

——说话办事的能力对事业的
成功有直接的关系

说话

办事

ZongWuBianZhu
宗吾 编著

左 右 逢 源

会说话办事的人，是把握了办事分寸和艺术的人。所谓艺术与分寸，更是一种智慧，本书针对说话办事中的各个环节和一些特殊的场合，进行了逐一的分析与解惑。相信每位阅过此书的人，都会轻松成为说话办事高手。

「该说话时说话，该沉默时沉默。说话能力是成名的捷径。能善辩的人，往往令人尊敬，受人爱戴，得人拥护。」



金城出版社
GOLD WALL PRESS

H019
396

说话办事左右逢源

宗吾 编著



金城出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话办事左右逢源/宗吾 编著. -北京:金城出版社,

2006. 1

ISBN 7-80084-793-4

I. 说... II. 宗... III. 人间交往-通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 132098 号

金城出版社出版发行

(北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 100013)

电话:(发行部)84254364 (编辑部)64210080 (总编室)64228516

北京飞达印刷有限责任公司

787×1092 毫米 1/16 18 印张 260 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80084-793-4/B·145

定价:29.80 元

序 言

当今社会,竞争日趋激烈,每个人都承受着生活所带来的巨大压力,都强烈地渴望事业的成功与辉煌,生活的幸福与美满。可就是有人四处碰壁,一无所获,终生默默无闻;而有的人却如鱼得水,一帆风顺。

这究竟是什么原因呢?为什么两者存在如此大的差异呢?

无数事实证明,每一个与成功失之交臂的人,并不是缺乏成功的智慧和勇气,而是在说话办事上没有找到正确的方法,不能左右逢源。

看那些成就了一番事业的人,他们也并非天生的强者,只是他们善于掌握与各色人说话、办事的方法,能够见什么人说什么话,办什么样的事用什么样的方法,处处做到滴水不漏,不给别人挑毛病的机会。

所以,无论是在工作还是生活中,能够这样左右逢源的人,便可以游刃有余,无往不利。通过简单的几句话,或者一个小小的动作,达成自己的目的。

社会是复杂的,要生存,要进取,就不能随心所欲,就必须认识到这种复杂性和存在于各行各业的竞争规则。但是,怎样才能做到左右逢源呢?本书针对个人在社会上碰到的各种难题,全方位、多角度地进行了细致地阐述,深刻地剖析,重实际、实效、实用,希望能成为你说话办事的良师,为你指点迷津,为你的成功助上一臂之力。

实用性强是本书的显著特点。书中没有生硬的教条,从事实出发,对人们在生活中碰到的问题给出了具体的解决方法,拒绝泛泛而谈。

同时,本书还具有极强的可读性。在对问题的论述深入浅出,通俗易懂,语言简洁明快而又含蓄生动,平淡之中屡见新奇。

在博采百家之众长,援引中外古今学者的名家典范,力求精益求精的基础上,本书还对原有内容进行了创新,是行走于社会之中,渴望成功的每一个人,人手必备的实用处世手册。

全书分为两大部分,即左右逢源的说话艺术和左右逢源的办事艺术,在说话艺术这一部分,我们通过魅力、赞美、批评、面试、谈判及与上司、同事、下属、客户、朋友、恋

人等方面,对说话的艺术和技巧进行了一一剖析,让读者可以从中领会到说话的秘密,成为说话高手。不说则已,一说惊人。而在办事艺术这一部分,我们又从形象、心态、技巧等方面作了介绍,教你怎么去办事,用什么方法去办事,办事时应该抱一个什么样的心态等等。

总之,说话、办事是一门学问,能够左右逢源更是一门艺术。只有充分掌握其中的奥秘才能在社会交往中游刃有余。

在编撰此书的过程中,我们参考了有关学者的相关资料,在此一并表示衷心的感谢。另外,尽管我们力求精益求精,但仍难免有所纰漏,望广大读者朋友批评指教!

编 者

2005 年 12 月

目 录

上 篇 左右逢源的说话艺术 / 1

第一章 你这样说话最能吸引人 / 3

- 1 魅力来自语言 / 4
- 2 如何抓住话题的开端 / 6
- 3 说话与风度 / 7
- 4 好声好气好交谈 / 9
- 5 如何在谈话中展现你的人格魅力 / 12

第二章 你这样赞美效果最好 / 15

- 1 学会赞美别人 / 16
- 2 收服人心激发干劲 / 17
- 3 学会说“您是对的” / 18
- 4 发现值得赞美之处 / 19
- 5 恰当地赞美他人 / 20
- 6 你掌握赞美别人的原则吗? / 21

Contents

第三章 你这样批评最不得罪人 /23

- 1 批评也要悦耳动听 /24
- 2 忠告亦应不逆耳 /26
- 3 不要让批评成为负面力量 /28
- 4 借别人的口说出来 /29
- 5 给批评穿上表扬的外衣 /30

第四章 你这样回答面试的问题最得体 /33

- 1 面试五大难题的样板回答 /34
- 2 面试如何开好头 /37
- 3 面试唇枪舌剑十招 /39
- 4 如何在外企面试中胜出 /41
- 5 职场面试六忌 /45
- 6 18 则面试应该禁口的话题 /47
- 7 女性面试敏感问题妙答 /49

第五章 成功谈判准备先行 /51

- 1 薪资谈判之必胜之门 /52
- 2 人的因素如何影响谈判 /54
- 3 谈判中的答复技巧 /56

第六章 与上司说话左右逢源 /61

- 1 与上司交流的技巧 /62
- 2 如何向上司“喜传捷报” /64
- 3 如何向上司献计献策 /66
- 4 怎样向上司提意见 /69

5 受到领导批评怎么办 / 72

6 如何让上司接受批评 / 74

第七章 与同事说话左右逢源 / 77

1 影响同事关系的九种言行 / 78

2 办公室里,这些口头禅讨人嫌 / 81

3 十句话让你轻松遨游职场 / 85

4 在办公室里不宜说的六种话 / 87

第八章 与下属说话左右逢源 / 91

1 管理者如何下命令 / 92

2 表扬是一种“翻倍法” / 94

3 管理者如何接受别人的批评 / 96

4 批评下属的目的和方式 / 98

5 走出“关心下属”的误区 / 100

第九章 与客户说话左右逢源 / 105

1 接近客户的技巧 / 106

2 你说话时手势隐含的潜意识 / 108

3 你跟客户说话有分寸吗 / 110

4 如何赞美客户 / 112

5 帮助你的客户决定 / 113

6 怎样说服顾客 / 114

第十章 与朋友说话左右逢源 / 117

1 女性的交友之道 / 118

2 面对患病的朋友如何说话 / 122

Contents

3 主妇与丈夫的朋友言谈五忌 / 124

4 是成为朋友,还是成为对手 / 126

第十一章 与恋人说话左右逢源 / 129

1 表露爱情有最佳方式 / 130

2 斗嘴——“碰碰车”式的恋爱语言 / 134

3 乖巧话能让女友开心 / 137

4 学会对心爱的人说“不” / 141

5 让恋情永驻于婚姻生活 / 143

下 篇 左右逢源的办事艺术 / 145

第十二章 办事先要树立好形象 / 147

1 个人形象对办事的重要性 / 148

2 有身份地位的人讲究服饰 / 150

3 办事着装的原则规范 / 152

4 学会主动打招呼 / 159

5 树立好处世的内在形象 / 162

第十三章 办事要学会如何求人 / 165

1 脸皮厚点好办事 / 166

2 摆正求人心态好办事 / 169

3 放弃就无法办成事 / 173

4 办事不能心急 / 174

5 求人办事要诚心诚意 / 175

第十四章 办事要调整好心态 / 177

- 1 自卑办不成事 / 178
- 2 克制自己好办事 / 180
- 3 办事顺利须微笑 / 182
- 4 克服羞怯好办事 / 184
- 5 办事先要建立自信 / 186

第十五章 办事要建立好人缘 / 187

- 1 好人缘自然好办事 / 188
- 2 如何拥有好的人缘 / 190
- 3 办事时如何利用你的好人缘 / 201

第十六章 办事要学会广交朋友 / 215

- 1 跟陌生人交朋友的技巧 / 216
- 2 巧织办事成功的关系网 / 224
- 3 与身份高的人结交之法则 / 227
- 4 学会在交往中伸缩自如 / 229

第十七章 办事要掌握好技巧 / 239

- 1 夸奖别人的技巧 / 234
- 2 多来几次的技巧 / 237
- 3 插话的技巧 / 239
- 4 求人办事送礼的技巧 / 242
- 5 不要轻易求人办事 / 244
- 6 送客的技巧 / 245
- 7 “胆小一点”的办事技巧 / 246

Contents

第十八章 在同事那儿遇到难办的事怎么办 /247

- 1 把握好求同事办事的分寸 /248
- 2 被同事误解怎么办 /250
- 3 出现小团体怎么办 /251
- 4 同事托你的事办不了怎么办 /253

第十九章 在上司那儿遇到难办的事怎么办 /255

- 1 与上司发生冲突后怎么办 /256
- 2 怎样获取上司的信赖 /258
- 3 怎样托领导办事 /263
- 4 争取老板的支持好办事 /264
- 6 上司不如你怎么办 /266

第二十章 遇到难缠的人怎么办 /269

- 1 只顾追求自己利益不好办事 /270
- 2 避免不必要的麻烦好办事 /271
- 3 一再忍让办不成事 /273
- 4 攻其傲气办成事 /274

上 篇

左右逢源的说话艺术



第一章

你这样说话最能吸引人





魅力来自语言

一个文学青年曾经这样说：

“读过许多文学名著，最欣赏海明威，除了作品里充溢的力量，更重要的是那精炼凝美的语言，因此，常放下译本沉思：假设读的是原著，一定更加精妙无比。比较之下，读《红楼梦》时注意的是里面鲜活的人物，而海明威笔下的钢铁意志，令人无法不注意到语言雕塑的力量。”

“当然，三毛是会用语言搭无数魔方的奇女子，读她的作品，每一个字，感觉都如她从背后掏出一块你不知颜色和形状的东西，建构在你面前的是可触及却永远达不到的氛围，可谓字字珠玑。”

然而无论海明威还是三毛，我们只能欣赏，却不能拿到生活中照本宣读。日常交往中，还是要采用大众化的口语来交流、交际，否则就会留下千古笑柄。比如在我的家乡，曾有一个流传至今的故事，说的是一个饱学之士，一日队长派他到河套里捡石头砌墙用，他捡了一天，只将一张床大小的地方捡干净了——只剩细沙，令人哭笑不得。他还云：“这石头捡不完也。”

自古以来，中国的知识分子总以老老实实做学问、真正有本领作为人生追求的至善之境。然而许多情况下，“两耳不闻窗外事”是极可悲的。试想，大众怎么可能接受一个清高、孤僻的人物呢？倘若蒲松龄满口文绉绉的话，过往行人谁会愿意和他聊天、说故事呢？

不谈时髦的文人下海，就说日常交往吧，所谓惺惺相惜，物以类聚，语言从中起着媒介作用——大老粗受不了知识分子的客套拘泥，知识分子也很难接受大老粗的粗犷豪放。但时代发展到今天，社会各方面人物出现了大融合：大学教授也跑出来卖茶叶蛋，技术和知识都可论价……这就让我们看到一个有趣的现象：满腹经纶，却缺乏现代交际意识的学者，如同大家闺秀，名声在外，却无人识其面目，失去了许多推销自己才



能的机会；而善于运用语言的读书人，凭自己的好口才，能轻松地挣到金钱获得社会地位。

人读书而无所用，才是废物一个。商人常将能否吸引客户作为判断推销员优劣的标志，当今衡量一个知识分子是否优秀，大约也不光看他学富五车，还要看他能不能将五车转为能量热了别人。这能量的发挥，首先来自语言。语言的磁力可以粘住一切东西，当然也可能毁灭一切东西，百慕大三角不就是一个可毁灭一切的巨大磁场吗？所以，相信语言能推销和展示、包装一个人，就要同样相信有魅力的语言绝不是吹牛、说瞎话。



如何抓住话题的开端

你的语言想要吸引人,那么从一开始就应该抓住话题的开端。

有很多人不太善于抓住谈话的开端,认为与初见面的人谈话是一件苦差事,因而总是不太喜欢先开口说话。那么,这些人為何犹豫不决不敢去抓住谈话的开端呢?

一言以概之,就是他们的内心有一种错误的想法,认为要交谈,就必须使这场谈话完美无瑕,否则不如不谈的好。换句话说,他们的心里始终想着:如果讲一些无关紧要的废话,必定会遭受到对方的嘲笑;如果讲一些不痛不痒的话,那么对方一定会感觉到索然无味……就是因为心存这种念头,所以他们才不敢轻易地开口。

其实,要使交谈能够开花结果,首先,必须把内心的疙瘩除去,不必太过于担心对方的心意和期待,想到哪儿,就说到哪儿,如此就打开话匣子了。事实上,不管是多么能说善道的人,并不见得从头到尾都能够舌灿莲花,尽是讲出一些动人心胸的言词。或许在神经放松之后,才有一些感动人的言词出现呢!

能言善道,乃是由于他们能够陆续地与对方说一些被认为是无意义的话。这些所谓无意义的话,就是进入正题的阶石。就像淘金者,分明知道矿石的绝大部分属于无用,然而他们却不舍弃这些泥沙,耐心地从这些泥沙之中淘取微量的金子。

在开始交谈这时,不妨做一些准备,或放一些阶石,以便引出正题。

电视界的老资格司仪,都很重视交谈之前的无关痛痒的话,并深知它可能带来的效果,因而在对方的心情转为轻松之前总是有意识地说些客套语,或随便谈上几句。

例如:“请教尊姓大名?请问阁下来自何方?请问你的先生在哪儿高就?”等等,不外是类似的内容。这些司仪们为何要选择这些话题呢?其实他是有目的的。他们希望以这些话为开端,以便顺利地进入正题,只要使对方心情轻松,即可轻而易举地导入正题。能够使对方心情舒畅、不拘泥、坦坦然然地继续说下去,从而对你所说的话也产生了兴趣,这种人就是所谓会说话的人了。