

{ 前言：好口才成就人生

成功學大師戴爾·卡耐基曾說：「一個人的成功，僅僅有 15% 取決於技術知識，而其餘的 85% 則取決於口才藝術。」可見，一個人能不能取得成功，主要取決於會不會說話，所以，擁有好口才是現代人成功的必備條件之一。

有一個流落到美國的英國人，身無分文。為了能生存下來，他走進了一位大商人的辦公室，要求與這位大商人面談。英國人衣衫襤褸，一副寒酸樣，大商人動了惻隱之心，答應給他一次機會。談話一開始，英國人就緊緊抓住了對方的注意力，時間不知不覺就過去了幾個小時。要知道，大商人原本只是打算聽他說上幾分鐘的。談話結束後，這位大商人給分公司經理打了一個電話，為這個英國人安排了一份很好的工作。

看起來潦倒的英國人卻能在短時間內影響一位大人物，到底是甚麼原因呢？原因就是：他的表達能力非常強，會運用說話的藝術。

事實上，這個英國人是一所著名大學的畢業生，到美國去從事一項商業活動，不幸落敗，被困在當地，舉目無親，無法生活。然而他有一副好口才，使得聽他說話的人能立刻忘記他那一身破舊的衣服和髒亂的髮鬚。最終，他也是靠着口才這張通行證進入了商界。

在現代社會裏，人之離不開說話，猶如魚離不開水。著名散文家朱自清說：「人生不外言動，除了動就只有言，所謂人情世故，一半是在

說話裏。」說話，看似簡單，只要沒有生理缺陷，兩片嘴唇一碰，語言便生成了。

說話容易，但要把話說得有水平、有意思、有效果卻不那麼簡單，而要做到口吐蓮花、能言善辯、巧舌如簧、打動人心就更加不容易了。

俗話說：一句話讓人跳，一句話讓人笑。說話能力可以體現一個人的內涵、素質。一個說話講究藝術魅力、講究技巧的人，常常是說理切、舉事賅、擇辭精、喻世明，輕重有度、褒貶有節、進退有餘地、遊刃有空間，可陶冶他人之情操，也可為濟世之良藥，可以體現個人的雄才大略，更能提高個人的社會地位。因而，一個人能否把話說得有魅力，對其人生的成敗是非常重要的。

鑑於此，本書應運而生。本書共分成八篇，從理論上講述了練就說話魅力的技術、技巧等，同時又教給大家七項說話魅力的修煉法則，從實戰角度教會大家怎麼說話最討人喜歡，怎麼說話最有影響力，怎樣說好難說的話等；還涉及了如何與不同的人說話，如上司、下屬、同事、戀人等；如何在不同場景下說話，如求人辦事、求職面試、電話交談等，是一本實用性很強的書。

人的一生大部分時間在社交中度過，話語交流伴隨你每時每刻。會說話是你生活的調味劑，是你事業的推進器，是你家庭的和諧曲，也是你實現自我的凱旋曲。只要掌握最有魅力的口才藝術，一個平凡普通的人也能為自己打開一片廣闊的天地，最終走向輝煌，走向成功。

前 言	好口才成就人生	ii
第一篇	會說話是一門藝術	
第一章	你不可不知的魅力口才法則	
	說話一定要準確	003
	說話要尊重對方	006
	說話必須有修養	007
	說話也要講分寸	009
第二章	好口才出於「理」，更出自「禮」	
	稱呼對方時要考慮對方的狀況	013
	說話要講究以禮待人	018
	說話舉止與表情上的禮貌要求	020
	結束說話時你不可不知的禮貌	023
第三章	說話是一場帶給耳朵的盛宴	
	有效掌握說話的節奏	026
	說話流暢才能更好聽	028
	學會使用不同的語氣	032
	控制自己說話的音量	034

第二篇 把話說得方圓有術

第四章 細心：話到細節處，自然心歡喜

私底下指出別人的缺點 041

溫暖的安慰送給最需要的人 043

巧說話能獲得別人的好感 046

實話要巧說，壞話要好說 049

第五章 幽默：惹得他人帶笑顏

使用幽默可以擺脫窘境 054

運用幽默的方式提意見 056

巧用幽默化干戈為玉帛 059

用幽默平定別人的怒氣 061

第六章 讚美：美言一句，三冬猶暖

給他最想要的一種讚美 064

從另一個角度讚美別人 067

真誠的讚美才能打動人 069

讚美的話並非多多益善 072

第三篇 把話說得有影響力

第七章 打造個人獨特語言魅力

要有自己獨特的風格 079

	說話要培養創造能力	081
	保持坦然開朗的態度	082
	學會批評和影響別人	083
第八章	提升個人影響力的說話準則	
	忌諱說話有羞怯感	087
	勿談論別人的短處	088
	千萬不要口是心非	090
	不要隨便跟人爭辯	092
第九章	掌握說話的尺度	
	玩笑不是惡語低俗	096
	應對羞辱要有分寸	099
	打破僵局要有分寸	101
	把「壞」事往好裏說	104
第四篇	把難說的話說到位	
第十章	拒絕：讓人接受你的「不接受」	
	拖延時間，慢慢淡化	109
	該說「不」時，不要猶豫	112
	通過暗示，巧妙拒絕	114
	貶低自己，拒絕他人	117

第十一章 說服：良藥也可以不苦口

用「是」說話，用心誘導	121
說服他人要抓住對方利益	123
先「抬高」對方再作說服	127
利用權威和角色說服對方	129

第十二章 尷尬時刻：智慧應對，巧妙解脫

如何應對冷場的局面	132
遭遇尷尬時故說癡話	136
裝聾作啞，糊塗到底	138
言語失誤時積極補救	141

第十三章 求人辦事：善開口，則有求必應

求人必備的語言技巧	148
求別人幫忙時怎麼說	149
怎樣開口提一些要求	154
軟磨硬泡友好地賴着	156

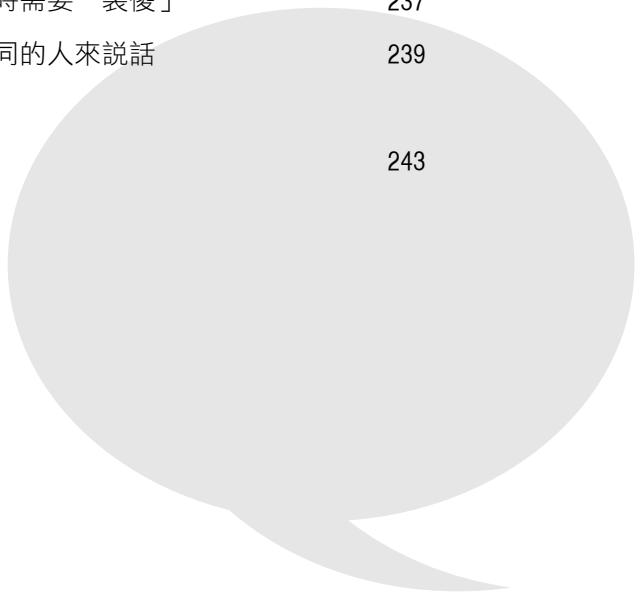
第五篇 不同人際關係的說話技巧

第十四章 與同事和諧相處的說話藝術

與同事交往重禮節	163
不在背後議論他人	164

	不要散佈流言飛語	166
	不該說的話不要說	170
第十五章	讓愛情長久的說話秘訣	
	戀愛中也需要「謊言」	174
	面對刁難你該怎麼辦	175
	如何打動男孩子的心	178
	這樣邀女孩出遊有效	181
第十六章	讓友誼之樹常青的說話技巧	
	真誠最受朋友的歡迎	184
	用說笑為友誼增添作料	185
	如何跟朋友說道歉的話	188
	對朋友的秘密守口如瓶	191
第六篇	不同情境下的說話技巧	
第十七章	初次見面時的說話技巧	
	初次見面時說好第一句話	197
	與初識的人尋找共同話題	199
	多讓對方談關於自己的事	202
	如何激發對方的說話情緒	204

第十八章	即興演講時的說話技巧	
	把話說形象才更吸引人	208
	脫穎而出的主題受歡迎	209
	要與聽眾形成精彩互動	211
	演講時的十大注意事項	215
第十九章	求職面試時的言語博弈	
	自我介紹一定要恰如其分	220
	要求薪酬時應該注意甚麼	225
	面對兩難的問題如何回答	227
	底氣十足為面試成功加分	230
第二十章	打贏商務談判的語言戰爭	
	用輕鬆的話「軟化」氣氛	234
	談判有時需要「裝傻」	237
	針對不同的人來說話	239
後 記		243





第一篇 會說話是一門藝術

談話的過程不僅僅是用嘴說，
一個會說話的人還要運用表情，
通過細節展露自己的真誠，
贏得對方的好感。





第一章

你不可不知的魅力口才法則

當今社會，懂得如何說話已經成為一個人綜合能力的重要標誌。在生活中，通過出色的語言表達，可以使陌生的人產生好感，結成友誼；可以使熟識的人之間情更濃，愛更深；可以使有分歧的人互相理解，消除矛盾；可以使彼此怨恨的人化干戈為玉帛，友好相處。然而，要把自己打造成會說話的人，需要遵循一定的法則。

{ 說話一定要準確

說話的目的就是要讓別人聽懂，這是對說話最基本的要求。如果一個人說的話語言不準確或者意思表達不清楚，就不能反映出他的真實面貌和實際思想，聽者也就不能理解和接受，結果不僅會給說話者帶來不少麻煩，而且還可能引起無法挽回的誤會。

「二戰」期間，由於德軍經常空襲倫敦，所以英國空軍總是保持着高度警惕。在一個濃霧漫天的日子，倫敦上空突然出現了一架來歷不明的飛機，英國戰鬥機立即升空迎擊，到飛近對方時，才發現這是一架中立國的民航機。

飛行員向地面指揮部報告了這一情況，並請求指示。地面指揮部回答：「別管它。」於是，英國戰鬥機發射一串火炮，把這架民航機打落了。後來，英國為此支付了一筆巨額賠償才了事。

在這件事中，英國飛行員和地面指揮部都負有不可推卸的責任。

首先是地面指揮部，不該用「別管它」這樣語義不明的言辭來回答飛行員的請示。這既可以理解為「別干涉它，任它飛行」，也可以理解為「甬管它是甚麼飛機，打下來再說」。

飛行員的責任是在聽到這樣可作完全相反理解的命令後，應該再次請示，然後再採取行動，這樣就不至於鑄成大錯了。

一個公司的人事流動是正常的，對一個高明的部門主管來說，當有人走了以後，他要做的事情應該是如何通過自己的語言影響力來穩住留下來的人。但是，有很多部門主管並沒有注意到這一點。比如，一個公司的部門經理手下有 6 名職員，有一天，2 名職員提出辭職，這位經理感到很不安，他對留下來的 4 名職員說：「那些精明能幹的人都走了，我們的將來可是前途未卜了！」顯然，這句話得罪了留下來的 4 名職員，使部門的氣氛更加緊張。

也許這位部門經理對留下來的 4 名職員並無貶低之意，可是由於他的語言表達不準確，使這 4 名職員心理上產生了陰影，在日後的工作中，肯定會產生對抗情緒。

一個說話準確的人，總可以準確、流利地表達出自己的意圖，也能夠把道理說清楚，使別人樂意接受。當然，說話能夠做到雅俗共賞是最理想的，那將使你擁有更多的聽眾。但無論如何，為了準確傳達你的信息，應盡量不說有歧義的話。

說話要通俗易懂。如果聽者不是專家學者，那麼說話者應用淺顯、平易、樸實的語言，少用專業術語，更不可咬文嚼字，故作高深，否則

無異於在難為聽眾。如果聽者是具有較高文化素養的人，那麼說話者的語言可以稍微文雅些，讓自己的談吐符合他們的水平。由此可見，準確地把你的意思表達出來，是與他人進行交流的基礎。



{ 說話要尊重對方

尊重原則就是說話人所表達的言辭要能尊敬、重視對方，而不能侮辱、歧視、損害對方。尊重原則的把握不僅是言辭表達的要求，而且體現着說話人的品格修養。

漢代徐幹的專著《貴言》提出：「君子必貴其言，貴其言則尊其身，尊其身則重其道，重其道所以立其教。」事物都是相輔相成的，尊重別人，別人才會尊重你。俗話說，你敬我一尺，我敬你一丈，就是此理。你不尊重別人，別人也不會尊重你，結果，彼此都不溝通、合作，顯然達不到交際的目的。

90 高齡的文藝界老前輩夏衍可以說是尊人的典範，他臨終前感到十分難受。身邊的秘書說：「我去叫大夫。」正待秘書開門欲出時，夏衍艱難地說：「不是叫，是請。」隨後便昏迷過去，再也沒有醒來。想不到這一句簡短的尊重言辭，竟成了他的臨終遺言。他在臨終前還注意尊重別人，糾正秘書的失誤，因為這是他一貫的作風。

尊重原則，在下級對上級、學生對老師、孩子對父母這些層面，是容易做得到的。但倒過來，就不那麼容易了。因為他們彼此間分明存在

着一種身份地位的不平等，稍不注意，就會表現出不尊重的色彩。這一點，我們應該認真對待。

{ 說話必須有修養

眾所周知，美國出色的政治家富蘭克林的口才很好，事實上，這和他十分重視語言修養有很大關係。早年的富蘭克林曾做了一張表，上面列舉出各種他所要養成的美德。經過幾年的實踐力行，富蘭克林獲得了相當成就。可是，他又找出了一件和談話藝術有極大關係且應該養成的美德。我們來聽聽他的自述吧：

我在自我完善的計劃裏，最初想養成的有十二種美德。但是我的一個教徒朋友有一天對我說，大家都認為我太自傲，原因是我的驕傲常在談話中吐露。當辯論一個問題時，我不但固執地滿足我自以為正確的主張，而且有些輕蔑別人的樣子。我聽了他這話，立刻就想矯正這種缺點，因而在計劃表上的最後一行加了「虛心」這一條。

這樣不多久，我發覺改變後的態度使我獲益不少。因為事實告訴我，我無論在哪裏，若陳述意見時用謙虛的方式，會令對方容易接受；說錯了的話，自己也不致受窘了。

在我矯正的過程中，起初的確用了很大的毅力，但後來習慣漸成自然。數十年來恐怕很少有人見過我顯露驕傲之態吧！

在我改善這個習慣的過程中，我更能處處注意到談話的藝術。我時常提醒自己，別去做一個雄辯者，因而我和人談話時，字眼的選擇常常變成遲疑，技巧也時常有意愚拙，不過結果是我仍然甚麼意思都可以表達出來……

言語能力並非人天生的本能，而是後天練習的結果。口才的完善是很長一段時間內思想、語言行為、儀態、情緒等各個方面綜合磨煉的過程，也是提升內在修養的過程。

1· 尊重他人的意見

言語是人的思想的反映，尊重他人的意見，也就如尊重他這個人。但有些人為使自己的意見突出，引起他人對他談話價值的充分認同，常自覺不自覺地對他人意見加以貶低、否定，結果引發對方的不滿和對抗，不僅自己意見未得到重視，遭到冷落和否定，自己的形象也受到了貶損。有些人在發表己見時，恰恰採取相反的態度，他們會巧妙地從不同角度對已發表的意見加以肯定和褒揚，甚至採取順勢接話、補充發言的方式陳明己見，這樣別人就會保持一個積極良好的心態傾聽他們的高論。他們的意見圓滿發表了，他們的目的也達到了。

2·不與他人搶話爭話

自己有真知灼見希望盡快發表出來，這種心情是可以理解的。但你同樣也要給別人發言的機會，不能在他人侃侃而談時，硬是打斷對方的話頭，讓自己一吐為快；或者他人正欲發言時，你捷足先登，把別人已到嘴邊的話硬是擠回去。發表意見首先應具備的修養就是耐心，待別人充分發表了意見之後，或輪到你的次序時，你再發言也不遲，這不僅不會減輕你發言的分量，還會調動大家的情緒。

3·不說侮辱性話語

說到口才修養，不得不提口德，「德」可以說是口才的靈魂。生活中，有些詞語我們應盡可能避而不用，尤其是有關生理特點的胖豬、矮冬瓜、癩子、聾子，身份卑賤的乞丐、私生子、白癡……

一個注重言語修為的人，自然易於為他人所接受，他的話也就可能被別人認可。「文如其人」是從寫作角度說的，我們也完全有理由說「言如其人」。

{ 說話也要講分寸

「分寸」二字無處不在，日常生活中，不管是與人說話、交往，還

是辦事，時時處處都蘊藏着分寸的玄機。如果一個人在社會上不會把握分寸，就說不好話，辦不好事，更不用說愉快地與人交往了。

1991年11月，中國電影「金雞獎」與「百花獎」同時在北京揭曉，著名演員李雪健因為主演電影《焦裕祿》的主角焦裕祿而同獲這兩項大獎的「最佳男主角」獎。李雪健在頒獎會上致辭的時候說：「苦和累都讓一個好人——焦裕祿受了；名和利都讓一個傻小子——李雪健得了……」他話音剛落，全場掌聲雷動。

李雪健恰如其分地運用對比，既歌頌了焦裕祿的高尚品質，又表達了自己受之有愧的心情，話頭話尾很有分寸感，給人留下了美好而深刻的印象。

甚麼是分寸？從一定意義上說，分寸是一種不偏不倚、可進可退的中庸哲學。但中庸之道的抽象，不足以恰當地表述其中的內涵，而分寸之道，卻是一種被形象化了的尺度，更易於讓人明確地把握。

通常所說的「掌握火候」「矯枉過正」「過猶不及」「欲速則不達」等講的都是這種「火候」和「分寸」的問題。一方面，話說不到位不行，說不到位，別人可能理解不透，琢磨不出你的真實用意，你提出的想法或要求也不會被人重視和接受，非但事情辦不成，也常常不被人瞧得起，這樣怎麼能換取別人的欣賞與親睺呢？另一方面，話說得太過頭也

不行，要求太高，言辭太尖刻，讓人聽了不愉快，覺得你不識大體，不懂規矩，讓人敬而遠之，也同樣無法與人正常交往。

懂得講話技巧的人，能把一句原本並不十分中聽的話，說得讓人覺得舒服。要想立足於社會並取得成功，就一定要把握好說話的分寸。