

sina 新浪读书

当当网

联袂推荐

职场暖心话术

最轻松有效的职场口才提升宝典

吴昱荣◎著



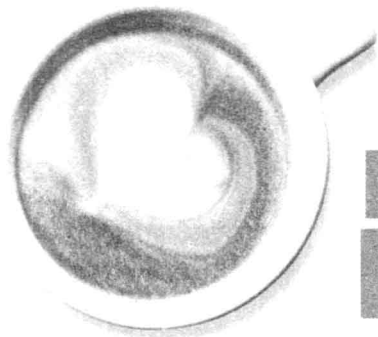
超实用，
职场精英的
口才书！

最完整、最实用的心理策略：洞悉对方心理，时时都能掌握主动。

最简单、最有效的说话技巧：开口就说重点，句句都能声入人心。

如何用口才完成不可能完成的任务

中国华侨出版社



ZHICHANG
NUANXIN
HUASHU

职场暖心话术

最轻松有效的职场口才提升宝典

吴昱荣◎著

中國華僑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场暖心话术 : 最轻松有效的职场口才提升宝典 / 吴昱荣著. — 北京 : 中国华侨出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5113-3047-5

I. ①职… II. ①吴… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第265066号

• 职场暖心话术 : 最轻松有效的职场口才提升宝典

著 者 / 吴昱荣

责任编辑 / 文 箏

责任校对 / 高晓华

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 1/16 印张 / 14 字数 / 150千

印 刷 / 北京中振源印务有限公司

版 次 / 2013年3月第1版 2013年3月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-3047-5

定 价 / 32.00元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮 编 : 100028

法律顾问 : 陈鹰律师事务所

编辑部 : (010) 64443056 传真 : (010) 64439708

发行部 : (010) 64443051

网 址 : www.oveaschin.com

E-mail : oveaschin@sina.com

前言

Preface

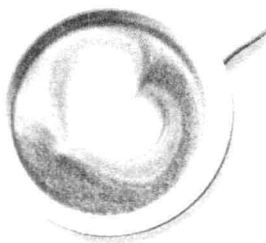
同一个部门的同事，为什么有人说的话能得到了大家的认同，而有人说的话却遭到否定呢？其实原因很简单，就是会不会说话的问题。朱自清先生说过：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半儿是在说话里。”显而易见，具有高超的说话水平是一个人获得社会认同的最便捷、最有效的手段。会说话的人往往会拥有良好的人际关系，在职场也更容易得到同事支持和帮助。

说话是一门很高深的学问，对职场中人来说，能否掌握说话的艺术更是关乎着升迁与否的大事。初入职场，假如你不懂及时汇报工作的技巧，又怎么能得到上司的信任与倚重呢？身为领导，假如你无法准确简洁地下达指令，下属又如何能高质高效地完成工作呢？跟客户聊天，假如你连几句投其所好的话都不会说，又如何能给客户留下好印象呢？在交际应酬场合，假如你连一句客套话都不会说，又怎么让别人对你产生好感呢？有了绝佳的好点子，假如你无法准确地表达出来，那你的主意又能创造什么价值呢？

台湾著名成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话。假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量是多么的巨大了。”21世纪的职场，信息流、资金流、人才流汹涌澎湃，这进一步加剧了职场的复杂性，从而使得职场成为社会的缩影，在工作更加多姿多彩的同时，职场人之间的对话和沟通也变得更加现实和紧迫。

同样一件事，为什么别人三言两语就能轻松解决，而你却无能为力？当然，你也没必要为缺乏说话技巧而担心，因为说话的本领并不是来自天赋，而是需要我们利用自身特有的敏锐洞察力去感悟，需要在职场生活中不断地搜寻、提炼，然后将其跟自己的实际情况融会贯通，使之真正为己所用。

本书通过通俗易懂、风趣幽默、生活实用的事例，旨在使读者认识到表达的重要性，如何避免败在说话上，以及怎样才能让自己更会说话，怎样才能一语攻破对方的心房，力求使读者在轻松愉快的阅读中领悟到语言的智慧与力量。读完《职场攻心话术》，你将会明白这样一个道理：决定职场人命运的往往不是他所处的环境，而是他掌握了多少高超的说话艺术。



目录 | CONTENTS

zhichangnuanxinhuashu

第一章 “冷场王”的辛酸，不会说话的悲哀

第一节

不懂礼数不行，有礼才会有人理

- 不要成为对话中的麦霸 // 002
- 人前不骂人，人后不说人 // 004
- 别拿他人的隐私当玩笑 // 006
- 直言是刀，伤人又伤己 // 007

第二节

话题不对不行，“壶”不可以随便“提”

- 烂话题，大家都很尴尬 // 010
- 心事不宜随便说 // 012
- 东施面前不言丑 // 014
- 远离危险话题的“陷阱” // 016

第三节

分寸拿捏不到位不行，有些话要放肚子里

- 随便插嘴会犯大忌 // 019
- “顾上”不忘“顾下” // 021
- 上司面前，这些话千万不要说 // 024
- 跟同事聊天，要管好自己的嘴巴 // 027

第二章 逢场巧应对，场面话其实不难说

第一节

面试，待遇是谈出来的

“你好，谢谢”别忘了说 // 032

向面试官提问，你行吗 // 035

成绩就是资本，贴金不能免 // 037

大声讲出你的期望薪酬 // 039

第二节

会议，这里不是唇枪舌剑的地方

做一个有声音的职场人 // 042

办法不怕多，主张就算了 // 044

滔滔不绝就管用吗 // 046

引导下属发言的学问 // 047

第三节

饭局，会说话才能上台面

迎来送往，职场人脉第一步 // 051

如何把酒“推”出去 // 052

勿要跟上司称兄道弟 // 054

共同话题最能缩短人际距离 // 056

第三章 揣摩上司，大人物爱听哪些话

第一节

自我推销等不得，抓住每一次机会

做肯跟老板对话的人 // 060

到位而不越位，表现不能“过” // 062

邀功请赏不在嘴上 // 064

如何得到大人物们的青睐 // 066

第二节

汇报工作很关键，别一直埋头做事

经常汇报，让领导心中有数 // 069

汇报业务要说到点子上 // 071

向领导请示工作，要有眼色 // 072

“领赏”技巧知多少 // 075

第三节

谈薪不必羞答答，升职加薪你也能

如何搞定审判官 // 078

谈薪之前先谈谈心 // 080

升职的理由，你不妨亲自告诉领导 // 083

自己的价值自己去谈 // 085

第四章 聪明不过头，同事感情是聊出来的

第一节

博个好人缘，跟竞争对手做朋友

主动示好，方能被竞争对手接纳 // 090

满足他人的“好为人师”心理 // 092

没有你们，我怎么能如此优秀呢 // 094

谦和低调，融入公司氛围 // 097

第二节

不怕有矛盾，就怕避而不谈

嘴巴笑了，才会张开耳朵 // 099

争论开始时，你已经输了 // 101

将对方的挑衅拒之门外 // 103

面对咄咄逼人，可以反击 // 105

第三节

上位的PK之路，让他输得心服口服

遭遇忌妒，请用成绩进行反击 // 109

做了就要说出来 // 112

同事跟你抢功劳，让不让 // 115

如何在职位竞争中胜出 // 117

第五章 识破下属的小算盘，领导讲话要有掌控力

第一节

像朋友一样说话，再耍威严你就落伍了

给出口的话裹上糖衣 // 122

奖惩并用 // 124

批评下属要因材施教，因人而异 // 126

难以开口的话怎么说 // 128

第二节

让蜗牛跑起来，点燃员工的激情

做一个会发火的上司 // 130

灵活应对“发难”的下属 // 132

激将，激发下属的最大能力 // 133

倾听，了解员工的“法宝” // 135

传达命令的语言艺术 // 138

第三节

营造团队意识，做员工眼中的伯乐

领导信得过，下属才高效 // 140

下属犯了错，我来“买单” // 142

有沟通才能有进步 // 145

让独立大队变成过去式 // 147

第六章 部门之间，领导见领导不能漏了气

第一节

部门间的协调，谁说你越权了

- 责任该由谁来负 // 152
- 借个人而已，激动什么 // 155
- 我们部门的事很重要 // 158
- 有人打小报告，你怕吗 // 161

第二节

低调为王，言谈切忌争上风

- 狂妄的人不适合做领导 // 164
- 对失意人莫提得意事 // 166
- 学会谦卑，你们才会亲密无间 // 169
- 让你的好话插上翅膀 // 171

第三节

笑到最后，职业经理人是这样炼成的

- 软磨硬泡，不达目的不罢休 // 173
- 拿下心胸狭隘的同仁 // 175
- 在机会面前，该如何表现 // 177
- 以企业为家，职场变通途 // 180

第七章 明晰客户心理，订单话到擒来

第一节

想客户所想，一言可以拉近距离

- 客户推托，别急着反驳 // 184
- 描绘美好的场景 // 186
- 这件事跟我有关吗 // 188
- 顺水推舟才会减小阻力 // 189

第二节

明客户所需，一语可以赢得信任

先做朋友，再谈生意 // 193

对客户要有耐心 // 195

四张门票意味着什么 // 197

心情好才有的谈 // 199

第三节

客户的期望值，让他享受被说服的快乐

货比三家，还是我的最好 // 202

满足客户的砍价欲望 // 204

向客户提问的技巧 // 206

如何应对客户的提问 // 208

巧用最后通牒策略 // 210



“冷场王”的辛酸，不会说话的悲哀



第一节 不懂礼数不行，有礼才会有人理

不要成为对话中的麦霸

在同事聚餐、朋友聚会的时候，很多朋友都会选择去歌厅。唱卡拉OK的过程中，经常会遇到那种不顾周围人的感受、独占麦克风的人。你也遇到过吧？不管接下来是谁的歌，他都会一直不停地唱下去，而且还认为自己唱得很好，结果弄得大家都没有了兴致。

上述的这种情况和对话其实有相同之处。这类人不懂得对话其实跟接球与投球很相似，讲求互动规则的。自顾自地把球扔给对方，丝毫不考虑对方是否能接到球，假如在对话中有一方出现这样的情况，不仅算不上交流，还会招来对方的厌恶。因为对话能力除了包含说话能力之外，还有倾听能力。

纽约大学的社会学专家达尼尔·格兰曾经以65名女大学生为实验对象，做过一个这方面的实验。

实验要求每三名女大学生分成一组，每一组由两名同校女大学生和另外一名来自其他大学的女大学生组成，让她们进行十分钟的交谈。在对话期间，因为三人中有两人是同一所大学的学生，所以在对话过程中很容易忽视另外一

名。结果，正常对话的两名女大学生在交流中使用的重音占谈话的11%，而被忽视的那名女大学生的对话重音达到了41%。

实验结果显示，被忽视的，也就是重音使用频繁的女大学生中有51%都感到自己性格内向。也就是说，毫不在乎地夺走他人的发言权，不仅会导致当事人说话声音强度增大，还会让他们产生了一种消极的情绪。

因此，从今以后，请对那些没有说话的人问一句“你是怎么认为的”，听听对方想说些什么。从话术的角度来说，会交朋友才能有人脉，有生意可做。如果想让对方跟我们做朋友，那就要懂得倾听，关心对方关心的，这样才不会成为让人讨厌的麦霸，才不会在一开始就被对方排斥。

金利来集团创始人曾宪梓先生对此深有体会，在一次访谈中，他曾说过这样一段话：

我讲一个故事。有一个洋货铺老板是专门做西服的，有一天，我到他的铺子去推销领带，他很大声地骂我、呵斥我，我就退出来了。但是我不知道他为什么骂我，是我做错了，还是因为他有钱，气焰比较嚣张？

第二天下午，我穿着西装，打着领带，什么也没带，又去了那个洋货铺。香港有喝下午茶的习惯，我叫了咖啡，双手捧着咖啡请他喝，然后说，因为我昨天的举动，向他道歉，并且请他指教。他告诉我：“你也做生意，我也做生意，我有客人在这里，你来了以后，影响了我对客人的招待。”因为我影响了他做生意，所以他骂我。

我们交换了意见以后，就成了好朋友。以后他会主动跟我说：“你把领带给我拿来些，我要帮你卖领带。”因为倾听别人的想法，我学会了一点点做生意，朋友会替我卖领带。

曾宪梓先生的经历让我们明白，只有学会倾听，关心对方的想法，对方才会关心我们的事情。

在跟别人沟通的过程中，要适当压抑自己的话题，模糊自己的对话目的，

而去聊一些对方所关心的事情，以便让对方很舒服、不排斥，进而在感觉良好的状况下认同自己，并接受自己的要求。

人前不骂人，人后不说人

对他人生活秘密的好奇是人类的天性，因此，一个掌握众多“猛料”的人，通常能吸引很多的听众，使自己成为大家关注的焦点。另外，那些爱说别人坏话的人还会有意无意地披上冠冕堂皇的外衣，比如，办公室里某个长舌头往往会借口“给你提个醒儿”，告诉你谁谁曾说过你的坏话、谁谁心术不正。

老话说：“祸从口出。”这是在告诫人们，不要随便去议论别人的是非，否则，极易惹祸上身。当你对别人品头论足、评判是非曲直的时候，你也在悄悄为自己种下了祸根。因为即便是那些容许别人当面对自己的指责和批评的人，也绝不会容忍别人在背地里对自己的事情说三道四。

公司准备提拔一名副经理，大家都认为郝宁是不二人选。因为不管工作能力、工作经验还是在公司的威望，郝宁都是入围人选中最为出色的。可是，最后结果竟然是另一个人被提拔了。

大家都很疑惑，郝宁也觉得自己很委屈，但是他也不知道问题出在什么地方。后来，总经理的助理无意中透露了一个秘密，原来，郝宁曾经在跟同事闲聊时无意中说总经理的老婆长得不好看而且刻薄，让被听到的人悄悄地告诉了总经理，从此总经理记恨在心。郝宁为自己乱说人坏话而付出了惨重的代价。

俗话说：“宁在人前骂人，不在人后说人。”这个意思就是说，别人有不

足之处，你可以当面指出，令他改正，但是千万别当面不说，背后说个没完，这样的人不仅会令被说者讨厌，同样也会令听者厌烦。当然，当面指责也是不可取的，我们在下文会提到。

生活中，背后说人坏话的人屡见不鲜，有一句话叫做：“谁人背后无人说，谁人背后不说人。”这话尽管说得有些绝对，但却说明了一个道理，那就是大多数人都会在背后评论别人，只是所说的是好话还是坏话就无从考证了。不过有一点，经常在背后说别人坏话的人必然是不受欢迎的人。因为凡是有点儿头脑的人都会如此认为：“现在你在我面前说别人的坏话，以后你就有可能在别人面前说我的坏话。”这样一来，别人对他们的印象就不可能好到哪里去。

古代的剑客武功越高越强越谨慎，他们从来不容许有人站在身后，因为背后偷袭一不小心就丢了性命。背后说人坏话造成的伤害跟背后偷袭是同等严重的。不知道那些背后恶意中伤的人有没有考虑过自己的行为会让别人受到伤害。

安妮是一个从不在背后说别人坏话的聪明人，她的两个同事因为一件小事闹得互相之间很不愉快。两个人虽然平时见面还都装着一副无所谓的样子，然而一旦分开，就会向第三者全力倾诉，将对方的“坏”处添油加醋地讲出来。

由于在一个小组，安妮成了她们双方发泄对对方不满的汇集点。安妮知道她们之间的一切，所以当甲对安妮说乙的坏话时，安妮尽可能地保持沉默，在适当的时候加进一两句劝导的话，不对乙做任何评语；当乙对安妮说甲的坏话时，安妮也同样不对甲做任何评语，同样在适当的时候对乙劝导几句。同时安妮还做到一点：所有的话，无论是甲说的还是乙说的，都让它们到这里打住，再不外传。

一段时间过后，当甲乙二人都冷静下来时，回想起在安妮面前所说的这些话，她们自己都觉得不好意思。由于安妮处理得当，她们之间的矛盾没有进一步激化。她们觉得有这样的同事真不错，后来甲乙二人都对安妮感激不尽，对安妮更加尊重，并且愿意将所有的心里话对安妮倾诉。

大部分矛盾的产生往往都源于是非的搬弄。很多事情本无大碍，却由于是非者的搬弄，变得扑朔迷离、沸沸扬扬、满城风雨、给职场人平添了许多痛苦和烦恼。殊不知，当你在同事面前把第三者说得一无是处的时候，你自己的形象也同样一落千丈了。“闲谈莫论人非”，要想成为一个受欢迎的职场人，就要多说别人的好话，而不是背后说同事的坏话。

别拿他人的隐私当玩笑

会开恰当的玩笑是话术高手的专长，一句得体的玩笑话不仅可以化干戈为玉帛、消除积怨，还可以委婉地批评对方的无礼、拒绝某人的要求。但是，开玩笑时一定要注意好尺度和分寸，特别不要拿别人的隐私开玩笑，否则会过犹不及。

玩笑是对话过程中的调味品，适当地开个玩笑，除了能调节气氛、减轻疲劳之外，还有助于缩短与朋友、同事之间的距离。但是，并不是什么事都能拿来开玩笑的，如他人的隐私。每个人都有不为人知的隐私，而且也不愿意被人拿出来被人当做茶余饭后的谈资。如果有人喜欢拿别人的隐私开玩笑，那他肯定是一个不受欢迎的人。

刚结婚两个月，强尼就生了一个小孩，亲朋好友都赶来祝贺。强尼的一个要好的同事戴维也来了，并且带来了一份礼物——纸和铅笔。谢过了戴维，强尼不解地问：“亲爱的约翰先生，给这么小的孩子赠送纸和笔，是不是太早了？”

“不，”戴维说，“您的小孩儿太性急。本该9个月后才出生，可他偏偏两个月就急着出世了。再过5个月，他肯定会去上学，所以我才给先准备好