

分享成功的说话之道，探索语言的博大精深，领悟睿智的交谈艺术，掌握交流的社交礼节。

交谈小修炼， 人生大转变

蔡景仙 编著



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

交谈小修炼， 人生大转变

蔡景仙 编著



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

图书在版编目 (CIP) 数据

交谈小修炼, 人生大转变 / 蔡景仙编著. -- 长春 :
吉林文史出版社, 2019.9

ISBN 978-7-5472-6476-8

I. ①交… II. ①蔡… III. ①心理交往—语言艺术—
通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第161377号

交谈小修炼, 人生大转变

JIAOTAN XIAO XIULIAN RENSHENG DA ZHUANBIAN

编 著 蔡景仙
责任编辑 王丽环
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 长春市净月区福祉大路5788号
网 址 www.jlws.com.cn
印 刷 天津海德伟业印务有限公司
版 次 2019年9月第1版 2019年9月第1次印刷
开 本 880mm × 1230mm 1/32
字 数 145千
印 张 6
书 号 ISBN 978-7-5472-6476-8
定 价 32.00元

前 言

一个人是否能展示才华，他将拥有什么样的人生，在很大程度上取决于他说话的能力。所以，成为一个会说话的人，或许是生命中最基本，也是最重要的一件大事。

著名的寓言大师伊索年轻时曾经给一个贵族当奴仆。有一天，这位贵族想设宴，宴请城中的达官贵人。于是他传下话去，让伊索准备最好的酒席，伊索听后就四处收集各种动物的舌头，办了一个“舌头宴”。用餐时，贵族大吃一惊，忙问伊索是怎么回事，伊索笑着说：“我尊敬的主人，你吩咐我为这些高贵的客人办最好的菜，而舌头是引导各种学问的关键，对于这些名士、贵族们来说，‘舌头宴’不是最好的菜吗？”客人们听后，个个都发出由衷的赞叹和笑声。贵族也为伊索的机智表示赞许，又吩咐他次日准备一次最差的酒宴。伊索应声赶紧下去准备，谁知次日开席上菜时仍是舌头。这次贵族勃然大怒，伊索却不慌不忙地说：“难道一切坏事不是从人口中出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”贵族听后无话可说。

虽然这只是个古希腊流传下来的故事，却说明了一个很重要的道理：说话对于人们有着不可估量的作用。

善于说话的人，可以流利地表达自己的意图，也能把道理说清楚、动听，使别人乐意接受。有些人口若悬河；有些人出口成章；有些人豪言壮语；还有些人信口雌黄、搬弄是非。在说话的背后，体现了一个人全部的品格、修养、才学和城府。言语是思想的衣裳，在粗俗和优美的措辞中，展现不同的品格，在不知不

2 交谈小·修炼, 人生大转变

觉, 有意无意间为别人描绘自己的轮廓和画像。

要想成为一个会说话的人并不难, 口才不是先天造就的, 完全可以通过自我训练来提高。《交谈小修炼, 人生大转变》从提高口头表达能力出发, 归纳、总结各种说话技巧, 这些技巧涉及生活的不同方面, 明确地阐述了如何掌握说话的艺术, 如何让自己的话深入人心, 以达到别人对自己赞同和认可的目的。本书案例性强、实用性强, 读毕此书, 你一定能从中学到许多说话的技巧, 并成为世界上最会说话的人, 获得开启成功之门的一项资本。当然, 尽管我们积极探索, 但难免存在问题, 恳请读者朋友们指正。

目 录

第一章 会说场面话，走遍天下都不怕

- 练就三板斧，说好开场白 2
- 即兴发言，要告别“安全模式” 5
- 缩短心理距离，一句话就够了 7
- 创造一见如故的氛围 10
- 要善于说祝贺的话 13
- 词不必华丽，但需有活力 15

第二章 会说客气话，朋友遍天下

- 客气要注意“首因效应” 18
- 适时应景的寒暄 20
- 一定要记得别人的名字 24
- 客套太多就是俗套 28
- 说客套话，表情也很关键 31
- 寒暄穿针话引线 33

第三章 会说漂亮话，瞬间提升个人魅力

- 关键时刻，说话要精要诚 36
- 有好情商说漂亮话 38
- 多说“我们”少说“我” 39
- 没有一种说话方式比赞美更能打动人心 42

2 交谈小修炼, 人生大转变

改变表达顺序, 提升语言色彩	47
表达方式和内容同样重要	50
漂亮话能增加你的亲和力	54

第四章 会说俏皮话, 圆融地应对人际关系

说话幽默, 人见人爱	58
使用幽默可以摆脱窘境	63
运用幽默的方式提意见	65
巧用幽默化干戈为玉帛	68
通过幽默的话拒绝别人	70
用幽默化解别人的怒气	72
让幽默增添自身的魅力	74

第五章 会说攻心话, 轻松开启说服之门

直说不如婉求, 劝导不如诱导	78
不妨给对方“温柔”一击	80
巧用逆反心理的说服	83
交谈中的让对方舒服很重要	86
用心讲好你的故事	89
给对方铺好向下的台阶	92

第六章 会说硬气话, 不做职场的“便利贴”

不做职场的“便利贴”	96
借“别人的意思”来拒绝	99
巧嘴让人顺利接受“不”	101
不要等被逼无奈再说“不”	104
把“不对”统统改成“对”	107
含混不清的拒绝要不得	109
拒绝别人也要人情味十足	112

真心说“不”，倒出你的苦衷	114
---------------------	-----

第七章 会说逆耳的话，批评也让人如沐春风

批评要因人而异	118
尽量少让第三人知道	120
批评一定要分清场合	121
千万不要揭对方老底	123
不要一棒把人“打死”	125
批评他人要就事论事	126
批评他人先自我批评	128
未批先夸让他心安慰	131

第八章 会说甜心话，一句话把人说笑

“好话”也不能张口就来	134
赞美的话要适可而止	136
恰到好处地恭维别人	138
赞美要“有理有据”	141
赞美用词要优雅得体	144
赞美的话要说到点子上	147
嬉笑怒骂皆可赞美	149
别让赞美变阿谀奉承	151
背后赞美更能打动人	153
缺乏真诚，赞美如讽刺般惹人厌恶	155

第九章 交谈需设防，警惕说话中的雷区

多寻找安全的话题聊	160
该张嘴时慎说，不该说时闭嘴	163
对方的错误不是你失礼的借口	166
插话不可以张嘴就来	168

4 交谈小·修炼, 人生大转变

别让过分的炫耀惹麻烦	172
说错了, 就不要再错上加错	175
勿在人后说长论短	179
替人解围, 不在背后做“和事佬”	182

第一章

会说场面话，走遍天下都不怕

许多有才华的人害怕说话，尤其是当众说话。当众说话，把握开头是关键。会说话的人，都善于妙语开场，不但能烘托一种轻松的氛围，也会将大家的注意力聚焦到自己身上。他们通过简短的几句话，就会给人留下深刻的印象：谈吐优雅，有品位，亲和力强。

练就三板斧,说好开场白

俗话说:“好的开端是成功的一半。”这句话对我们与人说话交往同样适用。与人交往时说好前三句话,会给你带来意想不到的结果,因为人们在听别人说话时的前几分钟最容易被吸引,正如卡耐基所说:“开场白是讲话者向听众最先发送的信息,它如戏曲演出前的开场锣鼓,直接影响听众的心态。”

人的一生当中会碰到无数人,有你认识的,有你不认识的。其中更多的是由不认识到认识的朋友。你要想把这些陌生人都变成你的朋友、你的顾客、你的支持者,初次见面的开场白起着重要的作用。最普通的开场白是:“请问先生贵姓?”在知道了别人的姓名之后,你还可以问:“XX先生,请问您的名字是哪几个字?”这话的适用面广,既表现出你的礼貌,又表现出你对对方的重视,一般人都喜欢。

在一些特殊场合里的开场白就要好好琢磨琢磨。

北京市劳动模范、百货大楼优秀售货员张秉贵曾在《柜台语言很重要》一文中谈到过自己改进服务用语的过程:起初,他见到顾客走进商店就问:“同志,您要买点什么?”有的顾客反问他:“不买东西就不准瞧瞧吗?”他觉得自己说的话有些不妥,以后便改口说:“同志,您要点什么?”有的顾客又和他开玩笑说:“我什么都要,你给吗?”他又被说得哑口无言,于是便反复琢磨,仔细推敲,他终于想到了一句适当的开场用语:“同志,您想看看什么?”这句开场白就显得恰如其分,顾客都挺满意,接下来展开的谈话也就顺利多了。

可见,开场白说得漂亮,整个说话的气氛都会随之好起来。所以,为了争取到更多人的好印象,我们都应学习一些开场白的技巧。在名人的演讲中,不乏一些经典的开场白,我们平时在一

些场合也可以借鉴其中的精华，化为己用。

一般来说，成功的开场白有以下几种常见的形式：

1. 以提问开场

心理学家认为，在问题提出以后，几乎所有人都会去思考，想回答的条件反射能促使听众的注意力得到迅速的集中，因为他们都会等着用你说出的答案去验证自己的判断。因此，以提问为开场白最容易引起听者的注意。当然，你所提出的问题不能过于简单，最好是能引人思考，所回答的内容也应是发人深省或者让听者有所收益的。当然，如果是一句出人意料的问话也不失为一种好方法。

一位著名学者应邀到比萨大学向意大利同人做学术报告，众所周知比萨大学是著名物理学家伽利略的母校，这所大学的听众又都是些著名专家教授，要想使听众完全赞同是不容易的。来之前，这位学者已经做了充分的准备，当他走上讲坛时，用英语讲了第一句话：“请问诸位，你们希望我用英语讲，还是用法语讲？”这句开场白大大出乎听众的意料，既别出心裁，又侧面表现出他的博学，寂静的大厅顿时活跃起来，这位学者也给大家留下了良好的第一印象。

2. 以动作开场

有些演讲，会场秩序往往比较差，听众不专心，有时还会吵吵闹闹，在这种气氛下进行演讲，可想而知其效果一定不好，而此时如果大喊一声“安静一下，现在开始……”却又显得土里土气。遇到这种情况，怎样做效果最好呢？

有一位中学老师面对此种情况时是这样做的：背对骚动的学生，在黑板上写出学生的名字，大家猜不出发生了什么事，便会逐渐停止喧哗，将注意力都集中到了黑板上，教室顿时安静下来。这时，老师就可以放心地开始讲课了。

3. 以故事开场

一般人都喜欢听故事，尤其是精彩的故事。所以，如果说话

时以一个有趣的故事开始,就能引起人们的兴趣,一下子抓住听众的心,有时甚至能起到把握全局的作用。

卡耐基曾发表过多次演讲,其中有一次是这样开始的:“就在我大学刚毕业之后,一天晚上我在一条街上走着,突然看见一个人站在一只箱子上对着人群讲话。我很好奇,所以也加入人群去听。我走近一看,吃了一惊,原来那个人在……”卡耐基的这个讲演很成功。

开头引用故事时要注意,所选故事情节要有起有伏;或真实有说服力,或有所暗指;要生动,有感染力。

4. 以名人名言开场

引用名人名言为开场白也是不错的选择。心理学研究发现,公众普遍具有崇拜权威(名人)的共同心理。名人的话对听众来说总是具有一种特殊的魅力,容易将听众的注意力集中起来。

为纪念鲁迅先生诞辰,某校举办学术报告会,当时天气很冷,寒风从窗口吹进礼堂,刚落座的听众无法安静下来,纷纷议论着寒冷的天气。这时主讲人说道:“鲁迅先生生前曾经说过,愿中国青年都摆脱冷气,只是向上走……今天,我们先要摆脱了会场上的冷气,才无愧于鲁迅先生的殷殷期望。”

这句名言一出口立即赢得了持久热烈的掌声,主讲者顺势便开始了正式的演讲。

5. 以自嘲性语言开场

以自嘲性语言开场最大的好处是,能一下子拉近与听众间的距离。自我贬抑并不会使自己的形象受损,反而更能表现出演讲者的坦率幽默,机智随和。用这种方法做开场白,往往能博得听众的掌声。

即兴发言，要告别“安全模式”

有时候，在出席一些场合时，我们会被要求站起来讲几句话。每每如此，我们会感到措手不及，不知该讲些什么，往往为了安全起见，会说一些大家耳熟能详的客套话，没有任何出彩之处。有人会觉得，被要求即兴讲话，就像“赶鸭子上架”。

其实，即兴讲话是展示随机应变能力与分析总结问题水平的大好时机。精彩的发言，可以收到“一石激起千层浪”的效果，令听众动容，特别是领导者，可以借此树立起个人的威信，令下属生出由衷的钦佩之情。

1. 做好准备

有些管理者认为即兴讲话就是临场发挥，不需要做什么准备，一上来便先“啊”一阵儿，然后便是“今天我本来不打算讲，既然让我说，我就随便讲几句话”，随后便侃侃而谈，既无话题，又无观点，简直是没话找话说，短话长说。人们会问“他到底在干什么？”虽然是即兴发言，仍可以做准备。一般来说会议的议题会事先通知管理者，某些相关资料也会发到你手上，这些都为发言划定了范围，对要讨论的内容心中有数，就不至于闹出南辕北辙的笑话。

2. 明确话题

管理者在开口前，略加思索，尽可能选择合适的话题，这对即兴讲话的成功是十分重要的。在讲话的全过程中，围绕话题展开，就不会信口开河，前言不搭后语。选择话题，总的来说要审时度势，紧扣会议主题，根据会议进行的情况合理取舍。

3. 实事求是

“实事求是”是即兴讲话的一个基本原则，作为管理者说话

要尊重事实,保证自己选用的材料都是翔实、准确的,才能获得听众的信任,收到预想的效果。

4. 言简意赅

即席讲话时间都不长,多则五六分钟,少则两三分钟;内容相对集中,一次只说一个问题,力求说深说透。许多人并不明白精练的重要性,几分钟可以讲完的内容偏要洋洋洒洒地谈上半天,如同温斯顿·丘吉尔对他儿子兰道尔夫的性格所做的评价一般:“他空有一门大炮,却没有多少弹药。”只要把自己想要表达的意思说清楚、讲透彻,不必长篇大论,一样会给人留下深刻的印象,这正是“言简意赅”的精妙所在。

5. 通俗易懂

讲话要让人听懂,这是对发言者的基本要求。讲话人若是板着脸孔,卖弄辞藻,用一些艰涩的语汇和听众捉迷藏,只会令听者敬而远之。这样的讲话无异于浪费时间,在讲话过程中,力求用最通俗易懂、生动形象的语言来表达自己的意思,这样,听众觉得很轻松很亲切,而发言者所讲的道理也易于被人们理解和接受。

6. 先声夺人

管理者发言,能不能一开始就抓住听众,往往决定着整个讲话的成败,好的开场白就像一个出色的导游,一下子就可以把听众带入讲话者为他们拟设的情境;好的开场白是演讲人奉献给听众的一束多姿多彩的花朵;好的开场白最易打开局面,便于引入正题。因此,开场白应尽量避免平铺直叙、平庸无奇,而要努力做到不落俗套,语出惊人,这样才能出奇制胜,先声夺人。

缩短心理距离，一句话就够了

在我们和客户的交往中，双方也存在着一定的心理距离。心理距离越大，对双方的沟通 and 理解影响越大。因此，在交往开始，应用亲近巧妙的话语来缩短双方的心理距离。只有让客户先从心理上认可了你，才会倾听你介绍产品，进一步和你沟通互动。

因为和客户是初次交往，因此要拉近和他们的距离就需要在短时间用内用三言两语就让客户认可你。既然时间紧，就需要话语简练，表达得体。

一般来说，业务员常常采用以下几种方式和客户拉近距离。

1. 攀亲认友

对一个素不相识者，如果能在初次交往时及时拉上这层关系，就能一下缩短心理距离，使对方产生亲切感。当然，这种攀亲认友也许确实存在或明或隐、或近或远的亲友关系，也许就是随机应变，随口而出的。

在《三国演义》中，鲁肃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好了基础。

当然，你和客户相距十万八千里，在亲情上更是八竿子打不着。因此，这种攀亲就要巧妙地找到第三者。只要第三者与你有一定的联系，你就可以攀上，而不至于牵强附会了。

比如，在1984年美国里根总统访问上海复旦大学时，里根面对初次见面的复旦学生，就紧紧抓住彼此之间是“朋友”的关系拉近了距离。他是这样开场的：“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。照此看来，我不仅和你们的校长，就是和各位也都是

朋友了!”

短短的两句话瞬间就使复旦学生把这位初次见面的总统当作十分亲近的朋友。

当然,业务员交往的客户很多,不可能都找到如此凑巧的关系。如果你和对方甚至对方的亲戚间也没有什么可以挂上关系的,也可以从姓氏、体貌特征等方面来攀认一番。比如,你和客户姓氏相同,就可以惊喜地说:“哇,原来咱们是一家子,自己人就不见外了。”

再如,你和客户长相或者体态上有些相似,也可以借机拉近距离。你可以这样说:“你看咱们两人连长相都相似,真是有缘分啊!”这样说,也会瞬间缩短彼此心理上的距离感。

2. 表达友情

除了攀亲认友外,你还可以用三言两语恰到好处地表达你对客户的友好情意,或肯定其成就,或赞扬其品质,这些言语都会顷刻间暖其心田,使对方有一见如故、欣逢知己之感。如一位业务员拜访一位厂长时,看到他竟然爱好书法,就由衷地夸了几句,这位厂长立即就把他看作知己一样。

还有一种情况是,当你去拜访约好的客户时,他们的生活突然遭到了意外的变故。如果客户不幸遇到了生活的打击,此时可以先表达对其处境的同情、心情的理解等,这样客户也会有他乡遇故知、雪中送炭的温暖感觉。

在美国爱荷华州某市的电台,有一个很受欢迎的服务项目——全天候电话聊天。这个节目的推出满足了那些孤单寂寞者倾诉的愿望。当然,最令他们感到温暖的是主持人开头的第一句话:“今天我也和你一样感到孤独、寂寞、凄凉。”这句话表达的是对他们的充分理解之情,因而使听众产生了强烈的共鸣。他们忍不住要向这位理解自己的朋友倾诉。

3. 添趣助兴

除了以上在亲情友情上和客户拉近心理距离外,如果在短时