

商人智慧书

生意人说话交际办事高招 115

麦冬·编著

巧嘴吃天下——会说话的人左右逢源
巧手打天下——会交际的人前后无敌
巧者得天下——会办事的人万事如意

内蒙古人民出版社

商人智慧书

生意人说话交际

办掌商书

院图书馆章

麦冬·编著

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

商人智慧书/麦冬编著.-呼和浩特:内蒙古人民出版社,2005.8
ISBN 7-204-08079-3

I.商… II.麦… III.商业经营-通俗读物 IV.F715-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 106642 号

商人智慧书——生意人说话交际办事高招 115

麦冬 编著

*

内蒙古人民出版社出版发行

呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

北京秋豪印刷有限责任公司印刷

开本:650×960 1/16 印张:15 字数:250千字

2005年11月第1版 2005年11月第1次印刷

ISBN 7-204-08079-3/C·156 定价:40.00元(全二册)

前言

老百姓总说,“无商不奸”,这言论仔细一琢磨,似乎可以翻译成这样的意思:“经商的人个个都精明过头。”——其实说到底,奸诈还真是智慧的另一副面孔!

生意人要是没有头脑、没有智慧,还怎么挣人家的利润?都说天上不会掉馅饼,而人间最伤脑筋的事,估计就是让人乖乖地给你送利润,所以说,谁要是缺乏智慧,他就没有资格去做一位称职的商人。

说到底,经商的大智慧,全都体现在说话、交际、办事与做人,识人、用人的小细节之中。

其实,做生意就是做人的生意,时刻离不开与人打交际、时时都处于人与人的关系之中,因此如何说话、怎样交际,怎样办事,怎样做人识人和用人,都是万万不可忽视的基本要领。

说话是交际的基础,交际是成事的前提,而识人却是摸透对手底细所必需的手段,更是用好人才的前提。

兵法有曰:知己知彼,百战不殆。只了解对手,还是不够,掂量

前言

准自己,更是制胜的前提条件。正确认识自己的过程,就是提高自己的过程,其中的实际意义,就是更完善地做人,做人到位了,生意也就有门了。

说话、交际、办事、做人、识人、用人等诸项能力,是生意人必须具备也必须磨砺的基本技巧与素质,往往,许多人自以为自己在这些方面条件早已具备,事实上,不少人在其间仍有不小的欠缺。常言道:做人做细节,成功靠细节。生意人以上的细节能力的高低,往往决定其在商界中的成败。

再大的富商巨贾,都是从以上的能力中吸取力量;再小的生意人,也都必须注意以上素质的培养。

编者 2005.7



录

CONTENTS

前言

说话

1.甜言蜜语最中听	1
2.怎样与人对话	2
3.说话要看对象	4
4.说话要注意节奏	7
5.说话要快慢有序	9
6.怎样使你的谈吐富有魅力	10
7.怎样把话说得清楚又深刻	11
8.怎样直奔主题	13
9.怎样让你的话语引人注目	14
10.如何运用字眼	15
11.如何煽情沟通	16
12.怎样活跃气氛	19
13.怎样开玩笑	21
14.怎样说话才会打动人	22
15.怎样与陌生人对话	26
16.怎样让你的话语生动	28
17.怎样让对方动情	30
18.怎样避免正面冲突	34
19.怎样掌握谈话的主动权	36
20.怎样装聋作哑	38

21.怎样兜圈子	39
22.怎样拒绝	40
23.怎么拖延	41
24.怎样暗示	42
25.怎样提问	44
26.怎样给人下台阶	46
27.如何打圆场	49
28.怎样避免冷场	51
29.怎样互动交流	53
30.如何劝说别人	55
31.怎样说服他人	57
32.如何在交锋中占上风	63
33.怎样应变	69
34.怎样看人戴“帽子”	72
35.怎样善意撒谎	74
36.怎样绕过敏感话题	75
37.怎样将错就错	77
38.怎样找借口	78
39.怎样做商业谈判	80
40.如何说服谈判对手	82
41.谈判怎样应答	84
42.怎样妙用谈判用语	86
43.如何注意谈判的忌讳	88
44.如何拖延谈判	89
45.如何控制谈判	92
46.谈判中如何发问	94
47.谈判中如何说“不”	96
47.如何在谈判中择机出击	98
49.怎样化解谈判危机	99

50.如何牵制谈判对手	102
51.如何屈尊而制胜	104
52.如何出其不意做巧答	105
53.如何与客户沟通	106
54.如何用话语驾驭谈判	108
55.如何利用电话谈判	110
56.如何利用电话求人	112
57.如何进行电话表达	114
58.如何对下属说漂亮话	117
59.如何否决下属	120
60.如何批评下属	121
61.如何表达指令	124
62.如何化解下属之间的矛盾	126

交 际

63.如何搞掂所求之人	128
64.如何找一个有用的朋友	129
65.如何求人办事	132
66.如何找路子	133
67.如何高攀	135
68.如何借助虎威	137
69.如何向“贵人”借光	138
70.如何找一个靠山	140
71.如何走夫人路线	141
72.如何走老幼路线	144
73.如何利用邻里关系	146
74.如何利用友人的关系	147



75.如何争取同情心	148
76.如何巩固同学关系	150
77.怎样做一个沟通高手	151
78.怎样焕发亲和力	152
79.如何调动同情心	155
80.无事要联系,有事才好求人	156
81.平时勤走动,用时就方便	157
82.如何操纵人情	159
83.如何进行感情投资	161
84.怎样与名人交际	163
85.怎样与富豪交际	164
86.怎样与陌生人交际	166
87.如何善待朋友	167
88.如何恭维	173
89.如何用恰当的语言赞美	176

办 事

90.如何送礼	178
91.如何选择送礼时机	181
92.如何推销自己	182
93.如何利用你的笑脸	184
94.如何做一个求人的高手	186
95.如何突破对方	188
96.如何收服人心	190
97.如何乘虚而入	191
98.如何制造借口	193
99.如何巧用他人的秘密	195

100.如何让债权变机遇	197
101.小人物不可以小看	198
102.如何迂回前进	199
103.如何给人面子	200
104.如何创造奇迹	202
105.如何疲劳轰炸	203
106.如何办好难事	205
107.如何改变游戏规则	207
108.如何纠缠不放	209
109.怎样软磨硬泡	211
110.如何软硬兼施	214
111.如何泡蘑菇	216
112.如何坚持到底	217
113.你要重视每一件小事情	219
114.你要做好每一件事	223
115.你要把工作看作人生的乐趣	225

说 话

1. 甜言蜜语最中听

现代社会,人与人之间越来越需要沟通。如果你与人相处之时,能让对方心情愉快,那你将在交往中处在一种有利的地位。

你的关怀和爱心,最容易让他人接受你,令他愿意倾听你的话语,即使是从你嘴里说出的指责人的话,由于充满了爱的感情,他人也会对你好感倍增,你留给人的第一印象也就OK了。

尊重他人并获取好感,是建立良好的人际关系的重要手段,虽然没有人能做到十全十美,但你也不要吝啬你的赞美之词,赞美他人是获得他人尊重的有效方法。

一个人的发式、着装、谈吐、行为、姿态都可以成为你称赞的话题。

“你的字写的真漂亮!”

“你的声音很好听,唱歌一定很动人。”

“这件衣服在哪儿买的。你穿上太合适了。”

“头发在哪儿做的,一定出自名家之手。”

赞美是一种很有效的公关手段。

有一个周游世界的妇女,无论她走到哪个国家,都会很快结识一大群的朋友。有一个人向她讨教其中的奥秘,她说:“我每到一个国家,就马上学习这个国家的语言,并且只学一句,那就是‘美极了’或者‘漂亮’这句话,就因为我会用各种不同的语言表达这个意思,因此我的朋

友遍天下。”

是的，“美极了”的确是一个绝妙的词，我们可以对一个母亲抱着的孩子用上这个词，可以对一个男子的女友用上，可以对一间屋子的主人用上，也可以用在一餐饭上，甚至一只猫、一只狗的身上，只要一个人的听觉没有失灵，当他听到这个词时，心情一定会快乐许多，所以不要吝啬你的赞美。

2. 怎样与人对话

在工作及事业上，会说话的人，可以充分利用自己的语言交际能力来说服他人，使工作顺利进行，左右逢源。会说话的人，很容易拥有良好的人际关系，也能为他的事业成功打下基础。为此，我们不妨做到以下几点：

(1) 考虑听者的反应 说话是一种艺术，也是有诀窍的，我们必须认清这种巧妙的方法，然后才能获得成就。在说话的时候要认清对方，考虑听者的反应，坦白直率，细心谨慎，说话时间不宜太长，一人说到底。说话的时候不可唯我独尊，把大家排除在外面，因为我们说话的目的是说明一些事情，使人发生兴趣。所以，说话要清晰、要明白、要坦率、要易懂。

优美的言语，包括正确的发音、适度的速度、丰富的词汇、语句的清晰，语句中略含幽默，良好的表情、姿态等各个方面。所有这些都可以靠学习和锻炼取得成功的。

(2) 融入真情 曾经打败过拿破仑的俄国名将库图佐夫，在给卡捷琳娜女皇的信中说：“您问我靠什么魅力凝聚着社交界如云的朋友？我的回答是：真实、真情和真诚。”的确，真实、真情和真诚的态度是成功的说话者的法宝，是高明的交际者的妙诀。

高明的口才家应该用真挚的情感、虔诚的态度去感动人们的心灵：对真善美热情讴歌；对假丑恶无情鞭挞。用诚挚的心去弹拨他人的心弦，用高尚的灵魂去感化他人的胸怀。让听者闻其言，知其意，见其心，达到情感上的共鸣，就会令讲话如春风化雨，润物无声，潜移默化，以发

生磁铁般的影响,唤起众人的热情,这样就能以震撼人心的巨大力量,发生“共振效应”。

唐代大诗人白居易说:“动入之心者莫先于情。”言者如果感情不真切,是不能打动听众的心的。著名的政治家,他们的交际之所以出色往往因为特别注意培养自己说话、演讲的真切情感,此等功夫真可谓他们的成功法宝。美国著名政治家林肯乃是其中杰出代表之一。

1858年,林肯在一次竞选辩论中说:“你能在所有的时间欺瞒某些人,也能在某些时间欺瞒所有的人,但你绝对不能在所有的时间欺瞒所有的人。”这句话成了林肯最著名的政治格言。

第二次世界大战期间,年近70岁的英国首相丘吉尔在对秘书口授反击法西斯战争动员的讲稿时,激动得像小孩子一样,哭得涕泪横流。他的这一次演讲,动人心魄,极大地鼓舞了英国人民的反法西斯斗志。

一个人说话如果内容空洞,只追求听觉华美,开出的只能是无果之花,因而缺乏真挚而热烈的情感,他或许能欺骗听众的耳朵,却永远得不到听众的心,而言者一旦敞开心扉,就会达到声情并茂,情理兼备的功效,也就会字字吐深情,句句动心魄。

(3) 不要“我”字说得太多 亨利·福特曾说:“无聊的人总是把拳头往自己嘴里塞,他是‘我’字的专卖者。”的确,很多人在说话中总是“我”字当先。比如在一次酒会上,某位主人5分钟内用30个“我”字:我的车子、我的别墅、我的花园、我的小狗……结果令听众十分反感。

如果你在说话中,不管听者的情绪或反应如何,只是一个劲地提到我如何如何,那么必然会引起对方的厌烦与反感。谈话如同驾驶汽车,应该随时注意交通标志,就是说,要随时注意听者的态度与反应。如果“红灯”已经亮了仍然往前开,闯祸就将难免。

因此,多说“你”吧,这对你并不会有任何损失,只会获得对方的好感,使你同别人的友谊进一步地加深。

(4) 不要采取“攻击”态度 与人谈话时应该知道:不要揭露他人的隐私,更不要“攻击”别人,这是谈话的基本准则。

最重要的是对人要尊敬,要诚恳,对事要设身处地为别人着想,也就是谈话时要掌握分寸,避免任何可能伤害别人的成分。既使对方确有缺点也不可抓住不放,喋喋不休,礼貌的作法只能是委婉批评,适可而止。总之,不论谈话内容如何,只要你对别人尊敬,就能得到相应的回

报。

(5) 不要冷落任何人 谈话时排斥他人,就如同宴会时赶走客人一样荒唐。千万记住,不要遗漏任何人,让你的双眼环视着周围每一个人,留心他们面部表情和对你谈话的反应。在众多人的聚会中,常有少数人被无情地冷落,假如被你冷落的恰巧是来日对你事业前途至关重要的人物,那你就可能很惨!

因此,不要冷落任何人,即使他的言行举止是多么令人生厌。“己所不欲,勿施于人”,应该想想自己被人冷落的滋味。要使别人觉得你的谈话洋溢着饱满的事情,因而很感兴趣,不是在坐“冷板凳”。

(6) 不要打岔 别人谈话时有打岔习惯的人最会出洋相,这是缺乏礼貌的表现。没有比打断别人说话更糟糕的了。因此,必须遵守以下原则:

- ① 不要用他人的话来打岔;
- ② 不要提出不相干的意见来打岔;
- ③ 不要用鸡毛蒜皮的小事来打岔。

总而言之,尽量不要打断别人的讲话。只有当一个人的讲话像“懒婆娘的裹脚又臭又长”,无端浪费他人的宝贵时间,或者目空无人,口出狂言时,打岔才成为大家的共鸣。

3. 说话要看对象

“看碟下菜”,见什么人说什么话,可以把它理解为人际交流的科学态度。我们主张说话一定要看场合和对象是为了遵循交际法则,进行有效的交流,这种主张有别于虚伪和圆滑。“看碟下菜”,虽然也有见什么人说什么话的灵活应变性,但它的出发点不是为了把表现自我与适应他人统一起来,不是为了直接交流,沟通心灵,而是为了依附讨好对方,或是蒙蔽诱骗对方。

说话要看对象的道理,是众人皆知的。但许多人往往不够重视,往往看得不够深入细致。所以在这里强调:看对象要看对方的基本情况,要看对方的心理态度及其变化,还要看与交际双方有关的人物关系。

第一,要看对方的基本情况,就是要看对方的年龄、性别、文化程度、身份、职务等。孩子吃苹果时突然问:“爸爸。我的苹果怎么变成褐色了?”如果爸爸解释说:“因为你把苹果皮啃掉后,苹果肉与空气接触,苹果发生氧化,从而改变了果肉的分子结构……”那么幼小的孩子听不懂这些话,这就是说话不看对象。有位教师教小学生写“美”字,她说:“王家大姐的头上戴了两朵大红花,你们说美不美?”大人听了这话会觉得可笑,但小学生们听了却感到生动形象,新鲜有趣,这不仅会使他们很快掌握“美”字的形体结构,或许还会使他们没齿不忘呢!这就是说话看对象的妙处。

“女人如果没有了男人就恐慌了。”老师在黑板上写了这么一句话,让男女同学分别在这句话当中标出逗号。男同学标点:“女人如果没有了男人,就恐慌了。”而女同学标点:“女人如果没有了,男人就恐慌了。”这是性别的心理差异所造成的对语言的感应有所不同。

说话看对象。还要看对方的文化程度。人口普查员填写人口登记表,问一位没有文化的老太太:“你有配偶吗?”老太太很可能听不懂。还会以为你是问她“买藕了没有?”容易闹笑话。

一位数学家在食堂的窗口买馒头,竟说:“请卖给我一又二分之一一个馒头。”炊事员给他拿了一个。他说:“还有二分之一。”“你要两个?”“不是,我要一又二分之一。”炊事员急了:“你到底要几个。这不是成心捣乱吗?”数学家当然不是成心捣乱,但如此迂腐地说话也确实让人感到厌烦。

1954年周恩来总理出席日内瓦国际会议,为了向外国人宣传中国人并不好战,决定为外国记者举行电影招待会,放映越剧《梁山伯与祝英台》。为此,工作人员准备了一份长达16页的说明书。周恩来看了批评说:“真是不看对象对牛弹琴。”工作人员不服,说:“给洋人看这部电影才是对牛弹琴呢!”周恩来说:“这就要看你怎么弹法,你要用十几页的说明书去弹,那是乱弹。我换个弹法,只要你在请柬上写一句话:“请你欣赏一部彩色歌剧电影,中国的《罗密欧与朱丽叶》。”果然一句

话奏效，赢得了外国人的赞赏。

第二：说话看对象还要看对方的身份职务。身份是指一个人的社会地位、社会角色、辈分和职务。身份职务不同并不妨碍人际交流。下级对上级、晚辈对长辈、学生对老师，普通人对于有名气有地位的人，以及男士对女士等等，不必要也不应当表现得屈从、奉迎、低三下四，但在言谈举止上有必要也应当表现得更加尊重一些，不要过于随便。

一般来说，如果不是十分严肃隆重的场合。身份较高的人对身份较低的人说话越随和风趣越好，而身份较低的人对身份较高的人说话就不宜过于随便，尤其是当众讲话更需要恰如其分地把握好自己与听众的身份差别。

看身份不仅是指身份较低的人对身份较高的人应多几分敬重之情，而且还包括各种各样的身份职务，这是为了说话得体。比如你请朋友到一家饭店吃饭，在点菜时问服务员：“你们这儿的红烧鲤鱼好不好？”服务员的身份职务分明只能说好。这样提问就不恰当。你可以问：“今天有什么海鲜？”或是问：“你们这儿什么鱼最好？”这样问话便于服务员为你当参谋。

第三，说话看对象尤其要注意看对方的心理状态。不同的人在不同的情况下会有不同的心态，而且有时候未必会从外部表现上明显地表露出来，那么作为表达者应当洞察对方的心理，以便进行有效交流。比如售货员在接待一位胖胖的女顾客的时候，可能会说：“这种大花型、带横条的衣服适合瘦人穿。你这么胖，再穿上这种衣服，那难看死了！”这位售货员的意图不错，但说话不看对象，尤其是不注意胖顾客怕人说胖的心态，实在不应该。这位胖顾客受了气，肯定不愿在这里选购服装了。

第四，说话还要看人物关系。所谓看人物关系，不仅是指交流双方的关系有什么特点，而且要考虑双方与第三者、第四者的关系。因为两个人之间交流的信息有可能在另外的场合再传播给第三者、第四者。我们何必由于说话欠考虑而得罪他人，招惹麻烦呢？

某个女中学生早恋，老师找她谈过后，她有所改变。但临近期末，她

又有些不放心的，怕老师在操行评语中提及早恋之事。一次闲谈中，她突然问：“老师，你觉得我近来怎么样，会不会在评语中给我来上一笔？”老师本来可以直言，但看到还有两个女生在场，不便明说，可也不能不说两句，让这个女生放心。于是老师随机答道：“你自己觉得怎样，难道你和她们不是一样的吗？你为什么要把自己特殊看待呢？”如此含蓄委婉，那位女生也就心领神会了。

读过《红楼梦》的人会发现，大观园里各个人物的言谈话语，那真是什么人说什么话，见什么人说什么话。抛开人际间的封建关系不谈，许多人物说话都能针对不同心理状态和人际关系而掌握分寸、区别对待，这倒是很值得揣摩体会的。如第56回写到总管贾府内务的王熙凤因病休养，王夫人只好让探春和李纨料理家事，让薛宝钗协助。探春提出了加强管理节约开支的主张，大家都赞成。但平儿该怎样说话呢？她作为王熙凤的心腹，不能不维护主子的威望，但也不能不赞扬探春的能力，既要附和说好，又要考虑到实行新规定的困难和矛盾。倘若不多一层考虑，怎么能说明自家主子为何没想到这个好主意呢？所以平儿说：“这件事须得姑娘说出来，我们奶奶虽有此心，未必好出口。此刻姑娘们在园里住着。不能多弄些玩艺儿陪衬，反叫人去监管修理，图省钱。这话断不好出口。”平儿确实有心计，有口才，所以宝钗称赞她：“远愁近虑，不卑不亢。”

4. 说话要注意节奏

把握谈话的节奏，还包含谈话的语言要有节奏。有时候为了使谈话处于兴奋状态，自己不停地说，且不说这样很容易造成其他负面影响，而且也有损于我们的语言表达能力和效果。从听众的审美心理方面讲，语言节奏感比较强的人，比语言节奏感弱的人，更能引起听众的审美愉悦，更能激起听众主动接受谈话内容的兴趣。从表达效果上讲，语言节奏感比较强的人，可以将语义主次按照鲜明的节奏对比传达给听众，听众领会起来也容易得多。事实证明：听众注意力集中的程度，与听众领会语义的难易和多少有很大的关系。有些学生上课时注意力不集中，其