

HUI SHUOHUA
HUI BANSHI
HUI ZUOREN
吴学刚/编著



会说话 会办事 会做人

一个人的成功，
15%取决于专业知识，
85%取决于口才艺术

地震出版社

会说话 会办事 会做人

吴学刚/编著

地震出版社

图书在版编目(CIP)数据

会说话,会办事,会做人 / 吴学刚编著. —北京:地震出版社, 2009.4

ISBN 978-7-5028-3393-0

I. 会… II. 吴… III. 口才学—通俗读物 IV. H 019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第028775号

地震版 XT200900022

会说话 会办事 会做人

吴学刚 编著

责任编辑:李振刚

责任校对:孙铁磊

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467991

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:三河市鑫利来印装有限公司

版(印)次:2009年4月第一版 2009年4月第一次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:332千字

印张:18

书号:ISBN 978-7-5028-3393-0 / H(4121)

定价:34.00元

版权所有 翻印必究

(如有印装问题 本社负责调换)

前言

人际关系大师戴尔·卡耐基曾说：“一个人的成功，15%取决于专业知识，85%取决于口才艺术。”

当今社会，很难找到一个不需要口才的行业。事实上，随着社会的多元化发展，像管理、记者、导游、营销、服务、教师、主持人等职业越来越讲究口才的艺术性，口才已经成为人们生活中不可缺少的技能。拥有好口才，就像拥有了成功的砝码，成为许多人孜孜不倦的追求。

口才好会让人如沐春风，极为受用，小则可以让人快乐，大则可以办成大事；口才不好，小则会招来祸患，大则可以丧命。舌头是圆的，也是软的，又圆又软的舌头能把“丑话”说成“好话”，也能把“好话”说成“丑话”。

古代有一位国王，一天晚上做了一个梦，梦见自己满嘴的牙都掉了。于是，他就找了两位解梦的人。国王问他们：“为什么我会梦见自己满口的牙全掉了呢？”第一个解梦的人就说：“皇上，梦的意思是，在你所有的亲属都死去以后，你才能死，一个都不剩。”皇上一听，龙颜大怒，杖打了他100大棍。第二个解梦人说：“至高无上的皇上，梦的意思是，您将是您所有亲属当中最长寿的一位呀！”皇上听了很高兴，便拿出了100枚金币，赏给了第二位解梦的人。

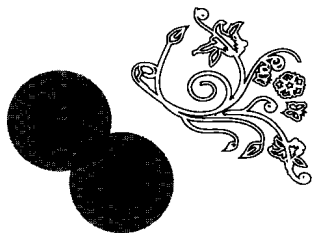
同样的事情，同样的内容，为什么一个会挨打，另一个却受到嘉奖呢？因为挨打的人不会说话，受奖的人会说话而已。

古往今来，凡是在交际场合左右逢源、逢凶化吉、办事顺畅的人，都是拥有好口才的人。拥有好口才，无异于就拥有了胜人一筹

的法宝。同样的意思从不同的人嘴里说出来，听着的人领悟的意思可以大相径庭，由此可见语言的魅力。一个人的说话水平可以决定他的生活层次。说话水平高的人，口若悬河，谈吐隽永，妙语连珠，言辞得体，谈天说地，可以“天机云锦为我用”；赞美他人能够“良言一句三冬暖”；给人安慰能够“一叶一枝总关情”……这样的人，往往容易被人尊重，受人欢迎，能赢得他人的友谊、信任、支持和帮助，在事业上也容易获得成功。而说话水平低的人，总是语无伦次、词不达意，就好像“茶壶里煮饺子——肚子里有货，嘴上却倒不出来”，也会恶语半句六月寒，一句话能结下一个仇敌……这样的人，就会时时处处感到困窘，容易被人冷淡、遗忘。因此，也就必然会给自己的生活和事业带来不利的影响。

过去人们说：佛要金装，人要衣装；现在可以这么说：佛要金装，人要口才。对一个人来说，语言就像他的金字招牌，比任何装饰都更重要。人们需要化妆，需要漂亮的服装，需要香水和时髦的皮包。但有一样“化妆品”，也是最高级的“化妆品”——语言，它随时随地都起作用。生活的语言高度地艺术化，生活也会高度艺术化高品位。每一个人都要掌握日常说话的艺术，追求语言中的精品，让你处处展现你独特的个性和无穷的魅力，让语言展示你的时尚，成为你的财富。

会说话、会办事、会做人，别人就容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你，你的愿望就会达到。本书以生动真实的事例和形形色色的故事深入浅出地向你展示了社会生活中最直接、最便利、最有效的说话办事技巧，教给你如何运用最巧妙的语言把话说到对方心里头。它能给你起到“抛砖引玉”的作用，使你进入“柳暗花明又一村”的境界，叩开你智慧的心扉，让你在成功的道路上风雨无阻！



第一章 会说话是一种资本	1
1. 口才决定事业的成败	3
2. 好口才成功的敲门砖	6
3. 好口才是练出来的	8
4. 丰富你的说话内容	10
5. 注意语言的朴素美	13
第二章 巧说话，让你更讨人喜欢	17
1. 恰到好处地做好自我介绍	19
2. 掌握一见如故的说话技巧	22
3. 讲究称呼的艺术	25
4. 说话时给人留下美好的印象	28
5. 让人感觉到你的热心和诚意	31
6. 言不在多，达意则灵	34
7. 说得好不如说得巧	37
第三章 灵活机智，广结善缘聚人脉	41
1. 多讲“良言”，少说“恶语”	43
2. 管好自己的嘴巴很重要	45
3. 话要说到点子上	48
4. 不要做争强好胜的“嘴上英雄”	51

5. 到什么山上唱什么歌	54
6. 给“谎言”系上红丝带	57
7. 正话反说攻人心	60
8. 这样说“不”最艺术	62
9. 包装你的语言，让人接受和信服	65

第四章 能说会道，求人办事少发愁..... 69

1. 以“礼”服人好办事	71
2. 恰到好处地赞美别人	74
3. 求助他人时学会巧开口	77
4. 说话要留有空间	80
5. 甜嘴巴，好办事	83
6. 巧妙利用同事为你办事	86
7. “软磨硬泡”能办成大事	89
8. 张嘴借钱要懂策略	92

第五章 风趣幽默，一言九鼎威力大..... 95

1. 幽默是一种快乐的力量	97
2. 幽默的威力大无穷	100
3. 幽默虽好，但不能滥用	103
4. 幽默地拒绝更有效	106
5. 与同事分享幽默的乐趣	109
6. 在轻松愉快中完成交易	112
7. 谈判时也可以适度的运用幽默	115
8. 幽默是演讲中的“食盐”	118
9. 幽默是爱情的催化剂	121
10. 幽默让家庭的土壤开出趣味之花	125

第六章 左右逢源，职场中游刃有余..... 129

1. 不要在同事面前过多炫耀自己	131
------------------------	-----

2. 不要做办公室里的“长舌妇”	134
3. 礼让三分，同事间不要计较只言片语	137
4. 委婉表达，避免与同事“交火”	140
5. 不要在办公室议论自己的上司	143
6. 多给同事留“面子”	146
7. 跟难“对付”的同事搞好关系	149
8. 有些话不可在办公室里乱讲	153
 第七章 娴熟得体，平步青云晋升快	157
1. 良好的沟通能赢得上司的青睐	159
2. 维护好领导的面子和尊严	162
3. 和自己的领导友好相处	165
4. 善于运用赞扬的艺术	168
5. 抓住领导的心理进行交谈	171
6. 把握好与领导谈话的分寸	174
7. 运用幽默的力量让领导笑口常开	177
8. 用好口才争取自己的应得利益	180
9. 慎重地给领导提建议	183
 第八章 口吐莲花，宾客迎门财路畅	187
1. 说好开场白，生意自然来	189
2. 从顾客的兴趣爱好进入“正题”	192
3. 和气生财，互利共赢	195
4. 巧言妙语好推销	198
5. 诚实守信，以诚待人	200
6. 顾客就是“上帝”	203
7. 对顾客要实话实说	206
 第九章 出口成章，慷慨激昂赢四座	209
1. 开个好头，演讲并不难	211

2. 多下功夫，克服紧张心理 214
3. 演讲要做到简洁有力 217
4. 情感是演讲生命力的源泉 220
5. 培养应变和控场能力 223
6. 编筐编篓，全在收口 225

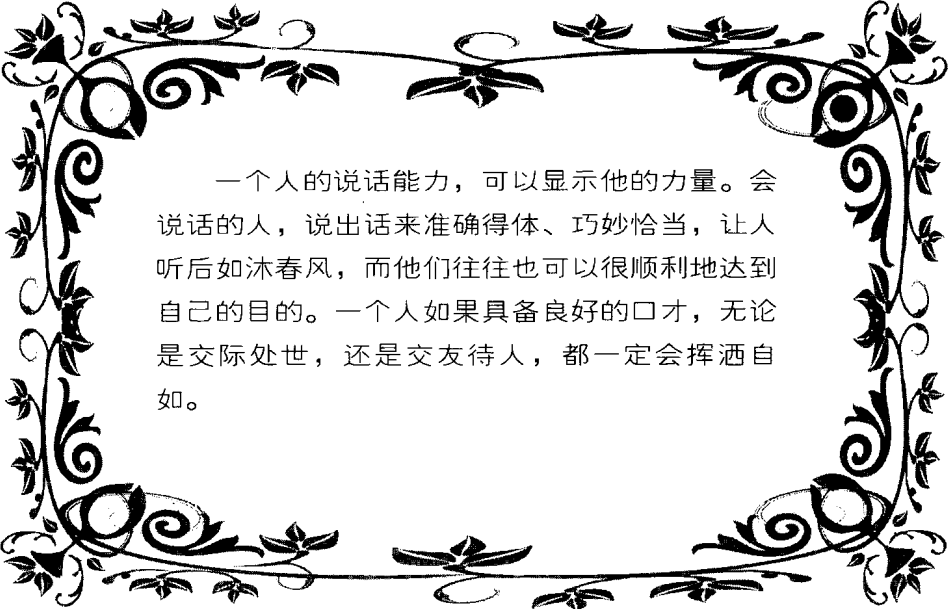
第十章 铁嘴铜牙，智勇兼备得先机 229

1. 在和谐的氛围里开始谈判 231
2. 巧妙运用各种技巧说服对方 234
3. 投石问路，摸清底细 237
4. 掌握好“答”的技巧 240
5. 调整好心态，成为最后的赢家 243
6. “拖延时间”用处多 246

第十一章 言为心声，甜言蜜语爱义浓 249

1. 夫妻对话是大有学问的 251
2. 少一份猜疑，多一份信任 254
3. 婚姻需要“唠叨”的雕琢 257
4. 会“撒娇”的女人更讨人喜欢 260
5. 斗嘴要遵守一定的原则 262
6. 夫妻间也需保留一些小秘密 265
7. 探清虚实再开口 268
8. 吵架是夫妻生活中不可缺少的元素 271
9. 夫妻和解要讲技巧 274

第一章 会说话是一种资本



一个人的说话能力，可以显示他的力量。会说话的人，说出话来准确得体、巧妙恰当，让人听后如沐春风，而他们往往也可以很顺利地达到自己的目的。一个人如果具备良好的口才，无论是交际处世，还是交友待人，都一定会挥洒自如。

1. 口才决定事业的成败

事业成功与否离不开口才。好的口才可以使我们获得别人的同情、帮助，与人合作，受到他人的赞赏。

在我们的一生中，拥有好的口才，有助手我们生活愉快、工作顺利、事业有成，锦上添花！好的口才可使经商者顾客盈门，财通三江；好的口才可以使合家欢乐，其乐融融；好的口才如战鼓催征，雄兵开拔，如江水直下，一泻千里，如绵绵春雨，滋润心田。

我们每天都要处理很多事情，或者和自己有直接关系，或者与自己身边的人有关。如果我们处理不好，就会让我们生活陷入被动的局面，如果我们拥有了良好的口才，这一切就会变得十分容易。

事业的成功和失败，往往决定于某一次谈话，这话一点也不夸张。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“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，往往使人尊敬，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。”

1940年，正当美、英、苏等国家共同抗击纳粹德国的关键时刻，英国处在欧洲反法西斯的最前线，由于黄金已经枯竭，根本无力按照“现购自运”的原则从美国手中获取军事装备。作为英国的重要盟友，罗斯福深知唇齿相依的道理。在反法西斯战争旷日持久的情况下，英国一旦被纳粹击溃，希特勒一朝得势，势必严重威胁到美国的利益。美国全力支持英国是理所当然的事情。

但是，美国国会一些目光短浅的议员们只盯着眼前利益，丝毫不去关心反法西斯盟友和欧洲糟糕的战局。罗斯福认为，应该说服他们，使《租借法》顺利通过，全力支持英国。为此，在当年12月17日，罗斯福特别举行了一个意义重大的

记者招待会。

“尊敬的女士们、先生们！”在简要介绍了《租借法》以后，罗斯福紧接着用浅显的比喻来说明他的设想，“假如我的邻居家失火，在数百英尺外，我拥有一条浇花的水管，要是赶紧借给邻居拿去接上水龙头，就可能帮他灭火，以免火势蔓延到我家。但是，在借出前要不要跟他讨价还价？‘喂，朋友，这条管子得花15元，你得照价付钱的’。此时，十分火急，邻居哪能去找钱？我想，只要他灭火之后原物奉还，还是不要他15元为好。如果灭火后水管还好好的，他会连声道谢；如果他把东西弄坏了，他得照赔不误，我也不会吃亏的。”

罗斯福总统的比喻，举一反三，浅显易懂，即刻语惊四座，并经由新闻媒体报道，传遍全球。此番妙语不仅说服了议员们无条件支持《租借法》的顺利通过，而且还赢得了丘吉尔和斯大林等反法西斯国家首脑的高度评价。

事实上，一项事业的成败，常会在一次谈话中获得效果。如果我们出言不慎，无理与人争吵。那么，我们将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。无数成功者的事实证明，善于说话是事业成功的催化剂，它直接影响事业的成败。

尼尔·鲍尔特，加州储藏室设计改装公司的创始人。一天，他为了赶往城外，在公寓前拦下一辆出租车。当他坐上座位后，那位友善的司机便跟他攀谈起来。

“您住的这个公寓真的很漂亮。”司机说。

“嗯，是的。”尼尔·鲍尔特心不在焉的说。

“我敢打赌，您的储藏室很小。”他很有把握的说。

听他这么一说，鲍尔特顿时来了兴趣，“你说的不错，它确实很小。”

“那您有没有听说过给储藏室进行重新改装呢？”司机问道。

“啊，我听说过。”

“事实上，开出租车只是我的业余工作，我真正的工作就是按照客户的要求为他们重新设计改装储藏室，以充分而有效地利用储藏室的空间。”

接着，司机问鲍尔特有没有想过对家里的储藏室进行改装。

“这倒没想过，”鲍尔特答道，“不过我确实希望储藏室的空间能再大点。我听说有一家著名的公司也在做这种生意。”

“您说的是加州储藏室设计改装公司吧，那确实是一家大公司。不过，他们能做的，我也一样能做，而且价钱还要比他们便宜得多。”他接着说：“您可以打电话给加州储藏室设计改装公司，就说您需要对储藏室进行改装，他们会派人来进行估价。等他们估好之后，您让他们留一份设计图纸给您。他们肯定不会同意，不过，您就说是把图纸给您的妻子看，以征求她的意见，他们就会给您留下设计图纸。然后，您打电话给我，我保证可以和他们做的一样，而且价钱要比他们便宜30%以上。”

“听起来真是太有趣了。这是我的名片，如果你愿意光临我的办公室，我们可以好好谈一谈。”鲍尔特笑着说。

司机接过名片一看，惊讶的突然转动方向盘，差点把车开到路边的小河里。

“哦，上帝，”他惊叫到，“您就是尼尔·鲍尔特！加州储藏室设计改装公司的创始人！我曾经在电视上见过您，当初就是因为觉得您的计划和想法非常好，我才做起这一行的。”司机一边说一边从后视镜里仔细地打量着鲍尔特。

“我刚才就应该认出您的，真是对不起，鲍尔特先生，我刚才的意思并不是说你们公司的价格太贵，我也不是说……”

“别激动，我很喜欢你的风格和口才。你非常聪明，而且非常有进取心，我很欣赏这一点。你知道乘客都是你忠实的听众，因为他们不得不听你的宣传。而这样做是需要很大的勇气的，为什么不来找我呢？”

这位善谈的司机最后来到了鲍尔特的公司，并且还成了公司最优秀的业务员之一。

俗话说：“一手漂亮字，一口漂亮话。”这是人出门在外的两块“敲门砖”，有此两项过硬的本领，就可以赢得他人的好感。可见，会说一口漂亮话在人们的谋生生涯中是多么重要。



2. 好口才就是成功的敲门砖

口才是一个人智慧的反映，它会影响到我们的事业成功、人际和睦、生活幸福等等，是一种可以随身携带的永远不能放弃的能力。

在现代社会中，人们的交流越来越频繁，谁都不可能脱离他人过离群索居的生活，无论是工作、生活、爱情，我们都要和别人接触，都要和别人说话交流。拥有好口才，我们就能在错综复杂的人际关系网中游刃有余，就能在激烈的社会竞争中脱颖而出，就能在斗智斗勇的谈判桌上侃侃而谈、屡出奇招；拥有好口才，就能在针锋相对的辩论台前巧舌如簧、雄辩如虹，就能在难以预测的情场中挥洒自如，胜券在握。也就是说，好口才就是成功的敲门砖。

美国著名教育专家卡耐基在强调口才的重要性时说：“假如你的口才好……可以使人家喜欢你，可以结交好的朋友，可以开辟前程，使你获得满意的结果。譬如你是一个律师，你的口才便吸引了一切诉讼的当事人；你是一个店主，你的口才帮助你吸引顾客。”“有许多人，因为他们善于辞令，因此而擢升了职位……有许多人因此而获得荣誉，获得厚利。你不要以为这是小节，你的一生，有一大半的影响，是由于说话的艺术。”

中国某集团公司领导人出访某国，同某国外财团谈判关于合资经营新型浮法玻璃厂的问题。由于对方以其技术设备先进的优势漫天要价，使谈判一度陷入了僵局。

后来，该财团所在地的市商会邀请集团公司领导人发表演讲，这位领导人在讲话中若有所指地说：“中国是个文明古国，我们的祖先早在1000多年前就将四大发明的生产技术无条件地贡献给了人类，而他们的后代子孙从未埋怨他们不要

专利是愚蠢的，相反，却称赞祖先为推进世界科学的进步做出了杰出的贡献。现在，中国在与各国的经济合作中，并不要求各国无条件地让出专利权，只要价格合理，我们一个钱也不少给。”这场不卑不亢的精彩演讲，赢得了与会者的赞赏，更赢得了那个国外财团在谈判中的妥协与让步，使双方的合作得以实现。

马雅可夫斯基说：“语言是人的力量的统帅。”就是说口才艺术在社会生活和人际关系中具有不可估量的作用。

杨利伟，第一个进入太空的宇航员，可谓是家喻户晓的新闻人物。航天部门有关领导说，之所以选杨利伟主要有三方面原因：其中之一就是他的心理素质好，口头表达能力强，说话有条理、有分寸。杨利伟认为航天无小事，所以不管做什么事情，都尽最大努力做好，就连训练后的总结会、训练小结也是如此。在总结会上，杨利伟准备充分、积极发言，发言条理清晰，逻辑性强，态度从容。在最终确定三人为首飞候选人之时，三人各方面都十分优秀，难分高下，只是考虑到作为我国第一位进入太空的宇航员要面对全世界的瞩目、接受新闻媒体的采访、进行巡回演讲，才最后定下让口才好的杨利伟首飞。可以说，口才的出类拔萃，给杨利伟的成功带来了很大的帮助。

我们要生活、工作，就离不开说话，如何让自己在人群中脱颖而出，如何让自己独树一帜？很简单，好的口才就会成就你。

一次，相声演员姜昆到广州演出，市属几家新闻单位的记者纷纷前往采访，不料，被姜昆一一婉言谢绝，这使记者们十分失望。这时，有一位女记者却再次叩响了姜昆的房门，说：“姜昆同志，我是一个相声迷，我对您的表演很欣赏，可是我想跟您谈谈您演出时的一些应特别注意的细节问题……”

姜昆一听是为自己更完美的演出而来的，便十分热情地接待了她。

随着社会的进步和发展，口才已成为决定一个人生活及事业成败的重要因素。有句话说的好：“是人才不一定有口才，但是有口才必定是人才。”好口才是人生最基本的技能，是走向成功的基本保证，练就好好口才，就能在谈笑间达到预期的目标。

3. 好口才是在练出来的

提高口才能力的方法并不复杂，一些简单的训练方法可能就是实用的方法。它能够让我们在最短的时间里提高口才能力，丰富我们的口才技巧。

说话是人的基本能力，这是因为，在人的大脑里虽然早就贮存了“语言习得机制”，但没有人是天生口才就好、能言善辩的，即使是令人钦佩的名嘴或演说家，也不是在任何场合说话都能赢得满堂彩。说话和其他才能一样，要日积月累，不能一步登天。口才好的人也是在一次又一次的经验中借着观察听众，逐渐掌握技巧，不断提升自己的说话能力的。说话是为了让他人能理解自己，借谈话来取得互信和互谅。如果你认为对方无法理解你的意思，就不去花时间与心力和他交谈，那么这就表示你并不了解说话的功能。因此，练出好口才是人生的必修课。

春秋战国时代的大说客苏秦，曾经在的鬼谷子门下学艺。出师后先去游说家乡洛阳的东周之君周显王，周显王不信任他，只好远赴秦国游说秦惠王，结果因为秦惠王“方诛商鞅，疾辩士，弗用”（《史记·苏秦列传》）。苏秦被弄得脸上无光，伤心地回到家里，妻子不把他当丈夫，嫂子不把他当小叔子，父母不把他当儿子……苏秦毫不灰心，翻箱倒柜，找出了鬼谷子给他的《太公阴符》，经过一年的反复琢磨和演习，周游列国，获得巨大成功。

很多在口才上取得成就的人，他们大多认为自己从小并不善于言辞。那么他们为什么能够靠嘴上功夫吃饭呢？很简单，正因为他们自认为口才不佳，才会加倍努力去提升自己的表达技巧。

所谓口才好，并不表示一定要口吐莲花、八面玲珑。许多人在非正式的场合