

只有会回话，才叫会说话！

回话的技术

讲话恰到好处，对答滴水不漏，这样说就对了！

高文斐 \ 著



先赚好感，再赢人心，答出影响力，

答出话语权，征服所有人。



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

图书在版编目(CIP)数据

回话的技术 / 高文斐著. — 长春: 吉林文史出版社, 2014.11

ISBN 978-7-206-11281-1

回话的技术

高文斐 著



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

图书在版编目(CIP)数据

回话的技术 / 高文斐著. -- 长春: 吉林文史出版社, 2019.2

ISBN 978-7-5472-5986-3

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第036127号

回话的技术

出版人 孙建军

著者 高文斐

责任编辑 弭兰 赵艺

封面设计 韩立强

出版发行 吉林文史出版社有限责任公司

地址 长春市福祉大路出版集团A座

网址 www.jlws.com.cn

印刷 北京楠萍印刷有限公司

版次 2019年2月第1版 2019年2月第1次印刷

开本 880mm × 1230mm 1/32

字数 140千

印张 8

书号 ISBN 978-7-5472-5986-3

定价 38.00元

前 言

在一场面试中，主考官问了这样一个问题：“你为什么想要进入这家公司？”

应聘者甲回答：“因为贵公司是行业的标杆，不仅能为我提供良好的发展平台，而且福利待遇优厚，各方面条件都很优渥。”

应聘者乙回答：“因为我从小就有一个销售梦，我想将贵公司的产品推广到全国，让更多的人认识好的产品，用上好的产品。”

试想一下，如果你是面试主考官，你会选择哪一位应聘者呢？答案显而易见，大多数的人会选择后者。这是因为，当面试主考官问出类似问题的时候，他其实问的是应聘者的“志向”，而不是应聘者的“要求”。很显然，应聘者乙理解了主考官的提问意图，也做出了主考官更愿意听到的回答，便在面试中脱颖而出。

这便是回话的重要性。

在与人交流的过程中，掌握说话的技巧十分重要，它是我们准确表达自己思想情感的前提；掌握回话的技巧同样重要，它是保证我们与对方沟通顺畅、说服对方的关键。如果说会不会说话影响沟通的效果，那么，会不会回话就决定了沟通的质量和沟通的成败。

回话是一门学问，更是一门技术，它是我们行走社会、赢得成功的利器，它在我们的生活中运用得非常普遍。无论是生活中的交际、求职、恋爱、推销、应酬，还是职场上的交流、汇报、请示、谈判、说服，都离不开回话，它考验了我们的表达能力，更展现了我们善于观察的智慧和随机应变的技巧。

一个善于回话的人，在人际交往中往往能如鱼得水，深受欢

迎。然而，遗憾的是，在现实生活中，绝大多数的人其实并没有真正掌握回话的精髓。面对别人的提问，他们不是答非所问、支支吾吾，抓不住重点，就是直言快语、疾言厉色，让人下不了台。

那么，究竟有没有一种方法能够让我们快速掌握回话的技巧，成为人见人爱的社交达人呢？阅读本书，或许你可以找到答案。

本书立足于生活中常见的回话场景，通过层层“剥笋”的条分缕析，从锣鼓听音，听懂对方的言外之意再回答；重点表达，带着目的来沟通；无懈可击，逻辑缜密，把话说得天衣无缝；妙语连珠，将错就错，幽默对答；攻心有计划，你的心有一道墙，但我发现一扇窗；委婉拒绝，别让不好意思害了你；把握分寸，把每句话都说得恰到好处；因人表达，遇什么人，回什么话；随机应变，读懂肢体语言，从细微处见真实；把握技巧，回话有章可寻十大角度，详细阐述了回话的重要性、常见的回话难题及实用应对方法，语言精练生动，案例丰富翔实，不失为一本经典实用的语言交流工具书。

阅读此书，你可以在短时间内掌握回话技巧，提高回话能力，真正成为交际的红人、沟通的达人！

目 录

第一章 锣鼓听音：听懂对方的言外之意再回答·····	1
洗耳恭听，适时回答·····	2
分析动机，才能听出弦外之音·····	5
善于倾听，才能有效回话·····	9
分辨提问动机，不以自身的价值观做评判·····	12
学会倾听，不要武断下结论·····	15
第二章 重点表达：带着目的来沟通·····	19
说出关键点，瞬间抓住对方的心·····	20
回话时，别忘了说结论·····	24
要根据问题的现状和实质来回话·····	27
击中要害，攻其不备·····	30
先弄清楚对方提出的问题，再回答·····	33
抓住对方的切身利益，才是协商的关键·····	36
学会营造气场，掌握说话主动权·····	40
第三章 无懈可击：逻辑缜密，把话说得天衣无缝·····	43
都是模棱两可惹的祸·····	44
前后有序，注意回话的条理性·····	48
有一说一，回话内容要真实·····	51
道理不够，数据来凑·····	55

精准回话，避免产生误会	58
回话要有“量”，不要做“啰嗦先生”	61
别拖泥带水，明确回答更显真诚	65
第四章 妙语连珠：将错就错，幽它一默	69
玩转幽默，整个场子你hold住	70
勇于自嘲，用我的“短处”博你一笑	73
适度玩笑，切莫过了火	77
失言不可免，关键靠弥补	80
反问幽默，把难题丢回去	84
以谬制谬，借言回话	87
巧妙回答，由名字引发的尴尬	90
用幽默为你的回话加点料，更能说服对方	92
第五章 攻心有计：你的心有一道墙，但我发现一扇窗	97
转变思维，站在他人的立场回答	98
学会服软，该说软话时就说软话	101
拒绝急躁，耐心是我们最好的武器	103
明确对象，让每一句回话都有所指向	106
渐进式回话，帮你赢得人心	109
打圆场，让对方打心底喜欢你	113
探索共同点，找准回话切入点	116
顺着对方的“杆子”往上爬，攻破对方的心理防线	118
第六章 委婉拒绝：别让不好意思害了你	121
涉及隐私的问题，委婉拒绝	122
找一些合适的借口，拒绝才不会伤人	125

绕个弯, 巧妙委婉地拒绝	129
拒绝可以有, 说“不”不要犯忌	132
六种恰到好处的拒绝妙招	135
不合理请求, 要拒绝, 也要不伤和气	139
如何谢绝对方的好意?	142
巧妙转移话题, 堵住对方的嘴	144

第七章 把握分寸: 把每句话都说得恰到好处..... 147

点到即止: 得饶人处且饶人	148
回话有分寸, 一言一语定祸福	151
回话的软硬, 取决于你的感情色彩	154
以退为进: 先认同对方, 再回敬对方	158
实话不直说, 实话要巧说	160
回话不要太绝, 得为自己留条后路	163
他人之短不要揭, 伤心更伤情	165

第八章 因人表达: 遇什么人, 回什么话..... 169

有人损你, 给他一个漂亮的“回马枪”	170
性格不同, 回话有别	174
领导问话, 机智回答	177
不懂的问题, 不要胡乱回话	181
遇什么人, 回什么话	184
越是擅长的问题, 越应该谨慎回答	187
巧妙回应不想回答的问题	191
什么场合回什么话	195
面试官提问, 六招教你如何回答	198

第九章 随机应变：读懂肢体语言，从细微处见真实…… 201

注意自己的肢体语言，不要让它们“出卖”了你 ……………	202
懂得察言观色，随时调整你的回话 ……………	205
保持微笑：锦上添花 ……………	209
眼睛是心灵的窗口，眼神语言更真实 ……………	211
用魅力的声音回话，更能吸引人 ……………	215
有互动地回话，沟通才能更融洽 ……………	219

第十章 把握技巧：回话有章可寻…… 223

有准备的回话才更有力量 ……………	224
巧用对比，回话更准确 ……………	227
陷入被动，以问代答扭转局势 ……………	230
恰当的比喻，让回话更形象 ……………	233
巧打比方，回答变得更巧妙 ……………	236
无效回答，让你的回话别样精彩 ……………	240
用一句好的回话，做交谈的结束语 ……………	244

第一章

DIYIZHANG

锣鼓听音： 听懂对方的言外之意再回答

倾听是金，想要给出打动人心的回话，首先要听出对方问题中的弦外之音，弄清楚对方提问的真实目的，以及他们心中想要的答案。只有做到了这一点，回话才能切中要害，做到“话无虚发”。反之，如果不善于倾听对方的言外之意，就有可能出现答非所问的情况，让对方产生反感。

洗耳恭听，适时回答

古希腊伟大的哲学家苏格拉底说：“上天赐给每个人两只耳朵，而只有一张嘴巴，就是要求人们多听，少说话。”这句话形象地说明了倾听的重要性，倾听不仅可以让我们更好地理解别人说话的意思，而且也是对别人的一种尊重；倾听不仅有利于对方表达自己的想法，而且也有利于我们了解和掌握更多的信息，以便我们能更好地回话。如果一个人没有倾听意识，那么在交流中不仅不会获得对方的好感，甚至还会引起对方的不满，这样就不利于交流的顺利进行了。

众所周知，乔·吉拉德是美国著名的汽车销售大王，他一生卖出的汽车多达一万多辆，平均每天卖出四辆汽车，这一销售业绩创造了汽车界的传奇。然而，就是这样一位成功的销售奇才，也曾有失败的经历，而导致失败的原因就是没有好好倾听。

一天下午，一位男士走进店里，告诉吉拉德他要买一辆汽车，在吉拉德的推荐下，男士选择了一款非常畅销的车型。在帮助这位男士办理手续的时候，吉拉德顺便和他聊起了天。在聊天的过程中，这位男士数次提到了自己的孩子，并且非常自豪地说：“我的孩子要上大学了，以后准备当医生……”

最后，当这位男士起身准备付款时，他再一次咨询吉拉德说：“我买这辆车主要就是为了我的孩子，你说我的孩子会喜欢这辆车吗？”

吉拉德却回答说：“你的孩子一定会喜欢的。你孩子多大？”

谁知道，客户听到这个回答后，放弃了买车，径直走了出去。

后来吉拉德才知道是因为自己没有好好倾听客户的话，导致回错

了话才失去了客户。

从案例中我们可以看出，吉拉德此次销售失败的原因正是没有认真地听顾客说话，导致在客户提问时回错了话，引起了客户的不满，最后放弃了签单。由于一次不专心的倾听，导致销售失败，这无疑为吉拉德好好上了一堂关于倾听的课。

每个人都希望得到别人的尊重，他们在说话的时候更希望我们能聚精会神地倾听。倾听不仅有利于双方拉近彼此之间的距离，而且有利于彼此间的进一步沟通。很多时候，我们只有认真倾听了，才能更好地回话。

有一位女士在商场买了一件呢子大衣，回家后发现大衣有些掉色，于是第二天她就拿着衣服去商场找店员理论，要求退货。店员一直强调衣服是没有质量问题的，不同意退货。因为意见不统一，双方便吵了起来。

不一会儿，商场的客服经理闻声而来。好不容易平息了这场争吵后，客户经理没有着急解释，而是认真地倾听了这位女士的诉求。等女士说完后，客户经理才开口说道：“真是不好意思，我们并不知道这件大衣会掉色，您看怎么处理呢？我们尊重您的决定。”

女士说：“其实这件衣服我挺喜欢的，如果不是掉色我也不会过来，有没有什么办法可以防止掉色呢？”

经理说：“那要不这样，您先回去试穿一个星期，如果还是掉色很严重，您再拿过来退货，可以吗？”

后来，女士把衣服拿回后试穿后，发现没有再掉色了，也就没有拿来退了。

在这个案例中，店员由于没有倾听客户的诉求，而只是急于解

释，所以双方发生了争吵。销售经理却采取了不同的处理方式，首先认真倾听了顾客的诉求，然后认真回答了客户的问题，由此和顾客之间实现了有效的沟通，并完美地解决了问题。这便是倾听的魅力。

其实，几乎所有的成功人士都明白倾听在回话中的重要性。玫琳凯·艾施曾经在《玫琳凯谈人的管理》中说出了自己对倾听的看法：“我认为不能听取别人的意见，是自己最大的疏忽。”她把自己的成功归结于重视每个人的意见，知道倾听的重要性。

那么，在与人交谈和回话的过程中，我们要怎样去倾听呢？以下建议或许可以帮到你：

● 倾听时态度要专注

首先，我们在倾听时要保持态度的专注。例如，当对方说话的时候，无论对方的身份、地位如何，我们都要注视着对方，而不能左顾右盼。因为当我们左顾右盼的时候，即使我们真的在听，也可能会引起对方的不满。在倾听的过程中，尤其不要做其他事情，如低头玩手机等，这是对对方极大的不尊重。

● 倾听时要适当回应

需要注意的是，倾听不是让我们一句话也不说，而是应该在适当的时候给予别人回应。如果我们在倾听的过程中一言不发，那么别人会以为我们不想听或是走神了。因此，在倾听中，我们还要时不时地回应对方，如“嗯，是这样的”“没错，我也是这样想的”等。

除此之外，我们还可以适时抓住机会，问一些对方感兴趣的问题，这样更有利于交流的顺利进行。例如：“后来呢？”“您说的这个非常有意思，我很想了解一下。”

●倾听时不要随便打断别人

在倾听中，最重要的是不要随便打断别人的话，即使别人的意见与我们不统一，或者听到别人说对自己不利的話，也不要立刻、轻易地打断对方或者反驳对方。要知道，这样打断对方的话是很没有礼貌的，而且也会引起别人的反感。

正确的做法应该是，先认真地倾听对方的想法，等对方表达清楚后，再针对他的观点做出适当的回话。在回话的过程中，最好先认同对方说得有道理的观点，再说出自己不同的观点，这样一来，可以让对方更容易接受。

分析动机，才能听出弦外之音

我们在交流的时候，经常会出现这样的情况——说者有心，听者无意。说话的人费尽心机，想尽可能地让我们明白，而听的人却总是不得要领，听不出对方话里的弦外之音，不能真正明白对方的意思。于是，听的人很着急，说的人更着急。

在生活中，我们所说的每句话其实都有内在动机，只是有些话的动机比较明显，一听就懂；而有些话的动机隐藏得比较深，需要经过仔细的分析和思考后才能明白其中的意思。

例如，女人经常喜欢问：“你是现在更爱我，还是以前更爱我？”此时，如果你回答：“以前更爱。”那么，对方就可能认为你现在不那么爱了，变心了，并且反问你：“你现在不爱我，为什么要和我在一起？”

而如果你回答：“现在更爱。”那么，对方也可能会觉得你以前并不那么爱，并且反问你：“你说现在更爱我，为什么我感觉不到？”“你说你爱我，可是每次出去你都在看美女！”

事实上，当女人问出这个问题的时候，她的动机并不是要你单纯地做选择，而是希望得到一个自己想要的回答，求一个安心。假如你没有听出这个问题的弦外之音，那么无论答案是以前还是现在，都不会让她满意。只有认真分析对方的动机，听出对方的弦外之音，才有可能跳出对方的思维陷阱，给她一个想要的完美回答：“我以前很爱你，现在依然爱你，未来会一直爱你。”

由此可见，分析对方说话的动机，听出对方的弦外之音是一门非常重要的沟通艺术。在沟通的过程中，如果我们听不懂对方的弦外之音，对方就会认为我们“不会来事”，是一个“情感傻瓜”，这样不仅会让我们的回话闹出尴尬，而且也很容易引起对方的反感。

下面这个案例，或许可以给我们一些启发。

小刘是某IT公司的技术员，私下与老板关系不错。最近，公司有一个项目在英国启动了，老板便想安排他和自己一起去英国出差。然而，由于公司想去英国出差的人很多，老板也不好做得太明显。于是，有一天，老板便当着全公司人的面问小刘：“小刘，你英语口语还不错吧？”

小刘谦虚地回答说：“还可以吧，口语一般。”

谁知，小刘刚回答完，小王马上毛遂自荐说：“我的口语非常好，沟通完全没问题！”

此时，小刘才明白老板刚刚问话的意思。原来，老板摆明了是要给自己一个机会。可是，自己却没有在第一时间弄清老板的意图，反而让小王抢占了先机。

果然，老板最后选择了毛遂自荐的小王陪同自己出差。就因为没有听出老板的弦外之音，而把出国的机会让给了别人，这件事让小刘懊悔了很久。可后悔又有什么用呢？

在职场中，一般情况下，老板的弦外之音是最具有职场属性的，因为这些话语中多半包含着升职加薪、绩效考核等敏感话题。要知道，老板的弦外之音往往是一种试探，是一种隐晦的沟通方式，也就是我们平常所说的“只可意会，不可言传”。如果我们善于领会老板的弦外之音，就可以做出让老板满意的回话。下面案例中的小田就做得非常好。

小田终于把设计了很久的销售方案交给了老板，可是老板看完了没有说好，也没有说不好，只是说：“我考虑一下。”

小田意识到可能是这个方案老板不满意，想让她换一个方案。于是，小田回去后转换了思路，重新设计了一份新的方案。后来，当她把新的方案交给老板后，老板很高兴地说：“这个方案思路非常好，就用这个。”

小田因为听出了老板的弦外之音，知道“我考虑一下”其实就是老板希望自己能换一个方案，所以最后才能得到老板的肯定。这个案例告诉我们，在日常的生活和工作中，要学会分析对方的动机，这样才能听出对方的弦外之音，从而减少不必要的麻烦。

不过，弦外之音是一个很隐晦的东西，而且有时候对方说的话也不一定会有弦外之音，如果我们误解了对方，做出了错误的判断和回话，也会因此闹出尴尬。那么，我们应该怎样辨别弦外之音呢？当遇到弦外之音的时候，我们又该如何回话呢？下面这几点建议，或许可以帮助你：

●说话时，观察别人的表情和语气

休完产假后的刘女士回公司上班了，因为刚刚生完孩子，所有的关注点都在孩子的身上，因此每次和同事聊天的时候，她总是把话题

扯到自己孩子身上。刚开始同事们还附和几句，可是时间长了后，同事们都觉得很没意思。

后来，只要刘女士一说起自己的孩子，就有同事阴阳怪气地说：“哎呀，你的孩子真是你的心头宝呀！”“是不是生了孩子的都和你一样。”

起初，刘女士并没有听出同事们的弦外之音，有一次，她无意间察觉到同事说话时很不屑、也很不耐烦的表情，才恍然大悟，原来大家不喜欢她谈论自己的孩子。于是从那以后，她就很少在同事面前谈论自己的孩子了。

有时候，单纯地听对方的话可能也听不出来弦外之音，可如果能在听的时候结合对方说话的表情和语气，那么就很容易察觉对方真实的心理动机了。对方赞美你时看都不看你一眼、说恭喜的时候面无表情等，这些都能说明对方说的不是真心话，是话中有话。

●如果弦外之音对自己不利，不妨率先出击

有一次，徐刚去医院做一个颈椎的手术，虽然手术难度很大，但非常成功。主刀医生做完手术后想多捞点钱，就对徐刚说：“这个手术我可是从来没做过的！”徐刚一听就知道医生的动机，于是立刻回答道：“那真是太好了，看来我还可以收到试验费呢！”

不得不说徐刚非常机智、幽默，他不仅听出了医生的弦外之音，而且做出了很好的回击。如果我们在工作和生活中听出了对自己不利的弦外之音时，不妨学习徐刚的回话技巧，率先出击，让自己抢占先机。

总之，倾听是一种非常重要的沟通技巧。只有学会了倾听，我们在回话的时候才能抓中要害，回答出对方最想听、最满意的答案。