

职场与生活中必备的讲话艺术读本

要言不烦

开口说到
点子上

YAO

YAN

BU

FAN

姚斌 / 编著

苏东坡为何改**王安石的诗**

成吉思汗为何**重罚**其通信兵

杜鲁门如何应对麦克阿瑟的**挑衅**

玫琳·凯如何攻克客户**心理防线**

把话说好，把事办好，

人生之路才能走好

著名成功学导师戴尔·卡耐基：

**抓住人心的捷径，我们一天的祸福悲欢，
往往决定于我们的言语。**

 海天出版社（中国·深圳）

说话的艺术
系列

要言不烦

开口说到
点子上

YAO

YAN

BU

FAN

姚 斌 / 编著



海天出版社 (中国·深圳)

图书在版编目 (CIP) 数据

要言不烦：开口说到点子上 / 姚斌编著. — 深圳：
海天出版社，2014.2

(说话的艺术系列)

ISBN 978-7-5507-0877-8

I. ①要… II. ①姚… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第246659号

要言不烦：开口说到点子上

Yaoyan Bufan: Kaikou Shuodao Dianzi Shang

出 品 人 陈新亮
责任编辑 许全军 林凌珠
责任校对 张 玫
责任技编 梁立新
装帧设计 知行格致

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天综合大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460137(批发) 83460397(邮购)
设计制作 深圳市知行格致文化传播有限公司 Tel: 0755-83464427
印 刷 深圳市希望印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 15.5
字 数 213千字
版 次 2014年2月第1版
印 次 2014年2月第1次
印 数 1-4000册
定 价 32.00元

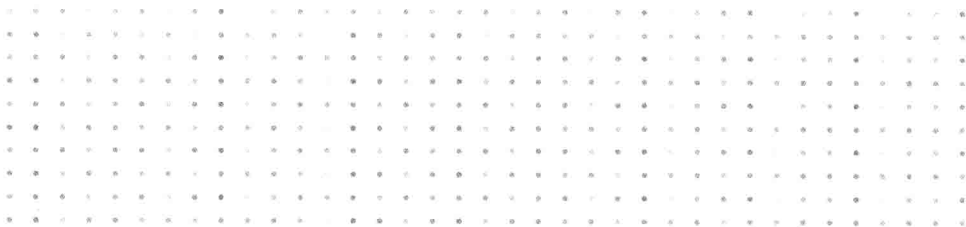
海天版图书版权所有，侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。

古时候有一位国王。一天晚上，这位国王做了一个梦，他梦见自己的牙全掉了。醒来后，国王马上找了两个人为他解梦。他问道：“为什么我会梦见自己的牙全部都掉了呢？”第一个解梦的人回答道：“国王陛下，这个梦的意思是，您要所有的亲人都死去之后，才会死掉。”国王一听，顿时怒不可遏，下令侍卫将他杖打一百下。第二个解梦人则说：“国王陛下啊，这个梦的意思是，您将会是所有亲人中最长寿的一位！”国王一听到“长寿”两个字，马上喜笑颜开，赏赐给第二位解梦人一百枚金币。

明眼人仔细一看，就会发现两位解梦人表达的是同样的意思，只是方式不同而已。但正是这不同的方式，让第一位解梦人得到了杖打一百棍的惩罚，而第二位解梦人获得了一百枚金币的奖赏。这下，你窥见说话的艺术了吗？

曾经有人说过：“眼睛可以容纳一个美丽的世界，而嘴巴则能描绘一个精彩的世界。”我们的一张嘴，除了吃东西喝水，另外一个重要的功能就是说话。每一个人都会开口说话，



但是不一定每一个人一开口就能说到点子上。这个世界上每天都有人因为说话说到了点子上而迈上了人生的新台阶，获得了名利，收获了事业、爱情；也有人因为口笨舌拙、词不达意而四处碰壁、心灰意冷。人的一生中，有许多成败竟然是直接源于会不会说话这个事实。三百六十行，无论你从事什么职业，你都需要一张开口就能说到点子上的嘴。

纵观历史，许多成功的名人都有一张能说会道的嘴。比如，凭借“三寸不烂之舌”以施展合纵、连横之术的苏秦、张仪，舌战群儒的诸葛亮，铁齿铜牙的纪晓岚等。他们或吐纳珠玉之声，卷舒风云之色；或羽扇纶巾，谈笑间逢凶化吉。他们的嘴助他们完成了人生大业，并流芳百世。而在现代，会说话的嘴也能助你取得梦寐以求的成功。

曾经有一家旅馆给应聘男侍者的人出了这么一道题：“假如你无意中推开房门，却看见女房客正在淋浴，而她也看见你了，这时，你要怎么办？”

第一个人回答说：“赶紧说句‘对不起’，然后迅速关门退出。”

第二个人回答说：“说声‘对不起，小姐’，然后关门退出。”

第三个人回答说：“说声‘对不起，先生’，然后关门退出。”

结果是，第三个人获得了这份工作。分析一下他们的回答，第一个人的回答没有称呼，虽然比较简洁，但是不符合侍者的职业要求，而且没有使双方脱离窘境；第二个人的回答有称呼，但这个称呼却只能加深双方的尴尬；而第三个人的成功之处就在于，他故意说错的称呼，维护了房客的面子，非常得体，正是当一个侍者所需要的。

这就是开口说到了点子上的魅力。它让尴尬的场景轻易地得以化解，也让说话的人改变了自身的际遇。

西方有哲人总结：“如果世界上有一种可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。”一张会说话的嘴，是现代社会的必备工具。想要成为人际交往中的焦点人物吗？想在职场、情场都获得丰收吗？想让大家都喜欢和你在一起吗？如果是，那么你非



常有必要翻开这本书。

本书将从社交、职场、情场等各种人生重要场合出发，列举鲜活的事例和有效的方法，告诉你如何在合适的时间，合适的地点，对合适的人，说出最在点子上话。从此，与沉默的愚笨挥手再见，热情拥抱属于你的灿烂人生吧！

同时，我们向对本书提供帮助的肖菲、张志军、吴强、王振伟、闫博、赵静、李绍玲、李光亮、孙占领、张艾莉、杜延起、张萍、刘芳、张志勇，表示感谢！

作者于中华演讲协会

2013年8月8日

序 言 / i

第 1 章

交际要交心，话才能说到点子上 / 1

打招呼是主动的态度加上温暖的字句 / 2

道歉是诚恳的态度加上及时的时间 / 4

感谢是满溢的感激加上说出口的“谢谢” / 7

赞美是真诚的肯定加上恰当的言辞 / 10

拒绝是直接的否定加上婉转的表达 / 13

鼓励是要给人以希望 / 16

用巧妙的技巧为批评穿上委婉的外衣 / 19

化解窘境于无形或笑声之中 / 22

安慰有时是不必说出口的聆听与陪伴 / 25

插话是见缝插针的游戏 / 28

说服是把你变成了对方 / 31

寒暄是亲切随意地话家常 / 34

忠告也要讲究天时地利人和 / 37

陌生与熟悉，只有一句话的距离 / 39

第2章

职场要赢心，话才能说到点子上 / 43

- 把握面试自我介绍，助你叩开职场大门 / 44
- 离职原因无须避，谨慎诚恳作交代 / 46
- 面试尴尬不可怕，机智妙语来化解 / 48
- 谈薪论酬很正当，大方坦荡忌唐突 / 52
- 出谋划策有原则，须把决定权出让 / 54
- 汇报工作有时限，言之有物不拖沓 / 56
- 老板也有犯错时，婉言提醒不直言 / 59
- 加薪永远是目的，多加练习巧开口 / 61
- 拒绝老板需慎重，认真得体不敷衍 / 63
- 下属士气需鼓励，真诚赞美需及时 / 66
- 批评下属先三思，了解情况找方法 / 69
- 同事意见若不同，不说少说胜多说 / 71
- 请求同事来帮忙，恭敬诱惑双管下 / 73

第3章

谈判要攻心，话才能说到点子上 / 77

- 友好开局造气氛 / 78
- 软硬兼施破僵局 / 80
- “吹毛求疵”达目的 / 82
- 投其所好为双赢 / 85
- 捉摸不透护自身 / 87
- 火眼金睛识诡辩 / 89
- “最后通牒”斩乱麻 / 92
- 巧问巧答保周全 / 94
- 适当让步天地宽 / 97
- 对手不同招不同 / 99
- 谨慎巧妙婉拒绝 / 101
- “哀语政策”促合作 / 103

第4章

销售要撩心，话才能说到点子上 / 107

在销售产品之前，先销售满足感 / 108

把赞美跟产品打包一起出售 / 110

接受客户的异议并肯定它 / 113

尽快拉近与客户的距离 / 116

真诚是平复客户情绪的良方 / 119

客户可以挑剔，你必须耐心 / 121

兴趣是购买的原动力 / 123

解释你的价格是合理可接受的 / 126

用细节描述让客户转变主意 / 128

适时沉默，要说更要会听 / 132

巧用“榜样”策略 / 134

诚实地暴露产品“缺点” / 137

第5章

饭局要捕心，话才能说到点子上 / 141

敬酒话，分清主次有序讲 / 142

推酒话，直接委婉灵活讲 / 144

劝酒话，抓好分寸尺度讲 / 146

祝酒词，简洁有力爽快讲 / 148

迎来送往，对不同的人说不同话 / 151

让“冷”场子重新“热”起来 / 152

邀约客户的讲究 / 155

饭局也是话局，寒暄致意不可少 / 158

合适的话题是建立交谈的纽带 / 160

多提问，打开沉默者的话匣子 / 162

幽默，给饭局加点“料” / 165

自我解嘲，给自己打圆场 / 168

尴尬可以发生，不可以陷入 / 171

身体语言，无声胜有声 / 173

第6章

演讲要勾心，话才能说到点子上 / 177

- 第一步是克服怯场心理 / 178
- 分析你的听众，以听众为本 / 180
- 开场白要吊起听众的好奇心 / 183
- “煽”起听众的情绪 / 185
- 随时注意听众的反应 / 188
- 变换句型句式，打造音韵美 / 190
- 意外情况频发，见招拆招 / 193
- 让听众“看见”你的演讲 / 196
- 数字的妙用 / 198
- 让你的结尾震撼人心 / 201
- 坦然面对演讲中的问答环节 / 204
- 有意识地准备即兴演说 / 206

第7章

恋爱要猎心，话才能说到点子上 / 209

- 第一次约会，随意闲谈话家常 / 210
- 真诚赞美是产生感情的温床 / 212
- 训练一双会倾听的耳朵 / 214
- 学会试探对方的心意 / 216
- 卖个好关子，让感情升温 / 218
- 不要放大恋爱中的小矛盾 / 220
- 恋人需要彼此安慰 / 222
- 爱要有商有量有让步 / 224
- 表白贵在“认真” / 227
- 用肯定句式邀约恋人 / 229
- 甜言蜜语，再多都是对的 / 231
- 有时候，你必须“撒谎” / 233
- 可以拒其求爱，不可伤其尊严 / 236

第 1 章

要言不烦

交际要交心， 话才能说到点子上

社会是由不同的人组成的。我们每天都要与人打交道，处理与其他人之间的各种关系。我们或许需要请求他人的帮忙，或许要向他人表示谢意、歉意，或许要鼓励、安慰、赞美他人，或许我们也要身不由己地拒绝他人……在日常交际的场合中，这些话应该如何一一得体地说出口，让对方舒服地接受呢？又如何让你在说这些话中提升自身形象，更受到人们的喜爱呢？本章就人们最常遇到的状况进行详细分析，为开口就能说到点子上支招，让你在人际交往中如鱼得水。

打招呼是主动的态度加上温暖的字句

西方有位文学家曾说：“只要热情犹在，哪怕青春消逝。”在西方文化里，见面打招呼是十分重要的一个方面。我们常可以在影视作品中看到西方人见面时热情地跟对方打招呼。“你好吗？”“早啊，今天天气不错。”……无论是说什么，有没有实质的意义，但一开口，那份热情和温暖却是明确地传达出来了的。打招呼是建立感情、联络感情的重要手段。见面打招呼，最重要的不在于说什么，而是要能够营造与他人之间和谐、友善的气氛。因此，打招呼要想说到点子上，关键在于要让人温暖。

相比回应他人的打招呼，主动打招呼更能让人感到热情和温暖。积极主动地跟他人打招呼，实际上传达了这样一个信息：“我眼里有你。”绝大多数人都喜欢被别人尊重和注意，只有你的眼里和心里先有了别人，别人才会把你放进眼里和心里。也许有人会认为，主动跟别人打招呼是自降身价，让别人觉得自己是谄媚之人。事实上正好相反，主动打招呼说明你有宽广的胸怀和积极的人生态度。有句俗话说得好：“大官好见，小鬼难缠。”意思是说，大官随和易见，主动跟别人打招呼，是其自信和心胸宽大的表现；反而是小官，喜欢故意端架子，而这正是因为他害怕别人不承认他的地位和权威，这也显示出他的不自信和不豁达。

每个人都希望别人看到自己的自信。从看到这篇文章开始，学会有意地去养成主动跟别人打招呼的习惯。无论是在路上见到认识的人，还是在工作场合遇到同事，都主动向他们打招呼吧。过一段时间后，你就会给别人留下自信、热情、温暖的印象。

有两个年轻人同时进入一家企业工作，两年后，其中一个年轻人被提升为部门经理，而另一个年轻人却仍是普通员工。造成这个职位差别的原因，并非两人在能力上有非常大的差别，而是在日常处事细节上的不同。升职的年轻人无论见到上司还是同事，都会主动打招呼，给大家留下了好印象，而得不到职位升迁的年轻人，则是能不打招呼就不打招呼，甚至见到同事或上级，还装作没看见。这样的做法自然让大家认为这是一个没礼貌的人，无法融入群体。主动打招呼，可以为你创造一个良好的工作环境。在一个上级赏识、同事认同的环境中工作，你自然会有很好的发展。

而在脱离工作的个人时间里，如果可以主动与常遇见的人打招呼，也可以为你创造一个舒适美好的生活环境。比如，见到小区保安主动打招呼：“您好，今天是你值班啊，辛苦了啊！”这时，小区保安会觉得自己受到了重视，站姿会更加标准，在下次见到你的时候，他甚至很有可能会主动帮你提东西；在门口或电梯里见到邻居时，主动点头问候，微笑地寒暄几句，也会在潜移默化中营造出和睦的邻里关系……主动打招呼，不仅让对方感受到你的温暖，也会让你收获温暖的回馈。

对于那些不那么受到瞩目的人，见面打个招呼，更是一个温暖的安慰。比如，在一些社交场合，一些普通的参与者经常被冷落在一旁，大家的眼睛只看得见显赫的成功人士。这时，要主动地去关心和问候这些普通参与者。比如，在餐桌上，除了赞美领导之外，还可以顾及一下司机。一句简单的“王师傅真是开得一手好车呢”，不仅会让司机开心，领导也会觉得你做事周全。

学会主动打招呼，固然是一件好事，若能灵活选择好打招呼的方式，让招呼更加温暖，则更是锦上添花。打招呼的方式多种多样，可以

是微笑、点头、握手、招手、拥抱等。要根据亲疏程度、地域文化、具体情境的不同，选择不同的打招呼方式。

在工作场合，如果正在行走过程中，跟别人打招呼时，要停下脚步或者放慢行走速度，点头示意或者简短地问候一声；如果坐在座位上，微笑着点点头或者欠欠身就可以了；如果在室外相距一定距离，最好微笑着向对方招手，或者高声问候一句；如果是在拥挤的电梯，遇到同事向你打招呼或是目光相遇，应适时地点头、微笑，甚至回应，千万不要装作没看见。在一些特殊场合，比如很多人的聚会或者不便深入接触的时候，可以用招手的方式打招呼；在某些正式场合，依据文化习俗，可能还需要适当地拥抱。

而常用的问候语言是“你好”，若是对长辈，则是“您好”。虽然只是再简单不过的两个字，但是若能热情地带着笑容说出来，则可以让别人感受到温暖的力量。最后记住，无论以哪种方式打招呼，说什么样的问候语，微笑都是最好的名片。面带着美丽的微笑，眼睛看着对方，主动与对方打招呼，让对方感受到你的真诚和温暖，就是最说到点子上的招呼了。



道歉是诚恳的态度加上及时的时间

俗话说，人非圣贤，孰能无过。人在一生中，总会犯下各种各样的错误。在与人的交往过程中，我们难免也会有说错话、做错事的时候。这些说错的话、做错的事不仅会让自己陷入难堪，也会让别人受到

伤害，通俗点来说就是得罪了人。如果不能很好地做出事后补救，则在给别人带来痛苦的同时，也会给自己留下隐患，比如双方感情不再，你失去了一个朋友，严重地话还会多了一个敌人。

当意识到自己说错了话，做错了事，最有效的方法就是道歉。如果你发现自己错了，碍于各种无谓的考虑，而迟迟不向对方道歉，甚至还找借口为自己辩解开脱，那么一定无法得到他人的谅解，只会让事情和关系变得更糟。相反，如果能够认识到自己的错误，并主动向对方道歉，承担责任，那么通常都是可以得到别人的原谅的。当然，如果你觉得直接说“对不起”“是我不对”之类的话实在是难以启齿，你可以想一些招数，或是通过第三方，委婉地传达自己的歉意。

YAO YAN BU FAN

北宋著名的文学家苏东坡去看望当朝宰相王安石，正巧王安石不在府上。苏东坡被安排在书房里等候，看到书桌上有王安石写下的一首咏菊诗的头两句：“西风昨夜过园林，吹落黄花满地金。”苏东坡心想，这“西风”是指秋风，“黄花”则指菊花。菊花是一种耐寒的花，在秋风中应该是傲然挺立才对，怎么秋风一吹就落到地上了呢。“吹落黄花满地金”这句诗大错特错。想到此，苏东坡提起笔来，也不管王安石是他的前辈和上级，直接在后边续了两句：“秋花不比春花落，说与诗人仔细吟。”这与其说是续诗，不如说是自以为是地直接指明了王安石的“错误”。

王安石回来后，看到了这两句诗，心里顿时觉得不舒服。他为了教训苏东坡的恃才傲物、目中无人、自以为是，于是把苏东坡贬为了黄州团练副使。

苏东坡自然不知道王安石为何将自己贬官。在黄州住了将近一年后，眼看就是九月重阳，苏东坡邀请好友陈季常到后园饮酒赏菊。这时正是大风刚停，只见园里的菊花纷纷飘

落到地上，一片金黄。这般景象让苏东坡想起了自己给王安石续的那两句诗，才知道原来自己错了。苏东坡叹道：“当初小弟被贬，只以为是王丞相公报私仇。谁知他倒不错，我倒错了。今后我一定谦虚谨慎，不再轻易笑话别人。唉，真是不经一事，不长一智啊！”

后来，苏东坡为乱改菊花诗的事，专程到京，向王安石“负荆请罪”，认错道歉。

在现实生活中，如果你察觉到了自己的错误，想给对方道歉，但又不想当面直接说出来的话，可以学苏东坡那样，找一个中间人传达自己的歉意，有可能取得意想不到的好效果。道歉的方式不局限于一种，但道歉的心意一定要有。在道歉的时候，态度一定要诚恳，而且能多早就多早，时间越长只会让问题越来越大。你假装忘记，别人假装不记得，时间一长，隔阂就会加深，所以抓住时机及时诚恳地道歉十分重要。

道歉中，一句“对不起”是最直截了当的。但一句“对不起”并不等于完全道歉，很多人在说这三个字时，是敷衍了事的态度，只希望尽快息事宁人。就算你使用了很多的语句去道歉，但如果不是发自内心，对方感受不到道歉的诚意，那么问题依然没有得到解决。道歉的重点在及时，更在真诚和诚恳，你需要发出清楚的、诚恳的道歉信息。真正的道歉不仅仅是承认自己的错误，承认自己的言语和行动给对方关系或事情进展带来了伤害，更要勇敢诚恳地为自己犯下的错误承担应有的责任。通过道歉，表明你自己对已犯下的错误有了清醒的认识，并希望作出弥补。这样的态度和行为会让你得到别人的谅解，甚至还会增进双方的感情。毕竟，经历过挫折的感情更能经得住考验。