卓雅◎编著



会说话 赢天下

共和国四大演讲家 演讲界泰斗
李燕杰 李永田 联袂推荐

著名演讲家 颜永平 卓雅◎编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾经说过：“当今社会，一个人的成功，仅有一小部分取决于专业知识，而大部分取决于口才的艺术。”在人的一生中，从求职到升迁，从恋爱到婚姻，从推销到谈判，从交际到办事……无不需要说话的能力和技巧。话说得好，小则可以讨喜，大则可以保身；而话说得不好，小则树敌，大则事业失败。说话是一种技巧，更是一门艺术。

如何把话说得滴水不漏？如何把话说得恰到好处？针对不同场合、不同人物、不同事情，本书给出了具体的建议和方法，相信一定会对您有所帮助。

图书在版编目（CIP）数据

会说话赢天下/颜永平,卓雅编著. —北京：机械工业出版社, 2010.9

ISBN 978-7-111-31652-7

I. ①会… II. ①颜… ②卓… 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 165148 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：侯振锋 责任编辑：侯振锋 安虹萱

责任校对：侯 灵 责任印制：杨 曦

保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2010 年 9 月第 1 版·第 1 次印刷

180mm×250mm·16 印张·1 插页·311 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-31652-7

定价：38.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：(010) 68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：(010) 88379649

读者服务部：(010) 68323821

封面无防伪标均为盗版

推荐序

掌握说话诀窍，赢得精彩人生

著名演讲家、教育家 李燕杰

信息社会，沉默不再是金，不会说话是金子也会被埋没。在人的一生中，从求职到升迁，从恋爱到婚姻，从推销到谈判，从交际到办事……无不需要说话的能力和技巧。会说话，往往可以左右逢源，如鱼得水；而不会说话，则往往导致四处碰壁，举步维艰。

在交往密切、信息密集、传声技术与通信工具广为应用的今天，口才已经成为“天下第一才”，谁能在最短的时间里，把自己的能力、实力、魅力传递给对方，谁就是赢家。于是，便有了《会说话赢天下》。

那么，怎么才叫会说话呢？口若悬河，滔滔不绝，叫会说话吗？微言大义，要言不烦，叫会说话吗？一定要说得多，才叫会说话吗？

从日常生活中，我们发现：会说话并不一定要说得很多，关键是要说到点子上，要说得恰到好处。过犹不及，事情做得太过了还不如事情做不到位。说话也不例外，关键是要掌握一个度的问题。

相信很多人都遇到过这样的情况：有的销售人员，一遇到客户就像放机关枪一样，说个不停，全然不顾客户的反应和感受，客户哪里还听得进什么产品介绍？这样说话、办事，十有八九是要失败的。

然而，在生活和工作中，更常见的是这样一种现象：很多人在熟人面前无拘无束，总有说不完的话，而且说话也不失幽默和机智；但是，当他们面对陌生人或身处公众场合时，马上就会语无伦次，不知道怎么说话了。

上面这些情况，怎样才能改善和避免？怎样才能把话说好？说话有没有规律和方法可以遵循？说话有哪些原则和要诀？在不同场合、对不同的人如何说话？如何将难以启齿的话说出口？

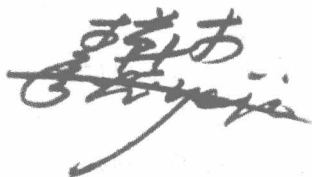
《会说话赢天下》这本书就是紧紧围绕这些问题展开的。它的语言清新并且贴近生活，结合大量精彩的案例，讲述了许多实用的说话方法和技巧，相信一定会对

大家有所帮助。这也是我答应为之作序的主要原因。如果规律和方法只能为少数人所掌握和应用，那么其价值是有限的；只有能帮助大多数人的规律和方法，其价值才是无限的。作者在普及说话的规律和技巧方面作了大量的尝试，这也正是本书最大的价值所在。

过多推荐的话，我不再说，因为好书自己会说话，读者心中也自有一杆秤。对读者有帮助、能触动读者心灵的书，读者自然会喜欢；言之无物、空洞不实用的书，读者不买账也自然在情理之中。书的好与坏，读者心中自有定论，市场也自有公论。

最后，关于说话，我还想提醒读者两点：一是说话要真诚。真诚就是最好的语言，离开真诚，说得再多，掌握的技巧和方法再多，也只能是徒劳无益。二是要用心聆听。用心聆听你才能知道应该说什么、应该说到什么程度，聆听胜过千言万语，不会聆听的人绝对不是会说话的人，会说话的人一定是会聆听的人。

祝愿您阅读愉快，并切实提高自已的说话水平，把话说到点子上，说得恰到好处，赢得更加精彩的人生。



前 言

学说话犹未晚，从现在开始

中国有句古话“一言以兴邦，一言以灭国”，这是古人对能言善辩的人给予的最高赞誉。无独有偶，20世纪40年代，美国人把“口才”与“金钱”、“原子弹”并称为世界上生存和发展的“三大法宝”。

及至现代社会，因为步入了信息时代，人与人之间的沟通与合作变得越来越重要，而说话在其中起着关键性的作用。正如西方一位哲学家所说：“世间有一种技巧可以使人很快成功，并获得世人的认同，那就是通过说话使人愉悦的能力。”是否会说话，能否说对话，决定了人们的沟通是否顺畅，甚至也决定了你是否能够成功。

由此可见，“会说话”无论在古今还是中外，都是一切优秀人才必备的重要素质；而“不会说话”或者“说不好话”的人在社会中的作用就像是一台发不出声音的录音机，虽然在不停地转动，却几乎不能引起别人的注意。

每个人，从求职到升迁，从恋爱到婚姻，从推销到谈判，从交际到办事……无不需要说话的能力和技巧。话说得好，小则可以讨喜，大则可以保身；而话说得不好，小则树敌，大则事业失败。也难怪有人将说话能力列为现代人必备的生存资本。

说话是一种技巧，更是一门艺术。在日常交往中，无论是和风细雨、微言大义，还是机智灵活、要言不烦，只要说话技巧运用得巧妙，就可以让你轻松得到他人的信任与帮助。

可是，在生活和工作中，有很多人在亲人、朋友或者熟悉的人面前总有说不完的话，而且话语也很幽默、机智；但是，当他们面对陌生人或者遇到一些困难的时候，马上就会语无伦次，不知道怎么说话了。怎样才能摆脱这种窘迫呢？作为年轻人，怎样说话才能广交五湖四海的朋友，轻松自如地解决纠纷、争端，获得同事的

尊重、老板的青睐呢？

可以说，现在开始学习怎样说话，还不算晚。本书摒弃了那些复杂的道理、死板的说教，而是摆事实、讲道理，列举大量实用案例，从生活中的各个方面入手，针对不同场合、不同人物、不同事件提供了具体的说话技巧，明确地告诉您“话得这样说”。

当然，说话的艺术是一门很深的学问，需要我们在生活中、工作中不断地去积累经验，去完善自己、提高自己。希望本书能够为您指明方向，给您带来一定的帮助。

最后，参与本书编写的成员还有张志军、徐海涛、王振伟、陈烨、陈海涛、吴强、袁建财、李智艳、李光亮、李忠良、鲁蒂、赵静、石云、李绍玲、王章文、杜延起、张萍、刘芳、刘俊义、杜君、刘洁丽、翟龙顺，在此对他们表示衷心的感谢！

目录

contents

推荐序 掌握说话诀窍，赢得精彩人生

前言 学说话犹未晚，从现在开始

第一篇 勇敢开口说话，掌握谈话要诀

第1章 勇敢开口说话，敢说才能会说 / 3

初入社会的年轻人，无论在生活中还是在职场中，可能会因为觉得自己口才不好，总是担心说错话，所以不敢主动地开口说话，让害羞和胆怯的心理时刻压抑着自己，导致自己无形中失去很多美好的事物和晋升的机会。其实，没有谁天生就有好口才，那些口才很好的人也是经过锻炼才说得很好。只要努力学习，你也是最棒的。

好口才才是锻炼出来的 / 3

像李阳那样大声去说话 / 5

用声音提升你的沟通魅力 / 8

要说就说让人能听懂的话 / 11

开口分场合，说话讲身份 / 12

第2章 多读书多行路，积累谈话题材 / 15

多读书，多行路，是我们积累知识财富的手段。古语云，“读万卷书，行万里路”，只有多读书、多接触社会，才能使我们的生活变得更加丰富多彩。随着知识和阅历的提高，我们会拥有更广博的见识和更丰富的经验，无形中为我们与人交谈积累更多的话题。

阅读可以更好地积累话题 / 15

博学让你口若悬河 / 17

第3章 掌握谈话氛围，方能对症下药 /21

在与人交谈时，或者在社交活动中，我们都期待令人愉快的场面和活跃的交谈氛围，使每个人都身心愉悦。而那些能够制造愉快的谈话气氛、不断找出话题的人是最受欢迎的。多掌握些说话技巧，可以让你成为社交场上的活跃人物。

- 自我介绍很重要 /21
- 与陌生人一见如故 /24
- 营造气氛，开发话机 /26
- 如何将谈话进行到底 /28
- 有效的沟通从“听”开始 /30
- 倾听时的插话技巧 /32
- 让“闷葫芦”出声的说话技巧 /32

第4章 把握说话分寸，处理突发状况 /35

趋利避害是人类的本性，为了避免受到伤害，我们要尽可能学会采用各种方式来保护自己。俗话说，“害人之心不可有，防人之心不可无。”巧妙地说话，就是通过我们的智慧，让那些危害到我们或者有可能危害到我们的不利因素远离我们，使自己受到保护。

- 妙语巧解尴尬事 /35
- 借题发挥改口误 /37
- 用漂亮话回击挑衅者 /38
- 以彼之道还施彼身 /39
- 将错就错，出奇制胜 /41
- 调侃自己，消除隔阂 /42
- 巧妙说话的技巧 /43

第5章 多赞美少批评，慎防恶语伤人 /47

赞美，就是发自内心地对美好事物表示肯定的一种表达。赞美可以使我们更好地面对生活，更好地与他人相处。我们每个人都喜欢被赞美，因此，无论是在生活中还是工作中，我们一定要懂得赞美别人。因为赞美可以让人心情愉悦，赞美可以拉近人与人之间的距离。

适度的赞美语就像是香水 /47

恭维话要有新意，避免陈词滥调 /49

背后的赞美更“动听” /50

第6章 适当使用幽默，谈话更加融洽 /53

列宁说过，“幽默是一种优美的、健康的品质”。在生活中，我们难免遭遇尴尬、争吵，这种情况下，许多人不知道如何处理。在这时，幽默的语言就会显现出它的威力——它不但能帮你化解这些紧张，还有可能会消除一场误会，甚至带来意想不到的效果。

幽默：拉近你我他 /53

幽默是化解敌意的妙药 /54

化险为夷的幽默艺术 /55

幽默，同样要把握分寸 /56

说笑话是培养幽默的开始 /58

不可少的幽默技巧 /59

第二篇 交谈分清场合，说话因人而异

第7章 巧妙应对面试，抓住生活饭碗 /67

在竞争激烈的职场中，你也许会发现这样一个现象，会说话、有主见的人比那些不善言谈的人更能受到重用。俗话说，“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，不一样的表达方式，所产生的结果是不一样的。会说话、说对话，能让你赢得同事好感，也能让你受到领导青睐；尤其是在面试时，你说出来的话，会直接影响到你是否能叩开这家公司的大门。

把自己“卖出去”的自我介绍 /67

面试时自我介绍的禁忌 /69

面试常见问题回答技巧 /70

跳槽者，慎重回答离职原因 /72

女性求职如何回答敏感问题 /74

面试时不能说的话 /76

面试时谈薪水的窍门 /77

第8章 谈定单位领导，赢得职场先机 /79

领导主管着各项工作的方向，是指挥者，也是掌权者。与领导进行有效沟通是你在职场一帆风顺的前提条件，需要你掌握不一样的语言技巧。只有在沟通上达到顺畅，你才能够立于不败之地。

- 与领导和谐相处、友好交流的技巧 /79
- 向领导汇报工作和主动沟通的重要性 /81
- 指出领导错误，给领导提意见的技巧 /83
- 接受领导的批评应坦然 /86
- 含而不露地赞美领导 /88
- 会说才能加薪 /90
- 巧妙向老板说“不” /92

第9章 办公室暗礁多，会说话是关键 /95

在职场中，办公室中的人际关系纷繁复杂，只要你稍不留神就会被卷入是非之中。说话是否得体，将决定你在办公室中是否受到欢迎，所以，在办公室中说话一定要谨慎、小心，这样你才能立于不败之地。

- 办公室内和平相处的说话原则 /95
- 让“摘桃子”的同事望而却步 /97
- 办公室内不宜谈论的话题 /99
- 对同事的错误应委婉提出意见 /101
- 巧妙话语应付办公室常见话题 /102
- 直面办公室复杂情形的说话艺术 /104

第10章 谈客户拿订单，全靠三寸之舌 /107

经济时代，商场就是一个看不见硝烟的战场，你需要的是智慧、良好的修养和风度，更是“巧舌如簧”的口才。如目前的朝阳行业——销售，很多人投身其中，有人成功，有人失败。为何同样忙碌，结果却不一样呢？这就是好口才的功能所在，它决定了销售人员的业绩，同时，也是人们成功的武器。

- 你的亲和力都在你的嘴上 /107
- 讲好开场白，抓住顾客的心 /109
- 抓住顾客的兴趣和爱好 /111

应对顾客异议和质疑的技巧 /113

巧妙给顾客提建议，乐于接受顾客意见 /117

让顾客喜欢你的说话技巧 /119

第 11 章 练就谈判口才，能敌百万之师 /127

谈判是两个或多个人或组织之间就共同关心的一些利益或其他问题进行磋商，交换意见，寻求解决的途径并达成协议的过程。这可谓是双方斗智斗勇的过程，不但要求谈判者富有极大的智慧，对谈判者的语言运用也有很高的要求，语言的好坏决定着谈判的质量。所以营造谈判时的气氛、巧妙运用谈判语言等技巧是每一个谈判人员必不可少的。

烘托和谐的谈判气氛 /127

谈判中发问与回应对手反对意见的艺术 /129

用模糊语言掩盖真实意图 /131

语言决定成败 /133

追求双赢的谈话境界 /136

谈判的常用技巧 /138

第 12 章 用身体去演讲，让说话立体化 /143

演讲是人类的一种社会活动，具有综合性、直观性、现实性和艺术性。当今社会，演讲也是表现自我的一种方法，一场好的演讲可以让人精神振奋，给人留下深刻印象，尤其是在职场上或者在一些活动中，即兴演讲更是体现一个人的内涵和能力的好机会，口才的好坏决定演讲的质量。

震撼人心的开场白 /143

不走寻常路的选题 /147

演讲中随机应变的艺术 /148

既说又演，声情并茂 /151

精妙的收尾 /154

第 13 章 掌握语言技巧，让你游刃有余 /159

在人际交往日益频繁的市场经济时期，语言正扮演着越来越重要的角色。尤其是在短暂的宴会中巧妙地使用语言技巧有礼有节、游刃有余地展示自我、推销自我越来越受到人们的重视，掌握宴会上的语言技巧就是掌握了一个有力的武器。

- 如何更好地介绍他人 / 159
- 酒席上如何劝酒 / 160
- 说对话才能少喝酒 / 162
- 来的都是客，全凭嘴一张 / 164
- 宴席上的说话戒律 / 165

第14章 甜言融化爱情，蜜语温暖家庭 / 167

爱情，是每个人都向往的。甜言蜜语对于爱情是非常重要的，甜言蜜语在爱情中就像是做菜时的调味品，没有了它，爱情也就不会甜蜜了。所以说，甜言蜜语是爱情的保鲜膜，恋爱中的男女，一定要会说甜蜜的话，才能使得爱情新鲜可口。

- 用语言“引诱”你的意中人 / 167
- 甜言蜜语越多越好 / 170
- 巧斗嘴：爱情的调剂品 / 172
- 巧妙向恋人说“不” / 175

第三篇 遭遇窘境莫慌，妙语摆脱尴尬

第15章 巧拒绝有学问，重情理不伤人 / 179

我们国家有着几千年的文化历史，我们所接受的传统教育都是温良谦恭、乐于助人等思想，这些思想告诉我们，对于他人的请求不能随意回绝，但是，我们也不能为此而背负本不能完成的请求。所以，我们要学会拒绝，凡事量力而为。

- 这样拒绝才能不伤感情 / 179
- 这样下逐客令才有效 / 181
- 拒绝的注意事项 / 183
- 拒绝的技巧 / 185

第16章 偶求人免不了，会说话好办事 / 191

每个人在社会当中都不可能孤立地存在，有些事不是一个人可以完成的，有了别人的帮助，才能够做得更好。所以，我们免不了要张口去寻求帮助，求人办事就需要我们能说会道，只有语言动听得体，才能够打动别人。

- 投其所好，表达你的意图 /191
- 请将不如激将 /193
- 没话找话，话套话 /195
- 看人说话，因人制宜 /196
- 软磨硬泡，不达目的不罢休 /198
- 乡情交融，办事有成 /200
- 求人办事注意言谈 /200

第 17 章 动以情晓以理，明利害巧说服 /203

说服，就是运用语言技巧给对方讲道理，使之接受，试图使对方的态度、行为朝特定方向改变的一种影响对方心理意图的沟通。在现今社会中，当我们和其他人的意见相左时，为了更好地完成工作或是想要得到别人认同并给予自己帮助，我们就需要去说服对方，以期达到自己想要的结果。

- 设身处地，将心比心说服对方 /203
- “巧妙暗示，润物无声”地说服他人 /204
- 言传身教说服他人 /205
- 妙语发问好说服 /207
- 说服他人的步骤和诀窍 /209

第 18 章 人犯错总难免，若道歉要诚恳 /213

我们在与人交际中，难免会犯错误。古语说得好，“人非圣贤，孰能无过？”犯了错误并不可耻，只要我们能够认识到错误，积极诚恳地为错误道歉，并加以改正，别人就会给予原谅。因此，掌握道歉的艺术有益于社交。

- 道歉：成功交际的润滑剂 /213
- 道歉要主动 /214
- 这样道歉最有效 /215
- 面对领导责难，巧道歉得赏识 /217
- 会道歉的领导更有威信 /218

第19章 忠言不要逆耳，批评人要委婉 /221

在生活或工作中，经常会有一些人由于失误犯下过错，这个时候，我们就要给对方一些忠告甚至批评。但我们在忠告他人、批评他人的时候，一定要掌握说话的技巧，使得忠言不逆耳，让别人快乐地接受，以此达到批评的目的。

在批评里面加点“糖” /221

“打一巴掌给个甜枣”的批评技巧 /226

批评要因人而异 /227

第20章 安慰话暖人心，真心话情更浓 /231

安慰就是用愉快的、充满希望的话语以及同情心安抚或鼓励那些由于失败遭受挫折、由于疾病产生痛苦的人，让他们找到积极面对生活的力量。“良言一句三冬暖”，真诚得体的安慰话语会使得对方心里感到温暖，给人以力量。所以说，安慰他人是与人交往中很重要的事情，也是使大家和谐交往的纽带。

安慰的话能给人温暖 /231

安慰失意的人有技巧 /234

安慰病人的话要积极 /235

用真诚打动人心 /237

第一篇

勇敢开口说话，
掌握谈话要诀

