

说好一口漂亮话，走遍天下都不怕！



做一个会说话的人

口才决定命运，
妙语改变人生！

谭小平◎编著

掌握了亲近陌生人的技巧和方法，能够帮助你在短时间内迅速扩大社交圈，获得更多好人缘，让你事业成功，生活幸福。

会说话的人一句能顶一万句



海潮出版社
Hai Chao Press

说好一口漂亮话，走遍天下都不怕！

Speak

说出自信



做一个会说话的人

口才决定命运，
妙语改变人生！

谭小平◎编著

掌握了亲近陌生人的技巧和办法，能够帮助你在短时间内迅速扩大社交圈，获得更多好人缘，让你事业成功，生活幸福。

会说话的人一句能顶一万句



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

做一个会说话的人 / 谭小平编著. -- 北京: 海潮出版社, 2013.7

(说出自信)

ISBN 978-7-5157-0378-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 086544 号

书 名: 做一个会说话的人

编 著: 谭小平

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: 17.5

字 数: 173 千字

版 次: 2013 年 7 月第 1 版

印 次: 2013 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0378-7

定 价: 29.50 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

前言

会说话的人，一句话说得人笑，不会说话的人，一句话说得人跳。会说话的人，能流利地表达自己的意图，他们出口成章，发出多少金玉良言、绝词妙句、豪言壮语、警世箴言。

春秋时毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；战国时苏秦游说诸侯，身挂六国帅印，促成合纵抗秦联盟；三国时诸葛亮舌战群儒，使孙刘结为战略盟友；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。

古希腊寓言中讲，舌头这东西的确是个怪物，它能用最美好的词语来赞誉你，也能用最恶毒的语言来诅咒你，它能把蚂蚁说成大象，也能把乞丐说成国王。说话对于成功者来说，不仅仅是一种能力，更是一种智力，一种竞争力，一种魅力。

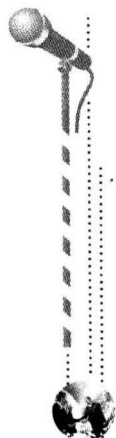
什么叫做会说话呢？就是在恰当的时机，对恰当的人，说出恰当的话。说起来很简单，如果要真正达到这一效果和境界，真的是很简单。不过，任何事情都是有规律可循的，说话也不例外。

本书就为您讲述世界上最会说话的人言谈技巧：希望被人接纳时，会说话的人说“我们”；发现别人的优点后，会说话的人真诚赞美；无法满足对方请求时，会说话的人委婉拒绝；别人犯错误

时，会说话的人中肯批评；别人说话时，会说话的人侧耳倾听；与人相处时，会说话的人幽默风趣。总之，会说话的人明白事理，大方得体；该直言不讳时就直言不讳；该巧妙回答的就巧妙回答；该含糊的就含糊；该超脱的就超脱，在这个讲求效率的社会，我们都要成为会说话的人。

世界上不能缺少交流，不能缺少沟通。会说话，使互相熟识的人情更浓，爱更深；使陌生的人产生好感，结成友谊；使有分歧的人互相理解，化干戈为玉帛；使相互仇恨的人友好相处，冰释前嫌。

本书从方法到技巧，从认知到实践，教会了大家如何与人说话与沟通，运用不露痕迹的说话沟通技巧，掌握与人交往的有效方法，让你拥有超强人气，成为人生的终极赢家。



第一章 瞬间消除陌生感：说话中的社交技巧

以开场白拉近距离	002
记住别人的名字	004
好话题是交谈的媒介	007
闲谈是沟通的有效手段	008
寻找双方的共同点	010
说话要符合对方需要	012
第一印象决定一切	014
自我介绍要谦虚低调	015
热情而不失自然	017
保持常态和真实	018
不要过于束缚自己	020
心怀真诚与善意	022
尊重他人是前提	024
集中精力与人交谈	027
倾听比说话更重要	028
把握好插话的分寸与时机	030
制造接近对方的机会	033



以幽默拉近彼此距离	034
-----------------	-----

第二章 应酬离不开场面话：说话中的应酬技巧

应酬要说好场面话	038
说好场面话让人大受欢迎	039
让场面话为成功助力	041
场面话要自然亲切	043
场面话要符合身份	047
场面话要符合场合氛围	052
应酬是社交法宝	057
掌握交谈的基本原则	059
礼貌用语是沟通的基础	062
礼貌用语的原则	063
幽默让你充满魅力	065
开玩笑要有度	068
掌握好客套话的分寸	070
善于倾听他人的内在声音	072
制造欢乐的气氛	075
学会看人说话	077
说话要照顾他人面子	079
充分理解他人的自尊心	081
说话要注重情义	083
用真诚赢得信任	086
如何妥当拒酒	089

第三章 让说出的话句句动听：说话中的赞美技巧

人人都渴望被赞美	092
----------------	-----



多说好听的话	093
赞美最能打动人心	095
赞美是人际交往的润滑剂	097
赞美可以沟通情感	099
赞美是对他人的尊重	101
赞美可以融洽感情	102
没有人不愿意听好话	105
高超的赞美让人心动	106
赞美他人的效果	108
以赞美提高交际魅力	110
赞美对方引以为豪的地方	112
赞美对方的得意之事	115
发自内心的赞美最感人	117
真诚的赞美最有实效	119
借他人之口间接赞美	121
虚心是一种间接的赞美	123
恰如其分地赞美他人	125

第四章 不伤和气与感情：说话中的拒绝技巧

学会拒绝不伤人	128
掌握好说“不”的分寸	130
克服不好意思的心理	133
合理拒绝不失自尊	134
不一定要当场拒绝	135
采取适当的方法拒绝	137
不伤害他人的拒绝妙招	139



谈判中的拒绝方法	142
拒绝求爱的方法	146
说“不”的禁忌	148

第五章 三言两语攻破人心：说话中的说服技巧

先了解对方	152
掌握说服技巧	153
使别人产生信赖感	154
设身处地替别人着想	156
说话要真实可信	158
说服要有耐心	162
抓住关键说服	163
从侧面迂回说服	165
软话易服人心	166
采取合适的说服方式	168
调节说服的气氛	170
适时的威胁有助说服	172
摆明利害关系	174
不到最后不要放弃	175

第六章 让对方无法说不：说话中的求人技巧

办事前先美言对方	178
从言语中了解对方	180
求人的语气要谦和	182
诱发他人的同情心	184
让对方在感情上接受你	187
多说让对方顺耳的话	188



把话说在点子上	190
掌握求人说话的技巧	193
诱导对方答应	198

第七章 以不俗的谈吐赢得人心：说话中的求职技巧

掌握面试中的说话技巧	202
措辞要贴切自然	204
巧谈自己的缺点	206
常见问题的回答技巧	208
巧妙应对挑战性问题	211
面试中的语言禁忌	213
谈薪的话怎么说	215

第八章 瞬间赢得客户共鸣：说话中的推销技巧

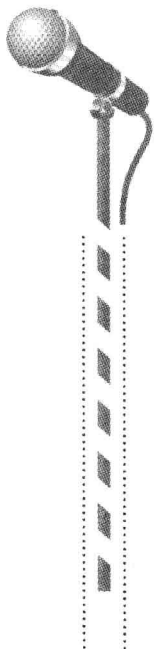
从客户的利益出发	218
对顾客投其所好	220
激发客户的欲望	222
把话说到客户的心里去	224
让对方产生共鸣	226
掌握倾听和询问	228
不该说的话不要说	232
给客户制造紧迫感	236
激发客户的好胜心	238
诱使对方做出肯定回答	240
有意说出一些缺点	242

第九章 如何让对方一见倾心：说话中的恋爱技巧

初次约会巧寻话题	246
----------------	-----



巧妙捅破窗户纸	249
巧绕迂回，实话虚说	251
消除不快的话如何说	252
间接赞美恋人	255
用斗嘴增加情趣	257
营造甜蜜的氛围	259
指出恋人缺点的方法	260
和异性的说话技巧	262
借助幽默的语言	264



第一章

瞬间消除陌生感：说话中的社交技巧

每个人都想让别人觉得自己很忙、地位很重要，因此在与对方第一次见面时，一定要给对方受尊敬的感觉。你必须表现出占用对方宝贵时间的歉意，使对方感觉到你很尊重他而得到满足。只要对方满足，谈话也就能融洽顺利地进行了。



以开场白拉近距离

在与陌生人见面时，一定要学会运用开场白，好的开场白可以起到“暖场”的效果。如果开场白运用得当，就会收到立竿见影的效果。以下几种方式的开场白，可以让你迅速拉近与陌生人的距离，达到一见如故的效果。

1. 攀亲认友式开场白

这虽然不太被推崇，但实用性却非常强。通常，只要对一个素不相识的人作一番认真调查，都能找到或明或隐、或近或远的亲友关系，如果见面时再拉上这层关系，就能一下缩短心理距离，使对方产生亲切感。

三国时代的鲁肃就是一位攀亲认友的能手。他跟诸葛亮初次见面时的第一句话是：“我是你哥哥诸葛瑾的好朋友。”就凭这一句话就使交谈双方心心相印，为孙权跟刘备结盟共同抗击曹操打下了基础。

对异国初交者也可采用攀亲认友的方式。1984年5月，美国里根总统访问上海复旦大学。在一间大教室内，里根总统面对一百多位初次见面的复旦学生，开场白就紧紧抓住彼此之间还算“亲近”的关系：“其实，我和你们学校有着密切的关系。你们的谢希德校长同我的夫人南希，都是美国史密斯学院的校友呢。照此看来，我和各位自然也就都是朋友了！”此话一出，全场鼓掌。短短的几句话，不仅消除了隔阂，还增加了彼此间的友好。

2. 扬长避短式的开场白

因为面子问题，人们都喜欢别人赞美自己的长处。那么，跟初交者交谈时，应投其所好，以直接或间接的方式赞扬对方的长处作为开场白，就能使对方高兴，产生好感，交谈的积极性也就得到极大激发。反之，如果有意或无意



地触及对方的短处，对方的自尊心受到伤害，交谈的效果就可想而知了。

被誉为“销售权威”的霍依拉先生的交际诀窍是：初次交谈一定要扬人之长避人之短。有一回，为了替报社拉广告，他拜访梅伊百货公司总经理。寒暄之后，霍依拉突然发问：“您是在哪儿学会开飞机的？总经理能开飞机可真不简单啊。”话音刚落，总经理兴奋异常，谈兴勃发，广告之事当然不在话下，霍依拉还被总经理热情地邀请去乘他的自备飞机呢！

3. 表达友情式的开场白

开场白别小看只言片语，有时正是因它才能办成事。比如：肯定成就，赞扬品质，安慰不幸，话虽少，却能顷刻间暖其心田，感其肺腑。

西安事变和平解决后，桂系代表、进步人士刘仲容先生由西安秘密来到延安，毛泽东第二天即在寓所会见他。

“欢迎刘先生光临。”毛泽东上前握住刘的手说。

这使刘感动万分：“毛先生日理万机，多有打扰了。”

毛泽东马上说：“刘先生不远千里、冒着危险而来，总得见见面嘛。”

这短短的两句话既有热烈欢迎之情，又有高度赞扬之意，言简意赅，情深意长。刘仲容听后深感温暖，如逢旧故，便以推心置腹的热忱态度毫无拘束地和毛泽东促膝长谈。

美国爱荷华州的文波特市，有一个极具人情味的服务项目——全天候电话聊天。每个月有近两百名孤单寂寞者使用这个电话。主持这个电话的专家们最得人心的是第一句话：“今天我也和你一样感到孤独、寂寞、凄凉。”这句话表达的是对孤单寂寞者的充分理解之情，因而产生了强烈的共鸣作用，难怪许多人听后都掏出知心话向主持人倾诉。

天涯何处无朋友？交谈何必曾相识！要用三言两语便惹人喜爱、一见如故，关键是工夫要花在见面交谈之前。上述各例之所以成功，除了有高超的语言技巧，无一不是在未见其人之前早已了解他的大概情况。

美国前任总统富兰克林·罗斯福跟任何一位来访者交谈，不管是牧童还是教授，不管是经理还是政客，他都能用三言两语赢得对方的好感。秘诀就是：



罗斯福在接见来访者的前一晚，必花一定时间了解来访者的基本情况，特别是来访者最感兴趣的题目。这样，一交谈就能有的放矢，切中肯綮。不然，纵使有三寸不烂之舌，也只能是对“牛”弹琴了。

记住别人的名字

在西方国家有这样一句话：“世界上最动听的声音就是听到别人叫自己的名字。”人对自己的名字比对地球上所有名字的总和还要感兴趣。因此记住别人的名字，而且很轻易就能叫出来，等于给人一个很巧妙而又有效的赞美。

我们所生活的现实社会是复杂的，和人打交道是一件很奇妙的事情。有很多方法可以让我们在和别人交往时游刃有余，得心应手。记住别人的名字并在适当的时候叫出它，这是人际交往中的最基本的礼貌，我们会因记得对方的名字而获得他人的好感，而且有时还会得到意想不到的收获。准确地记住别人的名字并叫出它或者很好利用别人的名字，很可能对你的人生产生很大的影响。

在美国有个叫做吉姆的人，1899年出生在纽约。在吉姆10岁那年，他的父亲在一次意外中去世，留下了妻子和三个幼子，家徒四壁，没有任何遗产。吉姆是家里的长子，只好辍学去砖场打零工，就没有再读书。

可是天性乐观的吉姆，不但没有为生活而苦闷，反而不断地去努力。在他46岁那年，已有4所大学授予他名誉学位。吉姆担任美国邮政总监，同时也是民主党全国委员会主席，并把罗斯福推上了总统宝座。

很多人对吉姆的发迹感到十分惊奇，一个几乎完全没受过教育的工人，是怎么成为总统左右手的？有记者向吉姆请教成功的秘诀。“苦干！”吉姆简单

有力地回答。当听了这个答案，记者当然很不满意，脸上出现了怀疑的表情。“这样吧！那你觉得我为什么能成功？”吉姆反问记者。记者想了想之后回答说：“我知道你能叫出一万个人的名字。”“不，不是这样，”吉姆笑着说，“我能叫出五万个人的名字。”正是凭着这项专长，吉姆将罗斯福送入了白宫。这是怎样的一个过程呢？

吉姆还很年轻的时候，在一家石膏企业担任外务员，就自创了一套记忆姓名的办法。这方法说来也很简单，无论何时何地，当他遇到陌生人时，一定要把对方的姓名问清楚。单只是名字很简单，但并不只是几个英文单词。除了名字外还要把包括职业、党派、宗教、家庭状况等其他一切资料输入他的脑袋。为避免日后忘记，他回家后还要像学生做功课一样复习。就是凭借这样的精神吉姆练就了记忆名字的硬功夫。

吉姆有着这种本领，即使在多年后再遇到这个人，他也能热情地上前寒暄，不仅能在握手时说出对方的名字，甚至还能问候对方的妻儿。另外像是对方有什么嗜好，或是最满意的事迹，吉姆都能在一见面时就举出。靠着这种特长，吉姆因此交上了很多朋友。

在吉姆担任外务员时，他就已经知道一般人对自己名字的兴趣，绝对胜于世上其他文字。如果能把对方的名字当面叫出，对其而言便是一种尊重。相反的，如果把对方的名字忘了或记错，后果就难以想象了。

在罗斯福竞选之初，吉姆每天写 800 封信给美国各州的人。紧接着又用 19 天的时间，搭火车经过 20 州，跋涉 12000 里。每经过一个城镇，就与会见他的人聚餐，并且坦诚地交谈，然后再赶赴下站行程。整个访问行程结束回东部后，他立刻写信给他这些日子来每个见过面的人，请他们将亲友名单寄给他。如此像滚雪球一般，越来越多。这种策略，对罗斯福助益甚大。

事实上，“叫出对方的名字”在社交的各个领域都能派上用场。比如，一位私立学校的校长深谙“叫出对方名字”的魅力，他把记住学校每一名学生的名字，当成每天的作业来练习。如果是一年级新入学的学生，他就靠他们的照片来记名字。因此，当校车把学生载到学校时，校长能叫出每一位学生的名

字，并寒暄一番。因此，大多家长都愿意把孩子送到这所私立学校就读。

通常情况下，能叫出对方的名字，会使对方感到亲切、融洽；反之，对方会产生疏远感、陌生感，进而增加双方的隔阂。所以，能叫出对方的名字是我们每一个现代人都应该练就的一项本领。然而，作为社会的一员，没有人的身份是孤立的，人有着各种各样的社会职务和身份。在称呼上，一旦牵扯到上下级关系、领导的职务等因素，称呼也会在其中起变化。那么，如何称呼自己的上司和同事呢？

在有欧美投资背景的外企中，一般互叫英文名字，即使是对上级甚至老板也是如此。如果你别出心裁地用职务称呼上级，反而会让他们不舒服，甚至觉得你虚伪。在这样的公司工作，你不妨也取个英文名字。

在一些国有企业和等级观念较重的韩资、日资企业，最好以行政职务相称，如张经理、陈总等，能表示对对方的敬重。

在文化气氛浓厚的单位，大家习惯以“老师”相称。这个称呼能表达出对学识、能力的认可和尊重，因此受到文化单位职业人的青睐。

在相熟的同事之间，私下里用些昵称，可以润滑紧张的人际关系。女孩子可叫她的小名，如丽丽、小燕；对男性年长者可称“老兄”，年幼者为“老弟”等。不过，使用昵称要注意把握分寸，不能不看对象、不分场合地乱叫一气。一般来说，级别相同的白领之间，或上级对下级使用昵称比较合适。

总之，一个企业以什么类型的称呼为主，与企业的管理风格、企业文化联系紧密。在称呼出口之前，还是先考察考察为妙。

人们都很重视自己的名字，想尽方法要让自己的“名字”流芳百世。然而，大多数人之所以不能记住对方的姓名，只因他们懒得去花时间，还为自己找了个借口。记住别人的名字其实是很简单的一件事，成功的人就在于把这简单的事情坚持不懈地做下去。喊出对方的名字，选择合适的称谓，会让你的人际交往更融洽。