ZHE YANG SHUO HUA BAN SHI
ZUI RANG REN XI HUAN

这样

李　源◎编著

说话办事最让人喜欢

说话办事是成大事的必备资本

怎样运用说话的艺术、办事的技巧都是一门必修课。你要善于学会说话巧于做事，在难点上下功夫。善于把别扭变成顺当，把不顺变成可行



说话关键是说给别人听

做事关键是要见成效

中国商业出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

ZHE YANG SHUO HUA BAN SHI
ZUI RANG REN XI HUAN

这样说话办事最让人喜欢

李　源◎编著

说话办事是成大事的必备资本

怎样运用说话的艺术、办事的技巧都是一门必修课。你要善于学会说话巧于做事，在难点上下功夫。善于把别扭变成顺当，把不顺变成可行



说话关键是说给别人听

做事关键是要见成效

中国商业出版社

图书在版编目（CIP）数据

这样说话办事最让人喜欢 / 李源编著. —北京：中国商业出版社，2005.12

ISBN 7-5044-5533-4

Ⅰ.这… Ⅱ.李… Ⅲ.口才学—通俗读物 Ⅳ.H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2005）第 152442 号

责任编辑 孙启泰

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

中国电影出版社印刷厂印刷

*

640×960 毫米 16 开 19 印张 300 千字

2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月第 1 次印刷

定价：29.80 元

* * * *

（如有印装质量问题可更换）



前 言

一个人能否走入自己的人生成功线，当然离不开说话办事。尽管这是一个常挂在口头的话题，并且每天都要运用的细节，但并不是每个人都能做得好，做得妙，做得巧，有许多人恰恰是败在说话办事上。

为什么会败呢？这是一个值得探讨的问题。有些人只会说自己喜欢的活，做自己喜欢的事，而不会说别人喜欢的话，做别人认可的事。所以一切都会受到阻隔——不是这不通，就是那不灵。请问：人与人之间最需要什么？当然是沟通！沟通自然是双方、各方“联结”的过程，这就要求：

第一，你不能只想自己，而不想别人，即说话办事既要坚持自己的原则，又要考虑别人是否能够接受，不能不顾别人莽撞行事，否则，做什么都会遭遇麻烦。

第二，说话关键是说给别人听，做事关键是要见成效。因此，怎样运用说话的艺术、办事的技巧都是一门必修课。你要善于学会说话，巧于做事，在难点上下功夫，善于把别扭变成顺当，把不顺变

成可行。

第三，很多人说话办事前后不一，先这样说这样做，后那样说那样做，这无疑是成功的障碍。因为一个不讲究信用的人，无法赢得别人信任，而要赢得这一点，必须把自己变成说话可信、做事可靠的人。

第四，说话的技巧在于“活”——说不同的话，目的在于动人心，做事的法则在于“灵”——把别人的智能变成自己成功的资本。这两点，之所以至关重要，就在于：说话办事是成大事的必备资本。

本书正是针对如何说话，如何做事的，希望那些有志于做出一番成就的人能够从中有所领悟，获得自己有用的“秘密”。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

CONTENTS

目 录

交际时的说话

自我介绍 003
称呼他人 007
寒暄要适度 011
同他人说第一句话 015
迅速找到共同话题 018
激起对方的谈话欲望 024
谈吐幽默的方法 028
与10种不同性格的人交谈 031
让你平步青云的10个谈话技巧 034
男人最怕的9大话题 038
领导者应与下属交谈 039
与看不惯的人说话 042
同难缠人的说话 044
应付饶舌的人说话 048
与意见不合的人说话 050
道歉的方法 052
学会得体地安慰别人 057

求人办事的说话 062

赞美他人时的说话

赞美的黄金分割点 067
赞美与表扬的艺术 069
审时度势地赞美别人 071
学会从小处赞美别人 075
出其不意地赞美人 077
如何赞美领导 079
如何赞美下属 083
如何赞美男人 088
如何赞美女人 095
如何赞美老人 099
如何赞美年轻人 104
如何赞美陌生人 109

批评他人时的说话

批评也要悦耳动听 117
使批评达到良药治病的效果 119
批评别人的实用技巧 121
批评要因人而异 130
忠言未必逆耳 134



批评要及时 138
批评而不招人怨 142
批评的方法 146
如何批评朋友 150
批评的12戒 155

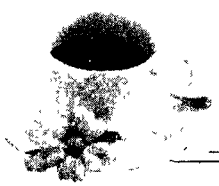
说服他人时的说话

说服别人的6种妙法 163
透彻了解别人的意见 169
说服别人要循序渐进 171
说服别人的方法 175
说服别人的4个步骤 177
说服别人的高超技巧 181
劝说的方法 219
诱导是说服他人的最佳方法 224
呼唤角色心理的说服术 230
提高说服力的窍门 233
劝架的方法 238

职场中的说话

面试中常见问题的回答技巧 245
女性求职回答敏感问题 250
电话求职的说话心理 253
与上司说话要有分寸 256
正确地传话和转话 259
如何向上级汇报工作 261
如何给上司提意见 264
如何向上司提要求 267
如何与上司闲聊 270
与下属说话要有分寸 273
与同事说话要有分寸 277
调到新单位时的说话 281
被提拔时的说话 283
办公室中常见话题的说话方法 286

附录 测试你的说话能力



交际时的说话



自我介绍

在社会活动中，互不相识的人见面总免不了要自我介绍。自我介绍包括对姓名、年龄、职业、住址、经历及特长等几个方面的介绍，应根据场合和需要的不同来决定其繁简，一般的朋友聚会只需说出自己的姓名、身份即可。自我介绍时，态度要平和，要清晰地报出自己的姓名，并用微笑来表达自己的友好。同时还要掌握好分寸，不要有意抬高或贬低自己，这会让人产生反感，而不愿与你来往。自我介绍实际上是一种自我推销，它给别人留下的是第一印象。一般来说，自我介绍时要注意以下几点：

1. 平和自信

初次交往，都想互相多了解对方，又都想被对方所了解。自我介绍时就要大大方方、不卑不亢，切不可羞答忸怩、吞吞吐吐、左顾右盼。应该勇于向他人展示自己，树立自信，让别人产生希望与你交往的愿望。

2. 繁简得当

应视交际的需要来决定介绍的繁简。一般说来，参加聚会、演讲、为他人办事、偶尔碰面、为单位公关等，自

需要全本请访问 www.ertongbook.com

我介绍宜简约些，只要介绍姓名和工作单位即可；而在另一些场合，如：求职、恋爱、找人办事、招标时投标、深交朋友等，则可以介绍得细致一点。

3. 把握分寸

介绍自己要有自谦和自识，自我介绍少不了介绍“我”，但要把握好分寸。有的人自我介绍时，左一个“我”如何如何，右一个“我”如何如何，叫人听了反感；有人把“我”的形象树立得很高大；更有甚者，一提到“我”时便洋洋得意，这样的自我介绍都不会给对方留下良好的印象。

掌握分寸，关键要以平和的语气说出“我”，要目光亲切、神态自然，这样才能使人从这个“我”字上感受到你自信、自立而又自谦的美好形象。切不可自吹自擂，一般不用“很”、“最”、“第一”一类的字眼，这样才能使对方对你产生信任感。

4. 巧言介绍

加深印象是自我介绍的目的。自我介绍首先要介绍自己的名字，并对“姓”和“名”加以解释，你解释得越巧妙，别人对你的印象就越深。这可以反映一个人的知识水平和性格修养，也可以体现一个人的口才。

一个人的姓名，往往有丰富的文化积淀，或折射出凝重的史实，或反映时代的乐章，或寄寓双亲对子女的殷切厚望。因之，巧解姓名有时也能令人动情，加深印象。



例如：在全国“荣事达”杯节目主持人大赛中，一个名叫潘望的主持人是这样自我介绍的：“我叫潘望，早在孩提时代，我那只有小学文化的军人爸爸和教小学的妈妈就轮番地叮嘱我：‘望儿，你可是咱们家的希望啊！’为了不辱使命，肩负着双亲的重托，我脚踏实地、一步一个脚印地走来，直到今天，走到这个国家级的最高赛场；但愿老师们能给我这只盼望飞翔的鸟儿插上奋飞的翅膀。”在潘望的介绍中，父母的心愿并列呈现，谁不为之心动？

5. 独具特色

简单地介绍姓名留给人的印象非常平淡，使自己的自我介绍独具特色才能给他人留下深刻的印象。

谭飞是一个个子不高，戴着眼镜的电视节目主持人，他在向大家介绍自己时是这样说的：“单看咱这形象，不如在电视中那么闪闪发亮，眼不大还有点近视，但这丝毫不影响我的睿智与远见；耳朵虽小，更提醒我要耐心倾听观众的心声。嘴巴也不气派，正说明我不夸夸其谈，唢呐和号角的孔不大，但同样能怒吼与呐喊；个子虽然矮小了点，可潘长江先生说过：‘浓缩的都是精品。’有人说‘缺点在一定条件下也会成为优点’，这话难免有些夸张，但‘缺点在一定条件下会成为特色’则是毋庸置疑的。”谭飞的介绍借容貌自嘲这种看贬实褒的介绍技巧给他人留下了深刻的印象。

也可用幽默的语言，借与名流相比加深印象。小乐是

一名记者，在一次“记协”聚会上，由于大部分人是第一次见面，小乐这样介绍：“我喜欢写诗，可写不过舒婷；我喜欢唱歌，可唱不过毛阿敏；我喜欢主持节目，她俩可能比不过我……”这么一说，使人感到此人颇幽默。

小乐巧妙地把自己与名人相比，既显示了自己的才能，又显示了语言幽默的特点，博得了大家的好感。

也可以通过介绍自己家乡的名优土特产或家乡地方特色来自我介绍。我的一位大学同学王彬来自云南，第一次见面时他是这样自我介绍的：“我来自云南，云南是阿诗玛的故乡，是个佳丽辈出的地方，但是大家千万别忘了，云南也是大理石的故乡，相信大家能从我的身上看见大理石的朴实、厚重与刚强。”

多少年过去了，至今，我还记得他那独具特色的自我介绍。

其实，掌握了自我介绍的艺术，你就打开了与人交往的大门，完美精彩、独具特色的自我介绍，能在他人的脑海中打下深刻强烈的烙印。



称呼他人

与人交往时称呼别人必不可少。“良言一句三冬暖”，称呼就像是进入交往大门的通行证，称呼得体可使对方感到亲切，获得心理上的满足，使沟通顺畅，交往成功。称呼不得体往往会引起对方的不快甚至愠怒，造成交往受阻乃至中断。所以，不论是普通百姓，还是身负一定职务的领导人或企业管理者，要想生活愉快、事业有所发展，都需掌握称呼别人的艺术。

其实，称呼别人并没有什么统一的和固定的模式。称呼人的前提就是要尊重他人，这样，对方心里就会产生一种自豪感和满足感，而乐于与你接触，主动和你沟通，这就使彼此间的交往有了一个良好的开端。在具体称呼他人时要注意做好以下几点：

1. 尊重他人，善意称谓

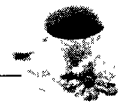
称呼他人首要的一点就是对人要尊重，要抱有一种善意。不管双方处于一种什么样的关系和地位，即使双方感情并不怎么好，关系并不十分融洽，在称谓上也要尊重，这是一条基本原则。这里面当然有一点应当注意：许多称谓是具有双重性的，比如“小胖”、“老蔫”等，既可以

是一种爱称，又有调侃、轻蔑的成分，如何称谓，要具体分析。不同情况下称谓不当，会让人感到不舒服。众所周知的著名音乐词作家乔羽先生有个尊称叫“乔老爷”，那是从我国早期电影《乔老爷上轿》引用而来的。用此称呼老先生，带有几分亲近、尊重和幽默，很适合乔老的身份和性格。老先生也很认可这个雅号。但是，在一次某地方电视台的谈话节目中，乔老被邀请做嘉宾，现场有不少观众。主持人是位年纪不大的小伙子，他当着众多观众的面，张口闭口“乔老爷”，让人听起来感觉很不舒服。它虽不包含讽刺和轻蔑，但毕竟是一种调侃，有一种隐喻，运用不当就可能出现不好的效果。

2. 符合特点，不卑不亢

称呼必须符合对方的年龄、性别、身份和职业等特点。对年长者称呼要借助欢乐的声调、热情的笑容和谦恭的体态等表示你尊重的情感；对同辈则态度诚恳、表情自然、亲切、友好，体现出你的坦诚；对年轻人要注意慈爱谦和，表达出你对他的喜爱和关心的态度；对有较高职务或职称者，要称呼其职务或职称。长者要用“您”等尊称，如“老爷爷”或“奶奶”、“叔叔”、“大娘”、“老师傅”等等，见到二十多岁女性而称“大嫂”不合适，因为不能确定其婚否，称“大姐”就比较恰当。

对工人、司机、理发师、厨师等称师傅当然可以，可对农民、教师、医生、军人统称师傅就有些不伦不类了。



比如：对农民应称“大爷”、“大娘”、“老乡”；对医生应称“大夫”；对教师应称“老师”；对国家干部和公职人员、对解放军和民警，最好称“同志”。

随着改革开放的深入，我们对一些职业不是很明确的长者可称“先生”，对女性可称“女士”、“太太”等，这也能使对方感到自然亲切，讲求礼貌，而又不失尊重。不能使用“喂”、“哎”等称呼他人，同时说话时也不要点头哈腰，满嘴恭维话，让人听了感觉不舒服。

3. 符合习惯，有礼有序

如果在同一场合有很多人，就应按一定顺序打招呼。如群体中有长辈、年轻人或异性，打招呼的顺序应是先长后幼，先上后下，先女后男，先陌生人后熟识人为宜。称呼是否得体，能反映出说话人的道德修养、知识水平和文明程度，也能充分体现出谈话人的社交能力和交往技巧。如果称呼他人的顺序颠倒混乱，老者会感到不满意，被称呼的人也会陷入尴尬的境地。

此外，还应注意尊重女性，在与同一年龄、身份的人打招呼，应先称呼女性，这会给众人留下你有较高修养的印象。

如：1972年周恩来总理在欢迎美国总统尼克松的招待会上这样称呼：“总统先生，尼克松夫人，女士们，先生们，同志们，朋友们！”这种称谓客气、周到而又出言有序，体现出了大国外交家的风度，给人们留下了深刻的印

需要全本请访问 www.ertongbook.com