

受益一生的励志经典

说话技巧 与 办事方法

Shuo Hua Ji Qiao Yu Ban Shi Fang Fa

吴景明◎著



一个人要想在交际上取得成功，要学会恰到好处地说话，那么自己首先就应该少说别人不感兴趣的话；不要只讲自己，表现自己，喋喋不休唱独角戏；而应善于倾听，该沉默时就沉默，这样，你就会成为一个受人欢迎的人。

延边人民出版社

受益一生的励志经典

说话技巧

与

办事方法

Shuo Hua Ji Qiao Yu Ban Shi Fang Fa

吴景明◎著



一个人要想在交际上取得成功，要学会恰到好处地说话，那么自己首先就应该少说别人不感兴趣的话；不要只讲自己，表现自己，喋喋不休唱独角戏；而应善于倾听，该沉默时就沉默，这样，你就会成为一个受人欢迎的人。

延边人民出版社

责任编辑:许正勋

装帧设计:海 洋

图书在版编目(CIP)数据

受益一生的励志经典/吴景明 编著. - 延吉:延边人民出版社,
2007.12

(受益一生的励志经典;2)

ISBN 978 - 7 - 80698 - 963 - 0

I. 受… II. 吴… III. 成功心理 - 通俗读物

IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 096353 号

受益一生的励志经典

(说话技巧与办事方法)

出版:延边人民出版社

(延吉市友谊路 11 号) 邮编 133000

印刷:北京三木印业有限公司

发行:新华书店总经销

开本:710×1000 印张:240 字数:3000 千字

标准书号:ISBN 978 - 7 - 80698 - 963 - 0

版次:2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—5000 册

定价:420.00 元(全 12 册)

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

前 言

在现实社会中，社会的发展给人类带来了精神和物质上的飞跃，但是在精神文明社会中，人的心理与社会发展之间的变化是同步的，于是，我们为了适应这个飞速发展的社会，就必须有良好的人生观和价值观，保持良好的心态是我们成功的基础，人与人之间的存在关系，是社会发展的源泉与动力，只有了和谐的关系，才会有幸福的家庭、祥和的社会。

而在每个人的进步中，离不开生存的基本元素，正是这些元素的有机结合，从而使人在社会中生存，所以一个人的基本素质与生存是息息相关的。人如何能在物欲繁华，充满竞争的社会中健康快乐的生活，这就需要我们不断的完善自己的基本素质，培养良好的人生观和世界观，从而在社会中明确自己的位置，扮演好自己的角色，因为社会是一个大群体，所以就需要人与人之间和谐的发展。每个人不是天生就是成功的，而是与后天的勤奋努力是离不开的，每个障碍，每个困难，都有可能成为我们超越自己的机会。成功学告诉大家很多成功的方法，但是我们却很难做到，其实成功是一种经常的训练与习惯，或者说是素养，有一些因素可以直接有效地成为你成功的条件，这些条件我们很多人都可以做到，都可能遇到，而且就在我们的周围不远，但是我们往往忽略了那些成功源泉的存在。

本套书集结了众多名家的经典励志精华，从人的心态、口才、办事说话的方法、社交以及性格方面都作了详细的分析，并且给予了详细的方法，从而引导我们从不足走向成功，完善自己，使自己成为社会中的佼佼者。

我们始终倡导“全民励志”、“爱铁成钢”的教育理念，我们相信：只要你我是一个激励型的个人，就能直面风雨坎坷、谈笑人生；只要我们的学校是激励型的学校，就能达到英才辈出、大展鸿图；只要我们的民族是一个激励型的民族，就能看到奋发图强、民族复兴；只要我们的国家是一个激励型的国家，就能实现国富民强、和谐昌盛。

希望读者们在阅读中获得更多的智慧和启迪。



目 录

目

录

第一章 倾听与响应相得益彰

一、在倾听中产生共鸣	2
二、会听才会赢	5
三、让有效倾听走进他人内心	7
四、不要自说自话,唱独角戏	10
五、把握好插话的时机	13
六、尽量少堵别人的话头	15
七、委婉说话,不拆台、不揭短	17
八、没话找话只会弄巧成拙	19
九、听助说的艺术	21
十、适时沉默是一种明智的行为	23

第二章 说话恰到好处事半功倍

一、甜美的声音动人心	26
二、语调与内容要一致	28
三、言之勿空洞	30
四、用知识武装你的舌头	32
五、遣词造句要准确,避免产生歧义	35
六、有逻辑才能说好话	39
七、让修辞为你的言辞增光添彩	42
八、台上三分钟,台下十年功	44





第三章 赞美大方说出口,事易成

目	一、捧人是办成事的主要手段	48
录	二、人际交往的顺利进行	50
	三、赞美恰到好处,让人如饮甘露	52
	四、赞美人要准,奉承手法要新	54
	五、好话要尽快说出口	56
	六、奉承话说得越好听,事情越加顺利	58
	七、把对方捧得飘飘然,令其为你办事	60
	八、赞美能化解困境,偿你所愿	62
	九、求异性办事:恭维她让她乐于帮助你	64
	十、审时度势地赞美别人	67
	十一、适时赞美的5种秘诀	70

第四章 轻松和谐的人际氛围的润滑剂——幽默

一、得体的幽默能取悦人心	74
二、让幽默促使你的事业如日中天	76
三、巧用幽默当红娘	78
四、幽默着“钻空子”	81
五、含而不露显幽默	83
六、张冠李戴,滑稽致笑	86
七、钝化攻击,会心一笑	89
八、跟尴尬的玩笑说 bay—bay	91
九、别把肉麻当有趣	93
十、不可拿别人的隐私开玩笑	96

第五章 赞美与批评要恰到好处

一、用真诚的赞美激励他人	100
二、独辟蹊径,技高一筹	102
三、赞扬要适度,不可浮夸	104
四、说恭维话,让人产生满足感	106





五、恭维要有诚意	109
六、恭维不能鹦鹉学舌,人云亦云	112
七、把握好激励的分寸	114
八、揣着同情心批评他人	116
九、批评不可一视同仁,全盘否定	118
十、道听途说,捕风捉影不可取	122



第六章 见什么人说什么话

一、跟领导说话别往枪口上撞	126
二、与朋友说话要真诚	129
三、办公室里话圆事自圆	131
四、传达命令最好用语简洁	134
五、与长辈谈话贵乎一个“敬”字	136
六、夫妻间“以柔克刚”小事化无	138
七、对客户说话要以“诚”服人	141
八、对待恶人决不“嘴”软	143
九、对对手也要“嘴”下留情	145
十、守中有攻,巧妙回击爱刁难的同事	147

第七章 不怕难下手,就怕不开口

一、得体的称呼是拉近距离的开始	150
二、良好的谈吐是办事成功的催化剂	152
三、“套近乎”让人不再陌生	155
四、从闲谈中得到别人的认同	157
五、“场面话”既要会说更要惯于说	159
六、引导交谈很重要	161
七、“出卖”隐私,换取亲和力和	163
八、如何爱在心里把“口”开	165
九、插话的时机决定办事的成败	168
十、用你的“嘴”说动别人的“腿”	170





目

录

第八章 恰到好处的问答

一、用“问话”打开对方话匣子	174
二、对傲气十足的人要反问	176
三、巧妙提问促成推销	178
四、做好提问的准备工作	182
五、以问代答巧链接	184
六、从容应答,赢得谈判先机	185
七、巧答两难问题	187
八、出其不意的答复	189

第九章 进退有度,随机应变

一、不要缠住一个话题不放	192
二、顺其自然转移话题	195
三、难言之时巧开口	198
四、投其所好见奇效	200
五、以逸待劳,变被动为主动	202
六、以其人之道还治其身	205
七、把“意见”变成“建议”	207
八、算好言语中的加减法	211

第十章 察言观色,以表情调动他人

一、表情是无声的语言	214
二、神态举止“背叛”了他的心	217
三、与人说话要全方位察言观色	219
四、小心察言,大胆说话	221
六、读懂对方鼻子的“语言”	224
七、沟通从微笑开始	226
八、面部放轻松,交谈更轻松	229
九、即使被拒绝也要笑脸相对	231





第十一章 攻心为上,打开对方的感情仓库

一、动之以情是一个长期的过程	234
二、情感互换,争取对方的最大同情	236
三、恩威并用,让“身边人”心甘情愿为你效劳	238
四、跪地求人,折腰事成	240
五、放下面子,感化贵人要有诚心	242
六、示弱小,利用他人的同情心	244
七、说话不妨煽点情	246
八、此时无声胜有声	249
九、引发“心理共鸣”,常常事半功倍	251
十、将心比心,站在对方立场上说话	253
十一、口服还得心服	256

第十二章 成事的技巧

一、眼光独到	260
二、广积人缘	269
三、把握分寸	280
四、借助外力	291
五、礼尚往来	301



第一章

倾听与响应相得益彰





一、在倾听中产生共鸣



在这个世界上,人与人之间的主要交流方式是谈话。但是在同事之间、朋友之间、客户之间的交谈中,人们往往忽略了倾听的作用。君不见,在人的五官中,长了两只耳朵,却只有一张嘴,这无不说明倾听要比说话更重要。

根据人性的特点,我们知道,人们往往对自己的事更感兴趣,对自己的问题更关注,更喜欢自我表现。一旦有人专心倾听我们谈论我们自己时,就会感到自己被重视。听别人说话也是为自己说话做准备,所以那些愿意倾心聆听别人说话的人最受欢迎。

但是,并不是人人都会听,一个真正做到有效倾听的人,不仅要认真听取别人的每一句话,领悟说话者的意思外还必须做到、及时配合说话者,如点头,微笑或简短的附和语,与说者达到共鸣。同时,还应掌握听人炫耀的技巧,了解说者的性情,在自己与对方谈话时恰当地穿插些对方所炫耀的内容,这样更能勾起炫耀者对你产生兴趣,让他愿意接纳你并成为他受欢迎者的行列。

一位小学三年级的孩子一放学回家,就将考了满分的数学试卷拿出来,滔滔不绝地对母亲说自己近段时间如何刻苦。在孩子的字里行间,带着些炫耀和骄傲的成分了。这位母亲听后,说:“你是一个好孩子,有了你,我感到欣慰。”这种话很有分寸,既称赞了孩子,又不会使孩子骄傲。但如果这位母亲说:“你真是一个天才,在我看到的小孩中,没有一个人赶得上你。”那她的话就不恰当了,只会使孩子骄傲,把孩子引入歧途,而达不到教育孩子的目的。

其实,我们身边人并不是人人都是成功的说者。有些人没把握好谈话技巧,不是短话长说,就是说些与主题无关的话题,甚至连陈年往事也牵扯上了。这样的谈话枝叶太多,渐渐地就会脱离主题。因此听者此时须予以引导,使谈话重上轨道。如此一来,尽管会造成对方一时语塞,但只要说



者能适时修正或抑制即可。这是听者的重要责任,也是听话技巧之一。

听者固然需要掌握语境,为避免说者出轨,就必须控制谈话的节奏,适当地响应,做到有问必答,疏通交流管道,使整个谈话更圆满。

说话的目的是表达个人的思想和意念。谁都具有想要表现自己,说出自己主张的强烈欲望,倘若有人能够满足他的自我表现欲望,则听者对说者而言,必将其引为知己而大受欢迎。

打个比方,你是一个商人,若接到顾客的投诉时,该怎么办呢?首先必须站在顾客的立场上,冷静且耐心地倾听,一直等对方把要说的说完。训练有素的推销员戴维曾经说过:“处理顾客投诉,推销员要用80%的时间来听话,用20%的时间说话。”

任何一个顾客来投诉,无论开始脾气有多大,只要我们耐心地听,鼓励他把心里的不满都发泄出来,那么,他的脾气会越来越小,像个被扎了一个洞的皮球那样,慢慢地“放气”了。只有恢复了理智,才能正确地着手处理面前的问题。而且因情绪激动而失礼的顾客冷静下来以后,必然有些后悔,这比我们迎头批评他们要有效得多。

有一位姓刘的先生在他订的酸牛奶中发现了一小块玻璃碎片,于是前往牛奶公司投诉。不用说,他的情绪是愤怒的。一路上他已经打好腹稿,并想出了许多尖刻的词语。一到总经理办公室,连自我介绍都省略了,把王经理伸出的友谊之手也拨向一旁,“重磅”炮弹铺天盖地地向王经理猛轰:

“你们牛奶公司,简直是要命公司!你们都掉进钱眼里去了,为了自己多赚钱,多分奖金,把我们千百万消费者的生死置之度外,你们一点都不像社会主义的企业,地地道道是资本家的勾当!……”

好在这位王经理经验丰富,面对这么强大的刺激,毫不动怒,仍旧诚恳地对他说:“先生,究竟发生了什么事?请您快点告诉我,好吗?”

刘先生继续激动地说:“你放心,我来这里正是为了告诉你这件事的。”说完,从提袋中拿出一瓶酸奶,“砰”的一声,重重的往办公桌上放,说:“你自己看看,你们做了什么样的好事!”

王经理拿起奶瓶仔细一看,什么都明白了。他敛起微笑,有些激动,说:“这是怎么搞活经济的,人吃下这东西是要命的!特别是老人和孩子若吃到肚子里去,后果不堪设想!”

说到这里,王经理一把拉住刘先生的手,急切地问:“请你赶快告诉我,家中是否有人误吞了玻璃片,或被它刺伤口腔。咱们现在马上要车送他们去医院治疗。”说着,抄起电话准备叫车。

这时候,刘先生心中怒火已十去八九了,他告诉王经理说,并没有人受





说话技巧与办事方法

SHUO HUA JI QIAO YU BAN SHI FANG FA



伤。王经理这才转忧为喜,掏出手帕,擦擦额头上渗出的汗珠说:“哎呀!真是谢天谢地。”



接着王经理又对刘先生说:“我代表全公司的干部职工向您表示感谢。因为您为我们指出了工作中的一个巨大的事故隐患。我要将此事立刻向全公司通报,采取措施,今后务必杜绝此类事情发生。还有,您的这瓶牛奶,我们要照价赔偿。”

第一章

倾听与响应相得益彰

王经理的这番话,一下子把空气给缓和了。刘先生接过那瓶奶钱的时候,气已经全消了,而且还有点内疚:“经理是个这么好的人,我开始真不该给他扣那么多的帽子。”

接下去,他便开始向王经理建议,该采取什么样的措施才能避免此类事故继续发生。结果越谈越融洽,原来双方都是站在一个立场上。

王经理处理这起顾客投诉,有几点做得很好:

第一,当顾客发火时,他很冷静;第二,用询问法鼓励顾客把真正的原因讲出来;第三,当顾客讲清原因后,站在顾客的立场上考虑问题,当即采取措施;第四,对顾客前来投诉表示诚挚的感谢,并就搞好工作的问题,继续听取顾客的意见。

耐心听取对方的倾诉是很重要的。一个人一分钟能听 600 个字,而在一分钟只能讲 120 个字,所以当一方滔滔不绝地说话时,另一方有充裕的时间去考虑问题。不要在未听完对方的全部投诉之前就做解释,或急于表态、下结论。



二、会听才会赢



第一章

倾听与响应相得益彰

在人与人之间的交流中，“听”是如此自然，以至于人们常常不把它作为一个话题来研究。有效倾听似乎理所当然，虽然日常生活中有很多事例可以证明并不容易做到这一点，但人们并没有意识到需要学习有效倾听的方法，以致人们对倾听的作用有所漠视。

人际沟通学认为倾听和听见并不是一回事。因为听到只是你的听觉系统接收到了声音。很多人都能听见声音，但他们根本不能“倾听”。也就是听到并理解。比如，当你看书的时候，周围会有各种声音，你的听觉系统会接收到声音，但你未必会注意到这些。有时人们听到声音，并且“看起来”是在倾听，而实际上他们只是对内在的声音感兴趣，这种现象就是“假听”。

当然，倾听的第一步就是听见——听觉器官接收声音，然后人们注意这些声音并将声音组织为有意义的形式，也就是开始理解。

我们并不经常理解注意到的声音，比如人们听到自己不了解的语言，就不能理解语言的含义。不过人们普遍认为只要听到了声音也就理解了声音，这就是我们要谈到的第二个误解。

有的人认为注意声音自然就会理解声音。不过，想想你在听到电影中的外语对话时，你就会明白，听到并不意味着理解。你可以关注所有的声音，但并不一定理解。“理解”就是将声音重组为意义的模式或形式。

交谈中须相互交换意见，才能顺利进行。应在坦诚交谈并表示了解后，才陈述自己的意见。倘若不遵守这个原则，可能会造成各说各话的情形，以至于谈话不投机，有害人际关系。

然而，我们常因热衷于谈话而忽略了这原则。虽然完全没有恶意要抢先，却会发生打断对方讲话的情形。比方说，对方正在提问题时，你打岔说：“是啊，我也正想提这点呢。”或者对方反问之际，你连忙矢口否认：“不！不！”





说话技巧与办事方法

THEO HUB. A. J. T. Q. T. A. O. Y. H. B. A. N. T. H. T. F. A. N. G. F. A.



第一章

倾听与响应相得益彰

像这样的谈话方式,最容易引起对方不满。应等候对方说完,再正式提出自己的意见才是。在表达本人看法前,必须用心体会言谈之间的真实含义。

在工作上普遍受人欢迎的人,多是能了解倾听的技巧。老王是某公司的领导,他就是因此而人缘极佳。例如,星期一上班时,他看到职员晒黑了,便自然地做出挥网球拍的动作,两人的话匣子就此打开。刚开始时,对方可能会不好意思而客气地说:“其实我昨天收获不错。”不时还会露出得意的表示。如果职员是个钓鱼迷,倾听之后,回答的话要寓含鼓励,不妨说:“现在钓鱼不简单吧?”或“一天能钓上一条草鱼就不错啦!”等,即使对方成绩不理想也不会难为情。因为这无疑是暗示对方,现在天气不佳,你能钓上一条,可称得上是高手了。

由于他是如此善解人意,大多数职员都乐于找他谈话,他不但不厌烦,还会给予精神上的支持,难怪会大受人欢迎。他就是以“听话”增进与人的亲密盛。

某超级市场的老板曾碰到下面的问题。

为训练新进员工特举办一系列讲座,以介绍销售方式为主要内容。这位老板自认为内容丰富精彩,但事后询问与会者的意见,大都回答太难、不了解,而演讲人也表示,参加讲座的员工毫无反应,演讲很难继续。

由此可见,如果听者不了解演讲的内容,应清楚地有所表示,比如用递纸条或直接发问等形式,如此演讲者不但能谅解,也能改变演讲方式。换句话说,听者表示不明白演讲者的讲解,绝不会让演讲者没面子,反而可使他确知须降低讲解水准,可说是一举两得。

除了听演讲以外,一对一的谈话也是一样。无论任何人发表谈话时,均须掌握“让对方了解”的原则,否则自己说得津津有味,而对方却没有反应,也就丧失了交谈的目的与意义。

以听者而言,应适当表明自己的态度。要是听不懂,可表示“刚才的话是否能重复一遍?”或“你的意思是不是说……”同理,对谈话感到有趣也要表现出来。说者不见听者有所反应,往往会乱了阵脚而失去谈话方向。

听者对话题表示有趣,可能会引发说者的灵感,衍生出另一个话题。若听者表示不了解,说者也会改变表达方式,以期听者能完全明白。所以,说者与听者之间相互的互动反应,可缩短彼此的心理距离,营造出畅所欲言的局面。



三、让有效倾听走进他人内心



每个人都希望得到别人的尊重,所以你不要持挖苦和讽刺对方之心,例如:一位职员一心想移民澳洲。有一次,他和他的朋友在一家饭店中谈梦想时,来了一个醉汉打断话题:“澳洲,澳洲有什么了不起的……”这时这位职员的脸色大变,不堪挖苦,结果他与醉汉发生了冲突。

当对方热衷谈论经验时,你却以怀疑的口吻反问:“是吗?”或凭自己的意思判断对方,甚至漫不经心。这种态度当然会影响对方,逐渐减低谈话兴趣,并很快地结束谈话。

在职场上,想必许多公司负责人都有一套经营计划,尽管这计划距离现实很远,根本很难实现,却是他们心目中的梦想,也可说是无价之宝。然而,听者可能会感到荒唐无稽而不用心听。

其实,碰到这种情形时,不妨保持愉快的心情,一字一句耐心听完,应避免表现出不耐烦的态度,毕竟这也是为人须具备的礼貌之一。

有一位领导参加有关口才和人际关系方面的成功素质训练之后发现,他过去之所以不受人欢迎,不是他说得不好,而是他说得太多。他不愿倾听他人说话,生怕自己占下风。他的人性弱点在于,他总想别人应该认识他,理解他,肯定他的才干,却顾不上去理解别人,承认别人。

他说很庆幸这次的训练,并决定按训练课的要求。在交谈中多让别人说话,除非别人主动邀请,一般他不再谈自己了,他要试着运用倾听技巧。

刚开始时,他很不习惯,只好强迫自己按课程要求去做。慢慢他发现了倾听的益处,并且也渐渐习惯了一些倾听的技巧,这对他鼓舞不小。之后,每当他发现有人在谈论什么时,他便不声不响地凑过去,认真听,并力争融入他们的话题。有时候,他想了一些容易回答的问题引起他们谈话的兴趣。他惊讶地发现,他的同事们果真改变了对他的态度。他们慢慢喜欢和他交谈了。其实,在交谈时,尽可能让别人谈他们感兴趣的话题,这是在帮助鼓





说话技巧与办事方法

THE HUB IT Q&A YOU WANT TO KNOW

励对方讲话。

后来,他感慨万分地说:“我感到‘倾听’真是有用,它给我的帮助太大了。它既使我赢得了人缘,又使我赢得了更多的业务和金钱。”

他的体会是个别例子吗?不是。如果你愿意,也能够做到专心致志倾听他人讲话,鼓励他人多谈论他自己,那么,你的收益也将会是多方面的,不信你试试看。以下便是倾听可能给你带来的收益:

(1) 倾听可以使他人感受到被尊重和被欣赏

根据人性的特点,我们知道,人们往往对自己的事更感兴趣,对自己的问题更关注,更喜欢自我表现。一旦有人专心倾听我们谈论我们自己时,就会感到自己被重视。

讲话的好处之一是,别人将以热情和感激来回报你的真诚。善听者,可以掌握他人的心声,促进情感的交流与互动。意味对他人的尊重。

(2) 倾听能真实地了解他人,增加沟通的效力

人们都喜欢自己说,而不喜欢听人家说,常常是在没有完全了解别人的情况下,对别人盲目下判断,这样便造成人际沟通的障碍、困难,甚至冲突和矛盾。

(3) 倾听可以解除他人的压力,帮助他人清理思绪

这就是我们碰到困难的时候所需要的。心理学家已经证实:倾听能减轻心理压力。当人有了心理负担和问题的時候,能有一个合适的倾听者是最好的解脱办法之一。

你帮了别人的忙,解除了人家的困境,当你需要的时候,别人就会随时感恩报德的。

(4) 倾听是解决冲突、矛盾和处理抱怨的最好方法之一

一个牢骚满腹,甚至最不容易对付的人,在一个有耐心、有同情心的倾听者面前常常会软化而通情达理。

(15) 倾听可以学习他人的长处,使自己变得聪明

每个人都有他的长处和特色,倾听将使我们能取人之长,补己之短,同时防备别人的缺点错误在自己身上出现。这样便能使自己更加聪明。郭沫若曾说:“能师大众者,敢做万夫勇。”

当你把注意力集中到倾听理解对方的时候,你便会很容易地摆脱掉自以为是的巢臼。这样你便会成为一个备受欢迎的谦虚的人。

(6) 少说多听,还可以保守自己必要的秘密

如果你说话过多,有可能会把自己不想说出去的秘密泄露出来。这对很多人来说,将会带来不良后果。做生意谈判时,有经验的生意人常常先把