

场面话

changmianhua
jiuyinggaizhezhangshuo

就应该这样说

孙
锴◎编著

行走江湖不可或缺的语言沟通秘籍

场面话不是虚伪的敷衍，而是多年来由很多经验总结出的金玉良言。世事洞明、人情练达的智者往往拥有良好的谈吐，这是因为，他们早已深谙场面话不可或缺的智慧。怎样提高说话和办事的能力，必须引起每一个现代人的关注。说好「场面话」，是现代入成功的不二法门，是幸福的必备杀手铜！



中国华侨出版社

场面话

changmianhua
jiuyinggaizhezheqiangshuo

就应该这样说

行走江湖不可或缺的语言沟通秘籍

孙 锴◎编著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

场面话就应该这样说/孙锺编著. —北京: 中国华侨出版社,
2011. 7
ISBN 978 - 7 - 5113 - 1297 - 6

I. ①场… II. ①孙… III. ①口才学—通俗读物②人际关系学—通俗读物
IV. ①H019 - 49②C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 043649 号

●场面话就应该这样说

编 著/孙 锺

责任编辑/晓 晖

封面设计/中侨智杰

经 销/新华书店

开 本/710×1000 毫米 1/16 印张 18 字数 220 千字

印 刷/北京溢漾印刷有限公司

版 次/2011 年 8 第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978 - 7 - 5113 - 1297 - 6

定 价/32.00 元

中国华侨出版社 北京朝阳区静安里 26 号通成大厦 3 层 邮编 100028

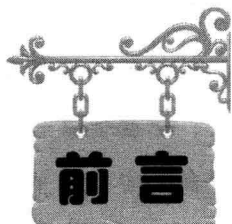
法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: 64439708

网 址: www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com



卡耐基说过：“一个人的成功，约有15%取决于技术知识，80%取决于人类工程——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”口才的重要性不言而喻。纵观中国五千年悠久历史，有人站在巅峰指点江山，有人一生郁郁不得施展，越来越多的人开始承认，“嘴巴硬”就是一种真本事。从古至今人们要想成就一番事业，都得需要有一副好口才。赤壁大战前，诸葛亮在东吴智激周瑜、舌战群儒、说服孙权，靠的正是自己的雄辩才能。

然而不得不说，很多人都缺乏语言上的天赋，即使后天勤加锻炼也难免有所不足。因此，你还需要掌握一种特殊的技巧——场面话。

提到场面话，很多人的第一反应是：打官腔、假话、空话、废话。抱着这种思想的人，是大错特错的。场面话不是虚伪的敷衍，而是多少年来人们总结出的放之四海而皆准的金玉良言。

场面话究竟有多重要，场面话是否真的能为你打开一个崭新的天地？不妨思考一下，生活中，免不了要与陌生人打交道，那么，怎样才能让人一下子接受你，不踩对方的雷区呢？你需要场面话。在试图说服别人，使人接受意见或者改变观点时，你必须懂得运用场面话。



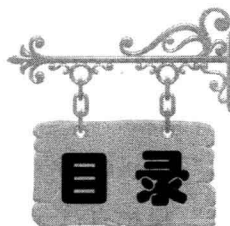
场面话

就应该这样说

这些时候，并不是高谈阔论或者口吐莲花就能为自己带来好的开端，反倒是通俗、合适的场面话，更能有效地拉近你和他人的距离。

本书以“方便、实用”为原则，全方位、多角度地阐述了说好场面话的重要性，教你怎样把场面话说得恰到好处。掌握了书中的这些说话技巧和方法，你就能在任何场合，面对任何人从容不迫、潇洒自如。本书具有很高的实用价值，可谓有效提高说话能力和说话技巧的首选读本。





乖巧玲珑篇

场面话是一种艺术，更是社会大学里的一门学科。场面话看起来有点虚伪，但现实中必不可少。会说场面话的人绝对是人才，生活中必定也是左右逢源的人，即便是普通百姓，只要场面话说得好，也会给人一种亲切感。

第一章 人情话是最好的场面话

说人情话首先要会察言观色	2
人情话促成大事情	4
日常交往少不了人情话	6
真诚才能说好人情话	9
感情是“联络”出来的	11
以人情话结交老乡关系	13





第二章 适当“说谎”也是一种场面话

生活中离不开“谎言”	17
“说谎”也是一种智慧	18
学会“编造真实”	21
用适当的“谎言”保护自己	24
说话太直易得罪人	27
过于真实只会陷入绝境	29
有很多“谎言”是善意的	31
场面上需要善意的“谎言”	33
“假话”要讲究分寸和艺术	34
说“谎话”要干净利落	36

第三章 特殊情况下的场面话技巧

装聋作哑的应对术	38
王顾左右而言他	42
不宜明说的话要含糊其辞	44
装作没听懂，曲解对方意思	45
假装糊涂，巧妙“撒谎”	46
软硬话都要说	48
不满不必总形于言辞	50
空头支票开不得	51
客气话太多招人烦	53
背后讲人坏话是大忌	54
别当面揭人短	55
改掉不良的谈吐习惯	56





亲疏有度篇

为人处世，要会说感谢话、问候话、关心话，以及其他一些好听的“场面话”，它不像书面语那般严谨，拘泥于形式。但绝对要比书本上的照本宣科轻松，而且光鲜亮丽冠冕堂皇。场面话的学问深奥复杂，尺度拿捏非常重要。

第四章 赞美他人时的场面话

赞扬是一次无意的行善	60
多说赞美的话能最快地改变你与他人的关系	62
总有一个赞美他人的理由	63
发自内心的称赞更能使人愉快	66
掌握称赞他人的度	67
有创意的赞美更让人受用	68
不说敷衍的赞美语言	69
赞美要区别不同的对象	70
避免由赞语引起的误解	72

第五章 批评他人时的场面话

批评的话最需要巧说	74
暗示比直接批评更有效	75
用更容易接受的批评方式	77





批评要遵守一些基本原则	78
要给被批评者解释的机会	81
有效批评下属的技巧	82
不该原谅的错误要严厉批评	84

第六章 拒绝他人时的场面话

用场面话巧拒绝	92
让忠言不逆耳	93
拒绝话需点到即止	96
拒绝无须迂回曲折	98
教你如何开口拒绝人	99
试着用幽默的场面拒绝	101
安排好拒绝的主角和配角	102
常见的拒绝方法	104
用场面话拒绝不必要的应酬	106
拒绝需有理有据	107
用兜圈子的方法拒绝尴尬问题	108
拒绝的话一定要说得坚决	109

关系处理篇

日常生活中，人与人交往时说的那些寒暄式的“场面话”多少会显得有些虚伪。但是“场面话”是说话训练中的必修课，因为不论什么人都免不了与他人打交道，而“场面话”往往在这种时候起着相当重要的作用。





第七章 初次见面说对场面话

用场面话缩短初次见面的距离	112
如何引导初次见面者交谈	114
怎样表达才能达到良好的沟通效果	119
说场面话要避免冷场	121
掌握好说场面话的时机	122
场面话也需慎说	125
恰到好处地说场面话	126
巧借外力说好场面话	128
场面话不可说得太夸张	130
把场面话说到对方心窝里	132

第八章 与人打交道会说场面话

说场面话的一些技巧	135
尝试不同以往的说话方式	139
借用场面话巧妙迂回	141
看准场合多说场面话	143
人情世故场面话多多益善	146
顺水推舟的场面话	147
说好场面话获得好人缘	150
场面话能缓和尴尬的气氛	152
恰如其分地讨好场面话	153
充满人情味的场面话	154
求人需“厚着脸皮”说场面话	156
场面话让你获得意外帮助	159





第九章 朋友之间要巧说场面话

将场面话说到朋友的心坎里	163
场面话是友谊的催化剂	169
用商量的语气向朋友借东西	171
有效说服朋友的场面话	173
安慰的话要得体	175
妥善拒绝朋友的场面话	177
用场面话回答左右为难的问题	179
配合别人的场面话	181
朋友之间拒绝虚假的场面话	182
朋友之间拒绝夸大的场面话	183
场面话助你弥补语言上的失误	184
尽量不在言谈上表否定	188

职场交锋篇

职场中，不管是领导、下属，还是同事之间，说出的话只是“冰山一角”，藏在底下的整座“冰山”才是他们的真实意图。当然，要领略海底冰山的无限风光，那可不是一般工夫可以做到的。无疑，作为“冰山一角”的职场“场面话”是一个很有嚼头的词，不妨细细一品。





第十章 与领导接触要懂场面话

察言观色是上司面前说话的基本功	192
用场面话委婉地指出上司的错误	194
说你应该说的话	195
不要贸然向上司进言	196
不可忽略上司的职称	197
在公开场合提意见要把握分寸	198
以请教的方式提建议	201
迂回表达反对性意见	204
用“自相矛盾”的方法规劝上司	206
趁上司心情好时提建议	208
准备充分方可谏言	210

第十一章 与同事之间的场面话

如何说话才能打破尴尬局面	212
旁敲侧击搬走你的绊脚石	214
以商量的口气向同事提意见	216
幽默是最得体的场面话	220
用场面话委婉地点拨对方	222
同事和谐需要润滑剂	225
场面话让你与新同事打成一片	228
自圆其说化解僵局	229
办公室常见话题	231
办公室里有些话不可乱讲	233
天天说话不一定会说话	235





说话有时能决定事情的成败	237
说让人感到温暖的话	238
良好的谈吐能够征服人心	240

第十二章 与下属相处少不了场面话

学会赞美下属	244
责备下属要有技巧	246
用宽容打动人心	249
不妨跟下属开开玩笑	251
下属也可以是朋友	253
用慈母的手握住钟馗的剑	255
做个高明的调解人	258
放下你的架子	262
松手，让下属自己去做	264
新官上任学问多	267
场面话让下属心服口服	270
用场面话拒绝员工某些要求	271
用场面话挽留员工	273



乖巧玲珑篇



场面话是一种艺术，更是社会大学里的一门学科。场面话看起来有点虚伪，但现实中必不可少。会说场面话的人绝对是人才，生活中必定也是左右逢源的人，即便是普通百姓，只要场面话说得好，也会给人一种亲切感。



第一章 人情话是最好的场面话

◆ 说人情话首先要会察言观色

古往今来，无论君子小人，无不爱听好话，有时当事人十分懊恼或不快时，只要旁人说几句得体的人情话，便云开雾散了。一次，解缙与朱元璋在金水河钓鱼，整整一个上午一无所获。朱元璋十分懊丧，便命解缙写诗记之。没钓到鱼已是够扫兴了，这诗怎么写？解缙不愧为才子，稍加思索，立刻信口念道：“数尽纶丝入水中，金钩抛去永无踪，凡鱼不敢朝天子，万岁君王只钓龙。”朱元璋一听，龙颜大悦。

还有南朝宋文帝在天泉池钓鱼，垂钓半天没有任何收获，心中不免惆怅。王景见状便说：“这实在是因为钓鱼人太清廉了，所以钓不着贪图诱饵的鱼。”一句话说得宋文帝拿起空杆高兴地回宫了。

相反，唐朝的孟浩然，早年即显示出超人的才华，且名传京师，也很想到政坛上去一展身手。却因为一时不慎，将话说错，而导致一生不第。他与王维友好，王维在内置值班时约孟浩然诵读自己的诗作。不料，诗中有“不才明主弃”一句，惹怒了玄宗。玄宗以为孟浩然是在讽刺他不分贤愚，埋没人才，孟浩然不但没得到什么官做，还惹怒了龙颜。孟浩然是个明白人，他知道这一下仕途更加无望了。“当路谁想假，知音世所稀，只应守寂寞，还掩故园扉。”于是告别友人，离开长安回到故乡过起了隐居生活。此后，孟浩然由儒而道，在山水田园诗作中倾诉痛苦，消磨时光，抒发“且光杯中物，谁论世上名”的感叹去





了。坦然地放弃仕途上的功名利禄，而选择寂寞平静，保全了一世美名。

俗话说：“出门观天色，进门看脸色。”观天色，可推知阴晴雨雪，携带行具，以免受日晒雨淋。看脸色，便可知其情绪。面部表情的色彩不同，其情绪也不同。学会察言观色，实在是不可忽视的说话办事之道。

《三国演义》中第七十二回诸葛亮智取汉中，曹操收兵于斜谷界口驻扎。操屯兵日久，欲要进兵，又被马超拒守；欲收兵回，又恐被蜀国耻笑，心中犹豫不决。适庖官进鸡汤。操见碗中有鸡肋，因而有感于怀。正沉吟时，夏侯惇入帐，禀请夜间口号。操随口曰：“鸡肋！鸡肋！”传令众官，都称“鸡肋”。行军主簿杨修，见传“鸡肋”二字，便教随行军士，各收拾行装，准备归程。有人报知夏侯惇大惊，遂请杨修至帐中问曰：“公何收拾行装？”修曰：“以今夜号令，便知魏王不日将退兵归也：鸡肋者，食之无肉，弃之可惜。今进不能胜，退恐人笑，在此无益，不如早归；来日魏王必班师矣。故先收拾行装，免得临行慌乱。”夏侯惇道：“公真知魏王肺腑也！”遂亦收拾行装。于是寨中诸将，无不准备归计。当夜曹操心乱，不能稳睡，遂手提钢斧，绕寨私行。只见夏侯惇寨内军士，各准备行装，操大惊，急回帐召惇问其故。曰：“主簿杨德祖先，知大王欲归之意。”操唤杨修问之，修以鸡肋之意对。操大怒曰：“汝怎敢造言乱我军心！喝刀斧手推出斩之，将首级号令于辕门外。”

通观此事，实在不是曹操之过，一方面杨修“恃才放旷”屡屡地触犯曹操之忌，有卖手段和奴高压主之嫌；另一方面，打铁看火色，曹操进退无计，正是有气无处放的时候，杨修出风头耍小聪明，到头来，难免聪明反被聪明误了。

杨修因一句话丢了性命，是因为在不恰当的时机，对不合适的人说了不该说的话。在当时曹操犹疑不定、心里烦躁的时候，即使你不能给他出主意，说两句人情话使其稍安勿躁才算恰当。





◆ 人情话促成大事情

人情话并不都是虚虚飘飘地闲扯谈，有的人情话并不是两嘴一开一闭就能说出来的，而是需要一种宽阔的胸襟和做大事的气度。所以在某些特定条件下，从某些特殊的人嘴里说出的一席人情话让人觉得有千钧之重。大家对《三国演义》中刘备摔孩子收买人心的一段情节耳熟能详，说的是赵云大战长坂坡，九死一生救出少主刘禅，当他从怀中把仍在熟睡中的刘禅抱给刘备时，刘备接过来，“掷之于地曰：‘为汝这孺子，几损我一员大将。’”这句话可说掷地有声，有十个赵云，其耿耿忠心也早被包圆了。果然，赵云“泣拜曰：‘云虽肝脑涂地，不能报也。’”

豁不出孩子套不住狼，关键是豁出孩子。这话说起来容易做起来难，因为他要付出很大的牺牲。

春秋战国时，孟尝君派他的门客冯谖去薛地替他收债。临走时冯谖问孟尝君：“收完债买些什么回来？”孟尝君说：“看我家少什么就买什么吧！”冯谖到了薛地，召集所有向孟尝君借债的人来。核对借据以后，就假传孟尝君的命令，将所应收债钱统统赐给了借债的人，然后将借据全部烧掉了。薛地的百姓都呼“孟尝君万岁”。冯谖很快返回了齐国，孟尝君奇怪他怎么回来得这么快，问道：“债都收完了吗？”冯谖说：“收完了。”孟尝君又问：“买了什么回来？”冯谖说：“您说看您家缺少的买，我看你房中藏有大量珍宝，外面犬马很多，美女也无数。只有一件缺乏，那就是义，所以我就私自决定为您买了义回来。”孟尝君不以为然：“买义有什么用？”冯谖说：“目前您只有薛这一小小的封地，但却不爱护薛地的百姓，只知从那里取利。因此，我假托您的命令把借债都赐给了百姓，烧掉了借据，百姓们都非常感激您，这就是我为

