



职场生存指南系列

会说话好办事

——必学的沟通技巧

李彪 编著



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



职场生存指南系列

会说话好办事

——必学的沟通技巧

李彪 编著

参与编写人员：唐 蓉 尹新梅 王 政
杨仁毅 邓春华 蒋 平
朱世波

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京 • BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

会说话好办事：必学的沟通技巧 / 李彪编著. —北京：电子工业出版社，2013.1
(职场生存指南系列)
ISBN 978-7-121-18793-3

I. ①会… II. ①李… III. ①人际关系—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第253274号

责任编辑：刘 晓

特约编辑：王俊红

印 刷：三河市双峰印刷装订有限公司

装 订：三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱

邮编：100036

开 本：720×1000 1/16

印张：14.5

字数：232千字

印 次：2013年1月第1次印刷

定 价：29.80元

凡购买电子工业出版社图书有缺陷问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至zltts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。

目录 | Contents



第01章 学会说一口得体话

1. 说话得体是社交处世的基本功.....8
2. 把握说话的分寸.....10
3. 话不宜多，点到为止.....13
4. 好口才需要多练习.....16
5. 注意说话的最佳时机.....20
6. 恭维话要说得恰到好处.....26
7. 用得体的语言和举止打开“话匣子”.....30
8. 得体的批评让人心悦诚服.....35
9. 用得体的话语对付恶言相向.....39



第02章 快速掌握说话的技巧

1. 练习说话的“基本功”.....44
2. 掌握巧妙的插话技巧.....46
3. 丰富的知识是说话的基础.....48
4. 长话短说，语言要简洁.....51
5. 克服说话紧张的心理.....53
6. 改掉口吃，让你说话更流畅.....57
7. 说话时要条理分明.....64



第03章 话到嘴边要三思

1. 说话莫逞口舌之快.....68
2. 牢记祸从口出.....72
3. 口出狂言易招祸端.....76
4. 闲言碎语君子不为.....79
5. 说话要给自己留余地.....81
6. 勿把不满挂在嘴上.....83
7. 勿说伤人自尊的话.....86
8. 酒后说话、办事要小心.....88



第04章 善谈者必幽默

1. 幽默使言谈更得体.....91
2. 越棘手的场合，越需要幽默.....94
3. 尴尬场合轻松幽默.....97
4. 巧用幽默来解围.....99
5. 培养随机应变的口才.....102
6. 培养自己的语言风格.....108



第05章 说服他人有技巧

1. 好话也要巧说.....112

2. 迅速攻占对方的内心·····	117
3. 说软话，服人心·····	121
4. 反语相劝更轻松·····	126
5. 投其所好，将心比心·····	129
6. 保全他人的面子·····	134
7. 巧妙使用激将法·····	139
8. 换位思考服人心·····	144
9. 动之以情，晓之以理·····	147



第06章 别让说话毁了你

1. 一句错话，可能会断送前程·····	154
2. 无益的争辩伤和气·····	156
3. 言谈要避免过分客气·····	160
4. 抛弃不文明的口头禅·····	165
5. 切忌自高自大·····	169



第07章 为人处世，会说话可左右逢源

1. 懂得赞美别人·····	174
2. 说话要委婉含蓄·····	177
3. 做一个善于倾听的人·····	181
4. 实话巧说，处事言谈有窍门·····	185



5. 到什么山头就唱什么歌..... 189



第08章 社交场合，会说话可游刃有余

1. 妙语如花，做一个社交高手..... 193

2. 三言两语使陌生人成为朋友..... 196

3. 自我介绍的说话艺术..... 201

4. 说圆场话的技巧..... 205

5. 坦率地承认自己的短处..... 208



第09章 职场生涯，会说话可大展宏图

1. 与同事沟通，言谈要有分寸..... 213

2. 巧妙地向领导“进言”..... 218

3. 上下级之间的沟通艺术..... 222

4. 如何轻松应对面试..... 225

5. 职场中，也要善于和领导说“不”..... 229



职场生存指南系列

会说话好办事

——必学的沟通技巧

李彪 编著

参与编写人员：唐 蓉 尹新梅 王 政
杨仁毅 邓春华 蒋 平
朱世波

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

会说话好办事：必学的沟通技巧 / 李彪编著. —北京：电子工业出版社, 2013.1
（职场生存指南系列）
ISBN 978-7-121-18793-3

I.①会… II.①李… III.①人际关系—通俗读物 IV.①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第253274号

责任编辑：刘 晓

特约编辑：王俊红

印 刷：三河市双峰印刷装订有限公司

装 订：三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱

邮编：100036

开 本：720×1000 1/16

印张：14.5

字数：232千字

印 次：2013年1月第1次印刷

定 价：29.80元

凡购买电子工业出版社图书有缺陷问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zltts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

目录 | Contents



第01章 学会说一口得体话

- 1. 说话得体是社交处世的基本功.....8
- 2. 把握说话的分寸.....10
- 3. 话不宜多，点到为止.....13
- 4. 好口才需要多练习.....16
- 5. 注意说话的最佳时机.....20
- 6. 恭维话要说得恰到好处.....26
- 7. 用得体的语言和举止打开“话匣子”.....30
- 8. 得体的批评让人心悦诚服.....35
- 9. 用得体的话语对付恶言相向.....39



第02章 快速掌握说话的技巧

- 1. 练习说话的“基本功”.....44
- 2. 掌握巧妙的插话技巧.....46
- 3. 丰富的知识是说话的基础.....48
- 4. 长话短说，语言要简洁.....51
- 5. 克服说话紧张的心理.....53
- 6. 改掉口吃，让你说话更流畅.....57
- 7. 说话时要条理分明.....64



第03章 话到嘴边要三思

1. 说话莫逞口舌之快.....68
2. 牢记祸从口出.....72
3. 口出狂言易招祸端.....76
4. 闲言碎语君子不为.....79
5. 说话要给自己留余地.....81
6. 勿把不满挂在嘴上.....83
7. 勿说伤人自尊的话.....86
8. 酒后说话、办事要小心.....88



第04章 善谈者必幽默

1. 幽默使言谈更得体.....91
2. 越棘手的场合，越需要幽默.....94
3. 尴尬场合轻松幽默.....97
4. 巧用幽默来解围.....99
5. 培养随机应变的口才.....102
6. 培养自己的语言风格.....108



第05章 说服他人有技巧

1. 好话也要巧说.....112

2. 迅速攻占对方的内心·····	117
3. 说软话，服人心·····	121
4. 反语相劝更轻松·····	126
5. 投其所好，将心比心·····	129
6. 保全他人的面子·····	134
7. 巧妙使用激将法·····	139
8. 换位思考服人心·····	144
9. 动之以情，晓之以理·····	147



第06章 别让说话毁了你

1. 一句错话，可能会断送前程·····	154
2. 无益的争辩伤和气·····	156
3. 言谈要避免过分客气·····	160
4. 抛弃不文明的口头禅·····	165
5. 切忌自高自大·····	169



第07章 为人处世，会说话可左右逢源

1. 懂得赞美别人·····	174
2. 说话要委婉含蓄·····	177
3. 做一个善于倾听的人·····	181
4. 实话巧说，处事言谈有窍门·····	185



5. 到什么山头就唱什么歌..... 189



第08章 社交场合，会说话可游刃有余

1. 妙语如花，做一个社交高手..... 193

2. 三言两语使陌生人成为朋友..... 196

3. 自我介绍的说话艺术..... 201

4. 说圆场话的技巧..... 205

5. 坦率地承认自己的短处..... 208



第09章 职场生涯，会说话可大展宏图

1. 与同事沟通，言谈要有分寸..... 213

2. 巧妙地向领导“进言”..... 218

3. 上下级之间的沟通艺术..... 222

4. 如何轻松应对面试..... 225

5. 职场中，也要善于和领导说“不”..... 229

01

学会说一口 得体话

在人际关系中，与人沟通是必不可少的环节，说话得体，可以使陌生人之间携起手来，成为朋友；说话得体，可以使人在社会的舞台上游刃有余；说话得体，可以使人坦然面对人生道路上的大起大落，使生活变得更加丰富、精彩。反之，一个说话不得体的人，他的人生道路上将会布满荆棘，成功也会离他越来越远。



1. 说话得体是社交处世的基本功

在生活中，说话得体的人处处受欢迎并被尊重；在工作中，说话得体的人可以充分利用自己的语言交际能力与他人沟通，使工作顺利地进行。反之，说话不得体的人，事业就会无从谈起，前途也会暗淡无光。

说话得体的人，可以带给人们愉悦和欢畅，帮助人们增长见识、提高修养，激发人们的想象力和创造力，增进人们之间的情感。

纵观古今中外，凡是有所作为的人，说话都很得体。说话得体是成功人士的必备修养之一，他们凭借着良好的口才取得了成功，并赢得了人们的尊敬。



案例典范

清朝乾隆年间的大学士纪晓岚博学多才，尤其善于随机应变，深得皇上欢心。一次，皇上告诉他说：“昨晚娘娘大喜，你可作一首贺诗？”纪晓岚随口吟道：“吾皇今日降真龙。”皇帝摇头道：“不对，生的是公主。”纪晓岚接着说：“月里嫦娥离九重。”皇帝说：“可惜一生下来就死了。”纪晓岚说：“想必人间留不住。”皇帝说：“不是善终，是接生者不慎，在水里淹死的。”纪晓岚马上改口说：“翻身跳入水晶宫。”

乾隆赞许地点点头，深为纪晓岚的口才折服，从此对纪晓岚更加看重了。

纪晓岚出口成章、说话得体，不仅能把好事说得锦上添花，也能把不幸的事说得含蓄中听，不愧为一代才子。

要讨好一个人，让他心里喜滋滋的，并不是一件很难的事，只要说 he 爱听的话，做 he 爱做的事，就完成任务了。纪晓岚就用 he 灵活的反应能力获得了乾隆的喜爱与敬重。在人际交往中，一定要善于观察、思考。这样，才能做到才思敏捷、随机应变。

现实点评



案例典范

抗战胜利后，著名画家张大千打算从上海回四川老家，他的好友梅兰芳等设宴为他送行。宴会刚开始，大家就请张大千坐上座，张大千辞让说：“梅兰芳先生是君子，应坐首座，我是小人，应陪末座。”大家都不解其意。张大千说：“有句话叫‘君子动口不动手’，梅兰芳先生唱戏是动口，我画画是动手，所以应该请梅兰芳先生坐首座。”好友们听后都哄堂大笑。

张大千这番得体的话，之所以能引来众人的欢笑，是因为他得体幽默的话语得到了众人的认可和赞赏。

说话得体是一门语言艺术，是一种用口语表达思想感情的能力。说话得体的人，能够为人排忧解难，能够消除人与人之间的误会和隔阂，能够使郁郁寡欢者得到安慰，使前途迷茫、悲观厌世者得到启迪，还能使周围的人因为自己的得体语言变得开心、快乐。

现实点评





2. 把握说话的分寸

其实说话就像驾驭一匹潜力无穷的马，驾驭得好，可以日行千里；驾驭得不好，就会让你摔很大的跟头。在日常的社交场合中，说话不仅要追求得体，还要讲究言谈的分寸，否则便会在与人交往的时候举步维艰。

在日常生活中，把握说话的分寸是一个人获得好人缘的关键。说话言辞太尖锐，不仅会让人听了不愉快，而且会让人觉得你不识大体、不懂规矩，甚至觉得你没教养。所以，说话不懂分寸的人常常让人敬而远之，无法与别人正常交往。因此，讲究说话的分寸对处理人际关系很重要，与事业的成功关系也很大。

在日常交际中要注意说话的分寸，那么，怎样说话才不失“分寸”呢？除了提高自己的文化素养和思想道德修养外，还必须注意以下几点。

首先，说话时要认清自己的身份。无论哪一个人，在何种场合说话，都有自己的特定身份。所谓特定身份，也就是应该知道当时自己在交谈中属于什么角色。例如，在自己的家庭内部，对子女来说你是长辈，对父母来说你又成了晚辈。如果用对小孩子说话的语气对长辈说话，就不合适了，因为这是不礼貌的，是忽略了彼此之间身份的事。

其次，说话不要主观意识太强，尽量要客观。客观，就是要尊重事实，事实是怎么样那就是怎么样，应该实事求是地反映客观实际。有些人喜欢主观猜测，把自己的主观看法强加给别人，这样往往会得到不尽如人意的效果。当然，客观地反映，也应该注意所在的场合、谈话的对象以及自己的表达方式。

最后，说话一定要是善意的。所谓善意，也就是要出于好意，表达自己的关心和在乎。说话的目的，是让对方了解自己的想法。“好话一句三冬暖，恶语伤人恨难消”。只有自己带着善意，别人才更容易接受你的说法。在人际交往中，如果把握得好说话的度，那么自然就会变成一个很会说话的人。