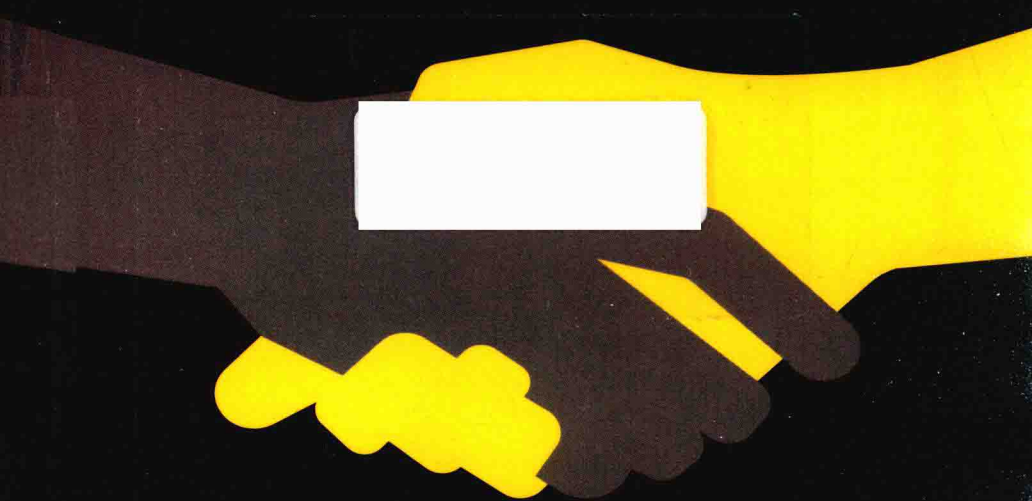


为人处世社交金口才

情商是什么？情商是我们直面现实世界、实现自我价值的人生利器

情商高 就是会 为人处世

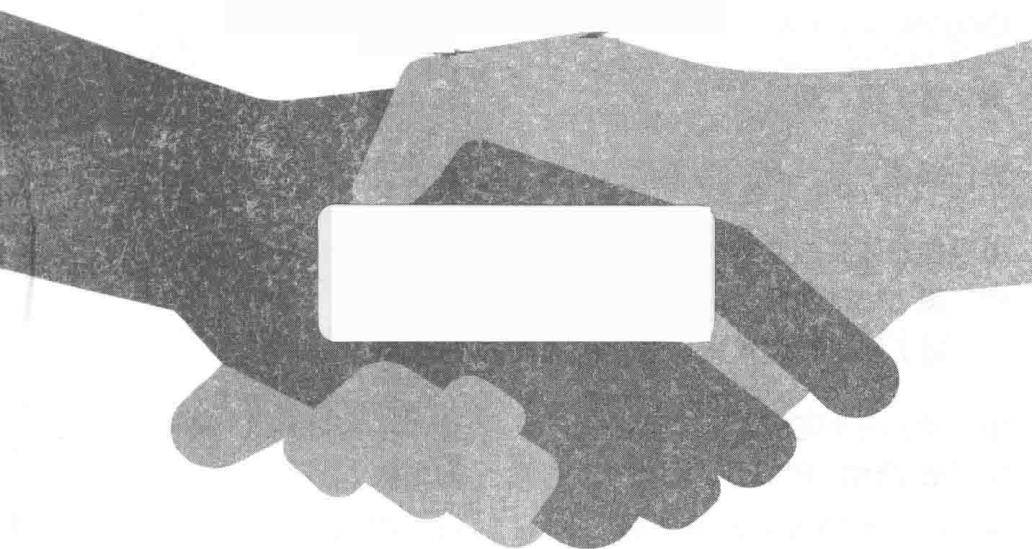
骄阳◎编著



北方文艺出版社

情商高 就是会 为人处世

骄阳◎编著



北方文艺出版社

图书在版编目（CIP）数据

情商高就是会为人处世 / 骄阳编著. -- 哈尔滨 : 北方文艺出版社, 2018.6
ISBN 978-7-5317-4152-7

I. ①情… II. ①骄… III. ①心理交往 - 通俗读物
IV. ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 326174 号

情商高就是会为人处世
Qingshanggao Jiushi Hui Weirenychushi

编 著 / 骄 阳

责任编辑 / 王 丹 金倩倩

封面设计 / 尚 世

出版发行 / 北方文艺出版社

网 址 / www.bfwy.com

邮 编 / 150080

经 销 / 新华书店

地 址 / 黑龙江现代文化艺术产业园 D 栋 526 室

印 刷 / 河北盛唐印刷有限公司

开 本 / 889×1194 1/32

字 数 / 151 千

印 张 / 7

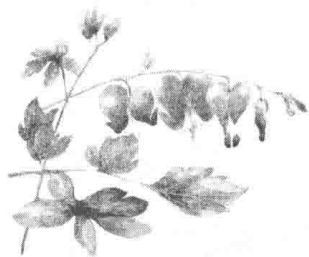
版 次 / 2018 年 6 月第 1 版

印 次 / 2018 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / 978-7-5317-4152-7

定 价 / 38.00 元

前言



我们知道，生意场上有“一言千金”之说；官场上有“一言定升迁”之说；文化界有“点睛之笔”“破题之语”之说；生活中常有“生死荣辱系于一言”之说。在现代交际中，是否能说，是否会说，以及与言谈交际相关知识的多寡，决定着一个人的成功和失败。

语言能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。通过成功的口才这一媒介，不熟识的人可以熟识起来，长期形成的隔阂可以消失；若是语言运用不当，可能导致交际失败，甚至损害自身的形象。

“听君一席话，胜读十年书。”的确，跟那些有知识且具有口才的人交谈，比喝了一壶酒更令人兴奋，比听交响乐更能振奋精神。良好的话语可以使人愉悦和欢畅，帮助你增加知识和修养，激发你的创造力，也可以增进人们的感情。

毫不夸张地说，口才是一门语言的艺术，是用口语表达思想感情的一种巧妙的形式。懂得语言艺术的人，懂得相处之道的人，不会勉强别人与自己有相同的观点，而是会巧妙地引导

情商高就是会为人处世

他人接受自己的思想。那些善于用准确、生动的语言表达自己思想感情的人，办事往往圆满；反之，不懂得语言艺术的人，最后将会陷入困境。

因此，语言就如水一般，“可以载舟，亦能覆舟”。作为一个现代人，必须提高自己的口才艺术。

本书从社交的角度谈口才，全面分析了社交口才的基本理论和方法，深入地介绍了利用社交口才制胜的方法和策略。愿本书成为您社交口才的通行证，使您在社交中如鱼得水，走向成功。



第一章

社交口才基本的原则

说心里话	003
你想说什么	007
想好了再说	009
收集谈话资料	013
适时“打住”	015
要让人听得进去	017
善于察言观色	019
避免口语陋习	021

第二章

幽默的实用技巧

社交中的幽默艺术	027
顺势转化仅凭一句幽默	030
三言两语好风趣	033
自嘲式幽默	035
随机应变的幽默	038
幽默有助你的人际交往	040

幽默并不等于油滑	042
幽默表述的方法	044
幽默在生活中无处不在	047

第三章

推销口才的实用技巧

推销从交谈开始	053
说好开场白	057
循循善诱	060
适时加压	063
掌控顾客心理	065
满足顾客的虚荣心	067
和气生财	069

第四章

谈判口才的实用技巧

熟悉谈判原则	073
努力寻找共同点	076
出其不意的战术	079

听出对方的漏洞	080
假装糊涂有洞天	082
行动漂亮要比言论漂亮好得多	084
一定要给自己留有余地	088
把对手当朋友	090
先兵后礼之计	093
有软有硬要双赢	095

第五章

人际交往中的谈话注意事项

朋友之间不说假	099
对朋友和亲人不必虚伪客套	100
切忌人前自吹	103
讽刺一定要有分寸	105
情人间的谈话技巧	107
亲朋间的赞美无须过分	110
别太自我感觉良好	113
重视亲友的意见	115

第六章

赞美的实用技巧

恭维要不露痕迹	119
间接赞美，更显诚意	129
赞美要分清对象，区别对待	132
怎样用赞美缩短你与陌生人间的距离	141
博得对方的好感的灵丹妙药	145
如何掌握好赞美的火候	151
求人办事须美言	155

第七章

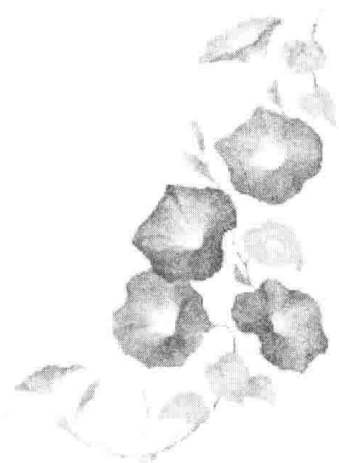
批评的实用技巧

批评尽可能做到公平中肯	163
不要当众指责他人的过错	166
给对方留面子就是给自己留面子	168
用温和的语言点明问题效果更好	176
通过赞美暗示对方注意自己的错误	181
避免没有必要的批评	186
引导对方明白自己错在何处	187

第八章

拒绝的实用技巧

让幽默缓解拒绝的尴尬气氛	193
为拒绝找个借口	196
不伤感情巧说“不”	201
把难处说出来	206



第一章

社交口才基本的原则

说心里话

大凡历史上的领袖人物都非常自信，所以在讲话时，他们神态自若、思维敏捷、记忆精确，兴奋与抑制过程始终处于最佳状态，应对自如、毫不做作、真切动人，从而产生极强的感染力和说服力，使讲话目的得到最佳实现。然而，生活中大多数人缺乏这种自信。

在美国，有人曾以“你最怕什么”为题调查了3组人，结论显示人们最怕在众人面前讲话。“我总是不敢在众人面前讲话、发言，那会使我心跳加快，脑中一片空白……”有人坦然承认自己的胆怯，而且对此颇为苦恼。不过，往往每一个说话胆怯的人都以为怯场的只有自己，以为别人并不怯场，总是在想：“为什么只有我会这样呢？”

其实，怯场并非某个人的特有状态，而是许多人都如此，只不过我们没有注意到别人怯场的状态而已。

每当打开电视机时，我们往往会为那些潇洒大方、表达自如的节目主持人所折服；每当拧开收音机时，也往往会为那些口若悬河、音色优美的播音员所倾倒。其实，他们并非我们想象的那样说话时毫无顾虑、应付自如，他们也常常怯场。据闻，日本某演员临近自己拍片的时候就想上厕所，甚至一去就是半小时。美

情商高就是会为人处世

国某播音员，最初，每次临到播音，他都要先到浴室去洗一次澡，如果不这样，播音时就不能镇定自若。如果碰到外出进行现场直播的情况，他便不得不提前到达目的地，在直播现场旁寻找浴室。

由此可见，怯场是一种非常正常、极其普遍的情况。它有可能发生在一个人的任何一次与他人的交谈中，而绝非个别人在语言方面的缺陷。如果有谁不论在何种场合神色都毫无变化，心脏的跳动也完全没有变化，那才是异常。

要在大庭广众的场合自然、流畅地说话的确很不容易，这对每个人来说，都是一种挑战。做演员的尤其能体会到这点，对于那些生性羞怯、不善言辞的人来说更是困难。

每个人都希望自己有朝一日能像那些口若悬河的人一样，把自己的思想、意见、看法等等向别人娓娓而谈，令人折服。其实，能做到这样并不是不可能的，只要你相信自己，丢掉羞怯的包袱，消除心中的紧张不安，努力锻炼就一定能实现，因此自信是通向成功的第一步。

丢掉羞怯的包袱

羞怯的心理是成功表现自己的强敌，只要你克服了这种心理，勇敢地向众人展示你自己，你就已经抬起了迈向成功的脚。

经常会有人自我解嘲地说：“我口才不好，不会说话。”这是羞怯与恐惧的缘故。其实，只要能克服障碍，每个人都能打开话匣子，侃侃而谈。

要使自己从胆怯紧张中站出来，必须先遗忘恐惧，勇敢地面

对问题。社会瞬息万变，生活的步调如此快速，随时随地都可能出现新的状况，难道要一辈子鸵鸟般地逃避现实吗？多给自己一些信心和勇气，你就会发现自己其实是很出色的。你要鼓励自己面对问题，克服胆怯。每个人几乎都曾经有在众人面前发表意见的经验，也可能怯场过。即使是那些在台上说得眉飞色舞、慷慨激昂的演说家，或者知名的表演者，他们在面对大众的前一刻也会胆怯、紧张，但是当他们站在众人面前时，一切的恐惧就会被抛诸脑后，他们一心一意只想把事情做好。因此，克服恐惧最好的方法就是——接受你必须面对的情况。

另外，如果你随时随地都因为担心说错话而压抑自己，不敢与他人交谈，你将会无法享受谈话的乐趣。有一位朋友常常告诫自己要“谨言慎行”，避免和他人随意交谈，所以在朋友群中，他是最沉默的一个人。当别人指责他、要求他时，他从不辩解，也不开口拒绝，于是朋友们都笑称他为“好好先生”。他的个性使他无法轻松与人交谈，即使觉得委屈、愤怒也不明确表示出来，渐渐地，他和朋友之间有了一层隔阂，不但阻碍了人际关系的拓展，也造成了他和朋友之间的误解。

总之，请不要把说话看成一种负担，丢掉羞怯和恐惧的包袱，你也可以谈笑自如，娓娓道来。

消除心中的紧张不安

很多人在别人面前说话会紧张，在会议或公开场合需要发言时，勇气就不知跑到哪儿去了，总是畏畏缩缩的。说话的时候，可能会手心冒汗、双手发抖，连声音都颤抖起来，然后整个脑袋

一片空白，连自己在说什么都搞不清楚，讲话中断好几次自然是少不了的状况。这是为什么呢？其原因在心理学上是这样解释的：“说话者由听者的表情、动作及眼神中，自认为听者对自己的说话方式及内容感到不耐烦。”所以说，会紧张的原因，就是意识与注意力转移到了令自己不安的对象身上。

的确，当听者的表情及态度和说者的预期有所差距，甚至是超出其想象时，说者的意识就已经离开了话题本身，注意力就会转移到听者的身上。

比如说，说者本来预期这一席话可以逗得大家哄堂大笑，可是放眼望去，听众却丝毫不为所动，而且还以冷漠的眼神望着他；或者是他期望大家能轻松点来听他说话，没想到大家的表情都很严肃，并且以锐利的眼光望着他。这些未能被预期到的状况，让说者的注意力无法集中在说话本身，因此感到紧张。

不过，不是只有你会紧张！如果市场上有卖“防止紧张”的药，那它的销售量一定不会差的，就连那些演说家也可能会争相购买。这说明了什么？不管是谁，大家多多少少都会紧张，如果你知道这个事实，就会认为“会紧张是当然的”“大家都会紧张，没什么好怕的”。不信的话，你去问身边的朋友，看他们在人面前说话时会不会紧张。那些你以为很大方的人，给你的答案一定是肯定的。如此一来，你紧张的心情自然能舒缓不少。

不过这样还不够，让自己在人前能自然地说话，还是得靠多练习，先一个人多做发声练习，接着多在人前练习说话，这样才能消除紧张，自然地说话。

你想说什么

我们在平常的生活和人际交往中，失言是不可避免的。失言的原因是多方面的，但其中最根本的原因，往往是缺乏明确的目的。

谈话的目的，不只是一种社交上的需要，也不只是互相认识和了解一下。

例如，你找一位朋友请他参加一个团体，或者请一位医生解决一个医疗问题，或是买卖双方谈论生意上的事情，这一类谈话究竟和一般社交性质的谈话有什么不同呢？在有些方面，两者是一样的。例如，你要具有一般的谈话能力，你要能够适应对方，尽可能了解对方的特点，你要有兴趣，态度要友好而且真诚等等。但有些地方却是不同的，这类谈话，每次都有一个明确的目的。

一般来说，人们说话的目的，不外乎以下五种：

——传递信息或知识。

如课堂教学、学术报告、现场报道、产品介绍、展览解说等一类的说话。

——引起注意或兴趣。

多是出于社交目的，或为了与人接触；或为了与人沟通；或