

你是最会说话的人

——准确动人表达的几种方式

赵宏 编著

地震出版社

图书在版编目（CIP）数据

你是最会说话的人——准确动人表达的几种方式 / 赵宏编著 .
—北京：地震出版社，2003.4
ISBN 7-5028-2248-8

. 你... . 赵... . 口才学 - 通俗读物
. H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2003）第015431号

你是最会说话的人
——准确动人表达的几种方式
赵宏 编著
责任编辑：陈宏德
责任校对：王花芝

出版发行：地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编：100081

发行部：68423031 68467993

传真：88421706

门市部：68467991

传真：68467972

总编室：68462709 68423029

传真：68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销：全国各地新华书店

印刷：北京秋豪印刷有限责任公司

版（印）次：2003年4月第一版 2003年4月第一次印刷

开本：850×1168 1/32

字数：269千字

印张：12

印数：00001—15000

书号：ISBN 7-5028-2248-8/Z · 199（2818）

定价：21.00元

版权所有 翻印必究

（图书出现印装问题，本社负责调换）

前 言

我们天天都在说话，不见得就会说话；许多人说了一辈子话，没有说好过几句话。著名散文家朱自清先生说：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半儿是在说话里。”可见说话实在是小觑不得。

为什么有的经营者讲话别人不爱听？为什么有的人商业谈判常常失利？为什么好的商品不被市场所认识和接纳？……

问题出在哪里？口才不好，表达不清，影响了沟通和交流。

戴尔·卡耐基指出：“与他人进行有效的交谈，并且赢得他们的合作，这是那些往上爬的人们应该努力培养的一种能力。”说话水平高是一个人获得社会认同、上司赏识、下属拥戴和朋友喜欢的最便捷、最有效的手段。

如果你认为自己只需要争辩或摆出一副强势的态度就能使他人折服，进而苟同你的意见，那你实在是大错特错了。

西方有一句古谚：“一滴蜜所吸住的苍蝇，远远超过一桶毒药。”其实，这个道理在人类的身上同样是适用的。如果我们欲使他人苟同于自己的意见，就必须先让对方相信你是他真诚的朋友。你应当用甜美的蜜去吸住他的心，这才是驾驭谈话的明智之举。

美国前总统威尔逊曾说过：“如果你想握紧了拳头来见我，我可以明白无误地告诉你，我的拳头比你握得更紧。但如果你想对我说：‘我想和你坐下来谈一谈，如果我们的意见相左，我们可以共同找出问题的症结所在。’这样一来，我们都会感到我们之间的观点是非常接近的，即使是针对那些不同的见解，只要我们带着诚意耐心地讨论，相信我们不难找出最佳的解决途径。”

言语是人生不可缺少的一种传达思想感情的工具。善于说话，小则可以欢乐，大则可以成就一个人的事业。

说话并不见得比写文章容易，文章写好了可以修改，而一句话说出来了，要想修改是比较困难的。我们也常感觉到，即使是同一个意思，甚至同一句话，会说话的人，能叫你眉飞色舞；不会说话的人，则叫你头昏脑胀。

说话是人的天赋本能，但良好的谈吐要靠后天的习练。

怎样才能练就一副伶牙俐齿呢？《你是最会说话的人》一书就是让你成为说话高手的有力武器。

本书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，从如何说话最能吸引人、怎样说话最受欢迎、如何赞美别人效果最好、怎样批评别人最恰当、怎样说话别人最容易接受、如何拒绝别人最不得罪人、怎样说话最得体、如何说话最能避免难堪、怎样说话最能取得别人的谅解、如何说话最利于沟通、怎样回答面试的问题最得体、如何谈判能争取最大的利益和怎样求人最容易办成事等13个方面，生动而具体地讲述了提高说话水平，改善沟通能力的具体方法和实用技巧。

愿本书能助你在竞争日益激烈的现代社会中立足和发展一臂之力。

目 录

第 1 章 这样说话最能吸引人 / 1

时刻顾及对方的兴趣	(3)
活跃聊天谈话的气氛	(9)
针对不同场合做好即席发言	(12)
与异性交谈投机的三大秘诀	(15)
使自己说出的话更有分量	(18)
说话时尽量不要招人烦	(20)

第 2 章 这样说话最受欢迎 / 23

与同事交往选择好话题	(25)
学会没话找话的本领	(28)
学会见什么人说什么话	(30)
说话时如何讲究分寸	(36)
得体地安慰别人的技巧	(46)
谈话时应遵守的礼节	(49)
日常说话讨人喜欢的两种技巧	(51)
让别人愿意和你交谈的基本原则	(53)

第 3 章	这样赞美别人效果最好	/ 59
	精心选择对方爱听的话说.....	(61)
	让适当的赞扬成为你人际交往中的 润滑剂.....	(65)
	良言一句三冬暖.....	(70)
	怎样称赞不漂亮的女同事.....	(73)
	把握赞许的原则.....	(77)
第 4 章	这样批评别人最恰当	/ 81
	批评别人应注意的原则.....	(83)
	学会使用正确的批评方法.....	(89)
	把握好批评别人的时机.....	(99)
	有效地反驳别人不适当的言行.....	(101)
第 5 章	这样说话别人最容易接受	/ 107
	让别人愿意接受你的忠告.....	(109)
	使自己更有说服力的8大要领.....	(111)
	说服别人的实用技巧.....	(113)
	说服别人的10大有效策略.....	(141)
	有效说服别人的4个步骤.....	(144)
	增强你的说服力的实用方法.....	(149)
	向上司提建议的原则.....	(153)
	给上司提建议的技巧.....	(156)

向下级通报不好的消息要注意方式.....	(159)
让恋人愉快地接受你的不满.....	(162)

第 6 章 这样拒绝别人最不得罪人 / 165

采取明智的拒绝态度.....	(167)
拒绝别人的技巧.....	(170)
拒绝别人的禁忌.....	(182)
拒绝朋友的技巧.....	(184)
巧妙拒绝领导委托的某些事.....	(193)

第 7 章 这样说话最得体 / 197

说话应有分寸.....	(199)
说话应力求简洁.....	(206)
与同事间的谈话应掌握的分寸.....	(210)
不可随意和上级开玩笑.....	(212)
与外国人谈话不可犯忌.....	(216)
谈论性的问题不能逾矩.....	(218)
该委婉和含糊时，就不要直白.....	(222)
答好不好回答的问题.....	(228)
用机智和口才化解难以回答的问题.....	(237)
摆事实胜过讲空洞的道理.....	(239)
说话时要恰当地真诚.....	(241)

第 8 章 这样说话最能避免难堪 / 247

言语出现失误时的弥补技巧.....	(249)
-------------------	---------

依靠幽默减少生活中的不愉快.....	(255)
依靠自嘲体面地摆脱尴尬.....	(261)
挽回别人失言以后的尴尬局面.....	(262)
积极改善对你不利的境况.....	(264)

第 9 章 这样说话最能取得别人的谅解 / 271

犯了错误之后，就坦率地承认.....	(273)
诚恳地道歉，主动承担责任.....	(277)
成功的道歉必须掌握的要领.....	(279)
过分强调自己的错误，让对方过意不去.....	(283)

第 10 章 这样说话最利于沟通 / 287

通过谈心进行有效的沟通.....	(289)
在说话时尽量避免被人误解.....	(292)
领导要清楚表达指令.....	(300)
在态度和行为上掌握沟通的分寸.....	(305)

第 11 章 这样回答面试的问题最得体 / 309

精心准备，做好面试应答.....	(311)
面试时如何问薪酬.....	(320)
回答好“陷阱问题”.....	(324)

第 12 章 这样谈判能争取最大的利益 / 327

谈判水平在很大程度上决定谈判的成败.....	(329)
------------------------	---------

第 1 章

这样说话最能吸引人



时刻顾及对方的兴趣

找出对方的兴趣点

你不可以从头到尾独占某一次谈话时间，你要牢记着，你是说给对方听的，不是说给你自己听的。因此，说话不在于仅图自己痛快，而必须顾全到对方的兴趣，要为听者所想。要探出对方的兴趣，用几个回合的对答就可以探出来，然后择其感兴趣的谈下去，别人愿意听你的谈话，大概因为你有某种值得他听下去的言论，或因你从某地旅行回来，或因你的事业经验值得在意，或因你知道了一些特殊的新闻，或因你对于某一问题具有独特的见解，所以他才愿意耐心听你说。当你探出他兴趣的焦点，就可以一直谈下去。

尽量以广泛的题材作为交谈内容

在社会交往中，能够成功交谈的人，可以轻而易举地扩展其人际关系，因为人人都愿意和他在一起、听他说话，所以会在交易中占据绝对优势。成为一个成功的交谈者有几项基本要素：一是要真诚，因“感觉比语言快十倍”，任何人都不愿和一个令人感觉虚伪（无论感觉是对是错）的对象交谈；二是要有幽默感，幽默感可使其他人感受愉悦轻松的气氛，幽默是交际场上良好的润

滑剂，具备幽默感也是商场上出奇制胜的重要技巧之一。

要成为一个成功的交谈者，在日常中一定不要忘记随时随地自我训练，并学习工作范围以外的各种知识——你可能成为美食家，但除了大谈酒和食物外，也可能是画廊、博物馆或音乐厅的常客。

优秀的交谈者不会永远只谈工作，他能够通过巧妙地诱导激发对方的兴趣，即使是索然无味的平凡事物也会因此变得令人兴奋和赞叹。

适可而止，维持对方的兴趣

你必须注意，即使是一个很好的题材，说时也要适可而止，不可拖得太长，否则会令人疲倦。说完一个话题之后，若不能引起对方发言，或必须仍由你支撑局面，就要另找新鲜题材，如此才能把对方的兴趣维持下去。在谈话当中，对方的发言机会虽为你所操纵着，但你必须时常找机会诱导对方说话，比如说到某一环节时可征求他对该问题的看法，或在某种情形时请他论述自己的经验等，务使对方不致呆听，才不失为一个善于说话的人。话题转了两三次，而对方仍无将发言机会接过去的意思，或没有作主动发言的表示时，你应该设法把这次谈话结束。即使你精神还好，也应让别人休息休息了。自己独占了大半的发言机会，是不得已时才偶而为之的事，若以为别人爱听自己的话，或不管别人感兴趣与否只顾自己随意说下去，那就大背其谈话艺术之道了。

客气话不能太多，恭维话应有新意

在社交上，说话恭敬，对人客气是一种美德。但不分场合的恭敬和过度的客气，那就有欠儒雅了。假若你到一个朋友家里，你的朋友对你异常客气，你每说一句话，他只有唯唯而答，每次和你酬答时，总是满口客套，惟恐你不喜欢，惟恐开罪于你，如此一来，你一定觉得如芒在背，坐立不安。所以谨记，开始会面时说几句客气话倒不成问题，若继续说个不停就不太妥当了。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，如果不把这堵墙搬走，人们只能隔着墙作极简单的敷衍酬答。

在社交上，缺乏诚心、刻板的客气话，必不能引起听者的好感，如“久仰大名，如雷贯耳”之类，如“小弟才疏学浅，请阁下多多指教”之类，这些缺乏感情的，完全是公式化的恭维语，若从谈话的艺术观点看来，非加以改正不可。言之有物是说一切言谈应该具备的条件，与其泛说“久仰大名，如雷贯耳”，不如说“您上次主持的讨论成绩之佳，真是出人意料”等话。至于恭维别人生意兴隆，不如赞美他推销产品的能力，或赞美他的商业手腕。你若虚心向学，真心仰慕某人的学识，你应该择其所长，集中某点请他指教，这比无谓虚泛的客气话更具有交际效果。

大多数成名的人，对于他人的恭维已习以为常了，你的恭维若不能别出心裁，一定不能打到他的心里。对付这种人，最好拣工作以外的另一种事情去赞美他。要

欣赏他那些不大为别人所知道的，却是他自以为得意的事情。你不要以为凡是恭维，便不会得罪人。要知道，言不由衷的话，很容易闹出毛病来。正如你不能随便看见女人就赞美漂亮，如她明知自己实在是不漂亮时，心里会觉得你虚伪。有些女人，你可以赞美她漂亮，或说她活泼，或说她苗条，或说她健美，或赞美她的才智，她的聪明与幽默，或恭维她处理家务的井井有条、教育儿女有方等。同是女人，各有所长，虽是赞美，也要加以选择。

态度虚心

在《富兰克林》自传中，有这样一段话：“我在约束我自己的时候，曾制定了一张美德检查表，当初那表上只列着12种美德，后来，有一个朋友告诉我，说我有些骄傲，这种骄傲，常在谈话中表现出来，使人觉得盛气凌人。于是我立刻注意这位友人给我的忠告，我相信这样肯定会影响我的前途，然后我在表上特别列上虚心一项，我决心竭力避免一切直接触犯别人感情的话，甚至禁止自己使用一切确定的词句，像‘当然’、‘一定’、‘不消说’……而以‘也许’、‘我想’、‘仿佛’……来代替。”富兰克林指出：“说话和事业的进步有很大的关系，你如出言不慎，你如跟别人争辩，那么，你将不可能获得别人的同情，别人的合作，别人的支持。”

在社交上，有些人不喜欢听取别人的意见，心目中只有自己，而且自以为比别人高明，事事要占上风，即使你真的见识比别人高明，这种态度也是要不得的；你

简直不为对方留一点余地，好像要把他窘迫到无路可走，才觉得满意似的。这种习惯使你自绝于一切朋友和同事，没有人肯向你提供一点意见，更不敢向你进一点忠告。首先你要明白，在日常谈论的话题十有八九没有绝对是非标准的问题，你的意见不一定是对的，而别人的意见也不一定是错的，把双方意见的总和再行分配，你可能只有一半是对的，那么你为什么每次都竭力反驳别人呢？有这种毛病的恰恰是聪明人居多数，想从自己的思想中提炼出更高超的见解，以为如此才会更使人敬服，但一些平凡的事实是不必严肃讨论的，所以，你要注意在轻松的谈话中应酬，不可以太认真。在别人和你谈话时，他根本没有准备请你说教，只为大家说说笑笑。你若故作聪明，动辄卖弄一些高超的见解，对方是绝不会乐意接受的，所以你不可随时摆出像要教导别人的神气。

在社交上，你的朋友或同事向你提出一个意见时，若不能即刻赞成，你最低限度也要表示可以考虑，千万不可马上反驳。要是你的朋友和你谈天，你要注意，太多的执拗会把一切有趣的生活变成乏味的游戏。

进行积极有效地聆听

除了主动的“谈话”之外，为了能有良好的人际关系，“聆听”也是一种艺术。“聆听”的要旨是对某人所说的话“表示有兴趣”。如果发言者谈论的内容确实无聊且讲话速度又慢，我们可以转变自己的想法，所谓“三人行必有我师”，设想聆听这场谈话或多或少都可使自己获益，那么在聆听别人谈话时就会自然流露出敬意，这

也才是有礼的表现。

作为一个有修养的聆听者会记住所有发言的内容重点，并完全了解别人的希望所在，而不是去注意发言人的长相、声调。

以下是如何当好聆听者须注意的要点：
记住对方的名字。

眼光注视发言者，并保持微笑。

身体微微倾向发言者，这是“用心聆听”的肢体语

言。

知道对方所谈论的问题重心。

表现出对话题感兴趣及愿意学习的态度。

适时地做出一些反应，如点头或提出相关问题，表示你非常用心聆听对方的讲话。

适当地表扬对方。

要有宽容、忍耐的气量。