

这是一本让你和任何人都
聊得来的口才宝典

SHUOHUA DE YISHU
ZHEYANG SHUO RENREN DOU XIHUAN TING

说话的艺术

——这样说人人都喜欢听

李秀娟◎编著



人人都有一张嘴，人人都会说话，但是说话的水平却有高有低。真正会说话的人，既有伶牙俐齿，又懂得把握分寸。该说的话说起来头头是道，不该说的话三缄其口。

吉林摄影出版社

说话的艺术

——这样说人人都喜欢听

李秀娟 编著

吉林摄影出版社
· 长春 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

说话的艺术：这样说人人都喜欢听 / 李秀娟编著

— 长春：吉林摄影出版社，2019.6

ISBN 978-7-5498-4096-0

I . ①说… II . ①李… 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 089618 号

说话的艺术——这样说人人都喜欢听

SHUOHUA DE YISHU——ZHEYANG SHUO RENREN DOU XIHUAN TING

编 著 李秀娟

出 版 人 孙洪军

责任编辑 王 茵

封面设计 孙绍委

开 本 880 mm×1230 mm 1/32

字 数 220 千字

印 张 7

版 次 2019 年 6 月第 1 版

印 次 2019 年 6 月第 1 印刷

出 版 吉林摄影出版社

发 行 吉林摄影出版社

地 址 长春市净月高新技术产业开发区福祉大路
龙腾国际大厦 A 座 17 楼
邮编：130117

网 址 www.jlsycbs.net

电 话 总编办：0431-81629821

发行科：0431-81629829

印 刷 河北飞鸿印刷有限责任公司

ISBN 978-7-5498-4096-0

定价：32.80 元

版权所有 侵权必究

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

前言

人人都有一张嘴，人人都会说话，但是说话的水平却有高有低。有的人笨嘴笨舌，不会说话，也不愿意多说。在与别人沟通的时候心里紧张，手心冒汗，该说的话在嘴边就是说不出来。这样的人因为口才不好处处碰壁，总是吃亏。有的人看似口才很好，但是说话心直口快，想到什么说什么，有时候甚至口无遮拦，只图一时痛快，言语之间得罪了人还茫然不知。最终病从口入，祸从口出，因为太能说反而害了自己。

这两种人，都不是会说话的人。前者与人沟通明显不行，在社会交往中处处落在下风。后者嘴上没有把门的，属于能说不会道的那种人，反而经常因为说话惹祸。

真正会说话的人，既有伶牙俐齿，又懂得把握分寸。该说的话说起来头头是道，不该说的话三缄其口。这种人是

聪明的，他们懂得说话的艺术，知道“好言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”的道理。他们说起话来头头是道，又能滴水不漏，让人打心眼里佩服，会说话成为他们闯荡社会的一张王牌。

说话的魅力千姿百态，能说会道的到处都有。我们走进人群，只要用心倾听，就可以大有收获。在市井中，在职场里，到处都是语言的学校。

在一座城市里，有这样两家店，同时装修同时开业，店内设施大致一样，卖的商品也都大同小异。然而经营了一年之后，甲店赚得盆满钵溢，乙店则亏得一塌糊涂。

同样条件的两家店，为什么会有盈有亏呢？深究起来原因竟然很简单。原来，甲店的老板喜欢和客人闲聊，久而久之，客户的爱好便全在老板的掌握之中。当客户要为家中老人买饼干时，老板就会说：“这位太太，老年人吃这种饼干不好，您可以试试这种，这种饼干比较容易消化。”遇到带着小孩子的妈妈时，他就会说：“李妈妈，小朋友吃这种饼干很好哦！因为这种饼干添加了钙。另外，这种包装的饼干，很拿得出手，而且价格便宜，是送礼和自己食用皆适宜的上上之选。”

当他看到王先生的太太没有来时，便会问：“王先生，

夫人今天怎么没来？”

“她不太舒服，头痛又发作了。”王先生回答说。

听到这个情况，甲店的老板就会像关心自己亲人般告诉王先生，头痛要注意些什么，有哪些医师不错可以去求诊，并请王先生带话给王太太，要她好好保重。最后，还不忘拿几样小点心，要王先生带回去给王太太。甲店经营得好，主要就是靠店老板经常和客户闲聊，在谈话之中了解到客户的需求，同时拉近了自己和客户的心理距离，进而使客户有一种安全感和信赖感。客户对于商家有了信赖感，同时商家也对客户的需求有着详尽的了解，这样的店，岂有不红火的道理？

中国有句老话，叫“做生意全凭一张嘴”，这话虽然有些绝对，却不无道理。在生意场上，不会说话就意味着输在了起跑线上，会说话的人在竞争中肯定比你更有优势。所以，大凡会说话的人，到了生意场上大多都能够混得风生水起。不仅生意场上是这样，在其他一些场合，会说话的人也通常更吃香。

所以，事业上做得比较成功的人，大都掌握了会说话的艺术。也许他们一开始并不太会说话，但在长年累月的锻炼中，慢慢学会了这门艺术。假如要举行一场比赛，选出一

The art of speaking - everyone likes to hear it.

个世界上最会说话的人，那场面肯定会热闹得很。当然了，世界上会说话的人不计其数，也未必非要弄出个排行榜不可。只要能在最恰当的场所说出最恰当的话，你就学会了说话的艺术。

编著者

2018年8月

目 录

第一章 赞美是沟通你我的桥梁 /1

赞美需要合理把握尺度 /1

赞美理应源于真情流露 /3

赞美是源自心灵的语言艺术 /6

赞美领导是好的“润滑剂” /7

赞美员工既廉价又高效 /10

赞美要对症下药才最妙 /12

赞美他人助你赢得友谊 /13

赞美利于开启他人智慧 /15

用真诚的赞美激励他人 /16

赞美要见机行事最有效 /18

恭维是开锁的万能钥匙 /21

第二章 倾听是打开心扉的钥匙 /25

倾听他人为你赢得好感 /25

少说多做是真正大智慧 /26

好的倾听要解他人之意 /28

专注倾听就要融入其中 /31

倾听有无言胜有声之妙 /34

学会倾听才会一鸣惊人 /35

倾听为你打造良好口才 /37

透过倾听知晓他人个性 /39

倾听既要用耳更要用脑 /42

第三章 微笑是赋予交谈的魅力 /45

微笑是心灵间最短的距离 /45

简单的微笑会创造奇迹 /47

微笑是带着快乐去工作 /49

微笑让你免遭各种难题 /51

微笑能化干戈为玉帛 /53

快乐微笑助你永葆健康 /57

微笑是万物的精神阳光 /58

微笑是征服世界的武器 /60

第四章 婉拒是避免尴尬的策略 /63

婉言拒绝顾及对方感受 /63

巧拒绝让人脉之路长远 /65

职场中量力而行会拒绝 /67

机敏拒绝让人不致不欢 /69

用灵活策略对同事说“不” /70

技巧性拒绝满意你我他 /72

拒绝语言要明确而坚定 /75

以趣谈理免拒绝之尴尬 /76

“献可替否”改变话头巧拒绝 /77

第五章 迂回是不失自我的技巧 /79

换位思考与上司好相处 /79

透析上司特点灵活应对 /81

出奇制胜助你明辨是非 /87

圆通做人必定成就大事 /90

方圆技巧教你左右逢源 /92

坦诚认错让你远离失败 /94

模糊语言助你进退自如 /95

不慎失言可用妙语弥补 /98

“难得糊涂”参透世间之事 /99

谈话艺术让你游刃有余 /100

谦虚地陈述问题，避免触犯他人 /101

瞅时机反守为攻 /103

第六章 动听是说服他人的秘诀 /107

“曲经通幽”点出婉言之妙 /107

- 肢体语言帮你传情达意 /108
- 言语失误时如何道歉更高明 /110
- 仁慈友善更易赢得胜利 /113
- 晓之以理仍需动之以情 /115
- 真诚帮你成功说服对方 /116
- 言辞得体打动听者之心 /118
- 依循步骤用技巧说服人 /120
- 摆事实讲道理让人诚服 /123
- 说软话也是一种智斗 /124
- 以退为进赢得谈判胜利 /126
- 正话反说诱导听者领悟 /129
- 廓清疑虑说服劝导对方 /131

第七章 沉默是感受无声的力量 /139

- 熟谙沉默获得更大价值 /139
- 多看多听少言炼就真金 /142

沉默是不用动口的口才 /145

远离忌讳让你游刃有余 /147

通世故逢人只说三分话 /149

让不公正的批评随风去 /150

不要以为小节无伤大雅 /153

妙用沉默“打开交谈之扉” /154

“难得糊涂”真乃处世之道 /157

“装聋作哑”亦可不战而胜 /159

第八章 幽默是开心交流魔法 /163

幽默是人际交往的磁石 /163

幽默让你说话深刻有力 /165

用幽默的解嘲回应“揭短” /167

笑声和幽默巧妙除尴尬 /170

幽默也需天时地利人和 /171

“玩”幽默切记要张弛有度 /176

幽默教你方圆处世之道 /179

“拿自己开涮”带给你好人缘 /184

第九章 含蓄是间接批评的艺术 /187

艺术地批评人更易起效 /187

含蓄批评开启人情账户 /191

批评也需讲究方式方法 /193

无谓的批评要能省则省 /194

善意的批评高效又悦人 /196

绵里藏针式的批评也需妙招 /197

顺人顺情巧解左右为难 /200

以弦外之音达批评本意 /202

多谅解之心少批评之语 /203

第一章

赞美是沟通你我的桥梁

赞美需要合理把握尺度

列宁说：“真理向前跨越一步就是谬误。”任何事都是这样的。适度的赞美，会使人心情舒畅；反之，则使人十分尴尬。为了使赞美达到应有的而不是相反的效果，合理把握赞美的“度”就成为赞美者必须重视的问题。

1. 频率适中

这里的频率是指相对时间内对一个对象赞扬的次数。次数太少，起不到应有的作用；次数太多，也会削弱应有的效果。而赞扬的频率是否适中，是以受赞扬者优良行为的进展程度为尺度的。如果被赞扬者的优良行为同赞扬的频率成正比，则说明赞扬的频率是适度的；如果呈现反比的现象，则说明赞扬的频率过高，已经到了“滥施”的程度。

2. 要有前瞻性和预见性

The art of speaking - everyone likes to hear it.

赞美不仅要符合眼前的实际，而且要高瞻远瞩，具有一定的前瞻性和预见性。那样才能提升你赞美的高度，使你的赞美经得起推敲和时间的考验。

有些东西具有相对稳定性，比如人的容貌、性格、习惯等。这方面比较容易称赞。而有些东西则不稳定，如人的行为、成绩、思想、态度等，若从长远考虑，赞美时要谨慎。如有些人入小组之前各方面表现都很积极，领导便开始称赞他：“该同志一直……”有经验的人就会想，先别夸那个，慢慢儿看吧。果然，他入小组之后，各方面就开始松懈了。人迫于某种压力或某种需求，做一件好事很容易，难的是一辈子都做好事。如果赞美人时仅限于就事论事，极易犯目光短浅的错误。

3. 注重过程

我们可能都有过这样的体验。当你夸奖朋友取得的成绩时，他会说：“你不知道我付出了多少心血！”言语间仿佛有你不不知其艰辛、看结果不看过程的意思。相反，如果说：“真不错，你一定花了许多的心血吧！”他就会觉得心里舒服，认为你很了解他。可见，夸奖劳动的付出是必不可少的，甚至效果更佳。

其实，很多人做事并不仅仅在乎结果，更注重过程。如果你人云亦云地夸奖他取得的成果，不但有势利之嫌，还会让他这样想：“如果我失败了呢？”因而也许对你心生厌恶也未可知。

4. 及时赞美

赞美的效果在于见机行事、适可而止，真正做到“美酒饮到微醉后，好花看到半开时”。作为丈夫，当你下班后进家门，

看见娇妻已经为你备好晚餐，如果你深情地望她一眼，说一句“看到桌上的菜我就饿了”，她一定会心花怒放的。倘若你酒足饭饱之后才说一句“你今天回来得真早”，那样的效果，已经是雨后送伞了，她还能感受到你当时就有的那份亲情吗？

某电视台的老张是一名老编辑，他总是勤勤恳恳地工作。在他生日时，全室人员为他庆祝，新闻中心主任在祝词中是这样说的：“老张多年来勤勤恳恳地工作，甘于奉献，却从不争荣誉、要功劳。在你生日之际，我代表全室人员向您表示祝贺！”主任的一番话令老张很感动，他认为这是领导对自己的肯定。

一位普普通通的下属住院了，领导亲自去探望时，说了这样一番话：“平时你在的时候感觉不出来你做了多少贡献，现在没有你在岗位上，就觉得工作没了头绪、慌了手脚，你可一定要安心把病养好！”

你把下属当成左膀右臂，让他也认为自己很重要，这样赞美别人又怎么不会赢得人心呢？

赞美理应源于真情流露

赞美有时候没有必要刻意修饰，只要源于生活，发自内心，真情流露，就会达到赞美之效。但要更好地发挥赞美的效果，则需要考虑以下6个要点：

1. 实事求是，措辞恰当