

大本领畅销书系列

本书献给迫切需要提高自己表达能力的人

大铁嘴

DA TIE ZUEI

做一个会说话的人

■ 张家林 / 著



内蒙古文化出版社

大铁嘴

做一个会说话的人

张家林 著

内蒙古文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

大铁嘴/张家林著. —海拉尔: 内蒙古文化出版社,
2002, 3

(大本领畅销书系列)

ISBN 7-80506-409-1

I. 大… II. 张… III. 语言艺术—通俗读物 IV.
H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 005664 号

大本领畅销书系列

大铁嘴——做一个会说话的人

张家林 著

出版发行	内蒙古文化出版社 (海拉尔市河东新春路 08 号)
印刷装订	河北省永清县印刷厂印刷
责任编辑	格日乐
开 本	880×1230 毫米 1/32
印 张	48
字 数	1000 千字
版 次	2002 年 3 月第 1 版 2002 年 3 月第 1 次印刷
印 数	1-10000 册
书 号	ISBN 7-80506-409-1/Z·180
全套定价	88.00 元

前 言

会说不等于能说，能说也还不等于好说。好说，就是要说得有理，有情，恰当，亲切动人，对不同的人说话时，都力求有利于做好工作，增加了解。花言巧语，巧舌如簧，或能骗人于一时，终究不能长久。也有一些人，因缺少锻炼，不了解对方的情况，语言乏味，烦琐杂乱，辞不达意，更说不上说服力，感染力，就不利于人际关系，成为一大弱点。当然，这并非一个单纯的技术问题，听说读写四方面并不能截然划分，而是相互间都有促进作用。认真注意别人是怎样说的，为何能易于沟通，取得理解？再比较一下自己的弱点，照着本书自然能提高说话技巧。

本书深入浅出，通俗详尽地从多方位、多角度介绍如何掌握这种本领。帮助你成为生活、事业中的雄辩家，演说高手。

本书对忙碌的现代各界人士而言，因为没有时间阅读长篇大论的文章，就以“点拨”的方式，简洁的将重点列出来，以方便阅读，而且容易消化，这是本书的特色。

本书将要为你做的十件事

1. 使你能迅速地交上朋友。
2. 增进你的名望。
3. 帮你掌握接人待物的技巧，使人赞成你的思想。
4. 扩大你的影响和声誉，提高你的交际表达能力。
5. 使你获得新的顾客和委托人。
6. 提高你的演讲能力。

7. 使你成为出色的推销员，杰出的经理。
8. 帮你应付尴尬，避免争吵，使你保持与客户的和睦与愉快。
9. 使你的语言表达能力出众。
10. 帮助你在朋友中鼓起更大的热情。

编者

如何从本书获得最佳收益

1. 如果你想从本书获得最佳收益，那么，你必须具备一个条件，一个比其它方式和手段更重要的条件，那就是要有一股热切的欲望，想要提高自己的说话能力。

2. 先将每一章浏览一遍，有个大概的印象，然后重新仔细地阅读，这样才能事半功倍，获取最大收益。

3. 在阅读时经常停下来，回想一下自己读了些什么？问问自己，该如何使用这些秘诀？

4. 阅读时要随时记笔记。当你读到认为实用的，就用红笔圈下来，一方面加深印象，另一方面也有助于日后的复习。

5. 如果你想从本书中获得真实而持续的效果，除了整篇阅读之外，还应该每天花 15 分钟去复习，经常把书上的东西实际运用一下。

6. 时时找机会去演练，熟悉这些原则，不然你的口才就不会好。

目 录

第一章 说话高手的基本技巧	(1)
第一节 说话水平的诊断	(1)
怎样使自己擅长谈话	(1)
谈话失败的原因是什么	(3)
如何使自己的谈话敏捷	(5)
你是否陷入饶舌的误区	(6)
不爱说话的人有哪些想法	(7)
有这种倾向的人学会谈话不难	(8)
沟通能力的自我分析	(9)
自我沟通能力的判断	(11)
说话高手的基本技能	(13)
第二节 如何打好说话基础	(14)
说话的目的使语言准确	(14)
如何明确的表达主题	(15)
在何种场合需要聆听	(17)
倾听、识别他人意图的方法	(18)
第三节 说话措辞与声音	(19)
介绍的礼节规则	(19)
从气势上观察说话者的心态	(21)
不受欢迎的声音	(24)

美好噪音的自我诊断	(25)
说话声音动听 9 招	(26)
说话声音的自我训练	(28)
怎样使你说话有语气	(31)
第四节 人际关系与说话技巧	(32)
站在对方立场起头	(32)
站在对方立场结束谈话	(34)
人际关系中的措辞	(35)
表现诚实的说话方式	(36)
表现开朗的说话方式	(37)
表现亲切的说话方式	(38)
与性格内向者说话的方式	(39)
与性格外向者说话的方式	(40)
与性格急躁者说话的方式	(41)
第二章 说话高手的沟通艺术	(42)
第一节 使话题丰富的诀窍	(42)
如何活跃交谈气氛	(42)
不宜交谈的措辞方式	(45)
寻找话题	(47)
选择论题	(49)
应付敏感话题	(51)
怎样收集和处理话题	(52)
不受欢迎的会话类型	(53)
怎样拓展答话	(55)
第二节 学会倾听的诀窍	(57)
摸清听者的相关情况	(57)

观察听者心理	(59)
听者的注意事项	(60)
听人说话有哪些收益	(61)
提升人际关系的倾听诀窍	(63)
积极的倾听方式	(65)
不同类型的倾听方式与训练	(67)
第三节 使用身体语言的诀窍	(69)
如何从眼神看人	(69)
如何使用你的眼神	(71)
与人交谈的十种神情	(73)
怎样理解面部表情	(74)
时刻关注对方表情的分析	(76)
常用的手势及含义	(78)
从体语上观察对方谎言	(80)
从握杯的方式看对方的态度	(82)
从拍打、点头看他的态度	(84)
运用手势表现你的进取精神	(86)
注意说话的手势	(87)
这些体语表示“我不想说话”	(89)
从姿态上看对方的态度	(90)
三种姿态语言的使用	(91)
从坐姿去诊断对方	(92)
从步姿上去诊断对方	(94)
身体语言的含义有多少	(96)
姿势语的训练办法	(98)
体语中的不良习惯动作	(100)
从态势决定第一印象	(101)
这些态度会给人留下不好的印象	(104)

怎样把握最初 7 秒钟	(107)
怎样让对方记住你	(109)
记住对方的名字和面孔	(111)
微笑的技巧	(112)
第四节 演说的诀窍	(113)
演说的种类	(113)
演说的掌握要点	(114)
发挥特色的演说	(116)
培养良好的演说态度	(117)
使演说语气抑扬顿挫	(118)
使演说生动有趣	(120)
演说与说话的区别	(121)
当众演说注意哪些事情	(122)
哪些姿态可以提高演说效果	(124)
演说时最重要的是如何表达	(126)
怎样提高演说表达能力	(129)
如何培养即席讲话能力	(131)
即席发言的四个方面	(133)
即席发言的训练	(134)
引人注意的座谈发言	(136)
怎样做好完美的自我介绍	(138)
营造欢迎辞的说话方式	(140)
营造欢送辞的说话方式	(141)
致答谢辞的说话方式	(143)
致祝酒辞的说话方式	(144)
致悼辞的说话方式	(145)
结婚司仪演说的注意事项	(146)
当众说话的基本要点	(148)

克服当众说话害怕	(150)
简洁、有效的说话	(152)
讲话与听众共鸣	(153)
增添说话吸引力	(155)
如何在众人面前介绍别人	(156)
第三章 说服与拒绝的秘诀	(157)
第一节 如何说服别人	(157)
说服别人具备哪些条件	(157)
扩大人际关系中说服的运用	(159)
人际沟通的事前注意事项	(161)
增强说服力	(163)
发现说服点	(165)
有目的的说服别人的速效方式	(167)
用一件事说服	(168)
使听者明白	(169)
获得利益	(170)
如何说明情况	(171)
怎样用语言鼓励别人干劲	(173)
如何向人提出请求	(175)
有事求借怎么说	(177)
如何说服固执的人	(178)
这个时候把话说到对方的心坎上	(179)
说服别人禁忌的话题	(180)
让对方进入自己的思路里	(181)
轻松场合下的说服	(182)
毫不让步的说服	(183)
让女性鼓起干劲	(185)

怎样说服你的父母	(186)
说服别人的最佳武器	(187)
说服上司	(189)
说服部下	(191)
不同性格的人应用不同说话方式	(194)
有效辩解的方法	(197)
避免争论的说话艺术	(200)
第二节 如何拒绝别人	(202)
这种说话方式让对方容易接受拒绝	(202)
获得上司好感的说话方式	(203)
高明道歉的说话方式	(205)
拒绝别人的说话方式	(207)
道歉的注意事项	(208)
推辞的说话方式	(209)
五种表示拒绝的技巧	(210)
说话否定的方式	(212)
提反对意见又不伤害对方	(214)
说实话不伤人心	(215)
挑明别人失误	(216)
第四章 办公室的说话秘诀	(217)
第一节 会议与协商	(217)
参加会议者的心理准备	(217)
会议主办者会前准备工作	(219)
会议主持的说话技巧	(222)
会议主办者会中的工作	(223)
会议主办者的善后工作	(228)
怎样讲好会谈的开场白	(232)

怎样促成会谈圆满结束	(233)
会谈应注意的守则	(235)
参加会议者的心态	(236)
主持者如何控制会场	(237)
会议主持人如何做好会前精神准备	(238)
主持会议顺利的条件与方法	(240)
会议主持人说话方式的练习	(241)
主席进行会议前的放松方式	(242)
主持会议如何处理“问题人物”	(243)
会议中出现争论如何处理	(245)
如何在会议上谈话成功	(246)
如何在会议上表现信心和说服力	(248)
会议中如何汇报工作	(250)
如何处理会议中三大重要问题	(252)
怎样做好有效交涉言谈工作	(253)
说服交涉对手的技巧	(254)
如何做好事前的交涉工作	(256)
交涉工作成功的注意事项	(257)
增强交涉能力的方法	(258)
如何全面发挥你的交涉能力	(259)
反驳对方的说话方式	(262)
反问对方的说话方式	(263)
激将对方的说话技巧	(266)
第二节 上司与部属沟通的秘诀	(267)
怎样做好领导的方法	(267)
提高管理能力	(268)
领导者下达任务的技巧	(269)
领导者评价下属的原则	(270)

跟下属谈心	(271)
与下属谈心的禁忌	(273)
不称职上司的言语特征	(275)
第三节 同上司说话的秘诀	(277)
怎样说上司不反感	(277)
向上司提出要求时	(279)
应付上司指责	(280)
向上级提建议的技巧	(281)
与上司说话不卑不亢	(283)
纠正上司决策错误	(284)
如何让上司谅解自己无心犯错误	(285)
如何消除上司心怀猜疑	(286)
怎样用语言提醒上司	(287)
获得晋升的语言	(288)
适合上司口味的语言	(289)
同上司进餐时注意事项	(291)
与上司游玩时注意事项	(292)
和上司闲聊时注意事项	(293)
第四节 加强工作能力的说话秘诀	(295)
赞美的具体方式	(295)
反语赞美的效果与方法	(297)
含蓄赞美	(299)
提出下属错误的最佳时间	(300)
怎样面对上司的指责	(301)
自我批评的技巧	(303)
批评十二项重点	(304)
怎样与不同类型的上司说话	(308)
恭维别人的说话方式	(310)

第五节 商谈的秘诀	(312)
商谈怎样寻找话题及避免哪些话题	(312)
商谈打破僵局的技巧	(314)
商谈时的基本条件	(316)
交换名片的技巧	(318)
使商谈成功必须是个好听众	(319)
接待顾客的说话技巧	(320)
促使顾客购买的技巧	(322)
商谈处理价格的技巧	(324)
商谈成交的技巧	(327)
商谈让步的技巧	(329)
商谈中质问的技巧	(331)
拒绝商谈的技巧	(332)
第五章 谈话高手的说话秘诀	(333)
第一节 幽默的秘诀	(333)
语言幽默的技巧	(333)
绝妙逗笑的方法	(336)
幽默感在会话中的效用	(339)
幽默的基本条件	(341)
幽默代替“不知道”的说话方式	(342)
幽默的说话方式与风格	(344)
滑稽的说话方式与风格	(347)
不适合开这种玩笑	(349)
第二节 电话交谈的秘诀	(351)
接电话注意事项	(351)
电话中自我介绍的技巧	(352)
电话里约定面谈的技巧	(353)

电话商谈的优点、缺点	(354)
电话商谈注意哪些	(355)
把握电话交谈主动权	(357)
打电话注意事项	(358)
请人传电话的方法	(360)
电话拒绝	(361)
打电话的礼仪规则	(362)
如何选择最佳的通话时间	(363)
电话介绍产品的技巧	(364)
打内容特殊的电话技巧	(365)
如何运用电话“声音的温度”	(366)

第一章 说话高手的基本技巧

第一节 说话水平的诊断

◇怎样使自己擅长谈话

1. 鼓起与陌生人交谈的勇气 我们都有或多或少害怕陌生人的心理。例如在聚会上想不到有什么风趣或值得说话的时候，我们心里往往会忐忑不安。事实上，陌生人的诱人之处正在于我们对他们一无所知，而通过攀谈不仅多少会使你获得教益，而且能帮助你认识自己。

2. 改变自己孤僻的性格 孤僻的性格是与人交谈的障碍。扫除障碍，必须增强自己的自信，热爱生活，培养勇气，读一些令人振奋的书籍，并对与人沟通、交谈充满热心。

3. 保持谈话的诚意 这是最强烈的感情和思想交流的方法，将自己的欣喜、苦恼、怨怒、打算等统统告诉对方。实际上，这种诚意是打开了心灵之窗的招唤：来吧，朋友，让我们共同战胜人生旅途中的困难。凭这一点，就已赢得了对方的信赖。

4. 说话抓住所有机会 许多人虽然能言善辩，但却不会把