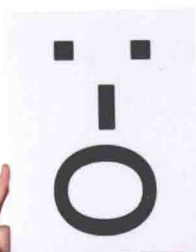


差距

廖康强 编著

0.01



这样说话 最聪明


Shuohua
Zuicongming

山东大学出版社

差距

廖康强 编著

0.01

A person in a dark suit and tie is holding a rectangular sign in front of their face. The sign features a simple, surprised facial expression with two dots for eyes and a large open circle for a mouth. The person's hands are visible, pointing upwards towards the sign.

这样说
最聪明

Luohua
Liacongming

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

这样说话最聪明/廖康强编著.

—济南:山东大学出版社,2013.7

(差距 0.01)

ISBN 978-7-5607-4834-4

I. ①这… II. ①廖… 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(2013)第 167019 号

责任策划:陈一家

责任编辑:米克荣 徐琳琳

封面设计:张 荔

出版发行:山东大学出版社

社 址 山东省济南市山大南路 20 号

邮 编 250100

电 话 市场部(0531)88364466

经 销:山东省新华书店

印 刷:山东新华印务有限责任公司

规 格:880 毫米×1230 毫米 1/32

8.25 印张 207 千字

版 次:2013 年 7 月第 1 版

印 次:2013 年 7 月第 1 次印刷

定 价:20.00 元

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

序

成功与失败之间，往往只有0.01毫米的距离。

在学生时代，老师传授我们课本知识，教导我们要做一个善良、正直的人。然而，还有一些内在的东西我们无法在课堂上领悟到，那就是——说话的智慧。

同一件事，同一个意思，说话的方式不同，其结果也往往会有很大不同。那些成功者，在不同的场景，也总能运用生动有趣的语言，把人说得眉开眼笑，心情舒畅；而那些失败者，却有可能只因为一句话，而使人处于尴尬的境地，进而伤了和气或者反目成仇。成功者因为“会说话”，而得到同事的欢迎、上级的赏识、顾客的称赞、异性的青睐……失败者则因为“不会说话”而被同事孤立，被上级疏远，把好好的生意谈砸，要面对一次次的失恋……

很多人在抱怨：为什么我也付出了努力，却总是徒劳无功？事实也是如此，成功者与失败者之间的差距，往往只是毫厘之间。可就是这毫厘之间的差距，产生的效果却有了天壤之别：使得聪明的人像一把无坚不摧的利刃，做任何事都游刃有余；愚蠢的人则像是一柄已经生锈的断刀，虽费力却不讨好。

要想获得成功，就必须用成功者的方式说话。

学会说话，首先要明确哪些是正确的说话方式。学习成功者的说话智慧，就是学会一套机智幽默的说话方法。本书将告诉你影响说话成败的诀窍是什么。

和上司说话——千万记住“上司永远是上司”的忠告，在工作岗位上，不要妄想和上司成为亲密的朋友。因此，说话时要把握好其中的“度”；否则就会把关系弄僵，影响你日后的工作。

和下属说话——成功者善于安抚下属的心，激励下属的斗志，受到下属的尊敬和拥护。当然，除了拥有语言技巧外，上司还需要有一颗宽容、博大的心。

和同事说话——对于职场人士来说，除了家人，同事是和你相处时间最多的人。运用语言的魅力，和同事搞好关系，能让你的生活舒心不少。

和客户说话——成功者懂得如何打动客户的心，因此他会在与客户交流的过程中，客户喜欢听什么，他就说什么。如此才能博得客户的好感，激发其成交的欲望。

和亲人说话——亲人包括你的父母和孩子，都是你最牵挂的人和最牵挂你的人。可生活中的我们常常因为忙于工作、应酬而忽略了与亲人的沟通，以至于亲情也随着语言的减少而变得越来越淡。好好沟通，重拾温暖的亲情吧！

和爱人说话——爱人是和你朝夕相处的最亲密的人。爱人之间的关系很微妙，有时一句不经意的话，就会把对方感动；有时不经意的一句话，也可能使感情跌入无底深渊。和爱人好好说话，能影响感情的走向。

和朋友说话——相交相知的朋友之间，并不需要多么华丽的词藻。有时只是一个简单的眼神，就可以让你感受到深深的情谊。可是和朋友说话，也需要技巧，不能太直白，否则会伤到朋友的心。

和陌生人说话——每一个朋友，都是从陌生人开始的。不要忘了和陌生人说句话，也许只是简单的一个问候，就能让你有豁然开朗的感觉。

领悟说话的智慧，可以把我们从一个普通人提升为一个聪明人，从聪明提升到有智慧，再从有智慧提升到超凡脱俗的境界，成

为一个不断进步并取得成功的人。

提高自己的素质,提升自己的修养,是说话的基本。会说话的人,人脉一定宽广,更容易成就一番事业,人生也随着越发绚烂多姿。成功需要努力,更需要智慧的说话。

本书将成功者与失败者的做人案例和小故事进行了分类汇编,生动地进行了对比分析,帮助您改变观念、少走弯路、知难而进,达到圆通说话的目的,开创人生新篇章。

廖康强

2013年6月

目录

第一章 和上司说话有艺术	\1
1 成功者谦恭有礼 失败者好为人师	\1
2 成功者与上司搞好关系 失败者与上司易生隔阂	\4
3 成功者说话把握分寸 失败者说话毫无顾忌	\8
4 成功者维护上司威信 失败者藐视上司权威	\12
5 成功者说话机智 失败者乱开玩笑	\15
6 成功者懂得虚心 失败者惯于辩解	\19
7 成功者被冤枉巧妙应对 失败者受委屈斤斤计较	\22
8 成功者巧弹弦外之音 失败者说话太过直接	\27
9 成功者委婉劝谏 失败者言语逆耳	\30
第二章 和下属说话有方法	\36
1 成功者赏罚分明 失败者食言自肥	\36
2 成功者巧妙说“不” 失败者不懂拒绝	\39
3 成功者宽容大度 失败者锱铢必较	\44
4 成功者批评如沐春风 失败者批评尖酸刻薄	\48
5 成功者善于肯定 失败者挑剔伤人	\53
6 成功者对下属成绩及时肯定 失败者对下属成绩视而不见	\57

- 7 成功者说话情理兼顾 失败者说话令人反感 \60
8 成功者说服下属有方法 失败者强迫下属难服众 \63

第三章 和同事说话有技巧 \67

- 1 成功者克制情绪 失败者辱骂他人 \67
2 成功者保守秘密 失败者祸从口出 \71
3 成功者说话精练 失败者废话连篇 \76
4 成功者委婉批评同事 失败者言辞过于生硬 \79
5 成功者懂得男女有别 失败者常常信口开河 \82
6 成功者从不抱怨 失败者怨天尤人 \86
7 成功者与人合作巧说话 失败者不懂配合太生硬 \91
8 成功者和谐同事关系 失败者人为制造隔阂 \95

第四章 和客户说话有策略 \101

- 1 成功者谈论顾客感兴趣的话题 失败者谈论自己
感兴趣的话题 \101
2 成功者巧寻话题 失败者经常冷场 \105
3 成功者做生意有诚信 失败者说谎话损信誉 \109
4 成功者懂得如何提问 失败者不懂客户需求 \114
5 成功者把话说到顾客心里 失败者言语招来顾客反感 \118
6 成功者懂得换位思考 失败者不替顾客考虑 \122
7 成功者懂得耐心倾听 失败者打断顾客述说 \125
8 成功者谈判前做足功课 失败者谈判时言多必失 \128
9 成功者坦然谈论缺点 失败者拙劣掩饰缺陷 \133

第五章 和家人说话有礼貌 \138

- 1 成功者与长辈说话有礼貌 失败者说话往往目无尊长 \138
2 成功者常给长辈吃“顺心丸” 失败者说话常伤

长辈痛处	\140
3 成功者善于说服长辈 失败者无视长辈教诲	\143
4 成功者尊敬长者 失败者乱使性子	\146
5 成功者体谅老人爱孩子 失败者指责老人惯孩子	\150
6 成功者化解婆媳矛盾 失败者激化婆媳冲突	\154
7 成功者温和批评晚辈 失败者粗暴指责小辈	\157
8 成功者懂得无为而治 失败者时时处处较真	\160
9 成功者委婉拒绝 失败者说话呛人	\164
第六章 和爱人说话有“心技”	\168
1 成功者表白爱意有方法 失败者不当表达失机会	\168
2 成功者搭讪异性讲方法 失败者说话冒失惹人厌	\171
3 成功者擅讲甜言蜜语 失败者说话易伤人心	\174
4 成功者求婚巧选时机 失败者求婚不分场合	\177
5 成功者维护爱人面子 失败者有损爱人尊严	\181
6 成功者说话调侃风趣 失败者说话不假思考	\184
7 成功者以情动人 失败者怨恨爱人	\187
8 成功者斗嘴巧添情趣 失败者吵架破坏感情	\190
9 成功者巧妙吃醋 失败者肆意嫉妒	\194
第七章 和朋友说话有情谊	\198
1 成功者重视他人姓名 失败者常常记错名字	\198
2 成功者背后说人好话 失败者背后诋毁他人	\201
3 成功者与友相处公私分明 失败者公私不分泄露秘密	\204
4 成功者说话顾及他人感受 失败者自夸自吹伤及人心	\207
5 成功者拒绝朋友不伤和气 失败者生硬拒绝伤人感情	\211
6 成功者说话幽默风趣 失败者说话令人压抑	\214
7 成功者“物往贵处说” 失败者“人往年长说”	\218

8 成功者造和谐酒宴气氛 失败者令宴席不欢而散 \220

9 成功者求助他人有方法 失败者求人办事遭冷落 \224

第八章 和陌生人说话有讲究 \228

1 成功者与生人交谈有话题 失败者无话可说易闹尴尬 \228

2 成功者平等对待所有人 失败者戴有色眼镜瞧人 \232

3 成功者说话给人留台阶 失败者说话让他人难堪 \235

4 成功者说话真诚贴心 失败者说话冰冷伤人 \238

5 成功者有错主动道歉 失败者出错强词夺理 \242

6 成功者得体反击他人冒犯 失败者遇刁难只会生闷气 \245

7 成功者说话妙趣横生 失败者说话画蛇添足 \248

主要参考书目 \253

第一章

和上司说话有艺术



成功者谦恭有礼 失败者好为人师

我国古代大思想家孔子曾说：“人之恶在好为人师。”这句话的意思是，人最大的毛病，在于喜欢当别人的老师。孔子的话一语中的地切中了人性的弱点。

处处好为人师的做法，其实是非常不成熟、不明智的。因为这样很容易伤及他人的自尊心。即使是善意的指教，也会招致他人的抵触。因此，我们有必要时时提醒自己：不要露骨地、不断地指教他人，特别是自己的上司。



成功有方术

《红楼梦》第三十四回：

袭人见王夫人这般悲伤，自己也不觉伤了心，陪着落泪。又道：“……一家子的事，俗语说的‘没事常思有事’，世上多少无头脑的事，多半因为无心中做出，有心人看见，当作有心事，反说坏了。只是预先不防着，断然不好。……俗语又说‘君子防不然’，不如这会子防避的为是。太太事情多，一时固然想不到。我们想不到则

可，既想到了，若不回明太太，罪越重了。近来我为这事日夜悬心，又不好说与人，惟有灯知道罢了。”

王夫人听了这话，如雷轰电掣的一般，正触了金钏儿之事，内心越发感受袭人不尽，忙笑道：“我的儿，你竟有这个心胸，想的这样周全！我何曾又不想到这里，只是这几次有事就忘了。你今儿这一番话提醒了我。难为你成全我娘儿两个声名体面，真真我竟不知道你这样好……”

袭人连连答应着去了。

点解

袭人在这里有两点很值得称道：一是对上级的尊重，她认为王夫人不是没有想到，只是因为事情多，才一时疏忽了；二是她注意隐秘，一句“惟有灯知道罢了”，委婉地表明了自己只把这番话说给王夫人听，绝不是到处散播的大嘴巴。



失败有原因

科员小刘向新来的上级提了意见，上级很高兴，说：“你说得很对，幸亏你提醒！”小刘一听上级夸奖自己了，很得意，就说：“呵呵，如果我不说，您肯定想不到吧？其实做上司呢，就应该多听别人的意见！您刚刚调到我們这里，很多情况不了解，我是这里的老员工了，以后啊，您多问问我好了。”

上级听了这样的话，心里不太舒服，想：“倚老卖老！看不起我年轻，欺我是新来的啊！”

点解

科员小刘向上级提了意见以后，上级本来是很高兴的，随后他却洋洋自得，说了很多自高自大的话，这些话肯定会引起上级

的反感。出于善意的提意见，反倒使上司反感了自己，实在是不足取。



行动指南

给上级提意见，本是一种对工作负责的好事情，也是每一位公司成员应该履行的职业义务。然而，有好多人员是怀着一份诚意，苦口婆心地给上级分析问题，提出自己的见解，结果可能费力不讨好。非但得不到对方的感激，反而可能被上级反感。究其原因，就在于没有掌握好说话的分寸与技巧。

向上级提意见，肯定会触及一些敏感的问题。作为下级，一定要注意提意见的方法和技巧，这样才会有良好的效果。否则，上级不但不听，还会误解你的好心，从而疏远了你。

向上司提意见时，要从上司的角度考虑事情。从上级和公司的切身利益出发，向他指出只考虑眼前的小事情而不考虑长远利益的不良后果，或者忽略了某一方面的严重影响，使他真正认识到自己行为的不明智或者不全面，从而心悦诚服地接受你的意见。

作为下属，向上司提意见时，要善用引导、征询、请教的方式，向上司讲明你所提的建议本身与实际的相符之处、合情合理之处。这样既尊重了对方，又维护了对方的威严，你的建议自然也会水到渠成地被接受。

上司大多不喜欢把目前存在的问题搞得人尽皆知，如果你不分场合，信口开河，不顾及场合，往往会结果不佳，搞不好还会适得其反。向对方提出意见的最佳时机，是两个人单独相处的时候，应尽量避开他人；提意见要委婉，不过于直接。上级正在气头上的时候，向他提意见的效果不会理想。因此，在提意见之前，要事先想好自己该说什么，该怎么样说等问题，掌握好说话的分寸，以免费力不讨好。

在上级接受了你的意见之后,你也不要姿态太高,洋洋得意,更不要把上级当傻子。要尊重上级,任何时候都要谦虚。正像《红楼梦》中袭人说的,不是太太没有想到,是“太太事情多”,“一时”疏忽了。

总之,在和上司说话时,尤其是提建议时,一定要注意方式、方法。

成功者与上司搞好关系 失败者与上司易生隔阂

无论谁对谁错,都不要惹恼上司,因为无论从哪个角度来看,这都不是件好事。如果你还不打算要调离或辞职,就尽量不要让自己与上司的关系陷入僵局。



成功有方法

小王是一个腼腆的人,不善言辞,平时和领导碰面时,都会紧张得手足无措。偏偏有一天,部门经理指定要小王和他一起出差。这可愁坏了小王。

上了火车后,他俩各自坐在自己的铺位上,草草地寒暄了几句以后,彼此便陷入了沉默。一路无语,气氛很是尴尬。小王只觉得心里憋得慌,很想打破僵局,可是又不知道该找个什么话题,更担心自己一向笨嘴拙舌,说错了话反而得罪了领导。于是,他双眼东看看,西瞧瞧,浑身都极不自在。

突然,小王瞥见经理手上戴着一块名牌手表,是那种限量版的,看上去非常有档次。于是,小王问道:“经理,您这手表在哪里买的?您戴着它能显出您是一个有品位的人!”

原本只是没话找话,但经理一听,顿时两眼放光:“这块手表啊,是我上次去海南出差时买的,可是限量版呢,我托了不少关系才买到的!”经理的话匣子一下子打开了,开始滔滔不绝地讲起了自己在生活中选择男性饰品的心得,还善意地指出了小王平时在工作中着装、言谈等方面的不足。两人相谈甚欢。

出差回来后,小王和朋友谈起这次经历,深有感触地说:“本来是我没话找话的一句赞美,竟能让我 and 经理的沟通变得如此顺利,而且经理还对我说了那么多对我有帮助的话。真是太神奇了!”



小王通过赞美经理的手表,打破了两人之间无话可说的僵局,也迅速拉近了彼此之间的距离。实际上,上司也需要与他人沟通。因为职位的不同,上司与下属之间才会产生一些莫名的“鸿沟”。一旦用巧妙的语言跨越这条“鸿沟”,你还会觉得“伴君如伴虎”吗?



失败有原因

吴刚是某汽车维修公司的员工。一天,经理把他叫到办公室,严肃地对他说:“小吴,你可是公司的技术骨干。可最近一段时间,客户纷纷打电话反映,你修的车子总是出毛病。能告诉我这其中的原因吗?”

“没什么原因,是那些客户太挑剔了!”吴刚冷冷地说道。

“我承认,有的客户是很挑剔,但并不是所有的客户都这样。不过,现在你负责维修的车主几乎都在投诉你!”

“那就让他们投诉去吧,我才不怕呢!”吴刚说完,扭头就准备要离开。

“小吴,我想你应该冷静下来,好好反省一下你的工作态度,看

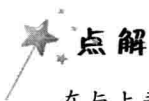
看问题到底是出在你身上,还是客户身上。”经理提醒道。

“经理,我再一次申明:我的工作态度没问题,问题出在客户身上!”

“好吧,既然你如此认为,你还是带着你良好的工作态度另谋高就吧!”

“有什么了不起的?! 到哪里我都能找到工作……”吴刚怒气冲冲地离开了经理办公室。

然而,工作并不像吴刚想的那样好找。半年后,他仍在人才市场上投简历。这都是因为他说话过于偏激导致的。



在与上司相处时,最要不得的就是情绪失控、不理智,一冲动就说出一些过于极端、不留余地的话。这些话很容易惹恼上司,也容易祸及自身。因此,在上司面前,要保持清醒的头脑,冷静应对,避免“祸从口出”。



行动指南

在与上司相处的过程中,懂得说话的艺术极其重要。

下面这些情况的出现,预示着你可能已经惹恼了上司:你没有被邀请参加原本有你的办公会议,你不再被安排参与公司的重要性事务,你不再被委派有挑战性的任务,等等。这时,你就有必要主动改善与上级的关系了。

以下几点建议可以帮助你挽回不利局面:

(1)不要輕易向同事诉说苦衷。很多人在惹恼上司后,想要获得他人的理解,便会向同事诉说苦衷。这种做法往往有害无益。假如失误在于上司,同事不好对此表态;假如失误在于你自己,他们往往碍于情面,也不便说你的不是。更有居心叵测的人会添枝

加叶后,去上司那儿告黑状,进一步激化你与上司之间的矛盾。所以,自己一定要理智地找出问题的症结所在,然后再用合适的方式解决问题,让自己和上司重新拥有一个不错的开始。

(2)主动找个合适的机会与上司沟通。最好由自己来主动消除与上司之间的隔阂。如果你是犯错的一方,请拿出认错的气,主动向上司说明,表示绝不再犯同样的错误,希望上司能够继续信任自己。假若是上司的原因,可以在合适的时候,以婉转的方式把自己的想法与对方沟通一下。你也可以以自己一时冲动或是方式还欠周到等理由,请上司谅解。这样不仅可以使双方达到沟通的目的,还可以给对方一个台阶,有利于继续维持你和上司之间的良好关系。

如果是因为一些误会,你更应该主动把问题讲清楚。有一次,张明在和同事聊天时,说其上司是“机器人”,结果此事被上司知道了。张明知道后,赶紧找机会向上司解释并道歉:“真对不起,我现在在非常后悔。但我用的那个词绝无其他用意。我之所以用‘机器人’这个词,只是想开个玩笑。因为我觉得上司对我们有些疏远,所以我用的‘机器人’三个字只是我表达这种感情的一种简短方式。”上司听了张明的解释和自我批评后,很感动,并说要努力做个善解人意、通情达理的人。

(3)利用一些轻松的场合表示对他的尊重。即使是性格非常随和、开朗的上司,也会特别在意自己的权威,希望下属都能尊重他。所以当你与上司发生冲突后,你不妨在工作之外的时间,比如会餐、联谊活动时,主动向上司问好或敬酒,表示一下你对他的尊重,这样可以排除或者淡化上司对你的敌意。

(4)做错事后深刻地自我检讨和表明自己的决心。如果你真的做错了事,切记不要因为害怕再被训斥而选择躲避上司,逃避承担错误的责任。应该在事后主动向上司检讨,并表明自己的决心。