

专为年轻人打造的实用性口才宝典

年轻人必知的

160条

行走江湖的沟通宝典

立足社会的交流指南

说话技巧

赵会芹 陌青青◎编著



会说话是年轻人一生的财富，是迈向成功的阶梯。

而如何成为一个说话讨人喜欢的人，这其中包含着许多的“学问”：

- ◆ 如何打造高超的说话技巧
- ◆ 如何营造最好的沟通环境
- ◆ 如何敢说、会说、巧说……

华夏出版社

年轻人必知的

160^条

说话技巧

华夏出版社

图书在版编目(CIP)数据

年轻人必知的160条说话技巧/赵会芹, 陌青青编著.

北京: 华夏出版社, 2009.10

ISBN 978-7-5080-5301-1

I. 年… II. ①赵…②陌… III. 人间交往—语言艺术—
青年读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第134209号



出品策划:

网 址: <http://www.xinhua bookstore.com>

年轻人必知的160条说话技巧

编 著: 赵会芹 陌青青

责任编辑: 杨永龙

封面设计: 思想工社

排版制作: 思想工社

出版发行: 华夏出版社

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

经 销: 四川新华文轩连锁股份有限公司

印 刷: 北京汇林印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 20

字 数: 270千

版 次: 2009年10月第1版 2009年10月第1次印刷

定 价: 29.80元

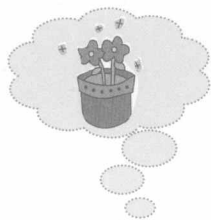
书 号: ISBN 978-7-5080-5301-1

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换



如果你的口才好，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。有许多人，因为他善于辞令，因此而擢升了职位，有许多人因此而获得了荣誉，获得了厚利。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艺术。

—— 戴尔·卡耐基



人从呱呱落地那天起就会哭，在蹒跚学步的时候就学会了咿咿呀呀，在尚未能写出自己的名字时，就学会了或简单或复杂的表达方式。然而有些人一直到终老也未能学会把话说得讨人喜欢。

就像很小的时候听过那个老掉牙的故事：

有个人请客，看看时间过了，还有一大半的客人没来。主人心里很焦急，便说：“怎么搞的，该来的客人还不来？”一些敏感的客人听到了，心想：“该来的没来，那我们是不该来的？”于是悄悄地走了。主人一看又走掉好几位客人，越发着急了，便说：“怎么这些不该走的客人，反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：“走了的是不该走的，那我们这些没走的倒是该走的了！”于是又都走了。最后只剩下一个跟主人较亲近的朋友，看了这种尴尬的场面，就劝他说：“你说话前应该先考虑一下，否则说错了，就不容易收回来了。”主人大叫冤枉，急忙解释说：“我并不是叫他们走！”朋友听了大为恼火，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了！”说完，头也不回地离开了。

想想我们自己，是不是很多时候也在犯着同样的错误：明明是好心，可总是让人不满意，明明没有想刻意伤害谁，可结果却是让别人拂袖而去。

生活中的矛盾十有八九也是因为不恰当的说话方式引起的，就像古代那个有名的“舌头宴”。

主人让奴隶去张罗一道世界上最美味的菜，奴隶上了一桌子舌头，并且解释说世界上最动听的话莫不是从舌头说出来而让别人觉得幸福的。主人心里虽是服了，可还想着为难奴隶，于是又让他去准备一道世界上最难吃的菜肴，

奴隶还是上了一桌子舌头，同时解释：世界上的仇恨、伤害也莫不是因为舌头引起的。主人终于心服口服。

既然舌头可以口吐莲花、妙语连珠，为什么我们要用它说出刻薄和怨恨的话而去伤害其他人呢？为什么我们不用最讨人喜欢的方式说话？要知道，让别人喜欢，自己也会觉得有成就感，这样不但求人办事会更容易，而且自己内心也会觉得更加幸福和快乐。

究竟什么是最讨人喜欢的说话方式？有人以为口齿伶俐便是会说话，以为言语优美便是口才好，以为一味去称赞别人、拍别人的马屁就是一个八面玲珑的人。这恐怕只是一种误解。人们运用语言的目的是交流思想，而不是表现口才。一说话就像演讲一样声情并茂容易让人对你敬而远之，一说话就是“美女”“帅哥”，这样又会让别人觉得你过于轻浮。要知道，别人对你的印象大部分都是从你的言语中总结出来的，过于随便或者过于卖弄都会让别人对你的印象大打折扣。

所以，话说得再多、再动听也未必有用，关键要说到点子上，语言优美固然是好事情，关键是要说到人心里去。

而掌握说话的智慧就一定要选择好方法，《年轻人必知的160条说话技巧》一书里就提到了各种场景下的不同说话方式，内容翔实，语言通俗流畅，深入浅出，颇具实用性、指导性。希望读者朋友在阅读完本书以后，可以讲出最动人的话语。



目 录

CONTENTS



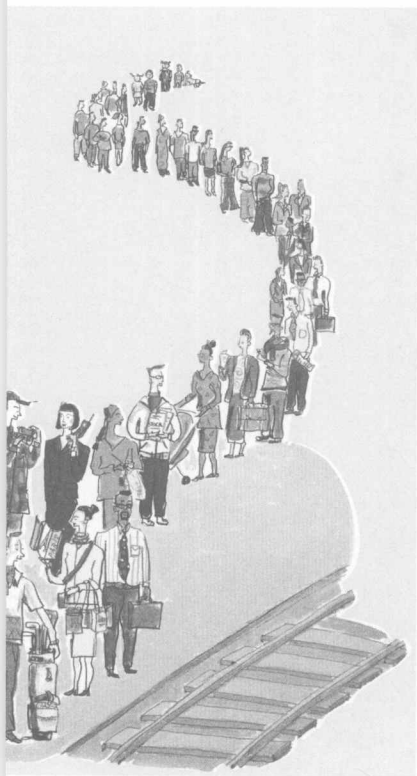
基础篇

第一章 说话方式，八项注意

抓住人心，以诚动人	2
多说“我们”，团结合作	5
给人机会，别当“话痨”	8
想说好话，察言观色	10
谦和诚恳，缩短距离	12
换位思考，说得更好	15
谨慎用语，避免冲撞	17
赞美艺术，看人下菜	19

第二章 初次见面，认识有道

自我介绍要恰如其分	22
谈论别人感兴趣的事	24
与初识的人一见如故	26
大胆说出你的自信来	29
第一次约会如何说话	31
故作不认识赞扬对方	33

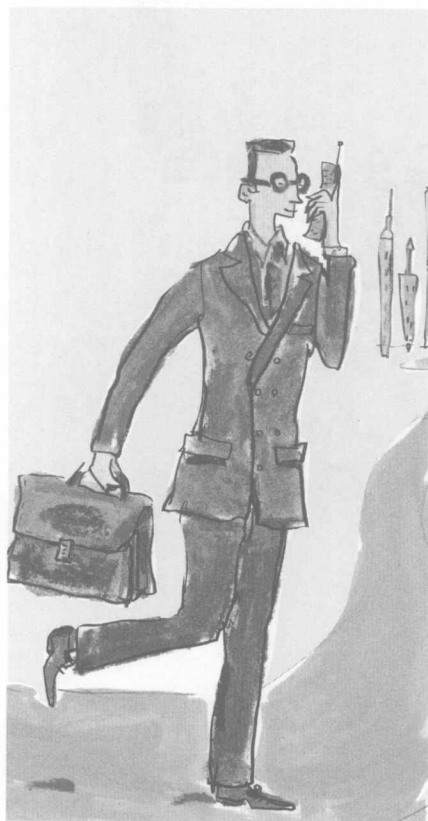


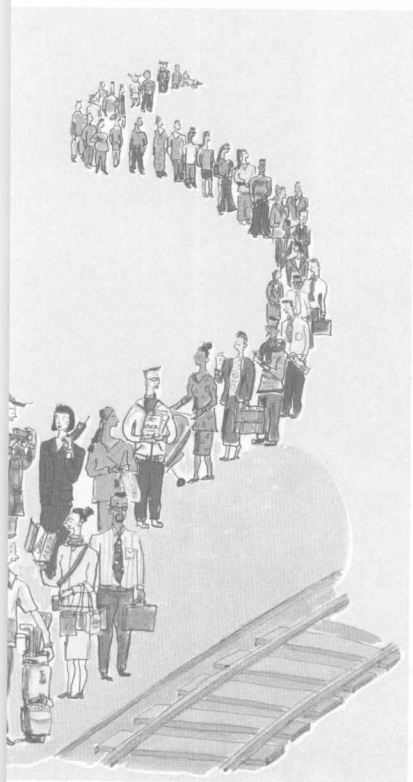
第三章 面子工程，精心维护

面子工程，从自尊做起	36
含蓄委婉，暗提缺点	39
上司缺漏，下属巧补	42
拒绝求爱，讲究方式	45
反驳时刻，留足面子	47
拒绝上司，不能硬来	49
不要刀子嘴，留下豆腐心	51
把意见变为建议	53

第四章 说话贴心，笑就舒心

过犹不及，适度赞美	56
激励他人，用语得体	58
关怀之情，溢于言表	60
转移焦点，顺水推舟	63
多多交谈，情感保值	65
面对女人，会说哄话	68
父母如何与孩子沟通	70
老板如何轻松“催生”	73
被提拔时怎样面对同事	75





第五章 拐弯艺术，把话说圆

以迂为直，绕路说服	78
欲抑先扬，避免直接	81
随机应变，巧转话题	83
委婉拒酒，妙语应酬	86
借人之名，说你的话	89
柔和决策，取代是非	91
迂回战术，巧问薪酬	93
谐音巧用，反贬为褒	95
一语双关，引人就范	98
寓理于事，不言自明	101

第六章 言语表达的甜蜜之道

了解对方，“对症下药”	104
白色谎言，暖心暖胃	106
情真意切，打动对方	108
甜言蜜语，甜而不腻	111
爱要开口，锁住芳心	113
大胆说出，忠心可表	115
两性世界，赞美不同	117
多说“对不起”，大事化作小	119

第七章 嘴上的进退功夫

说服之前先赞美对方	122
说sorry要有技巧	125

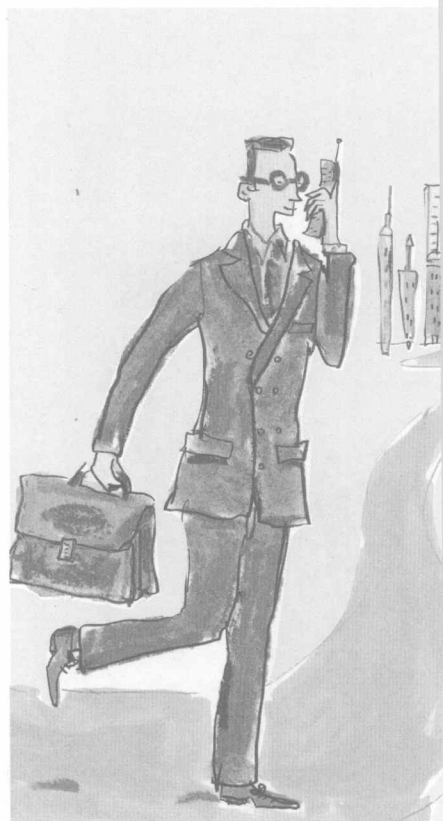
别人论己时切莫打断	128
退一步好前进两步	130
傻子才和同事“交火”	133
当朋友的绿叶会更美	135
挨批之前主动认错	138
让对方说出先入之见	140
从顺着对方的话开始说	143

第八章 硬邦邦的话，“软绵绵”地说

不说绝话，留条后路	146
点到为止，轻加指责	148
良药甜口，忠言顺耳	150
委婉规劝，合法合情	152
多用鼓励，替换责骂	155
替人着想，击中要害	157
情感沟通，要有共鸣	159
将心比心，建立信任	161
理解万岁，缓解郁闷	163
离职原因，如何诉说	165

第九章 让别人微笑着接受批评

欲抑先扬作批评	168
意味深长巧批评	170
挑选时机再批评	172
怀着同情去批评	174
忌旧事重提常批评	176
人多不要乱批评	178



第十章 怎样拒绝，不伤和气

顾及脸面，尊重式拒绝	184
美言在前，缓冲式拒绝	186
借用他人，盾牌式拒绝	188
自我贬低，友好式拒绝	190
诙谐言语，愉快式拒绝	192
委婉暗示，外交式拒绝	194
朋友请求，选择式拒绝	196

第十一章 巧妙应对，脱离尴尬境地

欲盖弥彰，不如自我调侃	200
背后说人，怎样随机急救	202
曲解本意，巧妙回避话题	205
言语幽默，让你远离尴尬	207
童言无忌，如何遮住家丑	209
隐私提问，教你轻松应对	212
回避正题，不做正面反击	215
佯装不知，善于避实就虚	218





第十二章 如何在职场中破冰

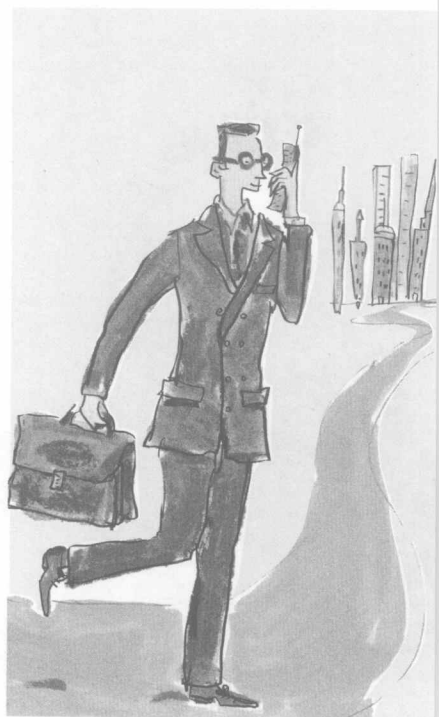
面试冷场，如何破冰	222
两难问题，折中回答	224
职场谈判，先声夺人	226
环顾左右，迂回入题	228
汇报工作，教你几招	230
谦和低调，藏匿锋芒	233
上司面前，切忌抱怨	235
遭到拒绝，保持风度	237

第十三章 求人办事的说话技巧

巧施恭维，诱其就范	240
善于利用逆反心理	242
看人说话，顺水推舟	245
晓以利害，打动他人	248
把握心理，春风化雨	250
有效激将，屡试不爽	252
必要时刻，有话直说	255

第十四章 客户交谈，攻心为上

想他所想，急他所急	258
利用客户最重视的人或物	260
抓住客户最感兴趣的话题	262
诚实是赢得顾客的根本	265
投人所好，得自己所求	267



给客户戴一顶“高帽子” 269

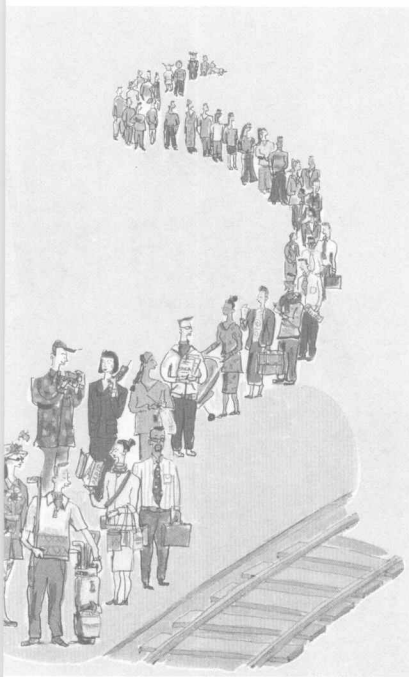
第十五章 拉拢人心，把握尺度

低调说话，高调做事	272
批评下属，留有余地	274
胸怀大度，宽恕同事	277
工作矛盾，巧妙消除	279
安抚对方，给他希望	282
运用技巧，树立威信	284

第十六章 生活中的说话禁区

避开别人的痛处	288
拍马别拍马蹄上	291
夫妻间争辩须知	294
开玩笑适可而止	297
宴席上说话七戒	299
同事的短揭不得	301
面对病人少说为好	303

后 记	305
-----	-----



第一章

说话方式，八项注意



我国著名美学家朱光潜教授曾说：“话说得好就会如实地达意，使听者感到舒适，发生美感，这样的说话，就成了艺术。”说话方式是一门精深的学问，深谙说话之“术”，就能得体地运用语言准确地传递信息、表情达意，使所言收到极佳的表达效果。



抓住人心， 以诚动人

在人与人之间的交流中，如果想要说服对方认同你的观点，靠的是以诚服人、以情服人、以理服人、以德服人，这是感情、知识和心智力量使然。情感的力量是情感的认知和共鸣，知识的力量能使人们信服观点的论证，心智的力量则能使人们接受辩手本身，并进而在有意无意中相信和支持辩手的论证与反驳。

正如一位诗人所言：“动人心者，莫过于情。”抓住了对方的心，与对方交谈也就成功了一半。

如果为人真诚，说话之前先有了真诚的心，那么即使是“笨嘴拙舌”也是没有什么关系的。有太多的事例一再说明，在与人交流时表达真诚要比单纯追求流畅和精彩更重要。

1915年，小洛克菲勒还是科罗拉多州一个不起眼的人物。当时，发生了美国工业史上最激烈的罢工，并且持续达两年之久。愤怒的矿工要求科罗拉多燃料钢铁公司提高薪水，当时小洛克菲勒正负责管理这家公司。由于群情激奋，公司的财产遭受破坏，军队前来镇压，因而造成流血事件，不少罢工工人被镇压。

当时那种情况，可以说是民怨沸腾。然而，小洛克菲勒后来却赢得了

罢工者的信任，他是怎么做到的呢？原来小洛克菲勒花了好几个星期结交朋友，并向罢工代表发表了一次充满真情的演说。那次的演说可谓不朽，它不但平息了众怒，还为他赢得了不少赞誉。演说的内容是这样的：

“这是我一生当中最值得纪念的日子，因为这是我第一次有幸能和这家大公司的员工代表见面，还有公司行政人员和管理人员。我可以告诉你们，我很高兴站在这里，有生之年都不会忘记这次聚会。假如这次聚会提早两个星期举行，那么对你们来说，我只是个陌生人，我也只认得少数几张面孔。上个星期以来，我有机会拜访了整个南区矿场附近的营地，私下和大部分代表交谈过，我拜访过你们的家庭，与你们的家人见过面，因而现在我不算是陌生人，可以说是朋友了。基于这份互助的友谊，我很高兴有机会和大家讨论我们的共同利益。由于这个会议是由资方和劳工代表所组成，承蒙你们的好意，我得以坐在这里。虽然我并非股东或劳工，但我深觉与你们关系密切。从某种意义上说，也代表了资方和劳工。”

这样一番充满真诚的话语，可能是化敌为友的最佳途径。假如小洛克菲勒采取的是另一种方法，与矿工们争得面红耳赤，用不堪入耳的话骂他们，或用话暗示错在他们，用各种理由证明矿工的不是，那结果只能是招惹更多怨恨和暴行。

真诚就像一颗种子，你细心维护它，有一天它就会结出让你惊喜的果实。你真挚待他人，他人也会真挚待你，甚至你敬人一尺，人必回你一丈。但是，我们不能把付出真情当做某种本小利大的低风险投资，使别人觉得你的“真情”只是一种交易的筹码，而算计的权利全在你的手中。

一个旅游团不经意走进了一家甜品店，参观一番后，并没有购买任何甜品的打算。临走的时候，服务员没有抱怨旅游团，相反，他却更加热情，把一盘精美的可可糖捧到了他们面前，并且柔声慢语说：“这是我们店刚进的



新品，清香可口，甜而不腻，请您随便品尝，千万不要客气。”如此盛情，使顾客不知不觉进入了糖果店员工营造的一种轻松友好的氛围之中，恭敬不如从命。既然领了店家的“情”，又岂能空手而去呢？旅游团成员觉得不买点什么，确实有点过意不

去。于是每人买了一大包，在服务员“欢迎再来”的送别声中离去。

如果这位服务员使旅游团的成员感到他的热情只是一种算计，那么结果只有一种可能，就是：你越是热情，我越是拒绝。

每一句话都是心里话，而不是把装出来的热情做得不露痕迹，这样才能够赋予说服或者论辩以真情，从而在打动自己的同时打动对方。我们所要强调的是，真情重在自然流露，在乎本性天成，不能仅仅作为一种方法或者策略。

真诚待人，展现人格魅力，这也是争辩的一种方法，它是某些人的特质。一个真诚的人，一个具有人格魅力的人，即使不能舌绽莲花，也可以让一个能言善辩的人低头认输。