

高情商者

高情商 + 会说话
= 100%竞争力

会说话

畅销 2 版

胡丰——著

8 大
核心问题

+

62 个
实用技巧

=

高情商
说话宝典

不粗鲁、不生硬、不拆台、不揭短、不直白、不伤人
说话的水平高超，能让你在工作中取得更大的成功
那些人人都会的说话套路，你就别再用了！

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商者会说话 / 胡丰著. —2 版. —北京: 中国法制出版社, 2021.8
ISBN 978-7-5216-1995-9

I. ①高… II. ①胡… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2021) 第 124597 号

策划编辑 / 责任编辑: 陈晓冉 (chenxiaoran 2003@126.com)

封面设计: 周黎明

高情商者会说话

GAOQINGSHANGZHE HUI SHUOHUA

著者 / 胡丰

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16 开

版次 / 2021 年 8 月第 2 版

印张 / 14 字数 / 186 千

2021 年 8 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5216-1995-9

定价: 45.00 元

值班电话: 010-66026508

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 010-66054911

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社印务部联系调换。电话: 010-66032926)

前言



P r e f a c e

生活中有这样一类人：和他们在一起，你会觉得如沐春风、惠风和畅。他们似乎有着某种超强的语言能力，总能在最短的时间内，“击中”你心底最柔软的那一部分。他们不仅言语得体，而且风趣幽默。无论是赞美、批评、劝服，还是拒绝，他们的话总能即刻直达人心，并且满满的“人情味儿”，令人心生佩服。他们总是尽心地维护着别人的尊严，照顾着对方的面子。他们很少直来直往，大部分时候都是温婉含蓄、点到为止，给对方以提示，使其自己觉悟。犹如春风化雨，在不知不觉中悄悄地“收服”了对方的意志。我们称这类人为“高情商者”。

有人说，在这样一个竞争激烈的商业社会，要想获得成功，仅有智商是不够的，我们还需要拥有较高的情商。尤其是身处人情社会，情商的高低显得更为重要。同样一件事，有的人说得“人笑”，有的人说得“人跳”，看似语言表达能力之强弱，实则是情商之高低。高情商者善解人意，懂人心理，照顾他人情绪，因而处处受人欢迎。反观某些人，从来只图自己嘴角生风、

嘴巴痛快,不管他人的承受能力,结果“爽”过一时之后,是处处碰壁的“痛”。

“智商是爹妈给的,情商是自己练的”,情商是一种后天能力的培养,是个人在成长过程中,不断历练的结果。同样,高情商者会说话,并非天生就会,而是通过有意识地训练才能达到的。既然语言表达是一种能力,这就意味着我们同样可以通过练习,达到高情商者说话的水平。当然,“会说话”只是高情商者能力的一个方面,也是最具代表性的一面。本书以“会说话”为切入点,分析高情商者在与人沟通的过程中,是如何进行语言表达,从而达到彼此关系和谐的。书中既有要点分析,也有案例说明,更有实用小技巧的提示。通过详细剖析,让读者朋友们了解如何在言语中展现高情商。

有些成功不可复制,有些成功则能拷贝,学着像高情商者那样“说话”就属于能够复制的成功。“会说话”能让你在工作、生活中构建和谐的人际关系,消除不必要的沟通障碍,实现双方共赢的有利局面。“会说话”能帮助你建立更广泛、更高效的交往,让你在各个方面的左右逢源、游刃有余。

希望我们都能成为受欢迎的、“会说话”的高情商者,与读者朋友们共勉!

目录



Contents

第一章 说话礼貌：高情商者在言语中彰显素质

- 称呼恰当，一开口就拉近距离 / 002
- 正确使用敬语，令人如沐春风 / 005
- 适当说点谦辞，让人好感顿生 / 008
- 客气话要说得恰到好处 / 011
- 说话保持距离，消除对方的戒备 / 014
- 适可而止，给别人说话的机会 / 018
- 用心倾听，他人说话时不随意插嘴 / 021
- 说句“对不起”，化解意气之争 / 024

第二章 谈吐得体：高情商者说话最合人心意

- 说话注意场合，不要随心所欲 / 030
- 说话看清对象，才不会出洋相 / 033
- 说话顾及别人，不要只图自己过瘾 / 036

不要一味争执，冷静下来再说 / 039

刚柔相济，让人不再小看你 / 043

多把别人挂嘴边，少标榜自己 / 046

沉着冷静，化解尴尬的境遇 / 049

第三章 言辞风趣：高情商者用幽默提升亲和力

用幽默做开场白，效果大不同 / 054

故意歪曲原意，制造幽默感 / 057

语带双关，用幽默尽显个人魅力 / 059

幽默自嘲，瞬间化解尴尬 / 061

注意氛围，开玩笑要把握分寸 / 064

第四章 语义含蓄：高情商者说话更耐人寻味

用商量的语气提出自己的想法 / 068

进退自如，借他人之口说自己的事 / 071

隐晦点拨，激起对方的内疚心理 / 074

正话反说，让人主动思考 / 078

侧面提醒，不触霉头提建议 / 081

棘手的问题，用迂回的方法回答 / 084

模糊回答，将答案转移到别处 / 087

巧妙解释对自己最不利的真相 / 090

第五章

赞美动听：高情商者能让好话直达人心

赞美的话挂嘴边，用真诚打动人心 / 096

不着痕迹的赞美最巧妙 / 099

知己知彼，赞美更有新意 / 102

投其所好，及时赞美 / 106

反向赞美，可出奇制胜 / 108

出乎意料的赞美更令人惊喜 / 111

送给对方一顶合适的“高帽” / 114

背后赞美他人效果更佳 / 118

赞美越具体，越深入人心 / 121

第六章

批评委婉：高情商者更懂“人情味儿”

胡萝卜加大棒，批评更易于接受 / 126

别总批评，适时说一些软话 / 130

换个方式说话，让批评悦耳起来 / 133

指出错误时也要给人留个台阶 / 136

当面说清楚，少在背后议论人 / 139

批评人之前先自责，更容易让人接受 / 142

批评时以情感人，让忠言也不逆耳 / 146

就事论事，批评宜对事不对人 / 150

谨言慎语，批评他人勿触“逆鳞” / 153

第七章

说服轻松：高情商者能让人心悦诚服

从对方关心和得意的事情入手说服 / 160

站在对方立场提建议，对方更容易采纳 / 163

巧妙运用数据，增强说服力 / 167

营造说“是”的氛围 / 170

适时刺激，对方就听你的 / 173

唠唠家常，说服会更容易 / 176

巧用比喻，高情商者说服有招 / 181

第八章

拒绝巧妙：高情商者不会随意伤人“面子”

优雅说“不”，消除难堪 / 186

沉默是一种有效的拒绝方式 / 189

提供建议，让人接受你的拒绝 / 193

转移话题，巧妙堵住对方的嘴 / 197

故作不知，装糊涂表达拒绝之意 / 200

说话绕个圈子，婉拒不伤面子 / 203

欲抑先扬，拒绝前先表示认可 / 206

必要时说几句不让人反感的托词 / 209

巧妙拒绝，让对方知难而退 / 213

第一章

说话礼貌：高情商者在言语中彰显素质

“窥一斑而知全豹”，很多时候，一个人情商的高低、素质的优劣和涵养的深浅，往往就在日常不经意间的细节中显露出来。高情商者通常都是生活与工作上的“有心人”，哪怕在外人眼中，他们显得大大咧咧、不拘小节。可事实上，这些高情商者常常特别注意细节，尤其注意自己的言语，因为他们清楚言语最能反映一个人的素质。说话有礼貌，看似简单，实则复杂。言语礼貌不只是对人客气、说些客套、恭维的话，还包括在不同场合使用不同的语言词汇，对不同的人使用不同的敬语或谦辞、不同的语境采取不同的语气语调等。说话礼貌也不仅仅体现在言语礼貌，它还能从侧面反映一个人其他方面的能力与水平。试问，一个说话粗鄙、“出口成脏”，将“国骂”作为口头禅的人，与一个言语温婉、谈吐文雅、风趣幽默且充满睿智的人，谁的文化水平更高？谁的表达能力更强？谁又更具魅力呢？高情商者会说话，是因为他们把“礼貌”二字的真正内涵融进了他们的话语之中。

称呼恰当，一开口就拉近距离

在社会交流中，“称呼”这个细节看上去简单，其实却蕴含着不小的学问。一个得体的称呼能够彰显自己的高情商和优秀的素质，也能够让对方如沐春风，有助于拉近双方的距离，为之后的顺畅交流打下良好的基础。但如果称呼不当，会让对方十分不悦，更有可能影响彼此的关系。

小文和佳佳都是刚刚毕业的大学生，她们同时进入了一家大型企业工作。小文是个大大咧咧的女孩，与人打交道时不太在意称呼的问题。在部门里，见到比自己年龄大的前辈一律称呼“×哥”“×姐”，几个女员工虽然表面上笑眯眯地答应着，心里却十分不满，总觉得小文是在“卖弄”自己的年轻。部门经理马先生——一位40多岁的中年男士，一听到小文称呼自己“马哥”，也是直皱眉头，心想这个新人怎么这么“没大没小、不懂分寸”。没过多久，小文发现自己在部门里似乎被“孤立”了，同事们对话的时候都有说有笑，可一和自己说话就一本正经，而且除了工作上的事情，其他话题几乎都不会和小文交流，这让小文感到十分困惑。

与小文相比，佳佳的职场路走得就要顺利得多。刚进单位的时候，由于对同事的情况还不太熟悉，佳佳便尽量称呼对方“×老师”，让对方能够感受到自己的尊重，也能够表现出自己希望向对方学习的意愿，

这让很多同事都对佳佳留下了“谦虚”“有礼貌”的印象。接着，佳佳又用最快的速度了解了几位领导的职务状况，在称呼的时候就注意用“姓氏+职务”的方法，像周总、李经理等，对于那些带着“副”字头衔的领导，佳佳也很贴心地省略了“副”字，让对方听了非常舒服。没过多久，佳佳就在部门里赢得了不错的人缘，领导十分看重她的能力，还安排她接待来访的重要客人。一次，佳佳接待了一位姓“禚”（音同“琢”，zhuó）的贵宾，由于事前做过“功课”，佳佳非常自然而正确地称呼对方“禚先生”，让对方感到非常惊喜。事后对方还向佳佳的领导夸赞了一番，说很少遇到这种不用自我介绍，别人就能正确称呼自己的情况……

在上述案例中，小文和佳佳谁的情商更高是显而易见的。像佳佳这样的高情商者，在说话时注意礼貌的细节，根据对对方的了解程度，结合对方的年龄、性别、职务、亲疏关系等来选择合适的称呼，让对方感受到了足够的尊敬和重视，自然有助于拉近关系、促进交流。

下面这些技巧都是高情商者在称呼他人时会经常用到的，掌握这些技巧，可以在一开口说话时就给对方留下好印象。

1. 根据对方的年龄、性别来称呼

称呼应当考虑到对方的年龄、性别，对于比自己年长的男性应当根据其年龄尊称“大哥”“叔叔”“爷爷”等，对于德高望重的老人还可以尊称为“×老”，以表示自己的尊敬、重视之情。

不过，这个方法并不适用于女性，由于很多女性有“不服老”的心理，所以在称呼上要尽量“叫小”一些，能称呼“阿姨”就不要称呼“奶奶”，能称呼“姐姐”就不要称呼“阿姨”，这样才不会招致对方的反感。

2. 根据对方的职务、职业来称呼

称呼要考虑对方的职务，以示身份有别、敬意有加。比如，可以直接称呼其职务，像“董事长”“总经理”等，也可以采用姓氏 + 职务的叫法。对于有专业技术职称的人，可以用职称来称呼，如“× 教授”“× 工程师”“× 主编”等。同样，在这类称呼中最好也要学习案例中佳佳的做法，将“副”字去掉，让对方感觉更加舒服。

另外，对于从事某些职业的专业人士，还可以用其职业来对其称呼，如“× 老师”“× 教练”“× 医生”等。

3. 根据与对方的亲疏关系来称呼

称呼他人的时候还要考虑到自己与对方的亲疏关系。比如，对于熟人、好友、亲密的同事，就可以直呼其姓名，有时还可以省去姓氏，直接称呼名字，这样更能拉近关系、顺畅沟通。

当然，对于关系不够亲密的领导、同事还是要以正式的称呼为宜，而对于初次见面的陌生人更应该采用“先生”“女士”“太太”之类的泛尊称，特别是在不清楚对方是否已婚的情况下，称呼“女士”要比称呼“太太”更为得体。而在与多人同时打招呼时，则要注意亲疏远近和主次关系，一般来说要按照先长后幼、先上后下、先女后男、先疏后亲的顺序来分别称呼。

4. 根据所处的场合来称呼

在身处不同的场合时，称呼也要注意有所变化。比如，在工作岗位上，称呼他人时要注意庄重、正式、规范，不宜使用过于亲昵的称呼或绰号等。而在日常生活中，特别是与关系比较亲密的人相处时，就不宜一本正经地使用正式称呼，否则反而会给人留下“摆架子”“装腔作势”等不好的印象。

总之，合适的称呼能够体现个人的修养，是高情商的一种表现，所以一定要用心学习和体会，才能像高情商者一样在说话时轻松赢得他人的好感。



高情商者的小技巧

在国际交往中，称呼还要注意符合各国风俗、语言习惯等特点。比如，在英国、美国、加拿大、澳大利亚、新西兰等说英语的国家，人们的姓名为名字在前、姓氏在后，称呼时可以用后面的“姓氏”加上“先生”“夫人”“女士”等称呼；对于关系亲密的朋友可以直呼前面的名字；不过在俄罗斯姓名往往由本名、父名、姓氏三个部分组成，在称呼时一般只用姓氏或本名。

正确使用敬语，令人如沐春风

敬语是一种表达对他人的尊敬之意的礼貌用语，广泛运用于称呼、应酬和书信等各种交际场合和交际活动中。“良言一句三冬暖”，正确使用敬语，不仅可以拉近彼此的距离，还能让自己获得更多的尊重。高情商者十分注意使用敬语，因为敬语是一个人身份修养的标志。它传递了丰富的信息，表明了我们尊重对方，体现了我们的知书达礼、有教养、有风度。所以，做个高情商者，一定要学会使用并且经常使用敬语来为自己增光添彩。

阿春是某机关科室的负责人，除了对领导，他平日和同事说话时总喜

欢用命令的口气，哪怕有求于人时也是一副上级对下级的口吻。“那谁谁谁，帮我把这个弄一下。”“那谁谁谁，到我办公室来一趟，我有事找你。”诸如此类的句式，让同事感到厌恶。

这天阿春接到上级的一份文件，要求准备一份其科室负责项目的汇报材料。这让阿春为了难，因为他能力并不强，完全是凭运气才混上科室负责人的位置，平常具体的工作几乎都是由其他同事完成。这次他不够走运，科室其他同事不是出差，就是请了长假，就剩他一人留守。于是他想着把这事推给办公室，毕竟办公室承上启下，各路情况都比较熟悉，加上办公室的阿宏又是单位的笔杆子，专门负责单位的材料。

阿春站在办公室门口，大声朝阿宏说：“小钟（阿宏姓钟），来我办公室一趟，找你有事。”阿宏没吭声，装着没听见。阿春连叫两遍，阿宏还是一声不吭。阿春有点恼了，说道：“小钟，听到没有？”阿宏这才慢悠悠回道：“李科长（阿春姓李），没看我正忙着吗？公事，就在这儿说。私事，就算了。”

阿春还是一副命令的口气：“有一份材料要办公室弄一下，市里急着要。”阿宏清楚他的意图，因为上级那份文件是先由办公室收发的，于是说道：“李科长，你要知道，办公室是负责全局综合性材料的，各科室的材料自己搞定。办公室人少事多，我手边还有一大堆迎检材料没弄，哪份材料不急？我正忙着局长的讲话稿，没空！”

阿春虽然恼火，可有求于人，也只能走到阿宏的办公桌前赔笑道：“兄弟，帮帮忙嘛。”阿宏头也不抬，盯着电脑屏幕一边敲键盘，一边回道：“李科长，真的没空。各司其职，各负其责，你说对吧？”阿春急了眼：“科室的事也是局里的事，原本就该办公室做。”

阿宏原本就烦他，听他这么一说，声调也提高了：“李科长，你这话我就不明白了。科室负责科室的事，办公室负责全局的事，分工不同，责任不同。照你这么讲，所有科室的事都可以归口到办公室来做，那还要专业科室干吗？”

还要你李科长干吗？再说了，我们都有分管的领导，好像你还没有达到那个级别，来吩咐我们办公室做事吧？”被阿宏这么一呛，阿春悻悻地离开了。

其他同事见状，纷纷称赞阿宏。阿宏倒也坦承，说道：“我早就看不惯他那副德行，不知道自己吃几碗干饭，还喜欢摆领导的谱！”

语言是思想的衣裳，直接反映一个人的精神面貌与文化素养。在交往中得体地使用敬语，令人感觉随和亲切，可以给对方留下良好的印象。越是情商高的人，越是敬语不离嘴，越受到众人的欢迎。反观案例中的阿春因为平时不懂客套，不说敬语，还摆出盛气凌人的架势，结果得罪了同事，碰了钉子。

通常，以下几种场合必须使用敬语，否则就是失礼。

1. 正式的社交场合或公务场合

诸如会议、谈判、参观交流、商务宴请等，都应该使用敬语，这也是最基本的社交礼仪要求之一。

2. 与上级或尊长交谈的场合

与上级、长辈，或者职务与社会地位较自己高的人交谈，无论是公开还是私下，都应使用敬语。谨记长幼有序、尊卑有别，是职场生存的基本守则之一。

3. 与人初次交往的场合

与陌生人初次交往，在不确定对方性格与背景的条件下，使用敬语的同时保持必要的距离是最安全的做法。毕竟不是人人都是自来熟、都喜欢自来熟。有些人性格保守，与其过于随意亲近，反倒容易引起对方

的反感与警觉。

4. 正式的信函往来

正式的信函往来也需要使用敬语，通常都是比较正式的书面敬语，又称雅语。雅语，最能体现出一个人的文化素养，常见的如钧鉴、台鉴、阁下、祥祺、撰安等一些古典书信词汇。值得注意的是，现在多为电子邮件通信，很多人并不注意使用书信的正式格式和书面敬语，这是不合适的。



高情商者的小技巧

使用敬语，无论是口头还是书面，都是一种习惯。养成了好习惯，敬语的使用也就变得自然而然。使用敬语时还要注意三点：1. 使用敬语要真诚。心有所诚，才能口有所言。在思想上尊重别人，才能在语言上表现出对他人的尊重。2. 使用敬语要注意区分对象，千万不能与谦辞搞混，更不要搞混辈分，否则容易闹笑话，尤其是在书信中。比如，“某某阁下钧鉴”，是对上级或长辈的，而不能用于对下级或晚辈。3. 平常敬语挂嘴边，养成习惯。“请”“谢谢”“劳驾”“辛苦”等礼貌用语要常说。常存敬人之心，才会心到口到，才会处处注意使用敬语。

适当说点谦辞，让人好感顿生

谦辞又称谦语，与敬语相对应，是表示自谦或谦恭的词语。使用谦

辞和使用敬语都是自身素养的反映，体现了对他人的尊重与敬仰。敬语是对外，谦辞是对内，即“外敬内谦”。相比于敬语，在现代社会谦辞的使用相对较少，主要还是体现在书面语上。谦辞用对了，能让人好感顿生，如果用反了，则会贻笑大方。因此使用谦辞一定要注意区分含义及场合。与敬语不同的是，谦辞的使用受制约因素更多，尤其是文化因素的影响更为明显。文化背景不同会导致对某些谦辞使用的理解不同，这在以往国际交流不发达的时期，表现得尤为明显。

李经理受董事长所托，在美国考察期间，招待客户。开席前，他向来宾致辞：今日承蒙各位大驾光临，敝人深感荣幸。今日略备粗馐，没什么可口的东西，权且聊表心意，不成敬意，还望大家多多包涵。

中国人听来很正常，完全是我们常说的客套话，是礼数。请客吃饭，哪怕吃的是山珍海味，主人都会说：“不好意思，没什么好酒好菜，招待不周，怠慢了！怠慢了！”而客人肯定会讲：“哪里，哪里，您太客气了。这么多好酒好菜，实在是让您破费了。”

在中国人看来，李经理这套完全合乎礼数且一点问题都没有的谦辞，却引来了饭店老板强烈的抗议。于是，饭店老板提出抗议，要求李经理道歉。好在饭店老板是个通情达理的人，在听了李经理的解释后，表示了理解。

李经理有错吗？当然没错！饭店老板有错吗？自然也没错。自谦是中国人的传统，捍卫荣誉的张扬个性也是美国人的民族特性，只能说这是由于文化差异而引起的一场误会。但从这件逸事中不难看出，谦辞的使用一定要注意场合与适用对象，要注意文化背景与地区差异。我国地域辽阔，民族众多，各民族各地区的风俗习惯不尽相同。所谓“十里不同天，三里不同俗”，适用于汉民族的不一定适用于其他少数民族，适