

一本改变你的工作与生活的实用性佳作

成功人士99个 说话细节

·细节决定成败系列·

NEW

XIJIEJUEDING
CHENGBAIXILIE

经典读本
JINGDIANDUBEN

揭示成功人士说话的核心秘密
积极提升沟通能力的高效法则

凡禹◎主编

CHENGGONG
RENSHI
SHUOHUAXIJIE

有的人之所以会说话，就在于他所说的东西虽是别人都想到过的，但他说话的细节却是生动的、精妙的。

对人说话的方式没有长短得失之分，
而听话的人对说话的细节有合适与不合适的反应。
合适就听从，这是你的成功；
不合适就拒绝，这是你的失败。

华中科技大学出版社

成功人士99^个 说话细节

凡禹◎主编



《 华中科技大学出版社
中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

成功人士99个说话细节 / 凡禹 主编. — 武汉: 华中科技大学出版社, 2009.7

ISBN 978—7—5609—5437—0

I. 成… II. 凡… 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094692号

成功人士99个说话细节 凡禹 主编

责任编辑: 亢博剑 姜茜

责任校对: 刘竣

责任印制: 张正林

出版: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

地址: 武昌喻家山 邮编: 430074 电话: 027—87556096

网址: <http://www.hustp.com>

印刷: 河北固安保利达印务有限公司

版次: 2009年7月第1版

印次: 2009年7月第1次印刷

开本: 720mm×1000mm 1/16

印张: 23.5

字数: 330千字

ISBN 978—7—5609—5437—0/H·681

定价: 36.00元

(版权所有 翻印必究)



前言

我们在社会中生活，要交流信息，要沟通思想，靠什么呢？靠一定的说话交际能力。在这种能力中，说话能力尤其重要，应用也最为广泛。不善言谈的人是很难让人了解其价值的。

有句话说，是人才者未必有口才，而有口才者必定是人才，而且是不可多得的通才。世界上没有任何一个正常人不需要说话，不需要和别人交流，也没有任何一种工作不需要和别人打交道。信息社会就是要提高信息的价值，人际交往日益频繁和现代生活竞争激烈要求我们发展口才与交际能力。所以，说话和交际能力是我们提高素质、开发潜能的主要途径，是我们驾驭生活、改善人生、追求成功的无价之宝。

说话，不仅是一种生理功能，更是一种能力。试看会说话的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然片言只语，一字千金，也能绕梁三日。语言真是神奇，一句话说得好，可以说得人笑；一句话说得不好，可以说得人跳。一句话可化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可能化敌为友，冰释前嫌。

成功人士大多是成功的说话者，毫不夸张地说，在成功人士身上，至少有一半是用舌头去创造的。如拿破仑的一席话，能迅速调动军队的士气，一鼓作气取得胜利；林肯的一席话，能让反对他的政敌哑口无言，肃然起敬；美联储主席伯南克的一席话，能令纳斯达克的股价飙升或狂跌；马云的一席话，能让广大创业者看到成功的希望。

这些成功人士正是依靠出众的口才，因而被朋友尊敬，被社会认同，上得青睐，下得爱戴。他们共有的特质表现为：能从新的角度看事物，能就众人熟知的事物提出独到的观点；有广阔的视野，谈论的题材超越自身生活的范畴；充满热情，让人感觉到，他们对于生活中所从事的种种活动

怀有强烈的情感，而且使人对他的话题兴趣盎然；不是喋喋不休地谈论自己；好奇心强，对许多事都有探究的兴致；有同情心，他们会设身处地去思索你所告诉他们的事情；有幽默感，也不介意开自己的玩笑；有自己的说话风格……

细细想来，成功人士的说话特质，我们何尝不具有呢？只要肯下功夫练习，人人都可以成为演说家、口才大师、说话高手。

作为一种能力，说话也是一种工具，它适用于任何场合，谈判时要用，工作中要用，日常生活同样要用。如何用好这个工具，就是一个技术性或者说技巧性的问题了。

语言大师林语堂有“语言的艺术”一说，意思就是，语言不是一般的工具，使用起来不同于其他工具。本书《成功人士 99 个说话细节》从实用的角度出发，用事例说话，融理论指导性与实际可操作性于一炉，语言精妙，文字洗炼，告诉大家怎样掌握说话细节，成为最受欢迎的人。

书中难免错谬之处，敬请批评指正！

目 录

1. 天天说话不见得会说话 /001

语言是综合素质的体现 / 001

你的世界是由你说的话建造的 / 002

2. 一句话把人说笑，一句话把人说跳 /004

说笑话的艺术 / 004

讲笑话的九要诀 / 006

逢人减岁，遇货添钱 / 007

3. 说话魅力在真诚 /009

只有真诚才能换来真诚 / 009

寥寥数语，打动人心 / 011

4. 多说“我们”少说“我” /013

说话避开“我”字 / 013

少说“我”多说“你” / 014

把“我的”变为“我们的” / 015

5. 赞美具体而有新意 /016

所有人都渴望被赞美 / 016

赞美的四种方式 / 017

6. 谈对方感兴趣的话题 /020

多谈对方的得意之事 / 020

激起对方的说话欲望 / 022

7. 优雅的谈吐讨人喜欢 /023

优雅的谈吐讨人喜欢 / 023

聪明的人懂得尊重 / 024

8. 把话说到心窝里 /027

把话说到别人的心窝里 / 027

照顾对方的自尊 / 028

9. 绝不争论 /030

不作没有意义的争论 / 030

一切争辩都能避免 / 031

10. 给别人说话的机会 /033

别只顾自己说话 / 033

每个人都有倾诉的欲望 / 034

11. 别人讲话时不要插嘴 /036

乱插嘴的人遭人厌恶 / 036

耐心听别人谈他自己 / 038

插话的技巧 / 038

12. 不要总想着一吐为快 /040

莫口无遮拦，避免话不投机 / 040

切忌不懂装懂 / 041

13. 塑造完美的说话形象 /043

改掉不良的说话习惯 / 043

这些说话小节不能忽视 / 046

14. 说话力求通俗、质朴 /048

越朴实的语言给人印象越深 / 048

朴素不等于简单贫乏 / 049

15. 不该说话时一句也不多说 /051

沉默是一种明智行为 / 051

言多必失，言多坏事 / 052





16. 掌握口语的快慢节奏 /055

说话的第一要素 / 055

抑扬顿挫的妙用 / 057

17. 难以启齿的话借助于含蓄 /060

含蓄是一种艺术 / 060

爱情中的含蓄美 / 062

18. 不便直说就委婉一点 /066

委婉常用作规劝 / 066

拐弯抹角把话说 / 067

19. 别不好意思说“不” /069

克服不好意思的心理障碍 / 069

拒绝用语 / 070

20. 站在对方的立场说话 /072

站在对方的立场想一想 / 072

“如果我是你” / 073

21. 话到嘴边留半句 /075

话到嘴边留下哪半句 / 075

22. 嘴边留个把门的 /077

掌握说话的分寸 / 077

守住自己的秘密 / 078

23. 把握说话的主动权 /080

主动引发一场谈话 / 080

打开一个话题 / 081

24. 善于提问 /084

提问的尺度 / 084

问句类型举例 / 085



25. 耐心倾听 /087

倾听者的良好素质 / 087

做一个耐心的倾听者 / 088

26. 说话的姿态放低一些 /091

有意暴露某个小缺点 / 091

以请教的方式提建议 / 092

27. 在话语中添加素材 /094

通过故事讲道理 / 094

成语使语言更加生动 / 095

妙用俗语和谚语 / 096

名人名言增强感染力 / 096

28. 加点幽默的调料 /098

生活中的盐 / 098

幽默的三大力量 / 099

幽默的技法要领 / 101

29. 学会使用敬语和谦词 /107

礼貌用语令人满面春风 / 107

正确使用敬语 / 108

30. 感谢的话立刻说出来 /110

学会感谢 / 110

表达感谢的方法 / 111

31. 永远别说“你错了” /113

每个人都有固执己见的毛病 / 113

说对方错了等于自显高明 / 114

试图证明对方错了，更是大错特错 / 115

委婉地让他人意识到自己错了 / 115

32. 营造轻松气氛 /117

向好处联想 / 117

活跃交谈气氛的绝招 / 120

33. 有话好好说 /122

获得好感的五种方法 / 122

“坏话”也要好好说 / 124

34. 好的语言简洁明快 /126

不做啰嗦先生 / 126

简洁应注意的六个方面 / 127

35. 引用贴切的比喻 /129

抓住事物的特征 / 129

明喻、暗喻、借喻 / 130

36. 注重说话的目的 /133

解决问题的目的 / 133

保护自己的目的 / 134

37. 运用得体的表情语言 /135

眼睛会说话 / 135

眉毛传递心理信息 / 136

五彩缤纷的嘴部动作 / 138

38. 肢体语言传情达意 /139

肢体语言的功能 / 139

站姿 / 140

坐姿 / 141

步态 / 142

手势 / 143

39. 具备良好的人际亲和力 /144

心与心的平等和互惠 / 144

具备良好的人际亲和力 / 146

40. 和颜悦色更显力量 /147

温和的魅力 / 147

不提高讲话的调门 / 148

柔中寓刚 / 149

41. 流露真实感情 /150

男儿有泪尽情流 / 150

零度风格 / 151

表达感情时也要有分寸 / 152

42. 不和人争口边的胜利 /153

忌逞一时的口舌之快 / 153

不在小事上争执不下 / 154

43. 以理服人，不强词夺理 /156

摆事实，讲道理 / 156

周总理的攻心术 / 157

44. 刚中有柔，柔中有刚 /159

论辩中的刚柔相济术 / 159

原则上的事不能妥协 / 161

45. 理直照样能气和 /163

以“和气”对“火气” / 163

我有理，我也让着你 / 164

46. 曲径可以通幽 /167

反对的话绕个弯说 / 167

真话有时变个说法 / 168

47. 关键时刻打圆场 /170

潮涨七里三分，潮落五里三分 / 170

凡事向好处发挥 / 171

48. 及时弥补失言 /174

补救失言的最佳说法 / 174

49. 机智地模糊应对 /178

为什么要说模糊的话 / 178

模糊应对产生的效果 / 179



50. 恰到好处地设置悬念 /181

设置悬念 /181

中途停顿 /182

51. 到什么样的场合说什么样的话 /184

说话要注意场合 /184

不同场合下的不同用语 /186

52. 讲话具有针对性 /188

根据知识水平说合适的话 /188

注意交谈中的角色 /189

53. 隐藏劝说的动机 /190

牵着他的鼻子走 /190

从消除心理障碍入手 /192

54. 客套的作用不容忽视 /194

说客气话是必需的,但不要过分客套 /194

常说常用的客套话举例 /195

55. 避免发生误会 /200

消除彼此间的误会 /200

56. 不为错误做任何辩解 /202

有错认错才叫会说话 /202

失误不应成为原谅自己的借口 /203

57. 转换话题摆脱困境 /205

转换话题的八种方法 /205

58. 听懂对方话语中的潜台词 /209

细节里隐藏着真实的情况 /209

从话语中分析对方的需要 /210

59. 少在背后议论别人 /212

有人说别人的坏话时你不要多嘴 /212

把别人说成多好他就有多好 / 213

60. 激起人性的尊严 / 215

选择积极性的字眼 / 215

激励的四种方式 / 217

61. 留意说话时的声音 / 220

人的声音各不相同 / 220

避免常见的发音缺陷 / 222

62. 当众讲话不怯场 / 223

你为什么不敢当众讲话 / 223

不敢说话时的开口方法 / 224

63. 找准说话的角度 / 227

换一个角度说说看 / 227

让人们乐于接受你的请求 / 228

64. 妙语拉近和陌生人的距离 / 230

和陌生人成为朋友 / 230

面对一群陌生人怎么办 / 231

与陌生人交谈的方法 / 232

65. 交谈态度自然大方 / 233

克服说话恐惧症 / 233

别怕被人取笑 / 234

66. 绝不人云亦云 / 236

培养属于自己的说话风格 / 236

不随声附和 / 237

67. 别让情绪控制你的语言 / 239

暴躁的人令人讨厌 / 239

将喜怒哀乐藏起来 / 240

68. 耐心周旋，随机应变 /241

耐心与人周旋 / 241

巧妙地随机应变 / 243

69. 旁敲侧击，话里有话 /246

聪明者的游戏 / 246

说闲话也能敲打人 / 247

70. 多自我批评，少自我表扬 /249

自己批评自己 / 249

夸耀自己的人 是浅薄的人 / 250

没有谁是说话的“全能选手” / 251

71. 打人不打脸，骂人不揭短 /253

不碰触别人的痛处 / 253

避开矛盾的焦点 / 254

72. 用舌头代替拳头 /256

化干戈为玉帛 / 256

给人忠告的三个要素 / 257

73. 使好批评这把双刃剑 /259

怎样批评会更好 / 259

批评的七种方式 / 261

74. 说好“对不起”三个字 /264

最聪明的做法 / 264

你会道歉吗 / 266

75. 自己嘲笑自己 /269

不介意开自己的玩笑 / 269

自嘲产生的七种效果 / 270

76. 溶化尴尬的坚冰 /273

处理尴尬的三种技巧 / 273

77. 用宽容代替责备 /275

设法保住面子 / 275

责备是愚蠢的行为 / 276

78. 借别人的口说自己的话 /278

借别人的口说自己的话 / 278

79. 要会说善意的谎言 /280

有的谎言让事情更圆满 / 280

说好善意谎言的三点建议 / 282

80. 理智面对语言暴力 /285

这样应对别人的羞辱 / 285

这样应对语言伤害 / 287

81. 棘手问题巧应答 /290

再尖刻的问题也有答案 / 290

回答提问的八种方法 / 293

82. 把安慰的话说到位 /297

这些人你要怎样安慰 / 297

最佳的安慰法 / 298

83. 让微笑为说话加分 /301

微笑是一种世界语 / 301

84. 与人寒暄 /304

寒暄的三种技巧 / 304

寒暄的四种方式 / 305

85. 拒绝闲聊 /307

与人聊聊家常话 / 307

拒绝闲聊的四种方法 / 308

86. 恰当地使用称呼 /309

恰当地使用称呼 / 309



称呼时的注意事项 / 310

87. 家不是讲理的地方 / 312

宽容是爱的精髓 / 312

爱需要理解与体谅 / 313

88. 告诉孩子“你真棒” / 315

家庭中说得最多的三种不良语言 / 315

孩子需要大人的赏识 / 316

这样说孩子不爱听 / 318

这样说孩子最爱听 / 320

89. 求职面试旗开得胜 / 323

面试常见难题分析 / 323

面试应答七种绝技 / 325

90. 与上司说话不卑不亢 / 327

态度上不卑不亢 / 327

上司面前这些话不能说 / 328

91. 与下属说话平易近人 / 329

获得下属的信服 / 329

表扬下属的三种方式 / 331

批评下属的三个原则 / 332

92. 和同事说话有理有节 / 334

公事和私交不混为一谈 / 334

对同事的态度恭敬些 / 335

93. 接听电话讲礼仪 / 337

“打”出你的风度 / 337

“接”出你的修养 / 338

“挂”出你的智慧 / 340

94. 针锋相对展辩才 / 342

环环相扣，逻辑性强 / 342



出其不意攻其一点 / 343

95. 让人心服，而不是口服 / 345

说服之前先了解对方 / 345

对不同的人采取不同的说服方式 / 346

96. 展示你的热情 / 348

热情是最有力的说话工具 / 348

别板着面孔说话 / 349

97. 少说绝话多留余地 / 351

识破别说破 / 351

说话办事多留余地 / 352

98. 来一个精彩的开场白 / 354

开场白的七种形式 / 354

99. 结束语画龙点睛 / 357

重视说话的结束语 / 357

结束语的八种常用方式 / 358

