

会说、想说、能说，万事自然成！

细节决定命运 语言决定成事
有多少简单的事因为一句错话而功亏一篑
有多少艰难的事因为言语得当而水到渠成

BANSHI
XIANYAO HUI SHUOHUA

办事先要会说话



高效能人士的14种言语能力

什么才是会说？如何会说？如何才能做到虚实得法、软硬有度、深浅得当？如何掌握有效的说话技巧？怎样让语言达到最佳效果，最大限度地帮助你成事？本书将告诉你最有效语言的细节。

刘修治 编著

中国商业出版社

办事先要会说话

——高效能人士的 14 种

言语能力

刘修治 编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办事先要会说话 / 刘修治编著. —北京: 中国商业出版社, 2005. 4

ISBN 7-5044-5345-5

I. 办… II. 刘… III. 人间交往—语言艺术

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 023999 号

责任编辑: 陈李苓

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

北京神剑印刷厂印刷

*

640 × 960 毫米 1/16 开 18.75 印张 240 千字

2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

定价: 25.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

目 录

Contents

第一章 会说才能做,不会说话办不成事 \1

1.好多事情是说成的

 ——说话是一种上天入地的大学问\1

2.天天说话不一定会说话

 ——会讲技巧才叫会说话\3

3.换一种说法结果会大不一样

 ——改变方式才能改变结果\4

4.多说让人感受到关心的话

 ——让你处处受到欢迎的秘诀\5

5.会说话其实很简单

 ——多从他人的角度看问题\7

6.巴掌不打笑脸人

 ——笑着说话容易让人接受\10

7.商量商量好办事

 ——没有人喜欢被强迫\11

8.让自己更加能说会道

 ——说话的功夫是可以练出来的\13

第二章 动口先动脑:想明白再说少出岔子 \17

1.应问东时别问西

 ——把握好该问与不该问的技巧\17

★目★录★

Contents

2.言多必失,祸从口出



——把握好该说与不该说的技巧 \19

3.清楚自己想要什么



——把握最佳说话效果的技巧 \21

4.要动嘴得先看脸



——说话要顾他人面子的技巧 \22

5.别样问题别样答



——摆脱难题的技巧 \24

6.不宜直言绕个弯



——巧妙回避难题的技巧 \26

7.该推脱时就推脱



——不要轻易承诺的技巧 \29

8.说“不”也要讲分寸



——委婉拒绝的技巧 \31

第三章 方圆有道:求人办事会说场面话 \35

1.场面上要会套近乎



——求人办事迅速赢得好感的技巧 \35

2.没话也要找话说



——求人办事避免冷场的技巧 \38

3.找到感情上的突破口



——求人办事拉近关系的说话技巧 \40

4.有“礼”走遍天下



★目★录★

Contents

——求人办事不惹人厌的说话技巧 \42

5 说话不怕驳面子

——求人办事硬往上贴的技巧 \45

6.东攀西靠好成事儿

——求人办事攀关系的说话技巧 \48

7.借你的名办我的事

——拉杆大旗做虎皮的说话技巧 \51

8.央求不如婉求

——“顺便提起”的说话技巧 \53

9.话不在多全在点上

——求人办事抓住关键的说话技巧 \56

第四章 虚实相间:人前人后会说人情话 \61

1.察颜观色定虚实

——根据对方情况说人情话的技巧 \61

2.一句话得到人心

——人情话办大事的说话技巧 \63

3.不经意间说出来的话最受用

——人情话说到人心坎上的技巧 \66

4.好话十句不嫌多

——日常交往说人情话的技巧 \68

5.人情话里有人情

——以真诚把人情话说好的技巧 \71



目 录

Contents

6. 同学感情是“联络”出来的

☞ ——同学之间说人情话的技巧 \73

7. 把老乡关系套磁实

☞ ——以人情话结交老乡关系的技巧 \74

8. 同事和谐需要润滑剂

☞ ——工作中讲人情话的技巧 \78

第五章 急缓得法：事到临头会说应变话 \81

1. 明话暗说缓脱困

☞ ——面对窘境的说应变话技巧 \81

2. 繁话简说快避险

☞ ——快速应变的说应变话技巧 \84

3. 消除障碍解争端

☞ ——以变应变的说应变话技巧 \88

4. 装聋作哑息事宁人

☞ ——以不变应万变的说应变话技巧 \90

5. 熟谙人情免惹事

☞ ——符合人情世故的说应变话技巧 \93

6. 一通百通说应变

☞ ——办公室常见的说应变话技巧 \95

7. 面对危险巧应对

☞ ——紧急情况下的说应变话技巧 \99

8. 以智求变解难题

☞ ——换一种角度的说应变话技巧 \101



目 录

Contents

第六章 软硬有度:啃硬骨头会说服人话 \105

1.让他碰个铁钉子

☞ ——以硬气挫其傲气的说话技巧 \105

2.以威胁对付威胁

☞ ——以硬气挫其锐气的说话技巧 \108

3.后发也能制人

☞ ——对付无赖的说话技巧 \110

4.给你两条路自己选

☞ ——软硬兼施的说话技巧 \113

5.走得歪了气也虚

☞ ——以正压邪的说话技巧 \115

6.情场上的硬骨头最难啃

☞ ——软话遇情敌的说话技巧 \116

7.因势利导才能赢

☞ ——不软不硬的说话技巧 \118

8.先顺人以求人顺我

☞ ——以情感化的说话技巧 \121

第七章 真假互用:善意的谎言胜真话 \125

1.过于老实成笨蛋

目 录

Contents

- ☞ ———留余地的说话技巧 \125
- 2. 谎言有时也是智慧
- ☞ ———不能不说的谎言技巧 \127
- 3. 谎言也有水平高低
- ☞ ———编造真实的克敌技巧 \129
- 4. 自我保护的有效手段
- ☞ ———示假隐真的说话技巧 \132
- 5. 适当的谎言有助交往
- ☞ ———避免直言的说话技巧 \136
- 6. 过于真实只会陷入绝境
- ☞ ———让事情更好办的说话技巧 \138
- 7. 善意的假话要真诚地说
- ☞ ———以假作真的说谎技巧 \140
- 8. 说话要干净利落
- ☞ ———不拖泥带水的说话技巧 \142
- 9. 真的假的两相掺和
- ☞ ———假戏真做的说话技巧 \143



第八章 深浅得当:对上司会说分寸话 \147

- 1. 幽默话有神奇的效果
- ☞ ———上司面前说幽默话的技巧 \147
- 2. 公开场合别触犯上司的尊严
- ☞ ———给上司留面子的说话技巧 \149

目 录

Contents

3. 谁都愿意被请教

☞ ——给上司提建议的说话技巧 \153

4. 直话要会迂回去说

☞ ——向上司表达反对意见的说话技巧 \155

5. 让他“自相矛盾”

☞ ——规劝上司的说话技巧 \158

6. 趁他高兴说正事儿

☞ ——说服固执己见上司的技巧 \160

7. 把握分寸别犯忌

☞ ——与上司说话别硬往上撞的技巧 \162

第九章 夸贬有术:激励下属会说鼓励话 \169

1. 你犯错我买单

☞ ——主动担责揽人心的说话技巧 \169

2. 打一巴掌揉三揉

☞ ——大棒加胡萝卜的说话技巧 \171

3. 领导也需要好人缘

☞ ——放下架子的说话技巧 \173

4. 好下属是夸出来的

☞ ——多说赞扬话的说话技巧 \175

5. 批评也要讲方式

☞ ——巧用暗示批评人的说话技巧 \178

6. 谨记批评的目的是为了激励

7
❖

▼

▼

❖

★ 目 录 ★

Contents

☞ ———— 讲究批评原则的说话技巧 \180

7. 报忧也得掂量着说

☞ ———— 坏话好说的说话技巧 \182

8. 适时说点真心话

☞ ———— 与下属坦诚交流的说话技巧 \184

9. 说了不算不如不说

☞ ———— 少诺重信的说话技巧 \186

10. 一碗水要端平

☞ ———— 公平处理问题的说话技巧 \188

第十章 正邪相映:面对敌意会说反驳话 \191

1. 以其人之道还治其人之身

☞ ———— 以彼攻彼的反驳技巧 \191

2. 让他原形毕露

☞ ———— 放大荒谬的反驳技巧 \194

3. 让苛刻的要求失去目标

☞ ———— 让其不攻自破的反驳技巧 \197

4. 身正不怕影子斜

☞ ———— 以理去疑的反驳技巧 \198

5. 对付歪理不能用常规

☞ ———— 以诡辩对诡辩的反驳技巧 \199



目 录

Contents

第十一章 当忍则忍：屋檐底下会说低头话 \203

1. 大事不违灵活说话

☞ ——低头的说话技巧 \203

2. 低头换取同情

☞ ——对领导有所求的说话技巧 \206

3. 有感情也得能低头

☞ ——对亲戚朋友有所求的说话技巧 \208

4. 有人找碴我避让

☞ ——对付无谓争执的说话技巧 \211

5. 别把自己看得太高了

☞ ——功劳面前说低头话的技巧 \213

6. 别把不是当理说

☞ ——说错话后及时认错的说说话技巧 \215

7. 贬低自己换来谅解

☞ ——故意小题大作的低头说话技巧 \217

8. 越是小人越不能得罪

☞ ——小人面前肯低头的说话技巧 \218

9. 说话上忍让,行动上准备

☞ ——以忍让稳住对手的说话技巧 \220



目 录

Contents

第十二章 当让则让:得势饶人会说顺情话 \225

1.办大事略小节

☞ ——成功后对待主要反对者的说话技巧 \225

2.让人一步不为低

☞ ——日常生活中得理饶人的说话技巧 \226

3.为大局硬起头皮唱高调

☞ ——憋火还要“擦屁股”的说话技巧 \230

4.少挑毛病多捧场

☞ ——掌握捧场的说话技巧 \231

5.占了便宜还落人情

☞ ——既得实惠又顺理的说话技巧 \233

6.整他一整再让他一让

☞ ——扳回局面免树敌的说话技巧 \235

7.谦让他人有好人缘

☞ ——给人实惠又赚人情的说话技巧 \239

第十三章 迂回有术:迂回使劲会说悄悄话 \243

1.表面买好暗里使绊

☞ ——警惕“阳奉阴违”的悄悄话 \243

2.成也悄悄话败也悄悄话

☞ ——以密成事的说话技巧 \245



目 录

Contents

3. 说你所需成我美梦

——有的放矢说悄悄话的技巧 \249

4. 悄悄话救人有妙用

——以悬念压人的悄悄话技巧 \252

5. 一陷再陷不信也得信

——借题发挥的悄悄话技巧 \255

6. 围魏救赵死中求活

——给人指路换活路的悄悄话技巧 \258

7. 只在最要紧的时候说悄悄话

——以公示人、以密除敌的说话技巧 \259

8. 小人物的悄悄话能成大事

——神龙见首不见尾的说话技巧 \262

第十四章 少说多听：该闭嘴时就别说话 \265

1. 竖着耳朵强过张着嘴巴

——多从他人的角度看问题 \265

2. 最会听才算最会说

——让人说个痛快的说话技巧 \267

3. 倾听改变说话的结果

——从听开始学说的说话技巧 \269

4. 用倾听给你消消火

——用倾听打消怒火的说话技巧 \272

★目★录★

Contents

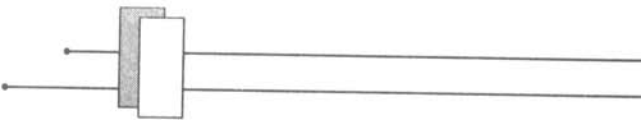
5. 会听话中话、弦外音

☞ ——心照不宣的说话技巧 \275

6. “听”也足以当武器

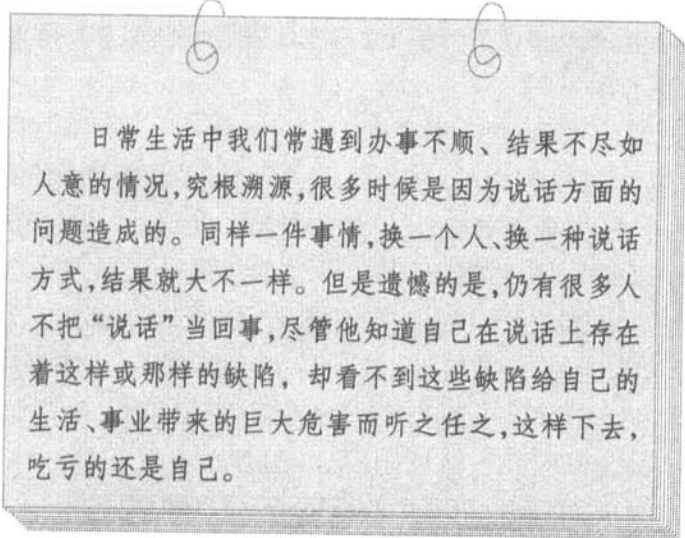
☞ ——装作没听懂的说话技巧 \276





第一章

会说才能做： 不会说话办不成事

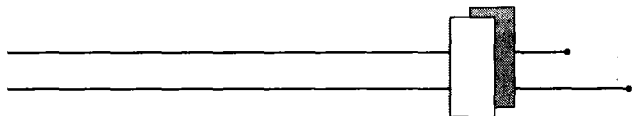


日常生活中我们常遇到办事不顺、结果不尽如人意的情况，究根溯源，很多时候是因为说话方面的问题造成的。同样一件事情，换一个人、换一种说话方式，结果就大不一样。但是遗憾的是，仍有很多人，不把“说话”当回事，尽管他知道自己在说话上存在着这样或那样的缺陷，却看不到这些缺陷给自己的生活、事业带来的巨大危害而听之任之，这样下去，吃亏的还是自己。

1. 好多事情是说成的 ——说话是一种上天入地的大学问

说话的好坏关系到一个人办事的成败。在你处于不利局面的时候

不会说话办不成事
会说才能做：



更是成也说话,败也说话。在春秋战国时代,出现了能说会道的诸子百家。其中苏秦、张仪之流就是著名的游说家:苏秦动用三寸不烂之舌游说了燕赵韩魏齐楚六国,使六国订立了合纵的盟约,于是就有了“六国合一”之说。后来张仪帮助秦国游说了六国,拆散了六国合纵的关系,帮助秦国吞并了六国。又有《三国演义》中的诸葛亮舌战群儒,威名天下,真乃“三寸不烂之舌,强于百万之师”也。当时他们所面临的情况十分艰难——对手个个不好对付,硬是靠会说话的本事得到一个一般人眼中不可能得到的结果。在国外,言语的重要性也早已被人们所广泛认识。在古希腊、古罗马时代,演说雄辩之风就非常盛行。美国人将“舌头”、原子弹和金钱并称为生存和竞争的三大战略武器,可见言语的作用非同小可。既然说话于治国安邦都尚且如此重要,那对人际交往的重要性就更不容小觑了。

说话对人的重要性主要体现在以下几个方面:首先,语言作为信息的第一载体,其力量是无穷的。在社交场合,语言是最简便、快捷、廉价的传递信息手段。一个说话得体、有礼貌的人总是受欢迎的。相反,一个说话张狂无礼者总是受人鄙视的。其次,随着现代信息社会的发展,对说话的要求也越来越高。快速发展的社会尤其讲究速度和效率,于是要求人们彼此应充分节约时间,简明扼要,能一分钟讲完的话,就不应在两分钟内完成。同时高效率的要求也迫使说话者要说得有条理,这也是社交活动所必需的。第三,信息社会的要求,说话者还应学会“人机对话”,以适应高科技带来的各行各业的高自动化的要求。在日本和美国,已有口语自动识别机,用来预订火车票等。文字的机器翻译若干年后将发展成为口语的机器翻译,语言打字机的使用,将使人类的双手获得第二次解放。这些人工智能的发展,迫切要求人们不仅能说标准的普通话,更要求人们应讲究如何说话。说白话不说半文不白的話,说明白的话不说似通非通的话,说准确的话不说含糊不清的话。

不重视说话的“井底之蛙”已难以适应时代的需要,这迫使人们突出重围,走出家园,去广交朋友,去认真说话,通过说话去创造效益、架设桥梁、增进友谊、创造理想的明天。讲究说话可谓是人人都需要也是人