

动脑 用心

说话要

办事要

动动脑，难事可变易；用用心，梦想能成真。

人人都会说话，区别在于怎么说？
人人都在办事，区别在于如何办？
说话关键是要起作用，办事关键是要见成效。「说话呱呱的，办事瞎瞎的」绝不是个聪明人，要把话说明白，把事办圆满，必须要动脑、要用心，这也是我们行走社会必须修炼的一门学问。

李峰◎编著

Shuohua Yaodongnao
Banshi Yaoyongxin

会·说·话·是·本·事 会·办·事·是·能·耐



中国长安出版社

动脑 用心

说话要 办事要

动脑，难事可变易；用心，梦想能成真。

李峰◎编著

Shuohua Yaodongnao
Banshi Yaoyongxin

会·说·话·是·本·事 会·办·事·是·能·耐



中国长安出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话要动脑,办事要用心 / 李峰编著. —北京: 中国长安出版社, 2009. 9

ISBN 978 - 7 - 5107 - 0066 - 8

I. 说... II. 李... III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 156855 号

说话要动脑,办事要用心

李 峰 编著

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: ccapress@yahoo.com.cn

发行: 中国长安出版社 全国新华书店

电话: (010) 65281919 65270433

印刷: 三河市鑫利来印装有限公司

开本: 710mm × 1000mm 1/16

印张: 20

字数: 240 千字

版次: 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5107 - 0066 - 8

定价: 39.80 元



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

前
言

前 言

近期的热播剧《潜伏》一度引起观众的巨大反响。由孙红雷饰演的余则成和姚晨饰演的翠萍成为该剧的两大亮点。翠萍说话大大咧咧，从来不动脑子，这在她初到天津的那场戏中表现得尤其明显。马队长和余则成去接她。她见面就大发其火：“害得老娘在这里等了两个时辰。”在车中，猛然看见窗外的日本兵，翠萍坐起来就嚷：“鬼子！”她在说这些话时，根本没有动脑想想，在天津这个危险地方，每说一句话，每做一件事都要小心谨慎。在这一点上，余则成就比她成熟、老练得多。在危机四伏的环境里，余则成说话做事非常用心，“偷运钱教授”、“借用钱斌”、“刺杀陆桥山”、“营救邱掌柜”、“窃取黄雀计划名单”、“李涯录音带事件的绝地反击”等一系列任务的圆满完成就是很好的证明，最终余则成出色地完成了潜伏任务。

有句俗话说：狭路相逢勇者胜，勇者相逢智者胜。那么智者相逢谁人胜？看完《潜伏》后，很多人可能就会说：如余则成这样会说话、会办事者胜。

这话虽然有夸大说话办事作用的嫌疑，但是谁也不能否认说话办事能力在我们生活中所起的重要作用。大家仔细看看我们周围，站在同一起跑线上同样实力的两个人，谁最先取得了成功呢？十有八九是那位有良好谈吐，办事灵活周到的人。也正是因为认识到这一点，很多人都在朝着会说话、会办事的目标进行着不懈的努力。

而为了满足广大读者的这种需求，一些关于说话办事的书籍也大量涌现。这些书大都翔实地列举出了很多条说话技巧，很多个办事诀窍。可是很多人读过之后，却发现自己说话依然是欠妥当，办事能力也还是不令人满意。难道这些书籍中所开列的说话技巧、办事诀窍只



说话要 动脑

★★★

办事要 用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

前 言

是华而不实的东西，抑或这两样能力是天生的，并不是后天可以学来的？我们对此经过仔细分析，发现了其中的症结所在：这些读者之所以达不到自己想要的效果，根本原因在于他们说话没有多动脑，办事也没有勤用心。

针对这种情况，在本书中，我们不光把一些说话技巧、办事诀窍告诉读者，更重要的是，我们把说话办事过程中需要思考和注意的问题以及有可能被忽略的问题都一一给读者开列出来，以培养读者说话办事时动脑用心的能力。

比如，我们说，要想让自己的话更有效，就一定得说话在理。这个道理人人都懂，但我们的目的不是让你懂得这个道理，我们要做的是教给你如何能够把话说在理上，如何让有理的话听起来更具感染力，这才是我们的目的所在。

说话是这样，办事也是同理。在列举一些关于办事诀窍的内容的同时，我们会巧妙地传达给读者这样一个理念，那就是在自己办事的过程中，一定要抛开自己以前不太妥当的办事习惯，用心去体会一些办事诀窍的妙处，然后在实际操作中加以灵活运用。

总之，在本书中，我们传达给你的不仅仅是说话办事的方法，更主要的是使用这一方法时，你的头脑和心灵该有怎样的准备过程，而这正是一种更高层次的能力。全书事理结合，极具生动性和可读性，希望读者通过阅读本书，真的可以获得不同于以往的收获，成为一个说话办事的高手。



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

目
录

目 录

第一章 “巧口”常开，好运自然来

——会说话的人最受欢迎

只要你细心观察就会发现，那些在商场中游刃有余者、在官场中官运亨通者、在困境中化险为夷者、在人际场中朋友如云者……他们都有一个共同的特点，那就是有一张巧嘴，他们能说出别人爱听的话、想听的话，句句话都很中听，所以，只要他们的“巧口”一开，好运就自然会来。

1. 会说话帮你赢得好人缘 2
2. 好的口才才是你办事成功的重要保障 4
3. 会说话能让你在商海中游刃有余 5
4. 会说话能让你官运亨通 8
5. 善用幽默可以将敌意化于无形 10
6. 善辩论的人可凭言语定乾坤 12
7. 会说话能让人远离灾祸 15
8. 会说话的人才能维护自己的自尊 17
9. 会说话的领导才能赢得下属的忠心 19
10. 话说得巧，就可四两拨千斤 22
11. 会说话的人最容易取得成功 25



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

目
录

第二章 说话犹如泼水，覆之难收

——说话之前多思考

人们常说：说出去的话，犹如泼出去的水，想收回来就不容易了。话一旦出口，就会发挥作用、产生影响。话说出去之后无论你对一些欠妥的话如何的懊悔、如何的自责，都已经于事无补了。要想避免这种情况发生，说话之前一定要三思，特别是在重要场合，说出的每句话都要经过慎重考虑。

1. 说话之前勤思考，劝谏起来才有效 30
2. 说话不可不假思索，脱口而出 32
3. 巧设圈套，诱导对方说出你想听的话 33
4. 洞悉对方“弦外之音”再开口 36
5. 三思之后方开口，错话定会化乌有 37
6. 细心分析，掌握谈话的主动权 40
7. 说话一定要动脑 42
8. 精心准备，说出对方爱听的话 44
9. 老谋深算，算好说话时机 46
10. 没有摸准情况莫开口 48
11. 虑深思远，迂回劝说 49

第三章 三分说出口，七分留心中

——说话分寸不可抛

有句俗语叫做：“逢人只说三分话，未可全抛一片心。”这句话明明白白告诉我们，在与人交谈时，并非要“知无不言，言无不尽”，而是要有所吐露，也有所保留，也就是“三分说出口，七分留心中”。虽然我们希望人人都能勇于开口，大胆地说话，说出漂亮话。但凡事都要把握一个尺度，如果嘴上没个把门的，那往往就会适得其反，弄巧成拙了。

1. 指出别人过失最好点到为止 54



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

目
录

2. 说服领导要谨记“言不越位”	56
3. 客气尺度把握好	59
4. 安慰别人，要把握好语言的轻重	61
5. 拒绝别人的请求要分寸得当	63
6. 掌握好煎熬“批评”这副良药的火候	65
7. 表扬也要适可而止	67
8. 插入朋友谈话要注意分寸	69
9. 领导调节下属矛盾要掌控好分寸	71
10. 冷若冰霜不可取，热情过火更应忌	73
11. 巧言攻心，留足余地	74
12. 逢人只说三分话	76

第四章 有理不在声高，无理寸步难行

——说话在理争议少

要想让别人接纳自己的观点，胡搅蛮缠、无理搅三分肯定是行不通的。任何花言巧语都大不过一个“理”字，要想让别人心悦诚服，必定要说出一番让人从心眼里信服的道理来。有句话说得好：有理走遍天下，无理寸步难行。道理在人们心目中占据着至高无上的位置，是一切是非对错的准则。有些人说话之所以总能得到别人的认可，也就是因为他的话说得在理，句句经得起推敲。

1. 明白晓畅的道理才会让孩子心悦诚服	80
2. 以理服人的招数屡试不爽	82
3. 友善让你的道理更在理	84
4. 让荒唐的歪理不攻自破	85
5. 得理饶人争议少	88
6. 巧说道理化纷争	89
7. 说话合情合理才有效	91
8. 谈吐柔和的说理易于入耳生效	93
9. 透彻说理消除疑虑	95
10. 说话在理平怨气	97



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

目
录

第五章 话说得好不如说得巧

——说话技巧要记牢

会说好话的人不一定受人欢迎，但是会说巧话的人必定受人欢迎。因为好话如果说得不巧，会有生搬硬套、逢迎拍马之嫌，而且太多的虚夸也会让人心生戒备。俗话说“一样话百样说”，话只有说得巧，才会说到人的心坎上，让人从心底感到舒服、畅快。

1. 为批评的话语包上一层“糖衣” 100
2. 用充满义气的话语打动对方 101
3. 把对方不爱听的话转弯说出口 104
4. 真诚的、温暖人心的话语更能打动人 105
5. 交谈重在选择对方感兴趣的话题 108
6. 获得对方好感的说话技巧 109
7. 把话说到对方心里去 111
8. 站在对方的角度去劝说 113
9. 用幽默缩短人心之间的距离 116
10. 话说得好不如说得巧 118
11. 说话巧妙留余地 119
12. 巧言化尴尬 121
13. 说话要学会随机应变 125
14. 赞美别人也需审时度势 126

第六章 良言一句三冬暖，“恶语”伤人六月寒

——说话禁忌需知晓

话说得不美不要紧，但是千万不要伤人。有句话说：恶语伤人六月寒。可见恶语给人的伤害程度之深。很多人口碑不佳、人缘不好、办事不顺、麻烦不断，很有可能就是触犯了说话的禁忌，踏入了说话的“雷区”。所以在与人交谈时，不管是无心之失还是有意之为，说“恶语”的情况要尽力杜绝。



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

目

录

1. 不要轻易点破别人的“小花招”	130
2. 切忌把你的秘密说出去	132
3. 切莫用你得意的言谈刺伤失意人	135
4. 必须戒除的三种不受欢迎的说话方式	136
5. 赢得好人缘不可不知的说话禁忌	139
6. 说话刻薄伤人心	141
7. 不要在谈话中自以为是	143
8. 信口开河，说得越多损失越大	144
9. 背后议论别人的方法不可取	146
10. 与人交谈时千万不能口无遮拦	147
11. 委婉含蓄地说出不得不说的避讳	149
12. 办公室里讲话切忌踏入“雷区”	151
13. 得罪人的话不要脱口而出	153

第七章 办事能力强竞争力就强

——会办事的人最易成功

一个人在社会上能否吃得开、玩得转、立得住，关键在于他是否会办事。一个会办事的人，懂得用什么方法、什么技巧、什么手段去达到自己的目的。所以这样的人在职场上深受上司青睐，在事业上也会有贵人相帮。会办事是一种能力，是一个人最大的生存与竞争本领。在会办事的人面前，世上没有走不通的路，而社会上也没有办不成的事。

1. 会办事的人更容易赢得人心	156
2. 会办事才能收获人我双赢的硕果	158
3. 会办事的人更受上司青睐	160
4. 会办事的人不会让自己陷入困境	163
5. 会办事的人才会得贵人相帮	165
6. 会办事的人在人际场上游刃有余	166
7. 会办事的人事业才会蒸蒸日上	169
8. 会办事的人才会高枕无忧	171



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

目

录

6

9. 会办事的人能赢取大家的敬重 173
10. 会办事的领导才能笼络人心 175

第八章 性格决定命运，心态决定成败

——办事心态调整好

有句话叫做：性格决定命运，心态决定成败。心态决定一个人的办事方式，办事心态不同，成功的几率也会有天壤之别。相比之下，那些办事心态良好的人，更会以积极的态度去解决问题，所以办事也更容易成功。

1. 弓不要拉得太满 178
2. 如何调整求职被拒心态 179
3. 有心无力的事不要应承 182
4. 办事一定要沉得住气 185
5. 有求于人也需昂起头 187
6. 疑人不用，用人不疑 188
7. 工作心态调整好 190
8. 不计私怨，以大局为重 192
9. 忍气吞声不可取 194
10. 走自己的路，让别人说去吧 197
11. 害人之心不可有，防人之心不可无 199
12. 办事不要太相信别人 203
13. 宁可与人共醉，不可独自清醒 204

第九章 找对方法，才能办好事情

——办事方法要高超

成功只青睐那些善于动脑、做事用心的人。那些仅凭着一股蛮力去解决问题的人，注定只能是个失败者。世界复杂多变，在“优胜劣汰、适者生存”的自然法则面前，只有办事懂得运用方法的人，才能在这样的社会中得以生存和发展，才能在其事业中取得辉煌的成功。



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

1. 投其所好，机巧做事 210
2. 办事要善用“虚实相生”的技巧 212
3. 借众人之力办事最易成功 214
4. 办事贵在头脑活络 216
5. 将计就计，办事善于险中取胜 218
6. 借助靠山好成事 220
7. 曲意帮人办事，不留把柄 224
8. 从对手弱点入手，办事更容易成功 226
9. 求人办事找技巧 228
10. 办事灵活出奇效 232
11. 托人办事要找好“突破口” 234
12. 借用别人智慧办事更周全 236
13. 示弱，也是一种办事技巧 239

第十章 办事的理想状态就是恰到好处

——办事分寸拿捏好

人们在社会生活的各种活动中，都要掌握适度的原则。通常所说的“掌握火候”、“划清界限”、“矫枉过正”、“过犹不及”、“欲速则不达”等等讲的都是这种“火候”和“分寸”的问题。对于这个问题，我国的大教育家孔子就曾经告诉他的弟子，做事时，掌握好分寸至关重要。过分和达不到都不是理想状态。办事只有恰到好处，才是最好。

1. 办事恰到好处，才是最好 242
2. 办事要掌控好屈伸尺度 244
3. 劳苦功高之人也需拿捏好办事分寸 246
4. 把握好向领导汇报公事分寸 248
5. 没有分寸的精明是“奸诈” 251
6. 做事切忌一让再让 253
7. 朋友资源，不可过度开采 255
8. 与人共事，得体应酬不可少 257



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

目
录

9. 小事尚可吃亏，大事决不让步 259
10. 不该出手绝不要出手 261
11. 人要出头，但不要强出头 263

第十一章 成大事者岂可不拘小节

——办事细节注意到

总听到有人说这样一句话：成大事者不拘小节。事实上，在有些地方这句话并不是完全适用的。在办事的过程中，小细节的疏忽常常给人带来无穷无尽的麻烦，甚至很多时候，离成功仅一步之遥，却因为一些细微之处的疏漏，结果招致失败，致使以前所有的努力、汗水都付之东流。“天下大事，必作于细”，所以，办事时细节一定要注意到。

1. 忽视细节就等于放弃成功 266
2. 做好小事，更易拉近彼此之间的距离 268
3. 从小节入手，让职场关系更融洽 270
4. 不拘小节坏大事 273
5. 心思细密少吃亏 275
6. 机会隐藏在细节之中 276
7. 唯有做好小事，才有可能成就大事 279
8. 忽略细节会让你与好工作失之交臂 282

第十二章 绕开忌讳无大错

——办事恶习要改掉

如果说良好的办事习惯是我们前进路上的助推器，那么办事恶习就是安插在人行道路上的绊脚石抑或是背负在人身上的累赘。我们在前进的路上如果不能将它们一脚踢开或是扔掉，那么它将永远成为障碍，将会无休止地损耗我们的精力，在它们的不断干扰下，我们注定与成功无缘，与胜利无分。

1. 惹人厌的小习惯和不良嗜好要改掉 286

2. 不要为别人的意见所左右	287
3. 不要依赖别人为自己做决定	290
4. 与人共事，千万不要欺骗他人	292
5. 办事过程中切忌疑神疑鬼	293
6. 偏激是办事过程中不可小觑的缺陷	297
7. 不要怀着怨气去工作	298
8. “死要面子”必然“活受罪”	300
9. 做事优柔寡断必定要错失良机	302



说话要
动脑

★★★

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

目

录

第一章

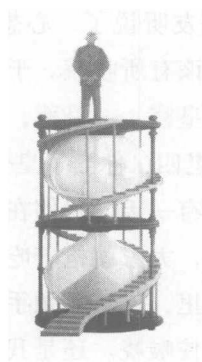
“巧口”常开，好运自然来

——会说话的人最受欢迎



动动脑，难事可变易
用用心，梦想能成真

只要你细心观察就会发现，那些在商场中游刃有余者、在官场中官运亨通者、在困境中化险为夷者、在人际场中朋友如云者……他们都有一个共同的特点，那就是有一张巧嘴，他们能说出别人爱听的话、想听的话，句句话都很中听，所以，只要他们的“巧口”一开，好运就自然会来。





说话要 动脑

★★★

办事要 用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

「巧口」常开，好运自然来

会说话的人最受欢迎

1. 会说话帮你赢得好人缘

当今社会，拥有一个良好的人际关系已经越来越被人看重。无数的社会现实也已经让我们清醒地认识到：拥有一个好人缘无论在生活还是事业上都是大有裨益。可是怎样才能让自己赢得一个不错的人缘呢？其秘诀之一就是要会说话。

话语的力量果真这么大吗？我们先来看看下面这个例子吧。

明代开国皇帝朱元璋少年放过牛，讨过饭，做过和尚，结交了一批穷朋友。做了皇帝后，那种高处不胜寒的感觉便渐渐袭来，于是他很怀念过去的穷朋友，总想找机会与他们敞心叙谈。

有一天，一个人从乡下赶来，一直跑到皇宫门外，在他的哀求下，传话官进去启奏说：“有旧友求见。”朱元璋吩咐传进来，那人见面后即下拜说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡庐州府，打破罐州城。汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏蔡将军。”朱元璋听他说得含蓄、动听，心里很高兴，回想当年饥寒交迫、有乐共享、有难同当的情景，心情很激动，所以立即封他为御林军总管。

这个消息让一位穷朋友听说了，心想：同是那时候一块玩的人，他去了既然有官做，我也该有所收获。于是他也千里迢迢从老家赶到南京，几经周折总算进了皇宫。一见面，这位老兄便当着文武百官大叫大嚷起来：“哎呀，朱老四，你当了皇帝可真威风呀！还认得我吗！从前你我都替人家放牛。有一天，我们在芦花荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮，还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒了一地的豆子，汤都撒在泥地里，你只顾顺手从地下抓豆子吃，却不小心连草叶子也送进嘴里，卡住喉咙。还是我出的主意，叫你用青菜叶子放在手上一并吞下，才把草叶子顺进肚子里去。”

这位老兄还在那喋喋不休唠叨个没完，宝座上的朱元璋再也坐不住了，心想此人太不知趣，居然当着文武百官的面揭我的短处，让我



说话要
动脑

☆☆☆

办事要
用心

Shuohua
Yaodongnao
Banshi
Yaoyongxin

「巧口」常开，好运自然来
——会说话的人最受欢迎

这个当皇帝的脸往哪儿搁。盛怒之下，朱元璋下令把这个穷哥们儿杀了。

你看，同是幼时好友，说的又是同一件事情，但是其结局却是天壤之别，会说话的人让朱元璋心情激动，对他大加封赏，而不会说话的人惹得朱元璋勃然大怒，落得个奔赴黄泉的下场。由此看来，言语的作用还真是不可小视呢。

当今社会，随着人与人之间的交流日益密切，言语在人际交往中的地位愈发重要。如果说是否会说话是一个能不能拥有好人缘的决定性因素一点也不过分。有句话不是这样说：一句话说得人笑，一句话说得人跳。会说话的人说得悦耳顺心，这样的人谁不愿意与他交往呢，好人缘的产生顺理成章，而不会说话的人却让人厌烦不已，这样的人谁遇见了不避而远之，要想有个好人缘可就是难上加难了。

1991年11月，中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演《焦裕禄》中的焦裕禄，最终获得这两项大奖的“最佳男主角”奖。颁奖之后，李雪健在台上致答谢词时说：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利却让一个傻小子——李雪健得了……”他的话音刚落，赢得全场一片掌声。

在颁奖舞台上，李雪健巧妙地说出了这样两句话，既赞美了焦裕禄的为民奉献精神，又表达了自己受之有愧的心情，深深地打动了观众的心，给人留下难以忘却的美好印象。

正如人们经常说的那样，话说得巧妙、得体，会让人从心眼里感到舒服，从而也会赚足人气；而如果说得不妥，别人听着不顺耳，那么自己在别人心目中的印象也会一落千丈。

一位新秀歌手在一次演唱大奖赛中夺得头名。主持人问这位激动的歌手有什么感受时，他说：“今天我得了第一名非常高兴，我赌得了奖金，而且也赌到了名声。”这“赌”字刚一出口，全场就一片哗然，嘘声不断。在这种隆重的场合如此说话，只会给人以粗俗浅陋之感，致使这位“新秀”的形象在观众心目中大打折扣，即使当时他参赛的动机真的是要赌上一把，也不能在这样隆重的场合堂而皇之地说出来，因为这样的回答与观众的心理预期大相径庭，人们从心理上很难接受。毋庸置疑，这位选手今后的人气指数肯定不会高了。这就是不会说话