



Suowei

Qingshanggao Jiushi

Huishuohua

所谓 情商高就是 会说话

史雨虹 编著

情商高，会说话
走到哪里都受欢迎

说话有温度，沟通有深度
就是高情商者的说话之道

所谓 情商高就是 会说话

史雨虹 编著

成都地图出版社

图书在版编目(CIP)数据

所谓情商高,就是会说话 / 史雨虹编著. -- 成都 :
成都地图出版社, 2018. 10
ISBN 978 - 7 - 5557 - 1033 - 2

I. ①所… II. ①史… 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(2018)第 237919 号

所谓情商高,就是会说话

SUOWEI QINGSHANG GAO JIUSHI HUI SHUOHUA

编 著: 史雨虹
责任编辑: 陈 红
封面设计: 松 雪
出版发行: 成都地图出版社
地 址: 成都市龙泉驿区建设路 2 号
邮政编码: 610100
电 话: 028 - 84884827 028 - 84884826(营销部)
传 真: 028 - 84884820
印 刷: 河北祥浩印刷有限公司
开 本: 880mm × 1270mm 1/32
印 张: 8
字 数: 180 千字
版 次: 2018 年 10 月第 1 版
印 次: 2018 年 10 月第 1 次印刷
定 价: 29.80 元
书 号: ISBN 978 - 7 - 5557 - 1033 - 2

版权所有, 翻版必究

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系退换

说话不只是一种“感觉”，还是一门“技术”！就像烹饪有食谱一样，说话也有它的“秘方”。古往今来，但凡不通说话之道者，都难成大事，而能成事者，一定在语言方面具有其独特的能力。一句恰到好处的话，甚至可以改变一个人的命运。人际沟通中怎样措辞？怎样把握说话的场合和时机？如何领略说话精髓，悟透说话之道，很快在众人中脱颖而出？全书从清晰表达、紧抓人心、顺畅说服、真诚赞美、委婉批评和化解难题等方面，全面讲述了如何逐步提升沟通和交谈技能，掌握口才技巧，解决每个人都可能面对的沟通难题。

前 言

1995年，美国《纽约时报》专栏作家、心理学家丹尼尔·戈尔曼在其风靡世界的《情感智商》一书中指出，促使一个人成功的要素中，智商作用只占20%，而情商作用却占到了80%，情商才是人生成就的真正主宰。马云也如是说：“成功与否跟情商有关系。”

情商是什么？情商是一种发掘情感潜能，运用情感能力影响生活和人生的关键因素，是人的情绪、情感、意志等各方面的综合品质，是人在立身立业时不能忽视的特质，也是人必须具备的生存能力之一。

而一个人情商高的最具体表现是什么呢？就是会说话。我们无时无刻不在与人打交道，无时无刻不在说话，我们所说的每一句话，都在或多或少地影响着我们与他人之间的关系。

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾经说过：“当今社会，一个人的成功，仅有一小部分取决于专业知识，大部分则取决于说话的艺术。”人的一生当中，从恋爱到婚姻，从求职到升迁，从交际到办事……都需要说话的能力。

话说得好，小则可以讨人欢喜，大则可以保身。远有苏秦、张仪游说诸侯，战国格局为之改变；诸葛亮说服孙权，三

国鼎立之势成；皇太极劝降洪承畴，大清夺天下成定局。近有周恩来出色外交，四两拨千斤；罗斯福之“炉边谈话”，温暖千万心灵。

话说得不好，小则树敌，大则导致失败甚至丧命。《论语》有言：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”因一句“此跋扈将军也”而被梁冀毒死的汉质帝就是因言丧命的典型代表。

我们天天在说话，不一定就能把话说好。为人处世，大部分在一个人的话语中体现。一件事情是否办成很大程度上与说话有关；而一句话是否说得恰当，又与一个人的个性、情绪、阅历等有很大的关系。会说话的人可以明确表达自己的意图，能够把道理说得清楚、动听，并使别人乐意接受。会说话的人，其金玉良言被人所称赞，绝词妙语被人所欣赏。不会说话的人则常吞吞吐吐，含糊其词，甚至可能会造成误会，伤及感情，对人对己都不利。

说话是一种技巧，我们必须熟练地掌握这种巧妙的方法，才能够成功。在说话的时候要认清对方，顾虑别人的感受，坦白率直，细心谨慎。所以每次说话要根据实际的情况，切不可唯我独尊。因为我们说话的目的是说明一些事情，使人产生兴趣，所以说说话要清晰，要有力度。

本书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，将实用、常用、具有操作性的说话技巧倾囊相授。高情商的说话技巧，早一天掌握，早一天走向成功；早一天领悟，早一天拥有幸福的人生。

2018年8月

目 录

第一章 情商高，就是说话让人舒服

改变说话方式，让人舒服自然	002
放低姿态，多说客气话	004
牢记对方姓名，好感自然来	010
以情动人，增强说话效果	014
人在职场，多说漂亮话	017
说话前，先经过大脑这扇门	020
面带微笑，比千言万语都有效	023
一语中的，说话切中对方愿望	026
寒暄需要恰到好处	030
采用得体的说话方式	032

第二章 成功交谈，来自高情商沟通

表达准确，清晰传达意图	036
变“生”为“故”的说话术	039
闲谈：由浅入深，和谐气氛	041
不要忽视说话的场合和身份	044
说出的话要使他人易于理解	047
如何与他人成功交谈	052
有礼貌的说话才会招人喜欢	055
谈话时要避开禁忌	057
将语言表达变得多姿多彩	059
提高交谈效率的方法	063
活跃气氛，让沟通更顺畅	066

第三章 会说话，怎么聊都不尴尬

将口误修补得天衣无缝	070
适当自嘲，消除隔阂	074
面对挑衅，巧妙回击	078
掉转话题，巧妙化解尴尬	081
自我调侃，一笑了之	083
装作不知道，说得更奇妙	085
拒绝幸灾乐祸，用玩笑解除尴尬	088
宽容面对无意的冒犯	090
常说“我们”，而不是“我”	092
对于小摩擦，不妨“和稀泥”	094

第四章 妙语通幽，情商高的人都懂幽默

让自己多点幽默感	096
以幽默语言渲染气氛	100
用幽默轻松提建议	105
用幽默语言解决麻烦	109
幽默是化解敌意的妙药	113
幽默是生活情趣的调味品	115
多学几招幽默的技巧	118
巧妙暗示，幽默也可以含蓄	123
自嘲是幽默的最高境界	127

第五章 得体赞美，夸人要夸到点子上

赞美让人心花怒放	132
避免俗套，赞美应有新意	135
赞美比批评更易让人接受	138
给他人美名，让其为此而努力	148
运用赞美处理棘手的人际关系	150
得体的赞美让别人觉得舒服自然	153
把握好赞美他人的“度”	160
用谦卑的心去赞美	162
发自内心的称赞最能使人愉快	166

第六章 有求必应，话到位了，事就成了

用“是”说话，用心诱导	168
迎合有道，投其所好	170
因人而“捧”，搔到痒处	173
蛇打七寸，人从利害	175
设身处地为对方着想	177
巧妙恭维，赢得支持	181
“攀高枝儿”求助贵人	183
迂回诱导，以话套话	187
欲取先予，善说“忠”话	188
求人办事要见机行事	190

第七章 拒之有道，不伤和气的拒绝术

合理拒绝有技巧	194
说话留余地，歧义拒他人	197
拒绝他人亦需要勇气	199
拒绝时要会欲抑先扬	202
巧借类比，婉言拒绝	205
拒绝应该恰到好处	207
拒绝异性时应讲究分寸	210
如何轻轻松松地说“不”	213
学会委婉地说“不”	217
该拒绝的时候别犹豫	220
拒绝有禁忌，别踩雷区	223

第八章 情商高，一开口就能说服任何人

说服是一项艰巨的任务	226
抓住说服的最佳时机	228
说服要对症下药	230
宽容大度是说服者的必备素质	232
现身说服，感情真挚	234
树标说服，生动形象	236
唤醒说服在于有意引导	238
借物说服，水到渠成	240
激将说服，施以强烈反刺激	242
亲和力是说服人的利器	244

第一章

情商高，就是说话让人舒服

改变说话方式，让人舒服自然

有些人说话在内容上虽然不占优势，但说话的方式却能给人一种非常迷人、令人舒服的感觉。每个人都有自己的个性，每一次对话会因为说话技巧的不同而有各种不同的回响、反应。那么，使对方愿意听我们说话并逐渐进入对话的最佳状态有什么技巧呢？

1. 风格明快

生活中大多数人不喜欢晦暗的事物，即使草木也会向阳生长。同样，给人阴沉感的谈话，势必会让人感觉厌恶和压迫。反之，说话简洁明快，则更易让人接受。

2. 声音独特

跟有些人说话是一种享受，因为他（她）的嗓音实在是很有动人。他们（她们）谈话时，非常注意选择说话的声音，而这完全依靠他们（她们）的天赋、个性及所要表达的情感而变化。如果有条件，可以把自己的话录下来仔细地听，你可能会意外地发现，自己说话竟有那么多毛病。经常这样检查，发音的技巧就会不断提高。

3. 语气肯定

每个人都有自尊心，常常会因为一些事伤害到自尊心。如此一来，你只要在谈话中稍不注意说话的方式方法，他（她）

会立即反射性地表现出拒绝的态度。因此，如果你想让对方听你说话，首先得先明白对方要表达些什么。所谓“说话语气肯定”并不是说肯定对方说话的内容，而是指留心对方容易受伤害的感受。

4. 语调自然

自然的声音总是悦耳的。在交谈中我们应该注意，不管你是什么样的语调，都应自然流畅，故意做作的声音只能事与愿违。当你与许多人交谈时，应采用以下的技巧：若前面说话的人嗓门很大，你开始说话时就可以压低声音，做到低、小、稳；当前一个人音量较小时，你则需要提高音量，清脆响亮，以引起大家的注意。

5. 习惯用法

人类生存在当今的语言环境中有一套自己的语言使用标准，一旦不符合标准，就会产生不协调的感觉，其中包括语气与措辞。与人交往有必要根据实际情况或对方是谁而分别使用适当的语言。如果不分亲疏远近，总是以相同的口吻对待，那么对方将不会老老实实在地听我们说话。

“太好了！”“好棒哟！”“真可怕！”这些都是一般女孩子常用的感叹词。当然，这也是感情的自然流露。一句话若没有抑扬顿挫，则过于平淡，引不起对方的兴趣，若能添一些感叹词，就可以活跃说话气氛，但要适可而止，过多的感叹词，亦会抹杀言语的重要性，使对方不能理解你的意思。