

做人，先会说话

做人，先会说话
——现代社会交往的基础

做人，先会说话

【版权页情况】

出版社：中国轻工业出版社署名：小林子/著

书号：ISBN 7—1154—8904—1/B·157 电子版定价：

5.00 元

版权所有：北京大理创作室

前言

老猪诮老孙

看过《西游记》的人都知道俺老猪的名气，说实在的，俺老猪除了肚子大一点，腰围不够匀称外，应当还是比较受女孩子青睐的哦，想想看，老高的女儿怎么看上我的？相信群众眼睛是雪亮的，我也就不多侃了。

前面孙猴子写了篇《做事，先做关系》的前言，他姓孙的算什么东西嘛！他能写，我老猪也能写，不就是要写个关于说话练口才方面的吗，这个……我问你，不知道说人坏话算不算什么说话练口才（声音越来越小）……说来说去，我最恼恨那猴子了，只赖他名气比我大，迫于舆论压力，我只敢在背地里说他两句，这不，实在忍不住了，千万别让那姓孙的听见！

众位说句良心话，那猴子有什么能耐，出身怎能与俺老猪比？想俺老猪天蓬元帅的底子，出身高干家庭，要不阴差阳错坠入猪界、沦落人间，说不定我老猪此时正与嫦娥缠绵悱恻……啊呀，还想什么非非？而孙猴子呢！无父无母，孤儿一个，既无文凭又没钱，凭什

么还骑在我老猪头上，真是气煞我也。当然，怪就怪吴承恩这个杀千刀的，有我猪八戒不就行了吗，干吗非得挤个孙猴子进来凑什么热闹！而今，我总算明白当初周瑜为何要恼恨诸葛亮了。是啊，既生俺老猪，何生孙猴子呢？郁闷！

我恼，我恨，我心理不平衡。这也就是我为何在《西游记》里老要说孙猴子坏话的原故。想想“智斗红孩儿”那集，还有“三打白骨精”那集……我都想置孙悟空于死地，可惜没一次得逞，真是偷鸡不成反蚀一把米，大大影响了我在观众心目中的形象，使得俺老猪人气指数骤然下降。

其实，我与孙猴子也没什么不共戴天之仇。不就是俺老猪贪吃（一顿需消五六十斤东西），或是看见美眉就流点口水（才不管她是白骨精还是红骨精）。可我那老孙兄，虽说我俩同事（都是在唐僧手下打工），他就是死抠门、死脑筋，一点面子不曾给我，不是当大家的面揪我蒲扇大的耳朵，就是拿金箍棒来吓我。换你，碰上这样的同事，你能不恼他，能不说他坏话吗？

说一个人坏话，也不是简单的事。就拿我老猪举例吧！我们公司（暂且叫做“取经代理公司”）就四个人，老唐（唐僧）是董事长兼总经理，孙猴子是负责公司安全事务的，至于我那“闷葫芦”同事沙僧就是一块天生挑行李的料。原想，我打算把沙僧拉到一起声讨孙悟空，怎奈沙僧胆小怕事，他只愿意充当“和事佬”的角色，于是，我只得打消与这个闷葫芦结盟的念头。幸好，凭我这副善良的“猪相”，还是深得唐僧的信任。因此，我背后说老孙的话就起作用了，又说“三打白骨精”那集吧，只消我老猪添油加醋一番，就让唐僧念出紧箍咒，活活把孙猴子折腾折腾。可是，唐僧有时也不好糊弄，毕竟他曾获得过唐朝的“博士学位”，我这点“鬼胎”万万不能让他识破，否则，引火烧身不算，说不定随时会被辞退失业。所以，在这些个诚惶诚恐里，想用语言把姓孙的扳倒绝非易事。

不过，今日的老猪已非昨日的老猪，我在精读了《做事，先做关系》和《做人，先会说话》这两本书后，我的“语言”功力、处世能力大有提升。我终于明白

原来一味说老孙的坏话，不但策略不可取，而且做法更不可取。如果有机会让《西游记》再拍一次，那我老猪也要学会提升我的人气了，绝不会做那种“专好谄媚”的小角色了。恰恰相反的是，如果我想说孙猴子的坏话，那我绝对不说他一个“坏”字，当面不说，背后也不说，不只不说坏话，而且还尽说好话。因此，当孙猴子失败之后可能始终都蒙在鼓里，让他无论如何也看不出俺老猪的“黑心”。嘿嘿！

目 录

第一章办公室说话篇

办公室说话，不要人云亦云，要学会发出自己的声音；办公室里说话，切忌把与人交谈当成辩论比赛；办公室里说话，不要当众炫耀自己；办公室里说话，不是互诉心事的场所。

总而言之，办公室里说话要分场合、要有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默，这些都属于有技巧的语言、有魅力的语言。当然，拥有一分自信更为重要，懂得语言的艺术，恰恰能够帮助你更加自信。娴熟地使用这些语言艺术，你的职场生涯将会更成功！

一、与不同级别领导说话技巧

领导分上级领导、主管领导、同级领导以及未来领导，与各级领导交谈，如能掌握与不同身份领导说话技巧，则在官场上你能左右逢源。

（一）与上级领导怎么说

（二）与主管领导怎么说

(三) 与同级领导怎么说

(四) 与未来领导怎么说

(五) 向领导借光时怎么说

二、与不同性格领导说话技巧

通过倾听，了解到领导的性格，猜透了他的脾气，明白了领导需要什么样的赞美，就能一拍即合。

(一) 与开朗型领导怎么说

(二) 与寡言少语型领导怎么说

(三) 与多疑型领导怎么说

(四) 与一般性格领导怎么说

三、与不同素质领导说话技巧

俗话说“官大一级压死人”，要想工作顺顺当当、不被人暗中使“绊”，获得领导的好感是必不可少的。

(一) 对外强中干型领导怎么说

(二) 对好虚荣领导怎么说

(三) 对刚愎自用型领导怎么说

（四）与好色领导怎么说

四、与同事说话技巧

办公室的是是非非每天都发生着，不管怎么样，你都得要同事们日复一日年复一年地相处下去。这就需要你在他们中间塑造一种受欢迎和欣赏角色，以便使身边的同事都不至于小看你或抓住你的某个话柄找你的麻烦。

（一）与排挤你的同事怎么说

（二）与患“红眼病”的同事怎么说

（三）与意见不合的同事怎么说

（四）与有矛盾的同事怎么说

（五）与“小人”同事怎么说

五、与下属说话技巧

有的时候，作为上司你的讲话方式不妥会使下属很不愉快。这就是造成彼此对立的一个原因。因此，老板

要对此特别注意。

- （一）与不同层次下属怎么说
- （二）对命令不服从的下属怎么说
- （三）对犯错误的下属怎么说
- （四）赞美下属时怎么说

第二章 生意场说话篇

商场上，我们经常会对这样的场面：或因一时言语失误，或因一方言语不通，或因互不让利等等。导致交谈不过三言两语，话不投机、不欢而散，甚至生气动怒，不但达不到交流思想、增进了解、加强合作的目的，有时还会使已有的合作关系完全破裂。为了避免这种情况发生，我们在语言的技巧上需要加以修炼，巧用妙语周旋，方能突围困境、扭转乾坤！

一、与客户说话的技巧

所有的商场竞争，无非都是围绕着一个“利”字。只要你在向客户推销时，恰到好处地在这个“利”字上

把握分寸，重点突出，相信话不需多，也会卓有成效。

- （一）与利益紧密型客户怎么说
- （二）与潜在型客户怎么说
- （三）对心存顾虑的客户怎么说
- （四）取得客户信任时怎么说

二、谈判桌上说话技巧

在商业谈判中不是东风压倒西风就是西风压倒东风，谁占据主动权就意味着谁获得更多的利益。

- （一）与客户谈判时怎么说
- （二）说服客户时怎么说
- （三）与不同性格的客户怎么说

三、应对突发事件的说话技巧

生意场上，当客户毁约时，你该怎么办？当碰到挑衅、抬杠的顾客，你该怎么去收拾？当客户在找各种借口欲打退堂鼓时，你该怎么去说服？……以下是几种

典型生意场上突发事件的应对技巧。

- (一) 顾客毁约时怎么说
- (二) 与“顺手牵羊”的顾客怎么说
- (三) 与挑衅的顾客怎么说
- (四) 对迟疑不决的客户怎么说
- (五) 与向你抬杠的客户怎么说

第三章婚姻家庭说话篇

在家里，我们承担着不同的角色，或为人妻人夫，或为兄弟姐妹，或为父母，或为子女等等。担当着不同角色时，就会面临各种问题，需要处理好各种矛盾。

家庭的和谐与融洽是整个社会安定的基本构成要素，也是整个社会文明和进步的加速器。所以说好“家”话、恰如其分地处理家庭所有成员的感情问题，对于净化人们的灵魂，提高其社会责任感有着巨大的意义。

一、与长辈说话技巧

晚辈和长辈之间，往往存在着许多差异，也就是

人们常说的代沟。而代沟就体现在对新鲜事物的反应以及接受与否。那么，与长辈谈话，我们该怎样去跨越那条鸿沟呢？

- (一) 与长辈聊天时怎么说
- (二) 与长辈有代沟时怎么说
- (三) 化解与长辈之间的矛盾时怎么说

二、与爱人说话技巧

夫妻间说话要实在，要多安慰、多宽容、多信任，要严于责己、多忍让，要文雅风趣、互相尊重和体贴。

- (一) 与爱人吵架时怎么说
- (二) 爱人偏心时怎么说
- (三) 向对方献殷勤时怎么说
- (四) 夫妻间“碰碰”爱语怎么说
- (五) 有“家丑”时怎么说

三、与孩子说话技巧

常言说，有其父必有其子，有其母必有其女，父

母的言行，将对子女产生直接的影响，甚至可能会影响其一生。那么，为了孩子，做父母的就应该掌握一些与孩子说话的技巧。

- (一) 当孩子早恋时怎么说
- (二) 对孩子鼓励时怎么说
- (三) 培养孩子兴趣时怎么说
- (四) 向孩子示爱时怎么说
- (五) 孩子犯错时怎么说

四、与亲戚说话的技巧

迎宾送客，亲友聚会，拜访亲戚，话说的贴切亲近，有利于彼此沟通，传递友情，宾主欢愉！

- (一) 向亲戚借钱时怎么说
- (二) 与饶舌的亲戚怎么说
- (三) 拜访亲戚时怎么说
- (四) 酒宴时怎么说

第四章 社交说话篇

社交上，不分皂白的恭敬和过度的客气，那就不太好了。谈话的目的在沟通双方的感情，而客气话，则恰恰是横阻在双方中间的墙。如果不把这墙搬走，人们只能隔着墙作极简单的敷衍酬答。所以要适可而止，多用就流于迂腐，流于浮猾，流于虚伪。有人替你做一点小小的事情，譬如说：递过一杯茶吧，你说声“谢谢”也就够了。说客气话的时候要充满真诚，把平时的客气话略改为坦率一点，一定可以享受到友谊之乐，像流水般写出来的客气话，最易使人讨厌。说话态度更要温雅，不可有急促紧张的状态。

一、与朋友说话技巧

经过风雨洗礼的友谊将更加纯洁，经过挫折的情感将更加牢固。没有朋友的人生是寂寞的人生，请珍惜你的朋友，珍惜已拥有的情谊！因此，千万不要因一次小小的误会，一次小小的争吵就翻脸不相认，老死不相往来。

（一）与朋友有冲突时怎么说

(二) 与异性朋友相处时怎么说

(三) 拒朋友酒时怎么说

二、与左邻右舍说话技巧

邻里街坊，茶余饭后，闲暇聚集一起，叙谈叙谈，不仅可以加深彼此之间的了解，有个大事小情也好相互照应。

(一) 邻里交谈，礼话怎么说

(二) 赞美邻居时怎么说

(三) 与邻居聊天时怎么说

三、情场上说话技巧

爱情的语言就像青年人五彩斑斓的爱情生活一样，充满了无穷无尽的迷人魅力。情话的魅力在情，所以，只要有了真正的爱情，哪怕是说海枯石烂、地老天荒也不过分。

(一) 俘获女友芳心时怎么说

(二) 抓住男友爱心时怎么说

(三) 遇到你爱慕的人怎么说

(四) 他人死缠烂打时怎么说

四、社交中出现危机时说话技巧

你曾碰到过令人难堪的窘境吗？你是不是经常被憋得脸红脖子粗还没想好一个对策？你是不是在一些难堪中总是自己吃尽了苦头？你经常是别人的笑柄吗？……以下是几招常用的应付生活中难堪的说话技巧。

(一) 遭遇难堪时怎么说

(二) 拒绝别人时怎么说

(三) 当别人侮辱你时怎么说

(四) 面对谈话僵局时怎么说

(五) 说错话办错事时怎么说

(六) 当别人威胁你时怎么说

第五章与不同性格、心理素质说话篇

有一条船航行至海中时，突然发生了意外，船长忙命大副去叫乘客弃船而逃，结果大副去了半天，悻悻而