



Eloquence classic

卓有成效的沟通法则·打动人心的口才智慧

愿意沟通，善于沟通，就能在生活和工作与他人形成良好的互动，从而更轻松地处理好每一件事，更快地步入成功殿堂。

即学即用的

社交话语

沟通艺术

沟通看似简单，人人皆知，但其中的技巧和韵味是需要仔细揣摩与体会的。沟通是科学，沟通是艺术，其重要性正日益凸显。

舒 畅◎编著

口才必修课



沟通必胜术

Shejiao Huayu
Goutong Yishu



海潮出版社
Hai Chao Press

卓有成效的沟通法则



打动人心口才

Eloquence classic

即学即用的

社交话语

沟通艺术

沟通看似简单，人人皆知，但其中的技巧和韵味是需要仔细揣摩与体会的。沟通是科学，沟通是艺术，其重要性正日益凸显。

口才必修课



沟通必胜术

舒 畅◎编著



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

即学即用的社交话语沟通艺术 / 舒畅编著. -- 北京:
海潮出版社, 2014.1
ISBN 978-7-5157-0581-1

I. ① 即… II. ① 舒… III. ① 心理交往 — 语言艺术 —
通俗读物 IV. ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 292503 号

书 名: 即学即用的社交话语沟通艺术

编 著: 舒 畅

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16.5

字 数: 160 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版

印 次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0581-1

定 价: 27.50 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



一个会说话的人，可以流利地表达出自己的意图，也能够把道理说得很清楚、动听，使别人很乐意接受。有时候还可以立刻从问答中测定对方语言的意图，从对方的谈话中得到启示，了解对方，与对方建立良好的友谊。

但是，我们常看到许多不会说话的人，他们说话不会完全表达出自己的意图来，往往使对方听起来费神，而又不能使人信服地接受，这就造成了交际上的困难。

不要以为你永远是正确的。生活中的法则在很多方面都不止一种。不能简单地归结为对与不对。关键要做出最佳的形势判断，客观地分析沟通的条件和现状。许多人在沟通时，盲目地坚持己见，结果把沟通搞得像一场概念争论。这样，看法不同的人，在同一个观点上也许就噤若寒蝉，觉得受到了伤害，只好把沟通的门关上。

正确的态度和行为可以轻而易举地解决问题，沟通就变得容易。懂得这个道理，我们就会在沟通中掌握住分寸，能够顾及他人，相处得更融洽。你不再表现出武断，而是与人商量，彼此都有参与感。相异的想法就可以认真地推敲，最终得到双方都可以接受

的共同点，达成共识。

在人际交往中，会说话能赢得好印象，建立起宽广的人脉；在商业活动中，会说话能赢得商机，得到真诚的合作伙伴；在职场竞争中，会说话可以赢得上司赏识和同事支持。可以说，会说话的人走到哪里都会受人重视，不断达成自己想要达到的人生目标。

本书编者精心构筑、旁征博引，让你在一言一语之间尽显自我，让你的言谈如音符般在舌际跳动，让你的口才或抑扬顿挫、或飘逸灵动，或深沉浑厚，并带着真诚的责任感，使你在轻松中有所收获，在快意间有所品味，并在人际交往中游刃有余。读完此书，你会发现，本书一定会有助于你成为沟通高手，口才专家。



第一章 轻松交流，善于赞美的沟通艺术

赞美是说话的艺术	002
赞美可以沟通感情，传递爱心	004
赞美会使他人愉快	006
赞美是送给别人的最好礼物	009
赞美最能打动人心	012
赞美是一种双赢的艺术	013
高超的赞美让人怦然心动	015
用赞美满足人性	017
发自内心的赞美最具感染力	019
在别人不注意的地方赞美	022
采取背后说好话的策略	024
恰当的赞美最有效	027
把握赞美的分寸	029
赞美别人的闪光之处	032
赞美可以改变命运	034

第二章 消除冷场，打破隔阂的沟通艺术

先入为主的第一印象	040
-----------------	-----

自我介绍要突出亮点	043
闲谈是沟通的有效手段	045
一见如故有诀窍	048
说话要自然随和	051
称呼对方要得体	053
话题要得体切题	055
让声音富有感染力	057
说话要多为对方设想	060
投其所好才能深入人心	062
束缚让人不能畅所欲言	064
谈话尽量围绕对方进行	067
以倾听走进他人内心	070
集中精力与人交谈	073
与对方建立起交往的基础	075

第三章 因人说话，赢得人脉的沟通艺术

礼貌就是一个人的名片	078
见面留下三分情	082
处处维护对方的自尊	084
用感谢拉近距离	086
打开交流的阀门	089
与人交谈贵在真诚	091
交谈贵在推心置腹	094
欣赏与肯定他人	096
把微笑写在脸上	098
谈论别人感兴趣的话题	101
插话要讲究时机	104

耐心聆听比争取表达更为重要	106
简洁通俗易交流	109

第四章 八面玲珑，求人办事的沟通艺术

求人办事的策略	112
作客与待客的艺术	115
求人时的语言技巧	118
多用恳请语气	122
掌握求人的技巧	124
用赞美打动对方	126
激发他人的同情心	128
求人的话要因人而异	131
把话说得顺耳顺心	134
让对方在感情上接受你	136
让对方不知不觉中答应	138

第五章 把话说圆，随机应变的沟通艺术

巧妙挽救言语失误	142
采取避而不答的策略	144
以自嘲增添情趣	146
随机应变，化险为夷	148
懂得说话的应变之术	150
以自嘲应变	152
巧妙运用啰嗦语言	154
将错就错巧妙开脱	156
以暗示代直言	158
不动声色，化解窘境	160

在幽默中化解尴尬	162
利用幽默反击	166
顾及别人的反应	167
说好场面话	169
应酬是社交中的法宝	171
合理拒绝不伤感情	174

第六章 赢得爱情，恋爱中的有效沟通艺术

让爱的语言妙趣横生	178
情话是情感的增效剂	180
含蓄是一种魅力	183
察言观色打动对方	186
示爱的语言不可吝啬	188
避免尴尬，旁敲侧击	190
寻找恰当的话题	192
给对方恰当的赞美	195
恋爱要有好口才	198
巧妙指出对方的缺点	201
巧解对方的怨气	203
保持婚后的和谐浪漫	206

第七章 博得赞同，说服他人的沟通艺术

消除对方的抵触心理	210
提高自己说话的权威性	212
利用名片效应	214
心平气和好好谈	215
让忠言不再逆耳	218

旁敲侧击，给人暗示	220
反复给予暗示	222
层层剥笋，逐步说透	223
了解对方的心理变化	226
以严重后果警示对方	227
关心别人和了解别人	229
采用刚柔结合的策略	230
用严厉的话使对方清醒	232
讲究劝慰的技巧	233
用好说服的力量	235
从不同角度展开说服	239
运用事实说服	242
灵活运用说服方式	244
说服要有耐心	245
动之以情，晓之以理	247
把握好说服时机	249

第一章

轻松交流，善于赞美的沟通艺术

赞美是发自内心的对于美好事物表示肯定的一种表达。在人与人的交往沟通中适当运用赞美之辞，可以增进感情与友谊，一句得体的赞美可以缩短心理距离，营造亲切轻松的谈话氛围。一个小小的简单的赞美之辞，就可以打开一扇封闭的心窗，获得畅通的交流渠道。





赞美是说话的艺术

人，总是喜欢被赞美的，无论是咿呀学语的孩子，还是白发苍苍的老翁，因为人任何时候都有一种被人肯定，被人赞美的强烈欲望。有位企业家说：“人都是活在掌声中的，当部属被上司肯定、受到奖赏时，他才会更加卖力地工作。”卡耐基也曾说过：“当我们想改变别人时，为什么不用赞美来代替责备呢？纵然部属只有一点点进步，我们也应该赞美他。因为，那才能激励对方不断地改进自己。”

美国历史上第一个年薪过百万的管理人员叫史考伯，美国钢铁公司总经理。记者曾问他：“你的老板为什么愿意一年付你超过 100 万的薪金，你到底有什么本事？”史考伯回答：“我对钢铁懂得并不多，我的最大本事是我能使员工鼓舞起来。而鼓舞员工的最好方法，就是表现真诚的赞赏和鼓励。”说穿了，史考伯就是凭他会赞美人，而年薪超过 100 万。史考伯到死都不忘赞美人，他在给自己的墓志铭上写道：这里躺着一个善于与那些比他更聪明的下属打交道的人。可见，赞美是说话的艺术，合乎人性的法则。适当得体的赞美，会使人感到开心、快乐。

1. 赞美给人信心

多年前，一个伦敦的男孩在一家布店当店员，早上 5 点钟他就要起床，打扫全店，每天干十几个小时工作，那简直是苦工、奴隶。两年后，男孩再也不愿忍受了，一天早晨起床后，男孩不顾吃早餐，跑了十几里路，去找他的妈妈商量。他一边哭泣，一边发狂地向妈妈请求不再做那份工作了，并发誓，如果再留在那店里，他就要自杀。而后，他又给他的老校长写了一封悲情的信，说

明他心已破碎，不愿再生。他的老校长看信后，诚恳地对他讲，你实在是很聪明，应该适于更好的工作，并给他一个当老师的位置。从此，那个赞美改变了那个孩子的未来，在英国文学史上，曾著了76本书，留下了永久的形象。他的名字就是韦尔斯。在称赞最微小进步的同时，要称赞每一个进步，并要“诚于嘉许宽于称道”。

2. 赞美使人获得成功

有一个女孩，10岁就开始登台演唱。她有着优美的歌声，她的天才从一开始就显现无疑。长大后，她的家人请了一个很有名的声乐老师来训练她，不论何时，只要这女孩一想到放弃或节奏稍微不对，老师都会很细心地指正。经过一段时间后，她嫁给了这位声乐老师。婚后老师还是她的老师，但是她的朋友们发现她那优美自然的歌声已有了变化，声带拉紧、硬邦邦的，不再像以前那样动听。渐渐地，邀请她去演唱的机会越来越少。最后，几乎没有人邀请她了。而这时，她的丈夫，也是她的老师去世了。

此后几年，她很少演唱，她的才能似乎枯竭了，直到有一位推销员追求她。每当她哼着小调，或一个乐曲旋律时，那位推销员都会惊叹歌声的美妙。“再唱一首，亲爱的，你有全世界最美的歌喉。”推销员总是这样说。事实上，推销员并不确知她唱得好不好，但是他确实非常喜欢她的歌声，所以他一直对她大加赞扬。她的自信心开始恢复了，她开始前往世界各地演唱。又重新开始了她的歌唱生涯。

3. 赞美让人满足

朋友之间需要赞美，同事之间需要赞美，恋人之间更需要赞美。赞美既是获取爱情的催熟剂，又是缓和矛盾的润滑剂，还是保持感情的稳定剂。正如拿破仑所说：“从来没有哪个女人像你这样受到如此忠贞、如此火热、如此情意缠绵的爱！”对他的女神，拿破仑总是不吝啬赞美。

情人眼里出西施，在拿破仑眼中，妻子约瑟芬是天下最有魅力的女人，他用尽了一切华美的、无与伦比的词语去赞美她。拿破仑在行军中给约瑟芬写信说：“我从没想到过任何别的女人，在我看来，她们都没有风度，不美，不机敏！

你，只有你能够吸引我，你占有了我整个心灵。”他有一次甚至在约瑟芬耳边以哀求的语气说：“啊！我祈求你，让我看看你的缺点；请不要那么漂亮、那么优雅、那么温柔和那么善良吧；尤其是再不要哭泣；你的泪水卷走了我的理智，点燃了我的血液。”

对于心爱的人，拿破仑无法掩饰自己的赞美之情，这种激情式赞美使约瑟芬十分的受用和满足。

★★

社交话语沟通之道

不是每个人都适用同样的赞美，赞美的艺术还牵涉了被赞美人的接受程度如何。哪怕是即兴随口说出的赞美，如果对方对你的赞美有正面的回应且情况允许时，你就应该加大你的赞美马力，让他尽情享受你提供的每一分每一秒的赞美盛宴。

只要你能运用各种方法赞美他人，你才能享受到那种成功的人生。赞美建立起你和别人的亲密关系上，让他人觉得你温柔体贴，提升你的自信，甚至会改变别人的行为。



赞美可以沟通感情，传递爱心

卡耐基先生讲过这样一件事：一次，我到一家快餐店去购可乐、薯条和炸鸡，准备节省点时间好赶路，可是排队的人很多，让我的心情高兴不起来。好不容易轮到我点餐了，我口气冷冷淡淡的。点完后，服务小姐突然对我说：“先生，你的领带看起来漂亮、好别致哦！”呵，她的嘴巴居然这么甜，使得四周客人的眼光都看过来！说真的，她这么一说我挺开心的。心想，这小姐其实真不简单，

正当她忙于应付一大堆客人时，还有细腻的心思赞美一下客人的“小处之美”，真是不可多得的好服务员啊！

有一位姑娘，下了班，身心疲惫地走到地铁报摊前买报纸，在等待找零时，年轻的男报童清了一下喉咙，大喊了一声：“漂亮的小姐买晚报一份！”原来冷漠的小姐一听，扑哧地笑了起来！“嗨，好一个油腔滑调的小报童啊！”未料，报童又对她说：“小姐，你笑起来好漂亮喔！”妈呀，这小子居然这么厉害，真是“谄媚高手”，仅仅两句话，就把那个小姐说的心花怒放，开心极了——管他是不是真心话，本姑娘开心就好了。

赞美其实是一种感情的沟通，爱心的传递。你要无条件、无偏见的倾听对方的问题与需要，然后要听到、听完、听懂，要用心感觉他人的感觉；要宽恕包容对方的缺点与错误，并找出对方的优点与长处加以赞美；要会表达欣赏、感恩、激励、赞美与关怀等有正面的声音。

赞美首先必须是真诚的。真诚的赞美是发自内心的，是看得到对方确有长处，值得钦佩才去赞美。真诚的赞美还应该是得体和有分寸的。世上没有十全十美的人，真诚的赞美不必使用“最”“完美无缺”等言过其实的措辞，更不必去凭空捏造，无中生有。

赞美可以直截了当，热情洋溢。对于那些学习工作取得很大成功，以及捡拾巨金而毫不动心，或敢于与歹徒拼死相搏等先进人物和英雄事迹，人们往往乐于当面对他们表示由衷的钦佩和热情洋溢的赞美。这种赞美往往是因为被别人的成功或高尚品德所感动，内心产生出了一种冲动，促使自己要去赞美感叹一番。

赞美也可以间接含蓄，不露痕迹。有时候，直接赞扬别人“聪明”、“美丽”，可能会使对方感到难为情、不自然，如果采取间接的方式通过旁人转达，效果自然就会好得多。有时候，我们专注地倾听别人讲话，并不时点头微笑，或者谦虚恭敬地就某一问题向别人请教，虽然没有直接使用语言向对方表示钦佩和赞美，其实我们的行动就已经含蓄地表达了这种意思。

要做到恰到好处地赞扬人，并不是件容易的事。不合时宜的赞美使人尴尬；

言过其实的赞美则有讨好拍马之嫌；夸大其词、无中生有的赞美，反而会使你觉得你不怀好意，或者是挖苦讽刺。可见，赞扬人也是有讲究的，懂得一些赞美人的艺术也是十分必要的。

赞美时要有诚意，并且要真的这么认为才好说出口。不管是什么人，听到赞美的话总是会飘飘然起来，然后对你的话深信不疑。可是，当他发现你只不过是说说罢了，而不是真心诚意要赞赏他的努力时，这将对你的信誉造成极大的损害，因为，在他眼里，你是个“伪君子”，今后你也很难再以同样的方法来激励他了。要记得，狼来了的教训是亘古不变的，要达到赞美的效果，那就显示你的真诚与爱心吧。

★★

社交话语沟通之道

“美言一句三冬暖。”每个人都应该养成赞美别人的习惯，尤其是自己最亲近的人更不要忽视，无论是你的父母、兄弟、姐妹、妻子、朋友、同事、客户等，都应适时地给予赞美，当然这赞美是发自内心的，是真诚与关心的，这样才会使你的赞美产生效力与吸引力。



赞美会使他人愉快

我们都知道人人都爱听好话，如果你称赞对方会增加你的人际关系。当然，这里称赞是指发掘对方的亮点并对其由衷地赞美，而非“拍马屁”。赞美他人会使别人愉快，被赞美者的良性回报也会使我们自己心里感到愉快，从而形成人际关系的良性循环。

爱听表扬的话是人类的天性，人人都喜欢正性刺激，而不喜欢负性刺激。

如果在人际交往中人人都乐于赞赏他人，善于夸奖他人的长处，那么，人际间的愉快度将会大大增加。

有一位心理医生在银行排队取款时，看到前面有一位老先生满面愁苦，这位心理医生暗想，我要让他开朗起来。于是他一边排队一边寻找老先生的优点，终于他看到，老先生虽驼背哈腰，却长着一头漂亮的头发，于是当这位老先生办完事情走到心理医生面前时，心理医生衷心地赞道：“先生，您的头发真漂亮！”老先生一向以一头漂亮的头发而自豪，听到心理医生的赞美非常高兴，顿时面容开朗起来，挺了挺腰，道谢后高兴地走开了。可见，一句简单的赞美给别人带来了多大的好处。

在一次心理咨询中碰到一位女大学生，她因为宿舍中人际关系紧张而苦恼。在宿舍里同学们互不来往，各自忙着自己的事情，似乎相互都有戒心，很难知心交谈，宿舍气氛沉闷，她希望改变这种状况，但又不知从何做起。

朋友告诉她：从现在开始，试着夸奖他人，真心赞赏他人的长处，如：“你今天气色很好”“你的眼睛真亮”“这件裙子对你再适合不过了”等。不久以后，她来告诉我，宿舍的气氛完全变了样，大家相互帮助，彼此关心，在一起时有说有笑，下课后都愿意回宿舍，好像宿舍有一种无形的吸引力。

善于赞赏别人常会使一个领导者具有神奇的力量。如果你对下属说：“大家知道，你很能干。最近单位人力紧张，有件事我们希望得到你的帮助。”这样一来，你的下属一定会为你分忧，即使一人干了两个人的活儿也不会有任何怨言。

在家庭生活中，学会赞美尤其重要。人们常常婚前甜言蜜语，婚后批评抱怨，以为结了婚就如进了爱情的保险箱，用不着挖空心思讨好、夸奖对方，难怪有“婚姻是爱情的坟墓”的说法。其实，婚后妻子更需要丈夫的欣赏，丈夫更渴望妻子的鼓励，批评挑剔不但于事无补，反而会适得其反。

有一则故事叫“王大姐训夫记”。王大姐之夫平日懒惰，从来不理家务，无论王大姐如何唠叨指责毫无效果，无奈之下求教于心理医生。得到心理医生的指点后，王大姐一反常态，再不唠叨抱怨，代之以刻意观察寻找丈夫偶尔表现出来的良好行为。