



职场咖啡系列丛书

常 桦 / 编著

会说话 行天下

WILL
TALKING

长征出版社

职场咖啡系列

常 桦 / 编著

会说话 行天下

WILL
TALKING



图书在版编目(CIP)数据

会说话,行天下/常桦编著. —北京:长征出版社,
2009.9

ISBN 978 - 7 - 80204 - 565 - 1

I. 会… II. 常… III. 口才学—通俗读物 IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 082435 号

书 名:会说话,行天下

作 者:常 桦

责任编辑:胡高昂

装帧设计:康 欣

版式制作:北京博雅正典文化发展中心

出 版:长征出版社

社 址:北京阜外大街 34 号 邮编:100832

电 话:68586781

总 发 行:北京快乐共享文化发展有限公司

电 话:010 - 63701316

经 销:新华书店

印 刷:北京画中画印刷有限公司

开 本:1000 × 700mm 1/16

字 数:225 千字

印 张:17.75

版 次:2009 年 7 月第 1 版

印 次:2009 年 7 月北京第 1 次印刷

定 价:28.00 元

ISBN 978 - 7 - 80204 - 565 - 1

(如有印刷、装订错误,请寄印刷厂调换)



序 言

现代社会是一个竞争与合作的社会,有些人在竞争中失败,有些人在合作中成功。

现代交际中,是否能说,是否会说,以及掌握言谈交际相关知识能力的多少,影响着一个人的成功或失败。生意场上常有“金口玉言”,“利言攸先”;政治场上常有“领导过问了”,“一言定升迁”;文化界常有“点睛之笔”,“破题之语”;生活中常有“生死荣辱系于一言”……在社会上,每个人的能力都不一样,要快速了解他们,不妨看看他们的语言表达能力的高低,其主要表现是说话的艺术。语言的力量能征服人的心灵。成功的口才是一把万能钥匙,它可以打开各种困扰人们彼此沟通交流的锁。有了它,不熟悉的人可以熟悉起来,长期形成的隔阂可以消失,甚至公司之间、社会团体之间、国家之间的矛盾有时也可以通过它得到解决。若是语言运用不当,则可能导致交际失败,甚至损害自身的形象。

口才是一门语言的艺术,是用口语表达思想感情的一种巧妙形式。懂得语言艺术的人,懂得相处之道的人,他不会强迫别人与自己的观点一致,而是巧妙地引导他人到自己的思想上来。那些善于用口语准确、贴切、生动地表达自己思想感情的人,办事往往圆满;反之,不懂得语言艺术的人,则会让自己陷入困境。

在许多情况下,能够成功交谈的人,可以轻而易举地扩展其人际关系。因为人人都愿意和他在一起,听他说话,所以他会在人气上占据绝对优势。成为一个成功的交谈者有两个基本要点:一是要真诚,因为“感觉比语言快十倍”,任何人都不愿和一个令人感觉虚伪(无论感觉是对是错)的对象交谈;二是要有幽默感,幽默感可使其他人感受到愉悦轻松的气氛,幽默是交际场上良好的润滑剂。

我们生活的空间中,每天都需要与人进行交流。一个人的才干要被人



认识,要被人了解,如果不借助口才,那是很难想像的。因为工作要交谈,政治要辩论,学术需争鸣,上级得斡旋,经济需谈判,而这些无一不需要口才。因此,你一定要掌握良好的交际方法,才能在芸芸众生中脱颖而出,成为人际交往中的焦点人物。

一个人有没有水平,主要表现在说话上。说话水平高是一个人获得社会认同,上司赏识,下属拥戴和同事喜欢的最便捷、最有效的手段。说话水平直接影响着一个人跻身社会的层次,也影响着一个人的生存质量。美国人类行为学家汤姆士说:“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫,鹤立鸡群。能言善辩的人,往往被人尊敬,受人爱戴,得人拥护。它使一个人的才学充分拓展,熠熠生辉,事半功倍,业绩卓著。”他甚至断言:“发生在成功人物身上的奇迹,一半是由口才创造的。”美国著名政治家、外交家富兰克林也说过:“说话和事业的进步有很大的关系。”你如出言不慎,你如跟别人无理争吵,那么,你将不可能获得别人的同情,别人的合作,别人的帮助。无数事实证明,说话水平是事业成功的重要因素之一,口语表达的好坏直接关系到事业的成败。

如今,人们常说“口才、金钱、电脑”是最具影响力的三大法宝。口才独冠“三宝”之首,可见其作用和价值非同寻常。口才和交际能力是我们提高素质、开发潜能的重要途径,也是我们驾驭生活、改善人生、追求成功的无价之宝。



目 录

第一章 说好第一句话

一、说话之前先微笑	2
● 每一天从微笑开始	2
● 微笑是一种世界语言	3
● 用你的笑容广结人缘	6
● 微笑能使你口吐莲花	8
● 笑容代表你的心	10
二、来一个精彩的开场白	12
● 学会推销自己	12
● 说第一句话要细思量	13
● 礼貌的称呼是交际的敲门砖	15
● 迅速找到共同话题	16
● 激起对方的说话欲望	18
三、把握说话的主动权	20
● 主动引发一场谈话	20
● 打开一个话题	21
● 你想说点什么	24
● 了解他人感兴趣的事	25
● 助你成功的说话技巧	26

第二章 说话要展示你的热情

一、说话要展示你的热情	30
-------------------	----



●推功揽过的话最暖人心	30
●热情是最有力的说话工具	31
●常怀宽容的心态	33
●真诚的谈吐令人心动	34
●感谢的话要立刻说	35
二、拉近你与别人的距离	38
●姓名是最甜蜜的语言	38
●说话也要投其所好	39
●尊重你的下属	40
●说话给人面子	41
●赞美是改变人际关系的润滑剂	43
●谈论适合对方的话题	44
●打圆场的诀窍	46
三、让别人愿意服从你	49
●叫上司为你办事	49
●说服别人的艺术	51
●不要勉强别人	53
●让对方主动反思	54
●说话要找准角度	56
●让人们乐于接受你的请求	58
●辩论孕育着危险	60
●提高说服力的基本原则	61

第三章 说话要得要领

一、说话别闯红灯	64
●说话千万别太随意	64
●病从口入,祸从口出	65
●当着铤子不说矮话	67
●这些说话习惯要不得	68



二、说话要把握好度	70
●寒暄要适度	70
●客气话一多就成了可气	71
●忠告也应不逆耳	72
●适当地运用幽默	74
●安慰别人要得体	75
●兑现你的允诺	77
三、有些话千万不能说	80
●别指责别人的错误	80
●职场中四种话说不得	81
●男人最怕的话题	83
●别在背后说人的不是	84

第四章 说话的必备功夫

一、发挥言语之外的语言魅力	87
●举手投足间尽显迷人风采	87
●秀出美好形象	88
●用你的行为语言告诉对方	90
●让你的声音富有魅力	96
●说话快慢要适中	98
二、该撒谎时就撒谎	100
●从不说假话	100
●创造性地说谎才是说话的高手	102
●说谎让事情更圆满	103
●过于真实只会让你陷入绝境	105
●以谎话留余地的说话技巧	107
三、说话要因人而异	109
●对不同的人采取不同的说话方式	109
●选择同外国人交流的话题	113



●如何与名人交谈	115
●与下属交谈的艺术	117
四、有话好好说	120
●说事要善找机会	120
●说话别往枪口上撞	121
●逢人只说三分话	124
●得理也应饶人	125
●坏话也要好好说	126
●有错认错才叫会说话	128
●讲人情话也有技巧	129
五、说话不可傲气	132
●以请教的方式提建议	132
●既得便宜又卖乖的说话技巧	134
●说“对不起”的艺术	135
●顺耳话多说也无妨	137
六、修炼一张金口	139
●培养点石成金的语言魅力	139
●硬里也可以来点软	141
●批评要遵守的基本原则	142
●提高语言的表达能力	144
●谈吐幽默,方法适当	146
●说什么样的话要分场合	147

第五章 塑造自己成为说话高手

一、智慧的语言是公关的杀手锏	150
●公关语言的存在形态	150
●公关语言的表现形式	151
●公关语言运用的“七要八不要”	153
二、让对方跟着你走	157



●谈判的智慧结点	157
●了解谈判“三性情”	159
●掌握谈判中的交换效应	162
●正确运用谈判语言	164
●谈判结束时的说话方式	165
三、让演讲打动听众的心	167
●把你的思想溶入演讲中	167
●演讲的语言艺术	170
●演讲中随机应变	172
●把听众拽在你的手心	174
●避免和控制冷场	177
●与听众合二为一	178
●演讲的豹头凤尾	181
四、使对方心服口服	185
●用论辩说服打动对方的心	185
●辩论制胜的技巧	187
●指桑骂槐攻击对手	189
●巧妙运用诡辩与反诡辩之术	190

第六章 说话大师秘而不宣的绝招

一、说“不”要说得动听	194
●巧妙向别人说“不”	194
●巧言推托上司的不当委托	195
●上司如何拒绝员工的某些要求	197
●拒绝别人的实用技巧	199
●巧妙回绝别人的追求	203
●面带和善地说“不”	204
二、别忽视电话礼节	207
●给电话“加温”	207



●“打”出你的风度	209
●“接”出你的修养	210
三、有时无声胜有声	213
●会说的不如会听的	213
●沉默是金	214
●一切尽在倾听中	217
●沉默的时机	221
●装作没听懂	223
四、融化尴尬的坚冰	225
●从人情世故中磨炼说话技巧	225
●明话暗说解窘境	226
●险境下说话以快补圆	228
●办公室里话圆事自圆	229
●劝架的说话艺术	233
●轻轻松松消除误会	236
五、曲径可通幽	238
●反对的话绕个弯说	238
●沟通要用委婉的语言	239
●把话变个说法说	241



第一章 说好第一句话

与人交往,开场的第一句话十分重要。把握主动,面带微笑,选择适合对方的“口味”的话语,交谈自然容易深入下去。



一、说话之前先微笑

● 每一天从微笑开始

在生活中,面带微笑的人常常受到人们的欢迎。因为你脸上的微笑,就是向人表示:我喜欢你,我非常高兴见到你!

微笑应该是从内心发出的真诚的笑。那种没有丝毫诚意的微笑,是机械的、敷衍的,也就是人们所说的那种“皮笑肉不笑”,那是谁也欺骗不了的,也是我们所反对、厌恶的。

② 北京一家极具规模的百货公司人事部主任谈到他雇人的标准时说,他宁可雇用一個有可爱的微笑、小学还没有毕业的女孩子,也不愿意雇用一個冷若冰霜的哲学博士。

如果你希望别人用一副高兴、欢愉的神情来对待你,那么你自己必须先要用这样的神情去对别人。

我们建议那些商界人士,尽量对你身边的每一个人微笑。白桦在一家证券交易所上班,他给人的感觉是那种很严肃的人,在他脸上难得见到一丝笑容。

白桦结婚已有十多年,这么多年来,从他起床到离开家这段时间内,他很难得对太太露出一丝微笑,也很少说上几句话。因此,无论他还是太太,都感到家里的生活很沉闷。

他决定改变这种状况。一天早晨梳头的时候,他从镜子里看到自己那张绷得紧紧的脸孔,对自己说:白桦,你今天必须要把你那张凝固得像石膏像一样呆板的脸松开来,你要展出一副笑容来,就从现在开始。吃早餐的时候,他脸上有了一副轻松的笑意,并向太太打招呼:亲爱的,早!



太太当时完全愣住了，可以想象到，那是出于她意想不到的高兴，因为她已经记不清丈夫的上一次微笑是在什么时间了。白桦告诉妻子，他以后要学会微笑着生活、工作。从那以后，他们的家庭生活完全变样了。

现在白桦去办公室，会对电梯员微笑地说：你早！去柜台换钱时，对里面的店员，他脸上也带着笑容。在交易所里，面对那些素昧平生从没有见过面的人，他的脸上也带着一缕笑容。

不久白桦就发现，每一个人见到他时都会向他投之一笑。对那些来向他道“苦经”的人，他以关心的、和悦的态度听他们诉苦。无形中他们所认为苦恼的事变得容易解决了，微笑给他带来了很多财富。

白桦和另外一个经纪人合用一间办公室。他的同事雇了一个可爱的年轻人做助手。那年轻人渐渐地对他有了好感。年轻人这样告诉白桦，自己初来这间办公室时，认为他是一个脾气极坏的人。而最近一段时间来，他的看法已彻底地改变过来。他很真诚地赞美白桦微笑的时候很有人情味！

现在白桦是一个跟过去完全不同的人了，因拥有友谊及快乐而更加充实。

当你感到自己笑不出来时，你不妨强迫自己微笑。如果你单独一人时，可以吹吹口哨，唱唱歌，尽量让自己高兴起来，就好像你真的很快乐一样，那真能使你快乐。哈佛大学的詹姆斯教授曾说：“行动好像是跟着感觉走的，可是事实上，行动和感受是并行的。所以你需要快乐时，就要强迫自己快乐起来。”

人是一种感情动物，所以人是很容易被感动的，而感动一个人靠的未必都是慷慨的施舍和巨大的投入。往往一句热情的问候，一个温馨的微笑，就足以在人的心灵中洒下一片阳光。如果你要改变自己说话的影响力，那就先从改变那幅板着的面孔开始，学会露出一个阳光灿烂的微笑。

●微笑是一种世界语言

世界上有许多个民族，每个民族都有独特的风俗习惯和文化，都有不



同的禁忌和避讳。微笑是我们这个星球上最通用的语言,因此,不论走到哪里,只要你面带微笑,都会受到人们的欢迎。

俗话说“一笑解千愁”,“眼前一笑皆知己,举座全无碍目人”。的确,没有人能轻易拒绝一个笑脸。笑是人类的本能,要人类将笑容从脸上抹去是件很困难的事情。由于人类具有这样的本能,因此微笑就成了两个人之间沟通的金钥匙,微笑具有神奇的魔力,使两个人的内心缩短到最短的距离。真诚的微笑是社会交际中的无价之宝,是社交的最高艺术,是人们交际的一盏永不熄灭的绿灯。

亚里斯多德说过,“人是惟一能笑的动物”。人一到这个世界上,最早会的一种表情就是微笑。笑容能照亮所有看到它的人,它像穿过乌云的太阳,能够带给人们温暖。

但是,在社会竞争日趋激烈、生活节奏日益加快、心理压力逐步增加的情况下,我们身边的人慢慢地都失去了“微笑”,致使这个社会日益缺乏足够的“微笑”。

④ 大多数人认为,微笑是人类与生俱来的本能,是无所谓的。现在,只有在人们慢慢觉得人与人之间因为缺少微笑而变得冷漠的时候;在人们逐渐发现自己已经不记得上一次微笑是什么时间的时候,才想到要回过头来重新研究和认识微笑。

让我们先来看一看这样一个有关于微笑的故事:有一年春天,医生张平先生的诊所里挤满了病人,没有人聊天,室内的空气十分沉闷。疾病让每个人的脸上都挂着一副愁容。大约有六七个病人在候诊,之后又有一位妇女进来了,带着一个才几个月大的孩子。她就坐在一位先生旁边,而这位先生由于等了很长时间,已等得不耐烦了。可是这位先生发觉,那孩子正抬起头注视着他,并对他无邪地笑着。这位先生感到心情顿时开朗起来,于是他也对那个孩子笑了笑。然后他就跟这位母亲聊起她的孩子和自己的孩子来了。一会儿,整个候诊室的人都聊了起来,整个气氛就由乏味、僵硬而变得愉快起来。

微笑具有促进人们沟通的神奇作用,医生对病人报以安慰的微笑,就像是给病人打了一针止痛针,不仅能减轻病人肉体的疼痛,也抚慰了患者



的心理,同时也使病人由此对医生增加信赖感;售货员对顾客报以友善的微笑表示欢迎,可以调动顾客的购买欲和提高成交率;公交车售票员对乘客报以“李素丽式”的微笑,则可以缓解乘客因挤车而产生的抱怨、不快和压抑感。

美国的希尔顿酒店名贯五洲,是世界上最负盛名和拥有大量资产的酒店之一。许多人想知道希尔顿成功的秘密,董事长唐纳·希尔顿认为:是微笑给希尔顿带来了繁荣。希尔顿为什么这么重视微笑呢?许多年前,一位老妇人在希尔顿心情不好的时候去拜访他,希尔顿不耐烦地抬起头,他看见的是一张微笑的脸。这张笑脸的力量是那么不可抗拒,希尔顿立即请她坐下,于是双方开始了一次十分愉快的交谈。交谈中他发现老妇人是那么慈祥,她脸上真诚的微笑完全感染了他。从此,他把“微笑”服务作为饭店的宗旨。每当他在世界各地的希尔顿饭店视察时,总会问员工同样的一句话,那就是:“今天,你对顾客微笑了吗?”无论你到遍布世界各地的哪一家希尔顿酒店,你都会亲身感受到——希尔顿式的微笑服务。唐纳·希尔顿总结说:微笑是最简单、最省钱、最可行、也最容易做到的服务;更重要的是,微笑是成本最低、收益最高的投资。因此,他要求员工不管多么辛苦,多么委屈,都要记住这样一个工作原则,即任何时候对任何顾客,都应做到用心真诚地微笑。即使是在20世纪30年代的经济大萧条中——各行各业,每个人的脸上都挂着愁云惨雾的时代,希尔顿酒店的员工仍然用自己的笑容给每位顾客带去阳光。大萧条过后,希尔顿酒店率先进入了繁荣期。希尔顿人正是依靠自己的微笑赢得了“上帝”,从此,它迈入了黄金时期。

微笑是一种适于人们交际的世界语。微笑没有国界,也没有阶级之别,人人都有权利享受别人真心的微笑。达·芬奇的传世名作蒙娜丽莎《永恒的微笑》以画中人含蓄、迷人的微笑在世界人民心中留下了美好的印象,也树立了微笑的经典。但有些朋友可能会说,我天生不爱笑,也不会微笑。没关系,因为微笑是可以培养的。希尔顿酒店的每一位员工都必须接受微笑训练,每天练习微笑,最终获得了成功就证明了这一点。微笑是人际沟通的需要,更是提高现代人综合素质的需要。



首先,微笑是一种最不花本钱的沟通手段。微笑可以称之为“感情投入”的无任何资金消费的投资。在与人交往中,一个真诚、自然的微笑,等于你向对方说:我尊敬你、你是受欢迎的、我愿意帮助你……你发出了亲切友善的信息,对方自然也会对你抱以亲切友善的态度。

其次,微笑可以改变一个人的外貌。微笑像一剂神奇妙药,可以让人们平添几分动人的光彩。一个人若能时常保持亲切自然的微笑,即使他(她)相貌平平,也会给人以神采飞扬、积极向上的良好印象。微笑会使你引人注目,使人觉得你易于亲近。

另外,微笑可以缩短人们之间的距离。在与人(尤其是陌生人)交往时,即使只是一个淡淡的微笑,也能表示出对对方的尊敬、欢迎与欣赏,微笑能立刻拉近双方的距离,打消因为陌生而产生的紧张、怀疑与忧虑,创造一种轻松和谐的交流气氛,提高交流效果。

还有,微笑是可以互相传染的。微笑是最生动、最形象、最友好的无声语言,它本身就具有强烈的感染力。面对一个向你微笑的人,你是很难板起脸孔故做冷傲的,一般都会情不自禁地回以一笑。微笑就这样不知不觉地渗透到你的生命里。

在当今的社会里,人与人之间似乎变得越来越冷漠,常把微笑挂在脸上是你走向成功的一把金钥匙。一种真正的微笑,一种令人心情温暖的微笑,一种发自内心的微笑,能使你在与人交往的过程中受到欢迎。微笑让我们走向成功。

●用你的笑容广结人缘

当马文还是个小孩时,父亲便撒手人间,母亲和他兄妹五个艰苦度日。母亲靠替人洗衣、缝纫换得微薄的收入,勉强能够供养孩子上学。在寒冷的冬天,他们的房子无法御寒,因为他们没有棉被,所以常挤到厨房取暖。

当时,天花、猩红热等传染病大为肆虐,马文一家不断被病痛、贫困、死亡的阴影缠绕,兄妹五个人中有三个夭折了。在这种环境下,马文极少体会到笑容的滋味,甚至无法表现出任何的快乐。