

The Power of language

金禹良 编著



语言 de 力量

情场、官场、商场……

不管在什么场合, 有好的口才,

才会有好的人缘和好的机会。

让你的事业一帆风顺,

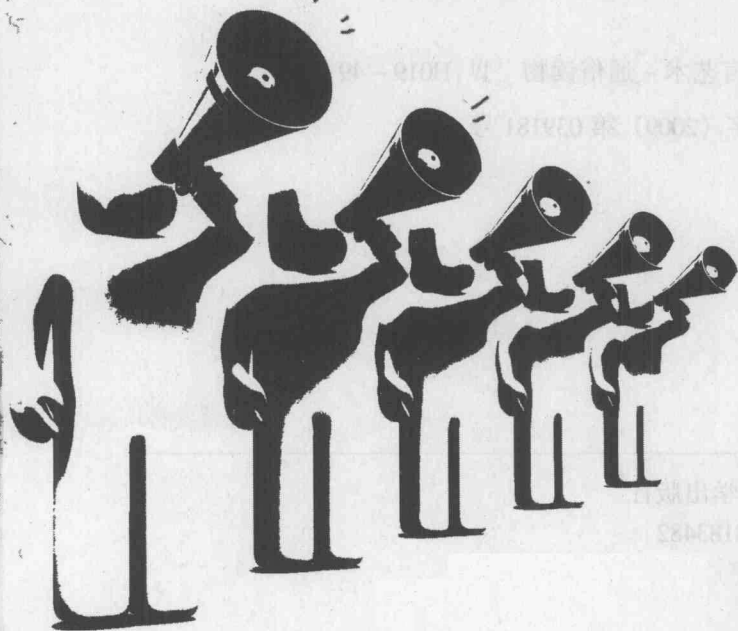
借语言的力量打开成功的人生通道。



中央广播电视大学出版社
Central Radio TV University Press

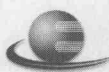
The Power of language

金禹良 编著



語
言
de

力
量



中央广播电视大学出版社
Central Radio TV University Press

图书在版编目 (CIP) 数据

语言的力量/金禹良编著. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2009.6
ISBN 978-7-304-04336-0

I. 语… II. 金… III. 语言艺术-通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 039181 号

版权所有, 翻版必究。

语言的力量
金禹良 编著

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 选题策划中心 010—68183482

发行部 010—58840200

总编室 010—68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店

策划编辑: 贾换军

封面设计: 承智联华

责任编辑: 令方雷宁

版式设计: 邹斌

责任印刷: 北京中达兴雅印刷有限公司

印刷: 北京中达兴雅印刷有限公司

版本: 2009 年 6 月第 1 版

版次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16

字数: 333 千字 印张: 20

书号: ISBN 978-7-304-04336-0

定价: 36.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)



办事从说话开始。出色的说话能力是你决胜的撒手铜。要想成就大业，一定要训练会说话的能力，凭口才打开人生通道。

美国金牌主持人拉里·金说：“大多数成功的人都能言善道，而不成功的人大多不怎么会说话。如果你真的很会说话，请相信，你便能成功；如果你觉得自己已经是成功人士，要是你更能说，你会更加成功。”可见，会说话可以让不成功的人走向成功，让成功的人更加成功。

20世纪40年代，美国人将“口才、金钱、原子弹”列为世界上生存和发展的三大法宝。到了20世纪60年代，又将“口才、金钱、计算机”看成最具力量的三大武器。“口才”这项会说话的能力，一直独占鳌头。

“一句话能使人笑，一句话能使人跳。”不同的说话方式会产生不同的效果。一个善于说话、擅长辞令的人，能轻而易举地引起他人的兴趣，得到他人的认同，赢得好人缘；不会说话的人，就好像发不出声音的留声机，尽管在那里转动，却不能唱出美妙的音乐。

会说话是一种能力。会说话的能力可以通过训练得到。著名编辑田夫说：“好人才是磨出来的，好口才练出来的！牵舌赢天下，功到自然成。”要把自己变成一个会说话的人，首先就要锻炼自己说话的胆量，敢说才能会说。大胆地把自己的想法说出来，锻炼在公共场合说话的能力，才能提高自己的说话水平。

会说话的人有很强的说服力，他能轻松地获得他人的认同，说出对方愿意听的话。他能用自己的“嘴”说动他人的心，让他人赞同他、支持他。会说话的人还有求人办事的高招，“君子动口不动手”，通过自己的求人方式，让他人愿意帮他办事，解决难题。



会说话的“会”字，既体现在能引导谈话方向，而且还要能避开谈话的禁区，把握说话的分寸。说话注意分寸，才能远离间隙和隔阂，才能避免靠得太近，或者走得太远。做到这一点，才是真正的会说话，也才能在社交场合中进退自如，真正成为会办事的人。

会说话的人是聪明人，会办事的人是能人。而通过说话的技巧来办事的人，则是聪明的能人。很久以来，人们着重于口才的训练，而忽略了普通生活中、日常办事中的说话能力的训练和运用。现代社会中，会说话的能力更紧密地与办事能力联系起来，使办事的效率更高。

本书从说话与办事的密切联系出发，运用生动、实在的案例，告诉读者怎样把说话的技巧运用到办事中。全书选材紧贴生活，对人们在办事过程中可能会遇到的各种问题，提出了用语言去解决的方法。《战国策》中说：我们要努力把说话能力发挥到最大，把它运用到现实的办事过程中。如果现在的你还不敢开口，或者说出来的话还是人微言轻，办事能力还不足以脱颖而出。那么，从现在开始，你就可以训练自己。从本书中学会说话的技巧，在办事的过程中去运用它，你很快就能体会到会说话的好处，也能真正做到会说话、能办事。

金禹良



第一章 巧嘴胜过好胳膊好腿

- 说好场面话，圆润走天下 / 3
- 会说话就成功了一半 / 8
- 赞美的力量 / 12
- “高帽子”是难得的通行证 / 17
- 善于说话解难题 / 21
- 好口才顺利走遍天下 / 23
- 好口才才能征服人心 / 29
- 会汇报，与领导沟通更容易 / 34
- 提出中肯的建议 / 37
- 好的推销语能带来商机 / 42
- 幽默可以缩短心灵的距离 / 48

第二章 有胆量才能口吐莲花

- 训练当众说话的胆量 / 55
- 备好讲稿，胆量大增 / 58
- 敢说话是成功的第一步 / 61
- 敢于自荐才能赢得机会 / 66
- 会问话，才能找到你需要的答案 / 71



- 巧妙地提出不同看法 / 76
- 不怯场的说话艺术 / 80
- 该说“不”时就说“不” / 84
- 谈判是说话的较量 / 88
- 大胆地说出那个“谢”字 / 94

第三章 会说话，能办事

- 忠言不逆耳，难事不难办 / 103
- 随机应变为领导解围 / 108
- 家庭中说话要讲艺术 / 111
- 三言两语化解矛盾 / 115
- 妙语连珠解危机 / 120
- 安慰话可以排忧解难 / 123
- 真诚道歉可以挽回人心 / 128
- 拒绝讲艺术，不伤情面 / 132
- 善于听取弦外之音 / 138
- 劝说的技巧 / 144
- 说话“懂行”好办事 / 148
- 和气话能生财 / 152

第四章 求人办事会说是关键

- 说话的切入点，办事的突破口 / 159
- 礼貌措辞好求人 / 163
- 求人的第一道“关口” / 166
- 以柔克刚巧办事 / 171
- 察言观色会说话 / 175



- 多用点儿商量的语气 / 179
- 借钱其实很简单 / 183
- 适当的时候，用上你的眼泪 / 189
- 巧用激将法 / 193
- 找到最好的表达方式 / 201

第五章 用你的“嘴”打动他的“心”

- 初次“登门”说话的技巧 / 207
- 说好第一句话 / 213
- 客套话是办事的见面礼 / 217
- 看清对象，把握分寸 / 221
- 真诚说话更能打动人心 / 225
- 把批评说得像贴心话 / 229
- 话要说到点子上 / 234
- 在对方说出来之前拒绝 / 239
- 叫出名字，赢得人缘 / 242
- 千方百计寻求“共鸣” / 246
- 将心比心才能说出中听话 / 251
- 说话的另一半是倾听 / 255
- 巧妙暗示，让对方改变 / 259

第六章 谨防祸从口出

- 不在背后议论上司 / 265
- 开玩笑不要开过了头 / 268
- 说话要分清场合 / 272
- 不要忽视了对方的身份 / 277



办公室里说话要适可而止 / 280

说话不能戳到对方痛处 / 285

说话不要太啰唆 / 290

不承诺办不到的事 / 295

不要鹦鹉学舌 / 298

不要好心说错话 / 302

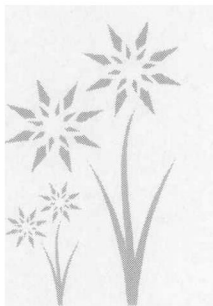
一句嘲笑埋祸根 / 308



第一章

巧嘴胜过好胳膊好腿

Yu Yan De Li Liang



一张好嘴，胜过好胳膊好腿。说一口好话，能在须臾之间提升别人对你的第一印象，让别人于无形中对你产生好感。话说得好，就像给好马配上好鞍一样，能在成功的旅途上跑得更快、更稳。



说好场面话，圆润走天下



场面话是人际关系的润滑剂。得体的场面话，说的人舒服，听的人也舒服，这就加速了双方的互相认同。所以，一个人会不会说场面话，直接影响他人脉网络的大小。

场面话是打开交际大门、促进沟通和了解的金钥匙。两个初次见面的人，在交谈中多用一些场面话，能很快地攀谈起来，更快地熟悉。即使是熟悉的人，如果很久没有见面了，也会用一大堆的场面话互相试探，然后才进入正题。这样的谈话双方自然就会更随意、更和谐。

在《红楼梦》中，就有很多经典的场面话。在《刘姥姥进大观园》一节，当刘姥姥找到周瑞的娘子时，两人就用了一大堆的场面话来寒暄。

周瑞的娘子听说有人找，忙迎了出来，问：“是哪位？”

刘姥姥忙迎上来问道：“好呀，周嫂子！”

周瑞家的认了半日，方笑道：“刘姥姥，你好呀！你说说，能几年，我就忘了。请家里来坐吧。”

刘姥姥一边走，一边笑说道：“你老是贵人多忘事，哪里还记得我们呢。”

说着，来至房中，周瑞家的命雇的小丫头倒上茶来吃着。周瑞家的又问板儿道：“你都长这么大了！”

又问些别后闲话，又问刘姥姥：“今日是路过，还是特来的？”

刘姥姥便说：“原是特来瞧瞧嫂子你，二则也请请姑太太的安。若可以领我见一见更好，若不能，便借重嫂子转致意罢了。”



在这一段见面的过程中，刘姥姥与周瑞的娘子之间说的话，大部分都是场面话。她们两个人的场面话，只是为了表示客气，然后又感叹一番。直到最后一句，周瑞的媳妇才点到正题，问刘姥姥来的意图。在这一段场面话之后，双方之间再聊起正题，就显得亲切、和谐了。如果没有这些场面话来做引子，周瑞的媳妇开口就问刘姥姥是来干什么的，那样就会给人一种“我不欢迎你”的感觉，一接触就会产生一种隔阂感。

周瑞的媳妇听刘姥姥说是想见太太，在回答时又用上了场面话：

“姥姥你放心，大远的诚心诚意来了，岂有个不教你见个真佛去的呢。论理，人来客至回话，却不与我相干。我们这里都是各占一样儿：我们男的只管春秋两季地租子，闲时只带着小爷们出门子就完了，我只管跟太太奶奶们出门的事。皆因你原是太太的亲戚，又拿我当个人，投奔了我来，我就破个例，给你通个信去……”

在这里，周瑞的媳妇先绕了一个圈子，说起刘姥姥的诚意，然后接着说自己与这个通报的事情并没有关系，最后才特意表明，看在刘姥姥的分上，破例为她通报一次。周瑞的媳妇就这个通报一事，把场面话说得既圆润又婉转，充分地表达了自己尽力帮忙的意图。如果她直接说“我去帮你通个信”，那刘姥姥怎么可能感激她呢？

场面话的确容易让人接受，让人听着心里舒服，既不会因为他人的拒绝而气恼，也不会因为他人的要求而唐突。一些本来不好说出口的话，经过场面话的处理后，听起来就很舒服了。

在人际交往中，我们经常会听到一些场面话。会说场面话的人，是社交场中的老手，只要有他们在，再大的场面也不会冷场。在酒桌上，他们可以喝酒很少，但是话却说得滴水不漏；在谈判桌上，他们能轻松说服对手，甚至在三言两语之间谈成别人难以谈成的生意。会说场面话，两个感情不和的男女会在分手时留一丝情面，不会闹到反目成仇。说好了这些场面话，两个利益相争的对手只会在暗中较劲，不会当面谈崩，可以为后来的合作留下机会。

但是，有的人却很反感场面话，他们认为：“说场面话是一种可耻的行为，



那是对说出去的话不负责任。”那么，作为一个会说话、能办事的人，又应该怎样看待场面话呢？

1. 场面话该说时还是要说

场面话之所以到处受用，到处受欢迎，就是因为可以运用它来打开场面。在待人处世时，场面话该说还要说。有时候，不说场面话真的很难脱身，而且还会影响你的人际关系。

场面话能很好地解决一些两难问题。当有人来找你帮忙时，如果你当面拒绝的话，对方会很难堪，你可能马上就会得罪他。如果你表现出犹豫，对方又可能缠着你不放，让你更麻烦。这时候，你可以先用场面话应付他，然后再想办法，能帮则帮，帮不上再找其他的理由。说场面话至少可以成为一种缓兵之计，为自己赢得思考对策的时间。

不管是在职场上、政坛上，还是生意场上，都离不开场面话。场面话能有效地协调各方面的人际关系。如果有竞争的员工之间互陈缺点，有矛盾的国与国之间直接攻击，做生意的时候直接杀价，那么双方就很难有回旋的余地，也很难营造和谐的氛围。

2. 了解常用的场面话

要成为人际交往的高手，就要了解常用的场面话，在适当的时候用上一些。

(1) 职场上的场面话。

在工作场合中，经常能听到领导说：“有什么问题尽管来找我”、“我会全力帮忙的”、“你的事情包在我身上”，这些话就是职场中常用的场面话。虽然领导并不一定会按这些话去做，当下属有事找他时，他也不一定会尽全力帮忙，但是这些话却能让下属感到心里舒坦，听了后也会踏实很多。

(2) 酒桌上的场面话。

在酒桌上，有一些酒桌场面话。比如：“感情深，一口闷。”“酒是粮食精，千万要小心。”“酒比粮食贵，千万别浪费。”如果不会这些场面话，那么你可能只是闷着头喝酒，很快就“倒也，倒也”。如果你会了这些场面话，那么就可以“兵来将挡，水来土掩”，而且还可以活跃酒桌气氛。



男士劝酒时，可以说：“男人不喝酒，枉在世上走。一两二两漱漱口，三两四两不算酒，五两六两扶墙走，七两八两还在吼。”对方则可以回答：“只要心里有，茶水也当酒。”

主人劝酒时可以说：“客人喝酒就得醉，要不主人多惭愧。”客人则可以回答说：“要让客人喝好，自家先要喝倒！”

自饮一杯，可以说：“东风吹，战鼓擂，今天喝酒谁怕谁？”

想躲一杯酒，可以说：“万水千山总是情，少喝一杯行不行？”

要满桌打通关时，可以说：“天蓝蓝，海蓝蓝，一杯一杯往下传。”

想要赖时，可以说：“天上无云地下旱，刚才那杯不能算。”

朋友之间喝酒，可以说：“会喝一两的喝二两，这样朋友够豪爽！会喝二两的喝五两，这样同志能培养！会喝半斤的喝一斤，这样哥们最贴心！会喝一斤的喝一桶，回头提拔当副总！会喝一桶的喝一缸，酒厂厂长让你当！”

应对者则可以说：“酒里乾坤大，壶中日月长。只要感情有，喝啥都是酒。”

这些酒桌场面话可以让整个酒桌气氛热烈，大家饮起酒来畅快淋漓，说起话来风趣活泼。

3. 正确地对待他人说的场面话

场面话既然是一种场面上经常说的话，那么就不等于是正式的承诺。所以，在听到他人说的场面话时，要有正确的态度。

当你听到他人的场面话时，不要太当真。既然场面话是用来撑面子的，就不会像实在话一样可信和可靠。如果你听到的场面话是称赞和恭维，你就要保持冷静和客观的态度，不要因为这些场面话而得意忘形；如果你听到的是别人满口答应的场面话，你也要有正确的心理态度，以免希望过大，失望也过大。

4. 学会判断场面话

要听懂场面话，就要把他人说的正式承诺和场面话区分开来。分清他人说



的是不是场面话，你才好具体应对，不至于因为场面话耽误了正事。

其实，要判断对方说的是不是场面话并不难。如果你在他说完之后还多次去找他，他表现得言辞闪烁，或者总是找一些借口来解释，或者不谈及主题，那么他说的就是场面话。如果他向你询问进一步的细节，并为你分析其中的形势，那么他就是真心话了。

在人际交往过程中，既要运用场面话，又要正确地对待场面话。既不会因为拒绝场面话而让自己棱角分明，失去圆润，又不因为相信场面话，而对他人的场面话寄予过高的期望。正确地理解了场面话，运用场面话，就可以让自己的话说得很合时宜，进而建立更好的人脉关系。



会说话就成功了一半



发生在成功人士身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。世界巨富比尔·盖茨说：“这是一个竞争的时代，也是一个合作的时代。现代人都需要别人的帮助。人际沟通能力和交往能力在很大程度上决定了一个人的前途和发展。”

现代交际中，说话的水平和能力已经成为衡量人的整体素质的重要标准。是否能说，是否会说，实实在在地影响着一个人的成败得失。会说话的人，总是更容易获得他人的认可。

在人与人之间的沟通越来越重要的商品经济时代，说话的能力不仅是人们日常生活的重要组成部分，而且是一个人事业成败的举足轻重的先决条件。会说话，可以让你结交更多的知心好友；会说话，可以让你在职场中游刃有余；会说话，可以让你在商战中轻松取胜；会说话，更会让你独具个人魅力。可以说，一个人是否会说话，直接关系到他的事业能否成功。

一个人的说话能力，直接影响着他办事的效率。

张扬经常到外地出差，也经常住宾馆，但是，有一位服务员说的话，却让他印象深刻。

张扬在梦园宾馆住了3天，结账退房时，服务台小姐微笑着对他说：“先生，请稍等，我们去看看客房中是否有您的东西落下了。”

张扬听了这句话后，心里非常舒服。他想：这位小姐真是心细，在临走时还帮我检查一下行李。在接下来的几分钟等待中，他不但不觉得耽搁的时间太久，而且微笑着耐心等待。他从心底里感谢服务员认真负责的态度。