

吴晓雯

（主编）

SHIYONG KOUCAI ZHISHI  
YU JIQIAO DAQUAN

# 实用口才知识 与 技巧大全

助你突破语言障碍，成就精英口才，实现人生理想  
只要你愿意，你就可以说服任何人！



〈最卓越〉 〈最实用〉 〈最全面〉  
的口才和人际关系读本

解读语言之道 破解社交密码

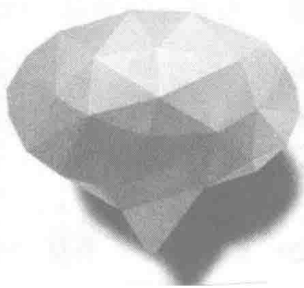
中国商业出版社

任宪宝  
|主编|

SHIYONG KOUCAI ZHISHI  
YU JIQIAO DAQUAN

---

# 实用口才知识 与 技巧大全



中国商业出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

实用口才知识与技巧大全 / 吴晓雯主编. -- 北京:  
中国商业出版社, 2014.7

ISBN 978-7-5044-8049-1

I. ①实… II. ①吴… III. ①口才学—通俗读物  
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 108740 号

责任编辑 于印辉

中国商业出版社出版发行

010-63180647 [www.c-cbook.com](http://www.c-cbook.com)

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京楠萍印刷有限公司

\* \* \* \*

710×1000 毫米 16 开 22 印张 326 千字

2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

定价: 36.80 元

\* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

# 前言

中华文化博大精深，待人接物都要讲究礼数，言语交流更要讲究技巧。俗话说：“说出去的话等于泼出去的水。”说话不够得体，不讲究技巧，小则得罪他人，招人非议把事情搞砸，大则将自己置于困境，招来灾祸。当今时代，社会信息量增大，信息流转加快，口语交际的机会增多，口语表达能力显得越来越重要。口才不仅可以展现一个人的风度与魅力，还能体现一个人的学识、修养及内涵。懂得说话的艺术，能够在不同的场合说不同的话，是一个人立足社会的基本前提，更是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。而一次口误，带来的往往不仅是尴尬，更可能成为事业的阻碍、国际关系紧张的来源。因而，注重口才表达，掌握各种场合的沟通技巧是每个人在现实社会中不得不去面对的一个课题。

时代在发展，科技越来越发达，语言交流不再有国界的限制，不同肤色、不同国家的交流越来越频繁，我们就要拥有良好的沟通技巧，用美丽的语言为我们建立更好的社交平台，搭起更加四通八达的友谊桥梁。

本书在常用口才技巧基础上，结合当今社会沟通方式技巧，使本书更具有实用性和可读性；内容涵盖了生活口才、社交口才、推销口才、面试口才、职场口才、辩论口才、演讲口才、谈判口才、商务口才、领导口才等方面。本书囊括了社会生活中经常接触到的沟通环境，为读者提供一本全面、实用的工具书。让读者拥有一本尽知沟通常识的宝典。

仔细阅读这本书，只要你善加体味和把握，就会对你的事业、人生和交往产生极大的影响。它会帮助你在日常工作和生活中不断提高沟通方面的技巧，让你成为一个言谈得体、能言善道的人，与人交往更加顺利！

# 目 录

## 第①章

### 口才概述 ... 001

- 口才的含义 ... 001
- 话语简单，意思明确 ... 003
- 不断提高内在的修养 ... 005
- 好口才让你更有“吸引力” ... 008
- 如何发现对方的“闪光点” ... 009
- 如何寻找对方的“兴趣点” ... 013
- 沟通过程中的意见不合 ... 015
- 机智与幽默提升亲和力 ... 017

## 第②章

### 口才的价值 ... 022

- 生活中需要好口才 ... 022
- 好口才的能量 ... 025
- 外交官的口才 ... 027
- 口才在公关中至关重要 ... 031

## 第③章

### 生活口才与技巧 ... 036

- 如何与陌生人一见如故 ... 036
- 孩子的自尊心需要维护 ... 038
- 说服父母的诀窍 ... 040
- 恋人之间如何交谈 ... 043
- 好口才化解小矛盾 ... 044
- 夫妻之间的沟通方法 ... 047
- 吵架与和好 ... 049
- 恩威并用 ... 051
- 展开反击要选对时间 ... 052
- 怎样的时机适合切入正题 ... 053
- 进言献策也要看对时机 ... 054
- 直言不讳并不一定是好的 ... 056
- 面对羞辱要冷静沉着 ... 057
- 关注他人注意不到的细节 ... 058

## 第④章

### 社交口才与技巧 ... 060

- 适当时候主动示好 ... 060

见不同的人说不同的话 ... 062

说话时也要兼顾他人 ... 066

了解沟通的重要 ... 068

化解不必要的争辩 ... 071

巧用“兜圈子” ... 072

好的自我介绍是

沟通成功的开始 ... 074

寻找共同的话题 ... 076

学会如何赞美别人 ... 079

学会批评的艺术 ... 081

学会安慰别人 ... 083

学会如何说“不” ... 085

酒桌上该如何表现 ... 088

突破争执的僵局 ... 089

## 第5章

推销口才与技巧 ... 092

钓住顾客的胃口 ... 092

把自己当作弱者 ... 098

用暗示影响顾客 ... 099

揣摩顾客的考虑与

应对“没钱”的客户 ... 103

倾听顾客的心声与

客户拉近距离 ... 106

多给人一些关注，

用乐观心态看问题 ... 108

## 第6章

面试口才与技巧 ... 111

当面推销自己 ... 111

如何应对面试者 ... 112

话不可乱说 ... 115

求职的点点滴滴 ... 116

先抑后扬的力量 ... 123

机遇面前，诚实最重要 ... 124

## 第7章

职场口才与技巧 ... 126

与上司谈话要管好自己的嘴 ... 126

应对主管的方法 ... 129

与同事和谐相处 ... 132

如何向领导谏言 ... 135

在人前要懂得藏拙 ... 137

不与上司争彩 ... 138

与上司谈话的技巧 ... 139

给领导足够的权威 ... 141

让老板加薪有技巧 ... 142

拒绝之前要反复思量 ... 143

## 第8章

辩论口才与技巧 ... 146

成功辩论的要素 ... 146

辩论中的几个巧妙方式 ... 147

反驳时的针锋相对 ... 150

用对方的矛攻向对方的盾 ... 151

利用史实论点更可信 ... 152

巧用情理打动对方 ... 153

压倒对方的强大气势 ... 155

## 第9章

### 演讲口才与技巧 ... 158

演讲时要撇开空话、官话 ... 158

举例让演讲更加具体化 ... 162

演讲时尝试转换思路 ... 166

自嘲在演讲中的作用 ... 169

演讲中的暗示作用 ... 173

演讲中消除恐惧很重要 ... 176

## 第10章

### 谈判口才与技巧 ... 179

谈判的主要特征 ... 179

商业谈判技巧 ... 180

谈判讲究和言悦色 ... 182

谈判要注意察言观色 ... 184

谈判中的出奇制胜 ... 186

谈判中让自己进退自如 ... 187

谈判过程要刚柔相济 ... 189

看准时机，以利相诱 ... 191

谈判时要注意的细节 ... 194

谈判中如何应对不合理要求 ... 200

## 第11章

### 商务口才与技巧 ... 202

如何获得客户的信任 ... 202

敲开陌生客户的心扉 ... 204

你必须掌握的开场白 ... 208

如何吸引顾客的购买兴趣 ... 212

化解与顾客的矛盾 ... 214

与不同顾客打交道 ... 215

学会说服不同年龄的客户 ... 218

营销口才中的“十忌” ... 221

## 第12章

### 领导口才与技巧 ... 225

用出色的口才提高身价 ... 225

用语言打造领导魅力 ... 227

利用当众演讲展现领导智慧 ... 232

语言交流须知的三个要领 ... 234

领导讲话七忌 ... 236

领导演讲前要做的准备 ... 239

组织演讲材料要做到

“四性” ... 243

说服下属的有效方法 ... 246

批评下属要讲方法 ... 248

## 第13章

### 交流误区 ... 252

祸从口出言多必失 ... 252

不给他人留有余地 ... 254

- 彬彬有礼的交流 ... 255
- 不要自我吹捧，
  - 不要夸张赞美 ... 257
- 不要语意模糊又过分夸张 ... 259
- 交流过程要有张有弛
  - 收放自如 ... 261

## 第14章

### 自在沟通 ... 268

- 亲切随和的态度 ... 268
- 舒服悦耳的语气 ... 270
- 感动人的讲话效果 ... 274
- 讲话要顾忌到他人的心情 ... 277
- 好的口语表达 ... 281

- 声音甜美能够收获他人好感 ... 284
- 微笑的力量无穷大 ... 287
- 把谈话对象放在第一位 ... 293
- 把话题让给对方去说 ... 296
- 朋友们为什么喜欢你 ... 299
- 将优越感让给他人 ... 302
- 让对方敞开心扉 ... 306

### 附录

- 美国总统经典演讲作品欣赏 ... 309
  - 乔治·W·布什的演讲 ... 309
  - 克林顿的演讲 ... 317
  - 奥巴马的演讲 ... 328

## 第 1 章

# 口才概述

### 口才的含义

口才是什么？简单地说，就是用语言表达心声的才能技巧。语言是我们的思想及情感的表达，是心底深处的声音，没有语言作为工具，我们的思想和情感就表现不出来。所以语言是思想的衣裳，无论粗浊还是优美的品格，在粗俗或优美的措辞中会自然而然地流露出来。

一个人虽然不一定能完全说出自己，但大多能显示及透露自己。在不知不觉中，在有意无意间，在别人的眼前，往往你的一句话就在描绘自己的轮廓与画像。

说话轻浮的人行动也会草率，所以谈吐是行动的羽翼。对于一切谈吐，人们最喜欢那种出自真诚而且经过选择的言语。言语是一种严肃的东西，有口才的人决不滥用它。同时也劝你不要强求别人听你的话，如果别人不愿意听，最好还是闭口不说。因为对方或许对言语的重要性没有相当的认识，以致无法乐观地接受。说话天才，不是天生的，是从现实中锻炼出来的，是一分天才、九分努力的结果。

自以为永远说得不够的人，常会因多言而多失。长舌头与头脑简单往往结成亲家。最要紧的是说得少又说得好，那便可被称为懂得说话的艺术。

人心不同，各如其面。各人的生活经验、思想情感，千差万别，如果我

们不能善于跟各式各样的人交谈、讨论，我们必然陷于孤陋寡闻，自以为是。然而一个孤陋寡闻而又自以为是的人，必然是一个在哪儿都不受欢迎的人。而且，只要每个人想一想：自己的各种看法、意见、兴趣和主张，是不是从娘胎带出来的呢？是不是一成不变的呢？是不是从来没有错过，没有改过的呢？答案一定为：不是。正相反，它们是慢慢地经过长期培养而形成的，它们是会常常改变的，“今日之我”，未必就同“昨日之我”。

人与人之间，若能和平相处，只有通过语言一途。善于言谈的人，能把生活弄得随时随地都很快乐。他们在业余时间，可以和朋友，或家人，快快乐乐地过一个晚上，使大家得到更多的乐趣。而且，善于谈话的人，到处都受人欢迎，他能使许多不相识的人携起手来；他能使许多彼此不发生兴趣的人互相了解，互相感到需要；他们能够排难解纷，消除人与人之间的误会；他们能安慰愁苦烦闷的人；他们能鼓励悲观厌世的人；他们能够清除别人的疑虑和迷惑，使别人更聪明，更美好，更快乐，更有作为。

我们中似乎很少有人知道谈话在生活中有这么宝贵的价值，常常安排自己的生活，办公啦，看电影啦，可是很少安排去找一些什么人好好地谈几个小时的话。我们去找朋友的时候，不是为了要办一些琐碎的事情，就是为了应酬，联络联络，见了面除了随便找些话来乱谈一阵，并没有好好地想想应谈些什么。在我们宴客或安排什么晚会时，我们花很多钱和时间在饭菜和游戏节目上。我们给客人预备了好酒、名菜，安排了一些娱乐活动，可是关于怎样谈话，却一点也没有想到。

我们没有想到在一起谈些什么好，我们很少替别人互相介绍，使他们在在一起谈些共同感兴趣的话题。我们也没有想到，在必要的时候，我们自己带头谈起一个所有人都会有兴趣的话题。我们不应该使那些初次相见的人感觉到闷气、难堪，只呆呆地无聊地一声不响地坐在那里。在拜访人的时候，我们穿得很整齐。可是对于见了面之后，应该讲些什么，却模糊得很。有许多人不但没有随时准备好和别人谈话，事实上，简直有点儿怕谈话，甚至觉得谈话是很讨厌很麻烦的一件事。我们害怕遇见陌生的人，见了比我们地位高一点儿的人，我们不但害怕，而且还有点儿害羞，如果遇到不得不参加的会

议时，我们坐在那里，除了举手表决以外，什么事也不会做，我们不能站起来支持，补充自己同意的意见，也不能反驳，表达反对的意见。

为什么我们变成这样的人呢？可能是因为我们从小缺乏集体生活，对别人太不了解；也可能是因为几次谈话失败了，为了避免谈话再次失败，于是索性就不肯再开口了；也可能是误解了多做事、少说话的真意，把不说话当做一种美德；也可能是受了“祸从口出”这句话的影响，觉得不说话是一种保护自己的安全之道。

在某个时候，说话的人，往往并不是做事情的人，许多不做事情的人在那里哇啦哇啦空口说白话，高谈阔论。所以多说话，还不如多做事。

可是要做事，就不得不说话，说话也是为了把事情做得更快更好。说话和做事结合起来，那么就没有什么说多说少的问题。在某些场合，说话就是做事，做事就是说话。例如学校的教师，政策法规的宣传者，公共卫生的宣传员，展览会的讲解员等等，都是用他说话的才能服务于社会，推动社会各方面事业的进步与发展的。至于一般办事的人，一面做事一面也要说话。交流经验的时候要说话，交换意见时要说话，有所报告，有所询问，有所批评时，都不免要说话。没有这些种类的说话，或是应该说而说不说，应该多说而懒得说，都会妨碍事情的进行与发展。所以，我们要从心底扫清一切对说话的不正确的看法，认识清楚说话的能力在现代生活中的真正地位。这样，我们就很容易摸到说话的意义和学到说话的技巧。何为口才，就是把话讲得漂亮。

## 话语简单，意思明确

人际交往中，想要得到最佳的效果，语言必须简单明了，使听者在较短的时间里获取较多而有用的信息。反之，空话连篇，言之无物，只会耽误别人的时间。生活中有许多事情是“只需意会，不必言传”的，如果说话者不相信听众丰富的想象力，把所有的意思和盘托出，这种词义浅陋、平淡无味的话语不但会使人不快，而且会使说话失去魅力。

我们之所以认为简洁精炼的语言能增添说话的魅力，是因为：

第一，简洁精炼的语言是认识能力和思维能力高超的表现。话语简洁常常体现出说话人分析问题的快捷与深刻。

第二，简洁精炼的语言是果敢决断的性格表现。大量的事实表明，自信心强、办事果敢的人说话干脆果断，不拖泥带水。

第三，现代社会节奏快，时间观念强，说话简洁会给人一种生机勃勃的现代人的感觉，所以，简洁精炼的话语还是时代风貌的反映。

第四，简洁的话语既不会占用听者太多的时间，又能使听者觉得说话者很尊重他，所以，说话简洁的人常常颇受人欢迎。

一般人在交谈中，常常容易出现以下问题：

第一，套语过多。有些人喜欢在交谈中使用太多的或不必要的套语。例如，一些人喜欢什么地方都加上一句“自然啦”或“当然啦”一类词句；像这一类毛病，你自己可能一点也不觉得，要克服这类毛病，最好的办法是请你的朋友时刻提醒你。

第二，有杂音。有些人谈话本来很好，只是在他的言语之间掺上了许多无意义的杂音。他们的鼻子总是一哼一哼地讲着，或者是喉咙里好像老是不畅通似的，轻轻咳嗽着，再不就是每句话开头用一个拖长的“唉”，像怕人听不清楚他的话似的。这些毛病，只要自己有决心，是可以清除的。

第三，用谚语太多。谚语本来是诙谐而有说服力的话，但谚语太多也不好。用谚语太多，往往会给别人造成油腔滑调、哗众取宠的感觉，不仅无助于增强说服力，反而使听者觉得有累赘感。

第四，滥用流行的字句。某些流行的字句，也往往会被人不加选择地乱用一番。

第五，翻来覆去地用一些词语。有些人不知是因为偷懒，不肯开动脑筋找更恰当的字眼，还是有其他方面的原因，特别喜欢用一个字或词来表达各种各样的意思，不管这个字或词本身是否有那么多的含义。所以我们要尽可能地多记一些词汇，使自己的表达尽可能准确而又多样化。

第六，太琐碎。许多人在谈话的过程中琐碎得令人讨厌。不管是讲话，

或是讲经历、讲故事，都要善于抓重点，善于了解听者的兴趣集中在哪一点上。在重要的关节上讲得尽可能详细一些，其他的用一两句话交代过去就算了。

第七，喜欢用夸张的手法。夸张的手法有一种引人注目的效果。不过，我们不能把夸张的手法用得太过分，否则，别人就不会相信你说的话。

除了上述七点之外，我们还应该注意自己在谈话中的声调、手势、面部表情等方面，努力使各个方面协调、得体。这样，就能大大增强自己说话的吸引力，练就好的口才。

说话的天才，不是天生的，是从现实中锻炼出来的。俗话说，一分天才，九分努力。人若没有良好的口才，是一件很可悲的事，好像鸟儿没有羽翼一样。

要想有良好的口才，首先要正确地发音，对于每个字，都必须发音清楚。清楚的发音可以依赖平时的练习，平时多注意别人的谈话，朗读书报，多听收音机广播等。这些对正确地发音有极大的帮助。说话的速度不宜太快亦不宜太慢，说话太快使听的人不易应付，而且自己也容易疲倦，有些人以为说话快些，可以节省时间，其实说话的目的，是使对方领悟你的意思。此外，不管是讲话的人，或者是听话的人，都必须运用思想，否则，不能确切把握话中的内容。当然说话太慢，也是不对的，一方面浪费时间，另一方面会使听的人感觉不耐烦。

说话是一种艺术，也是一种诀窍，我们必须看清这种巧妙的方法，然后才能获得成就。在说话的时候要认清对方，顾及别人的感受，坦白直率，细心谨慎。宜常常谈话，但每次不可太长，说话的时候不可唯我独尊。因为我们说话的目的是说明一些事情，使人发生兴趣。把话讲得简明扼要又耐人寻味，会使你拥有更多的听众。

## 不断提高内在的修养

好的口才绝对不是与生俱来的，是一个人通过自身后天的锻炼和不断的自我完善慢慢形成的一种能够吸引听众的说话气场。言语都是以生活为基础内容的，只要有生活，就会有谈话的内容；生活内容丰富的人，谈话的内容

自然也就比较丰富。因此，你对于自己的国家、社会、朋友、亲属以及同事等等都要经常注意而且关心。你对于所见所闻，都要去研究、分析，尽量地去了解其中的意义，而不是对什么都完全漠不关心地让它们在眼前在耳边溜走，你要随时都在计划、安排、改进你的生活，而不是马马虎虎地过日子。你是不是认为自己和国家大事、社会人群息息相关，而不是安于做一个井底蛙，对于身外事都不闻不问。如果这些问题的答案，都是肯定的，你就是一个善于思考、善于观察、遇事认真、兴致勃勃的人，那你就和“口才”的距离不远了。即使你现在还是一个不大会说话的人，但你已经具备了大批的本钱。如果不呢？那就需要你下决心努力了。

在你看报纸的时候，拿一支笔，把每天最有兴趣的新闻，或是所见的好文章圈起来，或者用本子摘录下来。每天只要两条，两个星期之后，你便记得不少有趣的事情了。在你看杂志或书籍的时候，每天只要能够记住其中的一两句，你认为很有意义的话，用笔在那句话旁边画上线，并抄下来。开始时不要贪多，你还没习惯呢！否则不几天，你就会放弃了。如果你每天不停地记一两句，两三个月后，你就会发觉你的思想比以前丰富得多。谈话的时候，很容易地就想起它们，或者用自己的话把它们加以发挥。这些有意义的话，随时随地都会跳出来帮助你，解救你的困难。在听演讲时，在听别人谈话时，随时都可以听见表现人类智慧的警句或是谚语。把这些记在心中，写在纸上，久而久之，你谈话的题材和资料就越来越丰富了。你的口才就越来越纯熟了。久而久之，你便可以出口成章，随便说什么都可以有条有理。

如果认为自己在沟通上有弱点，就不能太偷懒，太马虎，太随便，多多少少要强迫自己努力去做一些能够改变现状弥补弱点的事情，将来的收获，决不仅仅是使人羡慕的口才。就像渔夫出海本来只想要打些小鱼糊口，却意外地打到螃蟹可以卖个大价钱，这是说人常常有这种机缘，本来自己所要求的很小，结果却得到无限的收获。也就是说，学习口才，你将来得到的不只是口才，是比口才这条小鱼不知贵重多少倍的螃蟹。这螃蟹是什么呢？就是你未来丰富的生活！你的气质和各方面的能力，都会因此大大地提高。

拥有好的口才，除了要拥有丰富的思想，还要敢于开口。是否敢于开口，

对我们每个人的生活、事业乃至闲暇娱乐都起着至关重要的作用。在生活中，敢于说话又善于说话的人，处处都受人喜爱和欢迎。他能使许多本不相识的陌路人走到一起，携手共进；能够排难解忧，消除人与人之间的误会与隔阂；能使苦闷、郁郁寡欢者得到安慰，使悲观厌世、不思进取者得到鼓励，能够使自己周围的人变得更快乐、更聪明、更美好、更有作为。

在工作及事业上，敢于说话又善于说话的人，可以利用自己的语言交际能力来说服他人，使工作顺利进行、左右逢源。可以说，说话的自信心与说话的魅力，是一个事业出色的成功人士的必备条件。

在闲暇娱乐中，敢于说话又善于说话的人，能随时随地给生活增添乐趣，无论与朋友结伴，还是与家人相聚，他都可以使人快乐，大家感到比上电影院、KTV 还能得到更多的乐趣。

同时，我们也常看到许多不敢说话、不善言辞的人所遇到的尴尬情形。他们的话语不能准确地、全面地表达出自己的意图，让听者觉得十分吃力费神，更谈不上能使对方产生共鸣或心悦诚服地接受其意见。这样就造成了交际上的种种困难，影响工作，影响生活，同时也给自己带来诸多苦恼。

我们今天所生活的社会，是一个文化、科技与信息高度发达的时代，社会生活变得愈来愈复杂，人与社会变得愈来愈密切，人们相互合作的需要也变得愈来愈增强。同时社会往来已是必不可少，“离群独处”更是很不现实。因而，说话的信心与语言表达能力，对任何人来说都显得愈来愈举足轻重。

从微观来看，我们每天、每时、每刻都可能会出现在一些不同的场合，而在这些场合我们都需要说上几句适当的话。如果这几句话的确说得恰到好处，那就能帮我们很大的忙，帮我们解决许多问题、克服许多困难、消除许多麻烦，对我们的工作、生活都大有裨益。

总之，我们每个人都要下苦功夫增强自己的说话信心，提高自己的说话魅力。只有这样，才会避免在社交活动中出现失败，才会避免工作、生活上遇到很多困难，才能促进自己事业的成功，使自己的生活会变得五彩缤纷、舒心悦。不要怕被人笑。只有多练习，才可以让自己在言谈上有所提高，从而使自己在人群中脱颖而出。

## 好口才让你更有“吸引力”

赞扬就像是商场投资一样，只需稍加思索就能得到不错的报酬。就像我们的微笑一样，它是照在人们心灵上和暖的阳光。与人和颜悦色交谈的人总是可以打动对方的心。但是，什么才是良好的谈话态度呢？

### 1. 表现出兴趣

别人讲话时，要注意倾听，如果你望天望地望别处，或是把玩着小物件、翻弄报纸书籍等等，别人就会以为你对他的话没有兴趣，会很扫兴。

在人多的时候，你不能只对其中的一两个你熟悉的人发生兴趣，你要把注意力分配到所有的人身上；对于那些话说得很少，或是神情不太自在的人，你更要特别留意，找机会特别关照一下他。你的注意、你的关心，对他是一种尊重和安慰，正好把他从冷落中挽救出来。

### 2. 表示友善

如果你对别人表现得很刻薄，或者你对别人所说的话表示冷淡或鄙视，那么对方谈话的兴趣也就消失了。

哪怕你不喜欢听他的话，或者你不同意他的意见，但是你对他本人还应该表示友善，不要因为他说了的一句不得体不适当的话就否定他。你尊重他，并不妨碍你表示与他有不同的意见。没有经验的人，一听到不喜欢的话，立刻就表现出不快和不满来，把彼此的关系弄坏、搞僵，而失去了继续交谈、深入了解的机会。

### 3. 轻松、快乐、幽默

真诚、温暖的微笑，是打开别人心灵的钥匙。人的心灵好像对温度有强烈的敏感，遇见抑郁的、冰冷的表情就凝结了起来，变硬了起来；但遇见了欢乐的、温暖的笑容就柔软了、融化了、活泼了。所以，真诚的、温暖的微笑，快乐的、生动的目光，舒畅的、悦耳的声调，就像明媚的阳光一样，使一切欣欣向荣，使谈话进行得生动活泼，使大家谈笑风生、心旷神怡。

至于幽默感，需要慢慢地培养，它是一种兴致的混合物，富于幽默的人，常常能使人群中充满欢声笑语，有时一个笑话，或是两句妙语，就能驱散愁云、消弭敌意，化干戈为玉帛，化凶戾为吉祥。

#### 4. 适应别人

跟自己趣味相投的人在一起就舒服、话多得很，一遇见趣味不投的人就感到别扭、不想开口。像这样依着自己的脾气去接近别人，真正投机的人就少了。

跟别人谈话要多关心别人，重视别人的口味，善于适应。有的人喜欢讲大道理，有的人喜欢高谈阔论，有的人喜欢娓娓而谈，有的人喜欢深思，有的人拙于应对，你都要调节自己去迁就一下别人的兴趣与习惯。有满腹经纶的，让他尽情地宣泄；有守口如瓶的，由他吞吞吐吐；失意的，多给予一些安慰与同情；软弱的，多给予一点鼓舞和激励。假如对方对某一个具体问题发生特别强烈的兴趣，就让他在这方面继续发挥，畅所欲言；假如对方对某一个具体问题不想多谈，就及时转换话题把谈话引到另一个方向，免得引起不快的局面。

#### 5. 谦虚有礼

谦虚有礼决不是说一些不着边际的客气话。谦虚有礼，一方面要真诚地尊重对方、关心对方的需要，尽力避免伤害对方。另一方面要严格要求自己，对自己的意见与看法带着一种“可能有错”的保留态度，虚心地听取别人的意见，关心别人的感受和反应。与人谈话态度的好坏，是你和别人谈话成功与否的关键。

## 如何发现对方的“闪光点”

古往今来，“投其所好”都被人们作为贬义词来使用，因为“投其所好”的人目的一般都是带有私心或者不能为他人所知。假如你是光明磊落、合乎情理的话，“投其所好”就可以说名正言顺了。

心理学研究表明：情感引导行动。积极的情感，比如喜欢、愉悦、兴奋，