

说话和事业的成功有很大的关系。

——富兰克林

# 说话 细节全书



从细节入手是有效提高说话水平的绝妙方法

赵彦锋 主编

通观古今中外，凡是有作为的人，都把说话作为必备的修养之一，如古罗马共和国末期的政治家西塞罗，是一个雄辩家。还有我们敬爱的周恩来总理，美国总统林肯等等。毫不夸张地说，一个人只有掌握了语言的技巧，才可以在与人打交道的时候占尽先机，达到自己的目的。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

说话和事业的成功有很大的关系。

——富兰克林

# 说话 细节全书



从细节入手是有效提高说话水平的绝妙方法

赵彦锋 主编

 企业管理出版社  
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

**图书在版编目 (CIP) 数据**

说话细节全书/赵彦锋编著. —北京: 企业管理出版社, 2005.11

ISBN 7-80197-336-4

I. 说... II. 赵... III. 语言艺术—通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 136673 号

---

**书 名:** 说话细节全书

**作 者:** 赵彦锋

**责任编辑:** 刘景山

**书 号:** ISBN 7-80197-336-4/F·337

**出版发行:** 企业管理出版社

**地 址:** 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

**网 址:** <http://www.emph.cn>

**电 话:** 出版部: 68414643 发行部: 68414644 编辑部: 68428387

**电子信箱:** 80147@sina.com zbs@emph.cn

**印 刷:** 廊坊华星印刷厂

**经 销:** 新华书店

**规 格:** 787 毫米×1092 毫米 16 开 24.5 印张 350 千字

**版 次:** 2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

**印 数:** 5000 册

**定 价:** 36.00 元

---

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

# 序言

## 重视细节的力量

作为一个现代人，成功和幸福无疑是我们大多数人的追求。试想谁不希望自己能够拥有一份属于自己的事业，游刃有余地施展自己的才华，并且能够得到他人欣赏呢？又有谁不希望自己生活的每一天都充满快乐和幸福感呢？

当然，我们中的大多数人知道这一切的获得都需要我们不懈地追求和努力，只有勤奋和认真才能够真正地为我们带来成功、财富乃至幸福的生活；我们也知道人生所有的努力无非是从做人，做事，说话，领导能力四个方面入手，并且我们也为之付出了我们所愿意付出的努力。但是，事实上，我们中的很多人并没有想象中的那么成功。那么问题究竟出在什么地方呢？

是的，问题的关键就在于我们是否关注细节。成功者与大多数人的区别就在于成功者都能够抓住那些常常被我们所忽略的细节，并且能够乘势而上。

有一篇文章说的好：“生活充满了细节，总是些看来非常偶然的细节会对我们的人生有帮助。可哪些细节会起帮助，这是没法预测的。就如面试时礼貌地给他人让座位，这个细节会有两种截然相反的结果——有的招聘者会对你的美德大加赞赏；有的则会认为你缺乏竞争意识。这并不是说细节的力量是种不可捉摸的宿命，而是说细节的力量也有如机遇一样，总是青睐于有准备的人。这种准备，来源于我们的平时养成，而不仅仅是面试前设计好一套注重细节的执行方案就够了。”

而且现实生活中绝大多数的细节会像我们每天数以亿万计脱下的皮屑一样，看不到扬起或落下便无影无踪了。但总有一些细节，会深深地打动我们，烙进我们的记忆，决定或改变我们对人和事的看法与态度。同样，细节有时又有如一张定格的照片，成为我们留给别人的难以抹消的印象。细节有时又会像一道闪电，将一个人情感和灵魂深处的东西照个通透。无论是做人，做事，说话，还是做领导，我们必须认识到细节虽小，但它的力量是难以估量的。人生有细节，却



无小节。不拘小节的,很多时候并不受青睐。细节作为容易为大多数人所忽视的东西,却往往成为注意细节者的“独门兵器”,使他们很快地脱颖而出。

有家公司招聘高级管理人才,一群应聘者去进行复试。应聘者都很自信地回答了考官们颇为简单的提问,可他们都没有被录用。轮到后来一个人,他走进房门时,发现干净的地毯上扔着一个纸团。一丝不苟的习惯使他弯腰捡起它。这时考官说:“请看看您捡起的纸团。”这位应聘者打开纸团,见上面写着:“热忱欢迎您到我们公司任职。”后来这位应聘者成了一家著名大公司的总裁。

这个故事很深刻地向我们阐述了关于细节的力量。

是的,我们要牢牢地记住:细节是有力量的,这个力量甚至决定着我们的未来。因此,我们要追求人生的幸福和成功就要在做人,说话,做事,做领导者四个方面培养自己认真对待每一个细节的精神。并且要让这种认真的精神渗透到我们的性格中去,成为我们生活和工作的习惯。

为了给读者朋友更多的关于细节培养的启示,我们组织编写这套细节全书。这套丛书从做人,做事,说话,管人四个人生的重要方面通过大量故事,寓言生动阐述了现代人培养自己细节精神应当掌握的技巧和策略,完全可以成为广大读者朋友提升个人修养,陶养个人情操,提高人生辨别能力的良师益友。



## 第一篇 锻炼说话的本领

### 第1章 说话就要说到位

|             |     |
|-------------|-----|
| 语言是人的力量的统帅  | /3  |
| 会说话让你发挥光彩   | /5  |
| 信息沟通顺畅的渠道   | /6  |
| 言之方可知之      | /7  |
| 成功事业的催化剂    | /8  |
| 一言可以兴邦国     | /9  |
| 不战而屈人之兵     | /10 |
| 人就应该能言善语    | /12 |
| 好的口才代表着一种实力 | /13 |
| 嘴上功夫不可或缺    | /15 |
| 说错话就会祸从口出   | /16 |
| 说得好就会福从口入   | /17 |
| 说好话不是一件容易事  | /17 |

### 第2章 会说话体现了一种素质

|               |     |
|---------------|-----|
| 会说话体现了一种心理素质  | /19 |
| 了解说话时的心理类型    | /21 |
| 做好说话时的心理调节很重要 | /24 |
| 说话时的自卑心理调节    | /26 |
| 说话时的羞怯心理调节    | /26 |
| 说话时的表现欲调节     | /27 |
| 说话时要学会自我控制    | /28 |



|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 掌握正确控制怯场的方法               | /28 |
| 说话时要牢牢掌握主动                | /29 |
| 沉着处理冷场的情况                 | /30 |
| 敢于应付各种责难                  | /32 |
| 善于借鉴别人的经验                 | /33 |
| 记住说话好比开弓没有回头箭             | /36 |
| 时刻保持你的热情之火                | /37 |
| 乐观轻松的态度很重要                | /38 |
| <br><b>第3章 不断地训练说话的本领</b> |     |
| 进行正确的语速训练                 | /39 |
| 掌握背诵的方法                   | /40 |
| 感受自己的声音                   | /42 |
| 利用好复述的方法                  | /44 |
| 向有专长的人进行模仿                | /45 |
| 学会看图说话的方法                 | /46 |
| 开发你的表演力                   | /47 |
| 掌握讲故事的方法                  | /48 |
| 训练自己说话通俗的方法               | /49 |
| 训练自己说话简洁的方法               | /51 |
| 训练自己说话含蓄的方法               | /53 |
| 训练自己说话幽默的方法               | /57 |
| 训练你说话时的面部表情               | /60 |
| 让微笑为你增添光彩                 | /62 |
| 让你的形体语言更丰富                | /65 |
| <br><b>第4章 说话必备的原则和知识</b> |     |
| 说话一定要紧扣目的                 | /69 |
| 把握发言活泼的原则                 | /70 |
| 了解现场调控的原则                 | /72 |

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 根据听众身份而发言               | /73  |
| 根据自己身份而发言               | /76  |
| 善于利用社会背景                | /77  |
| 注意利用自然情景                | /79  |
| 巧妙利用特定场合                | /80  |
| 说话贵在情真意切                | /83  |
| 说话时的感情要把握一定的度           | /84  |
| 表达情感的技巧不可或缺             | /85  |
| 掌握一定的处世知识               | /86  |
| 掌握一定的世事知识               | /87  |
| 掌握必要的文化知识               | /88  |
| 熟悉你的专业知识                | /89  |
| <br><b>第5章 说话也要讲究礼仪</b> |      |
| 说话时的头部礼仪                | /91  |
| 说话时的手势礼仪                | /92  |
| 说话时的手指语                 | /92  |
| 说话时的鼓掌礼仪                | /93  |
| 说话时的挥手礼仪                | /94  |
| 说话时的体态礼仪                | /95  |
| 坐着说话时的礼仪                | /95  |
| 站着说话时的礼仪                | /96  |
| 行走时的说话礼仪                | /97  |
| 说话时的握手礼仪                | /98  |
| 仪表一定要规范                 | /98  |
| 穿着打扮要大方得体               | /99  |
| 有风度才会有气度                | /100 |
| 举止要优雅自然                 | /100 |



## 第6章 说话要说出魅力来

|                 |      |
|-----------------|------|
| 善于自我介绍是会说话的一个表现 | /102 |
| 说话时的称呼要得体       | /103 |
| 介绍他人应注意的4个问题    | /105 |
| 与人寒暄贵在得当        | /107 |
| 请客吃饭时的语言有讲究     | /108 |
| 善于形象化地说话        | /109 |
| 有动感才有魅力         | /111 |
| 不要光顾自己说话        | /112 |
| 让别人愿意听你说话       | /114 |
| 尊重也是一种征服        | /115 |
| 获得好感的八种方法       | /117 |
| 学会找一个美丽的借口      | /121 |
| 时刻不忘记说一声谢谢      | /122 |
| 道歉不仅仅是认错        | /124 |
| 批评切忌没完没了        | /125 |

## 第二篇 把握说话的分寸

### 第7章 说话要注意必要的尺度

|           |      |
|-----------|------|
| 说话要真实负责   | /129 |
| 说话要礼貌周到   | /130 |
| 说话要言之有物   | /131 |
| 说话要会用比喻   | /131 |
| 说话要善于抓人心  | /132 |
| 说话要恰到好处   | /133 |
| 说话要善于寻找话题 | /135 |
| 说话时要自然大方  | /136 |
| 说话时要大胆表达  | /136 |
| 说话时要谦虚谨慎  | /137 |

|           |      |
|-----------|------|
| 改掉不良的说话习惯 | /139 |
| 正确把握说话的节奏 | /141 |
| 抑扬顿挫的妙用   | /142 |
| 到什么山上唱什么歌 | /144 |

## 第8章 说话要掌握一定的准则

|             |      |
|-------------|------|
| 说话的首要4原则    | /146 |
| 说话表情达意的3要求  | /149 |
| 说话时要善于以情理服人 | /151 |
| 说话要懂得变通     | /152 |
| 说话就是要“有话好说” | /153 |
| 说话之前要听懂别人的话 | /154 |
| 说话之前先了解状况   | /155 |
| 不要触及别人的痛处   | /156 |
| 说话要善于“反败为胜” | /157 |
| 说话绝对不能含糊不清  | /158 |
| 说话的语言不要太专业化 | /159 |
| 说话时要放松自己的情绪 | /160 |
| 说话时要会换位思考   | /160 |
| 说话时不宜开过头的玩笑 | /161 |
| 说话时切莫自以为是   | /162 |

## 第9章 说话的语言要有幽默感

|              |      |
|--------------|------|
| 说话要有幽默感      | /164 |
| 幽默常常是从生活中产生的 | /165 |
| 说话幽默的三条原则    | /166 |
| 幽默时不妨自嘲一下    | /168 |
| 幽默就要缓解紧张气氛   | /169 |
| 说话幽默的六种方法    | /169 |
| 用有限的语言创造幽默   | /171 |



|                |      |
|----------------|------|
| 幽默是人生活中的调味品    | /173 |
| 幽默的技巧          | /174 |
| 常见的 9 种幽默方式    | /175 |
| 幽默就是对生命透彻之后的豁达 | /181 |
| 幽默语言尤其要精练      | /182 |
| 防止幽默适得其反       | /183 |
| 幽默并不是一种天赋      | /184 |

## 第 10 章 说话要说服力

|                  |      |
|------------------|------|
| 说服他人要遵循的原则       | /186 |
| 寻找最佳突破点          | /188 |
| 说服三要素不可或缺        | /189 |
| 经常使用的 5 种说服他人的妙法 | /191 |
| 隐藏劝说的动机          | /196 |
| 采用“迂回出击”的策略      | /197 |
| 巧妙应对饶舌的常客        | /199 |
| 善于与他人达成一致        | /201 |
| 优雅地用词也很重要        | /201 |
| 说得多不如说得巧         | /202 |
| 忠言不要逆耳           | /203 |
| 学会去和别人商量         | /203 |
| 理由是说服人的关键        | /204 |
| 让别人按自己的方式去做事     | /206 |
| 不要刺激别人的错处        | /207 |

## 第 11 章 说话要注意场合

|              |      |
|--------------|------|
| 什么场合说什么话     | /208 |
| 公共场合说话有讲究    | /209 |
| 适当的场合提出适度的批评 | /209 |
| 酒桌上的语言不可小视   | /210 |



|              |      |
|--------------|------|
| 敬酒有学问        | /211 |
| 做客拜访要讲究      | /212 |
| 看望病人更要会说话    | /212 |
| 传达不幸消息有讲究    | /213 |
| 递名片有讲究       | /214 |
| 和异性沟通有讲究     | /215 |
| 对待身体有缺陷的人要公平 | /215 |
| 面试的言语有讲究     | /216 |
| 说敬语有讲究       | /217 |

## 第 12 章 说话要避免尴尬

|               |      |
|---------------|------|
| 注意礼节,避免忌讳     | /218 |
| 不说负面话,有意见当面说  | /219 |
| 碰到非常场境,机敏应答   | /221 |
| 说话要对事不对人      | /221 |
| 面对挑战,沉着冷静     | /222 |
| 说话要给对方一个退路    | /223 |
| 抓住时机澄清误会      | /223 |
| 巧妙应付别人的奚落     | /224 |
| 莫要口无遮拦,避免话不投机 | /225 |
| 化干戈为玉帛        | /226 |
| 克服卑怯的心理       | /227 |
| 有时候沉默是金       | /227 |
| 花点心思听人说       | /228 |
| 不行就找借口开溜      | /229 |
| 用幽默来化解尴尬      | /230 |
| 特殊场合特殊处理      | /230 |

## 第 13 章 说话要点到为止

|            |      |
|------------|------|
| 批评他人时要点到为止 | /232 |
|------------|------|



|                |      |
|----------------|------|
| 不要让成见左右你       | /235 |
| 批评不要没完没了       | /236 |
| 含蓄才是最有力量的      | /237 |
| 即使批评也不妨来点风趣    | /237 |
| “戴高帽”的故事       | /238 |
| 了解赞美的法则        | /239 |
| 不要给赞赏打折扣       | /239 |
| 重复地赞美有时也是一个好办法 | /240 |
| 拿捏好赞美的尺度       | /241 |
| 上级需要你的赞美       | /241 |
| 下级需要你的赞美       | /242 |
| 赞美式的说话也要因人而异   | /243 |
| 用间接赞美来达成目的     | /243 |
| 即使奉承也要坦诚得体     | /244 |

## 第三篇 提高说话的水平

### 第14章 公关时的说话水平

|             |      |
|-------------|------|
| 公关说话的“黄金法则” | /247 |
| 社交场合说话要注意方法 | /248 |
| 心有所思,口有所言   | /250 |
| 巧妙地进行自我辩解   | /253 |
| 赞美有时也无须刻意修饰 | /254 |
| 不打无准备的仗     | /256 |
| 知己知彼的舌锋之战   | /257 |
| 投其所好的妙处     | /258 |
| 掌握待客的语言之道   | /259 |
| 请人办事的讲究     | /260 |
| 没话找话的艺术     | /261 |
| 对症下药的艺术     | /262 |

|             |      |
|-------------|------|
| 软磨硬泡的艺术     | /263 |
| 善于说话缩短双方的距离 | /264 |
| “强取豪夺”的艺术   | /266 |
| 办事时说话的七忌    | /267 |

## 第 15 章 辩论时的说话水平

|              |      |
|--------------|------|
| 做好辩论前的准备     | /269 |
| 正确确立自己的论点    | /271 |
| 积极地展开辩论      | /273 |
| 牢牢把握辩论的主动权   | /274 |
| 掌握清晰的辩论思路    | /275 |
| 辩论贵在巧妙提问     | /277 |
| 仔细推敲,巧妙应付诡辩  | /278 |
| 重视辩论中的细节     | /279 |
| 谨防有“论”无“辩”   | /280 |
| 不断提高论辩能力     | /281 |
| 常见的巧辩七法      | /283 |
| 发挥逻辑思维能力     | /285 |
| 重视“情”在辩论中的运用 | /286 |
| 以退为进,避实就虚    | /287 |
| 巧设两难问题       | /289 |
| 必要时模糊作答      | /291 |
| 反问           | /293 |

## 第 16 章 谈判时的说话水平

|          |      |
|----------|------|
| 谈判中的破题技巧 | /295 |
| 谈判时的入题技巧 | /297 |
| 谈判时的陈述技巧 | /298 |
| 谈判时的提问技巧 | /299 |
| 谈判时的回答技巧 | /300 |



|                |      |
|----------------|------|
| 谈判时要学会观察对方     | /302 |
| 要形成良好的谈判气氛     | /303 |
| 谈判时打破僵局的艺术     | /305 |
| 谈判时的赞美技巧       | /306 |
| 巧妙运用一些常见的口头语   | /308 |
| 当众讨价是必要的       | /309 |
| 有时候沉默也是语言      | /310 |
| 不可不知的 36 种谈判技巧 | /312 |
| 构思新方案不可或缺      | /314 |
| 运用让步的策略        | /315 |

## 第 17 章 演讲时的说话水平

|                |      |
|----------------|------|
| 演讲稿开头的写作       | /318 |
| 演讲稿主体的写法       | /322 |
| 演讲稿结尾的写作       | /326 |
| 演讲稿常用的几种修辞方法   | /330 |
| 塑造良好的演讲形象      | /332 |
| 演讲的语言艺术非常重要    | /333 |
| 演讲要让人听懂        | /334 |
| 演讲要尽量口语化       | /337 |
| 演讲要力求生动形象      | /339 |
| 演讲要力求简洁有力      | /342 |
| 演讲要善于运用合乎人情的技巧 | /344 |
| 演讲要用好你的语音      | /347 |
| 演讲的态势语要优美      | /348 |
| 演讲时的非语言技巧      | /350 |
| 注意演讲的时间规则      | /351 |

## 第 18 章 开会时的说话水平

|          |      |
|----------|------|
| 开会时的介绍技巧 | /352 |
|----------|------|



|               |      |
|---------------|------|
| 会议主持的技巧       | /353 |
| 会议进行的技巧       | /354 |
| 会议结束的技巧       | /355 |
| 必须重视主持会议的语言技巧 | /356 |
| 会议的开场白        | /356 |
| 会议中营造气氛的技巧    | /357 |
| 会议中的准备与衔接     | /358 |
| 把握好会议的主题      | /359 |
| 会议中要善于引导      | /360 |
| 做好会议的总结发言     | /361 |

## 第 19 章 即席发言时的说话水平

|              |      |
|--------------|------|
| 即席发言要能够出奇制胜  | /363 |
| 即席发言也要抓出关键   | /364 |
| 即席发言的选题原则    | /365 |
| 即席发言的材料组织技巧  | /366 |
| 培养打腹稿的能力     | /366 |
| 即席发言的组材方法    | /369 |
| 即席发言时的穿插技巧   | /370 |
| 即席发言要灵活生动    | /370 |
| 即席发言时的结束语    | /371 |
| 简洁新颖的技巧      | /373 |
| 被人发问时的即席发言   | /374 |
| 灵感勃发的即席发言    | /374 |
| 被邀请时的即席发言    | /375 |
| 参观访问或集会的即席发言 | /375 |

## 第 20 章 接触媒体的说话水平

|           |      |
|-----------|------|
| 实事求是,尊重媒体 | /377 |
| 与媒体平等相待   | /378 |



|           |      |
|-----------|------|
| 积极地结交媒体朋友 | /379 |
| 说你该说的技巧   | /380 |
| 答非所问的技巧   | /381 |
| 避而不答的技巧   | /381 |
| 以问代答的技巧   | /382 |
| 怪问怪答的技巧   | /382 |
| 委婉回答的技巧   | /382 |
| 即兴智答的技巧   | /383 |

