



实用百科速查速用
shiyong baike sucha suyong

一本书囊括你想要掌握的常用说话技巧

说话技巧

速查速用大全集

最新升级版

一书在手 沟通无忧

京师心智（专业心理教育机构）著

案例
应用版

不可不知的
说话技巧
速查速用大全集

★百科全书式全面覆盖：宴会应酬、推销有术、职场博弈、谈判技巧、演讲魅力、电话沟通、情感交流、委婉含蓄、摆脱尴尬、说话尺度……

★深入浅出的精彩案例：经典案例+要点解析。与传统说话技巧读物的枯燥乏味相比，精彩的案例解析让不可捉摸的说话技巧变得生动形象又易于理解和复制。

★互动性、趣味性十足：实际案例+讲解分析案例的要点，同时穿插一些心理学行为分析，让您现学现用，欣喜不已。

★强大的实用和操作性：本书将说话技巧分为十大主题，逐一详细讲解。读者学习起来既清晰明了，又有针对性，轻松易懂。

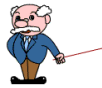


购书享超值服务（见封底）

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



全国Mini-MBA职业经理双证班 (24年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

24年正规管理类教育机构，中国第一代MBA教育机构，值得信赖！（+教授互动微信：122285053）

全国迷你MBA职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书：

| 认证项目 | 颁发双证（优秀毕业学员可免费升级EMBA学位证） | 学费 |
|----------------------|------------------------------|-------|
| 全国《职业经理》MBA高等教育双证书班 | 高级职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国：工商管理MBA课程实战班100% | 高级职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《人力资源总监》MBA双证书班 | 高级人力资源总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《生产经理》MBA高等教育双证班 | 高级生产经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《品质经理》MBA高等教育双证班 | 高级品质经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《企业总经理》MBA高等教育双证班 | 总经理高级资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《IE工业工程师》MBA高等教育双证 | 高级IE工业工程师资格证书+2年制MBA高等教育研修证书 | 1280元 |
| 全国《营销经理》MBA高等教育双证班 | 高级营销经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《项目经理》MBA高等教育双证班 | 高级项目经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《市场总监》MBA高等教育双证书班 | 高级市场总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《酒店经理》MBA高等教育双证班 | 高级酒店经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《人力资源管理师》MBA双证书班 | 高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA高等教育证 | 1280元 |
| 全国《企业培训师》MBA高等教育双证班 | 企业培训师高级资格认证+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《财务总监》MBA高等教育双证班 | 高级财务总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《营销策划师》MBA双证书班 | 高级营销策划师资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《行政总监》MBA高等教育双证班 | 高级行政总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《采购经理》MBA高等教育双证班 | 高级采购经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证 | 1280元 |
| 全国《工商管理培训教师资格》双证班 | 工商管理培训教师资格证+2年制MBA高等教育研修证书 | 1280元 |

| | | |
|---------------------|---------------------------------|--------|
| 全国《企业管理咨询师》MBA 双证班 | 高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |
| 全国《经济管理师》MBA 高等教育双证 | 高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班 | 高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《生产运营管理师》MBA 双证书证 | 高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| EMBA 高级企业管理人员课程 | EMBA 学位+EMBA 毕业 | 3580 元 |

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) **优秀学员可免费升级EMBA学位证书**

(高级职业经理资格证书样本)



(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

| | | |
|-----|------|---|
| 方式一 | 支付宝 | 支付宝账户：13684609885 户名：徐传有 微信转账：122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈) |
| 方式二 | 企业账户 | 企业帐号：562080100100076073 账号户名：哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行：兴业银行 哈尔滨新阳支行 |
| 方式三 | 中国银行 | 卡号：6217855300007073962 户名：徐传有 开户行：中国银行哈尔滨爱建支行 |
| 方式四 | 邮政储蓄 | 卡号：6217992600016909914 户名：徐传有 开户行：哈尔滨南马路支行 |
| 方式五 | 工商银行 | 卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行 |
| 方式六 | 农业银行 | 卡号：6228450176006094464 户名：徐传有 开户行：道外支行民众分理处 |

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户)，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451-88342620

【学校网站】<http://www.mhjj.net>

【微信客服】122285053

【微信公众号】MHJY1998

你该充电了！请参加24年热招:经理培训课

♥全国Mini-MBA《职业经理》双证班♥



你该充电了！中国第一代管理教育机构—美华教育 火热招生

图书在版编目 (CIP) 数据

说话技巧速查速用大全集：案例应用版：最新升级版 / 京师心智著. —2 版. —北京：中国法制出版社，2014. 4

(实用百科速查速用)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 5357 - 8

I. ①说… II. ①京… III. ①语言艺术 - 通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 075856 号

策划编辑 王 玥 (wangyue. fz@ gmail. com)

责任编辑 陈晓冉

封面设计 周黎明

说话技巧速查速用大全集：案例应用版：最新升级版

SHUOHUA JIQIAO SUCHA SUYONG DAQUANJI; ANLI YINGYONGBAN; ZUIXIN SHENGJIBAN

编著/京师心智

经销/新华书店

印刷/

开本/710 × 1000 毫米 16

印张/ 14.75 字数/ 328 千

版次/2014 年 5 月第 2 版

2014 年 5 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5357 - 8

定价：32.80 元

北京西单横二条 2 号

值班电话：66026508

邮政编码 100031

传真：66031119

网址：<http://www.zgfzs.com>

编辑部电话：66054911

市场营销部电话：66033393

邮购部电话：66033288

(如有印装质量问题，请与本社编务印务管理部联系调换。电话：010 - 66032926)

一本书学会说话技巧

初次见面，如何跟新朋友打招呼，才能给对方好感？

参加商务酒宴，你打算说什么？怎么说？

同事之间、同学之间、亲友之间有哪些说话技巧，又有哪些说话禁忌？

和老板谈加薪的方式、方法你掌握了吗？

电话传递的除了谈话内容，你知道还有什么吗？

尴尬事接连不断，怎么说才能解围？

销售精英都有哪些口才秘籍？

.....

二战期间，人们把“口才、智慧和原子弹”看作生存和竞争的三大法宝。随着科技和社会的不断发展，二十世纪六十年代以后，人们又把“金钱、科技和口才”当做新三大制胜法宝。纵览社会变迁不难看出，口才是人类生存、竞争、发展所需的不变的重要元素。

在现代社会里，人离不开说话，犹如鱼离不开水。我国现代著名散文家朱自清说：“人生不外言动。除了动，就只有言。所谓人情世故，一半是在说话里。”美国成功学大师戴尔·卡耐基也曾说过：“一个人的成功，15%取决于知识和技术，85%取决于沟通，即发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”美国人类行为科学研究学者汤姆斯也曾说过：“发生在成功人士身上的奇迹，至少有一半是由口才决定的。在很大程度上，口才甚至能够直接决定一个人的命运。”

的确，语言是通达人心、说服他人的基本途径。因而对于现代人而言，拥有随机应变、脱口而出的语言表达能力是十分必要的。一个人，只有用语言将自己的所思所想清楚地表达出来，才能够让众人看到自己的智慧、优雅、博学 and 内涵，才能得到周围人的重视和喜爱。

那么，怎样才能拥有好口才呢？为大家分忧解惑，这正是编写《说话技巧速查速用大全集》一书的目的。

本书共分为十章，编者从宴会应酬、推销有术、职场博弈、谈判技巧、演讲魅力、电话沟通、情感交流、曲径通幽、摆脱尴尬、说话尺度十大主题，为读者提供丰富实用的说话技巧。此外，书中的场景案例生动详尽，每个案例后面还有画龙点睛的“要点解析”，使读者在增长知识的同时，提高自己的语言表达能力。

自古成大事者无不长于说话。我们真心希望本书能帮你掌握高超的说话技巧，帮你成为一个善于说话的人，助你摆脱平凡，用语言打开一片广阔的天地，最终走向辉煌，走向成功。

目 录

Contents

宴会应酬篇——以酒会豪杰，说比喝重要

| | | | |
|--------------------|----|---------------------|----|
| ◎怎样拒绝朋友的酒杯····· | 1 | ◎如何平复宾客的焦虑情绪····· | 12 |
| ◎女士怎么拒酒····· | 2 | ◎借景祝酒，调节气氛····· | 13 |
| ◎如何给上级敬酒····· | 2 | ◎抓住劝酒者的漏洞来拒酒····· | 13 |
| ◎“借景祝酒”是怎么一回事····· | 4 | ◎善用祝酒辞，打开话匣子····· | 14 |
| ◎婚宴场合如何祝酒····· | 4 | ◎醉酒后也要讲究说话分寸····· | 14 |
| ◎酒宴迟到，怎么办····· | 5 | ◎酒后泄密谁之过····· | 15 |
| ◎怎样劝酒才算合理····· | 6 | ◎不会喝就得会说····· | 15 |
| ◎酒桌尴尬，如何化解····· | 7 | ◎满面笑容，好话说尽····· | 16 |
| ◎如何恰当使用劝酒词····· | 7 | ◎一人向隅，举座不欢····· | 16 |
| ◎主婚人的祝酒辞应该怎么说····· | 8 | ◎酒桌说话，切忌插嘴····· | 17 |
| ◎感情真挚的祝酒辞暖人心····· | 8 | ◎酒桌巧接话茬····· | 18 |
| ◎祝酒辞如何结尾····· | 9 | ◎在酒桌上拍马屁····· | 19 |
| ◎如何幽默地劝酒····· | 10 | ◎恭维加激将，最佳的劝酒技巧····· | 19 |
| ◎饭局敬酒，有哪些学问····· | 10 | ◎劝酒也要有度····· | 20 |
| ◎借酒说话也是劝酒妙招····· | 11 | ◎不能反过来灌上司····· | 21 |
| ◎喜庆场合，如何劝酒····· | 11 | ◎借物生情的酒桌艺术····· | 22 |
| ◎劝酒无果，怎么办····· | 12 | | |

推销有术篇——掌握销售口才，争做销售精英

| | | | |
|-------------------|----|------------------|----|
| ◎先确定目标对象，再推销····· | 23 | ◎推销员不一定非要多说····· | 23 |
|-------------------|----|------------------|----|

| | | | |
|-------------------------------|----|----------------------|----|
| ◎主动为客户找理由 | 24 | ◎帮顾客想一个万全之策 | 38 |
| ◎如何让客户喜欢你 | 25 | ◎超常发挥的擦鞋匠 | 38 |
| ◎给对方留些说话的机会 | 26 | ◎如何在销售中巧妙地询问 | 39 |
| ◎推销有时不用绕弯子 | 26 | ◎怎样与顾客建立朋友关系 | 40 |
| ◎条理清晰,让对方更理解你 | 27 | ◎避免争端,善于让步 | 41 |
| ◎关注顾客的真实需求 | 27 | ◎善于赞美的推销员 | 41 |
| ◎小心顾客使用“疯言沙拉效应法” 对付你 | 29 | ◎具有人情味的销售语言 | 42 |
| ◎适当的情感铺垫有助于推销 | 30 | ◎换种方式推销 | 43 |
| ◎脾气暴躁的客户,如何应对 | 30 | ◎用开场白引起客户的兴趣 | 43 |
| ◎最适合的才是最好的 | 31 | ◎销售精英的成功法则 | 44 |
| ◎切忌与顾客争论 | 32 | ◎销售制胜的法宝 | 45 |
| ◎大胆说出自己的想法 | 33 | ◎说服顾客需要掌握的技巧 | 46 |
| ◎顺水推舟的推销口才 | 34 | ◎触碰别人的隐私是销售大忌 | 47 |
| ◎灵活转移话题是妙招 | 34 | ◎善于观察,抓住顾客的闪光点 | 47 |
| ◎推销理由要充分、得当 | 35 | ◎推销时需要用到的对比原理 | 48 |
| ◎如何勾起顾客的购买欲 | 35 | ◎说得多,不如问得多 | 49 |
| ◎如何让你的顾客信任你 | 36 | ◎书商的营销策略 | 50 |
| ◎怎样化不利为有利 | 37 | ◎销售人员的开场白 | 50 |
| ◎怎样增强销售说服力 | 37 | ◎算账的艺术 | 51 |

职场博弈篇——说出“金饭碗”

| | | | |
|---------------------|----|---------------------|----|
| ◎换种方式消除隔阂 | 52 | ◎提加薪要会说 | 59 |
| ◎勇敢承担过失 | 53 | ◎如何建立职场威信 | 59 |
| ◎巧治职场说教者 | 53 | ◎站在自我炫耀者面前 | 60 |
| ◎接受不同的观点 | 54 | ◎向领导诉苦 | 60 |
| ◎求职面试谈缺点 | 55 | ◎点到为止,言简意赅 | 61 |
| ◎请同事帮忙,首先要赞美他 | 55 | ◎置身职场,要善于学习 | 62 |
| ◎真正聪明者笑自己 | 56 | ◎控制情绪,接纳意见 | 63 |
| ◎对付喋喋不休者的高招 | 57 | ◎套近乎,职场之外的口才 | 64 |
| ◎职场中的越级行为不可取 | 57 | ◎闪避式回答 | 64 |
| ◎职场打招呼是一门学问 | 58 | ◎和高层共处一室时,说什么 | 65 |

| | | | |
|---------------------|----|-------------------|----|
| ◎如何应对新上司 | 65 | ◎以毒攻毒制胜法则 | 71 |
| ◎赏不逾时，该表扬时就表扬 | 66 | ◎如何应对职场说谎者 | 72 |
| ◎拒绝形式化的职场招呼 | 66 | ◎有条理地诉说苦衷 | 72 |
| ◎领导应掌握的批评技巧 | 67 | ◎分享秘密，拉近关系 | 73 |
| ◎要忍耐同事的诋毁 | 68 | ◎如何做好自我介绍 | 73 |
| ◎防范打探隐私者 | 69 | ◎勇敢地把话说出 | 74 |
| ◎如何应对爱抱怨的同事 | 69 | ◎少把“我”字挂在嘴边 | 75 |
| ◎职场是非，只能听，不能说 | 70 | ◎“非你莫属”的错觉 | 76 |
| ◎领导的说话准则 | 71 | | |

谈判技巧篇——口才与智力的角逐

| | | | |
|----------------------|----|-----------------------|-----|
| ◎始终掌握谈判主动权 | 77 | ◎提问也要讲究技巧 | 90 |
| ◎谈判前需注意的细节 | 78 | ◎谈判中的相互试探 | 91 |
| ◎对方迟到，怎么办 | 79 | ◎谈判时证据的准备很重要 | 91 |
| ◎声东击西巧谈判 | 80 | ◎掌握谈判的主动权得靠说 | 92 |
| ◎对方想撕毁合同怎么办 | 81 | ◎谈判无果，可以尝试激将 | 93 |
| ◎寻找双方都能接受的方案 | 81 | ◎和上司谈判要讲究技巧 | 94 |
| ◎谈判气氛略显沉闷怎么办 | 82 | ◎礼貌、尊重是谈判的前提 | 94 |
| ◎谈判勿吃“回头草” | 82 | ◎知己知彼百战百胜的谈判策略 | 95 |
| ◎不轻易答复，吊起对方的胃口 | 83 | ◎如何在绝境中扭转局势 | 96 |
| ◎与谈判无关的话题不要争论 | 84 | ◎争取最有利的合作条件 | 96 |
| ◎打好谈判外围战 | 84 | ◎以退为进的谈判技巧 | 97 |
| ◎“层层剥笋”助谈判 | 85 | ◎谈判要时刻保持警惕 | 98 |
| ◎从对方得意的事情说起 | 86 | ◎谈判中遇到突发状况怎么办 | 98 |
| ◎老板如何与员工谈薪酬 | 87 | ◎使用间接法与客户谈判 | 99 |
| ◎谈判出现僵局，怎么办 | 87 | ◎卡耐基的谈判策略 | 99 |
| ◎如何应对拉锯式谈判 | 88 | ◎“隐形老板”在关键时刻作用大 | 100 |
| ◎谈判一定要以客观为据 | 89 | ◎黑白脸谈判策略 | 101 |
| ◎谈判前先了解对方的谈判习惯 | 90 | ◎用语言刺激对方的神经 | 101 |

演讲魅力篇——人人都是演说家

| | | | |
|----------------------|-----|--------------------|-----|
| ◎以获取成功的经验做后援 | 103 | ◎演讲是一门综合性艺术 | 115 |
| ◎自嘲式演讲开头 | 104 | ◎真心诚意地赞赏听众 | 115 |
| ◎拉近与听众之间的距离 | 104 | ◎充满激情的结尾 | 116 |
| ◎演讲时过于紧张怎么办 | 105 | ◎演讲不是背书 | 117 |
| ◎令演讲具有画面感 | 106 | ◎用权威加重自己的观点 | 118 |
| ◎用细节渲染你的演讲 | 107 | ◎用幽默的话结束演讲 | 118 |
| ◎言不在多，达意则灵 | 107 | ◎接过话头，瞬时发挥 | 118 |
| ◎良好的演讲态度很重要 | 108 | ◎如何引起听众的共鸣 | 119 |
| ◎演讲要以听众为主体 | 108 | ◎演讲中的排比句式 | 119 |
| ◎提前为演讲调节气氛 | 109 | ◎怎样进行反问式演讲 | 120 |
| ◎用演讲节奏控制演讲气氛 | 109 | ◎明确演讲目的 | 120 |
| ◎肢体语言助演讲 | 110 | ◎演讲者的临场应变能力 | 121 |
| ◎随机应变，灵活掌握演讲时间 | 111 | ◎把景象运用在演说中 | 121 |
| ◎用适合自己的表达方式演讲 | 112 | ◎运用设问，引出你的观点 | 122 |
| ◎精彩的演讲开头 | 112 | ◎演讲中的近因效应 | 122 |
| ◎用真情实感打动听众 | 113 | ◎鼓励听众参与演讲 | 123 |
| ◎通过故事，诠释主题 | 114 | ◎幽默是绝佳的润滑剂 | 123 |
| ◎阶升法演讲 | 114 | | |

电话沟通篇——用电话传递你的热度

| | | | |
|------------------------|-----|-------------------|-----|
| ◎接通电话的前 10 秒，怎么说 | 125 | ◎公司能否打私人电话 | 129 |
| ◎电话销售需要借点“东风” | 125 | ◎切忌立刻拿起听筒 | 130 |
| ◎怎样激起对方的兴趣 | 126 | ◎电话不应随便应答 | 131 |
| ◎如何应对外接线员 | 127 | ◎通话期间不应随便插嘴 | 131 |
| ◎电话传递出去的不只是声音 | 127 | ◎打电话的时机需注意 | 131 |
| ◎与领导通话，要讲究方式方法 | 128 | ◎称呼要得当 | 132 |
| ◎电话诉苦惹人厌 | 128 | ◎如何与下属电话沟通 | 132 |
| ◎每一次通话都需礼貌对待 | 129 | ◎接电话前先调整心情 | 133 |

| | | | |
|-------------------|-----|--------------------|-----|
| ◎初次联系一定要有礼貌····· | 133 | ◎服务不到位时怎么办····· | 137 |
| ◎电话铃声响几声接最合适····· | 133 | ◎商务电话，一定要说清情况····· | 138 |
| ◎拖拖拉拉的顾客怎样应对····· | 134 | ◎接电话的口才技巧····· | 138 |
| ◎电话的开头语怎么说····· | 135 | ◎电话交谈时的语气····· | 139 |
| ◎怎样挂电话最合适····· | 135 | ◎给对方考虑的时间····· | 139 |
| ◎详细说出对方的名字····· | 136 | | |

情感交流篇——话入肺腑如品茗，真心之言情更浓

| | | | |
|----------------------|-----|----------------------|-----|
| ◎善于弥补自己的过失····· | 141 | ◎赞美的力量远胜于批评····· | 152 |
| ◎出现裂痕的友情怎样修复····· | 142 | ◎如何幽默地处理矛盾····· | 153 |
| ◎碰到吹毛求疵的人怎么办····· | 142 | ◎夫妻感情要通过真诚沟通维护····· | 154 |
| ◎当朋友失意时，你要怎样劝慰····· | 143 | ◎如何说话才能起到实效····· | 154 |
| ◎如何给予朋友建议····· | 144 | ◎坦然接受批评····· | 155 |
| ◎当人处于情绪低谷时最需要什么····· | 144 | ◎情感交流应在每时每刻····· | 155 |
| ◎夫妻也需要说情话····· | 145 | ◎夫妻谈话，要注意气氛····· | 156 |
| ◎应该如何对付滋事者····· | 145 | ◎孩子犯错时，父母如何进行沟通····· | 157 |
| ◎夫妻吵架，调解人应如何处理····· | 146 | ◎学会宽容的女教师····· | 157 |
| ◎多给予他人同情与尊重····· | 147 | ◎通过道歉挽回友情····· | 158 |
| ◎换种方式表达“吃醋”····· | 147 | ◎诚恳向对方说明原因····· | 158 |
| ◎怎样让他人接受你的劝告····· | 148 | ◎老师应如何与学生磨合····· | 159 |
| ◎怎样和孩子沟通····· | 149 | ◎让对方感受到你的诚恳····· | 160 |
| ◎怎样劝说有轻生念头的朋友····· | 150 | ◎面对嘲讽，风趣化解····· | 160 |
| ◎怎样让婚姻永葆美满、幸福····· | 151 | ◎巧言收服捣蛋学生····· | 161 |
| ◎怎样才能使人信服于你····· | 151 | ◎妙语打动岳父····· | 162 |
| ◎妻子的激励帮助丈夫成功····· | 152 | | |

委婉含蓄篇——曲径通幽，直言曲说的口才魅力

| | | | |
|------------------|-----|------------------|-----|
| ◎如何拒绝又不伤害感情····· | 163 | ◎怎样拒绝才能让人接受····· | 164 |
|------------------|-----|------------------|-----|

| | | | |
|--------------|-----|----------------|-----|
| ◎如何含蓄地表达不满 | 164 | ◎绵里藏针的说话技巧 | 176 |
| ◎间接表达拒绝之意 | 165 | ◎晓以利害,让对方自己做决定 | 177 |
| ◎怎样拒人于无形之中 | 165 | ◎女士怎样暗示男士 | 177 |
| ◎拒绝要讲究技巧 | 166 | ◎拒绝“保密性问题”提问 | 178 |
| ◎拒绝时要绕个弯子 | 167 | ◎事缓则圆,曲则全 | 178 |
| ◎装聋作哑表拒绝 | 168 | ◎含蓄暗示,提醒对方 | 179 |
| ◎装傻充愣表拒绝 | 168 | ◎不宜明说的事最好含糊其辞 | 179 |
| ◎借他人之口表拒绝 | 168 | ◎含蓄委婉,直言曲说 | 180 |
| ◎怎样说“不”最合适 | 169 | ◎顺水推舟,将事情圆滑处理 | 181 |
| ◎以幽默的方式婉拒美女 | 169 | ◎幽默地拒绝更容易让人接受 | 181 |
| ◎避实就虚表拒绝 | 170 | ◎利用推脱的方式表拒绝 | 182 |
| ◎怎样拒绝不切实际的要求 | 170 | ◎不伤情面的拒绝 | 183 |
| ◎怎样拒绝才能不得罪人 | 171 | ◎把实质的问题虚构化 | 183 |
| ◎如何拒绝领导的额外安排 | 171 | ◎怎样拒绝商场的劝购 | 183 |
| ◎委婉拒绝同事的好奇打探 | 172 | ◎话有时不能直说 | 184 |
| ◎如何拒绝违反原则的事 | 172 | ◎模糊表态 | 184 |
| ◎碰到脸皮厚的人怎么办 | 173 | ◎含蓄委婉地批评员工 | 185 |
| ◎如何应对父母的拒绝 | 174 | ◎想象类比表拒绝 | 185 |
| ◎怎样婉拒好友的邀约 | 174 | ◎利用话里藏话暗示他人 | 186 |
| ◎上司的邀约如何拒绝 | 175 | ◎向对方提出笼统的要求 | 186 |
| ◎如何应对示爱者 | 175 | ◎如何表达不满 | 187 |

摆脱尴尬篇——遇事莫慌,妙语化解

| | | | |
|-------------|-----|---------------|-----|
| ◎尴尬不怕,玩笑解围 | 188 | ◎淡定处理尴尬 | 193 |
| ◎公共场合如何摆脱尴尬 | 188 | ◎尴尬的调和剂是什么 | 193 |
| ◎政客是如何化解尴尬的 | 189 | ◎如何化解舞台尴尬 | 194 |
| ◎机智应变,巧解尴尬 | 189 | ◎因荒谬造成的僵局怎样打破 | 194 |
| ◎妙语化解尴尬气氛 | 190 | ◎更正错误,打破僵局 | 195 |
| ◎尴尬时刻如何圆场 | 191 | ◎怎样才能做到不失形象 | 196 |
| ◎小幽默化解大尴尬 | 191 | ◎巧用措辞,化解尴尬 | 196 |
| ◎如何化解尴尬局面 | 192 | ◎机智幽默化解尴尬 | 197 |
| ◎主动打破僵局 | 192 | ◎出现口误要及时更正 | 197 |

| | | | |
|---------------------|-----|----------------------------|-----|
| ◎巧言打破尴尬 | 197 | ◎特定场合下的尴尬处理办法 | 202 |
| ◎故意找茬带来的尴尬 | 198 | ◎如何应对故意挑衅者 | 203 |
| ◎尴尬时不妨自嘲一下 | 198 | ◎转移注意力，摆脱尴尬 | 203 |
| ◎将问题抛给对方 | 199 | ◎如何化解因突发情况造成的尴尬 | 204 |
| ◎如何应对有意刁难 | 199 | ◎外交场合的尴尬如何化解 | 204 |
| ◎利用歧义弥补口误 | 200 | ◎如何应对突如其来的诋毁 | 205 |
| ◎顺水推舟巧解围 | 200 | ◎站在对方的角度考虑问题 | 205 |
| ◎适当的自嘲，化不利为有利 | 201 | ◎以“赎罪”式的自我调侃化解 尴尬 | 206 |
| ◎如何从尴尬的境地中脱离 | 201 | | |
| ◎首映式上的尴尬问题 | 202 | | |

说话尺度篇——说话讲分寸，做人留余地

| | | | |
|------------------------|-----|----------------------|-----|
| ◎开玩笑要注意场合 | 207 | ◎珍视情谊，学会保守秘密 | 215 |
| ◎玩笑过火，伤及自尊 | 208 | ◎说话有度，“随便”少挂嘴边 | 216 |
| ◎谎话不能编得过头 | 208 | ◎批评要适可而止 | 217 |
| ◎蜻蜓点水，点到即止 | 209 | ◎说话尺度，学问大 | 217 |
| ◎先得寸，再进尺 | 209 | ◎话不在多，在于精 | 218 |
| ◎旁敲侧击的说话艺术 | 210 | ◎谨慎自己的言行 | 219 |
| ◎顺耳、逆耳要视情况而定 | 211 | ◎欲扬先抑的批评方式 | 219 |
| ◎劝解有度，说话有方 | 211 | ◎恭维有度的说话艺术 | 220 |
| ◎探望病人的话要得当 | 212 | ◎激将有度，奇效尽显 | 221 |
| ◎口无遮拦是说话大忌 | 212 | ◎和陌生人说话，要掂量 | 221 |
| ◎伤人之言少说 | 213 | ◎说话把握分寸，先要读懂对方 | 222 |
| ◎寒暄也要讲究度 | 213 | ◎初次见面，说话要三思 | 223 |
| ◎静坐常思自己过，闲谈莫论他人非 | 214 | | |

宴会应酬篇

——以酒会豪杰，说比喝重要

中国式饭局，觥筹交错间皆是人情世故。如果你不能说，就得会喝；如果你不能喝，就得会说。总之，你要在饭局酒宴上适当地表现一下。如果你哪方面都占不着，只会给人留下“平庸之辈”的印象。相比之下，喝靠的是量和胆，而说则要复杂得多，这要求我们既要具备临场应变的能力，还要有一定的学识和丰富的社会经验……总之，在酒桌上一定要会说才行。

怎样拒绝朋友的酒杯



经典案例

JING DIAN AN LI

小田为人风趣幽默，待人友善，是同事、朋友心目中的老好人。大家平时没事干的时候，总是喜欢和他在一起，吃吃饭、聊聊天。可让人费解的是，朋友们虽然都很喜欢小田，却不怎么喜欢和他喝酒。每次小田在饭桌上提出喝酒助兴，大家都会面露难色。这是因为什么呢？原来小田嗜酒如命，不陪他喝个痛快，他就不会轻易让你离开饭桌。喝点酒本来没关系，但所谓凡事都要有个度，酒多伤身。可是没有几个人能抵挡住小田的盛情邀请。

小田最擅长欲抑先扬的劝酒术。在酒桌上，他每次都会先恭维对方是“高人”或“朋友”，再举杯敬酒，让对方骑虎难下。因为小田已经恭维在先，如果不喝，

就不配为“高人”，不配做“朋友”。

不过，有一天，小田遇到了对手。

一次，在酒席上，小田又故伎重演，劝朋友小陈喝酒。他说：“小陈啊，大家朋友一场，难得今天聚一块儿。你要是不喝，就太不够朋友了。”没想到小陈对此早有准备，面对小田端起的酒杯，小陈假装面露难色地苦笑着说：“朋友啊，我今天实在是不能喝了，再喝我的命就没了啊。你要是把我当朋友，今天就放过我吧。我这次的酒先欠着，下次一并补上！”

小田是酒场高手，小陈的话都说到这份儿上了，他又怎么好意思再劝小陈喝酒呢？



要点解析

“你要是不喝，就太不够朋友了”，“你要是把我当朋友，今天就放过我吧”，这两句简短的对话，让我们明显能够感受到小田的劝酒语讲得实在是高明，而小陈的拒酒语说得却更为精妙。

“以子之矛，攻子之盾”是酒桌上惯

用的口才术，即拿对方的观点、方法或言论将压力转向对方。小陈的言下之意再清楚不过：你今天要是逼我喝酒，就不够朋友！劝酒者都有一个心理：喝也罢，不喝也罢，口头上都必须承认是朋友，是兄弟。因此，抓住这个特点予以“反击”，劝酒者自然会因为碍于“朋友”的情面，不得不放弃。

女士怎么拒酒



经典案例

JING DIAN AN LI

李萍陪同丈夫去参加朋友的生日聚会。聚会上，丈夫的好朋友们大有不醉不归的架势，这让李萍担忧不已。多年好友了，聚在一起不容易，她实在不好意思不让丈夫喝，可是丈夫有胃病，前不久还住过院，她很担心丈夫一时兴起，不顾身体陪大家一喝到底。这时被大家戏称为“酒神”的孙某站了起来，端起酒杯要给李萍的丈夫敬酒。李萍的反应也很迅速，先于丈夫站了起来。她举起手中的酒，对孙某以及酒席上其他几位朋友说：

“各位朋友，我丈夫身体不好，前段时间才出院，医生特地关照他不能喝太多酒，不能吃辛辣刺激的食物。因为要想把身体养好，必须得先养胃。今天他见大家都很高兴，所以就喝了几杯。大家都是多年的朋友了，请多多包涵。为了不扫大家的兴，我替他敬各位一杯。我先干为敬了！”

女将出马，哪有不让的道理。大家都

纷纷举起酒杯，一来是表示对李萍的敬意，二来是对李萍所说的话表示理解。



要点解析

酒席上，男士由于碍于情面，很难拒绝朋友的酒杯，而女士就不一样了，无论女士给出何种缘由，都能得到人们的理解。如果女士站起来帮丈夫挡酒，说明丈夫确有不便之处，一方面能够获得大家的理解，另一方面也能帮丈夫解围。

如何给上级敬酒



经典案例

JING DIAN AN LI

这几天小李的心情非常低落，朋友的盛情邀约他婉拒，女朋友提议一起去看《碟中谍4》，他也没兴趣。这可把他的女朋友给气坏了，和他大吵了一架。大吵后，他才道出了心情不佳的原委。

“不知为啥，这几天经理对我的态度很冷漠。每次见到他，我都会很客气，礼貌地称呼他‘张经理’，态度十分谦逊。可不知什么原因，张经理见到我总是板着脸。我和他打招呼，他理也不理。前几天还好好的，怎么突然就对我如此冷漠？是不是我做错了什么？”小李无可奈何地问女朋友。

“会不会是你们公司有人在张经理跟前恶意诋毁你？”

“我也是这么想的。以前经理特别器重我，曾多次公开表扬我，我对经理也是由衷地感激和尊敬。尽管单位里有不少人

喜欢在背后搞‘小团体’，但我从来不参与，也从未在背后议论别人。所以我觉得肯定有人嫉妒我，故意在张经理面前说我坏话。”

“俗话说得好，身正不怕影子斜。你直接找张经理谈呗，有误会一定要主动、及早解决，越拖到最后越难解。”女友认真地对小李说。

“这样太直接了吧！你都不知道这几天张经理的脸色有多可怕，我都不敢看他。尤其是他的眼神，杀气太重了！”小李略有不安地说。

“那你可以‘曲线救国’，先去找刘秘书探探底，看到底是怎么回事！”

第二天，小李就约了张经理的得力助手刘秘书一起吃饭，顺便向他“倾诉”了一番。

刘秘书听了小李的诉说后哈哈大笑，他说：“你啊，活该，就是你把张经理给得罪了！”

“怎么可能，我做错了什么？”小李委屈地说。

“你还记得上周日在景泰大酒店的那个晚宴吗？你还记得你给经理敬酒的那一刻吗？”

小李说：“当然记得，可是我在酒桌上非常谨慎，没有任何失态的表现呀！我是第一个给经理敬酒的。当时我高举酒杯对经理说：经理，你随意，我干！”

刘秘书说：“问题就在这，你的态度当然是诚恳的，可是你敬酒的方式简直是愚蠢至极。”

小李不解地问：“此话怎讲？”

刘秘书接着说：“那天，我见你向张经理敬酒，身子笔挺，一只手举着酒杯，

而且举得很高，比张经理的酒杯高出足足有20公分，给人一种居高临下的感觉，看上去不是你向张经理敬酒，倒像是经理向你敬酒了。我当时就发现张经理面有愠色。那是什么场合，你知道吗？你的行为如此不合礼节，明显让人觉得你对领导无半点恭敬。张经理向来都是一个很注重细节的人，尤其是在礼节方面，可谓是非常严苛。我们这帮手下，‘战战兢兢’地在张经理身边工作了三四年，容易吗？年轻人，初入职场，努力工作是一方面，工作之外的事情也要多揣摩学习啊！这下你知道问题的所在了吧！不过没关系，张经理就是想‘吓唬吓唬’你，让你提心吊胆几天，过几天就好了。等他心情好了，你找个机会跟他解释一下即可！”

听了刘秘书的话，小李才恍然大悟。



要点解析

酒桌敬酒学问之深，礼节之杂，令人难以想象。小李的故事令人哭笑不得，但也足够让职场新人反思。当下级向上级领导敬酒时，下级应该毕恭毕敬地站着；要面带微笑；双手捧杯，酒杯的高度不能超过领导的酒杯；喝酒的时候，要微微地欠着身子，说声：领导您请！领导没有举杯的时候，你千万不能先喝；等领导喝了，你才能喝。故事中的经理为什么会对小李如此冷漠，相信正在阅读此文的您，也有答案了吧。所以在此提醒初入职场的朋友们，一定要在酒桌上找准自己的位置。千万别在酒把你喝倒之前，先被“酒礼”给扳倒啊！

“借景祝酒”是怎么一回事



经典案例

JING DIAN AN LI

1957年，周恩来总理访问尼泊尔。他在加德满都市民的欢迎酒会上发表的讲话，直到现在还被人们津津乐道。人们无不被周总理的口才、学识、胸襟和胆识所折服。

在欢迎酒会一开始，周总理就提到中尼边境巍峨雄伟的喜马拉雅山。面对在场的嘉宾，他饱含深情地说：“当我们大家齐聚在这片神奇的土地上，同千千万万的尼泊尔人民在一起的时候，过去的珍贵回忆就浮现在我的眼前。虽然在我们两国之间，横亘着世界上最险峻巍峨的喜马拉雅山，却阻挡不了我们两国人民自古以来友好往来！”

结尾处，周总理又一次提到喜马拉雅山：“在我要结束讲话的时候，我祝中国和尼泊尔两国的友谊，像喜马拉雅山那样巍峨永存。喜马拉雅山巍峨高大、不可撼动，是我们两国友谊长存、牢不可破的象征。来，让我们一起举杯，为我们的友谊举杯！”

同一座山，在讲话的开头和结尾处，被周总理赋予了不同的色彩，而且都十分贴切。周总理巧借地理环境的景——“喜马拉雅山”——来反衬中尼两国人民友谊之深厚，历史之悠久，实在是令人佩服！



要点解析

“借景”是园林艺术中的一个术语，是指在园林建造中用开创设门手法，使院内之人透过吊床华门能看到园外之景，而且在感觉上外景与内景似隔非断，甚至浑然一体。

祝酒艺术在本质上是一种展现内功的艺术，只有腹藏锦绣，才能口吐华章。祝酒者与听众的感情互染、互通，思想上的互促，都是在特定的情境下进行的。情境本身是相对静止的，但机智的祝酒者总能巧借情境，化静为动，让情境助自己一臂之力。聪明的祝酒者深得借景之精髓，能恰到好处地使得情境为我所用，达到意想不到的结果。

婚宴场合如何祝酒



经典案例

JING DIAN AN LI

马总最近参加了一对新人的婚礼。当新郎新娘向马总敬酒时，马总面露笑容，优雅大方地从座位上站了起来，缓缓地举起酒杯，但是他没有立刻将酒喝下去，而是淡定优雅地看了看座的其他宾客，然后又目光诚恳、真挚地看着面前的一对新入说道：“在这金秋十月的大好日子里，我非常荣幸地接到了你们的喜帖，喜气洋洋地赶来。新郎的潇洒、新娘的美貌，可謂是今年秋天最美丽的画面。秋天是丰收的季节，所以在此，我预祝你们的生活、事业像秋天一样硕果累累。”

马总此语一出，立即博得了现场宾客的一阵热烈掌声。新郎新娘听了马总的话

后，更是露出幸福的微笑。



在一对新人的婚礼上，新郎新娘不停地穿梭于席间，给来宾敬酒，作为来宾，在接受新人的敬酒时，也需要说一些祝酒辞。它们在向新人表达祝福意愿的同时，也活跃了酒桌上的气氛。可是参加婚礼的客人无数，怎样在众多宾客面前展现才华，让自己的祝酒辞显得有新意，还真不是一件容易的事。

聪明的人肯定不会被一个小小的祝酒辞难住，他们总是会跳出常规的思维模式，从各个方面找到突破口，说出一番精彩的、令人印象深刻的祝酒辞。比如说案例中的马总，巧妙地借助季节表达祝福意愿，令在场的人无不心悦诚服。当然除了运用季节、天气、气候之外，日常生活中的种种事物都可以成为你“借助”的对象，只要你愿意。

酒宴迟到，怎么办



一群要好的朋友聚会，如果你因为一些事情迟到，肯定会受到一定的惩罚，否则太对不起那些按时到达的人了。因为大家都是关系很要好的朋友，所以这点小错误，大家都不会太计较。但即便如此，你也“难逃一劫”，毕竟你有错在先。所以，就心甘情愿地接受朋友的小惩罚吧！

小胡最近参加大学同学的聚会，因为

路上堵车，所以迟到了20分钟。等他到达指定的餐厅时，大家已经开始喝酒吃饭了。小胡刚坐下来，还没来得及说话，好朋友小王就端起酒杯，开始对小胡展开攻势了。

“哎呀，大家毕业后就聚少离多了！你看，今天能聚到一块儿，真是挺不容易的。人家小白家住那么远，而且晚上还有会要开，都早早赶来了，你看你，这么千载难逢的机会，你还迟到。是不是要自罚三杯以示歉意呢？”

小胡假装一脸苦相地说：“今天迟到，真不是哥们儿我不给力啊，实在是北京的交通太不给力啊！请大家原谅啊！”

听了小胡的话，坐在对面的小刘笑着端起了酒杯站起来，说：“哎呀，小胡啊，罚酒三杯本来就是一项不成文的规定。你看你，三杯酒还没下肚，就先忙着解释，还把责任推卸在了交通上。我们大家不也在北京嘛，我看真正不给力的不是北京的交通，是你啊！哈哈，既然你这么不给力，那么我们也就不给力了。来，你先把小王的那三杯喝了，吃两口菜，我这还有三杯等着你呢。为啥灌你，就不解释了。”说完，小刘就哈哈大笑了起来，其他同学也哈哈大笑了起来。小胡怎会不懂酒场之礼，他故意露出一脸“无奈”的表情，愣是连喝了六杯才过关。



“罚酒三杯”是中国人独特的劝酒方式。罚酒的理由五花八门，最为常见的，是对酒席迟到者罚酒三杯。使用此方法，还要充分调动其他在场者的力量，争取让

大家认同你的说法，然后鼓动其他人，一起给对方施加压力。一般来说，只要挑出的毛病不是牵强附会或是无理取闹，被罚的人都会甘愿接受的。

怎样劝酒才算合理



经典案例

JING DIAN AN LI

刚步入职场的小刘，工作不久就赶上了公司全体员工聚餐。领导安排聚餐，也是想让各位新人借此机会多和老员工交流感情，建立友谊。因为员工的友谊坚固，大家拧成一股绳，公司才会有竞争力。

可是对于刚刚加入的新人来说，想在聚餐上表现好并不是一件很容易的事。尤其是刚刚毕业的大学生，很多事情一时半会儿还应付不来。可毕竟这是人生中必须要经历的事情，习惯了就好了。小刘明白，同桌的老员工当年也是这么过来的。

即便做好了心理准备，当小刘在席间面对其他员工的敬酒时，还是表现出了不自在。他很勉强的样子，让那些敬酒的老员工很尴尬。马主管将这一切都看在了眼里，在聚餐进行到一半的时候，他端起酒杯，缓缓地走到了小刘身边，对他说：“刘老弟，大家的唾沫都快说干了，你还是不喝，看来你真是不准备给大家面子啊！”

“没有，没有，我不太会喝酒。”被马主管这么一说，小刘更加紧张了，连忙解释道。

“哈哈，年轻人，我跟你说笑呢，你别往心里去。咱们公司的工作环境比较

好，同事之间相处得比较融洽，私下的感情也很好。同事之间这么深厚的情谊，除了是在工作中建立的之外，私下里的这些聚餐，也是增进我们友谊的重要砝码。你看，今天大家难得这么高兴，你就赏个脸，和我们这帮老家伙喝几杯吧！你看，你喝一口，我陪你喝这一大杯总行了吧。如果你连我也拒绝，我就非找个地缝钻下去不可了。”

“不敢不敢！马主管，我喝就是了。”

“太好了，年轻人，谢谢你给我这个老家伙面子。我今天真是太高兴了，因为我又‘带坏’了一个年轻人。”



要点解析

对于某些酒量确实有限的人，比如说女士和刚毕业的大学生，过分地勉强，显然不合适。最合理的方式就是在酒量上做些让步，自己喝一杯，别人喝半杯，或者让对方只喝一口即可。如此一来，对方就不好意思再拒绝你了。

当然，劝酒的人一般都是酒量不错的人，因此在这方面吃点儿亏，也不算什么大不了的。劝酒的最终目的，并不是想把对方灌得酩酊大醉，而是出于场面和气氛的需要。另外，面对女性，在劝酒时也可以让他们改喝啤酒。一来表示对女性的尊重，二来也不至于因为女性坚持不喝，而扫了你的面子。

酒桌尴尬，如何化解



经典案例

JING DIAN AN LI

1972年，在周恩来总理接待尼克松总统的宴会上，当宾主双方正式祝酒之后，尼克松总统和周恩来总理谈起了茅台酒。尼克松总统故意打趣地说：“我在书中曾读过这样一段故事，说你们中国红军在长征的路途中，攻占了生产茅台酒的茅台镇，把镇里的茅台酒都给喝光了。有这么一回事儿吗？”

尼克松总统在中方欢迎宴会上，提出这样的问题，显然是在有意刁难周总理，让周总理难堪，但是见惯大场面的周总理，怎么可能会被这点小问题给难倒呢。只见周总理优雅地端起酒杯，微笑地对尼克松总统说：“我这酒杯里盛的恰好就是您所说的茅台酒啊！看来，我们中国的茅台酒真是名扬海外，连您都听过有关茅台酒的故事。但您有所不知，茅台酒可是中国红军的万应良药啊！它能够清洗伤口、消炎、杀菌、治伤风感冒，我们很多的重病士兵，正是因为危难时刻有茅台酒，才保住了性命啊！中国之所以能够取得抗战的胜利，茅台酒也是助力功臣之一啊！来，尼克松总统，这杯酒我敬你，你也尝尝我们的茅台酒！”

总理这么一说，尼克松总统非常感动，他立即举起酒杯说：“来，让我们为‘万应良药’干杯！”



要点解析

在欢迎宴会上，如果出现尴尬场面，一定要及时化解。案例中的周总理，巧妙地将茅台酒与抗战结合了起来，一方面是对对方提出的刁钻问题的有力反驳，一方面也活跃了酒桌气氛。如此一来，彼此都能开怀畅饮，多好！

如何恰当使用劝酒词



经典案例

JING DIAN AN LI

老王最近特别高兴，因为他的儿子不负众望，考上了北京某所重点高校。为庆祝儿子考取大学，老王专门在家筹备了酒席，邀请了儿子的几位老师。

当所有老师坐定之后，老王端起酒杯态度诚恳地说：“小儿寒窗苦读十年，今日金榜题名，全靠各位老师辛勤栽培，谆谆教诲。在这里，作为家长的我，真是感激不尽！正所谓人逢喜事精神爽，莫使金樽空对月，为此，我敬诸位老师们一杯酒！所有的感谢都在这杯酒里了。来，干杯！”

大家一起举杯之后，老王又依次敬各位老师。儿子的数学老师因为酒量有限，怕喝多了会耽误明天的课程，所以打算以饮料代酒，意思一下就行了，但是略有醉意的老王显然不肯“放过”这位数学老师。这时，老王把自己的看家本领拿了出来，只见他轻轻端起酒杯，笑容满面对数学老师说：“李白斗酒诗百篇，这古代的一斗相当于多少杯，我不懂数学，也不会

算,但是非常感谢您对我儿子的培养与关照。没有你,没有在座的所有老师,我的儿子不会有今天。在这里,我也‘斗酒表谢意’。我先饮为敬,您随意即可。”这位数学老师一看,也不好意思拒绝,就欣然地喝下了这杯酒。不仅他把酒喝了,其他几位老师也都主动和老王碰了杯。



要点解析

俗话说,到什么山唱什么歌,见什么人说什么话。劝酒也是如此,必须要针对宾客的身份、阅历、文化以及兴趣爱好等,采用最合适的祝酒辞,劝他们喝下你敬的酒。

案例中的老王,面对在座的学识渊博的老师,他的开场白既有雅兴又得体,大家自然不好意思拒绝。他向数学老师敬酒时所说的一番劝酒辞,也极有针对性,很切合对方的内心情感和自尊需要,使数学老师感到自己受到了尊重。

主婚人的祝酒辞应该怎么说



经典案例

JING DIAN AN LI

正所谓“一席祝酒辞,能尽万般情”。主婚人的祝酒辞庄重雅正,象征着婚姻神圣不可侵犯;亲人的祝酒辞动之以情,昭示着伉俪情深;朋友的祝酒辞妙趣横生,预示着婚姻生活充满乐趣。下面让我们来看一段婚庆祝酒辞,看看这位主婚人是怎么说的。

“爱情是个既古老又年轻的话题,也

是不朽的人生主题。许多人已经拥有,更多人正在追求。站在我们面前的这两位新人,是在工作中相识、相知、相爱的。他们有着初恋时‘月上柳梢头,人约黄昏后’的热烈心跳;也有热恋中‘冷落清秋伤离别’的难舍难分。经历了‘似水柔情,如梦佳期’的苦苦期盼,也品尝过‘相知不渝,同心永结’的浪漫温馨。现在,终于迎来了这对新人携手共赴红地毯的幸福时刻,也让我以及在座的各位嘉宾感到‘红尘自有真情在,到底人间喜事多’。此时此刻,我要送给两位新人最诚挚的祝福:愿你们在今后的工作和生活中,互帮互让,互敬互爱,琴瑟永调,白头偕老。让我们举起酒杯,祝愿他们婚姻生活的每一天都甜甜蜜蜜!干杯!”



要点解析

常言道“无宴不成婚,无酒不嫁女”,酒是婚宴的兴奋剂。作为主婚人,在婚宴上的祝酒辞一定要说得好,说得精妙,才能不枉主婚人的头衔。实际上大多数婚宴的主婚人的口才都不差。他们在婚庆酒桌上的祝酒辞,不仅能起到调整场婚宴气氛的作用,让整个婚宴在欢快、热闹的气氛下进行,还能成为其他人致祝酒辞的模板。

感情真挚的祝酒辞暖人心



经典案例

JING DIAN AN LI

大学是人生中最灿烂的金色时光,留

给我们许多美好的回忆。以至于不管是在繁忙的工作间隙，还是在年华老去时，都让我们忍不住去回想。

身为某公司 CEO 的王力，现在时不时地还能回想起他和挚友在大学毕业时举杯畅饮说过的话：

“四年前，我们怀着一样的梦想和憧憬，怀着一样的热血和热情，从全国各地相识相聚在这所大学。在这四年里，我们在一起学习，在一起吃住，在一个温暖的大家庭里生活，度过了人生最纯洁、最浪漫的时光。来，让我们举杯，为我们四年前的‘有缘千里来相会’干杯！”



要点解析

案例中的王力和他的挚友，在离别的时刻所说的话，没有掺杂一点点虚情假意，全部都是发自肺腑的真心之言，所以我们说，大学有太多东西可供回忆了。甚至是最后欢聚时所说的话，都是那么有意义。

每当老朋友聚会，都会畅谈一些往事、展望一下未来，此时此刻，一席精彩动人的祝酒辞会更令人感动。

祝酒辞如何结尾



经典案例

JING DIAN AN LI

祝酒辞的结尾，是酒宴的高潮，是气氛的最高点，约定俗成的惯例就是“为……干杯”。

1955 年 1 月 15 日，在听了钱三强等

人关于发展我国原子能工业的汇报后，毛泽东、周恩来、朱德、陈云等领导同志决定请大家吃饭。席间在谈了一些原子能问题和往事后，毛泽东举起酒杯站起来大声说：“为我国原子能事业的发展，大家共同干杯！”

在盛大的国庆招待会上，周恩来总理以他那独具魅力的语调致辞。在致辞的最后，他说：“现在我请大家共同举杯，为庆祝中华人民共和国成立二十五周年，干杯！”



要点解析

清代李渔曾说做文章要“凤头、猪肚、豹尾”，其中豹尾是说文章的结尾要有力，耐人回味，即所谓“余音三日绕梁不绝”。祝酒辞的结尾，当然应当富有激情与感染力。

祝酒辞的结尾体现了如下规律：

1. 直指主题。即这杯酒是向谁祝福，祝福什么。
2. 精炼感人。把最富有感染力的话语、最好的祝福倾注在“喝这杯酒的目的”上，把自己的情感用这杯美酒献给客人。
3. 要照顾全面。要把美好的祝福、幸福的酒，献给参加宴会的所有人。特别是一些正式场面，对需要表达感情的对象、事情、情感等，都应考虑得更加全面。一般都应有“为在座的各位……干杯”！

如何幽默地劝酒



经典案例

JING DIAN AN LI

1946年初夏，国画大师张大千在上海小住后，要返回四川老家，弟子们为他设宴践行，并请来梅兰芳等社会名流一起助兴。众所周知，梅兰芳先生平日滴酒不沾。而那天张大千先生却一时兴起，想“故意刁难”一下梅兰芳。只见他面带笑容地来到梅兰芳面前，举起杯子说：“梅先生，您是君子，我是小人，我先敬您一杯。”此语一出，四座愕然。

张大千先生朗声笑着解释道：“您是君子——动口，我是小人——动手。”满庭宾客恍然大悟，顿时笑声一片，梅兰芳更是乐不可支，欣然举杯，一饮而尽。



要点解析

劝酒是中国的独特现象，劝酒的诀窍在于合理运用各种条件，倘若在劝酒时能适时地幽默一把，无异于给丰盛的晚餐增添了新鲜的调味料。

张大千这句劝酒辞妙就妙在一语双关，动口既指梅兰芳是唱戏的，又表示请梅先生喝酒；动手既指自己是作画的，又表示自己要敬酒。

饭局敬酒，有哪些学问



经典案例

JING DIAN AN LI

在工作中，我们经常会遇到陪领导吃饭的情况。如果不清楚这里面的“学问”，就可能给你带来很多烦心事。

乔治是一名职员，因平时工作非常积极努力，所以备受上司青睐。在公司的年度聚餐上，乔治因工作突出，成为了当晚最闪亮的一颗星。席间有很多同事主动找乔治喝酒、聊天。可是乔治却不想把时间浪费在和同事套近乎上，他要抓住机会和高层拉近关系。

按照惯例，公司老总要一桌一桌地敬酒。当他来到乔治这一桌时，乔治早已按捺不住了，他看见老总过来，马上起身，还没等老总端起酒杯，就端起酒杯说：“总经理，我先干为敬了。我叫乔治，是公司广告企划部的员工。”

总经理看着如此“豪爽的乔治”非常吃惊。在他眼中，乔治的豪爽并非豪爽，而是自大、自负。



要点解析

一餐饭、一顿酒的表现，说不定会决定自己的“官”运。所以在酒桌上，常常会看到一些有趣的现象，比如，如果有领导在场，有些员工敬酒就特别主动。不过，往往是上级劝下级喝酒容易，但下级要想成功向上级劝酒，就得以牺牲自己为代价。聪明的下属敬酒，首先得跟领导言

明，自个干杯，领导随意。

借酒说话也是劝酒妙招



经典案例

JING DIAN AN LI

在一次单位年会上，小侯坐在陈经理旁边。因为陈经理平时对小侯格外关照，所以小侯对陈经理很感激。席间，当其他员工向陈经理敬酒时，小侯都会适时帮陈经理挡酒，两个人配合得相当默契。但作为陈经理的下属，小侯肯定也要向陈经理敬酒。所以当轮到小侯给陈经理敬酒时，小侯紧抓时机，对陈经理说了一些“肺腑之言”。

“陈经理，提起咱们的关系，那可是不一般啊。我至今还记得五年前，我刚到单位上班的时，接待我的就是您。那天我特别不争气，因为水土不服，刚到单位就上吐下泻，当时是您把我送到单位医务室的。这些年来，我始终记得这件事，而平时您给予我的关心和帮助太多了，让我无法一言说。所以今天这杯酒就是我的感谢酒，您一定得喝啊！”

同事们无不小侯的口才和睿智赞叹。一方面，小侯帮陈经理挡酒，增进了他们之间的感情；另一方面，小侯的肺腑之言，又进一步拉近了他和陈经理的关系，可谓是一举两得。



要点解析

劝酒时，确立己方与对方的特殊关系，使喝酒成为两方之间独特的情感交

流方式。还可以借此机会表达己方对对方的某种感激、尊敬、钦慕之情，使对方的内心无法不受到触动。那么接下来的“一饮而尽”也就是自然而然的事了。

喜庆场合，如何劝酒



经典案例

JING DIAN AN LI

在婚礼上，不仅新郎新娘要喝酒，作为新郎新娘双方的家长，也免不了要喝几杯。一方面是给婚礼助兴，另一方面，在这样的场合，作为家长，如果不喝也说不过去，毕竟在场有那么多的亲戚朋友呢！但是作为敬酒人，对年纪大一点儿的老人敬酒，一定要讲究方法技巧。敬酒敬得多了不合适，少了也不尽兴。下面，是一则劝新郎的父亲喝酒的案例。

“大叔，让您喝酒，我真觉得挺不好意思的。为什么呢？因为我怕您不喝。但是您想想，今天是什么日子啊，今天可是您儿子的大喜日子。您辛辛苦苦地给他攒钱、盖房子，不就是盼着看到这一天吗？看着如花似玉的儿媳妇进了家门，您不打心眼儿里高兴吗？一辈子就这么一次啊，您不快举起酒杯多喝两盅还等什么呢！”

您瞧，说到了这个份儿上，他还能不喝吗？



要点解析

人逢喜事精神爽，有些人从不喝酒或喝得不多，但在一些特殊的喜庆场合，也

愿意喝两口或多喝几杯。一方面是因为心里高兴，另一方面也是场合的特殊性、重要性使然。因此，在劝酒时不妨多强调一下场合的重要性、特殊性，指出它对于对方的价值与意义。这既能激发对方的喜悦感、幸福感、荣誉感，又使他碍于特定的场合，无法拒绝。

劝酒无果，怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

“这杯酒大家都喝了，就剩下小宋了。不过咱们也不要勉强小宋。据我所知小宋是典型的‘妻管严’，每次出来吃饭，他老婆都会叮嘱他‘少喝酒，多吃菜’，所以咱们就别勉强小宋了，让他以‘露露’代酒吧！”

小宋的面子显然是有点挂不住了，他端起酒杯对在座的同事说：“我堂堂的男子汉怎么可能以‘露露’代酒呢！再说了，我这么高大威猛，怎么可能是‘妻管严’。大家别听他瞎说，我老婆在家特怕我。即使我醉醺醺地回家，我老婆也不敢把我咋地！”说完，小宋就将酒杯里的酒一饮而尽。

大家都为小宋拍手叫好：“真是男人中的男人啊，你太勇猛了！来，今天我们大家不醉不归，喝个痛快！”



要点解析

每个人都有自尊心。为了维护自己的自尊心，人们有时会突破常规，做出某些

惊人之举。酒桌上亦是如此，如果我们能恰到好处地利用激将法来刺激对方的自尊，使其认识到不喝这杯酒，将会有损“面子”，那么对方往往就会“逞一回英雄”，喝下你敬的酒。

如何平复宾客的焦虑情绪



经典案例

JING DIAN AN LI

有一次小王请几位客户到一家餐厅吃饭，大家都喝了好几杯酒了，才上来了三道菜。虽然几位客户都没说什么，但小王心里却很着急。但是在客户面前，他不好表现出来，于是他一边催促服务员帮忙快些上菜，一边举杯向客户敬酒道：

“刚才的菜上来时我们祝酒，是为了各位的相聚。现在其他的菜上得虽然慢了些，但是这家餐厅的菜是出了名的‘慢工出细活儿’，接下来几道菜的风味一定很独特。”

几位客户也附和地说：“为了吃到精心烹制的好菜，我们等一会儿也没关系。”

小王说：“今天，我为各位安排了十道菜，第一道菜是祝大家一帆风顺，第二道菜是祝大家两路进财，第三道菜是三阳开泰，第四道菜是四喜临门，第五道菜是五谷丰登，第六道菜是六六大顺，第七道菜是七色彩虹，第八道菜是八面来风，第九道菜是九九归一，第十道菜是十全十美。来，让我们为这十道菜所表示的良好祝福，干杯。”



要点解析

应酬吃饭，如你点的菜迟迟不上，或是参加聚会的人还没到齐，作为主人的你，怎么办？大家表面上都很淡定，但心里不免有些焦虑、急躁，你该如何平复大家等待的焦急情绪呢？案例中主人所说的话，就是最好的范本。

在宾客焦急等待的间隙，作为主人，首先不能太焦虑，而是调整自己的心情，用绝妙的祝酒辞或是劝酒辞来调节气氛。另外，在等菜的间隙说些最近发生的新闻，或是谈一些能够增进友谊的经历、奇闻逸事，也是很好的办法。

借景祝酒，调节气氛



经典案例

JING DIAN AN LI

在一次商务接待的宴会上，宾主双方都喝得很礼貌、客气。虽然宴会进行了一段时间，但大家都还是很拘谨，气氛也很不自然。看着窗外山上的绿树和青藤，宴请方的一位代表灵机一动，举杯说道：“各位来宾，今天，满山秋色迎贵客，流水奔畅花争艳，最美当属树与藤。你们看，这漫山遍野的树和藤，是多么和谐。藤因缠树而攀高繁茂，树因藤缠而绚丽多姿。藤随树是攀龙附凤，树扶藤既是高风亮节，又能增色添容。让我们的合作就像树和藤那样，相濡以沫，相扶相助，从容临风，郁郁葱葱，繁荣昌盛。干杯！”

在座所有宾客都被这位代表的好口才

折服，大家一齐举杯，宴会拘谨的气氛得到了缓和。



要点解析

这一番即景生情的祝酒辞，搭配着满山的宜人秋色，伴着主人的盛情，让人不能不为之动容，不能不情不自禁地举杯畅饮。

抓住劝酒者的漏洞来拒酒



经典案例

JING DIAN AN LI

小章素以酒风豪爽著称。不管是商务酒席，还是亲朋好友聚会，小章在酒桌上从不半推半就，只要能喝，他绝对奉陪到底。

有一次小章和经理一同出席一场商务酒宴，这一次他喝得有点多，有点猛。到最后，小章的胃不停地恶心犯呕。小章知道“商务酒宴，不能丢脸”的道理，于是他强忍着胃痛，继续在酒桌上和大家谈笑风生；心里却默默地期盼，赶紧结束吧！

这时，一位客户起身向小章敬酒，他对小章说：“张先生，这一桌上只有我们两位姓张。同姓一个张，咱们五百年前可是本家啊。咱俩真是有缘，这杯酒，我敬你，你一定要赏个脸啊！”这位客户的口才真是了得，但是他还是出现了漏洞，这让强忍着胃痛的小章抓住了。

小章说：“张先生，我很想跟您喝这杯酒，可是您弄错了，我的‘章’是

‘立早章’，不是‘弓长张’，所以我不知道这两个同音不同字的姓在五百年前是否也是一家？如果不是，而我又把这酒喝了下去，咱们的老祖宗都不允许呀！所以，您这杯酒我真的是不能喝啊！”



要点解析

对方若想劝你喝酒，总得找些理由。有些劝酒者口才一流，能言善辩，让你无法拒绝他的酒杯；而有些劝酒者就不那么高明，找的理由也很靠不住，其劝酒语中往往会有不少漏洞可抓。如果你因为身体不适，或是其他原因，不想喝酒，那么不妨抓住这些漏洞，分析其中的道理，最后证明应该喝酒的不是你，而是对方，或者是其他人。总之争取达到最后不了了之的目的即可。

善用祝酒辞，打开话匣子



经典案例

JING DIAN AN LI

现代社会的交际，少不了宴会，很多人都想通过请客吃饭，来拉近彼此的关系。但很多人却绞尽脑汁，也想不出一句合适的开场白。其实，交际场合的宴会，肯定少不了酒，那么，我们何不以幽默风趣的祝酒辞，来打开对方的话匣子，用美酒良言来促进彼此间的感情呢？

1984年，缅甸总统吴山友访问上海，上海市长在祝酒辞中引用了陈毅元帅《赠缅甸友人》的诗句：“我住江之头，君住江之尾，彼此情无限，共饮一江水。”

大家都知道中缅交界只有一江之隔，两岸人民共饮一江水。上海市长话语亲切，表达了中缅两国人民之间的情谊，外宾当然十分高兴。



要点解析

当代人把设酒宴、办招待当成一种有效的沟通手段，所以，宴会当中幽默风趣的祝酒辞，自然就是你打开对方话匣子的最有效手段。对此要注意以下几点：

1. 祝酒辞不可随意夸张；不要随意渲染；必须简要，两三句便可。不要独自和某一个人展开忘我的长谈，必须注意处理好与众人的关系。不要对这个冷，对那个热。

2. 祝酒辞要有文采，可以适当引用成语、名言、典故、诗词以及幽默话语，这样才能更有感染力。

3. 如果你对对方不甚了解，那祝辞最好就说些纯粹祝福的话语，以免弄巧成拙，但要力求脱离俗套、与众不同。

醉酒后也要讲究说话分寸



经典案例

JING DIAN AN LI

小李平时是个沉默寡言的人，大家都认为他为人老实。可是在一次聚会上，小李酒喝多了，没把握好度，醉酒后的他，突然变得滔滔不绝，而且还对在座的一位女同事表白，令这位女同事十分尴尬，想离席暂避。可他仍旧死追人家不放，最后还用一些不堪入耳的话，侮辱那

位女同事。小李的形象彻底被他自己给毁了，大家一致认为，小李平时太能装了，以后还是少跟他打交道为好。



要点解析

俗话说：“酒后吐真言。”一个人醉酒后的言行举止往往可以展现出他最真实的一面。有些人一旦多喝几杯，说话就变得没有分寸，因此也给他人留下很坏的印象，使人无形中对其产生厌恶之情。所以，酒后说话一定要慎重，知道什么话该说，什么话不该说，避免他人对你的人品产生误解。另外，以下两点在任何形式的酒宴上都应谨记：

1. 酒后说话要分清对象。对于关系一般的朋友，说话一定要小心，最好就说些客套话，切忌对其透露自己的隐私。

2. 酒后和长辈说话一定要有礼貌。千万别以为喝了点酒，就可以对长辈也随随便便。因为长辈很可能就是想在酒桌上了解你最真实的一面。

酒后泄密谁之过



经典案例

JING DIAN AN LI

小王和小谢分别在两家不同的公司任业务经理，私下里，他们是非常要好的朋友。一天下班后，小谢约小王一起去北京工体附近的酒吧喝酒。结果在耳热酒酣之后，小王把自己公司将要开展的业务计划告诉了小谢。

几天后，当小王的公司把新的业务计

划投入实际运作时，却被客户告知，别的公司已经先于他们一步，开始运作了。而这一业务计划，除了老板和小王，就只有小谢知道。愤怒至极的小王找到了小谢，问他到底怎么回事。小谢羞愧地告诉小王：“那天我也喝醉了，正巧我上司晚上给我打电话，跟我谈论新业务计划的事，我一时糊涂，就把你告诉我的计划告诉了他。没想到他第二天就组建了团队，开始紧锣密鼓地工作了。小王，我真不是故意的，那天喝得太多了，你能不能原谅我？”

小王又气又无奈，还能怪谁，要怪就怪自己喝醉酒，说话没有分寸，竟然把这么重要的商业机密告诉了小谢，后悔也晚了。



要点解析

俗话说，“酒桌只说三分话，不可全掏一片心”。而这三分话，还要捡不重要的说。重要的事情，比如说商业计划这种机密，是万万不能说的。即使有人因为疏忽，把一些不该说的商业机密说了出来，而作为听到的人，也要在事后管好自己的嘴。

不会喝就得会说



经典案例

JING DIAN AN LI

胡小东在酒桌从没被人灌醉过。有一次胡小东的朋友打电话约他喝酒，他原本想和朋友好好喝几杯，谁知朋友却在电话那边说：“来喝酒吧，今晚不醉不归。”在

路上，胡小东心里想：“如果想灌醉我，先得说服我才行！”

结果跟预料中的一样，对方软磨硬泡地要胡小东喝酒，但是胡小东也不是吃素的，他站起来说：“只要心里有，茶水也当酒。酒逢知己千杯少，能喝多少喝多少，喝不了赶紧跑。出门在外老婆交代，少喝酒、多吃菜，够不着站起来。输了咱不喝，赢了咱耍赖，吃不完了兜回来……”胡小东“噤里啪啦”一大堆拒酒词说得在场诸位心服口服。不仅如此，席间胡小东还大讲特讲了许多话题，从最新时政新闻到明星花边趣闻，从职场争斗到家常琐事……由于胡小东太能说了，而且每个话题都说得趣味十足，所以大家也就不强逼他喝酒了。因为这次聚会，聊天显然比喝酒有趣得多。



要点解析

酒桌这个交际场所，是考验人的地方。你不能喝酒，最好学会拒酒；你不能让朋友们痛快，那就凭三寸不烂之舌让大伙儿开心。这样，你既不伤自己的身体，又不让劝酒者扫兴。

满面笑容，好话说尽



经典案例

JING DIAN AN LI

小刘乔迁之日，特邀亲朋祝贺。小黄也在其中，然而小黄平素很少饮酒，且酒量“不堪一击”。

酒席上，小刘提议和小黄单独“表

示”一下。小黄深知自己酒量的深浅，忙起身，一个劲儿地扮笑脸，一个劲儿地说好话。“酒不在多，喝好就行”、“经常见面，不必客气”、“你看我喝得满面红光，全托你的福，实在是……”小黄的一番推辞使小刘无可奈何。



要点解析

在筵席上，一些久经考验的拒酒者，任凭敬酒的人说得天花乱坠，他就是笑眯眯地频频举杯而不饮，而且振振有词。这种“满面笑容，好话说尽”的拒酒术，往往能让对方拿你没办法，最后只好作罢。

一人向隅，举座不欢



经典案例

JING DIAN AN LI

有这样一场家宴，宴席上坐着男主人、男主人的上司——周总，还有男主人的几位同事。圆桌上的酒菜已经摆得让人感觉“全心全意”了，围着花围裙的主妇还在一个劲儿地上菜，嘴上直说：“手艺不好，让大家笑话了，大家随便对付着吃点。周总，今天实在是对不住了啊。”

男主人也趁势站了起来，把周总面前吃半空的冷盘撤掉，接过妻子递过来的热菜放在他面前，热情地说：“周总，我老婆的手艺不好，这顿让您凑合了！”

周总客气地说：“什么啊，你老婆的手艺真是一流，我好久都没有吃到过这么合口的家常菜了。你们两口子啊，太谦虚了。”

男主人本来就是谦虚，听了周总这么一说，更高兴得合不拢嘴。他赶紧给周总夹菜，添酒。“来周总，你尝尝我老婆烧的鲈鱼，你再喝两口我老婆特意从老家带回来的烧酒。这烧酒配鲈鱼，是绝佳的搭配啊！周总，你试试看。”而对在座的其他同事，他只是敷衍地说了句“请”。

面对这样“尊卑有别”的款待，男主人的几位同事感到非常难堪。虽然周总被这对夫妻前前后后招呼得乐不可支，但他们几个则被晾到了一边，喝着闷酒。男主人完全没有将这些看在眼里，继续和上司有说有笑，相互碰杯敬酒。最后，有两位同事实在忍无可忍，愤然起身，没等宴席告终，就借口有事告辞了。这时，男女主人才意识到同事的情绪都不是很高，连忙以“招呼不周，招呼不周”道歉。但即使是上司在场，这两位同事也一点面子都不给，执意离开。一场喜庆的酒宴因此不欢而散，周总也没心情吃饭喝酒了。



中国有句古语叫做：“一人向隅，举座不欢。”当客人怀着欢欣的心情坐到你的宴席上来的时候，他们不是为了吃点什么，喝点什么，而是为了通过这种社交互诉衷肠、互诉友情。只要主人能以平等的态度对待每一个客人，那么，宴席上的“皆大欢喜”是不难做到的。如果“热”此“冷”彼，“冷”者当然不高兴，“热”者心中也不会好受。

在上面的案例中，男女主人眼里只有

上司，没有他人，说话言谈都是围绕着上司转，这严重伤害了同事们的自尊心和面子。这非但不能增进主客间的友谊，反而会造成隔阂。

酒桌说话，切忌插嘴



经典案例

JING DIAN AN LI

刘文杰与于文强是多年好友，也都是王力宏的忠实歌迷。前几天，他俩一同去看了王力宏在鸟巢的演唱会之后又一起去附近的一家酒吧喝酒。不巧，这家酒吧里来了很多王力宏的歌迷，酒吧的桌子不够用，于是他们只能和两个陌生人拼坐一桌。因为都是王力宏的歌迷，所以几句寒暄之后，他们就天马行空聊了起来。当他们四人喝酒聊天兴致正浓时，有一位男士拿着一瓶酒走了过来，笑容可掬地说道：“我能加入你们吗？酒吧的所有桌子都坐满了人。我看你们喝得非常尽兴，所以想和你们喝两杯！”

他都这么说了，岂能有不让他坐下来的道理？于是刘文杰主动开口请这位男士入座。他们继续就王力宏的歌展开了话题。而这位男士也不自我介绍，也不向其他几位敬酒，一直都在那里坐着闷头喝酒。刘文杰、于文强以及他们刚认识的两位朋友都觉得这位男士可能心情不是很好，所以也不好意思和他搭话。当然，他们也找不到什么话题可以和这位男士聊，于是他们四个继续喝酒聊天。

沉默了半天的男士好像突然回过了

神，开始对他们四个的话题很感兴趣，蹦出一句：“嗯，那首歌我也很喜欢，而且关于这首歌，还有过一段很令我心酸的往事，你们要不要听？”大家都是刚看完演唱会，心情无比激动，现在和一个心情明显不佳的男士坐在一桌，本身就很勉强，谁还愿意听他讲什么辛酸往事；而且他突然打断大家的谈话，也很不礼貌。但于文强还是很客气地对他说：“哦，先生，我们还是讲点有趣的事吧！”说完他们继续聊天。这位男士不知是什么原因，再一次打断了他们的谈话，他说：“兄弟，你的话题很无趣，还是让我给你讲一个吧！”

突然被他这么打断，而且还无端端被批评了一顿，谁的心情都不会好。于是刘文杰、于文强以及其他两位朋友一齐起身，拿着各自的酒离开了本来属于他们的桌子，留下那位男士继续独自喝闷酒。



在聚会时，每个人都有发言的权利，但是许多人过分相信自己的理解和判断能力，往往不等别人把话说完，就中途插嘴，因此常常引起误会。这种急躁的态度，很容易带来麻烦，不仅会弄错了话中的意思，还会因中途打断对方而显得失礼。一个精明而有教养的人在与别人交谈时，即使对方长篇大论地说个不停，也绝不会插嘴。打断他人的言谈，这种行为不礼貌不说，而且什么事情也不易谈成。

酒桌巧接话茬



经典案例

JING DIAN AN LI

家住张庄的小张，非要拉着小王去隔壁王庄喝酒。坐在酒桌上，小王除了表哥之外，谁都不认识，但这一点根本难不倒小王，因为他是著名的“蹭酒大王”。只要是喝酒，不管是认识还是不认识，小王三言两语就能让他和对方亲如一家。

小刘：“前几天，我去看世博会了。没想到人那么多，哪个国家的都有，真是让我大开眼界啊。平时都是在电视上看见外国人，没想到这次亲眼见到那么多！”

小王：“是吗？你能分辨出他们都是从哪些国家来的吗？”

小刘：“唉，我只能区分白种人、黑种人和黄种人！”

小王：“哈哈，如果我去，我估计我的情况也和你差不多。刘兄不要难过，来，喝酒！”

小刘：“哎呀，上海这地方，真繁华！我一直都觉得我们郑州就够繁华的了，和上海一比，简直是小巫见大巫。”

小王：“唉，刘兄哪能这么说，上海繁华不假，可我们有深厚的文化底蕴，咱们不输。来，刘兄，喝酒，喝酒。”

小刘：“王兄说得没错，但是这次上海之行让我幡然醒悟，人啊，不能总待在家乡，还得要出去走走，到处转转，开开眼界。王兄，你们没事干也出去旅旅游！”

小王：“哎呀，刘兄，我是一直都没个

对象，跟大老爷们出去旅游多没劲。你都不知道，我多想赶紧找个对象，然后带着她出去转转。可相了好几回亲，不是我看不上人家，就是人家没看上我。刘兄，你赶紧给我介绍介绍，我今年都快二十五了！”

小刘：“嘿，还没到二十五就着急啦！我看你真是想姑娘都想疯了，哈哈！”



要点解析

酒桌交流就好比打羽毛球，如果不懂如何接住对方打过来的球，就没办法让游戏继续进行；如果接球不顺利，就会让双方很扫兴。同样，在酒桌上，我们总会遇到一些陌生人，如果不懂得如何承接对方的话题，就会让谈话难以继续下去，出现冷场的情况。高明的承接技巧，可以使饭桌上聊天的气氛达到高潮，使谈资源源不断，让双方兴致高涨，还能结交到更多的朋友。

在酒桌上拍马屁



经典案例

JING DIAN AN LI

小李向来都是一个说话、做事很谨慎的人。他最近跳槽到另一家贸易公司。虽说他的工作能力很强，但是刚进入新公司，小李还是以新人自居，不敢冒犯老员工。

小李进公司不久，就发现公司里有一位业务骨干，大家都叫他老王，他很喜欢对新人指手画脚。

作为新人的小李有一次请部门同事一起喝酒。在酒桌上，老王又借着酒劲开始大肆批评新员工，把新员工说得一无是

处，大家都愤愤不平。作为新人，小李听了自然也不舒服，但是他却顺着他的话，频频地点头说是，甚至还主动给老王敬酒，并赞扬老王的博学。老王被小李这么一捧，更加自负了。

在座的其他员工偷偷对小李说：“你干嘛那么拍他马屁啊？”小李解释道：“他想做马，不就是想让我们拍他马屁嘛。他想让人拍，我们就拍呗。不拍的话，他就会找你麻烦啊！对于我们而言，酒桌不正是拍马屁的好机会吗？平时上班拍他马屁，太世俗了点！你们也赶紧给他敬酒去吧！哈哈。”

小李的话顿时让其他几位同事茅塞顿开，他们纷纷举杯向老王敬酒。

此后小李以及其他几位同事经常以请教为名，请老王吃饭，并且每次都对他的理论频频点头。几顿酒后，老王不再过多插手小李的项目了，对他以及其他几位新同事的态度也友好了很多。



要点解析

说“对”的话，不如说“对方认为对”的话。在酒桌上喝酒吃饭，更是说这些话的大好时机。

恭维加激将，最佳的劝酒技巧



经典案例

JING DIAN AN LI

小马刚入职不久，就得到了去深圳考察一个月的机会。因为领导非常欣赏小马的办事能力和口才，所以这次考察，第一

时间就想到了小马。

临行前，小马的同事一起为他饯行，当然，他们也请了几位领导。席间，同事们都纷纷给小马敬酒，这让酒量有限的小马苦不堪言，拒绝吧，又怕得罪同事，毕竟他是新人，在座同事都是老员工，不拒绝吧，自己的身体又实在是扛不住。更让小马没想到的是，领导这时不但不体谅他，反而也跟着其他几位同事凑起了热闹。

领导微笑着对小马说：“小马，你出色了，刚进公司不久，就谈下了几个大项目。所以，这次去深圳考察，我第一时间就想到了你。这次出去，虽说是考察，但还是有任务，你去了得多了解那边的市场。任务艰巨啊！不过，我相信你一定会圆满完成任务的。今天大家聚到一起是为了替你饯行，作为绩效优秀的员工，喝酒方面也不能比别人差啊！你说是不是啊，小马？来，这杯酒我敬你，祝你一路顺风！”

领导就是领导，说的劝酒话也不一般，恭维夹杂着激将。在这种情况下，小马怎么能拒绝呢？



要点解析

人对于赞美的抵抗力往往是微弱的，而对于激将，更是无法抵抗。特别是在酒桌上，热闹的气氛使得人的虚荣心很容易膨胀起来。而虚荣心一膨胀，人就免不了要做出一些超出常规的“豪壮之举”。所以，最佳的劝酒艺术在于适度恭维夹杂着适度激将，如果对方不喝，就会牵涉到一

个面子的问题，酒桌上众人的眼光，会给他造成一种无形的压力——既然事业这么得意，怎么连杯酒都不愿喝呢？难道是瞧不起我们吗？因此，迫于压力，被敬酒的一方就不得不拿起酒杯了。

劝酒也要有度



经典案例

JING DIAN AN LI

小张最近工作表现不俗，接连谈妥了几个大项目，工资也发得不少。于是，春风得意的小张决定请同事一起吃饭，当然小张也邀请了一路提携他的刘经理。可是谁也没想到，这次喝酒吃饭却闹出了些不愉快。

当晚，众同事一坐上酒桌就开始恭维小张，说他才华出众。作为小张而言，当然不敢独揽功劳，他谦虚地说是领导英明。说话间，一桌酒菜就上来了。小张借着热热闹闹的气氛，端起酒杯起身给经理敬酒。说感谢他的栽培，说完就豪爽地连干三杯下肚。但是经理酒量有限，而且因为常年在外应酬，身体状况也不是特别好，可是小张却硬拉着经理不放，他还对经理说：“经理，我们这帮兄弟为你抛头颅，洒热血，今天难得大家聚在一起，您就给我个面子，喝几杯吧！”

经理没办法，只好硬着头皮，勉强地干了三杯。大伙儿都说经理海量，可是细心的人发现，经理的脸色已经不对劲儿了。

这一顿酒之后，经理好几天都没来公

司。知情的人透露，经理好像因喝酒过量，在医院打点滴，这两天还在家调养。小张听到之后惶惶不安，好些天都没心情工作，前些天的好心情早已不见了踪影。



喝酒要喝得尽兴，你来我往的劝酒自然少不了，但凡事要有度，劝酒也是如此。一定要把握好分寸，因人而异，否则，盲目的劝酒不但起不到调节气氛的作用，还容易节外生枝，使原本友好的关系产生裂痕，甚至发生其他意想不到的后果。如果对方酒量有限，再加上身体状况欠佳，你若一再劝酒，就显得有些强人所难。一旦对方喝多，酒后失态是小事，如果发生其他意外，恐怕就后悔莫及了。

除此之外，劝酒还需注意场合。有些场合适宜劝酒，而有些场合却不适宜，比如，不太熟悉的人第一次坐在酒桌上，互相不了解对方的性格和酒量，就不宜过分劝酒。即使劝，也要注意分寸。

不能反过来灌上司



经典案例

JING DIAN AN LI

小周第一次陪老板出去吃饭，办公室的一位主任对他说：“有人给老板灌酒的时候，要适当帮老板挡挡酒。这样的话，老板会对你很感激。如此一来，你日后的工作就会顺风顺水，因为有老板会为你保驾护航。”

吃饭当天，小周果然按照前辈的“谆

谆教诲”，在适当的时间出面，帮老板挡酒。但几杯酒过后，小周的头就有点晕了，敬完了客户，竟然走到老板面前，让老板也一起喝。他显然是醉了，但更令人没想到的是，他竟然醉醺醺地对老板说：“老板，你看我今天表现怎么样，帮你挡了这么多酒，你要是不喝下我敬您的这杯酒，怎么说得过去？”

小周的话令老板颜面大失，可是如果不喝下小周的这杯酒，就更说不过去了，所以，老板只能硬着头皮喝。

第二天清醒之后，小周把陪老板吃饭的过程告诉主任，主任直数落小周不懂事——哪有一边帮老板挡酒，一边还给老板灌酒的。小周这才恍然大悟，脸瞬间就红了。更不巧的是，秘书打来了电话，说老板找他。小周更是害怕得心惊肉跳的。

当小周战战兢兢地推开老板的门的时候，老板的一个微笑化解了小周的紧张。原来老板是专门慰问小周的，并且向他传授了一些酒桌上的经验。



俗话说，马屁一定要拍得准确，拍到蹄子上就会反弹一下，其结果可想而知。酒在官场上的运用，考量着上下级之间的智慧和应对能力。酒喝不好，“官”有可能就会被喝“跑”。此话不可不信。特别是高层领导之间，上级跟下级喝酒时，领导往往会叫下属代劳。而作为下属，在酒桌上一定要时刻看领导的脸色、眼色行事，万万不可杯杯代劳，更不能反过来灌领导酒。

借物生情的酒桌艺术



经典案例

JING DIAN AN LI

某公司设宴招待远道而来的客户，山珍海味自不必说，名烟名酒也配备齐全。因为事先宴请方得知，如果这位客户吃不好，酒喝得不尽兴，就难以合作。

但是当酒宴开始后，宴请方无论怎样敬酒，客户都礼貌地表示难以从命。如此三番五次过后，一向擅长交际应酬的副总经理坐不住了，他举起酒杯说：“这杯酒，我借着刚刚呈上来的这盘‘浇汁鱼’，向您表示衷心的祝福。如果您认为我说的对，就请您给我点面子。您有所不知，这‘浇汁鱼’的吃法很有意思，吃鱼头，独

占鳌头；吃鱼鳃，满面灵气；吃鱼眼，珠玉满目；吃鱼唇，唇齿相依；吃鱼骨，中流砥柱；吃鱼鳞，连年有余；吃鱼腹，推心置腹；吃鱼背，倍感亲密；吃鱼子；财富无数；吃鱼尾，机敏迅疾！”

客户都被副经理风趣幽默、内容丰富的祝酒辞感染了，不但立即举杯畅饮，还表示愿意多喝几杯。



要点解析

酒宴劝酒，如果采取借物生情的办法，往往能达到出奇制胜的效果。人们不仅可以从吃鱼说起，还可以从鸡、鸭以及其他菜肴中引申出祝酒辞。如贡菜、发菜，为“恭喜发财”等。当然，采用这种方法祝酒，需要掌握好一定的时机和技巧。

推销有术篇

——掌握销售口才，争做销售精英

口才是销售人员最基本、最重要的“武器”。好口才是打开顾客心扉，快速实现销售目的通道，而销售策略则是实现销售目标的保证和推动力。本章将告诉你，怎么才能通过口才轻松达成交易，让客户满意。

先确定目标对象，再推销



经典案例

JING DIAN AN LI

星期六早晨十点，保险销售员小马登门拜访一位客户。是一个三口之家，客户的儿子已经读高中了。夫妇两人似乎对保险不是很感兴趣，只是象征性地寒暄了几句，但是他们的儿子却对保险特别感兴趣，在小马介绍保险产品的过程中，他不断提出问题。当然小马也很耐心地对他说出的问题一一进行了解答。

当结束拜访时候，小马却没能拿到订单，这是为什么呢？客户的儿子明明对保险很感兴趣啊，而且小马对于他提出的问题，都做了详尽的解答，为什么没有拿到订单呢？

后来小马才发觉，那次拜访之所以失败，最大的失误就是小马把问话最多的人——客户的儿子——当成了主角。对于像购买保险这样重要的事情，决定权当然是在父母手里，孩子源源不断地提出问题，

只不过是保险充满好奇而已。



要点解析

当你一对夫妇或是一群人进行推销时，如果目标对象判断失误，不但会浪费时间，而且还让真正有购买意愿的客户产生自己被轻视的感觉。这样一来，你的交易势必失败。因此，无论你是否是一名服装导购，还是保险销售，一流的口才是必须具备的，除此之外，灵活的头脑以及敏锐的洞察力也至关重要。案例中小马之所以失败了，就在于对客户判断失误。

推销员不一定非要多说



经典案例

JING DIAN AN LI

塑胶洒水器是一种新型高科技产品，性能优良，但价格不菲，其目标销售对象也是一些高端客户，或是公司。而这些客户是难伺候的主儿，挑三拣四不说，还在价格上使劲儿压价，这令许多资深推销员都颇感头痛。所以对塑胶洒水器这种“高

难度”产品，许多经验丰富的推销员都选择“绕行”，除非是领导强制安排，否则他们绝不会主动去揽这笔生意。

小芳刚入职没几天，公司经理就安排她去推销塑胶洒水器。一来是想看看小芳的工作潜质如何，二来也想锻炼一下小芳。作为新人，领导安排啥就推销啥呗，自己尽量去做到最好就是了。小芳拎着产品走访了几家商铺，但都无人问津。即使她把唾沫都说干了，脸都笑僵了，还是没有一单出手。这令她失望不已。

一天上班，她提前来到一家批发行，等职员上班联系洽谈。正巧，她看见清洁工在打扫卫生。小芳灵机一动，想出了一个好办法，她自告奋勇地拿起洒水器帮清洁工洒水。小芳期望遇到提前上班的职员，眼见为实，这样洽谈起来就更有说服力了。果然有职员早到，还是负责日用器具的部门经理。当然，小芳并不知道此人的身份，她只是简单地按照操作步骤，操作洒水器，展示了这种新型洒水器的性能。就这样，小芳很顺利地达到了目的，该批发行的经理爽快地答应小芳购买塑胶洒水器。



要点解析

谈起推销员，大家都会有一个共同的印象，那就是话多，而且是滔滔不绝，说到客户都不耐烦了，还要厚着脸皮说。这是大多数普通推销员的惯用方法，但凡优秀的推销员都不会选择这种套路，他们更愿意在自身气质、修养、专业知识上多花费精力。当优秀的推销员碰上优秀的产

品，那么他们的话讲得就更少了。因为质量上乘、品质优秀、性能突出的产品自己会“说话”，根本不需要推销员夸夸其谈地去讲产品的优点。

主动为客户找理由



经典案例

JING DIAN AN LI

“客户永远是对的”，是要求你要为客户着想，为将来的购买着想。在必要的时候，你还要为客户寻找不买的借口和理由。

有位化妆品销售人员在经过很长时间的沟通后，终于说服客户购买自己的产品，然而客户在最后付款时，还是觉得这套化妆品有点贵，于是她以“家中已经有了这种化妆品”为由，放弃购买了。

见此情景，这位销售人员热情地为客户开脱道：“可能这种化妆品不适合您，我今天带来的品种不多，实在抱歉，下次我再多带几个品种让您挑选。”

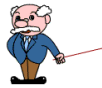
化妆品销售人员将责任全部都揽到自己身上，让客户感到十分过意不去。最后，她还是欣然买下了这套化妆品，并成为这位销售人员的忠实客户。可以想见，如果这位化妆品销售人员不主动给客户一个台阶下，那么销售活动只会以失败告终。



要点解析

客户说“不”肯定有他的理由，如果你无法让客户主动说出真实理由，最好

全国Mini-MBA职业经理双证班 (24年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

24年正规管理类教育机构，中国第一代MBA教育机构，值得信赖！（+教授互动微信：122285053）

全国迷你MBA职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书：

| 认证项目 | 颁发双证（优秀毕业学员可免费升级EMBA学位证） | 学费 |
|------------------------|---------------------------------|--------|
| 全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班 | 高级职业经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国：工商管理 MBA 课程实战班 100% | 高级职业经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《人力资源总监》MBA 双证书班 | 高级人力资源总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《生产经理》MBA 高等教育双证班 | 高级生产经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《品质经理》MBA 高等教育双证班 | 高级品质经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班 | 总经理高级资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证 | 高级 IE 工业工程师资格证书+2年制MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |
| 全国《营销经理》MBA 高等教育双证班 | 高级营销经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《项目经理》MBA 高等教育双证班 | 高级项目经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班 | 高级市场总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班 | 高级酒店经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《人力资源管理师》MBA 双证书班 | 高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA 高等教育证 | 1280 元 |
| 全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班 | 企业培训师高级资格认证+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《财务总监》MBA 高等教育双证班 | 高级财务总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《营销策划师》MBA 双证书班 | 高级营销策划师资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《行政总监》MBA 高等教育双证班 | 高级行政总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《采购经理》MBA 高等教育双证班 | 高级采购经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《工商管理培训教师资格》双证班 | 工商管理培训教师资格证+2年制MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |

| | | |
|---------------------|---------------------------------|--------|
| 全国《企业管理咨询师》MBA 双证班 | 高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |
| 全国《经济管理师》MBA 高等教育双证 | 高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班 | 高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《生产运营管理师》MBA 双证书证 | 高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| EMBA 高级企业管理人员课程 | EMBA 学位+EMBA 毕业 | 3580 元 |

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片, 毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知招生办确认, 以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) **优秀学员可免费升级EMBA学位证书**

(高级职业经理资格证书样本)



(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

| | | |
|-----|------|--|
| 方式一 | 支付宝 | 支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈) |
| 方式二 | 企业账户 | 企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行 |
| 方式三 | 中国银行 | 卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行 |
| 方式四 | 邮政储蓄 | 卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行 |
| 方式五 | 工商银行 | 卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行 |
| 方式六 | 农业银行 | 卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处 |

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户), 收到学费当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451-88342620

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【微信客服】122285053

【微信公众号】MHJY1998

你该充电了! 请参加24年热招:经理培训课

♥全国Mini-MBA《职业经理》双证班♥



你该充电了! 中国第一代管理教育机构—美华教育 火热招生

的办法就是为客户寻找借口，不让客户丢面子。你必须记住，无论客户是否想购买你的产品，都不要对客户施压。有时，你多说一句让客户购买你产品的话，客户对你的敌对情绪就会增加一分。当客户说“不”时，他肯定是觉得这个产品并不是物有所值的，但这种想法他肯定是不大会表达出来的。相反，他会说自己没带钱或其他什么借口。遇到这种情况，你应该主动地为客户寻找借口和理由，这样反而能够赢得客户的尊重，更有助于交易的达成。那种强卖态度只会让客户觉得气愤，更别说主动购买你的产品了。

如何让客户喜欢你



经典案例

JING DIAN AN LI

乔治是美国某知名公司的推销员，他的销售业绩一直名列前茅。从业十年，在业界也颇具知名度，很多美国销售公司都想高薪挖这名英才。其实乔治在外形、气质上并不突出，口才也并不是最突出的，但只要乔治经手的产品，总能取得不俗的成绩。这是为什么呢？乔治的制胜法宝究竟是什么？

初出茅庐时，乔治的工作是向人推销各种窗户，但那时他没有一点儿推销经验，就连向自己的祖母推销营养品都不会。而他的竞争对手则个个经验老到、巧舌如簧，甚至能说动日本人买他们的游戏机。

上班第一天，老板就交给乔治一项重

任，让他到富人区向一位对他们产品很感兴趣的客户推销一种双层玻璃窗。乔治非常紧张，当他站在客户门前时，他的手脚都在颤抖。终于，他还是按响了门铃。一位中年妇女打开了门，听他结结巴巴地做完自我介绍后，将他请进了屋。

乔治总共在那里待了一个小时，在喝掉了四杯咖啡后，他终于让那位女士在合同上签了字，买下了价值一万美元的窗户。而在此之前，那位女士已经打发走了六位窗户推销员，且他们的开价都比乔治的低。

这位最没有经验的推销员是如何成功地卖出了价格高昂的产品的呢？原因其实很简单，那位女士说：“我喜欢这个小伙子。”

在短短的一个小时里，乔治始终保持着谦虚、礼貌、真诚的态度，而且话不多说；介绍产品的时候，他总是言简意赅的拣最重要的方面说；对于产品的缺点，乔治毫不避讳，这令客户大为惊讶，因为很少有像他这么诚实的推销员。另外，乔治还义务帮女士擦干净了三块大窗子，这让女客户感激不已。一万美元买一扇窗子，对于这位女士来说小菜一碟。服务如此周到，又满怀诚意的推销员，怎么好意思将其拒之门外呢？所以，就当是还个人情吧，买一个窗户又何妨？



要点解析

“人格”与“印象”是乔治成功的秘诀，而谦虚、礼貌、真诚等元素正是组成“人格”、“印象”所不能缺少的。

给对方留些说话的机会



经典案例

JING DIAN AN LI

一台音色清纯、透亮，低音浑厚、震撼力强的音响引起了一位顾客的注意。这位顾客刚走进店里，一位男售货员就热情地迎了上来，脸上还挂着一副职业感十足的微笑，他还没等顾客开口，就开始介绍起了这台音响。他的介绍显得很专业、很流畅，从性能优势到结构特点，从价格到售后服务，一一道来，还一边讲一边进行演示。

起初顾客被他那热情而熟练的介绍所感动，也对产品产生了几分好感。他本想问点儿什么，可是那位售货员连珠炮似的一直讲个不停，令顾客怎么也插不上嘴。他不管顾客懂不懂他所说的话，也不管顾客的反应如何，一直喋喋不休地讲下去。一副你不掏出钱包，就绝不善罢甘休的样子，使得顾客心里很不悦。特别是当他褒扬自己的品牌，贬低其他品牌时，顾客不免对他的动机产生了疑问：如此夸夸其谈后，产品性能是否果真高超？顿时，这种疑虑把顾客先前产生的好感一扫而光。

后来，顾客出于礼貌，道歉后不好意思地走开了。而那位售货员也为他白费了口舌而有几分失望和怨愤。



要点解析

谈话礼仪中有两个最基本的要求：

1. 不中断对方。你有说话的权利，对方也有说话的权利，别轻易打断别人，打断别人是没有教养的标志。

2. 给对方留说话的机会。真正会说话的人懂得给别人留有说话的机会，给别人表达意愿的权利。所以，要想成为一名优秀的销售，除了对产品本身具备足够的专业知识外，怎样说话，说什么，什么时候适合说，什么时候不适合说，都是有讲究的。所以，面对客户时，千万不要喋喋不休地说个不停，一定要给顾客适当的发表意见的机会。

推销有时不用绕弯子



经典案例

JING DIAN AN LI

有位教员写了一本以“思想政治工作方法”为主题的书，出版社让他推销一千册。对他来说，这远比讲课要难。

但为了把书推销出去，他不得不搞了一次演讲。他说：“……当老师的在这里推销自己写的书，不免有些尴尬。不过，如今作者也很难，写了书，还得卖书。出版社一下压给我一千册，稿费一文没有，所以我不推销不行。这本书写得怎样，我自己不好评说。不过有两点可以保证：第一，这本书是我用三年时间完成的，是我心血的结晶；第二，书的内容绝不是东拼西凑抄下来的，是我自己长期思考的见解。前不久，这本书被思想政治工作研究会评为社科类图书二等奖，这是获奖证书。说实话，对于我们这些教书匠来说，搞推销比

写书还难，只好硬着头皮来找大家帮忙。不过，买不买完全自愿，绝不强迫。如果觉得这本书对你有用，你又有财力，就买一本，算是帮我一个忙。谢谢！”

他这次的演讲效果还不错，在座的师生都觉得这位教员能够放下架子推销自己的书，实属难得。当然最重要的是该教员直截了当的推销方式很“顺应大众的意愿”，他没有绕多大弯子，而是直入正题，态度恳切。演讲结束后，他的书卖掉了三分之二，这令他甚为满意。



这位教员不是专职推销员，但是他却获得了成功。从某种意义上说，他的成功之处就在于，能恰到好处地表达了自己的真诚，赢得了听众的信赖。这说明在推销口才中，学会表达真诚要比单纯追求流畅和精彩更重要。所以，作为推销员的你不妨扪心自问，在为客户服务的过程中，抛开业绩而言，你拥有足够的真诚吗？

条理清晰，让对方更理解你



经典案例

JING DIAN AN LI

小赵进入一家公司做推销员。刚开始第一个月，路没少跑，话没少说，可产品一件也没有卖出去。

一天，小赵照常走进一个来过多次的小区。一位大叔迎上来问：“小伙子，你这几天，天天来我们小区，你到底是干什么的？”

小赵回答道：“大叔，我是某某公司的，我来推销一种新产品。”

“哦，原来是这样啊！我们还以为你是骗子呢，你一来就噤里啪啦地说个不停，我们根本听不明白你在说什么。今天才知道你是推销员。”大叔笑呵呵地说道。

小赵一惊，原来卖不出产品的症结在这。小赵说话快，又因为是新手，有时候一紧张，常常前言不搭后语，别人更听不懂他在说什么了。找到问题所在之后，小赵的业绩一下子上升了许多。



在别人面前说话，一定要注意语言表达的条理性，前后话语的逻辑性，否则别人没法听懂你的意思，并会对你产生误解。生活中有很多人说起话来滔滔不绝，可就是不能把话说得明白。那么，要想条理清晰地表达自己的想法，需要注意什么呢？

1. 首先要克服紧张、焦虑、恐惧心理。在向客户介绍产品的时候，要做到不慌不忙，镇定自若地阐述。

2. 多学习、勤实践、讲实效。

3. 有准备地说话。尤其是在说一件复杂的事情的时候，不妨打打腹稿。

关注顾客的真实需求



经典案例

JING DIAN AN LI

一个小公主病了，她娇憨地告诉国王，如果她能得到月亮，没准儿病就好

了。国王立刻召集全国的聪明智士，要他们想办法。

总理大臣苦闷地说：“月亮是由熔化的铜所做，远在三万五千里外，比公主的房间还大。要拿到月亮，简直是天方夜谭。”大臣的话一出口，就激怒了国王。国王呵斥道：“总理大臣向来标榜自己能力超凡，怎么关键时刻就打退堂鼓了呢？莫非是能力有限。那这样吧，总理大臣的职位你不如让贤吧！”听了这话，总理大臣完全惊呆，一句话也说不出来了。

国王又找来了魔术师和数学家，让他们想办法。魔法师深知拿到月亮是完全不可能的事，但是总理大臣的教训在先，他也不敢直说，所以含蓄委婉地国王说：“月亮是用绿奶酪做成的，距离皇宫大概有十五万里远，恳请国王给臣些时间，臣一定会把月亮为小公主取来。”

数学家说：“经过臣的精密计算，月亮距离我们并非十五万里那么远，它仅在三万里外，又圆又平像枚钱币，有半个王国大。只不过它是粘在天上的，一般人是不能轻易将月亮取下来的，必须得用一些特殊的手段才行。也请国王给臣些时间，容臣想些法子，相信一定会成功取回月亮的。”

听了魔术师和数学家的话，国王的心情稍微舒缓了些，但还是很担心小公主的病情，担心如果他们两人都不能及时取回月亮的话，怎么办？

无可奈何的国王只好叫宫廷小丑来给他弹琴解闷，顺便帮他想个更快、更高效的法子。小丑问明一切后，得到了一个结论：如果这些有学问的人说得都对，那么月亮的大小一定和每个人想的一样大、一

样远。所以当务之急便是要弄清楚小公主心目中的月亮到底有多大、多远。

于是，小丑到公主房里探望公主，并顺口问公主：“小公主啊，你觉得月亮有多大呢？”小公主娇滴滴地说：“月亮大概比我拇指的指甲小一点吧，因为我只要把拇指的指甲对着月亮就可以把它遮住了。”

小丑接着问：“那月亮大概有多远呢？”

小公主说：“月亮应该就在窗外的那棵大树那里，因为我总是能在树梢间看见它。”

小丑暗自窃喜，他继续问：“小公主，那么你知道月亮是用什么做的呢？”

“当然是金子！”公主斩钉截铁地回答。

要找来比拇指指甲还要小、用金子做的“月亮”岂不是很容易吗？小丑立刻找来金匠，按照公主的要求打制了一个金月亮。公主好高兴，第二天病就好了。



要点解析

卖产品就是卖需求。针对不同的客户，制定不同的销售策略。如果你不去关注顾客的真实需求，完全按照自己的意愿推销产品，结果不论多么努力，效果总是不好的。因此，只有准确地掌握客户的意愿，才能直入主题，达到销售的目的。

小心顾客使用“疯言沙拉效应”对付你



经典案例

JING DIAN AN LI

“假如你能够忘掉以前曾经应该记得忘掉的东西，难道你不应该了解潜意识到底应该如何运作吗？”

亲爱的读者，你能看懂这句话想表达的意思吗？这句话是不是已经把你给搞糊涂了。这句话怎么看都不合逻辑，又如何让人理解呢？这就是“疯言沙拉效应”。你所说出的话，越不合逻辑，就越能模糊一个人的意识。

曾经有一位男士因工作调动，去了南京。工作手续办妥之后，他就开始安置自己居住的房间了。在商场逛了几圈后，他看中了一个价值一千五百元的床垫，但他觉得稍微贵了点。他想如果能跟售货员把价杀到一千元左右，他就买下。但是现实和想象总是存在差距的。他和售货员小姐谈了半天，什么办法都用尽了，售货员小姐还是不肯一千元卖给他。她给出的最低价格是一千二百元，少于这个价格，就免谈。

这位男士也是倔脾气，售货员小姐的执著反倒坚定了他继续软磨硬泡的决心。他对售货员小姐说：“我跟你谈了快半个小时了，我这么有诚意，你真的不肯一千元出售吗？”售货员说：“先生，真的没有办法以这么低廉的价格卖。”这位男士立刻拿装着两千元的皮夹子特意提高音调

说：“好，你看我的钱包里面一共就两千块，我把这两千块钱全部给你。既然你一千元钱不肯卖，那我就拿两千元钱跟你买。”

作为推销员的你，是否也曾碰到过这种事情？不要奇怪，这种违背常理的顾客在现实生活中还真不少。

男士的话把销售员小姐给弄糊涂了，她对这位男士说：“先生你不要开玩笑，你怎么可能会给我两千元呢，你不是亏了吗？”

“怎么可能，我是非常诚心诚意地用两千元钱跟你买这款床垫，因为我太喜欢它了。”男士故意做出很傻乎乎的样子说。

售货员小姐说：“先生，我实在是没有办法按一千元钱卖给你。”

男士故作无奈地说：“那你还我一千元，我马上把床抬走。”

售货员小姐的思维模式早已从“守住一千二百元底线”跳转到“男士出价两千元购买床垫”了，所以听到男士的话，她也没仔细想，直接脱口而出说：“好吧，好吧……”等她反应过来，为时已晚矣。



要点解析

“疯言沙拉效应法”是指言行前后不合逻辑，用不连贯的语言或者是肢体动作，去模糊一个人的意识。当你模糊了对方的思维以后，自然而然你所讲的事情就会进入他的潜意识，对方就很容易被你说服。

适当的情感铺垫有助于推销



经典案例

JING DIAN AN LI

DB 公司的总经理约翰先生为了纪念自己的父亲，准备投资修建一座影院。纽约乐美公司的经理埃文斯想要得到影院座椅的订单，于是他联系了他的一位建筑师朋友琼斯帮忙，因为琼斯正是负责该影院建设的总建筑师。

在电话中，琼斯对埃文斯说：“我知道你很想得到这个订单，但是约翰先生很忙，脾气也不好，见面时间最好不要超过二十分钟，否则你一定得不到这个订单。”

约翰先生确实很忙，当埃文斯和琼斯走进他的办公室的时候，他正在埋头整理文件。他摘下眼镜点头示意，并且问道：“两位有何贵干？”

琼斯介绍了约翰，但埃文斯并不急于说明自己的来意，而是说：“约翰先生，我没有想到你的办公室这么漂亮。能够拥有一间这样的办公室，是一件多么美妙的事情啊！说实话，我从未见过这么漂亮的办公室。”他走到办公桌的旁边，问道：“这个办公桌一定是用英国橡木做的，如果我没有猜错的话。”

“是的，”约翰回答道，“是从英国进口的，我的一位研究木材的朋友帮我选的。”

接着，埃文斯又称赞了约翰先生的许多收藏品，并且对他的善举表示了由衷的赞美。因为公事繁忙，约翰先生近段时间

的心情十分不好，但是，埃文斯的赞美和欣赏犹如一阵春风细雨，使约翰的心情改善了许多。接着埃文斯引导着约翰说出了自己早年的创业史。

约翰深情地回忆起他早年的贫穷日子，包括他为了赚五十美分而去做推销业务。他说道，当时他拼命地赚钱，就是为了让自己一起受苦的父亲过上好日子。

时间一分一秒地过去，很快就超过了一个小时，但是埃文斯先生却谈兴正浓。到了午餐的时间，约翰先生甚至还主动邀请埃文斯一起进餐，埃文斯当然答应了。因为前面的铺垫已经差不多够了，所以，在午餐时提出订单要求，基本上应该没什么问题了。



要点解析

很多推销员在接触顾客的时候，都急于介绍自己的产品有多么多么优秀，在同类产品中有多么多么出色，但是对于顾客来说，适当的情感铺垫还是很有必要的。如果案例中埃文斯在短短 20 分钟之内不停地介绍自己的座椅，不做感情铺垫的话，约翰先生肯定会将其拒之门外。因此，推销时不要急于把你的产品推销出去，应该尽量做好各种铺垫，等到水到渠成时再推销也不迟。

脾气暴躁的客户，如何应对



经典案例

JING DIAN AN LI

劳伦斯是一名办公用品推销员，他进

入这个行业已经很多年了，具有相当丰富的经验。一次他在旧金山推销产品时，遇到了一位脾气很暴躁的客户。这位客户只要一见到推销员，就会大声吼道：“滚，我什么都不需要！”作为一个优秀的推销员，劳伦斯怎么可能会被这么点困难吓倒，他很自信地走进了那位顾客的办公室，并且直截了当地说：“我不是来推销产品的。”这出乎客户的意料，客户立马收敛了脾气，淡定地说道：“我听秘书说你是前来推销办公用品的推销员，难道不是吗？”

劳伦斯微笑着说道：“我是来自纽约xx办公用品公司的资深推销员，我叫劳伦斯。这次来到贵公司，并不只是推销产品的，我是特地前来请您帮个忙的。”

“有意思，我碰到过那么多推销员，还没有见过像你这样的推销员。我倒是对你此行的目的很感兴趣，我究竟能帮上什么忙？”

“是这样的，我们公司已经占据了美国东部80%的市场份额，随着公司的日益扩大，我们已把市场延伸至美国西海岸，所以公司此次特地安排我来旧金山开辟市场。你们公司是我们第一批目标客户，因此，我是来就合作意向和您洽谈的，不是来推销产品的。另外，我一下飞机就赶赴您这里，您是我约见的第一位客户，所以也请您帮我个忙，这个忙对您来说再容易不过了”。

“什么忙呢？”客户好奇地问。

“不要把我拒之门外，不要急于撵我走，如此而已。”

“哈哈，你可真是大公司的资深推销员啊，佩服佩服。好，我不但不会撵你走，还会和你谈谈合作事宜。”

“这是我的荣幸，谢谢您肯给我这个面子。”



要点解析

销售过程中不可避免地需要说服客户，一流的销售高手必定也是顶尖的说服高手。沟通的目的有时是交流感情，但在销售过程中，更多地却是推销自己的观点，是认同、是接纳、是成交，销售的过程即是说服的过程。

最适合的才是最好的



经典案例

JING DIAN AN LI

小芳是商场某化妆品品牌的一名导购，她的工作是给顾客介绍美容产品，并引导顾客购买该产品。她每天都会遇到很多前来问询的顾客。其他品牌化妆品的导购通常都会以迎合顾客的兴趣为目标，只要顾客对某款产品表露出一些兴趣，这些导购就会尽力游说——“这款护肤品完全是为您量身打造，太适合您了……”这种急功近利的推销手段是小芳所不齿的，她认为无论是什么产品，只有适合客户的，才是最好的。

某天，一位顾客在逛商场时经过了小芳所在的化妆品柜台。这位顾客显然对某款眼影很感兴趣，并且有种速战速决想要立即付款买下该眼影的冲动。但是小芳笑脸相迎走上前，对该顾客说这款产品并不适合眼袋过重的她。这令顾客十分不悦，没好气地对小芳说：“小姑娘，你这话什

么意思，难道你认为我买不起这款眼影还是咋的？你这样的推销员我还是第一次遇到！”

小芳依然笑脸相迎地说：“不不不，您误会我的意思了，我的意思是说眼袋过重会影响这款眼影的效果，但只需搭配一支眼部精华，即可令您的双眸绽放光彩。所以，我认为眼部精华相比眼影要对您更重要得多。不光是您，现如今大多数人都患有眼袋、黑眼圈，这已经是很普遍的问题了。我也遇到过很多执意要买眼影，却忽略眼袋问题的顾客。事实证明，效果并不好。所以我建议您眼影、眼部精华双管齐下。当眼袋、黑眼圈消失后，那么眼影就是锦上添花了，您觉得呢？”

小芳热诚、耐心的分析得到了顾客的认同，她也微笑地说道：“怪不得试过各种眼影都达不到我要的效果。好吧，小姑娘，这次我就信你了。如果效果不好，我回头来找你。哈哈。”

“好的，我相信您会再回来的，当然不是来找我算账，而是再次购买我们的产品啊。”



要点解析

迎合顾客的喜好有些时候是很可取的，但并不代表这种方法在任何时候都适用。如果顾客的喜好和实际不符怎么办？这就好比顾客最近脸上长了很多青春痘，她又很想买去角质产品怎么办？按照她的意愿将去角质产品卖给她吗？这显然是不正确的。所以，作为一名销售，一定要在推销产品时保持客观、实际。一定要时刻

谨记：推销只是针对客户本身，并不需要把产品说成适合每个人。

切忌与顾客争论



经典案例

JING DIAN AN LI

里诺是一个汽车销售员，他经常说自己公司的汽车有多么好。即使他明明知道自己公司的汽车有很多缺点，但是他在推销汽车的时候，常因不愿接受顾客的批评而与顾客发生口角。结果可想而知，他的暴脾气吓走了许多顾客。经过无数次失败之后，他的上司麦克终于找他谈话了：“你知道你的业绩为什么是整个销售团队中最差的吗？”里诺默默地低下了头。

“在推销的过程中，即使对方做了一件不合你意见的小事情或者说了一句冒犯你的话，你也不要和他据理力争。心平气和地让那些怒气慢慢消解吧。对于汽车推销员来说，这可能算是最好的建议了。如果你做不到，那么很遗憾，这份工作不适合你。你自己考虑一下吧！”

如果你是里诺，你会怎么办？老板的话说得并不客气，暴脾气的里诺会一气之下辞职吗？如果辞职，说明里诺还是没办法控制自己的情绪。如果连老板的话都无法容忍，那么那些刁蛮、挑剔的顾客他肯定也不可能应付得了。所以，如果想在推销行业中继续做下去，就要从此刻开始，收敛情绪，不狂喜，不暴怒，不与顾客发生摩擦。

现在，里诺已经成为纽约福特公司的

推销员了，年薪是他刚入行时的10倍。衣食无忧的里诺回忆道：“现在，我走进人家的办公室进行推销，听到人家说：‘什么，福特汽车？太差劲了，就是送给我我也不要。我正打算买其他公司的车。’我听到他说这样的话，不但不反对，还会顺着他的话继续往下说：‘老兄，你说得一点儿没错，其他公司的车也相当不错。你买他们的车，相信有你的理由，我无权干涉。’我这么说了，他就不会再继续称赞其他公司的汽车了，因此便不会发生争论。他说其他公司的车好，我并没有反对，他就不得不把话停住了。这样，我就得到一个‘向他介绍福特牌汽车的机会’。而在过去，如果遇到这种情况的话，我会火冒三丈，并会向他指出其他公司的车质量是多么不好。这样，就会激起顾客的逆反心理。现在想起来，我过去做推销确实很失败。由于这种无意义的争论，我失去了许多宝贵的时间和金钱。我很高兴现在自己终于学会了如何避免争论、如何少说话，这使我得到了许多好处。”



要点解析

顾客就是您的上帝，所以千万不要去和顾客争辩，因为争辩越激烈，对方越不会买你的账。即使你取得了辩论的胜利，也没有任何好处。所以在推销产品时，如果与顾客产生摩擦，那么在销售环节上，你已经失败一半。

大胆说出自己的想法



经典案例

JING DIAN AN LI

在委内瑞拉的一家烟草公司大门前，几乎总能见到一个叫托马斯买的人在那里流连忘返。他在这里徘徊的目的是，在这个烟草公司里寻找机会销售烟叶。但是谁都没有理睬他，就连看门的也动不动给他白眼。

尽管遭受冷遇，托马斯买还是像上班一样，天天来到烟草公司。后来人们习以为常了，就让他出入公司大楼。托马斯买到达楼里，从不打扰别人，只是在董事长的办公室门口耐心地等待。

烟草公司董事长郝根开始并不在意，经过三个星期，他终于发觉了这个年轻人。只见此人满面愁容，举止拘谨，欲言又止，便问道：“年轻人，你有什么事吗？”托马斯买回答道：“我手里有一些中东优质烟叶，想卖给贵公司，但我不知怎么办才好。”

“做买卖我们总是欢迎的，你为什么不早点儿说呢？”

“我见您一直很忙，所以不想为这小事来麻烦您。”

“你很真诚，请进我的办公室里，我们详细谈谈你所说的烟叶。”

托马斯买很真诚地跟烟草公司的董事长聊了他家乡那边的烟叶，把其缺点、优点分别列举出来。董事长听完他的话之后，决定向托马斯买订购烟叶。

从此托马斯买从中东源源不断运来烟草，卖给烟草公司，三年后赚取了第一桶金。



要点解析

当你有求于人的时候，你应该诚恳地、不隐瞒地跟人交流，不管缺点还是优点都要如实相告，这样别人才能答应你的请求。

顺水推舟的推销口才



经典案例

JING DIAN AN LI

一个推销员正在向顾客推销钢化玻璃杯。

开始时，推销员向大家介绍了产品的特点，然后他打算进行一次演示：通过把钢化玻璃杯扔在水泥地板上却不碎来说明这种玻璃杯和一般杯子的区别。不幸的是，他恰好拿了一个质量不合格的玻璃杯，当他把它扔在地上的时候，杯子一下子就摔碎了。这种情况他以前从未遇到过，完全出乎意料。顾客则开始交头接耳，讨论起玻璃杯的质量来。

“你们看，”这位聪明的推销员很快就恢复了镇定并说道：“质量这么差的玻璃杯怎么可能会卖给顾客，我们公司的玻璃杯出现这种情况的几率是非常小的，所以，请大家放心。”

接着，这名推销员又连续扔了五六个玻璃杯，结果一个都没有碎。这样，推销员又成功地取得了顾客的信任。



要点解析

当你在产品示范过程中遇到突发情况，比如说当你正在推销玻璃时，却不慎把玻璃打碎；当你正在为顾客演示新款相机的性能时，电池突然没电了，怎么办？你可以顺水推舟地说“这样的产品我是不会卖给你们”，然后再继续找另外一件全新的产品作示范。

灵活转移话题是妙招



经典案例

JING DIAN AN LI

白丽是一名箱包皮具推销员。她每天都会遇到不同的人，不同的问题，但她都能随机应变地做出对策。一位顾客挑选了一款质地非常精良的手提包，但是却对它的样式不是很中意。她对白丽说：“这个包无论是质量还是做工，都堪称完美，但是样式好像土了些，所以我再考虑考虑吧！”

白丽怎么可能会错过这位客户，她灵活地将话题转移到了潮流上。她说：“时尚潮流谁也说说不准，时而前卫，时而复古。你看，前几年大家一说流苏，都觉得土得不得了，可现如今，整个中国都在刮流苏风；细跟皮靴流行那会儿，谁会想到雪地靴会火爆到如此程度，你看看，冬天时满大街的人穿的不都是雪地靴。再说到箱包，前几年大街小巷帆布包随处可见，这几年呢，几乎都销声匿迹了。不过，经典的东西永远不会过时。你看 LV 的包，样式、图案始终如一，却永远不愁卖。为什么呢？还不是因为经典。就拿您看中的

这个包来说吧，质量、做工都是万里挑一，虽然样子在现在看来并不算是走在潮流最前线的包，但是谁又能保证下个季度的潮流又向哪边走？所以，既然喜欢，就先买了吧，说不定一个月不到，这个包就成了街头时尚包了呢！”

本来顾客是想考虑一下的，听白丽这么一说，也就坚定了买包的信心。正如白丽所言，潮流这件事，谁也说不上，反正质量做工都好，样式也不算是特土的那种，就先买了吧。说不定哪天这款包就流行了呢！



要点解析

当顾客开始犹豫是否要买你的产品时，作为推销员的你，一定要适时巧妙地转移话题。案例中的白丽所讲的潮流话题就是最好的典范，她在顾客犹豫不决时，轻松自如地和顾客谈起了潮流趋势，灵活地转移了话题，让顾客的注意力从皮包的样式上转向了潮流趋势，一番分析后再将话题返回，成功卖出了产品。

推销理由要充分、得当



经典案例

JING DIAN AN LI

史提芬是一名推销员。一天他拿着产品来到一个庄园，看到正在干活的农夫，就上前说：“大家辛苦了，我这里有万能的雨伞，大家要不要买一把？”

农夫问道：“雨伞就是雨伞，怎么有万能的呢？”

史提芬想了一会儿，说：“因为这个雨伞功能多，既能遮雨，又能当拐杖使用，所以是万能的。”农夫听了史提芬的话很不高兴，愤怒地回答：“别油嘴滑舌了，是什么就是什么。我本来很想有一把雨伞，但是你的话语太不让我们放心了，所以我决定不买你的雨伞。”



要点解析

二十世纪最伟大的心灵导师和成功学大师卡耐基曾经说过：“一个理由不充分的话语，可能会激怒听众。”推销也是如此，理由一定要充分。在推销过程中，你的推销语言不切实际，或夸张或理由不充分，都无法得到客户的信任，甚至有时会让客户对你产生反感情绪。正如案例中的史提芬，他把一把普普通通的雨伞说成是万能的，实在让人无法接受。所以，他的推销失败了。

如何勾起顾客的购买欲



经典案例

JING DIAN AN LI

销售人员贺伊拉说：“如果你想勾起对方吃牛排的欲望，将牛排放在他面前，固然有效，但最令人无法抗拒的是煎牛排的‘吱吱’声。他会想到牛排被放在黑色的铁板上，吱吱作响、浑身冒油、香味四溢，不由得咽下口水。”

有位室内空调机的销售人员，他从来不会滔滔不绝地向顾客介绍空调机的优点如何如何，因为他明白，人并非完全因为

东西好才想得到它，而是由于先有想要的需求，才会感到东西好。如果不想要的话，东西再好，他也不会买。因此，他在介绍产品时不会说：“如此闷热的天气，如果没有冷气，实在令人难受”之类的话，他会这样跟顾客说：“在炎热的天气下，忙碌了一天，当您到家打开房门，迎接您的却是一屋子更闷热的空气，该多么沮丧呀！您刚刚抹掉脸上的汗水，额头上又渗出了新的汗珠。您打开窗子，但一点风也没有；您打开风扇，却是热风扑面。您是不是感觉到，疲惫的身心更加难受了呢？可是，您想过没有，假如您一进家门，迎面吹来的是阵阵凉爽的风，那该是一种多么惬意的享受啊！”



要点解析

在介绍产品时，你不能只依靠产品的各种功能来说服顾客购买，因为这样做，很难使顾客动心。要想使顾客产生购买的念头，你还必须在此基础上进行生动描述，并加以适当的劝诱，勾起顾客需求欲和购买欲，如此才能使产品更加吸引人。

如何让你的顾客信任你



经典案例

JING DIAN AN LI

一位顾客走到柜台前，停在一款带底座的电压力锅前。推销员劳伦斯走上前说：“您好，请问有什么需要帮忙的吗？我是这里的销售员。”

“这款电压力锅为什么这么贵？”顾客指着电压力锅问。

“因为这款电压力锅是带有底座的，所以价格上会比别的款式贵些。”劳伦斯微笑地说。

“不就带着底座吗，价格居然要高出这么多。请问这个底座有什么特殊的地方吗？”

“这个底座可以挡住从电压力锅溢出来的汤，而别的电压力锅就没有这种功能。我家就用这款电压力锅，所以家里的厨房非常干净、整洁。而我邻居用的是普通电压力锅，灶台总是湿漉漉的，一点儿都不卫生，必须要天天打扫才行。所以我还是建议你买这款电压力锅，虽然贵一点儿，但是一分价钱一分货，值啊。”劳伦斯说道。

顾客不解地问：“我家的旧电压力锅并没有底座，但是它也不溢汤啊，我没觉得不带底座的电压力锅不方便啊！而且我的邻居们用的电压力锅，也没有底座，都没有出现像你邻居那样的状况啊。我觉得你的解释好像不太科学。”

“说明书上就是这样写的啊！”

“你不是说你家用的就是这款电压力锅吗？你刚才的解释到底是来源于说明书还是你自己的亲身体会？还是你自己瞎编出来的？”

.....

劳伦斯顿时语塞。



要点解析

对于产品的销售，首要的一点是与顾客建立一种信任关系。任何情况下，都不要企图用诡辩和臆测来说服顾客。很多推销员都喜欢把自己的产品说得天花乱坠，

跟实际情况相差很远,以致有时候连自己都未必相信自己所说的话,更不用说那些顾客了。不夸大其词,根据事实说话,以理服人,这才是取得顾客信任的正确方法。

怎样化不利为有利



经典案例

JING DIAN AN LI

一个农夫在集市上卖玉米。因为他的玉米棒子特别大,所以吸引了一大堆买主。其中一个买主在挑选的过程中发现很多玉米棒子上都有虫子,于是他故意大惊小怪地说:“伙计,你的玉米棒子倒是不小,只是虫子太多了。你想卖玉米虫呀?可谁爱吃虫肉呢。你还是把玉米挑回家吧,我们到别的地方去买好了。”

买主一边说着,一边做着夸张而滑稽的动作,把众人都逗乐了。农夫见状,一把从他手中夺过玉米,面带微笑却又一本正经地说:“朋友,我说你是从来没有吃过玉米棒子咋的?我看你连玉米质量的好坏都分不清。玉米上有虫,这说明我在种植中,没有施用农药,是天然植物。连虫子都爱吃我的玉米棒子,可见你这人不识货!”

接着,他又转过脸对其他的人说:“各位都是有见识的人,你们评评理,连虫子都不愿意吃的玉米棒子就好么?比这小的棒子就好么?价钱比这高的玉米棒子就好么?你们再仔细瞧瞧,我这些虫子都很懂道理,只是在棒子上打了一个洞而已,棒子可还是好棒子呀!”

他说完了这一番话语,又把嘴凑在那

位故意刁难的买主耳边,故作神秘状,说道:“这么大,这么好吃的棒子,我还真舍不得这么便宜地就卖了呢!”

农夫的一席话,把他的玉米棒子个大,好吃,虽然有虫但是售价低等特点表达了出来。众人被他的话说得心服口服,纷纷掏出钱来购买。不一会儿工夫,农夫的玉米棒子销售一空。



要点解析

说话要讲究艺术,生活中,语言是人与人之间交流最基本的手段。同样一句话,不同的人说,效果会不同;反过来说和正过来说效果也不同。比如一个人对牧师说:“我可以在祈祷的时候抽烟吗?”这表现了他对宗教的不尊重;反之,他说:“我可以在吸烟的时候祈祷吗?”这又表现了他对宗教的虔诚。

在本案例中,农夫就充分运用了语言的艺术,利用不同的表述方式,反映了问题的不同方面,从而使事情由不利转向有利。

怎样增强销售说服力



经典案例

JING DIAN AN LI

一天中午,一位销售化妆品的女士走进了一所大学的宿舍。她简单地做了自我介绍后,拿出产品进行介绍。由于平时来推销的人很多,但产品却不怎么样,晓兰没好气地嘀咕了一句:“都夸自己的东西好,别人怎么知道是好了还是坏了?”这位销售人员听了并不介意,她微笑着说:“当然,光凭一面之词

谁都不会相信，这一点我非常理解。”

大家没想到，销售人员非但不与晓兰争论，还以附和的态度对待她提出的问题，屋里紧张的气氛立刻缓和了许多。销售人员意识到了气氛的变化，不失时机地接着说：“你们认识系里的王老师吧，她就特别喜欢买我们的产品。上个月她才买了一套，刚才她又买了一套。不信，你们可以去找王老师问一问产品的使用效果如何。”大家听说王老师都买了她的产品，便都产生了浓厚的兴趣。王老师年轻又新潮，学校里的很多老师和同学都相信她的审美眼光。她的穿着打扮，是大家私下里经常议论的话题，许多同事、学生想买什么、用什么常去找她拿主意。于是，在场的人都买了一套化妆品。

要点解析

顾客在购买商品之前，会对商品持有一定的怀疑态度，但如果有人使用并认可该物品，顾客就比较放心。如果你能有效地利用这点，就会大大提高业务效率。

借助于已成交的一批顾客去吸引潜在客户，无疑会增强销售说服力。尤其是已成交的顾客是知名度较高的人物时，你的说服会更有力量。

帮顾客想一个万全之策

经典案例

JING DIAN AN LI

有三人来应聘木梳厂销售负责人的职位。这三个人无论是口才，还是外在条件

都很优秀，从中挑选一人出来，不是一件易事。于是厂长给他们出了一道考题：如何把梳子卖给和尚。这道题真难，第一位应聘者当场就表示放弃。

第二位应聘者来到一座庙宇，找到住持说：“香客走这么远的路来进香，头发不免会被风吹乱，您何不购一些梳子，让香客进香前理理鬓发、整整衣冠，以示对菩萨的尊敬。”住持觉得有道理，于是买下了一把木梳。这名应聘者高兴得不得了。没想到，第三位应聘者的机智更胜一筹。他来到一座有名的寺庙，对负责寺庙的住持说：“您的书法超凡脱俗，享誉甚高，而木梳是居家实用器物，如果在木梳上刻上您所书写的偈语，惠赠施主，岂非弘扬佛法之道？”住持觉得他说的非常有理，立即定了一批木梳。

要点解析

作为销售员，要主动做顾客的管家，让顾客因你的产品得到更多的利益。

超常发挥的擦鞋匠



经典案例

JING DIAN AN LI

强尼拖着一个又大又沉的行李箱，走在通往火车站的路上。当他路过一个擦鞋摊时，擦鞋摊的摊主热情地叫住了他：

“先生，我能否给您擦一擦您的 Gucci 牌皮鞋？”

“哦，谢谢，我要赶火车。”为了逃避这位摊主的纠缠，强尼胡乱找了一个理由。

但是，强尼走着走着觉得很奇怪，这个人怎么会知道他的鞋的牌子呢？这双Gucci鞋是他夏天时在法国南部度假时买的，鞋面上并没有明显的Gucci标志；而且这个款式是限量版的，在美国根本买不到，在杂志或网络上见到过图片的人很少，强尼很奇怪，为什么这个擦鞋匠会知道他的皮鞋的品牌。

出于好奇，强尼又回到了擦鞋匠的小摊旁，他很不解地问道：“师傅，您怎么知道我的鞋是Gucci的呢？”

鞋匠面带微笑地对强尼说：“先生你好。我擦鞋擦了一辈子了，各种各样的鞋子都擦过。人来人往这么多人，您的皮鞋样式很吸引眼球。我是做这行的，所以很喜欢盯着好看的鞋子看个不停。您走了一路，我就看了一路。是您鞋侧附近不是很明显暗纹告诉我，您的这双皮鞋肯定是Gucci牌子的，因为这种暗纹是Gucci皮鞋的经典纹路，所以我就问你要不要擦一擦您的Gucci皮鞋。就是这样啦！”

强尼不由得感叹道：“摊主的眼力真是好啊，知识面如此丰富的擦鞋匠，其擦鞋技术一定是非常专业的。”于是，强尼微笑地对摊主说：“先生，您是否有时间帮我擦擦鞋呢？”



对所处的行业、负责的产品的熟悉程度，是彰显一名推销员是否专业的关键所在。对于推销员而言，只知道产品说明书上写的那一点点专业知识是不够的。当你面对顾客时，说出的产品介绍和说明书上

的一模一样，那顾客还不如自己去看说明书。优秀推销员和普通推销员的差别就在于，优秀的推销员不仅对产品说明上的知识了如指掌，还能超常发挥一些东西。案例中的擦鞋匠即是最有力的说明。众所周知，擦鞋匠的职责是认真、仔细地擦鞋，把皮鞋擦得又光又亮，而案例中擦鞋匠所说出的话完全超出一般擦鞋匠的职责。他之所以会引起强尼的注意，完全是因他平时的观察、学习使他的经验丰富无比。因此，如果想成为一名出色的推销员，你不仅要想方设法地把产品推销出去，还要想方设法地把自己推销出去，让客户认可你。

如何在销售中巧妙地询问



经典案例

JING DIAN AN LI

一位保险公司的销售员敲开了一家陌生人的门，对方一听说是保险销售员，随即将他拒之门外。过了一会，销售员又敲了门，借口要杯水喝而进了家门。在和主人的闲聊中，销售员问道：“你家里父母还好吧！”主人说：“我的父母已经过世很长时间了。”销售员继续问：“那小孩子一定很可爱吧！”主人兴奋地告诉销售员，自己刚添了一个小宝宝。这时候，销售员敏锐地意识到，这个家庭需要一份儿童保险。



要点解析

在第一次拜访客户的时候，销售员拿

到订单的概率往往很低，究其原因是因为销售员不懂得向客户询问，从而不能将客户的潜在消费欲望激发出来，最终被客户拒绝。由此可见，向客户巧妙地询问，从询问中获得客户潜在的消费信息，是一个销售员成功销售的前提。

那么在销售中如何巧妙地询问呢？

1. 掌握主动权。在和客户的沟通中，销售员不仅要掌握发问的主动权，而且还要问对问题。如果问对了，那就增大了合作的概率。

2. 要抓住发问的时机。很多销售员在第一次拜访客户的时候，常常错过发问的时机，导致被客户拒绝。事实上，要懂得随机应变，从客户的话中捕捉信息，进而进行发问。

3. 话题要紧扣客户。与客户交谈时，销售员所提及的话题要始终围绕在对方身上，这样才会让客户感觉到你对他很有兴趣。

4. 运用幽默。在介绍自己的产品时，适时、适当的幽默往往给人留下自然、亲切的印象，让客户更容易接受你。

怎样与顾客建立朋友关系



经典案例

JING DIAN AN LI

小静目前正从事保险工作，为了建立更多、更广的客户群，她每天都要在外面奔波。前段时间，她的一个高中同学小雪怀孕了，小静提供给她很多孕妇须读的书刊，并且经常去关心这位同学，临产那几

天更是天天去陪她。她的同学对她感激不尽。在这段时间里，她们俩建立了更深厚的友谊。一次闲谈中，小静说出了自己现在所从事的职业。小静告诉她的同学：“我从事的是保险行业，将来你生了小宝宝，一定会感觉责任加重的，这样有一份保险还是比较有安全感的。我现在可以为你提供这样的服务，你觉得怎么样呢？”

小雪认真听着小静对她讲解有关保险方面的知识，一边想着这段时间里，小静为她所做的一切。她对小静是非常感谢的，正想做点儿什么事情好报答小静这段时间里对自己的悉心照顾；并且觉得作为好朋友，更应该支持一下她的工作。于是小雪爽快地说：“好啊，等孩子出生后，我就为他买一份保险吧！”

就这样，在小静的真心诚意下，她不但交到了一个好朋友，又增添了自己的保险业绩，真可谓是一举两得。



要点解析

与客户建立友谊，不要抱着“我和你交朋友就是为了你有订单给我”的态度，这难免会让人觉得有一些虚伪和世故。推销是一种十分枯燥的行业，如果能结交到五湖四海的朋友，是十分难得的事。所以，如果要以一种“朋友”的心态去对待“客户朋友”，那样才会得到真正的“朋友”。

避免争端，善于让步



经典案例

JING DIAN AN LI

小李是做服装生意的，当别家的生意越来越惨淡的时候，小李的生意却越做越红火。有人向他请教经商的诀窍，他说：“有些顾客总是东挑西拣，到处找毛病，把你的服装说得一无是处，事实上，他们并不是真的嫌弃，而是在想方设法和你讨价还价。这时，你千万不要与客户发生争执，正所谓‘退一步海阔天空’，适当的时候，要学会示弱，满足一下客户。如果你一遇到吹毛求疵的客户就大发脾气，只会气走客户，你反而没有钱赚，何必呢？”



要点解析

小李很会揣摩客户的心理，他通过短暂的示弱，满足了客户的挑剔心理，生意也就很容易成交。示弱并不表示自己软弱，而是顺着顾客的思路，用一种曲折迂回的办法来俘虏对方的心。那么，在销售过程中，如何掌握“示弱”这门语言艺术呢？

1. 面对客户的挑剔，要认可他们。当客户对你的产品有想法的时候，不要和他们争辩，要认可客户的意见和建议。事实上，客户有时候就是想通过挑剔来发泄内心的不满，你配合他，他自然会闭嘴。

2. 适当的自责作用大。有时，可以用自责安慰客户。当你开始自责的时候，客户便不好意思再对你的产品说三道四。

相反，如果你反对客户的说法，则会让他们和你争吵个没完，所以，用自责来示弱，不失为一种好办法。

3. 站在客户的立场考虑问题。在和客户发生言语上的碰撞之后，要多站在客户的立场上来考虑问题。如此一来，客户再有意见也不好意思和你争吵了。

善于赞美的推销员



经典案例

JING DIAN AN LI

但凡商场搞促销、打折活动都会吸引大批的人前来疯狂购物。前不久在京城最繁华的商业街上，又有一家大型购物中心开业搞打折活动。

孙女士非常喜欢首饰，无论是钻石还是玛瑙，她统统都喜欢得不得了。因为孙女士的丈夫非常爱自己的妻子，所以在购物方面，向来都是给予孙女士最大的自由，她想买什么就买什么。新商场开业，孙女士怎么可能错过呢！一大早起来她就开车直奔购物中心。整个购物中心的一层全部是珠宝首饰柜台，看得孙女士眼花缭乱。推销员看到孙女士打扮得贵气十足，更是热情接待，耐心讲解。

某品牌钻石推销员看到孙女士很喜欢某款手链后施尽浑身解数地说：“太太您真是眼光独到啊，这款手链是我们最新推出的一款铂金手链。很多顾客都对这款手链情有独钟，但是却没有您这么高贵的气质。您本来就优雅、高贵，带上这款手链，会更加贵气十足，相信您的先生也会

喜欢的。另外，我们商场刚开业，正在疯狂让利促销，这款手链在其他商场的柜台都不打折。您这么喜欢，而且也赶上了，还考虑什么呢，就买下吧！”

碰上这么能说会道的推销员，相信谁都会动摇的，况且孙女士本来就非常喜欢这款手链，花上几千块对于她来说也不是什么难事。



要点解析

无论是过去、现在，还是将来，如果谁学会了适时、适当、真诚地赞美别人，谁就拥有了良好的人际关系。赞美之所以能对人的行为产生深刻影响，是因为它满足了人的较高层次的心理需求。

那么，要想掌握赞美这门语言学问，我们要做好哪些方面的工作呢？

1. 摒弃成见，克服狭隘的心胸和阴暗的心理。一个始终想着一己得失的人，一个总用戒备和提防心理去对待别人的人，怎么可能去发现别人的优点呢？更谈不上由衷地赞美别人了。

2. 善于观察，发现对方可赞赏之处。赞美绝非无缘无故，更不是无中生有，要想掌握赞美的学问，就必须具备善于发现可赞美之处的慧眼。从小处着手，发现别人的优点、优雅的行为、美丽的装束……

3. 修饰你的辞藻。同样是赞美的话，表达得不同，效果也是不同的。比如说你夸奖某位女性朋友的眼睛漂亮时，“你的眼睛如泉水般清澈”明显比“你的眼睛真好看”效果要好得多。我们在生活中与人交谈的时候，要多注意自己的措辞。

具有人情味的销售语言



经典案例

JING DIAN AN LI

小王到一家“4S”店看车，连续看了几款车之后，都觉得价格有些贵。小王现在存在银行里的钱还不够买半辆“现代”的，所以，在4S店转来转去看车的过程中，小王感觉很尴尬。

这时候，旁边的一位推销员不失时机地向小王说道：“先生您好，如果这些车您不太中意，我们这里还有其他车型可供您参考、比对，不知您是否有兴趣看看。”听到这句话，小王心里顿时暖洋洋的，也不再那么尴尬了，他愉快、自然地度过了接下来的半个小时，并购买了一辆心仪的车。



要点解析

俗话说：“顾客就是上帝。”可实际上，一些销售员往往颠倒了位置，将自己摆在了“上帝”的位置上，对待顾客态度僵硬、语言冰冷，导致客户大量流失。如果你是一个聪明的销售员，就要学会把生硬的销售语说得温暖人心，从而让顾客感觉到你的温暖。

也许顾客并不需要你的产品，但是如果你找准时机，送上具有人情味的话语，顾客心里会产生一种受到尊重的感觉。如此一来，他会对你，也对这个品牌产生好感。如果真的需要这件产品，他会第一时间想到你。

那么，在销售中，如何将销售语言说

得更具人情味呢?

1. 时刻保持为客户服务的态度。客户选择你的产品,不仅是要从你这里得到该商品,而且还要得到你的服务。如果你时刻保持为客户服务的态度,你的工作热情自然会爆发出来,说出的话也就更加动听。

2. 要关心客户的需求。很多销售员在介绍产品的时候,一个劲儿地说产品多么多么好,但是却不去探求客户真正有什么需要。这样一来,即使你说得再好,对于客户来说,都没有任何意义。所以,要多询问客户,让客户感受到你的关怀。

3. 多为客户着想。销售员在出售产品的同时,还要提醒客户一些产品使用中的注意事项,让客户感觉到你不是在卖东西,而是在关心他们、帮助他们。

换种方式推销



经典案例

JING DIAN AN LI

暑假又到了,对于在校的大学生而言,漫长的暑假正是寻找兼职的好机会。思想活跃、说话诙谐幽默、做事认真积极的李佳明在暑假期间找到了一份推销员的工作,可他万万没有想到的是,推销员的工作这么辛苦,而且经常遭到顾客的白眼。虽然困难重重,但是李佳明在工作上依然尽心尽力。不久之后,他萌发出一个推销好主意。

他有一次走进一家餐厅问:“你们需要一名有才干的经理吗?”

“不。”

“服务员呢?”

“也不需要。”

“后厨有没有空缺的打杂的职位呢?”

“不,我们现在什么空缺也没有。”

“那我觉得有一件东西你们一定需要。”

“什么东西?”

李佳明从皮包里取出一块精美的牌子,上面写着:“额满,暂不雇人。”

老板看了这块牌子后才知道李佳明此行的目的并不是找工作,而是推销牌子。老板非常佩服李佳明的幽默以及聪明才智,爽快地买下了这块牌子。



要点解析

营销没有固定的套路,任何一种方式都值得我们去尝试。尤其在今天营销模式同质化、雷同化的情况下,要想在市场中迅速胜出就必须出奇兵、出奇招,否则只能被淹没在数以万计的销售大军中!

上面这则案例告诉我们,不轻松的问题可以用轻松的方式来解决;严肃之门可以用幽默的钥匙开启。

用开场白引起客户的兴趣



经典案例

JING DIAN AN LI

“周先生,您的儿子今年已经六岁了吧?您给他投保了吗?”推销员小陈很诚恳地问道。

“他还是个孩子,买什么保险呀!”

“周先生，您要是这样想，就错了。现在都是独生子女，孩子就是未来，多一份保险多一份保障，况且也不会给家庭增添什么困难。随着时代的发展，社会的进步，现代人的投保理念越来越强。尤其是给孩子买保险，投保年龄越小，将来的经济负担就会越少。如果父母提前帮孩子买好保险，将来孩子自己缴保费时，负担就轻很多。我们以 1000 万元的终身保险为例，您的孩子今年才六岁，如果现在买，一年只需要三万多元，但如果四十来岁才交，一年就要三十多万元，整整高了十倍啊！而且还少了三十年的保障。现在的父母拼了命的工作，不都是为了孩子吗？所以现在帮孩子买实在是值得的，您觉得呢？”



要点解析

开场白是推销产品的过程中非常关键的步骤。只有好的开场白，才能激起客户继续交谈的兴趣，使你有机会说出商品的优势，迅速转入面谈阶段。那么作为一个高明的推销员，应该要掌握哪些抓住人心的开场白呢？

1. 解决客户的问题。当销售员与顾客初次见面时，很多客户对销售员是反感的，从内心深处抵触和防备销售员，这令销售员的工作很难展开。如果销售员以帮助客户解决问题开场，那么客户的态度自然会好转。因为客户会拒绝推销员的推销，但绝不会拒绝推销员提供的解决问题的方案。

2. 打消客户的顾虑。很多客户不愿

意和销售员合作，是因为内心深处有顾虑，总觉得不放心，所以，销售员应该抓住客户的这个心理，在和客户合作之前，打消客户的顾虑。客户内心对销售员以及他所销售的产品放心了，销售也就成功了一半。

3. 对客户表示感谢。正所谓：“滴水之恩，当以涌泉相报。”销售员在面见客户时，不妨先对客户表示出感谢。客户得知销售员是个感恩图报的人，销售员就等于无形之中把自己“销售”了出去。只要客户认同了销售员，那么认同销售员的产品也是迟早的事。同时，你的感恩也让客户不好意思拒绝你。

总之，一个推销员的开场白的好坏，将直接决定着推销的这笔生意能否成功。所以，销售员在为客户推销之前，一定要有个好的开场白，才能为整个推销过程奠定基础。

销售精英的成功法则



经典案例

JING DIAN AN LI

朱莉是美国一家保险公司的销售模范，她的销售业绩一直在公司里排第一，多次获得上级领导的褒奖。同事们不禁好奇，究竟是什么方法让朱莉的成绩一直如此优秀呢？

其实朱莉在推销保险的时候和大家一样，先设法得到某公司重要领导的联系方式，然后再打预约电话。唯一不同的是，如果他见对方正在忙碌便很快离去，换个

时间再约。如此三番两次后，会给对方留下“耐心、热心、积极”的好印象。而一般的推销员，都是趁某干部有空的时候抓住机会，死缠不放。殊不知这样的纠缠往往会引起对方的反感，签不成协议自然也是正常的。



对初次见面或是很忙碌的人，一次就想将他说服并非易事，要采取短时间、多次数的谈话方式来说服他。要擅长用简短的谈话为下次见面打下基础，让对方去回味你的为人，如此成功才会在望。

销售制胜的法宝



经典案例

JING DIAN AN LI

淮海路上有两家紧挨着的服装店。这两家店几乎是同时装修、同时开业的，相似的两家店的服装风格也大体一致，但经营了一年之后，A店比B店经营得好。为什么紧挨着的服装店，各自的经营情况却不一样呢？

说来也简单，A店的老板喜欢和顾客闲聊，他能根据不同客户的性格采取相应的说话方式，所以，顾客觉得他很随和，是一个比较平易近人的老板；而B店的老板则不一样，他认为他经营的服装质地好、时尚，不用他怎么费口舌，识货的顾客自然会爽快买下，所以一般客户光顾这家店时，总能感受到冷漠的气场。自然，很多顾客在B店待不了多久，就

去了A店，如此一来，B店就失去了许多顾客。



在销售过程中，微笑面对顾客是最基本的要求。如果你能迎合顾客，积极主动地掌握顾客的心理变化和需求，会让你的销售更加顺利。A店之所以比B店的销售状况好，主要是因为老板不仅对顾客很热情，而且他还会和顾客主动搭讪，然后根据不同客户的心理需求，采用不同的说话方式，来迎合客户，这就是他制胜的“法宝”。

那么，怎样才能掌握挖掘客户心理需求的说话技巧呢？

1. 主动询问顾客的需求。销售员要主动地询问顾客的消费需求，而且还要充满热情，让顾客觉得你是在帮助他。没有人会冷漠地拒绝别人的帮助，顾客也不例外。

2. 集中精力倾听。在与客户进行沟通时，必须集中精力，认真倾听客户所说的话，掌握顾客的性格特征，心理需求等。然后根据不同客户的心理需求，采用不同的说话方式，来迎合客户。

3. 从诱导和建议中挖掘。客户买了一个鱼竿，可能会去钓鱼。那么钓鱼要用鱼饵，甚至还有可能需要一艘皮划艇，这就需要销售员去诱导，如果诱导得好，买鱼竿的客户可能还会买汽车……所以，在第一、第二两个条件的基础之上，再加上适当的诱导式询问，或许会让你能卖出更多的商品。

说服顾客需要掌握的技巧



经典案例

JING DIAN AN LI

小刘曾经推销过一种电饭锅。这种锅非常结实，质量非常好，但是顾客们普遍认为它的价格太高了，比一般的锅要贵200元。

虽然在价格上顾客不能接受，但小刘慢条斯理地和顾客算了一下账后，就轻松地将100个电饭锅给推销出去了。

他问一位顾客：“您认为这种锅能够用多久呢？”

顾客说：“看起来质量还不错，外观设计得也很时尚。一般的电饭锅差不多都能用上五年左右，这款电饭锅应该用上八年没什么问题。”

“是的，电饭锅一般的使用寿命差不多都是五六年左右，但我们这款电饭锅起码能用十五年。这是经过最权威的技术检测机构验证的，电饭锅的外壳以及说明书内都标有认证说明，所以它有十五年左右的使用寿命，亲爱的顾客您不必担忧。另外，我还想与您简单地算笔账。这款电饭锅要比一般电饭锅贵200元，我们假设它能够用10年，也就是说，相比一般的锅而言，它每年贵20元。是这样吗？”

“的确如此。”

“那么平均到每个月呢？”

“如果是那样的话，那么就是每个月贵1.75元。”

“请问您太太一天做多少回饭呢？”

“一般情况下，两到三回。”

“那我们取一个最小值吧，一个月至少要用电饭锅做40顿饭，是吗？这样一来就很清楚了——每顿饭你只不过多花了0.3元而已。对质量如此好的锅而言，多花0.3元应该不算太多吧？”

“的确如此。”

我们看到，小刘的说服方法的确很有效。本来他的产品价钱高出一般锅很多，却被他非常巧妙地说成其实一点儿都不贵。在这种情况下，顾客是很容易被击动的。



要点解析

对推销员而言，说服力是十分重要的。作为一名销售员，你的任务就是说服顾客，让他知道你的产品对他是合适的。要做到这一点当然很难。不过，像大多数看上去很难的事情一样，只要你掌握了正确的方法，再难的事情也会变得很简单。关键是你运用技巧和方法去达到说服的目的。具体而言，说服的方法和技巧是这样的：

1. 不要夸大其词，要用事实说话。推销员在进行说服工作的时候，一定要做到让事实来说话。要依靠产品本身和自己的合理的逻辑来加以说明，让顾客接受你的观点。任何情况下，都不要企图用诡辩和自己的臆测来说服顾客。不要夸大其词，根据事实说话，以理服人，这才是说服顾客的正确方法。

2. 满足顾客的需求比产品本身更重

要。有经验的推销员一再告诫那些新手，不要对顾客说你的产品有多好，而要看你的产品能够满足对方什么需求。把你的产品的价格、质量、特色跟顾客的需求结合起来，这样才是正确的推销方法。

只有当你表示能够满足顾客的需求，顾客才有可能听你讲下去，才有可能被你说服。

触碰别人的隐私是销售大忌



经典案例

JING DIAN AN LI

“怎样用最合适的语言，打听到一位女顾客的年龄”，这是一家汽车销售店给前来参加销售职位面试的求职者的一道题目。这难倒了很多求职者，众所周知，询问女性的年龄是非常不礼貌的行为，尤其是那些大龄未婚“女青年”。

汽车销售店的老总正是这样一位“女青年”，这一题也是她亲自出的，用来检验面试者的口才技巧。

为了了解到女老总的真实年龄，第一位面试者小心翼翼地问她：“请问你的出生日期是……”显然，这样的询问不可能得到女老总的认可，她狠狠地瞪了该面试者一眼说：“下一位。”

第二位面试者则比较聪明地处理了这个敏感问题。他问道：“您好，这是一份汽车登记表，需要你填上您的年龄、学历、出生地等问题，您能抽空填写一下吗？”如此委婉含蓄的方式令女老总很开心，她当即就宣布录用这位面试者。



要点解析

在销售过程中，碰到敏感问题，诸如婚姻状况、宗教信仰、财产情况等时，销售员一定要考虑到顾客的心理需要，切忌直截了当地触碰顾客的隐私。否则，你所有的努力都将会徒劳无功。因为一句不当的提问，使你的努力前功尽弃是非常令人遗憾的。

善于观察，抓住顾客的闪光点



经典案例

JING DIAN AN LI

华森是一家电力公司的推销员。一天，他来到一所看来比较富有且整洁的农舍门前，敲门推销。户主查理太太听到敲门声后来开门，不过门只打开了一条小缝。当她得知华森是电气公司的销售代表，便把门关闭了。

虽然出师不利，但华森并没有服输。他决定换个法子，再碰碰运气。第二天，他又来到查理太太家门外，大声地说：“查理太太，很对不起，打扰您了，不过我今天来拜访您并非为了公司的事，我只是来向您买一点鸡蛋。”听到这句话，查理太太的态度稍微温和了一些，把门开了一条小缝。华森接着说道：“您家的鸡长得真好，瞧它们的羽毛多漂亮、多光滑。您这些多明尼克种鸡下的鸡蛋，能卖给我一些吗？”

门开得更大了，查理太太奇怪地问华森：“您怎么知道我这些鸡是多明尼克种鸡？”

华森知道自己的话已经打动了查理太太，便接着说道：“我家也养了一些鸡，可是没有您喂养得好。饲养得这么好的鸡我还真是没见过呢。而且，我饲养的鸡，只会生白蛋，也不知道查理太太有什么技巧，让鸡能下红褐色的蛋。夫人您是知道的：做蛋糕的时候，用红褐色的鸡蛋，要比白色的鸡蛋好很多。我太太今天要做蛋糕，需要几个红色的鸡蛋，所以就跑您这里来了。”

查理太太一听这话，感到万分高兴，于是不再有丝毫的戒备心理，立刻从屋里跑了出来。华森则利用这短暂的时间，瞄了一下四周的环境。他发现查理一家拥有整套的奶酪设备，于是继续恭维道：“我敢打赌，您养鸡赚的钱一定比查理先生养乳牛赚得多。”

这句话说到了查理太太的心坎里，她十分高兴。因为长期以来，查理先生不承认这件事，所以查理太太总想把自己得意的事告诉别人。他们开始互相交流养鸡的经验，彼此间相处十分融洽，到后来几乎无话不谈。

最后，查理太太在华森的赞美声中，主动向他请教用电的好处，华森先生给她做了详尽的回答。两周后，华森在公司收到查理太太交来的用电申请书。



要点解析

在遭到顾客拒绝的时候千万不要放弃，任何一个顾客都有他的闪光点，通过仔细观察，找到顾客的闪光点，并真诚地适当夸大它，你的顾客一定会很高兴的。

如果你能像华森先生那样善于捕捉细节，也一定能得到顾客的肯定。这样一来，还愁你的产品卖不出去吗？

推销时需要用到的对比原理



经典案例

JING DIAN AN LI

有一个十一二岁的美国女孩，她的梦想是拥有一辆属于自己的自行车。这样的话，她就可以骑着自行车上学、去公园、参加同学之间的各种聚会。但是她的父母并没有为女儿的梦想买单的意思。他们告诉小女孩，梦想要靠自己的努力去实现，这样才更有意义。于是小女孩决定利用暑假、寒假以及放学的时间去卖饼干。令人意想不到的是，她竟然在一年时间卖出了四万多包。这个销售数据让饼干销售部门的员工大为惊叹，因为这个十二岁的小女孩只是利用自己闲暇的假期打短工而已，竟然打破了资深销售保持的记录、公司立刻成立了专项研究小组，开始研究小女孩是如何做到的。最后，他们把小女孩的销售策略定义为对比原理。

她每次去敲人家门的时候，都会准备一张价值三百美元的彩票，她急于卖饼干，而是先卖彩票。她一敲门，就先自我介绍说想通过自己的努力，买一辆自行车，所以利用放假时间出来卖彩票。她劝说客户们，如果运气好，成为百万富翁不是什么难事。大多数的客户都对这位独立自强的小女孩钦佩不已，但是大家普遍觉得彩票的面值太大。可是他们又觉得小女

孩可怜，不给她一些帮助，好像有点太不仁慈了些。这时女孩马上拿出十包饼干，一副很可怜的样子说：“那这里有十包饼干，你们愿意买吗，只要二美元就可以了。”就这样，小女孩在一年时间卖出了四万包饼干。



要点解析

对比原理是一种潜意识说服技巧，应用于生活与事业当中，效果非常明显。对比原理最适合使用在跟数字有关的方面，比如说小女孩用面值三百美元的彩票跟价值两美元的十包饼干做比较。在这里，价格即是数字，在强大的对比反差之下，顾客们纷纷选择了后者。因此，作为销售的“小女孩”也达到了自己的销售目的。当然，如果有客户愿意买下那张面值三百美元的彩票，小女孩还额外赚了一笔。

除了数字之外，时间也是对比原理的重要组成部分。比如说你去说服一位客户购买保险，你告诉他购买一年期的保险大概是一千元。听到这个数字，顾客可能会觉得这份保险有点贵，但是如果你把时间单位换成是一天呢？一年有三百六十五天，那么这样算下来，客户每天在保险的花费上还不到三元。买瓶饮料还要三元钱呢，更何况是和健康保障息息相关的保险。所以，一天只需多花一瓶饮料的钱，就可以享受到全年的保险保障，多划算！这就是销售艺术中的对比原理。

说得多，不如问得多



经典案例

JING DIAN AN LI

保险推销员：“请问王先生，对您来说，一生当中什么是最重要的？”

王先生：“当然是家庭。”

保险推销员：“真的没有比家庭更重要的了吗？”

王先生斩钉截铁地说：“没有。”

保险推销员：“那在您看来，有没有责任让您的家人过得更幸福，更快乐呢？”

王先生：“当然有了，让我的家人更幸福、更快乐一直都是我奋斗的目标。”

保险推销员：“是的，那您有没有想过，去做一些对您的家人更长远有利的事情呢？”

王先生：“比如说呢？”

保险推销员：“假设我有一些计划，能够让您更好、更长远地为您的家庭做一些考虑，您有没有兴趣了解一下？”

王先生：“当然有了。”

保险推销员：“您明天或是后天有空吗？我可不可以去拜访您，然后咱们好好就这些计划聊一聊？”

王先生：“好的，那明天下午两点，你来我家吧！”



要点解析

很少有人会愿意被人说服，要说服一个人，最好的方式就是让他自己说服自己。借助问题，引导对方自然而然地进行某些思考，是最好的说服方式。具有好的

沟通能力的人，都是问得比较多的人。有时候讲得越多影响力就越差。

书商的营销策略



经典案例

JING DIAN AN LI

大批堆积在仓库中的滞销书籍，令出版商伤透了脑筋，于是他想借助总统的影响力，将这批书卖出去。

书商通过朋友的介绍，送给总统一本精装的样书，并三番五次去征求意见。忙于政务的总统不愿与他多纠缠，出于礼貌说了一句：“这是一本好书。”

书商，第二天便在报纸上刊登大幅广告：“一本被总统称赞的书……”

结果不到半个月的时间，积压如山的书籍全部销售一空！

书商尝到了甜头，于是隔了一段时间，他又寄了一本书给总统。这一回总统为避免自己被利用，搪塞道：“还没看完。”

第二天，书商又在报纸上打出广告：“总统忙里偷闲看的书，欲购从速……”结果销量非常理想，一个月的时间，这本书就脱销了。

书商紧接着又出了第三本书，再派人送给总统一本。总统怕再次被利用，索性不回答。于是第二天，书商便在报纸上打出了“总统读了之后默默无语的书……”的广告。结果这本书的销量依然火爆。

接连尝到甜头的书商又出了第四本书，仍派人送给总统一本。再三被利用的总统恼羞成怒，毫不领情地说道：“这是

一本非常糟糕的书！”

没想到书商闻之，脑子一转，第二天大肆进行广告宣传：“有一本总统认为很糟的书，正在出售！”很多人都想知道，究竟是什么样的书，让总统给出如此差评，结果这本“糟糕”的书在短短的几天之内，又被抢购一空了！



要点解析

路是人走出来的，方法是人想出来的！书商巧妙地运用总统的各种评论，作为书籍的营销卖点。不管总统说什么，书商都有销售的策略应对。在现实生活中，我们和总统或国家最高领导人直接或间接的接触的机会几乎为零，但是从这则案例中，作为推销员的你，至少可以学到：在不同的时间，根据不同的环境、不同的说话对象，制定出不同的营销策略，这会让你成功的概率增多不少。

销售人员的开场白



经典案例

JING DIAN AN LI

某多功能食品榨汁机公司的销售人员去一个小区销售产品。敲开一个住户的门后，他鼓足勇气说：“请问您需要一台食品榨汁机吗？”这位住户立刻冷冷地说：“对不起，我不需要！”砰地就关上了门。而同行的另一名销售人员敲开了另一家住户的门。他一开始是这样说的：“先生，请问您家里有多功能食品榨汁机吗？”主人听完后想了想，然后回答：“我们家是

有一台食品榨汁机，但不是多功能的。”这个时候，这名销售人员说：“我带来了一个多功能食品榨汁机，您想体验一下吗？”这位销售员被主人请进了家门。



刚与客户接触时，直奔主题，要求对方购买自己的产品是不明智的。许多业绩平平的销售人员都像故事中的第一名销售员那样，一见客户就直奔主题，所以被客户拒绝也再正常不过。而第二位销售员的开场白，至少为他争取到了一个与客户商谈的机会，如果客户确实需要销售人员提供的某种产品，那么成交的时机就到了。

算账的艺术



经典案例

JING DIAN AN LI

王老板是一家火锅店的老总。由于餐厅生意无比红火，所以他准备在市里的其他街区再开设四家分店。小刘是某品牌家电的推销员，他从朋友那里得知王总要扩大规模的消息后，第一时间联系到了王总。

“王老板，您的生意越做越大，恭喜恭喜啊！”

“哪里，哪里，服务大众嘛！”

“王老板，我想请教一个问题，您是怎样节省开支的？”

“尽量节省呗。很多方面尽管努力节

约，但还是无法避免大笔开支啊！您有何高见？”王老板很无奈地说。

“是啊，做餐饮生意，很多方面即使节约，但还是收效不大。不过，这是一个长期的工程。如果在一些硬件方面一次配备到位的话，就可以省出一大笔开支了。比如电费，每个月的支出数字很大，如果一天能节约50元的电费，结果会怎样呢？请问您的餐厅有多少用电器是省电、节能的电器呢？如果您把餐厅的灯泡、灯管全部换成节能的；冰箱、冰柜、抽油烟机，空调全部换成省电型的，那么一天就可节省大约100元。一天的电费，数字微小，但一个月便可以节省3000元，那么一年就可以节省36000元。而贵店当然是要十年、二十年一直发展下去的，那么十年里可以节省36万之多了啊。而且您其他街区的四家店也要即将开业，所以五家餐厅十年能够节省180万元啊！这可不是一个小数目。”

小刘的分析虽然啰唆，但是确实有道理。仅开支这一项就能节省一大笔钱，王老板不得不慎重地考虑考虑了。当然，小刘一个小时苦口婆心的分析也为他赢得了一笔很大的订单。



十年节省下来的电费是180万元，这么庞大的开支，使老板联想到不利的后果，于是产生恐惧心理决定购买省电、节能的电器。这一来，小刘的生意便促成了。

职场博弈篇

——说出“金饭碗”

怎样找到“金饭碗”，如何端稳“金饭碗”？职场上，不只要会做，更要会说！出色的口才，能够让你在职场上捧上金饭碗！

换种方式消除隔阂



经典案例

JING DIAN AN LI

王某和李某同在一个办公室。一天，经理安排王某去完成一件比较重要的工作。原来经理手头的重要任务，都会交予李某去处理，近一段时间，不知道什么原因，经理开始格外器重王某。一有什么肥差事，就交给王某去办，分给李某的只是一些杂事。这让李某十分不悦。最令李某气愤的是，王某每次都能把经理交办的事情办得很出色，博得经理的连连称赞。这让他又恨又嫉妒，他觉得是王某把属于他的肥差给抢去了。

后来，李某因嫉妒，开始在公司里到处说王某能力比自己差之类的话。王某听后很生气，但是大家都是效力于同一家公司的同事，如果因为李某在私下里造谣中伤他，他就跑去找李某算账，显然有失风度，会给其他同事留下不好的印象。可是不找李某算账，王某又不解气。于是他思索再三，决定用另外一种方式向李某表达

自己心中的不满；同时，也能让李某转换自己的想法。

一天中午，王某趁大家休息时，主动找到李某说：“李兄，最近我常常听到有同事私下里拿我们两人比较，我觉得这是我的荣幸。因为来到这家公司后，我一直都很钦佩你，我非常佩服你对待工作认真严谨的态度以及卓越的工作效率。经理总跟我说，让我向你学习，所以他给我安排了一些锻炼机会。李兄，在工作方面，你一直都是我心中的榜样，而且在公司里，我也需要你的帮助。前段时间因为工作忙，也没顾得上好好和你谈谈。咱们交个朋友吧，我相信我们会成为工作上以及生活上的好伙伴的。”

听到王某这么说，李某感到十分羞愧。自己好歹也算是公司的老员工了，对于一个新人还这么嫉妒，凡事斤斤计较，太不应该……

最后，李某和王某一笑泯恩仇，成了朋友。



要点解析

置身职场，一些令你心情不快、不高

兴的事时有发生。遇到这种情况，如果你忍不住动气，或直言地回击让你不高兴的人，虽然，你觉得很解气，但别人会觉得你很没有风度、心胸狭窄，从此不愿和你有过多的交往。而假如遇到不愉快时，换种方式把心目中的愤怒不显山露水地表达出来，那会让你在交际方面显得更顺利、更智慧。

另外，在职场中，和自己打交道最多的就是共事的同事。要想和同事相处好，得到同事的信赖和好感，仅靠向同事投以友善和热情是不够的，还要懂得运用语言的艺术。通过语言的魅力，来拉近和同事之间的距离，让同事对你产生好感，这样你才能在职场中如鱼得水。

勇敢承担过失



经典案例

JING DIAN AN LI

徐雷大学毕业不久就入职一家电子商务公司。因为以前没有这方面的经验，好不容易熬夜做出来的策划方案，得不到经理的认可。只有经理简单的评语：异想天开，不切实际，可笑至极。他把案子改来改去也没改好，最后，经理发火了：“你在搞什么，这个文案我们是在告诉顾客跟别的公司比谁的价格更低吗？我们的优势是给顾客最优质的服务体验。本打算下个月实施计划，看来要延期了。”

徐雷抱歉地回答道：“对不起，经理！都怪我没有太多经验，把这个案子给搞砸了。让你为难了。”

其实，经理也知道这是徐雷入职以来接到的第一个大项目，为这个创意文案牺牲了很多休息时间。他尽心尽力，计划制定得很周密，但毕竟是新人，经验不足。

经理说，“我已经修改过了。作为一个新人你做得已经很不错了，但努力得还不够。犯错误在所难免，你也不要太放在心上，以后好好干。你还是很有潜力的。”



要点解析

徐雷诚恳地道歉，既解释了自己为什么会犯这样的错误，同时也承认了自己所犯的错误。这种巧妙的方法，使听者十分容易理解。因此，上司很快地原谅了他所犯的错误。

从这个例子我们也可以看出，真正的道歉并不仅仅是承认错误，而是愿意勇敢地为自己的过失承担责任，为维系自己和他人的关系而做出举动。

巧治职场说教者



经典案例

JING DIAN AN LI

张晓晨是公司的新人。刚步入职场的他，很注意和其他员工的说话方式，但是很不幸，他所在的公司，大多是一些资历较深的老员工，新员工很少。这些老员工的优点在于，工作经验丰富，技术熟练，缺点也很明显，那就是思想陈旧，喜欢说教。尤其是对于像张晓晨这样的年轻人，他们特别喜欢发挥自己“谆谆教诲”的特长。

这些人说的十句话中，你可以找出七

八处“你应该”、“你必须”、“你不能”之类的词语。这些人给张晓晨的感觉是：自以为是，居高临下，唯我独能，盛气凌人。这让张晓晨感到他们是迂腐的、喜欢卖弄的。但是，说教者虽然令张晓晨生厌，但仔细想想，觉得对他也没有什么恶意。但是整天地听他们滔滔不绝地说着空泛的大道理，让张晓晨倍感无奈。不听他们的“教诲”吧，说不定就会得罪这帮老员工，如果听吧，那些陈词滥调实在是让张晓晨无法接受。他又不好意思对这些老员工批评指正，没办法，就只能忍了。一个原本干劲十足、热血沸腾的年轻人，不到三个月就懈怠了。后来张晓晨得知，其实这家公司原本年轻人很多，都是无法忍受这帮老员工的“谆谆教诲”才离开的。后来，晓晨也选择了离开。



案例中张晓晨所遭遇的事，在当今职场其实并不新鲜，很多公司都有这样“谆谆教诲”的老员工，但是都没有晓晨这家公司这么夸张。亲爱的读者，如果你也碰到了像案例中张晓晨一样的情况，怎么办？你会拉下脸，立即制止老员工的“谆谆教诲”？还是强忍着去听，但是表现得很不耐烦？有没有折中的方法，既能让老员工闭嘴，还能不得罪对方。答案是：有。把你的心声潜移默化地透露出去，让对方知道，你现在没有时间去倾听他的“教导”。

当老资历向你“谆谆教诲”时，你可以这样说：“前辈，你说得太有道理了，

我会照你所说的办，但是我得先把手头的这些事情忙完，有时间再继续听你说哦。”这样一来，喜欢“谆谆教诲”的人会知趣地不再继续说下去。因为你已经透露出了一个信息给对方，那就是现在没有时间，且还没有得罪对方。

接受不同的观点



经典案例

JING DIAN AN LI

办公室里的小李，前几天刚看完新上映的大片《碟中谍4》，第二天就在办公室里喋喋不休地跟同事讲里面的内容。这让其他正在工作的同事很不满，因为他的行为严重影响了别人的工作。但是小李实在是太激动了，顾不上上班不上班以及同事愿不愿意听，他喋喋不休地说了一个多小时，但显然还没过足嘴瘾。他想把电影的话题继续说下去，于是跑到另外一位同事老杨跟前说：“老杨，你看《碟中谍4》了吗？太好看了。”

老杨例行公事地微笑着摇摇头说：“没看。”

小李继续说：“你应该去看看，你的生活太单调了。”

老杨显然有点不耐烦了，于是冷冷回了一句：“我不觉得单调就行。”

热情的小李被老杨这么冷不丁地呛了一下，觉得很气愤，于是他有点挑衅地对老杨说：“你为什么不喜欢啊？别人都喜欢，就不喜欢你。你怎么这么超凡脱俗啊？”

老杨听了之后，气愤极了，他干脆放

下手中的工作，语气很强硬地说：“小李，这是工作时间，这里是公司，不是你们家。请你注意，你不工作，不代表别人就不工作；你的话题，别人感兴趣，不代表我就感兴趣。请你自重，不好意思，我要工作了。”

从此小李和老杨两人，除了工作上的往来外，就基本不说话了。



要点解析

每个人的生活习惯不一，喜好不一，你喜欢的东西，别人不见得就喜欢，所以，一定要尊重别人的品位，不要把个人喜好强加于别人头上。这在职场交流中至关重要。另外，利用工作时间谈论生活杂事，是职场大忌。因为这样不仅会耽误自己的工作，还会影响到别人的工作，久而久之，肯定会激起同事的不满。

求职面试避谈缺点



经典案例

JING DIAN AN LI

三年前，琼斯到一家广告公司应聘广告文案职位，公司的人力资源部主任问琼斯：“你能否简单地介绍一下自己的优点？”琼斯在想，第一次来到这里，应该表现得谦虚点儿，于是只说了四个字：“诚恳老实。”

公司总裁继续问道：“你有什么缺点呢？”

琼斯继续谦虚地说：“许多缺点都有，比如说时间观念不强，比较喜欢按照自己

的想法做事，不太喜欢束缚。这些应该都是缺点吧，所以上班了，这些缺点都必须改。”总裁叫琼斯回家等消息。

过了几天，琼斯都没有接到总裁的电话，这意味着，她被刷下来了。琼斯回头想想那次应聘过程，发觉自己错了。因为那是在招聘，而不是和朋友推心置腹地谈心。作为招聘方，他们更想知道的是自己各方面的优点。琼斯应该如实地回答，而不能有谦虚或者夸张的回答。至于缺点，尽量别提。

那次失败的应聘后，琼斯坦然面对自己，包括自己的优点和缺点。再次投递简历，接到面试通知后，琼斯在面试过程中充分表达了他自己内心的真实想法，也没有过多地说自己的缺点。果然，这次的面试得到总裁的认可，并同意她第二天直接到公司上班。



要点解析

职场应聘时，不宜过度夸耀自己的优点；也没有必要将自己的缺点推心置腹地向面试官一一坦白。毕竟面试官需要的是各方面都很突出的人才，如果你过多地向面试官坦白自己的缺点，无疑是自封出路。所以，在求职面试时，适当“管住”自己的嘴，是十分必要的。

请同事帮忙，首先要赞美他



经典案例

JING DIAN AN LI

刘诗雨是刚进入外贸公司的新职员，

很多工作都需要时间来慢慢摸索，但是职场竞争很残酷，如果你没有迅速适应工作节奏，什么都学得很慢，自然就会被淘汰。

最近刘诗雨碰到了一大堆棘手的工作，这让脆弱的刘诗雨感到压力很大。她无法独立完成，非得找个人帮忙不可，可是，公司的其他员工都很忙，她性格又很内向，不知道要怎么开口，才能让别人心甘情愿地帮助她。

刘诗雨正在苦恼这个问题的时候，领导走到了她的身边，对她说：“放心去向人请教吧，必要的时候，夸他两句，他会帮助你的。”

“可是，我不知道怎么夸人，怎么办？”刘诗雨战战兢兢地问。

“唉，年轻人，人是逼出来的。你想请人帮忙，嘴巴又不肯甜点，那你就只能独立完成啦。倘若你事事不求助别人，同事知道了，反而会觉得你不信任别人。同理，你不愿求别人，别人也就不好意思求你；你怕别人麻烦，别人就以为你也很怕麻烦。良好的人际关系是以互相帮助为前提的。当然，求助要讲究分寸，尽量不要使人家为难。好吧，就这样，求不求人随你。反正建议已经给你了，你自己考虑。祝你迈出那一步。”

对于刘诗雨而言，显然已经没有退路可言，于是她心一横，鼓足勇气去求一位同事，果然得到了帮助。在这个请求的过程中，刘诗雨只是真诚地说了一句话，就使那位同事没法拒绝。那句话是这样的：“师兄，这个报告没你真的不行呀，我一个人都不知道怎样才好，拜托你啦！”



要点解析

赞美，是用语言表达对人或事物的喜爱之意。喜欢听赞美是人的一种天性，是一种正常的心理需要。卡耐基先生曾经说过，当你请同事帮忙的时候，多赞美他一些，那位好心人，为了不辜负自己在这方面的名声，通常会答应你的请求。案例中的领导说得很对，如果刘诗雨碰到棘手的问题，张不开口向人去求助，那就只能独自承担困难带来的压力了。置身职场，碰到困难在所难免，所以，适当的时候，嘴巴甜点，多给对方戴点高帽子，对方会很愿意帮助你的。不过，将来有功劳的时候，别忘了答谢人家。

真正聪明者笑自己



经典案例

JING DIAN AN LI

威尔是一名优秀的电力工人。他每天的工作，就是检查架空线路有没有存在安全隐患。当然，由于线路过长，有时候不能一天检查完所有的线路，但是他凭工作经验，可推测出后面的线路有无问题。所以他常常偷工减料，自主免去了一些他认为的、没必要的工作。但是久而久之，问题就暴露出来了。有一次领导视察工作，恰巧看到威尔工作到一半就收工的情景，这让领导十分不悦，于是他被领导叫去训话。

但威尔毫不避讳自己的错误，而是勇于承担责罚。他向领导认错的那句话，后

来成为了车间同事间口口相传的经典。他当时是这样说的：“我怎么会犯这种低级错误啊，我真是一头蠢猪，我应该被你开除一万次才对。老板，你给我半个小时时间，我马上去处理。如果处理不好，我立刻辞职。”

这句话一下就把领导给逗乐了，并且觉得威尔是一位对工作很负责的人，于是并没有责怪他。



俗话说：“自作聪明笑别人，真正聪明者笑自己。”自嘲是一种人际交往的智慧，尤其是在矛盾、冲突不断的职场，自嘲起到的作用尤为关键。正如案例中偷工减料被领导当场抓住的威尔，在领导训话时刻，他没有和领导顶嘴，而是放下尊严，勇于承认错误，而且还风趣幽默地进行自我解嘲，连领导都被“气得”哈哈大笑了起来。所以比起那些时刻都处于剑拔弩张状态的员工来说，威尔是一位真正的智者。因此，在面对职场中的尴尬、矛盾时，不妨一笑置之，以一种自我解嘲的智慧，让尴尬化解于无形之中，让你的工作以及人际关系更加和谐、更加完美。

对付喋喋不休者的高招



经典案例

JING DIAN AN LI

在公司，小文最讨厌那种长篇大论跟他说不完没了的人。他们会一口气谈论整整一个上午，古今中外、天文地理甚至

男女情事，无所不谈。他们眉飞色舞，表情丰富，滔滔不绝，从不觉得累。

但是，最近小文学到了一招对付喋喋不休的人的说话技巧，那就是通过突然的提问，打断他们的话题。

有一同事，经常在小文面前说一些明星的八卦消息，这时候，小文就会突然想出一个问题来打断她，比如说，她会问：“你说北京的交通为什么那么堵啊？”又比如，她会突然问对方：“你知道这个月什么时候交报表吗？”这样一来，喋喋不休者的话题被打断，就不太好接着继续说了。



遇到喋喋不休者，既不伤及对方感情，又让对方少说的法子就是当对方喋喋不休地展开话题时，突然提出一个问题打断他；突然提出一些无关紧要的问题，使喋喋不休者逐渐降低继续谈论的热情。这一招非常管用。当然，林子大了，什么鸟都有，有的同事就是脸皮厚，打断她一次，她还是要继续说，那你就多打断她几次。大家都是同事，谁也不想因为一点事撕破脸皮，关系彻底僵化。你中途突然打断，就是给对方的暗示。如果对方是一个识时务的人，自然会就此打住。

职场中的越级行为不可取



经典案例

JING DIAN AN LI

张平就读于美术专业，理论基础扎

实，才思敏锐。大学毕业后，他到某杂志社文艺部工作，担任副刊美术编辑。

张平参加工作几年间，不断勤奋创作，先后在各大时尚杂志发表作品，引起业内人士的广泛关注。而且，在他的努力下，文艺部开展了不少活动，均取得了良好的效果。

由于张平越来越受到同事们的尊重，影响渐大。部门主管觉得张平威胁到他的威望，于是开始事事挤兑张平，对他的合理化建议也不予采纳。

张平虽然多才多艺，而且在事业上具有一定的开拓精神和创新意识，但是由于和部门主管关系的“不和”，他的一些想法无法付诸实施。于是，他干脆越过部门主管直接找总编谈，希望得到总编的支持，然后利用主编来压制主管。

结果，张平的计划不但没能得到总编支持，反而还引起了部门主管的强烈反感。这又是怎么回事呢？



要点解析

如果员工和部门主管发生了矛盾，或是意见不合，对于高层领导来讲，不能不考虑中层干部的威信。如果不予解决的话，会影响中层干部工作的积极性，甚至可能会引起中层干部跳槽，所以，案例中张平的越级行为自然不会得到高层领导的认同。除非你的计划完美至极，可以为公司带来更加可观的效益。再者，员工的越级行为，在形式上也破坏了公司正常的管理模式，所以越级行为在当今职场并不可取。

职场打招呼是一门学问



经典案例

JING DIAN AN LI

小黄刚到单位报到的时候，听到有人向一位同事打招呼：“老刘，早上好！”于是，小黄也向那位同事打招呼道：“老刘，早上好。我是……”可是小黄发现，那位被称为“老刘”的同事根本不搭理他。这让碰了一鼻子灰的小黄十分纳闷：“怎么这个单位的员工都这么难相处。”

后来，在跟其他同事的交流中，小黄才明白过来，并不是单位的员工难相处，而是他打招呼的方法实在是太不礼貌了。

那位和“老刘”打招呼的同事，和老刘资历相当，都是公司的元老级人物，而小黄是新人，刚进公司，就以“老刘”称呼人家，人家当然不乐意了。



要点解析

在职场中和同事打招呼是一门很讲究的学问，招呼打得合情合理，你可以在工作中如鱼得水；如果招呼打得不合理，就会引起同事的不悦，那工作自然就很难展开了。

如果你是职场新人，一定要留心观察其他同事打招呼的方式，特别是那些和自己资历、职位差不多的同事是如何打招呼的。总之，职场中的招呼，运用得恰当，可以拉近上下级、同事之间的关系；运用得不恰当，就有可能给自己带来不必要的烦恼。

提加薪要说



经典案例

JING DIAN AN LI

迈克尔·布隆伯格是一个传奇人物。他当过初级职员，尝过被解雇的滋味，但是谁又能想到，后来他创建了闻名世界的传媒帝国！

迈克尔·布隆伯格在回忆录中，颇为自豪地记录了第一份工作面试时，成功提出自己要求加薪的经历。下面让我们去看看迈克尔·布隆伯格是如何要求加薪的。

迈克尔·布隆伯格去所罗门公司面试，他是哈佛仅有的一个答应来这家小证券交易公司面试的人。这家公司给出的薪水很苛刻，一年才9000美元，比高盛公司给他14000美元的起薪低得多。但是迈克尔·布隆伯格喜欢所罗门公司，他愿意为这家公司效力，所以他决定用他超强的口才，说服对方给他加薪。

迈克尔·布隆伯格对招聘人员说：“我很想在这里工作，我喜欢这里，但我只有现在身上穿的这套西装，没有可供更换的了；我即将从大学毕业，我甚至都不知道我未来能住在哪里；我没有银行存款，我有的只是还未还清的欠款。哦，对了，我还有一些才干，这些才干包括：超强的工作能力，超一流的口才，高速运转的头脑，不过，这些对于你们公司来说，好像都不太重要。”

所罗门公司的招聘人员还是第一次见到这么一个怪人，不过他们还是对迈克

尔·布隆伯格刮目相看，最后，他们愿意把底薪加到11500美元。年轻的迈克尔·布隆格对于这个底薪也甚为满意。



要点解析

在职场提出加薪要求时，可以尝试诉说自己的难处，以此来博得对方同情，从而向对方提出提高薪水的要求。但是，加薪要求首先要跟自己的能力相匹配才行。

如何建立职场威信



经典案例

JING DIAN AN LI

琳达是公司的领导，无论是工作能力，还是学识，都是相当出色的，老板因此特别器重她。但是再优秀的人也有缺点，而琳达的缺点则比较明显，她指派任务时喜欢用手指着对方，而且口气向来都是命令式，这令很多同事心里感到很不舒服，有受到侮辱的感觉。除此之外，琳达的脾气也不怎么好，一旦与下属产生不同的意见，就要争个你死我活。最后大家虽然都同意她的意见了，但都是带着抱怨的态度去执行任务。时间长了，公司的大多数同事们都有点受不了她了，开始暗自与她作对。后来公司人员变动很大，一些能力强的员工都纷纷选择跳槽。琳达为此感到恼火，她认为她是领导，指派下属去完成任务是很正常的事情，但她却忘记了职场说话的规则。最后公司只剩下她以及几个同事，没办法，老板只能将琳达辞退。



要点解析

领导与下属沟通，就是领导与下属之间在思想、意见、感情、认识问题等方面交流的过程，通过相互影响，达到共同进步的目的。良好的沟通能使领导与下属之间达成决策共识、建立相互信任、促进彼此感情、形成团队合力，最后使整个团队的工作效率得以提高。

因此，作为领导，即使高高在上，也不应该发号施令似的下达任务。如果一味好辩逞强，会渐渐失去员工的尊敬及信任。案例中的琳达就是这样一位领导，即便她工作能力突出，但是与下属沟通方式的错误，致使位高权重的她，越来越不得人心，最后落到了自己被老板扫地出门的地步。

站在自我炫耀者面前



经典案例

JING DIAN AN LI

詹俊是一个为人踏实、精明强干的员工。在公司里待了大半年，他的工作成绩屡屡受到老板的赏识。但是詹俊为人低调，因为在他看来，什么都没有工作效率、工作能力重要。

但是在詹俊的公司里，不是每一个员工都是这样。他经常会遇到这么一种人，一张嘴便是炫耀自己人缘好，或者一出口便自我吹嘘自己的工作经验有多么丰富，又或者明明自己工作能力一般，偏偏说自己是公司的中流砥柱。对于这样的人，詹

俊找到了一种与其交流的方法，就是用似是而非、模模糊糊、嘻嘻哈哈的话语作答。詹俊每次遇到这样的人，总会嘻嘻哈哈地敷衍了事，久而久之，这些人都认为詹俊是一个闷葫芦，只会工作，不懂得社交，也就不在他面前夸夸其谈了。



要点解析

通常情况下，自我炫耀者既是个自卑者，又是个自负者。这种人常常外强中干，其“吹牛”的目的，只不过是会引起大家对他的关注，以满足自己的虚荣心。这种胡乱吹嘘，给人一种巧言令色、华而不实之感。对付这样的人，用嘻嘻哈哈、敷衍了事的方法，效果最好。如此便能使对方知道，这样的炫耀并不是每个人都能认可的，自然其就不会继续炫耀了。

向领导诉苦



经典案例

JING DIAN AN LI

赵阳是单位的业务骨干。最近，他刚忙完一项费时费力的工作，已经筋疲力尽了，可是领导又安排赵阳去写一篇人物宣传材料。这可难为赵阳了，不接受这个任务，就违背了领导的意思；接受任务吧，自己的身体实在坚持不下去了。

赵阳不久前做过一个脂肪瘤切除手术，再经过这些天的劳累，已经没有力气再跋山涉水地采访了。况且，对于赵阳来说，搞文字材料并不是他最在行的，事事通揽并不适宜。于是，赵阳找了一个机会

对领导申诉“苦衷”。

赵阳先从马太效应的心理学现象谈起，表面是闲话，其实是暗示领导不要一味看重自己，应充分重视其他员工的能力。同时又用“提示”的方法说明自己有病在身，需要调养。

赵阳的话说得合情合理，同时又巧妙委婉，充满真诚。领导听后，觉得赵阳的“苦衷”确实是由于自己的思考不周造成的，便愉快地接受了赵阳的意见，改变了工作安排。



要点解析

赵阳的聪明之处就在于，他将对领导的不满通过隐约的“诉苦”表达了出来，暗示领导，他的工作量太大了，自己的身体难以承担，而不是直接向老板抱怨，最终领导改变了工作安排。那么，在职场中，该如何巧妙地向老板诉苦呢？

1. 先仔细考虑一下，如果你是领导，你是否能接受这样的诉苦。倘若你自己都觉得这样的诉苦不能接受的话，那最好不要向你的领导提出，否则会给领导留下不好的印象。

2. 如果你和领导的关系很好，那么可以在恰当的时候，使用幽默，甚至是夸张的话语。这样一来，不仅可以使领导愉快地接受你的意见，同时还能增进感情。

3. 在向领导诉苦之前，要先打一遍腹稿，想想什么话该说、什么话不该说，不要让领导以及同事觉得你是一个对任何事情都不满的人。

4. 当着众人的面，不要轻易向领导

诉苦，那样会让领导很难堪；而私底下和领导在一起时，偶尔诉诉苦，没什么大不了的。

点到为止，言简意赅



经典案例

JING DIAN AN LI

罗刚在公司不太喜欢跟一些俗不可耐的人聊天，因为这样显得很无聊。

在他看来，有些人完全是为了给他人一个好的印象，便让自己的话里堆满华丽辞藻，乱用一些专业术语，显得矫揉造作，华而不实；他还发觉，有些人日常说话粗鲁不雅，废话连连，啰里啰唆，单调乏味，某句话可以重复十遍，某件事可以问九次；甚至有些人说话无波澜，无起伏，没有摇曳多姿的神态，没有引人入胜的话题。罗刚从没觉得那些人是多么见识广、有深度，反而觉得他们都是知识面窄、社交能力差的人。罗刚十分厌倦与这些人交流，但是为了不得罪他们，还得继续跟他们交谈。因为大家毕竟是一个团队，如果完全不和这些人交流，或是时常表现出一副不屑一顾的神情，也不现实，会给大家一个清高、瞧不起人的印象。

所以一旦工作有交叉，必须要和这些人交流的时候，罗刚总是言简意赅地将意见、想法表达出来，之后就进自己的办公室继续办公。其他人如果有什么意见，可以单独找他谈，或者是他们自己开小会议，然后将讨论结果转达给他即可。罗刚的这一做法很奏效，一方面使交流时间缩

短了，省下了和他们唇枪舌剑的时间，他可以做更多的事；另一方面，也给这些俗不可耐、啰啰唆唆的员工以示警戒，让他们自己意识到，珍贵的时间都是被他们不停地浪费掉的。罗刚的方法总结起来就是简简单单的四个字：点到为止。



要点解析

人际沟通，实质就是思想情感的交流。一个会说话的人，可以流利地用语言表达出自己的意图，能把想要表达的意思说得很清楚，而且层次分明，有条有理，使每一个人都乐于接受。而一个能把话说到点子上的人，在工作中往往会比別人更容易成功。那么，怎样才能将话言简意赅地表达出来，怎样才能把话说到点子上呢？

1. 说话时要善于抓住主要问题，做到主次分明，模棱两可的表达只会让别人对你产生反感情绪。
2. 言简意赅，明确表达自己的意思，让听话者明白你所表达的主旨。
3. 说话注意语言的逻辑性，不要前后颠倒，混淆视听。
4. 碰到啰唆的人，要做到适时提醒对方，但不可以表现出不屑一顾的情绪。

置身职场，要善于学习



经典案例

JING DIAN AN LI

在一家玩具厂里，有一个非常认真、负责任的工人叫刘涛，看守着一台生产螺

丝钉的机器。刘涛是全厂对这台机器的操作流程最熟练的人。

有一天，主任就机器的操作问题向刘涛请教，他回答得流利而准确。当主任向他询问旁边的一台机器时，他的回答让主任大吃一惊。刘涛说：“那台机器，你得去问另一个人。”

主任点了点头，又向刘涛讨教另外一个问题，他的回答仍然是：“这个我不知道，我从未在那儿工作过。”

主任问的最后一个问题是：玩具的大致生产过程是怎么样的。他的回答依然是：“我不知道，我只会操作这台机器。”

“你在这儿工作多久了？”主任试图与他交流。

“22年了。”刘涛腼腆地回答。然后，埋头操作“他的”那台机器去了。

主任走出大楼之后，指着那个一问三不知的人问监管：“你知道那个人吗？”

监管叹一声：“唉，我不想谈论他。他是这个车间里最老实的工人，可我们不得不解雇他。他操作的那台机器，下个月就要被淘汰了。你知道，除了那台机器，他什么都不知道。”



要点解析

一个人对工作掌握程度如何，口才水平怎么样，跟他的平时生活息息相关。一个善于了解周围事物、善于学习的人，不仅能将自己的本职工作做得非常出色，而且还会在其他领域有所建树。案例中的刘涛是一个踏实能干的员工，但是他只专心于自己的本职工作，对其他方面一无所

知。当领导问他时，他一问三不知，可见他平时与其他员工的交流也很有限。所以，他被淘汰也是必然。置身职场的我们，不能只限于眼前工作，还要多和其他人交流沟通。这样可以让我们掌握更多的知识，成为一名能够驾驭多种工作的通才。

控制情绪，接纳意见



经典案例

JING DIAN AN LI

刘小新是一个很有能力的技术员，公司的很多技术难关，经过他的攻克后，都会一一摆平。然而，另一个技术没有刘小新过硬的人却被老板提升为技术主管。

刘小新越想越生气，决定找老板说理去。他气势汹汹地闯进老板的办公室，叫道：“为什么？我想知道为什么？难道我的技术水平不够高吗？为什么升职的人是，而不是我？我要你给我解释一下。”

面对刘小新愤怒和疑惑的表情，老总诚恳地说：“我知道，你是个有能力的人，到哪个公司里都会成为技术骨干，但是，如果你不改一下你的性格，你只能是个有能力的人，而绝不能成为一个有能耐的人。这也是为什么很多有能力的人只能当技术骨干，而不能当领导的原因。”

老总接着解释道：“什么叫能耐？就是有能力而又能忍耐。你们部门多次技术攻关会，我都参加了。在会上，你发言很积极，思路敏捷，提出了很多好的建议，这

是对的；但是，你不能容忍别人提出相反的意见。别人的意见与你的不一样，你就一脸嘲讽，说话也很尖刻！好吧，别的且不说，我们说眼前的，你刚才连门都不敲，就气势汹汹地冲进我的办公室，只因为我把技术主管的职位给了别人；而且你还在我的办公室大吵大嚷，这是一个领导应该有的风度和胸襟吗？好吧，你不能忍受，那作为领导，我能忍。所以你刚才的行为我不和你计较。不让你当主管的关键因素是，你并不是一个善于和其他同事合作的人，总喜欢搞个人主义当英雄，弄得同事关系很紧张。一个有能耐的人，除了能独立战斗之外，还能与大家亲密协作，共渡难关。我很欣赏你的能力，但是，有技术能力并不代表你可以成为一个好领导，希望你能明白。所以，我对你的希望有二：第一，收敛脾气，不要动不动就发火；第二，多和其他同事交流、沟通，要学会团队合作。就是这样，希望你能接受我的建议。”

老总的一席话，让刘小新羞愧得抬不起头，因为老总说的话句句在理。从那以后，刘小新变了很多，说话不再尖刻，也试着开始接纳别人意见了，和其他同事的交流也渐渐多了起来。



要点解析

在职场中碰到问题及困难，首先要多想想为什么，多从自己身上找原因，不要只凭着感觉和情绪办事。情绪化是职场生存的大忌，因此，一定要学会管理和疏导自己的情绪，以一颗平和的心，游刃有余地应对各种突如其来的变化。

另外，不要做职场“独行侠”。再有本事的人，也会遇到困难，也会有需要帮助的时候。所以，一定要和同事、老板相处融洽。即使自己工作能力再强，也要允许有不一致的意见。大家互相交流、沟通，尽可能地把工作做得高效完美，这样你才会有升职的机会。

套近乎，职场之外的口才



经典案例

JING DIAN AN LI

杨帆是一个拥有非常好人际关系的人。无论是与陌生人谈话，还是与熟人聊天，他都能制造出活跃的谈话气氛，并在交谈过程中，使双方感情进一步加深。

一次，杨帆受邀参加一位同事的生日聚会。在聚会上，他遇到了王宾。他从容地走上前去，彬彬有礼地说：“您好，听说您和今天的寿星是老同学？”

王宾高兴地点点头说：“您是……？”

“我是他的同事，很高兴能认识您！今天真是个好日子，不但能给同事祝寿，还能结交一位朋友，实在是难得。”杨帆面带微笑地说。

大方自信的杨帆顿时令王宾产生了好感。谁都知道，社交是一门艺术，而且在职场之外，这门艺术更加有效。正因为社交，让不同领域的人走到了一起，成为了生意上的伙伴或是生活中的伙伴。所以生日聚会正是培养职场之外的人际关系的最佳场合。王宾很高兴能认识杨帆这样的朋友，他们两人在聚会上有说有笑，说了很

多话题。当聚会结束时，他们两人已经互换了联系方式，成为了经常联络的朋友。



要点解析

套近乎是人际交往中最行之有效的方式之一。套近乎可以让谈话双方找到一些经历、追求、兴趣爱好等方面的共同点，从而诱发共同话题，为交际创造了一个良好的谈话氛围，进而为自己的人脉扩展奠定基础。因此，在社交场合，懂得一些套近乎的语言技巧，对你的人际交往有很大的益处。对此，我们还列举了以下几点注意事项：

1. 套近乎时，要在开场白上多动些脑筋。开始几句话是十分重要而非讲不可的，表述时必须生动有力，句子简练，声调略高，语速适中。

2. 学会旁征博引，引起对方的兴趣。

3. 营造一个良好的交谈气氛，那么情况可能会是另一番景象。

闪避式回答



经典案例

JING DIAN AN LI

比尔是一位职场高手，他把职场中的各个环节都处理得很得当。比如，有一次，上司问了比尔一个与业务有关的问题，而他不知该如何回答。他想：“千万不可说‘不知道’，说‘不知道’后会给领导留下不好的印象。”于是他想了一句话，它不仅暂时为他解危，也让上司认为他在这件事情上很用心的话。他说：“让我再认真地想

一想，三点以前给您答复好吗？”这句话巧妙地闪避掉了比尔不知道的事。



当你不知道如何回答领导的问题时，你要请求对方给你点儿时间去思考，千万不要糊里糊涂地回答。因为回答时间得到了延时，你就有足够的时间去思考这个问题，所以在最后答复的时候，就显得得体多了。不过一定要记得事后可得做足功课，按时交出你的答复。

和高层共处一室时，说什么



经典案例

JING DIAN AN LI

有些人，只要一与高层共处一室，就会觉得不自在。因为自己想要说点话，以避免冷清尴尬的局面出现，但又不知道说点什么好。每天的例行公事，绝不适合在这个时候搬出来讲；谈天气，根本不会让高层对你留下深刻印象。那究竟要怎样才好呢？难道要借着这个机会谄媚奉承上司吗？

作为某地产公司员工的查理就不会将其视为难题，因为每次他与高层要人共处一室时，都会把现场气氛处理得恰到好处。因为查理在说话、社交方面是一个多面手。在查理看来，与高层共处一室时，最恰当的莫过于提及一个跟公司前景有关的而又发人深省的话题。查理将其视为是一个赢得高层青睐的绝佳时机，会说起一个既是老板关心又是老板熟知的问题，比

如他会很真诚地跟领导说：“我很想知道您对某件案子的看法……”

查理知道，当老板滔滔不绝地诉说心得的时候，他不仅获益良多，也会让老板对他的求知上进之心刮目相看。



在职场上，大家与上司的交谈机会很少，而这少有的交流机会，决定着你在上司心目中的地位以及你将来是否有机会升迁。正因为这样，所以有很多人乐于迎合奉承上司，想借着谄媚爬上去。但并不是迎合、奉承都能爬上高位。有的上司喜欢被人拍马屁，有的上司就不会。如果你碰上了一位不喜欢被拍马屁的老板，那岂不是马屁拍到了马腿上？所以，还要看你会不会和上司交流。向领导讨教以及倾听领导的观点就是最好的方法，它能使你更加接近领导，得到领导的赞赏。

如何应对新上司



经典案例

JING DIAN AN LI

小白是某证券公司的经理助理，前不久他的上司跳槽了。在离开公司前，他劝说小白跟他一起离开这家公司，但是小白考虑到变换工作环境的诸多风险后，没有答应他。

婉拒了前上司后，小白面对的是即将到岗的新上司。作为助理的他，将会是和新上司有最直接、最密切接触的人。虽然年前新上司已经到公司里来走访过

一两次，但现在毕竟是正式开始工作。小白对他一点儿不熟悉，因此心里总有点儿忐忑。

但是小白总结了一个经验，不要经常在新上司面前赞扬前上司，这样会让新上司很没面子；但是也不能在新上司面前说前上司的坏话，因为新上司会认为你是一个会在背后说人坏话的人。总而言之，放轻松，摆正心态，做好自己应做的事即可。



首先，在新上司面前，千万不要过度表扬你的前任上司。最好的方式就是不抱怨、不消极，积极调整自己的心态和工作方式，主动去适应新上司。经过一段时间的调整后，会逐步适应。

其次，不管新上司制定什么样的新政策，作为下属，首要任务应该是积极出色地完成自己的本职工作。一个合格的新上司，最希望看到的不是下属的阿谀奉承、拍马屁，而是下属的工作业绩。作为下属，当你做好分内的事情，把工作做得滴水不漏、漂漂亮亮时，一定会得到新上司的欣赏和重用。

赏不逾时，该表扬时就表扬



经典案例

JING DIAN AN LI

有一次，曾国藩召集诸将议论军务，他先发言道：“诸位都知道，洪秀全是从长江上游东下而占据江宁的，现湖北、江

西均为我收复，江宁之上，仅存皖省，若皖省克复，江宁则早晚必成孤城。”此时，一向沉默寡言的李续兵，从曾国藩的话中，觉察到了曾国藩的想法，就试探着插话问道：“大帅的意思是要进兵安徽？”“对！”曾国藩见李续兵听出了自己话中的真意，便以赏识的口气说，“续兵说得不错，看来你平日对此已有思考。为将者，踏营、攻寨、算路程等等尚在其次，重要的是胸有全局，规划宏远，这才是大将之才。续兵在这点上，比诸位要略胜一筹。”其他将领也连连点头，认为曾国藩说得不错。



赞美他人，是一件增进人与人之间感情的、于人于己有益无害的事情。真诚地、恰当地赞美，就像增强人与人之间友谊的润滑剂。为了使赞美达到应有的而不是相反的效果，合理把握赞美的时机，是赞美者们必须重视的问题。作为领导，一旦发现下属有值得赞美的地方，马上要发掘出来，当众表扬他。案例中，曾国藩在李续兵发问后，准确及时地给予大力赞扬。

拒绝形式化的职场招呼



经典案例

JING DIAN AN LI

小宋是某高校毕业的学生，刚进入一家新公司。上班后，小宋给自己制定的工作原则就是，对工作，做到积极认

真；对待老板，要百分之百的忠诚。但是小宋却忽略了和同事相处的重要性。她的性格较为内向，平时不太喜欢和其他同事说话，于是，每次就只是简简单单地和大家打打招呼而已。可是她的招呼，同事们要么假装听不到，不理她，要么就直接对她报以冷眼。小宋感到很纳闷：“我每次上班时候和他们礼貌地打招呼，他们为什么对我这么冷漠呢？我好像也没做错什么啊？”

正当小宋迷茫的时候，领导走到小宋的面前，问她：“怎么了，小宋，怎么今天心神不宁的，是不是出什么事了？”

小宋将自己的困惑直言不讳地告诉了领导。

领导说：“小宋，其实，这还真是你的错。你错就错在太形式化了。打招呼并不是一种形式，也不是例行公事，你要发自内心地打招呼，才能给人以亲切感。”

小宋听了领导的话，忽然明白了。



跟同事打招呼，切勿敷衍了事，要真诚相待，否则，会收到相反的效果。

领导应掌握的批评技巧



亚丁是一家建筑公司的安全检查员，每当发现有工人在工作时不戴安全帽，他便会用职位上的权威，要求工人改正。其结果是，他前脚走，工人们后脚就把帽子

摘掉。

后来，亚丁决定改变方式。他看见有工人不戴安全帽时，便问他们，帽子是否戴起来不舒服，或是帽子尺寸是否不合适，并且用愉快的声调，提醒工人戴安全帽的重要性，然后要求他们在工作时最好戴上。这样的效果，果然比以前好很多，也没有工人显得不高兴了。



批评是领导必须掌握的工作手段，它与表扬是相辅相成的。不过，作为一个明智的领导，应该明白，批评的同时还应该尽量减少批评所产生的负面作用，减少人们对批评的抵触情绪，从而保证批评取得尽可能理想的效果。所以，作为一个好领导，应该掌握一些批评下属的技巧：

1. 旧事不必重提。如果领导驾驭不了自己的情绪，喜欢揭旧伤疤，那么员工自然会产生一种屈辱感，工作一定会日渐消极。所以作为领导，应就事论事，过去的错误，不必重提。

2. 领导批评下属，目的在于指出并纠正员工的过错和失误，或制止和修正下属违反团队规章制度的行为。批评的对象，是下属的行为，而不是下属的人格和品质。所以领导者要记住，作为一名管理者，训诫的是过错的行为，而不是有过错的人。

3. 在非友好的气氛下结束的批评，不能算是成功的批评。作为领导，你可以莞尔一笑地说：“我知道你是信得过的人”，或“我相信你能够抓住要领，请你好好干下去”，千万不要以“以后不可以

再犯错”之类的话作为结束。

要忍耐同事的诋毁



经典案例

JING DIAN AN LI

马克对待工作向来是认真负责、一丝不苟，工作能力在单位非常突出。老板也对马克关爱有加，很多重要的工作都交予马克处理。这让其他员工看在眼里，恨在心里，他们都很妒忌马克。虽然平时大家看起来和和气气，但是这帮人在关键事情上，只会充当给马克使绊的角色，而不是伸把手的角色，这些马克心里都清楚。所以在工作上，马克对自己要求很高，要求绝对不要出错。因为一旦出错，就给人留下把柄了。

即便一向谨慎，马克还是把一件工作搞砸了。不出所料，有的同事开始说三道四起来：“哼，没有那金刚钻，还敢揽瓷器活儿。”“什么呀？人家工作能力出色着呢。你不要这样说，谁没有错啊。马克可是老板眼中的干将，你这么说，不怕老板找你训话啊。不过说实话，这么容易的工作，他都给搞砸，我看是老板把他给捧得太高了，一下自信心爆棚，结果，哎。自负要人命哦！”

这些话马克全部都听到了，但是他决定不往心里去，不把不满的情绪写在脸上。因为他知道，这些不满的情绪一旦表达出来，只会让诋毁你的人更高兴。所以，马克依然一如既往地工作，积极处理被自己搞砸的工作。

老板对公司里流传的一些风言风语也知道，正因为如此，所以他对马克宠辱不惊、不卑不亢的处理方式更加赞赏。在老板心里，马克是一位真真正正的男子汉，一个能经得住考验、经得起挫折的男子汉。之后的日子里，老板对马克依然关爱有加，而那些只会嫉妒、只会说风凉话的员工依然原地踏步。



要点解析

面对同事的诋毁，一定要表现冷静，找原因、找解决方法；对同事，一定要理解和包容，用冷静、理解、包容打破别人的无理斥责。在职场中，还有其他应对诋毁的高招，也许会对你有用。

1. 不要发生正面争吵。当你发现同事在背后诋毁你时，你可能很想和他大吵一架，揭露他的谎言，让其他同事认清他的真面目。但你有没有想过，因为大家都是同事，如果你摆出绝交的姿态，以后可能就很难在一个团队工作了。你这样做，只会将整个办公室的气氛变得更僵。所以，一定要忍耐。

2. 主动化解怨恨。有时，你与同事的矛盾是由一些琐事引起的，如果总在一些小事上斤斤计较，不仅让你与对方在工作上显得尴尬，还可能落下一个气量小的坏名声。所以，你不妨尝试着抛开过去彼此的成见，大事化小，小事化了，友善地对待他们。

防范打探隐私者



经典案例

JING DIAN AN LI

在王林的公司里，有些女同事不知道是出于无知，还是出于好奇，或者出于其他什么原因，每次见到王林，都要问他“你交过多少女朋友”、“他们长得漂亮吗”、“你现在的夫妻感情如何”等等触及隐私的问题，这让王林非常厌恶。王林很纳闷，这帮女同事怎么这么无聊？有这些打探人家隐私的时间为什么不多工作一会儿？她们这么做有意义吗？所以王林通常选择不回答。但是喜欢打探人家隐私的女同事显然不肯善罢甘休，她们会继续制造出新的话题，比如说：“王林这人看起来好神秘哦，秘密藏得多的人，总是显得很神秘。”听到这样的话，王林心烦不已。不过，最近他学到了一些招式，巧妙地把那种爱问他隐私的人挡了回去。

比如有人问他：“王林啊，你刚进公司半年，就连升了两级，谁是你晋级的后台呀？”他就打趣地说：“还能有谁，全托你的福啊！有你的鼎力支持，我才能如此平步青云。以后还需要你的支持啊。”

比如有人问王林：“王林，你今年年终奖金拿了多少钱？”他就笑着说：“不比别人多，也不比别人少。你拿多少，我就拿多少呗，咱俩差不多。”

如果别人问他：“是你老婆先追的你，还是你追的她啊，怎么追的啊？”他就会说：“如果哪天我和我老婆离婚了，我就

追你，你到时候就知道我是怎么追的了。哈哈。”



要点解析

喜欢打探人家隐私的人，通常说来，都是些伶牙俐齿，巧舌如簧，但却不知谈话要领和忌讳的人。当然这种人，也是不懂得尊重他人隐私的人。另一方面，如果明知这是他人隐私，还偏偏要去打探，那么这样的人素质就太差了。身在职场的你，一定要小心、谨慎，他们可能会传播是非。遇到这种人，切忌有一说一、有二说二，最好的法子就是答非所问。这样的话，既不会得罪对方，又不会让对方得逞。

如何应对爱抱怨的同事



经典案例

JING DIAN AN LI

自从刘雯上班后，经常会遇到一些“怨妇”。她们不是抱怨“这个月少领了200元奖金”，就是后悔“错过了某商场的打折活动”，这些抱怨搞得刘雯听也不是，不听也不是。

刘雯仔细分析了那些唉声叹气的人，他们所说的不如意之事，其实非常普通，但唉声叹气的人，却将自己的境遇说得非常非常的严重。比如说，错过了商场打折活动，唉声叹气、喜欢抱怨的人会把它形容成千万彩票与她擦肩而过；又比如说，少领了200元奖金，“怨妇”们会把它形容为遭到了抢劫……

无计可施的刘雯，只好安慰对方说：“不错啦，你少领了200元奖金，我这个月还没奖金可拿呢，你知足吧。”“什么，你错过了商场打折？哎呀，我都不知道那里有打折活动。哎呀，和你比起来，我简直就是一土老冒儿。”



要点解析

人活在世上，不如意之事，十之八九，这就是为什么会有那么多人喜欢抱怨。尤其是那些对前途悲观的人、谈话以自我为主的人，他们往往喜欢找一位倾诉对象，将他们的不幸、苦恼和忧虑当成话题，与之交谈。谈话中，他们不断大倒苦水，接连地唉声叹气。殊不知，这样的悲观情绪也会传染给别人，导致听的人也会或多或少地受到影响。有些人情况比较乐观，面对抱怨诉苦的人，他们往往会一边听，一边忘。还有些人，则往往当场表现出不耐烦。

案例中刘雯的处理方式比较好，因为她清楚地知道，他们所抱怨的事情，都是些小事情、小情绪，所以只需把自己的情况说得还不如他，就能让对方心里得到安慰，抱怨自然就少了。

职场是非，只能听，不能说



经典案例

JING DIAN AN LI

职场经常会成为是非的集中营，有人懊恼，有人愤怒，有人苦闷，有人哀怨。因为这些是非关乎一个人的心情、工作，

甚至是名誉，一个职场老手，往往会将这些是非一笑置之；而有些新手，有时候就会陷入是非之中，还有可能成为是非的传播者。

小丽是一个刚从大学毕业的女孩子，没有任何工作和社会经验的她，很希望尽快和大家打成一片。但是，小丽很快发现，同事们喜欢聊些八卦。可是，她只是听，从来不拿这些话对别人说。因为她知道，爱说是非者，同时也是是非之人。他能在你面前说别人的坏话，自然也会在别人面前说你的坏话。他们乐于道人是非，是妒心过盛的原因。他们心里往往巴不得他人越来越倒霉，越来越困窘。所以，聪明的小丽从不与这类人交朋友；交谈时，也从不推心置腹，只是简单地敷衍几句就完了。

后来，同事们又讨论老总是个吃软饭的家伙。这些话不知道怎么被老总知道了，没过多久，那些爱传闲话的同事就都被开除了，公司只留下了包括小丽在内的几个人。



要点解析

远离是非之人的最好办法，是对他说的任何是非话题都做出冷淡的反应，从而让他知“错”而退。但是，对这种人，不能得罪；对他说的“他人的是非”，又不能赞同，所以，哼哼哈哈，不失为一种好办法。“哼”、“哈”是一种模糊语言，既会让道人是非者感受到你的成熟，又让他觉得这个话题无法再与你交流下去，从而终止谈话，或者使谈话朝着健康方向发展。

领导的说话准则



经典案例

JING DIAN AN LI

很多人有这样的经历，下属犯了错，领导批评他，他不主动承认，总会找这样或者那样的借口来搪塞。这样，久而久之，就会给工作带来很大的隐患。下属不对领导讲实话，就像一棵大树失去了根基，很容易倒塌，所以，领导要积极引导下属说实话，讲真话。

王小梦初中毕业后，在一家饭店当服务员。工作中她捡到一部顾客遗失在店内的手机，还没有手机的她，动了私心，想要将这部手机悄悄地据为己有。当她把手机往口袋里装的时候，碰巧被另外一个服务员周红看见了。周红心想，反正也不关我的事，我把自己的工作做好就行了。

二十分钟之后，失主找上了门，说手机肯定落在这了。饭店老板想了想，既然失主确定手机落在了饭店，而且饭店这二十分钟内并没有其他客人来，所以，极有可能是两位服务员顺手牵羊了。因此，老板把王小梦和周红一起叫了过来，问他们关于手机的事。周红反应敏捷，说刚刚那桌是王小梦负责收的，她当时在擦玻璃。老板想了想，他确实安排了周红擦玻璃，所以，这手机，八成就是王小梦私自独吞了。但是王小梦对捡到手机的事拒不承认。于是老板对王小梦说：“小梦，你知道什么叫‘不劳而获’吗？”

“不知道。”王小梦撅着嘴说。

老板说：“‘不劳而获’是指不经过劳动，而占有劳动果实。说得确切点，就是占有别人的劳动果实……”

最后，通过讲道理、摆事实的方法，使王小梦主动把手机交了上来。



要点解析

在社交中，领导经常会遇到需要下属开口说实情的时候。这个时候，不仅需要有良好的口才，还需要有一个好的态度，耐心地启发、引导下属。那么，如何让自己的下属对自己说实话呢？

1. 俗话说，设身处地，将心比心。作为领导，在处理许多问题时，都要换位思考。如果不能说服下属，许多时候并不是没把道理讲清楚，而是由于领导者不替对方着想。

2. 推心置腹，动之以情，晓之以理。领导者用言谈征服下属，在很大程度上，可以说是情感的征服。只有善于运用情感技巧，以情感人，才能打动人心。感情是沟通的桥梁，要想说服别人，必须架起这座桥梁，才能到达对方的心灵，征服别人。

3. 与下属常谈心，了解下属。经常找下属谈心，可以充分了解下属。

以毒攻毒制胜法则



经典案例

JING DIAN AN LI

小谢在公司经常会遇到这样的人，当他跟人正谈得兴高采烈时，那人会突然插

一杠子，对他横挑鼻子竖挑眼。这样一来，原本好好的交谈气氛会立刻被搅乱。

对于这样的人，小谢恨之入骨，他实在忍受不了那些喜欢搅局的人，于是他对那些喜欢叫嚣好斗者，使出强劲的语气。这个强劲就是要使自己的每一句话，都成为颠扑不破的真理，而且还是简单的真理，这样对方就无法攻击自己了。没用多长时间，那些“憋得难受”的杠子头就会主动“告退”了。



那些喜欢搅乱别人谈话氛围的人，多认为自己高人一等，长你一筹，无所不通，无事不能。他自己以真理的化身自居，无论问题是西瓜之大，还是芝麻之小，他都会以誓死捍卫真理的气概，与你针锋相对，气势咄咄逼人。这种人一旦对你怀有成见，就会处处跟你唱对台戏。遇到这种情况，怎么办？以毒攻毒就是最好的办法，用比对方还要狠的话与对方对质。直到对方尝到苦头，自动退步，以至下次再也不敢贸然搅局。

如何应对职场说谎者



经典案例

JING DIAN AN LI

劳伦在公司里，经常遇到一些人，说起谎来脸不红，心不跳。他们就像出色的演员在舞台上演戏那样轻松自然，这让劳伦实在难以容忍。

当劳伦掌握了说谎者的心理的时候，

每次与他们交流，都积极“攻其一点”，使他们“崩溃全线”。使用这样的战术，往往是抓住假话中的一项，很有把握地提出反对意见。这样一来，对方就会觉得羞愧，那种嚣张的气焰立刻就落下去。这种攻其一点的做法，既不会伤及其自尊心，又会让其对自己的撒谎毛病有所改正。

劳伦这样跟说谎者僵持了两个星期后，逐渐地，他的周围便少了很多说谎者。



著名的语言大师卡耐基先生认为，满口假话者之所以满口假话，极有可能是为了掩饰自己、标榜自己、美化自己。与这类人交流，对你是有危害的。所以，与其和他理论到底，还不如当即提出反对观点。如此一来，无形给说谎者敲响了“警钟”，告诉他，不能随便对你说谎。

有条理地诉说苦衷



经典案例

JING DIAN AN LI

张华在一家新成立的私立学校当老师，由于宣传到位，学校创办没多久，就生源不断。一时间，授课的教师不够用了，于是学校开始招聘教师。领导的态度是“宁缺毋滥”，一定要录用最优秀的教师，因此，所缺教师不能很快的到岗。所以，现有教师们肩上的担子就很重了。

尽管学校承诺了按照课时给教师增加工资，但张华却有一肚子的苦衷：他是一

个具有高度责任心的教师，超负荷的工作，使得他身心疲惫，影响教学质量，所以他决定向领导表达一下自己的想法。

张华先从学校发展前途的角度讲起，并指出好教师与精益求精的密切关系，最后说出他的担忧：如果按照领导的决定发展下去，教学难免会出现敷衍塞责的尴尬局面。

张华说的正是领导所关心的，他的一席话自然引起了领导的高度重视。于是，学校放宽了招聘教师的条件，教师队伍迅速壮大了起来，而学校的教学环境也有了很大改观。



要点解析

领导也是平凡的人，不是神。所以，领导讲的话或是制定出的决策也不见得每次都对。下属无需对领导所说的每句话都照单全收，掌握说话技巧，有条理地跟领导说出你的想法，或是含蓄委婉地指出其中的不足之处，领导也会非常重视你的建议的。

分享秘密，拉近关系



经典案例

JING DIAN AN LI

小王在公司里是一个多面手，他不仅工作能力强，而且跟同事之间始终都保持着很友好的关系，有的甚至成为“死党”，有什么事都能得到同事的帮助。在工作之余，小王喜欢跟同事说点儿自己的私事，他的同事也愿意跟他说说自己的私事。其实那些私事说也可以，不说也无

妨，都是一些平常得不能再平常的事情。但是，正是因为这样，他跟同事之间的关系走得更近了。



要点解析

有些私事不能说，但有些私事说说也没有什么坏处。比如你的男朋友或女朋友的工作单位、学历、年龄及性格脾气，有关于爱人和孩子方面的话题等。在工作之余，这些都可以顺便聊聊。这样既可以增进彼此的了解，还能在相互了解的基础上建立信任，拉近彼此的关系。

如何做好自我介绍



经典案例

JING DIAN AN LI

在求职面试的时候，一个好的自我介绍，可以帮助自己取得事半功倍的效果。在自我介绍时，要调适好自己的情绪；介绍自己经历中的成绩与荣誉时，要注意口气，巧妙地表露出来，不要显示出自我吹嘘的痕迹，给人以自信、谦逊、不卑不亢的印象。这样才能让自己的面试更具有竞争力。

小芳去南方某媒体应聘。面试在一个大的办公室内进行，五人一小组，围绕话题自由讨论。面试官要求每位应聘者，先做自我介绍。小芳早就做好了准备，将大学四年里所干的事写了一段话，还做了一些修饰。小芳的介绍极流利，但美中不足是，给人一种背诵的感觉。



要点解析

在求职过程中，不要一味地按照传统模式做自我介绍，夸耀自己的工作能力如何如何，这会显得十分空洞而不实在。不妨打破常规，从其他角度出发，说不定会有出其不意的效果。那么，在介绍自己的基本情况时，如何才能更有效地把自己推销出去呢？

1. 自我介绍时，要突出个人的优点和特长。可以使用一些小技巧，比如可以介绍自己做过什么项目，来证明自己具有某种能力。也可以适当引用别人的话，如老师、朋友等的评论，来支持自己的描述，但切忌自吹自擂。

2. 面试的时候，如果觉得自己没有特别突出的方面，你可以简单谈谈对于应聘的岗位的看法，或者说说你为什么应聘这个岗位，而不是其他的岗位。

3. 有些应聘者试图将自己的全部经历，在这短短的几分钟内说清楚，这是很困难的。合理地安排自我介绍的时间，突出重点，才是首先要考虑的问题。比如，可在第一分钟谈谈学历等个人基本情况，第二分钟谈谈工作经历。对于应届毕业生而言，可谈相关的社会实践，然后再用一分钟谈谈对本职位的理解和对本行业的看法等。

勇敢地把话说出



经典案例

JING DIAN AN LI

初次面试的年轻人，可能会因为觉得

自己口才不好，总是担心说错话，所以不敢主动地开口说话。让害羞和胆怯的心理时刻压抑着自己，导致自己无形中失去很多好机会。所以，勇敢地说出你心中的想法，会让你赢得面试的成功。

小慧去一家大型企业面试，在临近结束的时候，与其他面试者不同的是，她没有依照惯例说声“谢谢”，然后故作镇静地走开，而是出其不意地问道：“你能给我一个工作机会吗？”本来面试官们觉得小慧还欠缺点什么，听小慧这么一问，面试官们倒是不好意思拒绝她了。于是，小慧面试成功了。



要点解析

有的面试者说话顾忌太多，生怕自己说出来的话，面试官不乐意听，所以，本来自己心里的想法是十分好的，就是没有勇气说出来，而让面试官觉得自己说话没有水准。那么，在面试过程中如何勇敢地把自己所想要表达的意思说出来呢？

1. 不要认为谦虚是一种美德。在面试过程中，过度的谦虚就是一种不自信的表现。说话畏首畏尾，很容易让面试官看出你的不自信来。所以，与其吞吞吐吐、拐弯抹角地说话，不如勇敢自信地说出自己心中的真实想法，大不了被对方拒绝。

2. 有一些人不敢在面试中勇敢说话的原因就是害怕谈起自己的缺点，尤其是女性，被别人提到自身的缺点或是不愿触及的问题的时候，常会不由自主地打住话头，不敢说话。其实与其遮遮掩掩，不如勇敢地说出来，以便面试官更好地了解自己。

3. 事实证明,一个人对某一件事情越是过分注重,行为上就越是放不开手脚。面试也是如此,害怕自己面试不成功,越是害怕,就越不敢说话。其实,不要把它看做什么大不了的事情,顺其自然,该做什么就做什么,该说什么就说什么,这样反而会提高成功的概率。

少把“我”字挂在嘴边



经典案例

JING DIAN AN LI

某市一家大型中外合资企业发出招聘信息后,一天之内收到应聘者简历高达几百份。但是企业只需要一人,于是在应聘者之间展开了激烈的角逐。在经过第一、第二轮的筛选后,企业管理人员留下了两个人进入第三轮。

第三轮面试由公司董事长亲自主持。他给这两位应聘者出了一道这样的题:“设想这样一种情形:某一天,你们两人相约一起开车去进行森林探险活动,但不幸的是,车子在中途抛锚。这里荒原几百里没有人烟,不可能寻求得到他人的帮助。这时,你们两人只有四样东西可以选择,这四样东西为:刀、帐篷、水和绳子。在这种情况下,请你们两人从这四样东西中,选择适合你们的东西。”

第一位面试者答道:“我会选择全部。”

董事长问道:“你觉得在这种情况下,哪件物品是最重要的?”

这位面试者回答道:“刀!因为在这种情况下,我最需要的是安全感,如果我

的手里有把刀,当别人想谋害我时,我可以自救啊。”

第二位面试者回答道:“在这种情况下,我们两人都离不开水、帐篷、刀、绳子。”董事长听到这位面试者的回答后,微笑着说道:“说说你的看法。”

这位面试者接着解释说:“刀是路上必不可少的物品,当我们遇到不好走的路时,可以用刀开路;虽然帐篷只有一顶,只够一个人睡,但是只要我们两个人协商好,我们每个人仍然可以睡上好几个小时;尽管带的水很少,只够一个人用,但是如果我们尽力节省点用,仍然是可以渡过危机的。”这位面试者刚刚回答完,董事长就走到他的身边对他说道:“恭喜你,你已经被录取了。”



要点解析

这就是经常将“我”字挂在嘴边的人的后果。一个以自我为中心的人,往往有着强烈的表现欲望。他们无论什么事情都抢着去做,但是一旦做不好,便会将责任全部推到别人的头上。这种人令人生厌,是没有人愿意与这样的人为伍的。

尽管“我”和“我们”之间只有一字之差,但是效果却是天壤之别。其中最大的差别就在于听者的感受,人们一听到“我们”这个词,就会倍感亲切,有着被人尊重的感觉;但是一旦听到“我”字,就会从心底对你产生反感,从而对你提高防范心。

一个聪明而又善于与人交谈的人在与任何人说话时,都会把“我们”挂在嘴

上，从而在社交上获得一次又一次开绿灯的机会。

“非你莫属”的错觉



经典案例

JING DIAN AN LI

曾经有一家公司的某个部门，由于负责人对工作不是很上心，员工的上班时间和工作态度很不理想，导致他们的工作效率明显比其他部门低。于是他的上司毫不客气地指责该部门负责人，并且要把他调去别处。当时这位负责人表面虽然点头称是，但调离其他部门后依然毫无改进，我行我素。他原来部门的那些员工在他调离后还是照样迟到，工作效率还是很差。这下可把领导给气坏了，把他们集体辞退吧，那么所有工作不得不全部暂停，因为招新员工要花费很多时间。

所以领导考虑再三，又找到了原来的

那位部门负责人，和他好好谈了谈。

“老王啊，由于你的失职，原来的那个部门在你走了以后还是那么懒懒散散。解铃还需系铃人，要改变目前这个局面，还得要你出马啊！”

负责人没想到领导会这么说，受宠若惊，当即答应领导，回到部门后一定努力工作，努力改变部门员工的工作态度。

没想到这么简单的一番话，竟激励这位负责人的工作热情。他想方设法来扭转弊端，没多久，这个部门面貌焕然一新，甚至为其他部门所不及。



要点解析

对于毫无责任感的人，你可以给他开个妙方来改变他的现状。这个妙方就是不断地通过言谈给他造成在很多方面“非他莫属”的错觉，从而使他在主观上有一种责任心和荣誉感。

谈判技巧篇

——口才与智力的角逐

谈判是一种过程，也是一种谋略和口才的较量。不具备一流口才，是无法驾驭谈判的。学好谈判的各种口才技巧，将使你出奇制胜，战无不胜。

始终掌握谈判主动权



经典案例

JING DIAN AN LI

哈维·麦凯是美洲橄榄球联盟的金牌经纪。他曾帮助过多位球员成功转会，也让多位球员成为了美洲橄榄球联盟的超级明星，其中一位就是大名鼎鼎的安德。

安德出生于一个贫穷的黑人家庭，兄弟姐妹九人，家庭条件十分艰苦。但是自强不息的安德生来就对橄榄球有着浓厚的兴趣，通过自己的努力，安德从常春藤橄榄球联盟一步步晋升成为美洲橄榄球联盟的中坚力量。1978年，安德聘请了哈维·麦凯为自己的经纪人。安德的家境条件很差，所以麦凯先生要为他争取到最好的待遇，并且得在两大老板间选择——一位是加拿大多伦多队的巴赛特，另一位是美国巴尔的摩队的罗森布伦。这两位财大气粗的俱乐部老板都在争取安德。只不过罗森布伦在电话中就告诉了哈维·麦凯，自己能给出的价格，而巴赛特则有所保留，说价格面谈。

谈判是麦凯的看家本领，于是他在掌握了罗森布伦的出价后，和对方商榷了具体的谈判时间，之后他专程和安德前往加拿大多伦多，亲自面见巴赛特。

当麦凯和巴赛特面谈时，巴赛特开出的价码也还不错，但没有罗森布伦给出的高，而且其他条件也比罗森布伦苛刻。这时，麦凯心想：快走，快离开此地，到巴尔的摩去。麦凯说：“非常感谢您，巴赛特先生。您给出的价格，我们一定会谨慎考虑。我们会再跟您联系的。”

巴赛特也并非等闲之辈，他怎么可能不知道麦凯的用意，他冷笑了一下说：“我要补充一点，我开的价码只有在这房间里谈妥才算数，你一离开这房间，刚才开出的签约价格就不算数了。”考虑了一两分钟后，麦凯问：“我可不可以和我的客户在隔壁房间商量一下？”

麦凯想到房间中央那张桌子下面大概装有窃听器，所以就把安德拉到窗户旁低声跟他说：“安德，我们一定要争取一点时间，马上赶到巴尔的摩去，所以你得装做受不了压力，或者我告诉他，我必须赶回去交涉一些劳工问题。”

但罗森布伦开出的签约价格，安德不

知道，而巴赛特开出的价格，显然让安德动了心。他长这么大，还没有见过那么多钱，所以他有点犹豫。麦凯说：“巴赛特先生，今晚我一定得去协调一些劳工问题。安德这件事，还有很多要谨慎考虑的地方，我想明天再给您答复。”

巴赛特拿起电话打给自己的秘书：“我们那三架小型喷气飞机在不在？如果在，你就安排一下，送麦凯和安德先生回去。”

小型喷气飞机！安德呼吸已愈来愈急促。不过，既然已经厚着脸皮撒了这个弥天大谎，又当场被逮住，没办法，麦凯只剩一条路可走了。麦凯说：“巴赛特先生，我想您也别麻烦打电话了，这桩生意我们不做。”

安德当时差点气晕了。不过，第二天，他们到了巴尔的摩，和罗森布伦签约，条件比巴赛特那边要好得多。巴赛特之所以希望麦凯在办公室里就签约，还故意说用飞机送麦凯和安德回去，是因为他知道自己给出的价码并不高，所以他想用飞机利诱安德，让安德动心，然后由安德说服麦凯。毕竟球员的强项是打球，而不是算账。况且通常情况下，只要球员愿意，经纪人也不好插嘴。所以他告诉麦凯，只要出了办公室，已开出的价码就不算数，试图在时间上给麦凯施加压力。不过好在麦凯是一位经验丰富的谈判高手，不吃这一套；况且安德的情况不同于其他球员，他要一个人养活一家九口，所以，麦凯一定要为安德争取到最优厚的利益。

后来安德为巴尔的摩整整效力十年，而且两次打进超级碗比赛。后来，罗森布

伦把加盟职业队的权利卖给洛杉矶公牛队时，只带了一位球员到加州，那位球员就是安德。



要点解析

在这回谈判中，麦凯先生掌握了三个重要的诀窍：第一是掌握情报。他在和巴赛特面谈前，就已经掌握了罗森布伦的出价。这样一来，他就可以将罗森布伦的出价与巴赛特的出价进行对比。第二，麦凯始终将谈判时间控制在自己手中。他在知道罗森布伦的出价后，不急于与对方签约，而是和对方商榷了一个比较宽松的时间。如此一来，他就有充足的时间和其他俱乐部谈价。第三，在巴赛特的利诱与施压下，不为之所动，除非对方肯提价。将哈维·麦凯的三个诀窍总结一下即是：始终掌握主动权。这是谈判口才术中，最核心的要素。

谈判前需注意的细节



经典案例

JING DIAN AN LI

有一次，东北一谈判小组远赴上海进行一项工程承包谈判。当双方谈判人员在酒店大厅闲聊时，东北谈判小组的一位成员不知是有意还是无意，竟然大肆批评起了上海谈判小组安排的谈判地点。他对另一位随行的伙伴说：“上海人真抠，咱们大老远跑来，也不说给咱们安排个好酒店。你看这酒店破的，我看就是一三星级的。你看他们那个秘书，穿得真土。上海

女人不都挺会打扮的吗？我怎么感觉她打扮得像个佣人。”

这些肆无忌惮的话恰巧被对方谈判小组的组长给听见了。当然这位组长并没有说什么，只是狠狠瞪了他一眼。

当双方正式进行谈判时，上海谈判小组组长在一些实质性的问题上坚决不让步，谈判过程中还多次表现出想要撤出谈判的意图。没办法，东北谈判小组为了能够 and 这家实力雄厚的公司签约，只能在很多方面做出让步。



要点解析

闲谈莫论人是非，更何况是谈判这种大事了。很多谈判人员只注重自己在谈判过程中的表现，而忽略了谈判前的一些细节。谈判开始前，谈判人员最好不要交头接耳，私下里嘀嘀咕咕；更不要信口开河，什么都说，什么都谈；更不能像案例中那位谈判人员，对对方成员品头论足。谈判是一项严肃、艰巨的任务，任何细节都会影响到谈判的结果。

对方迟到，怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

日本人向来以认真、严谨著称，谈判这种事，更是从来都不会马虎。前不久，马来西亚一家公司到日本与一家运动器材公司谈判。马来西亚谈判小组成员因搞错了谈判地点而耽误了时间。当他们到达谈判地点时，比预定时间晚了半个小时。

日方代表对此极为不满，其中一位代表非常直接地对马来西亚代表说：“你们如此没有时间观念，迟到了整整半个小时，我很怀疑你们是不是有和我们合作的意向。”

马来西亚公司的代表感到理亏，只好不停地向日方代表道歉：“对不起，对不起，实在抱歉，我们搞错了谈判地点。”

“搞错了地点，这是我有生以来第一次听说，为什么你们事先不做确认？我们的时间很有限，一个小时后我们还要和另一家公司会谈，我们绝不会迟到的，你们应该明白。”

“对不起，我们事先应该将谈判的具体地点搞清楚才对，耽误你们的时间，我们感到很抱歉，请你们原谅。”

日方代表：“好吧，过去就让它过去吧，我们必须得抓紧时间商谈了。”

谈判开始以后，日方代表似乎还对马来西亚代表迟到一事耿耿于怀，谈判时的语气咄咄逼人，一点儿也不友好。没过几分钟，当双方就某一细节条款出现了分歧时，日方一位代表直言不讳地揶揄道：“一个做事似乎不太讲求原则的团队，竟然在这么小的一个问题上跟我们较起了真儿。不好意思，你们提出的建议，我们难以接受。时间有限，我们还是讨论重点条款吧。”

日方代表的一句话弄得马来西亚代表一时间手足无措，只能在这项条款上妥协退让。但是自此以后，马来西亚代表的谈判始终处于被动，再加上日方不断提出“时间有限，请尽快做出决断”的要求，更是打乱了马来西亚代表的所有计划。无心谈判的他们，对日方提出的许多要求也没认真考虑，匆匆忙忙地就签订了合同。

等合同签订完，马来西亚代表平静下来后才发现自己吃了大亏，上了日方的当，但已经晚了。



要点解析

日方代表使用的是很典型的“挑剔式开局”的谈判策略，即在一开始的时候对对手的某项错误或礼仪失误严加指责，使其感到内疚，从而达到在谈判时占据上风的目的；另外，在谈判谈到死胡同时，再次将对方的失误或含蓄或直接地提出来，继续造势，直到谈判结束。

声东击西巧谈判



经典案例

JING DIAN AN LI

北京一家建筑公司想要购买一批建材，分别有两家公司表示了合作意向。一家是华森建材公司，他们的报价是200万元；另一家是城捷建材公司，他们的报价是180万元。

北京公司马上派出调查小组调查这两家公司的历史及现状，还调查了这两家公司的建材在华北市场和华东市场的报价。

调查很快有了结果，华森建材公司和城捷建材公司的技术与服务条件大致相当，两家公司的建材在华北市场上的报价也与华东市场上的报价差不多。于是在谈判中，北京公司安排总经理与总工程师同华森建材公司谈判，而全权委托了一位副总经理与城捷建材公司进行谈判。

当城捷建材公司坐在谈判桌上时才知

道，北京公司派来的竟然是个副总经理。而这位副总经理说话也毫不避讳，直接告诉城捷建材公司的谈判代表：“我们的总经理和总工程师去和华森建材公司谈判了，由于时间紧迫，就派我来了。”

城捷建材公司的谈判代表感到大事不妙，心中暗自嘀咕：“难道他们想和华森建材公司合作，不想和我们合作，这下可糟糕了。”

当谈判进行到一半时，北京公司的副总经理说：“说实话，我们公司不是太满意你们给出的价格。”这句话一下就触碰到了城捷建材公司谈判代表敏感的神经，于是他们主动提出将价格降低15万元。而北京公司当然愿意以这个价格与他们签约，这也是他们此行的目的。

其实，在分析了调查小组的调查报告后，北京的建筑公司就打算与城捷建材公司合作了。他们故意指派总工程师和总经理去和华森建材公司谈判，而且还让副总经理将这一事情说出，实际上就是要放出消息给城捷建材公司，让城捷建材公司就价格一事慎重考虑。北京公司的态度很明确：如果你们愿意与我们签约，那么在价格方面，一定要做出让步，因为我们不会吊死在一棵树上。你们公司的价格我们不满意，我们可以再找其他公司，反正愿意与我们合作的公司多的是。



要点解析

商场如战场，稍有不慎，就会掉进对方为你设下的陷阱。虽然掉进此陷阱不至于伤及性命，但对公司的发展是不利的。

在这个商务谈判中，北京公司采用了声东以击西的战术，让城捷建材公司认为北京公司愿意与华森建材公司合作，于是主动降价，以更低的价格达成交易。

对方想撕毁合同怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

正化公司与某工厂签订买卖合同，定于一个月内交货。可一星期后，该工厂见物价暴涨，就想撕毁合同，重新签约，否则就不予发货。于是，正化公司马上派代表前往谈判，力争让对方履行合同。

工厂负责人早就做好了舌战群雄的准备，然而，正化公司代表的一席话使工厂负责人改变了想法。

公司代表说：“我们公司和贵厂是第一次打交道，没想到第一次合作，就发生了不愉快，这是我们始料未及的。实不相瞒，这次我们公司向贵厂订购的货物，是同另一家大公司合作经营的。若我们不能按期交货给那家公司，就可能有麻烦，也许到时，要麻烦贵厂负责人出面解释。另外，我们头一次合作，贵厂一星期不到就毁约，我想我们今后和贵厂的合作几率微乎其微。今天我亲自前来，就是例行公事。你们倘若愿意在将来还与我们有生意上的往来，就请慎重考虑此次合作；如果不想，就当我说什么也没说。哦，对了，据我所知，贵厂客户众多，业务兴旺，而我们公司也是国内知名企业。不知你们这次单方面撕毁合同，会不会对其他公司有影

响，毕竟大公司都愿意和信誉度较高的工厂或公司合作。当然，这只是我的个人想法，具体怎么定夺，你们慢慢研究。”



要点解析

在谈判过程中，如果不能巧妙地对方施压，便会空手而归或是受制于人，达不到谈判的目的。适当地向对方说明利害得失，不失为一种很好的施压方式。在上面的案例中，正化公司的谈判代表客套寒暄过后，就直接向对方列举了撕毁合同的种种后果，迫使对方最终改变了想法。

寻找双方都能接受的方案



经典案例

JING DIAN AN LI

我国一大型风力发电站建设工程将要开工，负责此项工程的东风公司要从美国菲利机械制造有限公司引进成套发电机组设备，东风公司的谈判代表就此问题与美方展开商谈。由于这笔交易涉及金额高达数千万美元，因而中美双方在商谈中都尽量说服对方做更大让步，以维护自己的利益。

美方：“我们的谈判已经进行三天了，尽管目前还有不小的分歧，但我们双方都希望这笔买卖能够尽快达成。”

中方：“十分感谢菲利公司在过去的谈判中给予的合作。其实，我方认为，我们现在的分歧已经缩小了很多：设备的价格分歧从20%缩小到5%；卖方信贷的年利率分歧从7.5%降到6.5%；设备试验

期限的分歧由6个月降到3个月。只要我们真诚合作,相信会达成协议的。菲利公司应该知道,我们发电站的二期工程已进入招标阶段,届时还要购买设备;况且,我国电力产业是受重点扶持的产业,菲利公司完全可以在与我们的长期合作中获取更多的利益,所以我们建议贵方能在价格上再削减2%。”

美方:“这样吧,我们再降1.5%,这是最低价了。”

中方:“那好,我方接受了。”



要点解析

在商业谈判中,一下就谈成是很难的,这就要求谈判双方既要坚持原则又要有灵活性,并且要注意归纳双方的一致点,适时寻找到双方都能接受的方案。

在这次成功的商业洽谈中,双方都把人和事分开,原则性与灵活性兼顾,在坚持己方立场的同时,又尊重对方的立场,力求寻找彼此都能接受的方案。

谈判气氛略显沉闷怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

在一次重要的谈判中,由于双方以前从未有过任何接触,气氛略显沉闷。这时甲方的代表开口了:“李经理,听说您是属虎的,贵公司在您的领导下,真是虎虎生威呀!”

“谢谢,借你吉言。我听说您是属龙的,如果我们两家公司能够合作,那岂不

是‘龙腾虎跃’了吗?”

“哈哈,李经理,您的口才我早有耳闻,今日一见,真是名不虚传啊!”

“哪里哪里,咱们还是先谈生意吧!”

就这样,双方你来我往,不经意的几句幽默话语,就将原来沉闷的气氛一扫而光。



要点解析

谈判室是正式的工作场所,在这里谈判容易形成一种严肃而又紧张的气氛。当双方就某问题发生争执,各持己见、互不相让,甚至话不投机、横眉冷对时,这种环境更容易使人产生一种压抑、沉闷的感觉。

在这种情况下,可以适当地说几句幽默的话,调节一下气氛。因为轻松的、积极的气氛会让谈判朝着达成一致协议的方向发展。

谈判勿吃“回头草”



经典案例

JING DIAN AN LI

一小姑娘周末去北京某大型批发市场淘衣服。逛了一圈后,小姑娘一眼就相中了一件连衣裙。同老板进行了一番讨价还价,最后老板提出的最低价格是100元。小姑娘还是认为贵,于是接着逛。

楼上楼下逛了一大圈,小姑娘什么衣服都没有相中——要么是样式不合她的心意,要么就是要价太高,于是小姑娘又返

回原来那个老板那里，同卖主再次讨价还价。

小姑娘笑着对老板说：“老板，我又回来了。我想了想，那件连衣裙我还是要了吧，你给我包一下。”

老板说：“小姑娘，你可不知道，你走了以后，我老婆把我狠狠骂了一顿，说100元太便宜了，绝对不能卖。你要买，我很高兴，但是我只能120元卖给你。”

小姑娘听后眉头紧皱：“咱们刚不是都商量好的嘛，你怎么又反悔啊？”

老板：“可当时你没买啊！不过幸好你没买，你要买我就亏大了。不仅如此，我老婆说不定还让我跪搓衣板呢！”

老板的话令小姑娘无言以对，最后她只能接受老板给出的价格，买了那件连衣裙。



要点解析

如果双方在谈判中未达成协议，并且没有创造再次讨价还价的条件，或者交易完全破裂，买方最好不要回头同卖方再次进行讨价还价。这样一来，就会使自己处于被动地位。卖方很可能会抓住机会，狠狠敲买方一记竹杠，或者抬高价格，或者提出苛刻的条件。

小姑娘之所以在这次讨价还价中退让妥协，是因为她吃了“回头草”。在讨价还价失败，交易告吹后，又回头请求对方卖货，结果让卖方占了上风，控制了价格。

不轻易答复，吊起对方的胃口



经典案例

JING DIAN AN LI

国内某IT公司的业务经理和一家公司谈判。尽管这位经理不想失去这家客户，但他还是说：“我们今天只是谈谈，因为愿意同我们合作的公司很多。究竟选择哪家，还有待商榷，所以今天不能立即给您答复……”

这一句话一下子吊起了对方的胃口，对方急忙表态说：“以我们的市场经验，我们做不好的项目，恐怕别人也很难做好。”

业务经理：“哦，我终于知道你们为什么价格高了！但是我不认为其他公司做不好啊！再说，我还没和其他公司谈，所以，我现在还不能给你答复。”

业务经理的一席话把对方的胃口吊得更高了，他们赶紧对经理说：“您看这样行吗，我们把价格再降低5%？这已经是最后底线了，如果再低，我回去就交不了差了！”

谈判至此，业务经理的目的已经达成了，但是他还是假装很勉强地说：“既然你们来了，那我尽量争取吧。我今天就和其他部门的经理谈一谈，看看是否可行。我尽快给你答复好吧！”

“好的，好的，太感谢您了！”对方千恩万谢地说。



要点解析

在面对谈判对手时，如果你想抢占先

机,让自己掌握谈判主动权,那么就不要轻易接受对方的条件,而是抱着商量的态度,吊起对方胃口。如果对方很想和你合作,那么他会在揣摩、猜测你的合作意向时,乱了自己的阵脚,然后跟着你的节奏走。如此一来,你已控制了谈判,继而提出自己的条件,让对方接受。

与谈判无关的话题不要争论



经典案例

JING DIAN AN LI

第二次世界大战结束不久,美方代表卡耐基等人与英方史密斯等人举行了一次谈判。谈判还没有进入正题时,英方一位先生说:“‘谋事在人,成事在天’这句话出自《圣经》。”

卡耐基听了觉得不对,连忙纠正说:“这句话不是出自《圣经》,而是出自莎士比亚的《哈姆雷特》。”

结果两人因为一句话的出处争得面红耳赤。这时,美方的另外一位代表葛孟在桌下用脚踢了卡耐基一下,并悄悄地对他说:“你弄错了,这句话是出自《圣经》。”卡耐基听后马上停止争论,并且极其不服气地说:“好吧,今天我是来谈判的,不是争论这句话的,我们还是谈判吧!”

“是啊,今天本来是要谈判的,没想到您却偏偏要纠结于一句话的出处。好吧,咱们来谈判。”

这时,包括卡耐基在内的所有美方代表的士气都很低落,而最后的谈判结果也不尽如人意。

在回去的路上,葛孟说卡耐基因小失大,为争一个句子出处,撇下了谈判的主题,破坏了气氛,真是得不偿失。葛孟又说:“真正赢得优势,取得胜利的方法绝不是这种争论。这样的驳论有时能获得优越感,但是却永远得不到好感。”

卡耐基低头不语。



要点解析

谈判中有一条原则叫做“统筹计算”。在许多综合性谈判中,议题往往有好几个,具体争论点可能会更多。善于谈判的人不是处处都“以牙还牙”,寸步不让,而是做到让少得多,弃小得大。谈判中时刻要有全盘的统筹计划,这才是聪明而又高明的谈判家。谈判中有些无关紧要的问题,最好不要争论。

打好谈判外围战



经典案例

JING DIAN AN LI

1984年夏,春城昆明决定引进一部分外资,开发自然资源,发展旅游业。日本的客商闻风而来。负责接待他们的是昆明市一位年富力强的领导,谈判的中心议题是资金、效益、合作方式。谈判还没开始,双方便打起了“外围战”,不是谈经济和贸易,而是谈政治形势。

日方代表不无隐忧地说:“我们同中国打交道,担心你们的政局会变。”

昆明代表表示理解地点点头:“其实早几年我们也有过担心,不是担心政局会

变，而是担心政策会变。看了几年，觉得中国的政策的确在变，不过是越变越活，越变越好了。”

日方代表又说：“这几个月，中国各大城市都在成立公司，犹如雨后的春笋一样，纷纷出土。可是，春笋的寿命是不会长久的呀！”

昆明代表不卑不亢地答道：“对这个问题我想说两点。第一，春笋纷纷出土，说明我们正在执行一条条开放搞活的政策；第二，春笋出土的同时，松苗也会破土而出。春笋可能短命，但松苗却可以长成参天大树啊！”

昆明代表的一席话，说得日本人不住地点头。经过这番外围战，双方心里都有了底。后来经过几轮谈判，日方决定对昆明旅游业进行投资。



要点解析

谈判中，外围战相当重要。先外围，后内里；先低层，后高层；先幕后，再公开，在谈判场外找到双方的共同点，可以为场内谈判营造优势。谈判中的外围战，是联络感情、沟通信息、影响对手的手段，是对正式谈判的一种补充。

“层层剥笋”助谈判



经典案例

JING DIAN AN LI

哈默是美国一家制药厂的老板。1921年，他听说前苏联实行新经济政策，鼓励吸收外资，就打算去前苏联做买卖。他

想，前苏联目前最需要的是消灭饥荒，得到粮食。而这时美国粮食正值大丰收，1美元能买到35.24升大米，农民宁肯把粮食烧掉，也不愿以这样的低价送往市场出售。而且前苏联有美国需要的毛皮、白金、绿宝石。如果让双方交换，岂不是很好吗？哈默打定了主意，来到前苏联。

哈默到达莫斯科的第二天早晨，就被召到列宁的办公室，列宁和他进行了亲切的交谈。粮食问题谈完以后，列宁对哈默说，希望他在前苏联投资，经营企业。哈默听了却默默不语。因为西方一些国家对前苏联实行新经济政策，抱有很深的成见，搞了许多怀有恶意的宣传。到前苏联经商、投资办企业，被称作是“到月球去探险”。俗语说“众口铄金，积毁销骨”，哈默虽然做了勇敢的“探险”者，同前苏联做了一笔粮食交易，但对在前苏联投资办企业一事，仍心存疑虑。

明察秋毫的列宁看透了哈默的心事。他讲了实行新经济政策的目的，告诉哈默：“新经济政策要求重新开发我们的经济潜能。我们希望建立一种给外国人以工商业承租权的制度来加速我们的经济发展。”

经过一番交谈，哈默理清了苏维埃政权的性质和前苏联吸引外资办企业的平等互利原则，很想大干一番。但是说着说着，又动摇起来，想打退堂鼓。当列宁听出哈默担心前苏联政府机关人员办事拖拉时，立即安慰说：“官僚主义，这是我们最大的祸害之一。我打算指定一两个人组成特别委员会，全权处理这一事务，他们会向你提供你所需要的一切帮助。”

列宁看哈默的眼神里还流露着不放心的意思，就索性把话说得更清楚了：“我们明白，我们必须制定一些措施，保证承租的人有利可图。商人不都是慈善家，除非觉得可以赚钱，不然只有傻瓜才会在苏联投资。”列宁的这番话终于说服了哈默。没过多久，哈默成为了第一个在前苏联经营企业的美国人。



要点解析

人的思想是复杂的，对某一事物不理解、想不通时，往往就会疑虑重重。因此，你在说服那些不能一点就通的人时，就需像剥笋一样，层层递进，把理说透。这种说话技巧叫做“层层剥笋”。

列宁对哈默一连串的不解、疑虑，像剥笋一样逐个加以分析，斩钉截铁、干脆利落、毫不含糊，把政策交代得明明白白，使得哈默心中的一块石头落了地。这就是“层层剥笋口才术”的奇效。

从对方得意的事情说起



经典案例

JING DIAN AN LI

某县一所希望小学，因无钱修缮校舍，校长多次向上级请示，却毫无实效。不得已之下，他决定向本县制药厂厂长求援。校长之所以找厂长，是因为这位厂长重视教育，曾捐款十万元，发起成立了“教育基金会”。遗憾的是听说近几年工厂的经营状况一直不好，校长深感希望渺茫，但是想到全校师生的生命安全，只好硬着头皮来到制药厂。

校长：“王厂长，久闻大名。近日在市里开会时，再一次听到教育界同仁对您的称赞，实在钦佩！今日外出办事，途经贵府，特来拜访。”

厂长：“过奖过奖！”

校长：“王厂长您真是有远见啊，您发起成立的教育基金会，不但给本县的教育事业带来了好处，如今已发展到全国许多地区。真是名扬四海啊！”

这位校长紧紧围绕厂长颇感得意之处，从思想影响到实际作用等方面予以充分肯定，说得王厂长满心欢喜、神采飞扬。突然，校长话锋一转，开始伤心地诉说自己的“无能”和悔恨：“作为一校之长，我明知校舍不安全，时刻担忧会危及学校师生的生命，却没有一点解决办法。要是教育界领导都能像王厂长这样，重视人才、支援教育，拨下三万元释下我心头的重石就好了。可是我已申报了不下五次，仍不见任何回复。”

王厂长听到这里，立即起身拍拍胸脯，慷慨地说：“校长，既然如此，你就不必再打报告了，三万元钱，我捐不就完了吗！”

校长紧紧握住王厂长的手，表示由衷地感谢。



要点解析

从对方得意的事情说起，往往能让你一举成功。这位校长非常精明，他在了解对方的情况下，采用美誉的方式得到了厂长的捐款。

老板如何与员工谈薪酬



经典案例

JING DIAN AN LI

高婷婷毕业后到一家外企应聘，她各方面都比较符合要求，这次和老板面谈是为了确定待遇的。她的心理预期是年薪八万元，但实际上老板最多只愿意给她六万元。这时老板是如何说的呢？

老板没有对这位女生说出“要不要随便你”这种话，他知道这种话一出口，脾气再好的应聘者都可能扭头就走。这位老板很聪明，他是这样对她说的：“既然你能够胜任这个职位，公司给你的薪水肯定是合理的。按照公司的惯例，在你目前的这个职位上，我可以给你五万元到六万元的年薪，你觉得自己能拿多少？”

听到这样的选择题，女生还能提出八万元来吗？显然不可能。老板以他的说辞，将她能够得到的最高年薪定在了六万元上，女生自然回答说是六万元了。老板想了想，又道：“五万元怎么样？”女生坚持六万元不能再低了，然后老板同意了。

看起来女生好像占了上风，但实际上老板不过是运用了语言技巧，在表面上将女生的利益最大化，给她制造了一种假象。



要点解析

人们总是用利益来打动对方。清楚的利益分割能让人有获益的感觉，这是一种诱惑，也是一种安全的保障。至少对方能

了解，他听从你的建议是不会吃亏的，因此没有强烈拒绝你的理由。在上面的案例中，老板极为聪明，他将面试者的利益表面化了，实际上并未真正提供给对方最大的利益。

谈判出现僵局，怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

松下幸之助是电器生产企业的巨头。一次，他带领自己的谈判团队去欧洲与当地一家公司谈判。由于对方是当地一个非常有名的企业，不免有些傲慢。双方为了维护各自的利益，谁都不肯做出让步。以至于谈到激烈处双方失声争吵，甚至拍案跺脚，气氛异常紧张。松下幸之助无奈，只好提出暂时中止谈判，等午餐后再进行协商。

经过一中午的休整，松下幸之助仔细思考了上午双方的对决，认为这样硬碰硬地与对方干，自己并不一定能得到好果子吃，相反可能谈不成这笔买卖。于是开始考虑换一种谈判方式。而对方仗着自己具有“天时、地利、人和”的优势，丝毫不愿做出让步，打定主意要狠狠地杀一下松下幸之助的威风。

谈判重新开始，对方个个表情严肃，一副志在必得的样子。这时，松下首先发言。他并没有谈买卖上的事，而是说起了科学与人类的关系。

他说：“刚才我利用中午休息的时间，去了一趟科技馆。在那里我深受感动，人

类的钻研精神真是值得赞叹。目前人类已经有了许多了不起的科研成果,据说阿波罗Ⅱ号火箭又要飞向月球了。人类的智慧和科学事业能够发展到这样的水平,这实在应该归功于伟大的人类自己。”对方以为松下是在闲聊,偏离了谈判的主题,也就慢慢地缓和了紧张的面部表情。松下继续说:“然而,人与人之间的关系并没有如科学事业那样取得长足的进步,人们之间总是怀着一种不信任感,他们在相互憎恨、吵架。在世界各地,类似战争和暴乱那样的恶性事件频繁地发生。在大街上,人群熙来攘往,看起来似乎是一片和平景象,其实,人们在内心深处相互进行着丑恶的争斗。”对方越来越多的人被他的话吸引,开始集中精神听他谈话。他稍微停了一会,接着说:“那么,人与人之间的关系为什么不能发展得更文明一些、更进步一些呢?我认为人们之间应具有一种信任感,不应一味地指责对方的缺点以及过失,而应持一种相互谅解的态度,为人类共同的事业携手奋斗。科学事业的飞速发展与人们精神文明的落后,很可能导致更多的不幸事件发生。”

此时,人们的注意力已经完全被松下所吸引,会场一片沉默,人们都陷入了深深的思索之中。随后,松下逐渐将话题转入到谈判的主题上,谈判气氛与上午完全不同,谈判双方成了为人类共同事业而合作的亲密伙伴。欧洲的这家公司接受了松下公司的条件,双方很快就达成了协议。可以说,在关键时刻,松下先生谈判言语方向的转移为谈判最终走向成功做了很好的铺垫。



要点解析

同样的目的,会有多种方式可以达到。谈判中,愚笨的人会将自己和谈判的对象摆在楚河汉界的两边。剑拔弩张和彼此界限分明往往弄得两败俱伤。聪明的人则会把自己和对方的界限模糊,从一些无关紧要的话题入手,先让紧张的谈判气氛得到一定程度的缓解,继而层层递进,达到谈判的目的。

另外,谈判出现僵局时,立即中断谈判,这样既可以给彼此充足的缓冲休息的时间;另一方面,也可以使谈判的僵局得到一定程度的缓解。

如何应对拉锯式谈判



经典案例

JING DIAN AN LI

在一次谈判中,卖方和买方进行了如下的对话:

卖方:“看样子您好像对我们公司生产的空气加湿器不是很满意,我可以知道是什么原因吗?”

买方:“是的,我不太喜欢你们生产的空气加湿器的外形,它看上去好像很普通。”

卖方:“简洁、大方一直是我们的设计风格,而且从市场调查数据来看,我们的产品受欢迎的程度还是蛮高的。此外,简洁、大方的设计风格也更迎合时下的潮流。您看呢?”

买方:“是的,这点我承认。但是你

们的空气加湿器从外观上来看还是过于普通，艺术设计感稍显平庸。时下很多品牌的空气加湿器都走简洁、大方的路线，不能说你们的空气加湿器从外观和性能上比别的差，但如果你们的产品能在设计上再加大点力度，能在目前简洁、大方的空气加湿器中出类拔萃，那么受欢迎程度必定会更高。当然，如果你们不想也没关系，但我肯定不会按你们给出的价格签合同。如果你们愿意加强设计，而且确实做到了设计创新，我愿意与你们签订一万台的合同。”

卖方：“好，感谢您提出的宝贵意见。您的意思我们明白了，我们会召集公司的设计师一同商讨，看是否能够达到您提出的要求。”

买方：“好，那三天之后给我答复。”

卖方：“好的。”



要点解析

谈判的核心在于利益。谈判双方各自以自身利益为出发点，谁也不希望自己的利益受损。于是谈判双方不断磋商、沟通，直到双方利益都得以满足，合作协议才能签订。因此，谈判不是一下就能谈完的。人们经常用拉锯战来形容谈判，可见其思维激烈碰撞的程度。

谈判一定要以客观为据



经典案例

JING DIAN AN LI

小刘的工厂要扩大规模，所以他要在

原工厂的空地上建一排新厂房。与建筑包工头商量妥当后，双方签订了一份承建合同。合同中明确要求了必须以钢筋水泥做地基，但是合同却没有明确规定地基的标准。于是在正式开工时，小刘和承包商就地基问题产生了分歧。承包商凭借经验认为有四米足够了，而小刘则认为此类房子一般需要五米左右，可是承包商坚持自己的判断没有错。

在此情况下，小刘并没有继续与承包商争执下去，而是异常镇定地说：“我所要的不过是稳固的地基，足以承受整个厂房的重量的地基。如果你确信4米足够，那你尽管开工吧，但是出现什么问题，要由你们来全权负责。话不多说，开工吧！”

这番话倒是让承包商一时无语了起来。小刘当然不会错过如此好的时机，他趁承包商犹豫不决时继续补充说：“哦，对了，我忘问了，你是否知道政府在房屋地基方面有何规定吗？在这个地区的其他房子是采用多深的地基？这里的地震风险如何？这些你是否都了解，反正我是不了解，所以我要问问你。一旦出现问题，这也是依据啊！你看呢？”

小刘如此连番的发问，使得本来就犹豫不决的承包商更心虚了起来。承包商点了一根烟，抽了几口后对小刘说：“说真的，这些标准我并不是太清楚。为了保险起见，我们还是再商量吧！”

“好的。”

就这样，小刘将谈判双方主观立场上的讨价还价，演变成寻求客观标准，最终取得了积极的结果。



要点解析

作为谈判者，你该如何让对方感到你给出的条件是公平合理的呢？答案是：以客观为据，因为在人的心目中客观是不偏不倚的。

谈判前先了解对方的谈判习惯



经典案例

JING DIAN AN LI

日本公司与委内瑞拉公司竞争墨西哥一个重大基础设施的合同。日本公司非常重视这次谈判，谈判小组派出了技术人员、律师和翻译人员，一个个都正装出席，并准备了大量的文件。而委内瑞拉公司只派出了两名谈判代表。最令人感到意外的是，墨方也只有一个部长出席谈判。

听过日本公司的介绍后，墨方部长并没有表示出对技术的兴趣，只是简单地问了问为什么没有讲公司的历史。

委内瑞拉公司的两位谈判代表并没有日本公司准备那么充分，也没有就技术问题做出深入分析，只是简单地说了说合作意向和发展方向。

到了一起共进午餐的时候，墨方部长只是简单地谈了几句，没吃任何东西就离开了。最后，委内瑞拉人得到了这份合同。

日本公司重视技术和法律，所以，谈判代表中除了有翻译外，还配备了技术人员和法律人员。他们认为，有了这些专业人士的参与，谈判中遇到的技术问题和法律问题就会迎刃而解。墨西哥公司的代表

却不这样认为，他们更倾向于较为非正式的交流。如果对方的谈判者来势汹汹，翻译、技术人员、法律人员一应俱全，抱着非要成功签下这笔合同才行的强势态度，会让墨方代表很不习惯；也会让墨方产生“他们和如此强势的公司合作，不一定能得到多少利益”的想法。

墨西哥的部长并没有问有关技术的问题，反而对日本公司的历史更感兴趣。如果这时，日本公司的谈判代表明白了墨方的意思，马上转变谈判的重点和策略，也许结果会有所不同。但是，日本人依然按照自己的方式进行谈判，以至之后的午餐，墨方部长只是象征性地出席了一小会儿，就离开了。



要点解析

在谈判过程中，了解对方的谈判习惯，再决定谈判代表人员的组成，会让对方感觉到尊重和舒适。而不是像案例中的日本商人那样，选择了不适合的谈判代表，继而与对方在谈判重点上完全偏离，最后把谈判的胜利送给了并没有特别准备的竞争者——委内瑞拉代表。

提问也要讲究技巧



经典案例

JING DIAN AN LI

在一场货物买卖的谈判中，双方在价格问题上难以达成一致时，买方经过精心思考，作出了下列提问：

买方：“尊敬的先生，当一件成品所

需要的原材料开始降价，意味着成本也会降，那么是否成品的价格也应该降低一些呢？”

卖方：“嗯，是的，如果原材料真的会降的话。”

买方：“那么，当一件产品的包装改用简易包装，它的成本也相应地降低了些，那么成品的价格是否也可以降？”

卖方：“按道理是可以降的。”

买方：“那么你方在国家原材料价格大幅度降价，产品又改用简易包装的情况下，为什么还要坚持原来的价格呢？”

这时，卖方才发现落入了陷阱，无言以对，只能答应对方降低产品价格的要求。



要点解析

隐含假设式提问，是谈判者将难以使人接受的观点，隐含在问话中的一种故意发问。在谈判过程中，根据具体情况，使用隐含假设式诱问技巧，有时能取得出奇制胜的效果。在谈判面临困难时，您不妨试一试。

谈判中的相互试探



经典案例

JING DIAN AN LI

科泰公司与奈良公司谈判某项买卖，双方都尽量让对方先开价。科泰公司谈判代表说：“请告诉我，你们所能接受的最低价格，然后我方可以考虑一下能否让步。”这是十分典型的试探语，想探出对

方关键性的保留价。无奈奈良公司的谈判者同样精明，他反过来试探科泰公司说：“不妨请您谈谈你们愿出的最高价，然后我方考虑能否让步。”

科泰公司谈判代表说：“我们考虑可以出二十万元，这个价格你们应当很满意了吧？”这还是一种试探。奈良公司谈判代表此时不经意露出满意的神态，科泰公司立即察觉到了对方想知道的关键之处。



要点解析

试探，即探询、了解。主要包括两个方面：一是了解谈判内容及有关背景材料；二是了解谈判对手。由于谈判中双方都在不断试探对方，因此，不论是有声语言还是无声语言都要注意，不能露出底细，暴露弱点。

谈判时证据的准备很重要



经典案例

JING DIAN AN LI

2011年10月中旬，中日双方在北京举行谈判。谈判的议题是关于中国进口日本某汽车的质量问题。

双方步入豪华的谈判室，彼此见面时，弯腰鞠躬，彬彬有礼，谈笑风生，气氛是那样的和谐。这似乎不是在谈判，而是在会客。其实，越是这样，彼此就越是感到对手不凡，每一根神经都绷得紧紧的。

我方代表首先发言，简要介绍了全国各地对FP汽车损坏的反映。这是开场白，

引而不发，对索赔金额问题只字未提。

日方深知，FP 汽车质量问题是无法避免的。他们采取避重就轻策略：如有的汽车轮胎炸裂，挡风玻璃炸碎，电路有故障，铆钉震断，有的车架偶有裂纹等。

果不出我方所料，日方所讲的每一句话，都言辞谨慎，看来是经过反复研究推敲的。毕竟质量问题与索赔金额有必然联系。我方代表立即予以纠正：“先生，车架出现的不仅仅是裂纹，而是裂缝、断裂！请看——这是我们现场拍的照片。”说完，中方代表拿出一摞事先准备好的照片递给对方。

日方一震，没料到自己的对手竟如此精明，连忙改口：“是的，偶有一些裂缝和断裂。”

我方步步紧逼，毫不让步：“请不要用‘偶有’、‘一些’那样的模糊语言，最好还是用比例数来表达更为科学准确……”

“请原谅，比例数字，未作准确统计。”日方以承认自己的疏忽来搪塞。

“那么，请看我方的统计数字和比例数字，贵公司可进一步核对。”我方又出示了准备好的统计数字。谈判的气氛突然紧张了起来。

日方转而对这批车辆损坏程度提出异议：“不至于损坏到如此程度吧！这对我们公司来说是从未发生过的，也是不可理解的。”

我方拿出商检证书：“这里有商检公证机关的公证结论，还有商检时拍摄的录像，请过目。”

日方想步步为营，我方却步步紧逼。

最后，日方在大量证据面前不得不承认他们的汽车质量确实存在严重问题，签署了赔款协议。

一场罕见的特大的索赔案终于公正地交涉成功了。与其说我方代表精明强干，抓住了对方的弱点，步步紧逼的结果，倒不如说是谈判之前准备充分、资料齐全、证据确凿的原因所致。



要点解析

只有做好了充分的准备，才能胸有成竹，应付自如。只要掌握了充分的证据，再狡猾精明的对手在事实面前也不能不认账。这就是未雨绸缪的力量。

掌握谈判的主动权得靠说



经典案例

JING DIAN AN LI

卖方：“我们认为，把价格提高 10%，是完全可行的。”

买方：“我们在整个东北地区已经形成了一个包括二十多家子公司在内的大型集团。可以毫不隐讳地说，如果我们取消对贵厂的购买意向，那么，恐怕你们的损失就不仅仅是 10% 的提高额。”

卖方：“这个问题……我们当然会考虑。不过，我们也考虑到其他地区的购买和外贸出口量的补偿。”

买方：“问题是我们已经掌握了其他省区的购买力——前三年内他们已经购买了相当数量的这种机械和零配件。据我所知，他们的设备更新周期至少目前没有达

到我们的水平。我想，贵方不会没有注意到吧！”

卖方：“这是事实。但我们双方更应该看到，如果不能在价格上通过适当的提高而获得因原材料涨价造成的成本损失补偿，势必会影响到本厂的再生产能力。毫不夸张地讲，这种影响也必将会涉及今后与贵方合作的问题。同时，也正是为了今后我们的合作，也为了我们双方的前途，我们愿意率先做出牺牲，将10%降到7%。”

买方：“我们十分珍惜与贵厂的互惠合作。老实说，我们此行前来，一方面是出于更新设备的需要，另一方面也是考虑到贵方的生产情况的。但是，如果在价格上我们难以接受的话，我们是可以放弃的。因为我们需要更新的设备不足十分之一，而且我们只有在迫不得已的情况下才这样做。”

卖方：“我想，在价格问题上我们已无路可走了。至少你们还有一个机会提出一个能够被双方所接受的意见。”

买方：“我认为提价幅度如果超过3%的话，我们只能在下一次合作中，才会再坐到同一张谈判桌上来。不过，那的确是令人十分遗憾的。”

卖方：“好吧，我们把提高价格降到3%，怎样？”

买方：……

卖方：“2.5%怎样？再降，恐怕我们就要破产了。”

最终，卖方与买方以2.5%的提价幅度，达成了协议。



语言是人与人之间的交际工具，是传递信息或表达意见的媒介。在谈判过程中，为了确立自己的优势地位，掌握谈判的主动权，增强自身的感召力，就要求既能镇定自若，胸有成竹，又能言辞犀利，游刃有余，这对谈判成功大有裨益。

在此案例中，买方占据着明显的优势。首先，买方一开始就暗示卖方，如果他们不购买卖方的产品，卖方将损失整个东北地区的市场，损失额绝对大于提高额；其次，卖方说：“这个问题……我们当然会考虑的”，后来又强调“我们也考虑到了其他地区的购买力和外贸出口量的补偿”，这是一个自相矛盾的观点，买方立即紧抓不放，果断出击。谈判进行至此，买方已经完全掌握了谈判的主动权。

谈判无果，可以尝试激将



经典案例

JING DIAN AN LI

多年来，福建某家商行一直和某瓷厂有业务往来。可是最近，商行生意一度不景气，恰巧又更换了新经理，于是瓷厂与商行的业务往来出现了危机。为了能在生意上继续合作，瓷厂厂长亲赴佛山同新上任的经理进行了洽谈。

瓷厂厂长说：“我十分理解你们商行的处境。说句心里话，我真想继续同贵行建立长期业务联系，可是，目前商行生意不景气，您虽然年轻有为，但‘升’不逢时，所以……”

未等说完，新上任的经理觉得受到了瓷厂厂长的轻视，于是向瓷厂厂长介绍了他的新经营之道，上任后的宏伟目标以及要使商行重新兴隆的新措施，并表明本商行还将继续同瓷厂保持长年的业务联系等。

瓷厂厂长巧妙地运用激将法，激燃了对方的自尊之火，也得到了自己想要的结果。



要点解析

“水击石则鸣，人激志则宏”，以激燃自尊心火花为目标的谈判艺术，往往能在短时间内，激发出对方的谈判兴趣，进而达到理想的效果。运用激将法，并不是一味地“刺激”和“奚落”，而是一种真挚的激励，热忱的鞭策，否则，是难以奏效的。

和上司谈判要讲究技巧



经典案例

JING DIAN AN LI

某公司的经理给下属布置一项任务，并要求他在两天之内完成。这位下属知道自己即使加班也只能完成七成，可是不答应似乎又不行，于是便对经理诚恳地说：“经理，您布置的任务我肯定会尽全力去完成，但我实在是能力有限。您这么信任我，把如此重要的任务委派给我，我也不好推脱。您看，能否把时间稍微放宽一些呢？我觉得这份工作如果用三天时间来完成，肯定会比‘赶工期’效果好。”

经理明显感觉到下属是在和他讨价还价，但是却感动于下属能够有如此真诚、谦虚的态度。很多员工很喜欢在上司面前表现自己，即使是不能完成的任务，也极力逞强争取。结果呢，通过赶工期完成的工作，表面上看是完成了，实际漏洞百出，过后还要花费更多的时间去弥补，何必呢？和这些爱逞强、爱表现的员工相比，经理更欣赏诚恳、实干的员工，所以很爽快地答应了这名下属的请求。



要点解析

无论是和老板商讨工作，还是和客户进行谈判，在商讨之初，一切都有余地，千万不可以逞一时之勇，打肿脸充胖子。对自己的能力一定要有客观的认识，必要的时候，可以诚恳地说明自己的难处，以获得对自己有利的条件。

礼貌、尊重是谈判的前提



经典案例

JING DIAN AN LI

对于泰普公司的员工来说，夏天的到来是一个噩梦。因为老板舍不得在工作室里安装空调，职员们不得不在四十度的“蒸笼”里工作，还要忍受电脑辐射。

有一天，一位职员实在是热得烦躁难耐，冒着一头大汗冲进了老板的办公室，对老板说：“在这样的工作环境中工作，我要求加薪。”

老板看他这么没有礼貌，连门也没敲，口气还很蛮横，非常厌烦，但还是忍

了下来。

“我也很热，其他员工也很热，你的心情我能理解。最近我正有安装空调的打算，就是因为太忙了所以没顾得上。下周空调就应该能安上了，你别急。”

老板停了停又接着说：“加薪的事我也会考虑，但是我希望在工作环境改善后，你不要再有这么低的工作效率了，好吗？”



要点解析

在谈判过程中，一定要将对方谈论的几个问题分开，做到就事论事，否则你将没有办法理智、客观地看待问题。不管事实如何，都要想象你的对手是一个理智、有礼貌、讲道理的人。你们正在就共同的利益达成一致的意見，而不是在相互争夺利益。你们正在商量，而不是在争论。

知己知彼百战百胜的谈判策略



经典案例

JING DIAN AN LI

我国某冶金公司要向美国购买一套先进的组合炉，于是派了一高级工程师与美商谈判。为了不辱使命，这位高工查找了大量资料，花费很大精力对国际市场上的行情及美国公司的历史、现状、经营情况等做了一番详细的了解。

谈判开始，美商一开口要价 100 万美元。中方工程师列举各国成交价格，使美商目瞪口呆，终于以 80 万美元达成协议。

当谈到购买冶炼自动设备时，美商报

价 130 万美元，中方代表不同意，坚持出价 100 万美元。美商表示不愿继续谈下去了，把合同往中方工程师面前一扔，说：“我们已经做了这么大的让步，贵公司仍不能合作，看来你们没有诚意，这笔生意就算了。”中方工程师闻言轻轻一笑，把手一伸，做了一个优雅的请的动作。

美商真的走了，冶金公司的其他人有些着急，甚至埋怨工程师不该抠得这么紧。工程师说：“放心吧，他们会回来的。同样的设备，去年他们卖给法国只有 95 万美元，国际市场上这种设备的价格是 100 万美元左右。”

果然不出所料，一个星期后美方又回来继续谈判了。工程师向美商点明了他们与法国的成交价格，美商愣住了。他没有想到眼前这位工程师如此精明，于是不得不让步，最终以 101 万美元达成了这笔交易。



要点解析

通过这个案例，可以明显地看出，中方工程师对于谈判技巧的运用可谓是炉火纯青，赢得有利于己方利益的谈判结果也是必然。

中方之所以能够取得谈判胜利的最关键点，在于这位高级工程师对方信息充分地收集整理，用大量客观的数据给对方施加压力。从收集的内容可看出，他不仅查出了美方与他国的谈判价格，也设想到了对方可能会反驳的内容并运用相关数据加以反击。真可谓做到了中国古语所说的“知己知彼，百战百胜”。

如何在绝境中扭转局势



经典案例

JING DIAN AN LI

1912年，美国前总统西奥多·罗斯福和时任总统的威廉姆·霍华德·塔夫脱如火如荼地展开了总统竞选。当竞选进行到最为关键的时刻，一个很棘手的难题阻碍了罗斯福团队前进的步伐。

竞选演讲中需使用的300万张罗斯福的照片已经印刷完毕，罗斯福竞选团队主管此时却发现，所用照片没有一张获得过照片摄影师的许可。

根据美国《版权法》规定，他们必须向摄影师支付每张1美元的酬劳。这意味着竞选团队需要向摄影师支付高达300万美元的照片使用费。这对于竞选团队来说是一个不小的数目。倘若重新印刷，不仅时间来不及，而且花费同样惊人。亲爱的读者朋友们，如果你是这位主管，你会怎么做呢？

仔细分析问题后，团队主管决定与摄影师协商照片的最低价格。他发了一封电报给摄影师，上面写道：我们将在演讲中使用300万张罗斯福的照片。这对于你来说是一个成名的绝好机会。遂发此电报，征询收费数额。速回。

摄影师很快就回了电报，上面写道：感谢给予机会，照片总价格不低于250美元。



要点解析

竞选主管之所以能够在绝境中扭转局

势，是因为他对谈判进行了非常严密、细致的考虑，提出了和摄影师谈判的条件——你想抓住这个机会一举成名吗？如果想，就主动降低照片价格。

争取最有利的合作条件



经典案例

JING DIAN AN LI

2007年春，某品牌服装正式上市，举行品牌发布会暨招商会，地点为温州市一家非常有名的度假山庄。

两天的招商会紧锣密鼓地进行着，品牌研讨，政策说明，参观公司，答谢晚宴，时间非常紧张。晚宴中，成都的张先生和福州的李先生找到了区域经理，透露出合作意向。这两个客户也是经理心目中绝好的合作对象。但是，两位商人私下的交情非常好，联手“围剿”了很多著名服装品牌。经理暗自思忖，到底该以什么样的方式与他俩谈判呢，不能让他们两人把我“围剿”了啊！

经理一时想不出对策，决定拖延一下时间。他端着酒杯对两位商人寒暄了几句后就和其他客户打招呼了。40分钟后经理回到了自己的商务房，两位商人站在经理的房间门口恭候经理，合作意向难以阻挡。

于是谈判很快就开始了。首先经理说了自己的想法，“我只是一个区域经理，真正有权签约的是王总。全国各地的客户比较多，公司还是要有选择的……当然，在我个人心目中，你们两位是最优秀

的。你们做不好的市场，别人也不可能做得好。”

成都的张先生说：“说实话，产品缺陷还是比较大的，时尚的太前卫，常规的太保守，价格又高，而且你们的政策一点儿都不优惠……不过，既然我们来了，而且和您也很投机，所以如果条件宽松，还是可以考虑做一下的。”

福建的李先生马上附和，并举了两个福建品牌的例子以加重砝码。

经理想，若是顺着他们二位的话题谈下去，势必会把自己逼进死胡同，于是立刻岔开话题，“你们认为加盟一个品牌，是一季产品重要，优惠政策重要，还是品牌的可持续发展重要？”

商人没有再说话，最后双方达成了对品牌服装方有利的合同。



要点解析

两个客户一起上门来谈判，想用两个市场进行“围剿”，以争取最有利的合作条件。这是一种结盟战略。当一方处于相对弱势时，可以用这种办法增加自己与强势一方平等对话的筹码。经理处在被动时，表面上是说去与其他客户商谈，其实是在给自己调整准备的时间。这是一种以逸待劳的战术，等对方已经疲劳或不耐烦时再与之进行谈判，会增加对方犯错的几率。

此外，区域经理明明有签署此项业务的权力，却告知对方真正有权签约者是王总。这种佯称自己没有权的做法一方面给自己留了退路，另一方面也降低了对方的警惕，有可能使之犯错或推出底牌。

最后，这位区域经理适时岔开话题，没有顺着对方的思路往下走，而是扬长避短用实力迫使对方让步。

以退为进的谈判技巧



经典案例

JING DIAN AN LI

英国为保护本国的对外贸易，实行对亚洲各国提高关税的措施。而且如果一家公司向英国出口产品，必须从英国进口同等价值的糖、烟、酒等货物。这令许多国家的公司都很难，于是合作迟迟不能达成。看似为难的情况却为一家印度公司进入英国市场提供了良好时机。

印度一机械配件公司的经理亲自率领业务小组赴英国开拓市场。业务小组一到英国就与事先联系过的英国公司总裁见了面，双方迅速展开了合作谈判。但在价格上双方互不相让，最后印度机械配件公司的经理提出双方都应该再考虑一下。之后整整一周双方都没有任何联络。

印度公司对自己的实力很自信，在赴英前他们对英国的机械配件市场的资料进行了认真、细致的分析。经理坚信，只要耐心等待，英国公司肯定会主动联系的，因为韩国、日本、中国的公司肯定不愿与之合作。

印度公司的耐心等待，终于有了结果。已经失去很多合作伙伴的英国公司打来了电话，之后双方进行了谈判。印度公司的经理仍然在价格方面不肯作出一点儿让步，英国公司最后终于与印度公司签订

了合作合同。



要点解析

在谈判中如果发生意见分歧，一时难以得到统一时，不要急于要求达成协议。这时要善于忍耐，忍耐也是一种以退为进的策略。以退为进不是消极地退让，它往往比一味进攻更有效，其目的是最终实现自己的目标。

谈判要时刻保持警惕



经典案例

JING DIAN AN LI

前几年，东北某省外贸公司与日本的一个客户洽谈毛皮生意。东北外贸公司开出的条件十分优惠，而日本方面却始终不肯签协议。针对一些细节，日方据理力争，东北外贸公司很无奈，只好放弃了合作。

其实日商非常精明，在谈判前已经做好了充分的市场调研。他们料到皮草市场在不久后就会饱和，皮草价格肯定会下跌，决定那个时候再大批收购也不迟。

转眼三个月过去了，原本一直兴旺的国际毛皮市场果然货满为患，价格暴跌。这时日商又主动联系到东北外贸公司，想要再次进行贸易谈判。

贸易公司虽然很无奈，但是皮草价格已经暴跌，如果不低价售出，肯定又会有大量的存货。最终，东北外贸公司在价格上做出了很大的让步，与日商签订了协议。



要点解析

商场如战场，要时刻保持高度警惕，审时度势地对市场行情变化进行分析预测，才可能成功。此外，对于竞争者及谈判者也要保持高度的关注，时时关注对方的一举一动，并且及时做出反应。

谈判中遇到突发状况怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

刘先生刚在上海购置了房产，和装修公司签订了装修协议，就突然接到公司派其前往外地分公司工作的调任命令，时间可能有三四年之久。

这可难倒了刘先生，不知是该装修房子还是不装修。经过反复考虑，刘先生决定还是先以工作为主，毕竟房子的产权是自己的，早一点儿装修晚一点儿装修都无所谓。于是他立刻给装修公司负责人打了电话，要求取消装修协议。

当这位装修公司负责人听了 he 终止装修协议的理由时，从容不迫地答道：“刘先生，事情既然是这般紧急，就非设法解决不可了。我们不妨反过来想想，装修好了房子，至少你在上海有一个温暖的家。逢年过节，你可以和家人回来，舒舒服服地自己家里待几天，就不用住宾馆或是朋友家而发愁了。况且，在上海有一套精装修的房子，你心里也踏实啊！您考虑考虑吧，以免事后后悔。”

负责人的一席话使刘先生很明显地感

觉到此次的解约将会是一件极为重大的事，所以万不可因眼前的紧急事态而改变已制定好的计划。

本来打算尽快解约的刘先生，一经对方提醒便中了“值得考虑”的圈套，最终放了解约的念头。



要点解析

任何人对突发的事件都想尽快解决，而这一类人是很不容易被说服的。所以你要稳定对方的情绪，再将对方所谓紧急事件视为重大事件，让对方自己去衡量事件的利弊。那位负责人的利弊分析，强烈地动摇了这位刘先生的心，刘先生最后能做出继续装修的决定也就不足为奇了。

使用间接法与客户谈判



经典案例

JING DIAN AN LI

在谈判过程中，对方明确告诉你说不喜欢你的产品，你是选择与顾客据理力争，还是冷静分析，诚恳讨教？

当对方提出要拿某家的产品和你们的产品做比较，然后大肆地贬低你们的产品，夸耀对方的产品时，你会怎么做？你会盲目抨击对方所提到的厂家或产品，还是镇定自若地介绍你们产品的优越之处？

谈判本身就是一场没有硝烟的战争。当对方提出异议时，盲目的反驳和解释是非常不可取的。只有弄清对方心中的意图，才能对症下药，并使之口服心服。特别是在回答一些比较尖锐的问题上，适当

地采取一些“间接、迂回”的战术，效果会更好。我们不妨看看下面这段推销员与顾客之间的对话。

“我喜欢××公司的产品。他们的广告覆盖面太广了，而且都是请当红明星做代言，产品一定好。”

“小姐你好！我们是应以广告来判断产品好坏呢，还是应该以质量来判断呢？”

“当然是质量了，广告好多都是虚假的。不过，人家请的可是××大明星呢，能花得起大价钱请大明星做广告，产品肯定没问题。”

“你说得完全正确。在广告方面，我们真的是无法与他们相比。但是您不妨反过来想想，大笔的投资花在做广告、请明星上好呢，还是花在产品研发上好呢？在产品质量上，我们公司的产品您完全可以放心。”

这名顾客听后也觉得有道理，于是很爽快地订购了此公司的产品。



要点解析

这就是一则使用间接法与顾客进行讨论，从而达到消除顾客内心疑虑的例子。在推销商品过程中，用间接法反驳对方的拒绝，消除其疑虑，比正面回击要婉转得多。拐弯来说明我方观点、间接地驳斥对方的观点，这种方法，你学会了吗？

卡耐基的谈判策略



经典案例

JING DIAN AN LI

卡耐基先生每季都要租用某个大礼堂

来讲授社交训练课程。新一季课程班开课在即。这次还和往常一样，入场券已经印好且全部发出，其他开课事宜也已办妥。但就在这个时候，大礼堂的经理打电话通知卡耐基先生说礼堂的租金要上涨。卡耐基先生听后非常生气，怎么能这样出尔反尔呢？两天以后，他和经理在约定好的会议室里展开了谈判。

卡耐基先生语重心长地说：“经理先生，咱们合作这么多年了，我真没想到你竟然突然要涨租金。但是朋友归朋友，生意归生意，既然你执意如此，那么我们就在商言商，好好分析一下涨租金对你有利还是不利。”

“唉，先生，我也是有苦难言啊！”经理假装无奈地说。

“经理先生，我怎么能不明白你的苦衷呢！但我还是想跟你好好商讨一下。从有利的一面分析，大礼堂若是出租给举办舞会的、晚会的，那你可以获大利，因为举行这一类活动的时间不长，他们能一次付出很高的租金，比我出的租金要高得多。不利的一方面是，如果你增加了我的租金，实际是让我另选他处，因为我付不起你的租金。我一走不要紧，你的收入就降低了啊！因为我是长租。另外，来上这个训练班的人都是有文化、受过教育的上层管理人员，他们到这里来听课就是向外界打出的最好广告。你难道还用花巨额广告费去邀请其他人来你的礼堂参观吗？”

讲完这些后卡耐基先生起身准备告辞，而聪明的经理立刻站起来拦住了他。当然，经理妥协了。



要点解析

卡耐基先生因为经理的临时加租而采取了另一种谈话方式，变换角度，站到对方的立场上为对方说话。所叙之言，不仅不为自己的利益争理，反而句句为对方设身处地着想，最后他胜利了。这就是反客为主的言谈方式的效果。

“隐形老板”在关键时刻作用大



经典案例

JING DIAN AN LI

丹丹：“请问，苹果多少钱一斤？”

老板：“4.8元一斤。”

丹丹：“我爸说，4元以上的不要买。”

老板：“现在哪里有这么便宜的苹果啊。如果你真想买，给你稍便宜一点儿。4.4元一斤，怎么样？”

丹丹：“不行啊，按这个价买，回去是要挨骂的。”

老板：“你爸是不是在吓唬你啊！你别怕，你不会挨骂的，放心买吧！”

丹丹：“会的，我爸对我很严厉。”

老板：“这样吧，小朋友，如果你真想要，就4.2元一斤吧，再不可能低于这个价格了。”

丹丹：“那好，就要一斤吧。”

丹丹回家后，爸爸问他多少钱买的，小明说4.2元买的。爸爸非常高兴地夸丹丹真聪明。



要点解析

在讨价还价时，可以无中生有地为自己制造一个“隐形老板”，说明自己在这次交易中不能完全做主，而把“隐形老板”的种种要求和压力作用于讨价还价的对方，以此来增强自己的攻势，削弱对方的力量，增加对方的压力。

“隐形老板”这种策略，在买卖交易方面可以运用，在庄严的谈判桌前照样也可以运用，因为道理是相通的。

黑白脸谈判策略



经典案例

JING DIAN AN LI

有一回，传奇人物亿万富翁休斯想购买飞机。他计划购买三十四架，而其中的十一架更是非到手不可。起先，休斯亲自出马与飞机制造厂商洽谈，但怎么谈都谈不拢，最后搞得这位大富翁勃然大怒，拂袖而去。

不过，休斯仍旧不死心，便找了一位代理人，帮他出面继续谈判。休斯告诉代理人，只要能买到他最中意的那十一架，他便满意了。而谈判的结果，这位代理人居然把三十四架飞机全部买到手。休斯十分佩服代理人的本事，便问他是怎么做到的。代理人回答：“很简单，每次谈判一陷入僵局，我便问他们：‘你们到底是希望和我谈呢，还是希望再请休斯本人出面来谈？’经我这么一问，对方只好乖乖地说：‘算了，算了，一切就照你的意思办吧！’”



要点解析

黑是压力，是紧张；白是轻松，是希望。黑白脸策略就是在谈判中，一会儿让你紧张、一会儿让你放松，让你的思绪上下浮动，借此打乱你的部署，以达到让你退让的目的。这里面有一个心理学原理，就是人的思绪在上下波动的时候理智会降低。

用语言刺激对方的神经



经典案例

JING DIAN AN LI

海口市某轮胎厂三年前从美国进口了一整套现代化轮胎生产设备。由于原料与技术力量跟不上，该设备被搁置了三年没有使用。后来，新任厂长决定把这套设备转卖给广东省某家轮胎厂。

正式谈判前，海口市轮胎厂厂长了解到了对方两个重要情况：该厂经济实力雄厚，但资金基本上都已投入再生产，要马上拨出两千万添置新设备，困难很大；该厂厂长年轻好胜，几乎在任何情况下都不甘示弱。对内情有所了解后，海口市轮胎厂厂长决定亲自与对方厂长谈判。

海口市轮胎厂厂长：“昨天在贵厂转了一整天，详细了解了贵厂的生产情况。你们的管理水平确实令人信服。”

广东省轮胎厂厂长：“哪里哪里，您过奖了！我年轻无知，恳切希望得到您的指教！您对我厂的设备印象如何？不是打算把你们进口的那套现代化轮胎生产设备卖给我们吗？”

海口市轮胎厂长：“关于转卖设备之事，之前我方是透露过这个想法，可是在贵厂转了一天，想法有所改变了。”

广东市轮胎厂长：“为什么呢？”

海口市轮胎厂厂长：“参观完贵厂后我有两个疑问：第一，我怀疑贵厂是否真有经济实力购买这样的设备；第二，我怀疑贵厂是否有或者说能招聘到管理操作这套设备的技术人才。所以，我的想法有所改变了。”

广东市轮胎厂厂长听到这些，觉得受到了对方厂长的轻视，十分不悦，于是，不无炫耀地向对方厂长介绍本厂的经济实力和技术力量，表明本厂有能力购进并操作管理这套价值两千万的设备。

经过一番周旋，海口市轮胎厂成功地将“休养”了三年的设备转卖给了广东

市轮胎厂。



要点解析

谈判中的激将法是谈判者通过一定的语言手段刺激对方，激发对方的某种情感，由此引起对方的情绪波动和心态变化，并使这种情绪波动和心态变化朝着己方所预期的方向发展的一种策略。

谈判中，使用激将法，其效果如何全在于心理刺激的“度”掌握得怎样。有的“稍许加热”即可，有的则要“火上浇油”；有的只要“点到即止”，有的却要“穷追猛打”；有的可以“藏而不露”，有的则需“痛快淋漓”。当然，具体的实施能否取得最佳谈判效果，这就需要谈判者根据不同情况而定。

演讲魅力篇

——人人都是演说家

你要把当众演讲当作交谈的一种，因为它只不过是交谈的对象和范围扩大而已。只要你按照自己的逻辑，将内心想要说的话清晰地说出来，当众演讲就会变得轻而易举。

世界上没有什么天才演说家，只要你能遵循一些简单却又十分重要的规则，就可以成为一名出色的演讲者。

以获取成功的经验做后援



经典案例

JING DIAN AN LI

艾伯特·爱德华·威格恩在读中学时，曾被老师要求上台做一次五分钟演讲。一想到要在同学们面前演讲，爱德华就感到非常地害怕。他曾这样描述他的演讲感受：“当讲演的日子要到了，我就病了。只要一想到那可怕的事情，血就直冲脑门，脸颊发烧。只有跑到学校后边去，把脸贴在冷凉的砖墙上，才能褪去涌起的绯红。读大学时还是这样。有一次，我非常努力地将一篇演讲词全都背下来了，但当面对听众，脑袋里就“轰”的一下，什么都忘了。呆呆地站在台上半天，还是听众鼓励的掌声让我回过了神，我颤颤抖抖地勉强挤出了一句开场白‘亚当斯与杰斐逊已经过世……’然后再也说不出一句话。最后，不得不以鞠躬作为结束……我沉重地回到座位上。校长站起来说‘唔，

爱德华，我们听到这则悲伤的消息真是震惊，不过现在我们会尽量地节哀的。’接着是哄堂大笑。当时我真想以死解脱。活这世上，我最不敢期望做到的，便是当个大众演讲家。”

1895年，爱德华大学毕业。一年后，丹佛掀起了一场关于“自由银币铸造”问题的政治运动。爱德华认为“自由银币铸造主义者”的主张是错误的，听起来十分空洞。愤怒至极的爱德华因此回到家乡印第安纳，自告奋勇就健全的币制发表演讲。

听众席上有不少是老同学。演讲刚开始时，大学里‘亚当斯和杰斐逊已经过世’的演讲的那一幕又掠过他的脑海，他突然感到快要窒息，他很想从讲台上逃走；不过，好在他勉强地完成了开场白部分。然后这小小的成功给了他不少勇气，于是，他继续往下说了大约一个半钟头。这让他极为诧异。那场演讲，取得了相当棒的效果，台下的听众都对爱德华出众的演讲口才钦佩不已。这次演讲经历也让爱德华越来越自信。在以后的几年里，演讲成为了

爱德华的职业，连他自己都不敢相信。

艾伯特·爱德华·威格恩认识到，要克服当众说话那种天翻地覆的恐惧感，最好的方法就是以获取成功的经验做后盾。



要点解析

对大部分人来说，他们害怕当众演讲，主要是因为不习惯，所以产生了焦虑和恐惧。特别是对于那些初次登台的演讲者而言，面对陌生复杂的环境，要比学舞蹈、学开车困难得多。艾伯特·爱德华的经历告诉我们，只有通过不断的练习，不断地积累当众讲话的经验，才能把不确定的因素变为确定因素从而使自己感到轻松自在。只要有了成功的经验，你的自信就会慢慢累加。如此一来，当众演讲就不再是一种痛苦，而是一种快乐了。

自嘲式演讲开头



经典案例

JING DIAN AN LI

在一次科学研讨会上，大物理学家爱因斯坦作为与会代表，要对电磁物理学的研究进行大约一个小时的发言。当他上台，刚要开口发言时，他发现在座的听众，个个都是神情严肃，这让他突然感到有点紧张。但是他没有将这份紧张表现出来，而是装模作样地调整了一下话筒，然后微笑着说：“众所周知，一直以来，我对权威都是极度轻蔑，所以我得到了命运对我的惩罚，成为了某方面的权威。今天站在众人面前，做这次报告，真的是惭愧

至极啊！看在上帝的份上，请大家不要取笑我今天笨拙的发言。”

大家万万没有想到，堂堂一个物理学家，竟然如此幽默。参加研讨会的专家们，都被爱因斯坦逗得合不拢嘴。自然地，会场上的紧张气氛，得到了有效缓解。



要点解析

众所周知，科学研讨会的气氛大多数是严肃而紧张的，与会人员的神经都是绷得紧紧的，不敢有一丝懈怠。俗话说得好，弦绷得太紧，会断掉；人的神经绷得太紧，会焦虑。如果在座的听众一个个都是神情紧张，面容焦虑，会让发言人或演讲者也感觉到紧张。这时，发言人或演讲者，可以用几句谦恭、风趣的自我评论开场，这种揶揄的、自我解嘲式的开头，可以缓和严肃的现场气氛，让听众的神经得以放松。如此一来，也有助于发言人或演讲者放松紧张的神经。

拉近与听众之间的距离



经典案例

JING DIAN AN LI

哈罗德·麦克米兰除了是英国的首相外，还是一位著名的演说家。

一天，哈罗德·麦克米兰收到了一封来自印第安纳州德堡大学的邀请函，他被邀请到德堡大学为该校全体毕业班学生发表演讲。哈罗德·麦克米兰欣然接受了邀请。

下面就让我们一起来看看哈罗德·麦克米兰是如何演讲的。

“作为英国首相，我应邀来到贵校做演讲，的确不是一件简单的事。不过我觉得，我现在担任的政府职位，可能不是各位盛情邀请我的主要原因。”接着，哈罗德·麦克米兰提到自己的母亲是美国人，出生在印第安纳州；而他的父亲则是德堡大学首届毕业生。哈罗德·麦克米兰说：“我可以向各位保证，能和德堡大学有某种关系，使我感到无上的光荣，并以能重温故乡之梦而感到骄傲万分。”

哈罗德·麦克米兰在演讲一开始，就强调自己并不是以首相身份来参加演讲，这无形中拉近了自己和听众的距离；而在演讲中，他又提到自己的母亲以及身为该校首届毕业生的父亲，进一步拉近了与听众之间的距离。结果是，他成功地为自己赢得了友谊，整个演讲过程中，听众们都被这位首相的亲切感征服了。一次又一次的掌声，就是最好的证明。



要点解析

演讲是一门综合性极强的语言艺术，是一种有计划、有目的、有主题的语言高级表现形式。在演讲过程中，通过一定的联系，既可以拉近自己与听众的距离，还有助于讲演者迅速进入角色。一个成功的演讲者，可以让听众在演讲过程中，心悦诚服地接受自己的演讲，使听众与自己融为一体。

演讲时过于紧张怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

三十多年前，乔治刚大学毕业不久就到纽约一所培训学校当老师。有一次，学校主任要乔治上一节公开课，说到时校长以及学校其他一些重要领导都要来听，这可把“经验不足”的乔治搞得心慌意乱极了。

要面对讲台下三十多双眼睛，其中还有校长和主任的，乔治想都不敢想。自从听到这个消息后，乔治就彻夜难眠。他多次找主任说情，希望公开课能延迟一个月进行，好让自己有充分的时间准备，可是都没能奏效。因为这是学校的规定，新入职的老师都要上公开课。乔治非常无奈，只得咬牙讲了。

经过一周的准备，乔治站在了讲台上。乔治的手一直在发抖，眼睛不知往哪看，心怦怦地跳个不停。好不容易开口和大家打了招呼，可是谁都能听出来，乔治说话的声音带着颤音。

乔治越想越紧张，越紧张越说不出话来。就这样，一个小时的公开课，就在乔治紧张的情绪中过去了。

现在已经是一位资深教师的乔治，每次回想起自己的第一堂公开课都浑身发凉。不过这么多年过去了，乔治在一次又一次的公开课中得到了锻炼，也总结出了一套非常有效克服紧张情绪的方法。



要点解析

美国总统罗斯福说过：“每一个新手，都常常会感到紧张。”紧张并不是胆小，而是一种过度的神经刺激。讲话时紧张是很正常的，那么要如何克服紧张呢？

1. 要有充分的准备，要理清自己的思路，打好腹稿。

2. 掌握小技巧。如：深呼吸、积极暗示等。

3. 树立自信心。坚强的自信心是口语表达成功的第一要素。而坚强的自信心源于充分的准备。

令演讲具有画面感



经典案例

JING DIAN AN LI

在理解演讲画面感这一概念前，先让我们看一段演讲词。

“我祈祷自己再也不要看到这样的情景了：一个孩子和死亡之间，竟然只有一颗花生的距离。世界上还有比这更凄惨的事情吗？我希望永远不要这样，永远不要活在这种悲惨的记忆里。如果某一天，在雅典被炸弹炸得千疮百孔的工人居住区里，听到了他们的声音，见到了他们的眼睛，你也会觉得悲惨。可是，我的记忆中所留下的一切，只有半磅重的一罐花生。当我用力打开罐子时，一群衣衫褴褛的孩子紧紧地围住我，朝我伸出手来；还有大批的母亲，怀抱着自己的婴儿，在推挤争抢中。我只能竭尽全力，让每颗花生都能起作用……”



要点解析

在演讲中体现画面感，就是要让听众在听你演讲时，眼前浮现出一幅完整的场景来。演讲不是随心所欲地交谈，无论是命题式演讲、即兴演讲、论辩演讲，都是一种比较正式的沟通活动。它要求演讲者的内容言之有物、言之有序、言之有情，在听众心目中产生共鸣。让听众在听你的演讲内容时，有一种画面感。

那么，如何才能在你的演讲中体现出画面感呢？

1. 运用描述性语言，在公众面前呈现具体画面。空谈是言之无物、空洞的表达。现实中不结合实际的空头言论太多了。演讲者应该懂得运用描述性语言，在听众的眼前呈现出鲜活、生动的画面。这样的演讲，才能引起听众的共鸣。

2. 多讲一些生动的实例。有的人的演说，只是空讲大道理，这样的演讲使听众没有丝毫的兴趣。而举出一些生动的例子，既能体现出画面感，还能吸引听众的兴趣。

3. 在“静”和“动”中体现画面感。演讲属于有声语言艺术，内容要波澜起伏，具有戏剧和小说的特点；语言的幽默机智要有相声或小品的特点。如果把握得当，周围环境的“静”和听众的“动”及演讲者的“演”就会共同构成一种画面。

4. 用最真实口吻向人们传达出事件的重要性，唤起人们的共鸣与支持，让听众在你真诚的感情中感受到事情真实的画面。

用细节渲染你的演讲



经典案例

JING DIAN AN LI

“1949年，就在圣诞节的前一天早上，我在印第安纳州四十一号公路上，往北行驶。车上有我的妻子和两个孩子。当时，我们已经沿着一段平滑如镜的冰路，缓慢行驶了好几个小时——路面很难走，稍稍触及方向盘，便会让我的福特汽车滑得一塌糊涂。时间就这样一小时一小时，慢慢地在公路上过去了。”

“后来我们来到一处开阔的转弯处。这里的冰雪已经被阳光融化，所以，我就踩下油门加速，想赶时间，准时到达芝加哥。刚才危险引起的紧张消退了，孩子们也开始在后座上唱起歌来。不久，道路突然变为上坡，进入森林地带。当汽车疾驰到路顶时，北边的山坡因为没有阳光，就如同一条光滑的冰河。突然我看到前面的两辆汽车猛地侧翻，我们的车便打滑冲了出去。我们飞过路沿，完全失去控制，落进雪堆里，仍然直立着。一直跟在后面的那辆车子，也滑了出来，冲向我们汽车的侧面，撞上了我们的车门，破玻璃落了我们一身。”



要点解析

这件事例中丰富的细节，很容易让听众身临其境。作为演讲者，就是要让听众“看”到你所看到的，“听”到你所听到的，感受到你所感受到的。要做到这一

点，唯一的方法，就是使用丰富而具体的细节。它可以帮助演讲者，重现当时的情境，使听众身临其境。如果演讲者只说从前因为疏忽而发生意外，那么这个演讲也就变成了乏味的安全知识宣传，非常无趣，也很难让听众听了就会小心驾车。如果演讲者把自己感到惊心动魄的经验转化为语言，使用各种丰富的词语，传达出感受，那么就能把这件事刻画在听众的心里，他们也会相信你真诚的忠告。

言不在多，达意则灵



经典案例

JING DIAN AN LI

林肯还没当总统之前，有一次被邀请到一个学术会议上发表讲话。在他前面安排了另外两个教授先讲。这两个教授的讲话空洞无物，又特别的冗长，用中国的一句歇后语来形容就是“懒婆娘的裹脚布——又臭又长”。等他们讲完，台下的与会者已经被“折磨”得疲惫不堪。终于轮到林肯上讲台。他望了一下台下，用力敲了敲桌子，然后提高嗓门，说了一句话：“绅士的演讲，应当像女士的超短裙一样，越短越好。我的演讲完了。”台下顿时爆发了雷鸣般的掌声。这一句话，堪称古今中外演讲史上简洁用语的典范，任何时候都引人深思。



要点解析

言不在多，达意则灵。简洁生动，一语中的，含义蕴藉，不仅是演讲的基本要

求，也是演讲的最高境界。

良好的演讲态度很重要



经典案例

JING DIAN AN LI

在各种演讲比赛中，取胜的往往并不是那些演讲题材最好的人，而是演讲态度最好的人。因为好的演讲态度，可以把演讲题材发挥到最佳效果。

在瑞士阿尔卑斯山的一个避暑胜地穆伦，有一家旅馆。通常，这家旅馆每周都会在英国邀请两位演说家，来向宾客发表演说。

有一天，一位著名的英国小说家前来演说，她的讲题是“小说的前途”。这个题目不是她自己选的，而最糟糕的是，她觉得没有什么话可说。因为她对这个题目并不真的关心，因此她只是匆忙准备了一些提要。在演讲时，她站在听众面前，全然无视他们的存在，甚至正眼都不瞧他们一下。她有时抬头望着前方，有时候低头看着自己的笔记，有时候又望着地板。她按照笔记逐条地念着空洞的言语，眼中充满恍惚的神情，语音缥缈，她把字句一一滚入远古的太虚之中。

小说家的“独白”完全谈不上表达，也完全没有沟通感，所以，小说家的演讲是失败的。

我们不妨再看一个例子。

英国政治家爱德蒙·柏克先生写的演讲稿，不管是在逻辑、说理还是文章结构上，都是最佳的作品。因此，即使到现在，全世界一半以上的大专院校，还把他的演

讲稿，当作演讲的经典范本来加以研习。

但是，柏克本人却是一位失败的演讲者，因为他没有表达他的杰出作品的的能力，也没有能力使他的演讲发挥吸引力及震撼力。也就是说，他的“演讲态度”很差。因此，他被人称为英国下议院的“晚餐铃”。他一站起来发表谈话，其他议员们要不就是咳嗽，要不就是睡觉，或成群结队地走出议场。



要点解析

你用尽全力将一枚包着铁壳的子弹投向某人，也许根本无法在那人的衣服上留下凹痕；但你若把火药放在一根蜡烛后面，然后把它发射出去，它将会穿透一块松木板。所以，我们在演讲时，必须要有良好的态度。一定要让听众感觉到，有一股讯息，从演说者的脑海及心中直接传达到他们的脑海及心中。

演讲要以听众为主体



经典案例

JING DIAN AN LI

一位演讲者，他的演讲内容是“如何安装电灯泡”。他走上讲台后，开始滔滔不绝地讲电灯泡是如何发明的，电灯泡的构造，然后再讲电灯泡往后的发展趋势。当他正想演讲如何安装电灯泡的时候，许多听众已经忍受不了了，纷纷离开了座位。这时他才发觉，自己把事情复杂化了。



要点解析

在演讲的时候千万不要把一个简单的问题放大论述，否则听众的耳朵是经不起考验的。讲演者若不能考虑到听众心中的期望，会很容易发现自己所面对的是烦躁不安的听众，他们局促、厌烦，不时地看手表，或者老是看着门口，盼着结束。因此，演讲者阐述问题时，切莫拐弯抹角地演讲，这样很容易给听众造成乏味之感。

提前为演讲调节气氛



经典案例

JING DIAN AN LI

人与人之间是通过语言来沟通与交流的，演讲更是在展示语言的魅力。诙谐幽默的语言可以营造快乐的气氛，生动感人的语言可以打动人，而哲理性的语言则可以启发人……

乔·吉拉德是世界顶尖级销售人物。在一次演讲中，他站在台上准备发言，而那些崇拜他的人，都全神贯注地坐在台下。从他们的表情中可以看出，他们特别渴望从他的演讲中，获得成功的秘诀。整个会场安静得都可以听得见针掉到地上的声音。只见乔·吉拉德微微一笑，轻轻调试了一下话筒，然后向台下撒下了一大把名片，台下的听众一阵哄抢。接着他又道：“接到我名片的人请举手。”台下一片哗然。紧接着他又向台下撒下了一大把名片，然后才开始他的演讲。

乔·吉拉德为什么要这么做呢？

因为他想在演讲还未开始前提前预

热，把听众的情绪都给调动上来。



要点解析

乔·吉拉德运用调动听众情绪的手法，在演讲者与听众间形成互动和共鸣，营造出了一一种演讲所需要的现场气氛。并结合现场的具体情景，针对听众当时的心态和情绪，灵活地使用语言手段。

另外，要想你的演讲取得成功，还须考虑到如下几点：

1. 要时刻关注现场的气氛和听众的反应，不要让自己的演讲显得枯燥、无味、死板。
2. 及时和大家互动，和观众融合在一起。
3. 时不时加点小幽默，最好是临场发挥，有感而发。

用演讲节奏控制演讲气氛



经典案例

JING DIAN AN LI

对于一个演讲者来说，能够控制和掌握整个会场气氛是很重要的。因为这样可以使你在演讲中如鱼得水，让所有的听众都在你营造的氛围中呼吸，从而与你心心相印。所以，演讲节奏的快慢，可以用来控制会场上的气氛，从而使你的能量倍增，达到你设想中的演讲效果。

某大学举办写作知识讲座，主讲老师在谈到细节描写时，提出了这样一个问题：“请问同学们，男生和女生回到宿舍时，摸钥匙开门的动作有什么不一样呢？”

全国职业经理MBA双证班

认证系列: 职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业总经理、生产运营管理师、工厂管理、企业管理咨询师、六西格玛管理师、企业管理师、经济管理师、人力资源管理师、薪酬管理师等 MBA 等高级资格认证。

颁发双证: 高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明: 证书附档案、电子注册, 是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限: 3 个月 (允许提前毕业, 毕业后持续辅导 2 年) **收费标准:** 全部学费 **1280** 元

咨询电话: 13684609885 0451- 88342620 **微信:** 122285053 **网站:** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱: xchy007@163.com **颁证单位:** 中国经济管理大学 **主办单位:** 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

MBA 经理教材**免费下载** 网址: www.mhjy.net

网址: www.mhjy.net

网址: www.mhjy.net

说完，老师闭口不言，停顿下来，让同学们自己去揣摩。

台下的大学生们活跃起来了，有的私下议论；有的举手回答；有的干脆掏出口袋，模拟一下自己回宿舍时找钥匙的动作。

等同学们讨论过一阵子，老师才说：“据我观察，大多数的女生才上楼梯时，手就在书包里摸索。走到宿舍门口，凭感觉捏住一大串钥匙中的某一把钥匙，往锁孔里一塞，正好门开了。而大多数的男生呢？他们匆匆忙忙地跑到宿舍门口，‘砰’的一脚踢门或一掌推门。门打不开，于是想起找钥匙，摸完书包，摸裤袋，摸完裤袋又摸衣袋。好不容易摸到钥匙串，把钥匙往锁孔里一塞，打不开。原来钥匙又摸错了。”

主讲老师的描述引起了会场中一片会心的笑声。等到同学们的笑声过后，老师趁势总结道：“把男女生回宿舍摸钥匙开门的动作描述出来，就是细节描写。而细节描写得生动来源于对生活的细致观察。”



这位写作老师巧妙地利用停顿，让听众探索悬念的答案，然后利用解答悬念，抛出讲学要点，取得了很好的教学效果。这就是利用说话节奏的效果。

所以，要想让全场氛围掌控在你演讲的节奏中，还必须注意以下几个要点：

1. 要控制大局。控制大局，就是要掌握演讲中随时出现的突发问题，灵活应对。这样，才能随时将全场听众掌控在自

己的演讲节奏中。

2. 适当运用道具辅助，但不可偏离主题。比如，利用音乐辅助，有利于你的节奏不间断，引导听众的思绪，或是讲一个小故事，调动听众的情绪等等。

3. 营造氛围，让听者和观众缓和情绪，从而在节奏中感知和体会演讲中的深度。演讲是为了表达你内心的观点，令你的思想顺利地“渗透”至会场的每个角落，营造一个氛围。这样大家自然而然就跟上你的节奏和步伐了。

肢体语言助演讲



经典案例

JING DIAN AN LI

你的身边一定有这样的人，虽然他（她）不是很英俊（很美），但是一举手一投足，却有足够的吸引力。这就是肢体语言的魅力。如果在演讲中，演讲者懂得运用肢体语言配合演讲，会让自己的演讲形式一下子丰富许多。

小王常常被人邀请去做演讲。在演讲中，小王常常为了强有力地表达出喜悦与欢乐之情，不惜使用夸张的肢体语言。比如高举双手，大约成 50 度，手掌向上，仿佛渴望拥抱他所喜爱的女孩一般；又比如说，当他在演讲过程中，谴责某一种不合理现象时，他会“高举双臂，握紧拳头，在空中挥舞”。这样的肢体语言几乎成了小王的招牌动作，在演讲中，听众的情绪也常常被这有力的肢体语言给带动起来。



要点解析

在演讲中最常见的肢体语言就是手势了。手势，是演讲者运用手指、手掌、拳头和手臂的动作变化，表达思想感情的一种态势语言，它是态势语言的重要组成部分。那么，在演讲中，演讲者该如何运用肢体语言呢？

1. 肢体语言要优雅自然。在演讲过程中运用肢体语言，首先要做到优雅、自然，符合生活美学的要求。人们听演讲，除了获得信息、受到启迪外，也需要获得美的享受。故演讲的体态动作要做到姿态优美、恰如其分，符合人们的审美习惯。

2. 保持肢体与全身之间的协调。演讲者的手势从来不是单独进行的，而是需要和声音、姿态、表情等密切配合着进行。演讲以讲为主，以演为辅，没有动作的演讲只能是枯燥的讲话而已，但动作也要和演讲的主题和内容相协调才能发挥作用。

3. 肢体语言的运用，要因人而异。在演讲中肢体语言的恰当运用，可以表现一个人的成熟、自信、涵养、气质和风度。演讲者要根据自身条件，选择符合自己的身份、性别、职业、体貌的，有表现力的、合适的肢体语言。对于在什么情况下该做什么手势、什么动作，需要靠自己在实践中摸索。

随机应变，灵活掌握演讲时间



经典案例

JING DIAN AN LI

一位教授被邀请在一次大型集会上做

演讲。轮到他演讲时，已是中午十二点钟了。他要是为人机智圆滑一点，或是善解人意一点，应该上台说上几分钟，就可以让人们去吃午餐了。但他没有这样做，反而展开了一场长达 45 分钟的长篇演说。他还没讲到一半，听众就已经很不耐烦了。本来饿着肚子就不好受，而他的演讲又枯燥到极点。如此演讲，效果自然不好。看着一批又一批的人离开会场，这名教授的心情也是差到了极点。



要点解析

演讲往往有一定的时间限制，如果超过规定的时限，就应当压缩文字，删减篇幅。临场发挥时，可以根据听众的反应，随时做出调整，灵活机动地把握时间。

这位教授就是不懂得在演讲中灵活应变。演讲开始时已经临近中午，听众早已身心俱疲，如果非要演讲不可，也应该是长话短说，尽量压缩时间。但遗憾的是，他没有那么做。

下面是几则在演讲中随机应变，灵活把握住时间的小诀窍，也许会对你要用。

1. 一般来说，大多数的听众不喜欢听冗长而又枯燥的演讲。在演讲过程中，当自己的演讲被安排在最后，而时间又很长的话，你不妨讨论一些观众比较感兴趣的话题，既可以和观众互动，又解决了时间问题。

2. 演讲者要识趣，适时终止不合时宜的演讲，否则，只会招来听众的愤怒。

3. 精心准备演讲内容，摒弃无用信息、剩余信息，压缩次要信息，从而使得

自己的演讲内容精炼。

用适合自己的表达方式演讲



经典案例

JING DIAN AN LI

在演讲中，要想成功地传递信息，就要选择适合自己的表达方式。因为语言的技巧并不是能说，而是能否选择最适当的方式把真意表达出来。只有这样，才能使你所表达内容与表达方式，形成一种完美的统一，最终让你的演讲达到理想的效果。

林肯在一次总统竞选中说道：“伊利诺伊州的同乡们，肯塔基州的同乡们，密苏里州的同乡们，我听说在场的人之中，有些人想为我难。我实在不明白，你们为什么要这样做？因为我也是一个和你们一样的平民。那么为何我不能和你们一样，拥有发表意见的权利呢？亲爱的朋友，我并不来干涉你们的人，我也是你们中的一分子！”

“我生于肯塔基州，长于伊利诺伊州，和你们一样，都是在艰苦环境中生存下来的人，所以我了解你们。而你们也应更清楚地理解我，我是不会做不利于你们的事的。所以同乡们，请让我们以友好的态度交往，绝不干涉任何人。我现在对你们诚恳要求，请求你们允许我说几句话。那么，现在让我们诚恳地讨论一个严重的问题吧！”



要点解析

林肯的演讲口才世界闻名。他一上台

演讲，并不是像其他竞选者那样夸夸其谈，而是找准切入点，以平易近人的态度，来拉近和选民的距离，博得选民的支持。那么，如何才能在演讲中找到适合自己的表达方式呢？

1 快速进入话题，用一两句话直接“切中要害”，一下子拉近与听话者的距离。

2 掌握聆听者的心理，顺着聆听者的心理展开自己的谈话，而不是只按照自己的意思滔滔不绝，让听话者没有表达自己意见的机会。

精彩的演讲开头



经典案例

JING DIAN AN LI

俗话说，万事开头难。不论怎样，要想让自己的演讲成功，拥有一个精彩的开头，就等于成功了一半。精彩的开头会让你在第一时间牢牢吸引住听众的注意力，也有助于让听众与你迅速产生共鸣。

1949年春，北平解放，郭沫若到北京大学演讲。许多同学闻讯赶来，会场内外人山人海。当主持人宣布开会后，郭老登台发言。他的第一句话是：“同学们，今天我面对青春的海洋，摆革命的龙门阵！”话音刚落，整个会场沸腾起来，掌声笑声连成一片，经久不息。

这个开场白仅有两句话，但非常生动、风趣，一下子抓住了听众的心，引起共鸣。



要点解析

面对欢天喜地迎了解放的青年学生，郭老第一句话用了贴切、形象的比喻，第二句更是妙语双关。四川人把拉家常叫摆龙门阵，郭老是四川人，搬一句家乡话，自然别有风趣，再加上“革命”二字，就把他要讲的内容含蓄地点了出来，同时也恰当地表现了郭老谦逊的态度。反之，如果改用这样的开场白“各位同学，今天我同大家谈谈北伐战争问题”，其效果自然逊色多了。

那么，想要拥有一个精彩的演讲开头，需要注意那些因素呢？

1. 开头新颖。新颖的开头不仅能引起听众的兴趣，还能活跃现场气氛，博得听众的喝彩。

2. 恰到好处地表达。精彩的开头并不在于言辞的夸张，而在于用与听众的心灵呼应的表达，唤起听众的共鸣。

用真情实感打动听众



经典案例

JING DIAN AN LI

丘吉尔在美国过圣诞节时，进行了一次充满温馨、令人愉快的演说。他说：“我今天虽然远离家庭和祖国，在这里过节，但我一点也没有身在异乡的感觉。因为我们是两个文字相同、信仰相同、理想相同的国家……总之，我在美国的政治中心——华盛顿过节，完全不感到自己是一个异乡之客。”

丘吉尔的一番话，顷刻间就拉近了和

听众之间的距离。



要点解析

一个演讲的高手，善于运用自己的热情感动听众，使之随着自己演讲的喜怒哀乐的情感倾泻而心潮起伏。有的演讲者在演讲时运用了许多有声和无声的抒情手段，甚至声泪俱下，但听众偏偏不为所动，这是为什么呢？因为他只是极力给演讲贴上了情感的标签，而没有什么真情实感。在演讲中，感情的刻意雕饰只能弄真成假、弄巧成拙。表达真情固然需借助华丽的言语，但更要情真意切，仿佛是从心里自然流淌出来的。只有这样，才能打动观众。这样的演讲，也是受到欢迎的。

那么，作为一个演讲者，应该如何如何在演讲中，用自己的真情实感去打动听众呢？

1. 在演讲过程中，自己内心深处首先要奔涌着激情，这样就不会无动于衷、有口无心。只要有真情，那么打动听众就容易得多了。

2. 凡是自己的真情实感，应当是别人无法模仿的。有的演讲不能动人，就是因为他所表达的感情是“学”来的，而不是他自己的。

3. 要在字里行间，不时地流露出真情来。一个词语、一句话、一个句群或几个段落，都可以带有爱憎情绪和褒贬意味，形成一系列情感爆发点。

通过故事，诠释主题



经典案例

JING DIAN AN LI

在演讲中讲故事，可以让演讲者的演讲从优秀走向卓越，将仅仅是“有用”的说辞变成鼓舞人心的话语。一个好的演讲，离不开好的故事；一个好的故事，能成就一次好的演讲。当我们选择故事的时候，一定要明白：故事是为我们的观点而服务的，是为了让自己的观点更加有说服力和感染力。

一位演讲者在演讲中谈“成功之道”，他说：“我有两个同学，志向都很大。一位个性保守、谨慎，对金钱十分计较，他不主张从最低的阶层做起。结果，现在他还待在当初最让自己看不起的低职位上。另一位同学则是天生的交际家，他是从最基层的职位开始做起的，后来到纽约和别人合开公司，做承包生意，赚了一大笔钱。”



要点解析

这位演讲者通过这样的一个故事，使得在座的听众从故事中了解到，什么是“成功之道”。更重要的是，用这样的方式来诠释主题，还可以吸引听众的兴趣。这就是故事在演讲中所具有的效果。当需要向听众阐述自己观点的时候，讲一个适当的故事，有时候会起到事半功倍的效果。那么，作为一个演讲者，在演讲中该如何讲好故事呢？

1. 讲故事时，不要有谦虚的开场白。
2. 在讲故事之前，第一句话语音、语调、语速要铿锵有力。如果第一句话较有力，那么就会在第一时间，将听众的注意力给吸引住。这样一来，下面的故事陈述就会流畅得多。

3. 用最典型的事例，来突出你的思想。事例是别人不可反驳的，是论证性的，而评论是阐述性的，所以真正起到作用的，应是你讲话中的例子。

阶升法演讲



经典案例

JING DIAN AN LI

林肯是一个演讲高手，他曾经以“尼亚加拉瀑布”为题材，做了一篇演说。这是一篇独特的演说稿，不妨让我们一睹为快。

“当哥伦布最终发现这块大陆，当耶稣基督被钉在十字架上，当摩西率领以色列人渡过红海，甚至自亚当从创世主的手里出来，从那时到现在，尼亚加拉就在这里怒吼！古代巨人的眼睛，像现在我们人的眼睛一样，曾看见过尼亚加拉。它与第一代人种同时代，比人类的第一个始祖还老，但一万年前的尼亚加拉，和现在的同样新鲜有力！我们还能想象到那庞大骨骼的前世爬虫，也曾见过尼亚加拉。从那样久远的年代起，尼亚加拉从无一刻静止，从未干涸，从未冻凝，从未睡去，从未休息。”

我们试看林肯的比较句是如何一个比

一个有力量的，他是怎样以哥伦布、耶稣、摩西、亚当等人的年代与尼亚加拉瀑布存在的时间相比的。

他的这种演说风格，演说术上称为“阶升法”，就好像阶梯一般步步升高。



要点解析

一层高一层地描述，一句比一句有力量地演说，在演讲术上，我们把这种方法称之为“阶升法”。这种方法不是经常被运用到，不是一切的题材都可应用，但若能用得恰当，会取得极好的效果，会让你的演讲成为一个有力量的演说。

演讲是一门综合性艺术



经典案例

JING DIAN AN LI

“十一”国庆即将到来，天津市教委、团委共同组织了一场以“我的祖国”为主题的演讲比赛，鼓励全市中学生踊跃报名参加。

在班主任杨老师的鼓励下，刘洁作为第一高中的代表去参赛。在准备过程中，刘洁的工作做得非常认真，不仅演讲稿在老师的帮助下修改了多遍，整个演讲过程也设计得严谨、仔细。

刘洁特意找到学校舞蹈老师，向她学习在台上演讲时的站姿、走姿，演讲时候的手势动作等等；她还虚心向音乐老师学习了发声方式。

终于到了比赛的日子。当她上台时，底下的观众都被她得体的着装、优雅

的站姿吸引了。

她讲得十分精彩，饱含深情，如数家珍般地讴歌祖国。她最后用一句“我的祖国有巍峨的青藏高原，有雄伟壮丽的长城”结尾，并配以专门设计的手势，全场顿时掌声雷动。最终她获得了这次演讲大赛的第一名。

纵观整个比赛过程，评委老师说，刘洁同学的体态语言和出众的仪表在这次比赛中帮了大忙，既展示了演讲者的风度也挑起了全场的气氛，赢得了观众和评委的认可。



要点解析

刘洁同学不像其他同学那样只注重背诵演讲稿。她在熟记演讲稿的同时，在服装、手势、站姿、走姿、声音等方面做足了功课。演讲比赛不只评比演讲者的演讲内容，其他方面也是评比的重要内容。刘洁同学的成功之处在于她对演讲比赛的每一个细节都做了充足的准备。

真心诚意地赞赏听众



经典案例

JING DIAN AN LI

一位演讲者应邀在巴尔的摩的基瓦尼俱乐部发表一场演讲。这位演讲者没有找到该俱乐部的特别资料，只知道在该俱乐部会员里，曾有人出任过一位国际会长和一位国际董事。但是这些情况，对俱乐部里的工作人员来说并不是新闻。就是这仅有的信息，这位演讲者却让大家感受到了

与众不同的东西。

他是这样开场的：“巴尔的摩基瓦尼俱乐部是十万一千八百九十六个基瓦尼俱乐部中的一个！”会员们听了有些奇怪，因为全球只有两千八百九十七个基瓦尼俱乐部。

看着大家瞪大的眼睛，这位演讲者接着说：“就算各位不相信，但它仍然是个事实，至少在数字上看是这样。俱乐部是十万一千八百九十六个当中的一个，不是十万或二十万个当中的一个，而确实是十万一千八百九十六当中的一个。”

“我为什么会得出这样的结论呢？不错，国际基瓦尼组织只有两千八百九十七个俱乐部。但是，巴尔的摩俱乐部过去曾出任过一位国际会长和一位国际董事。从数学的观点来看，任何一个基瓦尼俱乐部，想同时出现一位国际会长和董事的几率是非常微小的，只有1:101898。我的一位朋友，他获得了琼斯·霍普金斯大学的数学博士学位，他可以证明我计算出来的数字非常准确。因此，基瓦尼俱乐部真是一个伟大的俱乐部，而俱乐部的每一位会员，都应该以此为荣。”

他的演讲立刻引起了大家的重视，同时，也取得了不错的效果。



要点解析

一个听众的反应就是全体听众的反应。如果你敢公然地批评其中一位听众，必然会引起公愤；如果你对他们所做的事情表示真诚地赞美，你就会赢得通往他们心灵的护照。但赞美也需要认真地加以研

究，一定要出自真心诚意。如果你没有诚意的话，也许会瞒骗过一两个人，却骗不了所有的听众。

充满激情的结尾



经典案例

JING DIAN AN LI

1960年，林肯在选举中获胜。当选为总统后，他亲自起草了就职演说。当时美国因奴隶制度问题，南北斗争日益激化，南方七省先后宣布脱离联邦，一场武装叛乱正在酝酿之中。国家的生死存亡面临着考验。林肯作为总统，要全力维护国家的统一，用和平手段解决争端。他在就职演说中，使出了自己的看家本领，深刻地阐明了这一思想。在结尾部分，他提出了振奋人心的口号，要求南北加强团结。通过这一次演说，林肯挽救了这个危机四伏的国家。

下面，我们再看看林肯演说的部分：

“我不愿意结束演说。我们不是敌人，而是朋友。我们不应该成为敌人。虽然感情不能维系爱的契约，但是感情不能打破爱的契约。把这个广阔的土地上的每一个战场、每一个爱国者的坟地同每一个活着的人的心、每一个家庭联结起来的，那神秘的记忆之弦，一旦重新为我们天性里的善良天使所拨动，将仍然会使合众国合唱的歌声雄壮嘹亮起来。这琴弦一定会被重新拨动的！”

这是一个充满激情的演说，唤起了人们对他的支持，也缓和了南北的激烈斗争。



要点解析

充满激情的结尾，有很大的鼓动力。特别是一些动员性的演说，结尾说一段热情洋溢的话，可以使人振奋，使人激昂。如看一场球赛，中场进球与终场一分钟前进球，其带动起来的群众情绪是大不相同的。

演讲不是背书



经典案例

JING DIAN AN LI

“同学们，今天的演讲比赛，所有的参赛选手都表现得很出色。可以说是八仙过海，各显神通，让我们领略到了不同的演讲风范。根据评委老师们的综合意见，一等奖，江萍；二等奖，刘新、张峰；三等奖……”

王华同学听到最后竟然没有自己的名字，非常失望。原本以为自己至少能得二等奖，没想到连三等奖都没拿到。要知道演讲稿他改了很多遍，而且背得滚瓜烂熟，演讲的时候更是滔滔不绝。他思前想后觉得没有一点儿缺憾，为什么老天如此不公呢？难道有一个致命的缺点自己没发现？那是什么呢？带着这个疑问，他来到语文老师江老师的办公室。

“江老师，我有一个问题想请教您，不知道您有时间吗？”王华神情沮丧地问道。

“不妨说来听听啊，看看老师能否帮助你。”江老师面带笑容。

“老师，今天您也是我们演讲的评委，

您觉得我的这次演讲哪里不妥吗？为什么……”王华显得有些不好意思，涨红了脸说道，“说实话，江老师，我自己觉得我的演讲还是不错的。演讲稿我是反复修改的，而且那次你看过后说写得很好。演讲的时候，我是脱稿的，语言流畅得如同背书。”

“是的！”江老师打住了王华的话，“你的演讲确实有点儿像背书，这便是你这次演讲的败笔。你只注重语言的表达，而忽视了一个演讲中非常重要的手势表达。你知道吗？正是缺乏手势使你的演讲看上去像是在背书。”江老师语重心长地说道。

“江老师，谢谢您！今天你的一席话，让我认识到自己演讲中的严重不足，真是受益匪浅啊！以后我在演讲中一定注意配合恰当的手势语言，让我的演讲更胜一筹。”

“那江老师就看你下次的表现了哦，相信王华同学一定不会令老师失望的。”江老师说道。

“江老师，我不会辜负你对我的期望的，回家后我会好好揣摩你和我说的话的。江老师，再见！”王华向江老师鞠了一躬，自信满满地离开了办公室。



要点解析

手势是使用频率最高的体态语言之一。精彩的演讲内容，加上大方得体的手势动作能激发听众的热情，给听众留下深刻的印象和极大的现场震撼力。

用权威加重自己的观点



经典案例

JING DIAN AN LI

在一家大型企业里，举行了一年一次的企业年会。在年会的开头，企业总裁要进行一次演讲。总裁不是文科班出身的，演讲是让他头痛的事，但他的秘书给他摘抄了很多名人警句。于是，总裁登上演讲台，就搬用了名人的语句。演讲是这样的：

“著名的心理学家郝巴德说：‘全世界都愿把金钱和名誉作为最优奖品，赠给一件事，这就是创造力。’创造力是什么？简单地说，就是不必别人指示，而能够作出别人没有做过的事情……”

总裁直接应用了名人的话，来说明他想说的话题。因为名人的话可以给我们的话题增加权威性。



要点解析

名人说过的格言，永远具有引人注意的力量。所以，适当地引用一句名人说过的话，实在是开始演说的好方法。另外，借用名人的话，用权威加重自己的观点，可以使你的演讲得到更多人的认可。

用幽默的话结束演讲



经典案例

JING DIAN AN LI

1926年11月3日，斯大林发表了

《“论我们党内的社会民主主义倾向”报告的结论》。他在“总结部分”讥讽季洛维也夫夸口说自己能把耳朵贴在地上听到历史的脚步声。他一针见血地指出，这些人尽管耳朵这么灵敏，却偏偏听不到党的声音。结束一句他这样说：“因此，我要奉劝可敬的反对派分子，治一治你们的耳朵吧！”

这句幽默的话不仅能逗听众发笑，而且有很强的战斗性。



要点解析

有位演说家曾经说过：“你必须在听众的笑声里说‘再见’。”其含义是指，用幽默的话来做演讲的结尾。用幽默的语言结束演讲，更能给人留下深刻的演讲印象。

接过话头，瞬时发挥



经典案例

JING DIAN AN LI

1938年，陈毅率领新四军来到了浙江的开化县。一天，陈毅给当地的抗日组织做演讲。

开始演讲之前，司仪走上台介绍陈毅，说：“让我们有请陈毅将军上台给大家做演讲。”

陈毅走上讲台后，接着司仪的话说：“大家好，我叫陈毅。耳东陈，毅是毅力的毅。刚才司仪先生说我是将军，实在不敢当，我现在还不是什么将军。当然叫我将军，我也乐意接受。我是受全国人民委

托，去‘将’日本鬼子的‘军’的。我还要把他们‘将’到死为止……”



顺势接过别人的话，再顺其之意回归主题，让听众注意你的演讲。陈毅的开场白十分精彩，而且过渡得极为自然。他接着司仪的话，漂亮地把话题转移到抗日话题上，洒脱且显得幽默风趣。现场气氛一下活跃了起来，听众被牢牢抓住了。

如何引起听众的共鸣



经典案例

JING DIAN AN LI

美国黑人运动领袖马丁·路德·金有一篇著名的演讲稿——我有一个梦想，赢得了广泛的反响。他用真情的话语，说出了民众的心声，使大家心中产生了强烈共鸣。

他讲道：“当我们行动时，我们必须保证向前进，我们不能倒退。现在有些热心民权运动的人，你们什么时候才能满足？只要黑人仍然遭受警察难以形容的野蛮迫害，我们就绝不会满足；只要我们在外奔波而疲惫的身躯不能在公路旁的汽车旅馆或城里的旅馆找到住宿之所，我们就绝不会满足；只要黑人的基本活动范围只是从少数民族聚居的小贫民区转移到大贫民区，我们就绝不会满足；只要密西西比仍然有一个黑人不能参加选举，只要纽约有个黑人认为他的投票无济于事，我们就绝不会满足。不！我们现在并不满足，我

们将来也不满足，除非正义和公正犹如江海之波涛，汹涌澎湃，滚滚而来。朋友们，今天我对你们说，在此时此刻，我们虽然遭受种种困难和挫折，我们仍然有一个梦想。这个梦想深深扎根于美国的梦想中的。我梦想有一天，这个国家会站立起来，真正实现其信条的真谛：‘我们认为这些真理是不言而喻的：人人生而平等。’……”

这篇演讲稿赢得了民众的广泛反响和同情。其成功的原因在于他用真情说出了群众的心声，在人民心中产生了强烈共鸣。



当众演讲时，听众的反应是衡量演讲是否成功的关键。因此，选择话题首先要考虑听众是否能产生共鸣。如果听众对此不感兴趣，即使你讲得再有激情、唾沫横飞也无济于事，因为没人爱听。所以，当众讲话，要尽量选那些与听众关系密切、听众熟悉、能引起共鸣、能给人以启发的内容作为话题。

演讲中的排比句式



经典案例

JING DIAN AN LI

有一次，周恩来去延安做演讲。在演讲过程中，他的话连连受到听众的热情鼓掌，整个过程高潮不断。

下面我们来看看他的演讲片段：

“有办法！办法就出在陕甘宁边区！办法就是八路军、新四军和敌后抗日根据地！

办法就出在中国人的身上！办法就出在真正抗日的党派和军队中间！就出在中国共产党，尤其是在我们的毛泽东同志心中！”

这五个排比句，显然是整个演讲过程中的高潮所在。它们由小及大、由此及彼、由次及主，好似管弦齐奏，把演讲推向了高潮。



要点解析

连用两个或两个以上结构形式相同的句子，多角度地表达演讲者的思想感情，这就是排比修辞。使用排比句的地方，未必一定是演讲高潮的地方，但演讲高潮的地方却往往离不开排比句。因为它能把高潮一直推到顶端。

怎样进行反问式演讲



经典案例

JING DIAN AN LI

“我们的同胞已身在疆场了，我们为什么还要站在这里袖手旁观呢？先生们希望的是什么？想要达到什么目的？生命就那么可贵？和平就那么甜美？甚至不惜以戴锁链、受奴役的代价来换取吗？”

这是亨利在美国弗吉尼亚州议会上演讲结尾中的一组反问句，堪称反问式演讲的巅峰之作。这一组反问句，使演讲更加轩昂激越，士气也随之大振，充分显示了反问所特有的鼓动力。

紧接着，亨利用呼吁式的口吻结束了演讲：“全能的上帝啊，阻止这一切吧！在这场斗争中，我不知道别人会如何行

事，至于我，不自由，吾宁死！”

演讲至此，亨利用一连串的反问，使思想、意志、信念和感情都达到了最高潮，给听众留下了深刻的印象。



要点解析

与设问不同，反问是问而不答，是用疑问句的形式表达正确的内容。这种句式感情色彩浓重，有很强的感染力和说服力，同样有助于构筑高潮。特别是在说理性、辩论性和鼓动性很强的演讲中，其作用显得尤为突出。

明确演讲目的



经典案例

JING DIAN AN LI

在第一次世界大战期间，一位著名的英国主教，应邀去额普顿营，为正要前往前线作战的士兵讲话。这位主教对士兵大谈“国际亲善”以及“塞尔维亚在太阳下有权占领一席之地”的道理，可是，大多数士兵并不清楚自己为什么被派往前方作战。士兵们可能对塞尔维亚究竟是一个小城镇还是种疾病都弄不清楚。

既然如此，这位主教的演讲就毫无意义。不过有趣的是，在他演讲的过程中，没有一个士兵离开。这不是因为他的演讲有多吸引人，而是有宪兵站在每个出口，防止士兵离场。这真是够讽刺的。



要点解析

这位主教的演讲为什么会失败呢？原因是什么？因为他不了解他的听众，也不知道自己演讲的确切目的。

任何演讲，都要达到四个目标才能算是成功的。让我们来看看这四个目标是什么。

1. 说服听众。
2. 说明情况。
3. 加深听众的印象，使人信服。
4. 给人们带来欢乐。

演讲者的临场应变能力



经典案例

JING DIAN AN LI

美国大律师赫尔有次为当事人辩护时，不小心摔倒在台角，衣服撕开了口，帽子也掉了。出现这样的情况是律师的不幸。本来听众应该安静，寄予同情，可下面却爆发出笑声、掌声和口哨声。这时，赫尔很镇静地走到大堂中间，微笑着对听众说：“对不起，各位！此时此刻，我太激动了，一是为我的当事人；二是因为大家，激动使我手足无措。衣服破了不要紧，帽子掉了不要紧，只要真理在心中。”

律师面对听众的笑声，不是针锋相对，而是及时化解。话一出口，台下爆发出热烈的掌声，此时的掌声是发自内心的。



要点解析

现场出现的突发事件，大多是演讲者

事前没有预料到的，这就需要演讲者具备一些应变能力以及控场能力。即：善于临场察言观色，把握住听众的心理变化、兴趣要求，在出现突发情况时及时修正、补充自己的演讲内容，为演讲成功打下良好基础。

把景象运用在演说中



经典案例

JING DIAN AN LI

1927年，秋收起义失败后，毛主席在文家市对打散后又重新集结的起义队伍做了一次振奋人心的演讲：

“我们工农武装现在的力量还很小，就好比一块小石头；蒋介石反动派现在的力量很大，就好比一口大水缸。只要我们咬紧牙，挺过这一关，我们这块小石头，就总有一天会打烂蒋介石那口大水缸！”



要点解析

一个知道怎么把话说到位的人，他会使自己所说的景象浮现在听众的眼前；而那些不会讲话的人，只会笨拙地用平淡无味的语言，使听众昏昏欲睡。因此，你应该把景象运用在你的演说中。这样，你就更能感染听众，让听众接受你的观点了。

“小石头”和“大水缸”都是出身工农的起义战士所熟悉的。如果毛主席用“社会发展的肯定性力量”和“社会发展的否定性力量”的说法代替“小石头”和“大水缸”，就没那么容易被人们接受了。

运用设问，引出你的观点



经典案例

JING DIAN AN LI

丘吉尔作为一代伟人，有不少的著名演讲稿，其中他的《出任首相后的首次演讲》中的最后一段尤为精彩。我们不妨来看看这一段演讲：

“你们问‘我们的政策是什么’，我说，我们的政策就是用我们的全部能力，用上帝所给予我们的全部力量，在海上、陆地和空中进行战争。同一个在人类黑暗悲惨的罪恶史上，所从未有过的穷凶极恶的暴政，进行战斗，这就是我们的政策。你们问‘我们的目标是什么’，我们可以用两个字来回答：胜利——不惜一切代价，去赢得胜利。无论多么可怕，也要赢得胜利；无论道路多么遥远和艰难，也要赢得胜利。”

丘吉尔巧妙地运用设问句，全盘托出了自己的观点，使演讲达到了最高潮。无疑，这是一次非常成功的演讲。



要点解析

设问就是自问自答。它之所以被广泛用于演讲，是因为它能够调节演讲时的气氛，唤起听众的兴趣和热情，达到提醒和强调的目的，激发听众共同思考问题，从而使演讲者牢牢掌握住演讲的主动权。

丘吉尔的这段演讲，前部分主要报告新政府组阁的情况，后部分则是阐明新政府的态度和政策。通读全篇演讲不难看

出，通过步步上升和层层推进，演讲者的思想表达越来越鲜明、深刻和完整，其感情也随之越来越强烈。到了结尾部分，演讲者巧妙地运用两个设问句，全盘托出了自己的观点主张，酣畅淋漓地抒发了自己的情感情绪，使演讲达到了最高潮。

演讲中的近因效应



经典案例

JING DIAN AN LI

“二战”期间，美国政府想通过心理学家的演讲，来动员青年参军服兵役。这位心理学家面对台下嘈杂的青年们说：“孩子们，我和你们一样珍惜自己的生命。珍爱生命并没有什么罪过，毕竟人的生命都只有一次。”

青年们听完这话，安静了下来。那人又说：“但是，我也有一种侥幸心理：假如我服兵役，上前线的机会也只是一半，因为也有可能留在后方；即使上了前线，那我作战的概率，也只是一半，因为说不定，我会成为某个军官的左右手，而留在安全区；万一不幸，我扛起枪，那受伤的可能也只是一半；即使我不幸挂彩，或许在医生的帮助下，我可以逃离鬼门关。就算我运气不好，真的为国捐躯，我的亲人和朋友也会为我感到骄傲。我的父母不但可以获得一枚奖章，还可以得到一笔数量可观的抚恤金和保险金。而我，一名伟大的战士也可以进入天堂。”

听完这段演讲，原来极力抗拒上战场的青年们，都纷纷表示愿意赌一把。



要点解析

近因效应是指，当人们识记一系列事物时，对末尾部分项目的记忆效果优于中间部分的项目的现象。这种现象是由于近因效应的作用。前后信息间隔时间越长，近因效应越明显。原因在于，前面的信息在记忆中逐渐模糊，从而使近期信息在短时记忆中更为突出。

在演讲中，这位心理学家就是运用了近因效应，有意将谈话的重点放在了最后，才使得青年们加深了印象，进而愿意“赌一把”。那么，在日常交际中，我们应该怎样运用近因效应呢？

1. 说话时，要循序渐进，慢慢扩展。
2. 谈话时，不要为了将重点放在最后，而故意拖延前面的说辞。
3. 在交谈中，不要故意将语言变得繁琐，要以精炼简单为宜。

鼓励听众参与演讲



经典案例

JING DIAN AN LI

有位演讲者在演讲中为了说明汽车在刹车后，还必须前进多少尺的距离，才能够停住，他请了前排的一位听众出来，让听众拿着钢卷尺的一端，沿着走道把它拉长到45尺……协助他展示汽车在不同速度下，这个距离会有怎样的变化。

在这位听众演示的过程中，其他听众也同样全神贯注。那条卷尺，除了能生动地展现演讲者的论点之外，还在听众与演讲者之间建立了一座沟通的桥梁。如果不

是使用了这种听众直接参与的方法，或许听众们最关心的可能是晚饭应该吃什么，或者晚上看什么电视节目。



要点解析

如果你能在演讲时，让听众协助你展示某个观点，或是把你的观点戏剧化地表现出来，那么听众对你的注意力，就会明显提升。这是因为当听众中的一个人，被演讲者带入“表演”时，听众就会敏锐地注意，在你的演讲中所发生的事。很多演讲者认为，演讲者与听众之间总是会有一堵墙，而你若能利用听众的直接参与，就可以轻易地推倒这堵墙。

幽默是绝佳的润滑剂



经典案例

JING DIAN AN LI

南非前总统曼德拉是受到非洲人民喜爱的首位黑人总统。在一次南部非洲首脑会议上，曼德拉出席并领取了“卡马勋章”。

在接受勋章的时候，曼德拉发表了一段非常精彩的讲演。他在开场白中幽默地说道：“这个讲台原本是为总统而设立的，然而我这位早已退休的老人今天却能在这台上讲话，着实抢了总统的风头。希望我们的总统不要不高兴。”话音刚落，便笑声四起。

在笑声过后，曼德拉开始了正式的演讲。可是刚讲到一半，他却把讲稿的页码弄乱了，所以只得翻过来看。这原本为一

件尴尬的事情却被他一句幽默的话轻松解了围。曼德拉一边翻页码一边随意地说：“很抱歉，我把讲稿的次序弄乱了，但是你们要原谅一位老人。不过，我知道在座的一位总统，在一次发言中也是把讲稿的页码弄乱了，但是他却没有发现，照样念了下去。”这时，整个会场又是哄堂大笑。

在讲演结束前，曼德拉又说：“非常感谢你们把以总统名字卡马命名的勋章授予我这样一位老人。我现在退休在家，如果哪一天我没有钱花了，我就会把这个勋章拿出去卖掉。而且，我肯定在座的某一

个人一定会出高价收购这枚勋章的，那个人就是我们的总统姆贝基先生。”

这时，姆贝基总统也情不自禁地笑出声来，连连拍手鼓掌，会场里更是掌声一片。



要点解析

幽默可以使人放松心情，拉近演讲者和倾听者之间的距离，更是人们相互沟通和交流的润滑剂。

电话沟通篇

——用电话传递你的热度

现在人们利用电话交谈的机会越来越多。面对面的交谈，有表情、手势，能更清晰地表达我们的思想、情感；可是，通过电话来交谈，只有靠语言了。因此，电话沟通，一定更要讲究说话艺术。

接通电话的前 10 秒，怎么说



经典案例

JING DIAN AN LI

许多电话营销人员喜欢使用这样的开场白：您好，我是 XX 公司的 XX，可以打扰您两分钟吗？这句话从打电话方来分析并没有什么问题，是个很礼貌、很合理的电话营销开场白。但从接电话方分析，就有很大的问题。因为这种电话营销话术开场白容易使接电话方产生警惕心，甚至反感。

又是某个公司的推销员？会不会是骗子呢？为什么要给你两分钟？陌生人打我电话有什么好的事情？这是接电话的人在刹那间会产生的想法。

好的电话营销话术开场白就是成功的一半。千万不要让客户产生警惕心理，有困惑，这样成功的一半就没有了。电话营销中，你的第一句话决定了此次销售的命运。

作为一个成功的电话营销人员，在报上自己的公司和姓名后，可以再问客户：“现在接电话方不方便？”

事实上，很多时候客户接到推销电话都是在不方便的时间，但是很少有人真的会这么回应。他们反而会问你为什么打电话来，这就暗示你可以继续讲话了。你也可以采取比较诚实而幽默的方式，例如：“这是一个推销电话，我想您不会挂电话吧？”根据人们的经验，此时十人中只有一人挂断电话。所以，电话营销中前十秒就要抓住顾客的注意力，并引发他的兴趣。三十秒内就决定了后面的命运：是结束还是继续。



要点解析

对销售人员来说，你的开场白能否引起客户的兴趣，决定着电话沟通的顺畅程度。因此，设计出一套客户愿意听下去的电话营销话术沟通方案，是电话营销成功的关键。

电话销售需要借点“东风”



经典案例

JING DIAN AN LI

小婷是国内一家大型旅行公司的电话

销售员，她的主要任务是向客户推荐一张旅行服务卡，让客户充分认识到这张卡能给她带来好处，然后去使用它。

刚好她手里有一份从首都机场拿来的客户资料，让我们来看一下她是怎样切入话题的。

小婷：“您好，请问是李经理吗？”

客户：“是的，什么事？”

小婷：“您好，李经理。这里是××国际航空股份有限公司客户服务部，我叫小婷。今天给您打电话最主要是感谢您对我们公司一直以来的支持，谢谢您！”

客户：“这没什么！”

小婷：“为答谢老顾客对我们公司一直以来的支持，公司特赠送一份礼品表示感谢。这份礼品是一张优惠卡，它可以使您在以后的旅行中不管是住酒店还是坐飞机都有机会享受优惠折扣。这张卡是我们公司和X公司共同推出的，由G公司统一发行。在此，请问李经理您的详细地址是……？我们会尽快给您邮寄过去的。”

客户：“哦，这样啊！那好，你记一下，我的地址是北京市东城区……”



要点解析

巧借东风，是优秀电话销售人员的小诀窍。巧妙地把自已销售的产品与要借力的企业联系在一起，成功的几率会大大增加。

故事中，电话销售员小婷借着“国航”的东风，进一步与客户拉近了关系，成功地将旅行公司的服务卡推销给了客户。实际上，这张服务卡并不是某航空公

司的产品。

怎样激起对方的兴趣



经典案例

JING DIAN AN LI

盖瑞是美国百万圆桌协会的终生会员，著有畅销书《高感度行销》，他曾被美国牛津大学授予“最伟大的寿险业务员”称号。

由于工作原因，盖瑞需要给美国哥伦比亚大学的肯特教授打一个电话，可是，肯特教授的冷漠是出了名的。很多记者、名人想要拜访一下肯特教授，非常困难，更不要说是一个推销电话了，一分钟不到，电话绝对会被挂断。

但是，盖瑞做到了。这主要取决于他成功的开场白。

盖瑞：“哲学家培根曾经对做学问的人用过一句妙语来描述。他把做学问的人比喻成三种动物。”

“有意思！哪三种动物？你说来听听。”肯特教授好奇地问。

“第一种人好比蜘蛛，他的研究材料不是从外面找来的，而是由肚里吐出来的，这种人叫蜘蛛式的学问家；第二种人好比蚂蚁，不断积累材料，但不会使用，这种人叫蚂蚁式的学问家；第三种人好比蜜蜂，采百花之精华，精心酿造，这种人叫蜜蜂式的学问家。教授先生，按培根的这种比喻，您觉得您属于哪种学问家呢？”

这一番问话，立刻激起了肯特教授浓厚的兴趣，两人的谈话就此展开。



要点解析

激起对方的兴趣的开场白，是电话沟通、电话销售运用得最多、最普遍的方法，使用起来也比较方便、自然。

激起对方兴趣的方法有很多，只要我们用心去观察和发掘，话题的切入点是很容易找到的。

如何应对外行接线员



经典案例

JING DIAN AN LI

“喂？”

“喂，你好！我想找一下你们总经理！”

“总经理刚走，什么事？”

“我是xx电脑商贸公司的，我们公司有一批最新设计的UPS……”

“什么？”

“就是后备式不间断电源，从K500到K1000都有，想跟你们主管接洽一下。”

“我们这不要电源，你往另一个部门打。”

“我说的是UPS，电脑专用的。”

“什么UP……”

“请你叫一下你们电脑部的人，我跟他们谈。”

“那你给他们打电话吧。”

“嘟—嘟—嘟—”（接线人已经挂断电话）



要点解析

在跟非内行人进行电话沟通的时候，往往会让人感觉交流费力并且浪费时间，恨不得接线人能赶紧退出，以便找个内行来谈。如果电话是短途或许还会耐住性子，但如果是长途，恐怕就更着急上火。

不过，我们只需自省一下，就会找到自己的毛病。不能因为你是内行，接线人是外行，而使接线人产生自己被忽略的感觉。这种感觉一经产生，修养不高的人会马上还以颜色。所以，无论接线人是内行还是外行，电话一定要打得好、打得妙。

电话传递出去的不只是声音



经典案例

JING DIAN AN LI

在打电话的过程中，很多人会觉得，反正对方看不见自己在干什么，所以随便一点也无所谓。其实不然，这样的想法极其愚蠢。不要以为隔着电话，你是躺是坐、什么表情、什么心情对方都不知道。因为从你打电话的声音中，对方可以感知到很多微妙的东西。

小新最近想买一台二手电脑，于是她按照网上的信息给售卖电脑的王先生打了电话。电话响了五六声，王先生才接起电话。在整个谈话中，王先生的语气听起来很不耐烦，而且小新还清楚地听到对方那边传来吃东西的声音。这让小新大失所望，她认为对方完全是一副不想卖电脑，不想商量的态度，于是小新果断地挂断了

电话。而王先生纳闷不已：“还没展开谈呢，怎么对方就把电话给挂了呢？”



要点解析

在电话沟通中，你接电话的声音，电话中的表现，会向对方传达出包括形象、性格、素质等很多信息，这一点不能忽视。所以，在电话沟通时，你必须像对方就在你面前一样地谈话。

与领导通话，要讲究方式方法



经典案例

JING DIAN AN LI

与领导沟通交流是工作中不可避免的，给领导打电话也是需要掌握技巧的。有的人一给领导打电话，就紧张得不知道该说什么好；而有的人给领导打电话，经常絮絮叨叨，没完没了。这都会在领导心目中留下不好的印象。

小谢向领导汇报近期的工作。电话接通以后，小谢滔滔不绝地向领导说起自己最近工作是如何如何努力，如何谈成几笔大订单等，没想到，领导冷冷地打断道：“我只想知道结果，其他的不想知道。”小谢立刻停止了自我吹嘘并说道：“几位客户和我们达成了这样一些共识，一是……”



要点解析

给领导打电话，一定要注意重点，千万不要和领导滔滔不绝地谈天说地。除非

你和领导是拜把子的兄弟、知己，要不然领导会认为你是借故套近乎、邀功领赏、阿谀奉承，对你的印象会大打折扣。

电话诉苦惹人厌



经典案例

JING DIAN AN LI

情侣之间总是想时时刻刻都在一起，那么不能见面的时候呢？电话自然就是连接彼此的桥梁了。有些情侣每次见面时格外甜蜜，而打电话时就争吵不已。为什么会这样，究其原因还在于没有掌握电话沟通的技巧。

小萍每遇到烦心事就打电话给男朋友小龙，刚开始小龙还比较有耐心，每次都会在电话里安慰、开解小萍。慢慢地，小萍养成了向小龙“电话诉苦”的习惯。小狗生病了、手机坏了、一个女同事说她坏话了……她都要打电话给小龙说。这让小龙烦躁不已，在他的心目中，小萍已经成了一个“爱抱怨和不能担当的怨女”。

有一次，小萍又打电话给小龙，说自己居然把仙人掌都给养死了，很失落。小龙终于忍无可忍，在电话里直言不讳地说：“这么小的事也能影响情绪，你的心理承受能力可真差啊！”之后就打电话给挂了。这令小萍伤心不已，她觉得小龙不再像过去一样爱她了。伤心的她于是又给所有朋友挨个打电话，诉说自己的委屈。朋友们刚开始也比较有耐心，可小萍一连一周用同一个话题的电话终于逼走了所有朋友，他们都把小萍的号码设置为拒接电话。



要点解析

无论是情侣之间，还是朋友之间，都不要就同一性质的话题在电话里一说再说。电话沟通也讲求新鲜感。不同话题，开心的、失落的、有趣的、激动人心的都会使电话沟通得以延续。相反，如果每次打电话都是类似的话题，对方必定会对你失去耐心。此外，经常通过电话诉苦也不是理性的行为，这会给对方平添许多精神负担。

每一次通话都需礼貌对待



经典案例

JING DIAN AN LI

一个日本公司的经理让他的助理村田给另一家公司的副总打电话，商定谈判的时间。村田因为和那位副总的助理山本关系很不错，而且平时他打给那位副总电话，都是山本接的，所以，这次他打电话时也没多想，接通后直接就说：“hello，早安。你那黑脸副总在吗？我们经理让我问他什么时候有空？”碰巧这天山本有事外出，接电话的正是副总本人。很显然，村田的问话冒犯了这位副总。这位副总很淡定地对村田说：“不好意思，我就是那位黑脸副总。让你的经理亲自给我打电话吧！”

村田一时惊慌失措，后悔至极，正要解释什么，可耳边的电话听筒却传来了“嘟嘟嘟”的挂线声……



要点解析

电话接通后，先确定对方是否是你

打电话的对象，是至关重要的。故事中村田所犯的错误就是在电话接通后没有确定对方身份。此外，利用电话作为沟通的工具，有一项基本原则务必遵守，就是要奉行“尊敬对方”的原则。所使用的言辞必须特别注意，以免稍有不当，因“说者无心，听者有意”而导致你的失礼。

公司能否打私人电话



经典案例

JING DIAN AN LI

公司的电话是公司运作不可或缺的工具。它的用途在于协助公司内部人员的工作沟通，同时也是公司和其他公司保持联系的媒介。所以，任何公司的员工都应遵循“工作以外的事情避免使用公司电话”的原则。

但现实生活中，总有许多“爱占小便宜”的员工，以充分利用公司资源为原则，顺手拿点公司的办公文具回家自己用，连公司厕所里的厕纸不放过，生怕自己亏了。当然，这要比用公司电话聊些私事好多了。

小张是一家公司的主管，作为主管的他在工作上的效率毋庸置疑，但是他最大的毛病就是平时喜欢用公司电话给亲朋好友打电话。原来他还比较收敛，每次都是讲几句就挂掉了，可后来他仗着自己是主管的身份，居然在公司里公然和女朋友“煲起电话粥”。他一打就是半个小时甚至是一个小时，严重影响了其他员工的工作效率。但其他员工对此也是敢怒不敢言，谁让人家是主管呢！老板、经理不在，主管就是老大！

但小张的行为还是被老板发现了。有一次，在外出差的老板有急事给小张打电话，可是电话一直都是占线；于是老板就打小张的手机，手机没人接；老板又通过MSN找小张，小张还是没有回应。越等越不耐烦的老板于是通过MSN联系了另一位员工，他问那位员工小张是否在公司。员工说在。老板又问小张在干什么，那位员工犹豫了半天，终于说出了实情。

之后，老板出差归来专门找到了小张，直言不讳地质问小张：“为什么打电话时一直占线，难道是在和客户谈公事？”还没等小张回答，老板又继续发难：“打你手机为什么也不接？哦，应该是没带吧！其实带了也用不着，公司现成的、免费的电话有的是，还要手机干什么？”小张已经羞红了脸，老板继续说：“MSN为什么不回复？我这问题问了等于白问，光顾着聊天了，哪还注意MSN啊。你说吧，我的主管？”小张什么也说不出来了！

“主管的职位我已经找到更适合的人了，辞职信不用写了，祝你将来事业有成。”老板冷冰冰地说完就走了。



要点解析

任意以私人理由使用公司电话，容易遭人非议。使用公司电话谈论私事，不仅阻碍了电话的畅通，更会耽误工作，给周围的人带来很大的干扰。如果不知约束，如在自己家里一般，和友人打开话匣子聊天的话，是相当令人不悦的行为。此外，对打来公司的私人电话，一定要有自我约束的念头。而对那些频频打电话来公司的

友人，也可以给予委婉的提醒。

切忌立刻拿起听筒



经典案例

JING DIAN AN LI

中午休息时间，同事间愉快地开侃时，电话铃突然响起了，王静立刻起来接听。这边同事们依然在聊天，聊天的内容、声音几乎都通过电话传到了对方的耳朵里，同事们不知收敛，而王静也丝毫没有制止同事的意思。她依然大笑着和电话那边的客户谈话，还说这边信号不太好，请对方说话大声点。

如果你是这位客户，你还会有商谈事情的心情吗？抛开利益因素不谈，如果一家公司的员工不懂得“尊重客户”，那么客户还会对这家公司足够重视吗？遗憾的是，现实生活中，这样的事情屡见不鲜，很多员工正聊着天，就把电话接起来了。他们可能并没有意识到自己的声音、情绪，但是对方却会敏感地察觉到这些，并产生不满的情绪。



要点解析

和同事闲聊时，接听电话后所发出的第一声容易给人懒散的感觉；刚大声辩论完接电话，电话中的声调也会是怒不可遏的。以如此的心情去接电话，很容易就会给对方带来不快，或让对方产生不好的印象。尤其是边谈笑边接电话，在商业电话应对中，是十分失礼的。所以，和同事谈天说地时，电话铃一响就要终止谈话，然后做个

深呼吸，把心情调适过来后再去接听。

电话不应随便应答



经典案例

JING DIAN AN LI

科华公司的一名新职员接到客户来电时回答：“对不起，李经理刚才去泰华公司了。”他没想到这句无意的话，引起了极大的骚动。

打电话来的人是个重要的老客户，而泰华公司恰恰是他的冤家对头，这两家公司近日正在为科华公司的一个项目展开激烈的竞争。于是，那位客户非常生气地责问：“泰华公司和我们公司，到底哪一个重要？”最后，还是总经理亲自打电话去圆场，才避免了纷争。



要点解析

新职员不知事情轻重，随便对人说出不存在的行踪，很容易造成误会，或引发不必要的纠纷。即使那位老客户知道他们和泰华公司有来往，但让他亲耳听到这家公司的名字时，仍会相当不快。遇到这种状况时，只要表示“刘先生出去了，如果有什么事，我请他回来后马上跟您联系，好吗”就可以了，千万不要说得太多而误了公司的大事。

通话期间不应随便插嘴



经典案例

JING DIAN AN LI

一旦工作久了，许多事情都会变成自然反应，就像条件反射一般。可如果反应太快，有时反而显得失礼，会给自己和对方带来不必要的麻烦。

小刘是一家贸易公司的主管。有一次，他接到一位老客户的电话。对方一说出姓名，还没表明要找谁，他就叽里呱啦地开始套近乎，说什么好久没见了，最近生意怎样怎样，甚至还问到对方家人身体如何如何等。当客户表明要找另一位负责人时，小刘立刻傻眼了。



要点解析

不等对方说完话就随便插嘴的行为，不仅对他人失礼，也浪费了宝贵的时间。所以为了避免发生这种错误，一定要耐心地听对方把话说完。

打电话的时机需注意



经典案例

JING DIAN AN LI

小刘：“喂，朱总吗？我是京科公司的职员小刘，我想向您请教点事情。”

朱总：“是谁让你打的电话？”

小刘：“是我们经理。”

朱总：“他让你现在给我打电话吗？”

小刘：“不是，他让我找个合适的时间打。我想来想去，这个时候正是中午吃饭的时候，我想您一定有空，所以就给你打。”

朱总：“不好意思，我没空。你还是好好琢磨琢磨你们经理的话，再给我打电话吧！”

小刘：……



要点解析

打电话时一定要掌握时机，要避免在吃饭的时间里与对方联系。如果把电话打过去了，也要礼貌地征询对方是否有时间或方便接听。如“您好，王经理！我是某某公司的某某，这个时候打电话给你，没有打搅你吧？”如果对方有约会恰巧要外出，或刚好有客人在，应该很有礼貌地与其说清再次通话的时间，然后再挂上电话。

称呼要得当



经典案例

JING DIAN AN LI

小程应老总的要求给一位客户打电话，电话一接通，小程就说：“是某某吗？”没想到对方来了一句：“你给谁打电话呢？”小程马上意识到自己的失礼，于是连忙道歉：“对不起，对不起，请问您是某某先生吗？”对方口气马上缓和了，并答应道：“是我，请问……”



要点解析

打电话时称呼礼貌，是对通话对象的一种尊重，也是个人修养的一种表现。电话交谈，尤其要注意称呼用语的使用。如果案例中的客户正在火头上，而打电话者又没有注意礼貌用语，那这单生意也就别想做了。

如何与下属电话沟通



经典案例

JING DIAN AN LI

很多主管在打电话时往往直截了当地问下属：“小金，你那边工作进展状况如何？交给你的任务完成了吗？”这时候，作为下属，往往恨不得用最好听的语言，最动听的声音来汇报自己的工作进展。在双方接下来的沟通过程中，主管听到的往往都是好消息，而下属工作中遇到的困难却丝毫没有提及。表面上看是下属回报工作不完整，但实际上却是主管打电话的问话方式所致。



要点解析

作为一名上司，当你给下属打电话的时候，同样需要注意礼貌用语和态度。如果你每次在电话中对下属说：“小张，马上到我办公室来一趟”、“小李，把文件送去复印一下”……会让下属有一种被呼来唤去的感觉，觉得你缺少对他们起码的尊重。因此，为了改善和下属的关系，使他们感觉自己更受尊重，你不妨在打电话

的时候稍微礼貌些，比如说：“小张，请你现在到我办公室来一下”、“小金，麻烦你把文件送去复印一下”。请记住一点：一位受人尊敬的上司，首先应该是一位懂得尊重别人的上司。

接电话前先调整心情



经典案例

JING DIAN AN LI

当我们打电话给某单位，若一接通，就能听到对方亲切、优美的声声，心里一定会很愉快。因此，双方的对话也能顺利展开，而且我们对该单位也会有较好的印象。如果对方传来的是不耐烦的、慵懒的、不礼貌的招呼声，想必你的心情一定会大受影响，交流起来自然也不会顺畅。

张晓娜是一家公司的秘书，她最大的特点就是为人和善，性格爽朗。最重要的是，同样的一句：“你好，这里是某某公司”，她的声音无比清晰、悦耳，吐字也很清脆，给对方留下了很好的印象。当然，对方对其所在的单位的印象也尤为深刻。



要点解析

在商务电话沟通中，接起电话来的第一声至为关键，你的声音或喜悦或倦怠，都会给对方留下完全不同的印象。因此要记住，接电话时一定要调试心情，用自己的最佳状态接听电话。

初次联系一定要有礼貌



经典案例

JING DIAN AN LI

“喂，你们总经理在吗？”

“请问，你是哪里？”

“我是xx公司的职员小李，你给我找一下你们经理……”

“不好意思，我们经理不方便接电话。”

“那他什么时候方便？”

“这个不方便透露，不好意思。”

“这有什么不方便的？你给我说一下能怎样？”

“嘟——嘟——嘟——”（接线人已经挂断电话）



要点解析

一些新职员在电话沟通时经常会犯这样的毛病：初次接触很不礼貌，用凌驾于他人之上的语气进行接洽，以为这样会让对方认为自己是很有来头的大人物，从而产生一种敬畏感。结果却适得其反，回过头来，还要花费更多的精力和时间再去打同一个电话。

电话铃声响几声接最合适



经典案例

JING DIAN AN LI

虽然有众多人在使用手机，但相当一

部分手机使用者只是一味追求新功能，却忽略了其最基本的手机礼仪与沟通技巧。到底电话铃响几声接才好呢？

小王通常会在电话铃声响七八声后才接。他给出的理由是：电话响五声后对方依然在打，证明的确是有要紧事要商量，所以这样的电话有必要接。

小李通常会把手机拿在手里，只要一有电话，他立马就接起来，他认为这是对对方的一种尊重。

小韩和他们不一样，她通常会在电话铃声响第三声时接电话。她给出的理由是：电话刚响一声就接听，会让对方感到很唐突；此外，电话一响就接，会给对方留下鲁莽、不够沉稳的印象。如果电话铃声响五声还不接，也是不礼貌的行为。如果对方有急事，你却在这里不紧不慢，这会让对方越来越着急。所以，我认为电话响三声再接听，比较适合。

到底他们三个人谁说得有道理呢？



要点解析

电话铃声响一声大约两秒钟，响三声六秒钟，响五声是十秒钟。在电话铃声响起后，如果你十秒之内还不接电话的话，对方心里会十分急躁。因为对方在这段时间内的主要目的就是等你接听，他的所有注意力几乎都在电话上，所以会对时间比较在意，哪怕是这短短的十几秒钟。但是电话铃一响你就接，也不礼貌。所以最合适的做法就是在电话响第三声时接听。

拖拖拉拉的顾客怎样应对



经典案例

JING DIAN AN LI

“喂，于老板您好！我是小李。上次咱们谈关于安装空调的事，我今天派安装人员过去，您安排一下好吗？”

“呀，这个事啊，是今天吗？小李，是这样，我今天很忙，有会要开；而且其他负责人最近也很忙，估计没时间来安排。你再过两天打电话过来吧。”

“于老板，咱们这事已经定过三次了；您对这个空调也满意，现在天越来越热了，尽快地安上也可以让员工有个舒适的工作环境啊，您说对吧？”

“对，这是肯定的。”

“于老板，今天您开会是几点到几点？”

“这个会估计要开到11点。”

“那您下午没别的安排吧？”（寻找空子。）

“下午很难说，下午我跟客户有个聚会。”

“于老板，这样，我们的工作人员趁中午时去。安个空调也不是什么难事，半个小时装好应该没什么问题。您随便安排一名员工和我交涉即可。您忙您的，安空调小事一桩，就不用您操心了，您看呢？”

“好吧，那辛苦你们了！”

小李为什么要步步紧逼让于老板同意呢？因为这已经是小李第四次与于老板接洽了。每次于老板都答应得很爽快，但等到小李催单的时候他却三番五次地反悔。其实小李在打这通电话之前已经做好了于

老板推脱的准备，于是他冥思苦想，制定了以上的电话策略。

要点解析

无论是顾客，还是朋友，只要你判定他是一个反复无常的人，那么在交流、沟通的时候就要努力做好心理准备，才能及时应对突如其来的变化。尤其是在电话沟通方面，因为一线之隔，很多事情虽然在电话中确定无误，但实际执行起来总会出现一些“插曲”。所以，在电话沟通中，如果你遇到的是一个反复无常的人，一定要抓住时机，把很多细节的地方都确定下来，才能保证你之后的计划能有效地实施。

电话的开头语怎么说

经典案例

劳拉在一个跨国公司上班，专门负责前台工作，所以自然少不了每天接电话。

刚到公司的时候，她一头雾水，最后恐惧到每听到电话铃响，心里就发慌。

在上司的耐心教导下，经过半年的磨炼，劳拉对前台工作终于熟练了，特别是接电话的时候表现得很到位。比如，劳拉知道电话必须在第二声铃响之后迅速接听。以公司名义接电话应该是非常正规的，在礼貌称呼之后，应先主动报出公司或部门的名称。如：“您好，昊天公司。有什么可以帮忙的吗？”如果是一位秘书，则应说：“您好！这里是（某先生/小姐）办公室，我是（名字）……有什么我可以帮忙的？”

劳拉说：“切忌拿起电话劈头就问‘喂！找谁！’”

当然，劳拉还养成这样的习惯，如果一时腾不出空来，让电话响了四次以上，拿起电话就先向对方致歉：“对不起，让您久等了。”

电话接得多了，劳拉得出：当来电话的人说明找谁之后，不外乎三种情况，一是刚好是本人接电话；二是本人在，但不是他接电话；三是他不在办公室里。

第一种情形，可以这样回答：“我就是，请问您是哪位？”

第二种情形，接话的人应该这样回答：“他在旁边，请稍候。”

第三种情形，接话人应该这样回答：“对不起，他刚好出去。您需要留话吗？”切忌只说一声“不在”，就把电话挂了。打电话人需要留话，应清晰地报出姓名、单位、回电号码和留言，但要注意言语简洁，节约时间。

正因劳拉接电话得当，所以每次接到工作，劳拉都能表现得很镇定，并在关键时刻把事情处理得很好。

要点解析

把礼貌变成一种习惯，你的口才就会流露出自然的魅力。

怎样挂电话最合适

经典案例

张萍是一个电话销售公司的员工，每

天拨打几百个电话。但是她经常会遇到这样的问题——在电话里说得好好的，但是挂了电话后，第二天再打电话给顾客，顾客却反悔了，取消昨天说好的交易。对此，张萍也没办法，毕竟还没有签合同，只是口头上答应而已。

这样的情况出现几次后，张萍感到很无助，更找不出原因。后来，销售总监找到了张萍，说：“小张，你有没有想过顾客为什么中途取消了协议？”

张萍回答：“想过，但是我真的找不出哪个环节出了问题。协议没有问题，产品质量没有问题，顾客本身的需求也没有问题。到底哪里出了问题呢？”

销售总监走到电话机前，拨通张萍的电话。张萍觉得奇怪，此时两人正在一起，为什么要通过电话来沟通呢？有什么事直接说不就行了？但是张萍还是接了电话。电话里销售总监说：“小张，帮我买一包烟。”张萍回答：“好的。”

然后他们就挂了电话。这时，销售总监微笑着走到张萍跟前，问：“你这么快就挂了电话，你知道我要抽什么烟吗？什么时候去买比较合适，你想过吗？”

张萍恍然大悟，原来电话沟通是一个细腻的工作，电话挂早了，会导致一些误会，或者事情得不到很好的落实。

最后，张萍学会了如何挂电话，她的销售业绩提升了。



要点解析

挂电话时，应该先问问对方还有什么事，直到确定没有什么事后，才挂电话。

详细说出对方的名字



经典案例

JING DIAN AN LI

劳伦斯是一家钢铁厂的老板。因为业务上的需要，劳伦斯欲拜访一家造船厂的总裁比尔·露西，但劳伦斯并不认识比尔·露西，于是只好先打电话到造船厂的前台咨询。

那么劳伦斯是如何打这个电话的呢？我们来听听他与造船厂前台的对话。

前台总机：“您好，这里是瞭望船舶制造有限公司。”

劳伦斯：“您好，请问比尔·露西董事长在吗？”

说出要找的人的姓名是很重要的，尤其是在初次接触的时候。如果你这样问：“请问董事长在吗？”这种只有头衔没有姓名的话题显得太不恰当了。

总机听了劳伦斯的问话后，毫不犹豫地把劳伦斯的电话转到董事长办公室，由董事长的秘书小姐接听。

秘书：“您好，这里是董事长办公室。”

劳伦斯继续说道：“你好。我是劳伦斯·大卫。请问比尔·露西董事长在吗？”

劳伦斯先自我介绍，然后说出对方的名字，这让人觉得劳伦斯跟比尔早就认识了，他们是朋友。如果秘书真是这么想，那她一定把电话转接给比尔。这样，劳伦斯就有希望与比尔通上电话了。



要点解析

在知道对方名字的前提下，请一定记得说出对方的名字，这样会增加亲切感。

服务不到位时怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

推销员承接订单以后的目标就是如期交货。有时，会因为停工待料等原因而无法如期交货，此时，推销员的当务之急就是立即打电话给顾客，诚实说明不能如期交货的原因。

哈维在接到约翰的订单后，就遇到了缺料的问题。而且现在的情况是，需延后三个星期才能交货。哈维准备把无法如期交货的坏消息通知约翰，但却不知道如何说。他想了一会儿，拿起电话拨通约翰的电话。

哈维：“约翰先生，很抱歉！你定做的灰色西装恐怕要延后三个礼拜交货。因为公司的炭灰色布料消耗得很快，库存的布料被用光了，公司正在紧急订购炭灰色的布料。”

约翰：“没有关系，谢谢你打来电话。”

哈维：“蓝色布料也被用光了，你订的蓝色西装恐怕也要延迟交货了。约翰先生，真对不起，你订做的两套西装都因为布料短缺而不能按时交货。这种情况在以前是没有发生过的。”

约翰：“没有关系，没有关系。你只要把做好的蓝色西装和灰色西装交给我就

可以了。”

哈维：“约翰先生，我还有一些坏消息和一些好消息，你想听坏消息还是好消息？”

约翰：“什么样的坏消息？”

哈维：“坏消息是蓝色布料的短缺恐怕长达六个月，而好消息是，有一种替代品能替代目前正短缺的蓝色布料。这种替代品无论在材料、颜色、重量方面都和短缺的蓝色布料一样，只是在布料的编织上有一点点的不同。不过，这种不同是很难看出来的。以替代品做成的西装是每套310元。”

约翰：“那不是比原来的价格贵50元吗？你还说是好消息？”

哈维：“我已经跟公司谈过了。公司方面愿意以原来的价格260元卖给你。如果你认为可以，我想这几天把样品布料带给你看，由你做最后的决定。”

约翰：“那太好了，谢谢你。”

哈维把不能如期交货的问题做了圆满的解决。在解决问题当中，哈维表现了他诚实、细心的处事态度。在他和约翰之间有了一个“好的开始”后，他们的“好”关系也将持续下去。这是一次成功的电话沟通。



要点解析

电话销售的时候，先与对方建立好关系，再在此关系上说出你想要说的话，这样对方就很容易接受其产品了。

商务电话，一定要说清情况



经典案例

JING DIAN AN LI

销售部经理打电话给生产部，要求生产部派人协助，向在场的客户解释产品的生产流程，以增加客户对产品的信任度。销售部经理接通电话后说：“你好，帮我叫李师傅到销售部办公室来一下。”

生产部的接线员说：“为什么要李师傅到销售部，有事吗？”销售部经理觉得很奇怪，怎么生产部的接线员这么说话？找李师傅肯定有事，没事的话我为什么还要亲自打电话？于是他只说了一句“来了就知道了”就挂断了电话。

而生产部的接线员并不知道这通电话是销售部经理打来的，因为对方没有说明；另外，李师傅正在召开一个会议。接线员并不知道销售部那边确有急事，需要李师傅马上过去，因为对方没有说明情况，所以觉得不像是什么急事，于是就私自决定等李师傅开完会再去和他说。

如此一来，销售部的经理因为实在等得不耐烦，于是亲自去生产部去请李师傅。接线员见到销售部的经理后，才明白了事情的原委。



要点解析

商务电话沟通时，碰到一些紧急重要的事情，一定要详细向对方说明情况，或是将重点说明。如果碰到代接电话的人，更要将自己的身份以及事情的急迫程度向

对方说明，以便于让代接电话的人能更加有效地传达，达到电话沟通的目的。

接电话的口才技巧



经典案例

JING DIAN AN LI

打电话有学问，接电话也是一门艺术。可能有人会说：“接电话，谁不会？”这里所说的当然不是拿起听筒这个最简单的动作，而是这一动作所连带的一系列的充满人情味的东西。所以说哪怕是“接电话”这个“最低版本”的动作，其中也有许多大学问。

在一间大学宿舍里，两种完全不同的接电话方式，或许能带给你一些启示。

小赵总是很忙，半步也不停歇。宿舍电话铃响后，她抓起话筒总是急匆匆地问：“你找谁？她不在！”然后就“啪”地挂断。

小李则迥然不同，总是很热情，也很有耐心。她接电话的第一句通常是：“请问你找谁？”

如果对方要找的人不在，她的第二句便是：“请问有什么事需要我转告吗？”有时她还会说：“哦，您是阿姨（叔叔）啊！她上自习去了，等她回来，我就让她给您打回去……对，北京下过一场雪了，但不太冷，据说今年是暖冬……”她接到别人的电话，总是跟接到自己亲人的电话一样热情，还兴致勃勃地跟人家的爸爸妈妈聊天。

其实，小李并非时间多得没处打发，她只是觉得，应该充分体谅父母的心。如果接到电话匆忙地说声“不在”，对方的

心没准儿就在远方七上八下，心里会想：“我闺女没跟寝室同学吵架吧！怎么同学的语气这么生硬、不耐烦……”

四年来，只要有小李在宿舍，舍友总是会很安心。



要点解析

无论在哪里接电话，你都要仪态文雅、庄重，轻拿、轻放，把电话机移向自己身边时，不要伸手猛拉过来。在通话时，不要拿腔拿调，应该声调适中，语气柔和、沉稳。

在通话过程中，为了让对方知道自己一直在倾听，对他表示理解与同意时，你应轻声附和，说些“嗯”、“是”、“对”、“好”之类的词。通话完毕后，你可以询问对方“还有什么事吗”，“有什么需要我转告的吗”，或者“还有什么要吩咐吗”这一类客套话。既是表示尊重对方，也是提醒对方，请对方先放下电话，然后再轻轻放下自己的电话。

电话交谈时的语气



经典案例

JING DIAN AN LI

小周是某公司的业务员，一次经理让他给另外一家公司的田经理打电话联系一笔生意，没想到小周打完电话后立即去找经理说：“那个田经理很不客气……我都有些不敢再给他打电话了。”经理没办法，只好对小周说：“你就别再打电话了，专门去公司找田经理面谈吧。”出人意料的

是，那笔生意没过多久就谈成了。

后来经理知道了，原来田经理接电话的时候，一开口便是：“什么事？”然后不是“嗯”就是“噢”的，一句客气话也没有，让人觉得很难和他沟通。

其实，田经理是一个比较爽快的人，只是接电话时的语气硬了些，别人就以为他不高兴。若是和他当面谈，就会觉得他和在电话中判若两人。看起来，使用电话交谈是要讲究方式的。



要点解析

电话交谈与面对面对话有很大不同，任何表情或动作都不能替代电话交谈时的语言沟通。你的语气常常决定你留给对方的印象。

音色是先天决定了的，但是，说话的语气却是后天锻炼出来的。如今，人与人之间的沟通，很大程度上是靠电话来维系。因此，在用电话与人交谈时，应该做到语气要比当面谈时更为谦和才对。比如，你可以这样说：“您好，请问您找谁……”、“对不起，在百忙之中耽搁您的时间”、“真不好意思，请您再给我几分钟时间”、“对不起，那我就照实说了……”、“麻烦您，真不好意思，谢谢”、“拜托您了，请多多关照”。

给对方考虑的时间



经典案例

JING DIAN AN LI

“李经理，我是老王。我今天想在你

们酒店订两间客房，价格是多少？”

“你能接受的价格是多少？”

“大约每间每晚 600 元。”

“这几天本地旅游开始进入了旺季，各酒店的房价都在上涨。如果我帮你预订，在我的权限范围内，恐怕也低不了多少。据说安东旅行社可以拿到这个价位。你看这样好不好，你到安东旅行社试试。如果不行，我再帮你预订。”

“这样啊！”老王陷入了沉思，他在想自己是否有安东旅行社的朋友？若找旅行社预订房间会不会很麻烦？而通过李经理预订房间，虽然价位贵一些，但可避免一些麻烦，等等诸如此类的事情。而电话那边的李经理也没有继续说下去，当然他也没有挂电话，而是静静地等老李答复。

“好吧，我先到安东旅行社试试看。”

“好的。如果安东旅行社那里不行，一定给我电话。”

“好的。”



要点解析

给对方考虑的机会，其实就是给自己铺平道路，省去不必要的麻烦。当老王陷入沉思时，李经理也保持沉默，他留给了对方充足的思考空间，而不是直接打断他说：“就这样吧，你先找安东旅行社吧。”然后就挂了电话。这样做无疑是没有给老王一个选择的余地，暗示自己不太愿意帮忙。因此，在电话交谈时，一定要留给对方思考的时间，不要草率地打断对方，也不要着急挂电话。

情感交流篇

——话入肺腑如品茗，真心之言情更浓

交谈是人与人之间传递思想、交流情感的最基本手段。假如一个人不善交谈，很难想象他能在社会这个广阔的舞台上演出有声有色的话剧。

善于弥补自己的过失



经典案例

JING DIAN AN LI

1755年，吉尼亚州议会议员竞选开始了，竞争相当激烈。一名上校也参选了。按照议程，参选人会有一场辩论会，其他人表达自己对参选人是反对还是支持。这名上校，遭到当时非常有名的政治家威廉·佩恩的强烈反对。

原因是这名上校的议案和提出的政见与佩恩先生政治理念相左。激烈辩论的双方恨不得吃了对方，辩论就此僵持了。这时，这名上校说了一些冒犯的话，佩恩也因愤怒冲昏了理智，将这名上校打倒在地。上校的手下呼啦一下子围上来，要揍佩恩。上校用手一挡，阻止了他们，并命令他们迅速返回驻扎地。

第二天佩恩收到一张便条，是那名上校写的，邀他去一家酒馆一聚。佩恩心想：昨天没打够，今天要接着打吗？我佩恩也不是吓大的。于是佩恩如期而至。推开门后，令他没想到的是，等待他的不是

决斗，而是美酒。

上校诚恳地向佩恩道了歉，这让佩恩万万没有想到。当然，佩恩也不是爱摆架子的人，他接受了这名上校的道歉。他们从此成为了好朋友。

这名上校就是后来美国第一任总统华盛顿。

那天，华盛顿对佩恩说：“人们经常会因一时的不理智犯下这样或那样的错误。对我来说，必须要做的事情就是纠正这些错误。昨天冒犯了你，就是一个很大的错误，所以今天我必须纠正，请您原谅我昨天的无理。如果您认为这件事已经解决了的话，那么就让我们干杯成为朋友吧。”



要点解析

认错是需要勇气的。有时候，人们已经意识到了自己的错误，但是碍于情面和自尊，不肯退让。于是，很多曾经辛辛苦苦建立起来的情感就受到了影响。这未免有些可惜。

如果我们的自尊心使我们宁愿和朋友的关系破裂，也不愿选择道歉的话，那么

就太不理智了。道歉并非示弱，而是一个认真审视自己、了解自己的绝好机会。通过道歉，不但能够弥补出现在感情上的裂痕，也会使双方感情变得比过去更加的坚固。我们何乐而不为呢？

出现裂痕的友情怎样修复



经典案例

JING DIAN AN LI

小李和小杜曾是办公室里无话不谈的好朋友，但他们现在突然不说话了，见面连招呼也不打，见到对方恨不得绕道走。原来是因为公司下达了这个季度的新指标，客户的工作越来越难做，两人为争夺一个客户彻底闹翻了。

同在一个办公室，抬头不见低头见，怎么说曾经也是朝夕相处的同事，无话不谈的好友。转眼几天过去了。小李怀念起以前和小杜说说笑笑时光，突然后悔了起来。为了一个客户，失去这个朋友真是太不值得了。怎么挽回呢？一定得想个办法才行。

某天下班的时候，小李鼓起勇气走到小杜桌前说：“小杜，听说你的女儿感冒了，不知道现在好转些了吗？”

“打过针，已经好多了。”十分惊讶的小杜赶忙回答。

“这是给孩子买的水果，你给她带回去吧！希望她早点康复。”

“啊，啊……走，你跟我一起上我家去，我女儿这两天还念叨你呢！”

于是两人一起走在了去往小杜家的路

上。毕竟前几天发生过矛盾，所以两人一路还是有些不自然。踌躇了半天，小李终于打破沉默，聊起了那天的事。

小李说：“我这个人心直口快，做事情不动脑子，喜欢直来直去，所以免不了会做一些蠢事。前些日子我做得不好，你杜大人一定要大度，原谅我啦。”

小杜一听就明白了小李的意思，于是立即答复道：“啥也别说了，我也有不对的地方，不应该和你抢客户。对此我也自责过，可是却没有老弟你有勇气。现在向你道歉还不晚吧，能原谅我吗？”

“哎呀，你说的这是什么话啊！”

于是小李和小杜言归于好了。



要点解析

小李和小杜的例子相信大多数人都曾经历过，现在我们可以确定无疑地说，多数出现裂痕的友谊，都是可以弥补的。只是彼此受困于各自的自尊而无法走出那一步，也没有太大自信能够得到对方的原谅。但是，从“就事论事”的角度考虑，如果你犯了错误，一定要及时说出来，向别人道歉，总比彼此僵持、对立要好得多。

碰到吹毛求疵的人怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

最近一段时间，小刘频繁地被请进领导办公室训话。为什么？因为小刘赶工期画出的画稿出了点问题；此外，那位吹毛求疵的老主管，又调回来了。

小刘是这位主管一手带出来的，所以他不允许自己的徒弟出现一点差错。一旦发现错误，他便会酿一肚子的牢骚，把小刘请来。

刚才，小刘又被请进去了。

面对主管喋喋不休的牢骚和指责，小刘又想发火了。但是事实告诉小刘，发火、动怒、辩解并不能改变什么，于是小刘一改往日的态度，对老主管说：“师傅，你不必多说什么，入行这么久了，竟然还犯如此低级的错误，我感到十分惭愧。我是您亲手带出来的，不能给你丢脸。这幅画，我知道该怎么修改。”

“其实出错的地方也不是很严重。”老主管说。

小刘接着说：“师傅，你别安慰我了。只要是错误，都会付出代价，哪怕一丁点。以后我会多注意的。你给了我很多机会，也培养了我很多，我应该尽力做到最好才是。这样吧，师傅，我重新画一次，你看行吗？”

“重新画一次就完全没必要了。一点小毛病，让其他人马上去处理一下，画稿急着要用。你呢，还有更重要的任务。”

其实，老主管只是想在上进的路上敲打敲打小刘，不希望他那么毛躁。不过一向桀骜不驯的小刘，这次居然如此诚恳地面对自己的错误，是老主管完全没有想到的。老主管满意地笑了。



要点解析

错误并不可怕，失去别人的信任和支持才最可怕。当你的错误被喜欢吹毛求疵

的人指出来的时候，不要试图通过辩解、争论，甚至是发怒来获得对方的理解，这些都是无用功。人与人之间还有情感纽带，可以通过情感交流。面对错误时，说话一定要诚恳，态度一定要谦逊，做到以情制胜。

当朋友失意时，你要怎样劝慰



经典案例

JING DIAN AN LI

王明有个朋友叫李强。王明听说李强的手机被小偷盗走了，便写信安慰道：“亲爱的朋友，真为你感到难过。那部手机还是我跟你一起去买的。可惜啊！你下次真的要注意小偷了。”

王明的朋友看到信件后，内心更加责怪自己的过失，整天闷闷不乐，工作效率也大大降低了。领导知道李强的情况后，给李强写了这样一封信：“亲爱的朋友，我最近心情特别不好，因为我的钱包丢了。还好，失去的只是钱包而已，没有失去快乐的心。”

李强接到领导的信件后，立刻明白过来，原来手机对于他来说并不是最重要的，更重要的是保持一颗快乐的心。经过调整后，李强很快恢复原来快乐的生活状态。



要点解析

说话时要为对方着想，就得设身处地地考虑对方的各种问题。过去的“将心比心”，现在的“换位思考”，其实就是开导我们要多从对方的角度看问题、想事情。要理解对方的想法，尽量满足对方的

需求。特别是对方在失意、挫折、伤痛的时候，千万不能熟视无睹，更不要触碰对方的伤心点，而是转移话题去探讨另一件事情，使对方的注意力转移。

如何给予朋友建议



经典案例

JING DIAN AN LI

一位国王做了个很奇怪的梦。他梦到三种景象：山体滑坡、水枯和花落。

国王为这个梦感到焦虑，百思不得其解。他将这个梦告诉了一位会解梦的大臣。

大臣听后，顿时失色道：“这可是个坏兆头。山指江山，水指百姓，山倒水枯意味着社稷不稳和民众离心，花落正说明了好景不长。”

听了大臣的这番解释后，国王因受惊过度而生病，卧床不起。众太医纷纷施展医术，但国王依旧卧床不起。

皇后发现国王患的是心病，于是问国王是否有什么心事。国王于是将大臣解梦的事情告诉了她。皇后一听，满脸喜悦地对国王说：“恭贺大王，这可是好兆头啊！你看，山倒地平，天下太平；水落石出，真龙现身；花落秋来，硕果累累。大王，你就是带来国泰民安的真龙天子啊！”国王听完皇后的话后，顿时气息通畅，很快便恢复了健康。



要点解析

在日常生活中，我们经常会发现，时

不时地会有人向你征询一些意见。有些人在对方向他征询意见的时候，往往喜欢反对对方的想法；而有些人，在对方向他征询意见的时候，往往会适当地予以鼓励。这两种不同的态度所带来的效果也是截然不同的。

对方之所以向你征询意见，是因为在某些事情上，他心存疑虑而缺乏自己独特的见解。如果他能够得到你的支持和鼓励，那么就会积极地、信心十足地去做。相反，如果遭到你的打击和反对，那么就如同泄了气的皮球一样，即使去做也提不起一点信心和干劲儿。这样即使做了，也不会取得成功。

当人处于情绪低谷时最需要什么



经典案例

JING DIAN AN LI

美国哈佛大学的学生都是世界顶尖的，所以顶尖的学生一定要由顶尖的老师来教才行。詹姆斯是美国著名的心理学家。在他职业生涯最初，他曾在哈佛大学任教。但那时詹姆斯并不是一个自信的教师，常常被学校安排的课题给难住；另外，天才学生突发奇想的一些问题，也常常搞得詹姆斯头痛不已。他曾一度怀疑自己是否是一个优秀的老师，也常常自问自己是否能够胜任在哈佛大学的工作。但是他的人生，因为一位女学生的一句话，彻底改变了。

在一次聚会上，一位女学生献给了他一株杜鹃，并大加赞赏詹姆斯的知识渊博

以及他精彩的讲课内容。詹姆斯深受感动，写了一封感谢信。

詹姆斯说：“亲爱的姑娘，你的夸奖使我深受感动，这还是我有生以来，第一次真心被别人的夸奖所感动。因此你完全可以相信：你给这个孤苦伶仃的人心上留下的印象，要比心理学这门课程的全部教学内容，留下的印象深刻得多。现在，我认识到我的《心理学》这本书中遗漏了一项重要的内容，即人性最深刻的原则是渴望得到认同以及赏识。我在书中，把这一点完全漏掉了，原因是我的这种欲望直到如今才得以满足……我将不分冬夏地照料它，为它浇水，哪怕是用我的眼泪。”



要点解析

在得不到别人的赏识与赞美，或者长时间处于充满负面评价的环境中，人往往会受到负面信息的左右，对自己做出比较低的评价。而在充满信任和赞赏的环境中，人则容易受到启发和鼓励，往更好的方向努力。随着心态的改变，行动也越来越积极，最终会做出更好的成绩。

詹姆斯的变化，完全是赞美与肯定的作用。它可以让一个人更加充分地挖掘其潜在的能力，可以让一个人发挥出无限的能量，做出超出他本身的成绩。

夫妻也需要说情话



经典案例

JING DIAN AN LI

李丽的婚姻刚进入第三个年头，就和

丈夫分居了。她对律师说：“他一定是有问题。每天回家很少和我讲话。吃完饭，就一下子躺到沙发上看电视，再也不想起来。一直到深夜。看完最后一个电视节目，就爬上床。也不问我是否劳累，就睡觉了。一句多余的话也没有，仿佛情话都在结婚以前说完了，实在让人难以忍受。”

李丽要求的并非什么奢侈品，只是丈夫那柔情蜜意的私语而已。



要点解析

人们常说，情人的话是最不值钱的，又是最值钱的。不论是一见钟情的少男少女，还是同舟共济几十年的老夫老妻，绵绵情话总是说了又说，讲了又讲。每每听到爱人说“我爱你”，总是能激起万般柔情，千种蜜意。

应该如何对付滋事者



经典案例

JING DIAN AN LI

有一位首相为了推行新政，在公众场合举行公开演说。但是，演讲刚进行过半，一个鸡蛋从人群中飞出，正好打中这位首相的脸。安全人员马上搜寻滋事者，结果发现扔鸡蛋的是一个小男孩。

安全人员报告首相后，首相马上命令安全人员放开小孩，并当众叫助手记录下小孩的名字、家里的电话与地址。当时台下的听众都以为首相会对小孩进行处罚，可是预想不到的事情发生了。

首相对大家说道：“我的人生哲学是

要在对方的错误中发现我的责任，并找到对方的优点。刚才那位小朋友用鸡蛋打我，这种行为是很不礼貌的，但我不会责备他。因为作为首相，我有责任为国家储备人才。这位小朋友能够从那么远的地方，将鸡蛋扔得这么准，证明他是一个可塑之才。所以我要将他的一些情况记下来，以便能更多地了解他，促使其将来能成为我国的棒球选手，为国效力。这就是我的最大愿望。”

首相的一席话打消了观众的顾虑，同时也拉近了首相与民众间的距离，瞬时产生了强大的亲和力。



一位真正的成功人士，一定要有一副好口才。而之所以会有一副好口才，关键是他掌握住了语言亲和力。所以语言亲和力对是否拥有好口才起着重要作用，要想提高自己的口才能力，必须提高自己的语言亲和力。另外在情感交流方面，还要包容别人对你的偏见。你的包容，会逐渐淡化反对者对你的偏见。反之，你越是抵抗，对方心中越是会抵触你。

夫妻吵架，调解人应如何处理



小刘和小白新婚不久，因家庭小事闹矛盾，小白一气之下跑到娘家哭诉告状，说小刘欺负她。哥哥为妹妹抱不平，气愤得想去教训小刘。这时，父亲充当起“和

事佬”，对儿子说：“冷静点，教训他就起作用吗？再说了，你去教训他，旁人岂不要说闲话？好了，夫妻间的小吵小闹，不用你管，你管好你自己就行了。”

接着，父亲又劝说女儿：“夫妻吵架没什么大不了的，床头吵架床尾和。这么大人了，还像小孩一样。已经是当媳妇的人了，不要总是这么娇气，一点小事动不动就回娘家，惹人笑话。快回你们小家去，不要让他到这里来找你回去。他是个不错的小伙子，你们今后要互相包容。现在还没有孩子，等有了孩子，你们更要互相包容，互相谅解。知道吗？”

女儿点头，止住了哭，像没事一样，回她的小家去了。



夫妻吵架再平常不过，当事人因身处其中，所以总会把事情想得过于严重。正所谓“当局者迷，旁观者清”。案例中，父亲在劝慰女儿的过程中，始终强调夫妻闹别扭只是“一丁点儿”小事情，促使女儿把争端看得淡一点。女儿在冷静思考之后，认同了父亲的看法。她的思想疏通了，气也自然消了。

作为调解纠纷的第三人，如果想缩小矛盾双方争端的严重性，就必须学会以下技巧：

1. 以诙谐幽默的方式降低问题的严重性。在双方僵持不下时，采用巧妙的方法，将严肃的争执点转化为幽默诙谐的形式，以此来缓和气氛，制造转机。如果纠纷双方是为了一个严肃的问题而互相争

执，那么这个问题的严重性带来的压力，往往会加深他们之间的相互敌视，促使他们更加坚持己见、互不示弱。为了打破这种僵持不下的局面，调解方应该淡化双方矛盾，使双方的心理压力得到缓解、气氛变得轻松，为问题的解决制造转机。

2. 调虎离山，暂熄战火。有的争论，发展下去就成了争吵，甚至大动干戈。如果双方火气正旺，大有剑拔弩张、一触即发之势，“和事佬”即可当机立断，借口有什么急事（如有人找，或有急电），把其中一人调走支开，让他暂时脱离争论。等他们消了火气，头脑冷静下来了，争端也就趋于平息了。

多给予他人同情与尊重



经典案例

JING DIAN AN LI

俄国著名作家屠格涅夫在一个冬日夜晚出来散步，恰巧碰到一个冷得哆哆嗦嗦的乞丐，乞丐颤抖着伸出手向屠格涅夫乞讨。屠格涅夫心中泛起阵阵怜悯，但是在口袋里翻了好一会儿，也没翻出一枚硬币。他只能握住乞丐的手，诚恳地对他说：“对不起兄弟，我钱包落在家里了。我很想帮你，但此刻我的情况比你好不到哪儿去。”

不料，乞丐感动得热泪盈眶，说：“谢谢您，谢谢您！”

屠格涅夫很惊讶，说“我没有什么能给你，为什么要感谢我呢？”

乞丐说：“因为你叫我兄弟。我原本

对生活已经失去所有信心，因为生活给我带来了太多的痛苦。你握住我的手，亲切地叫我兄弟，让我感到很温暖，同时也让我感到我也会被人尊重。我八岁就失去了所有亲人，乞讨至今，从来没有人亲切地和我说过话，也从没有人尊重过我。谢谢您，先生，您给了我活下去的勇气。”



要点解析

一次简单的握手，一声简单的“兄弟”，竟然挽救了一个近乎绝望的人。是因为“握手”以及“兄弟”让乞丐有了一种被尊重的感觉，使乞丐有了生活下去的信心。

尊重是一种奇妙的动力，它是一股征服他人的强劲力量。同时，用平等的口吻与人交流，会让对方在情感方面感受到安慰。

换种方式表达“吃醋”



经典案例

JING DIAN AN LI

刚结婚不久的小王陪老婆去逛公园，长椅上坐的美女太漂亮了，小王不免偷瞄了几眼。把这一切都看在眼里的老婆没着急跟老公发脾气，而是对小王说：

“老公，要不你跟她说句话解释下呗。”

小王摸不到头脑地问：“好端端地，干嘛要跟她说话啊？还解释？解释什么啊？”

老婆说：“你老盯人家看，总得跟人

家解释一下啊——你已经有老婆了，你不是色狼。”说完后就大笑不已。

小王一下就明白了老婆的意思，也不再去看那位美女，他笑着挎起老婆的胳膊说：“走吧，色狼要带着色狼他老婆逛街去喽。”

两个人说说笑笑地逛街去了。不一会儿，小王还心甘情愿地当起苦力，拎着大包小包，紧跟在老婆后面。



要点解析

幽默是展现人格魅力的有效手段，不但能体现一个人的社交能力，还能够调节气氛，免除争执。聪明的妻子并没有打翻醋坛子和丈夫大吵大闹，而是巧妙地运用嫉妒，暗示了丈夫。

怎样让他人接受你的劝告



经典案例

JING DIAN AN LI

退伍将军史密斯家附近的公园，经常发生烧毁树木的事情。虽然公园某处挂有一个“凡引火者应接受罚款或拘禁”的布告牌，但是，这块布告牌立在偏僻的地方，很少有人能看见。同时，公园经常能看到一个警察在那巡逻，但他并不恪守职责，以致烧毁树木的事情屡屡发生。

一次，史密斯跑去告诉警察说一场火灾正急速在园中蔓延，要他通知消防队。那名警察却冷漠地回答说，那不关他的事，因为不在他的管辖范围内。史密斯急了，从那时起，他自愿承担起保护公园的

责任。因为他很喜欢在这个公园里散步、骑马。当然，他也很喜欢公园里的植物，因此每当看见一些小树被人烧掉时就非常痛心。

经过调查，史密斯得知，原来烧毁树木的人是在公园里玩耍的孩子们。他们每次引起的火灾虽不大，顶多烧毁一两棵小树而已，但这足够让史密斯痛心的了。

最初，他没有了解到孩子们爱玩的欲望，每当看见树下起火时，他都非常不悦地上前警告他们，用威严的声调命令他们将火扑灭。如果孩子们不听他的话，他就吓唬说要把他们交给警察。结果呢？孩子们虽然表面上遵从了，却怀着一种反感的情绪了。当他离开以后，他们又重新生火，恨不得把整个公园都给烧了。

后来，史密斯又换了另外一种方式，他不再命令或威吓孩子们，而是走到火前，向孩子们说道：“孩子们，这样很惬意是吗？你们在做什么晚餐？我像你们这么大的时候，也喜欢生火——我现在也很喜欢。但是你们知道吗？在公园中生火是极其危险的。我知道你们不是故意的，但别的孩子不会像你们这样小心。他们过来玩时，见你们生了火，也会学着生火，回家的时候可能忘记了把火扑灭，就会使火在干叶中蔓延，以致烧毁整个树林。如果我们再不注意的话，这里就不会有树林了。因为生火，你们可能被拘捕入狱。我不干涉你们的快乐，我喜欢看到你们快乐地成长。但请你们即刻将所有的火弄灭。下次取乐时，请你们在山丘那边沙滩中生火好吗？那里不会有危险，而且在沙滩上生火，更有趣。不信你们可以试试。好

了，不说了，叔叔要走了，祝你们快乐。”

这番话产生了奇效，孩子们不但没有半点抵触情绪，相反还很配合。他们按照史密斯的建议，将玩火取乐的地点换在了沙滩上，并在那里找到了更多的乐趣。从此，再没有公园的树木被烧毁的情况发生。史密斯又可以在他心爱的公园里散步、骑马、欣赏美景了。



要点解析

用命令的口吻去阻止一些人或者一些事是徒劳的，因为他们虽然在行为上屈服，但是心里却充满了抵触甚至是怨恨。只有让对方明白你阻止的道理，对方才会心服口服地听你的劝告。

怎样和孩子沟通



经典案例

JING DIAN AN LI

大卫的儿子已经到了上幼儿园的年龄，当夫妻二人准备带孩子去幼儿园报名时，儿子趴在沙发上又哭又闹，死活都不肯去。

大卫见孩子如此不听话，非常生气，于是大步走到孩子面前，大声呵斥地对他说：“你都四岁了，该上学了，怎么还像个婴儿一样又哭又闹？你给我起来，必须给我上学去！赶快，我们这就准备出发了。”

大卫的厉声呵斥并没有什么用，反而吓坏了儿子，他哭得更凶了。大卫看到此种情景后，更加恼火，可又无可奈何。

这时大卫的妻子玛丽走了过来：“儿子

不想上学，也不能这么大声斥责吧！吓到儿子的话，他更不愿意去了。亲爱的，不如这样，你先开车出去给他买点书、玩具之类的东西，顺便散散心。我来想办法！”

“也只能这样了，亲爱的，他就交给你了。我可真是一点儿办法都没有了。”大卫无奈地说。可是他还是走到了正在哭闹的儿子跟前，用唐老鸭的声音对儿子说：“小捣蛋，爸爸刚才嗓子里钻进了一只恐龙，发出的声音很恐怖，吓到了你，实在抱歉！那只恐龙现在跑到外面去了，爸爸这就去消灭它。再见，宝贝！”

玛丽此时已经笑得合不拢嘴了，刚才还大哭大闹的儿子此时也停止了哭闹。

大卫走后，儿子问玛丽：“爸爸真去消灭恐龙去了是吗？爸爸会不会有危险？”

玛丽笑着对儿子说：“爸爸很勇猛，他一定不会有事的。他一会儿就回来了，而且还会给你带很多玩具和书。”

儿子高兴地说：“太好了，我最喜欢玩具和书了。”

玛丽：“哦，是吗？你不知道，幼儿园里有更多的玩具和书，还有很多和你同龄的小朋友，他们个个都像你一样活泼机灵。他们天天都会做很多好玩的游戏，还会在一起画画、唱歌，特别有趣。你天天自己在家，也没人陪你玩，在幼儿园里会有无尽的乐趣。”

这一招果然奏效，孩子瞪大眼睛问：“真的吗？”

玛丽坚定地点头说：“妈妈什么时候骗过你。”

结果儿子一下就跑到了自己的房间去换衣服，并要求玛丽快点带他去幼儿园。



要点解析

许多家长在劝说孩子的时候，喜欢用简单粗暴的语言，他们只关注自己的权威地位，而不考虑孩子的感受。粗暴的家长总是希望孩子绝对服从自己，认为家长和孩子之间只是简单的“统治”和“被统治”的关系。殊不知，孩子的心灵脆弱、敏感，如果家长用粗暴的态度和孩子说话，只会挫伤孩子的自尊心。想与孩子对话，并且不引起孩子的反感，就要采取灵活的说话方式。从孩子的兴趣爱好入手，多揣摩孩子的所思所想，用温柔真诚的语气和孩子沟通，都是很好的方法。

怎样劝说有轻生念头的朋友



经典案例

JING DIAN AN LI

许伟最近失去了自己已经从事十年的工作，接着他的女友又跟他提出分手。这接踵而至的打击，使他感觉到生活是那么绝望。他认为自己的生活实在是太不幸了。

许伟心情极其低落，碰到他的朋友杨帆时，对杨帆说：“杨帆，我想自杀。我感到生活实在是没劲，一天到晚都是不幸和痛苦。我已经失去了生活的动力，再活下去也只是忍受更多的痛苦和折磨。生命对我来说，已经没有任何意义。老天爷对我太不公平。”

“是啊！”杨帆在听完许伟的话后，平静地对许伟说：“我也曾经有过自杀的念头。那时候，我也像你一样，但是后来发生的一

件事情，使我改变了自己的想法。”

“哦，什么事情？说来听听。”许伟好奇地问。

接着，杨帆谈起了那件事情。他告诉许伟：“当年上大学时，我曾疯狂迷恋班上的一位女同学。可是女同学非但不喜欢我，而且还瞧不起我，嫌我太穷，各方面又不突出。那时的我感到生活是黑暗的，自卑夹杂着屈辱把我逼上了死亡的路。但当我在教学楼的最高一层的窗前排徊时，一位巡逻的保安叫住了我。那是一个夏日的黄昏，保安对我说：‘你看，窗外的火烧云，多美！还有那柔美的夕阳。我每天这个时候都会在这一楼层巡逻，这是我专属的快乐。我总是在想，在我一生中，能够看到这么美的景象，是多么幸福啊！即使我暂时没有车，也没有房，更没有一份像样的工作，但我仍然认为生活是美好的。我总是在鼓励自己，一定要热爱生活。我想让我的暮年，也如这黄昏般美好。’当时的我，早已热泪盈眶。是啊，生活有那么多的美好等待着我们，我们为什么要被这点小事绊住行走的脚步呢？”

“这就是我的故事。讲完了，不知你作何感想？”

“我应该去死。”许伟眼含泪水的说。

“为什么？”杨帆不解地问。

“我因为一点儿小事，就想着自杀。我真不是个爷们儿，我应该去死！”

“哈哈，许伟，听你这么说我真高兴，因为你会说笑了。能够说笑，证明你已经从抑郁中走出了。祝贺你，许伟！”

“走，咱哥俩儿喝两杯去！”



要点解析

一般人在遇到身边朋友有轻生念头的时候，往往一开始就告诉对方，这是一个多么愚蠢的想法，应该赶快放弃这样的念头。然而人们并不知道，这是一种十分危险的做法，因为这样做很可能会刺激他，使你的朋友听不进你的劝告，最终你并不能说服他。我们应该多站在对方的角度，用与对方相同的感受去分析一件事情。对方自然会接受你的分析，因为他觉得你跟他是同样的人，值得信赖。因此，给予朋友“同感”的理解，使朋友积极去感受你的话语，这样才能达到劝说的目的。

怎样让婚姻永葆美满、幸福



经典案例

JING DIAN AN LI

蒙哥马利是英国历史上一位声名显赫的将军，他在战场上的英雄事迹时常被人们所称道，但是蒙哥马利的婚姻同样也是人们津津乐道的话题。

1926年，蒙哥马利与妻子卡菲尔结婚。他并不像一般的军人那样脾气暴躁，相反，他非常在乎自己的妻子，对她呵护有加。在整个婚姻生活中，他几乎没有什么粗鲁和没有教养的言行。他对自己的妻子从来都是礼貌有加，而且有说不尽的甜言蜜语。

当贝蒂·卡菲尔做了一件家务的时候，他会向妻子说一声谢谢；他还赞美他的妻子漂亮、贤惠。在平常的日子里，他也总是对妻子说一些话来逗她开心。他千方百计地使他的妻子感到幸福和满意，自

己也因此得到满足。

蒙哥马利和他夫人经历了十年婚姻生活，一切都显得那么和谐、温馨。但是，一次蒙哥马利的夫人在海边散步的时候，不幸被一只毒虫咬了，因为毒性发作被送往当地的乡村医院。蒙哥马利闻此，立刻赶到医院，守护着她。

最后，贝蒂在蒙哥马利的怀里安然逝去。在她临死前的几分钟，蒙哥马利还在为她朗诵《圣经》和赞美诗。



要点解析

婚姻让我们明白：贴心的话语才是最能诠释爱情的语言。因此，想让你们的婚姻、爱情更加绚烂，就要学会说贴心的话。因为无论何时，甜蜜的爱情都离不开贴心话语的滋润。

怎样才能使人信服于你



经典案例

JING DIAN AN LI

风非常自大，他一直认为太阳没有它强大。一天，他找到了太阳，想证明自己比太阳强大，于是对太阳说：“我比你强大多了，这一点我可以轻易地证明给你看。我能很快地脱去那个人的衣服。”

风让太阳躲起来，自己开始施展威力。但是，风刮得越大，那人把自己的衣服裹得越紧。

最后，风不得不放弃了它的努力。

这时，太阳从乌云后面出来，晒得人身上暖洋洋的。最后裹着厚厚衣服的那人

汗流浹背，于是把外套脱了下来。

太阳对风说：“友善的力量，永远都比强迫的力量更加强大。”



要点解析

上面这则寓言告诉我们，强迫有时能达到一定的目的，但并不代表多数情况下就能达到目的。因此，在人与人相处时，最好不要试图用强迫的话语达到某种目的，一定要将相互尊重作为谈话的首要前提。多站在别人的角度说话、考虑问题，才能使人信服于你。

妻子的激励帮助丈夫成功



经典案例

JING DIAN AN LI

伊莎的丈夫有一个愿望，那就是成为一名优秀的推销员。不过理想与现实的差距总是很大的。1947年，他如愿进入保险行业，成为了一名推销员，然而一次也没有成功过。

“我真是失败。”一天，他沮丧地对妻子说，“也许我原本就不该做这个，因为这并不是适合我的工作。”

伊莎并没有埋怨丈夫，而是用充满信心的目光看着他，坚定地说：“这只是暂时的失败而已，不用担心。亲爱的，我相信你一定会取得成功的。”

伊莎并非信口开河，她心里确实是这样想的。她一一列举了丈夫的优势，并说这些优势足以确保他能成功。丈夫感到很惊讶，因为即便是自己，也从来没有发现

自己居然有那么多的长处。

在妻子的鼓励下，丈夫始终没有放弃。几年以后，当他回忆起妻子一次又一次鼓励自己的时候，说道：“我之所以能够取得今天的成就，是因为妻子对我的信任，而我觉得我不能辜负她的信任。我是依靠她的信任建立起自己的信心的。这就是我前进的动力。”



要点解析

当爱人因为受了挫折而灰心丧气的时候，我们应该怎么办才好呢？也许，一些人在为爱人的遭遇挫折感到焦急之余，也会指责他不该唉声叹气，会要他赶快重拾信心，勇敢地迎接挑战。然而，这样做效果并不理想，不能帮助对方走出阴影。

实际上，对方在这种时候最需要的就是鼓励。受了挫折，自信心就会遭到重创，因此我们需要做的就是积极鼓励他们，帮助他们树立战胜困难的勇气。鼓励，是一种信任，是一种支持，也是一份鞭策，能够帮助对方重新扬帆起航，到达辉煌的彼岸。

赞美的力量远胜于批评



经典案例

JING DIAN AN LI

爱美是每一位女性的天性。不过，哈维的妻子似乎是个例外，她没有梳妆打扮的习惯。按照我们的逻辑，可以做出两种猜测：第一，这位女性天生丽质，对自己的容貌很有信心，用不着特意去打扮；第

二，这位女性懒惰成性，不愿在打扮这种事情上花时间和精力。

然而，哈维的这位妻子既不是天生丽质，也不是懒惰成性。原来她认为自己不适合打扮，因为怎么打扮也没有她的姐姐漂亮。她感到自卑，认为既然打扮赶不上姐姐，不打扮也一样赶不上姐姐，那就索性作罢吧。

哈维深知这一点，但是他并不像其他人那样，直接指出她不爱打扮的毛病。而是当妻子不打扮的时候，他就一声不吭；当她偶尔打扮了一次，他就用真诚的赞美语言去打动她：“你真漂亮！”慢慢地，妻子对自己的容貌产生了自信，也经常打扮起来了。



要点解析

与指责比起来，赞美往往更有力量，夫妻之间更是如此。积极地赞美，不仅能够促使对方更加乐观开朗，更加富有魅力，而且还能促进夫妻关系良好发展。另一方面，用批评和指责这种粗暴的方式，来责难对方，不仅不会让问题发生良好的改变，还会使夫妻感情产生裂痕。

因此，不管出现什么问题，夫妻之间没有什么不能沟通的。切忌盲目地指责或批评，那样只会适得其反。就对方的某些特质，诚心诚意地说出你赞美的语言，也许对方会更加乐意改变自己，从而收到意想不到的效果。

如何幽默地处理矛盾



经典案例

JING DIAN AN LI

星期天，妻子和丈夫一起去看艺术展。刚踏进展厅，他们就见一群西服革履的男人围着展厅的一幅画讨论什么。妻子对不情愿来的丈夫说：“男人现在就该懂点艺术，不懂的话会被人嘲笑的。你看那边，人家的品位多高。”

哪个男人在自己心爱的人面前愿意服输啊？丈夫对妻子说：“那我过去看看，你在这等会儿我，我倒要看看他们有什么高雅品位。”于是丈夫挤入了人群中。

很长一段时间过去了，中央那幅画前依然围了好多人。妻子欣赏完展厅中其他所有的画，出于好奇，她也凑过去观看。

看到那幅画，妻子突然明白这么多人为什么挤在这里。那是一幅裸体美女艺术画，发现自己的丈夫还在这里欣赏这幅画，妻子走到丈夫身旁说：“老公，咱回家吧。家里有幅真画，让你看个够。”丈夫一阵脸红，拉起妻子的手不好意思地走了出去。



要点解析

幽默是调节夫妻感情的润滑剂，也是夫妻感情的增稠剂。夫妻之间，免不了小打小闹，争争吵吵。俗话说得好：“床头吵架床尾和。”但是为什么不在矛盾出现之初，就把问题解决了呢？不吵不闹就能解决问题多好。案例中的妻子就是处理这类

问题的榜样，当她发现丈夫目不转睛地盯着裸体艺术画的时候，没有斥责他，而是不失幽默地暗示丈夫——此举过分。一方面避免了在公共场合让丈夫下不来台，另一方面，也避免了夫妻矛盾的产生。由此我们可以看出，幽默在夫妻沟通中的作用十分重要。当夫妻之间因为一些小事，出现矛盾时，妙趣横生的话语可以代替抱怨，化解争吵；也使夫妻感情变得更加和谐，幸福。

夫妻感情要通过真诚沟通维护



经典案例

JING DIAN AN LI

2008年，刘明哲如愿和谈了三年恋爱的李思甜结了婚。婚后一年，他们的女儿刘梦洁出生了。刘明哲希望他的妻子和女儿能住在漂亮的别墅里，有漂亮的衣服穿，有丰富的食物食用。为了使他们的家庭更加幸福，刘明哲工作十分拼命。

一开始妻子常常因为刘明哲加班，没时间陪他们母女而跟他吵架，但是用不了几个小时，他们又和好了。对这样的事情，刘明哲并没有放在心上。他也并没有觉得他这么拼命工作有什么不妥。不知不觉，四年过去了，女儿也上了幼儿园。有一天，女儿突然对他说：“爸爸，我看见其他小朋友的爸爸妈妈经常一起接送他们，但是每次为什么只有妈妈接送我上学？你不喜欢妈妈吗？为什么你们俩总是不在一起？”

刘明哲听到女儿这么说之后，感觉自己好像是一个大坏蛋似的。女儿的话让他

突然体会到“妈妈”这个词的分量，然后他也体会到李思甜作为“妻子”的分量。

刘明哲当然很爱他的妻子。刘明哲想：“妻子一直默默无闻地为这个家做着很多事情，而我却没有任何表示。我每天回到家之后，就能吃上她精心做的可口的晚餐，把一天的疲倦都驱散；第二天又穿着她洗烫的衣服，精神抖擞地去上班。我忽略了一些更重要的东西。”

于是，刘明哲找了一个合适的机会，邀请他的妻子参加只有他们俩的约会，并且跟他妻子谈了一次心。在那次约会里，刘明哲非常郑重地告诉妻子：“我很爱你，就像以前一样。但是我在之前却做了许多傻事，请你原谅我。”

此后，他们的婚姻一直保持着活力，他们现在依旧跟刚结婚的时候一样甜蜜、幸福。



要点解析

如果一味地满足对方的物质需求，不注重给夫妻感情增加黏性，那么，夫妻间的感情会逐渐转淡。而进行真诚的感情交流，能使彼此的感情得到提升。

如何说话才能起到实效



经典案例

JING DIAN AN LI

鲁迅先生是一个非常关心青少年成长的文学家。

有一次，在一个文学讨论会议上，他

见一位年老的学者正在对一位青年人夸夸其谈，而青年人在这位学者面前显得很自卑，于是鲁迅上前插话道：“一条清澈见底的小溪，即使它是浅的，但是它浅得澄清；如果说是一个烂泥塘，谁会知道它到底是深是浅呢？或许还是浅点儿为好。”

听了鲁迅的话后，青年人茅塞顿开，自卑的表情顿时消逝了。鲁迅的话给青年人带来了很大希望，让他重新树立起了信心。这个青年人在内心里暗自鼓励自己：“以后一定要坚持自我，更加努力地学习和创作。”



要点解析

一个人究竟应该摆出什么样的姿态来指导别人、鼓励别人呢？生活中往往有很多人自以为了不起，他们总是故弄玄虚，显得高深莫测。实际上，一个真正有修为的人绝对不会摆出高高在上的姿态。只有那些并无真实本领的人们才会四处炫耀，生怕别人看不见自己的能耐。一个人故弄玄虚，往往可以表明他并没有真才实学，因而感到心虚。

放下架子，以平等的身份给人意见，更能够让人接受，也容易拉近彼此的距离，增强相互之间的感情。所以，当我们与人沟通的时候，要保持平等的姿态，做到不卑不亢。只有这样，才能促进彼此的交流。

坦然接受批评



经典案例

JING DIAN AN LI

巴尔扎克是法国的大文豪，文风具有

很强烈的批判性。他早期的作品也因这一点而遭到很多人的反对。一些因为无法认同巴尔扎克观点而愤怒的读者，直接写信抨击他，批评他的观点太过荒谬，劝他尽早回家种地或街边擦鞋，不要再冒充文学家。

看完来信的巴尔扎克，安静地拿起笔坐在桌旁，真诚地写了回信。其中一封这样写道：

“看到你对我作品的评价，让我深深反思，发觉自己的某些观点确实值得商榷。我最近回过头看写的文章也觉得不太满意。虽然你的批评让我很受打击，但是对我的鞭策，并且我还因为能够得到您这样不同的看法而感到非常的荣幸。如果有机会，我希望我们能够当面进行交流讨论。那会是一件多么令人期待的事情啊！”



要点解析

面对对方的批评，诚恳地做出礼貌地回应，他的脾气还大得起来吗？当然不会。很多时候，诚恳的对待自己的错误，远远胜过为自己辩护。

情感交流应在每时每刻



经典案例

JING DIAN AN LI

崔明宇与陈秀丽结婚已经五年，两人现在不温不火地生活着，早已没有了谈恋爱时那样激情。

有一天，陈秀丽到医院做常规检查，医生告诉她：“很不幸，你患上了乳腺癌。”

陈秀丽把这个消息告诉崔明宇后，崔明宇如晴天霹雳一般，惊慌失措。他突然感到自己是那么爱着他的妻子。他甚至想：“我宁愿失去自己的生命，也不愿意失去她。”当他想到妻子在他们结婚的这五年里一直很不开心，而现在她居然就要离开自己时，他感到自己对不起她。最后，他当着妻子的面哭了起来。

后来他们到另外一个医院检查，发现那是医生的误诊。

虽然他们都虚惊了一场，但是却得到了很多的东西。让崔明宇奇怪的是，他的妻子明显比以前快乐多了。一天，他终于知道了他的妻子快乐起来的原因。

“亲爱的，”陈秀丽跟崔明宇说，“你以前从未让我感到过幸福。你在我面前从来就像我的父亲那样，对我都是用命令的语气说话。即使在我十分伤心的时候，你也从不安慰我。这好像是在告诉我，你一点儿都不在乎我。这种感觉折磨着我，但是我不知道怎么跟你说。直到这次，当你知道我患病了，那样伤心，我才知道你是爱我的。所以我渐渐地快乐起来。”



要点解析

恋爱时，为了取悦对方，双方在行为、说话上都会格外注意；婚后，有些人就“返璞归真”了。“返璞归真”可以，但相处的艺术不能没有。你若以为好听的话属于婚前的交流方式，那就错了。甜言蜜语在夫妻之间不是“过去式”，而是“现在式”。

夫妻谈话，要注意气氛



经典案例

JING DIAN AN LI

维利亚像大多数妻子一样，每天都要对她的丈夫吉米说一些类似的话，比如：

“你穿的这件西装真是糟糕透了，我给你买的那件呢？”

“你今天又回来得很晚，是不是公司有什么事？”

这些话，妻子似乎每天都要说一遍。不过，听到这些话，吉米所给出的反应并不是一成不变的。心情好的时候，吉米会乐意地向妻子一一做出回答，解释另一件外套放在哪儿了，今天怎么回来晚了等等。

但是当吉米心情不好的时候，他会对维利亚吼道：“我就是喜欢这件西装！”“回来晚了，又怎样？”或者一言不发地倒在床上。这时候，无论维利亚说什么，他的态度都会十分蛮横，甚至避免谈任何事情。

所以，维利亚总是不开心。即便开心了一会儿，维利亚会马上觉得吉米是故意逗她开心的，而并非真心话，所以维利亚还是不开心。



要点解析

谈话应该注意气氛，在不同的气氛下，我们要采用不同的说话语气。夫妻之间同样如此，如果气氛不对，妻子或丈夫仍旧采用平时的语气来说话，可能会导致发生一些不愉快的事情，以至于夫妻失和。

所以夫妻间交流要学会察言观色，视

对方的心情采用不同的语气来说话。一句相同的话，在不同的氛围下，往往会传递出不同的意思，同时也会招致对方截然不同的反应。因此，在夫妻生活中，讲话时也要把握好气氛，注意语气的变通。

孩子犯错时，父母如何进行沟通



经典案例

JING DIAN AN LI

一天，侯建军在家看电视，他的老师突然打电话给他的父亲，告诉他侯建军最近总完不成家庭作业，天天早上来学校抄同学的。

侯建军没有料到他的老师会突然打电话告状，显得有些惊慌失措，并随时准备接受父母的责骂。但是他的父亲挂了电话后并没有像往常一样厉声指责他，而是非常平静地叫侯建军把电视关了，到客厅谈话。

“该来的还是会来。”侯建军忐忑不安地默念道，他已经准备好接受暴风雨般的打击了。

“我想我该向你道歉。”父亲开始说话了，“我这段时间工作一直很忙，疏忽了你的学习。那天你拿着书本来问我问题的时候，我没有表现出极大的耐心。我想这样的事情以后不会再发生了。”

侯建军对父亲这样的道歉感到很意外，正打算说点儿什么，这时候母亲说话了：“我也应该道歉。这段时间，为了等你爸爸回来，我每天看电视都看到很晚，这很明显会影响你的学习和休息。”侯建军羞愧得无地自容。



要点解析

孩子犯错时，作为家长，不能一开口就破口大骂，这会在极大程度上打击孩子的自尊心。倘若孩子进入青春期，斥责、怒骂就更应该杜绝。案例中，父母对于孩子的错误并没有严厉指责，而是以自我检讨的方式给予孩子宽恕，让孩子自己从错误中反省。

学会宽容的女教师



经典案例

JING DIAN AN LI

在学校里，同学们都认为珍妮是一个非常严厉的老师。学生们在她面前都表现得很拘谨、很胆怯，甚至都不愿意与她交谈。

珍妮自己觉得很委屈，因为她完全是为了学生们着想，完全出自好心！珍妮觉得正是因为对这些孩子负责任才会对他们要求很严格。谁有了错误，她都是毫不留情地给予批评。但结果却是适得其反，这使她很沮丧。后来，校长提醒她了，让她尝试一下对学生少一点儿批评，多一点儿宽容。

于是珍妮决定按照校长说的去做。在星期一的上午，她换了一套活泼鲜艳的衣服，来到学校时也没有忘记在自己脸上洋溢出灿烂的微笑。突然，一个皮球重重地打在了她的后背上，吓了她一跳。她回过头，看见调皮的大卫惊恐地从地上捡起了球，低头站在她的面前。要是以前，珍妮一定会狠狠地训斥他一番，但珍妮想到校

长的提醒，便没有在意大卫的行为，只是耸耸肩走了。

在课堂上，珍妮也没有像往常那样严格要求学生的坐姿、举手的姿势、回答问题是否正确等，而是一反常态地对那些没有按时交作业的学生给予微笑，并简单地说了声：“记得回去补一下再交给我。”就这样，她一整天都是在乐观和宽容的心态中与大家度过的。

在放学的时候，班级上最害羞的杰西小声地对珍妮说：“老师，您今天真漂亮！”这使珍妮感到非常的高兴，也使她明白了原来人与人之间的沟通和情感交流竟是这样的简单。只要学会宽容，一切都迎刃而解了。



要点解析

如果我们做到对待每一个人能少一点儿批评、多一份宽容的话，就可以减少人与人之间的隔阂，从而更好地进行沟通。

通过道歉挽回友情



经典案例

JING DIAN AN LI

一次，张强和好友李勇合作参加一场乒乓球双打业余比赛。前几场张强与李勇配合得不错，连连小胜。接下来一场张强打得就有些吃力，摸不到球感，失误不断，多亏好友李勇的补救才把比分扳平。到最后一球了，对方球员似乎吃定张强，一下把球打到他的那一侧，可张强因为着急，挥拍太快而打空了。对方赢了这一局。

中间换场休息，输了球的李勇对张强本不该有的失误，大声责备。

张强知道输了球，大家心情都不好受，于是对李勇说：“抱歉，哥们儿，怪我。这局我打得实在是太烂了，烂得都不好意思了叫你兄弟了。不过兄弟别生气。你要相信我，我会尽快恢复状态，咱俩默契配合。不是还有两局嘛，一起拿下，怎么样？”

听到张强这么说，李勇也意识到自己的失态。

“兄弟我也有不对的地方，你也要原谅我的暴躁。我是太想赢球了。那让我们一起加油，赢得这场比赛。”两人消除芥蒂，恢复默契。最终，两人赢得了这次比赛。



要点解析

一旦出现了错误，要及时补救，化解矛盾和隔阂，这样才能挽回友情。

张强的道歉不只是道歉而已，他是为了不把事情弄得更加糟糕。对待那些正在生气的人，我们切忌与他们发生争论。和他们说话的时候，我们应该尽量体现出真诚的态度，并保持低调。

诚恳向对方说明原因



经典案例

JING DIAN AN LI

1945年，上海某出版社因经营不善，走到了破产的边缘。当时已有八十高龄的张董事长找到了上海市市长，要借二十万

以救燃眉之急。董事长的大名在当时的上海无人不知，无人不晓，市长还在上小学时就已经很仰慕张董事长了。从情理上说，满足一位前辈提出的要求是不成问题的。

但从当时的实际情况看，抗日战争刚刚结束，有限的经费主要用于迅速恢复和发展生产上。于是市长直言解释道：

“如果说银行拿不出这个钱，那是不可能的，我不能骗您。您老这么大年纪了，为了文化事业亲自向我这个市长开口，让我备受感动。我没有理由不帮您这个忙。但我想，这个钱还是借给您为好，国家现在的情况您应该很清楚。我觉得出版行业要想起死回生，何不从改善经营理念上下工夫。不要只策划教科书，可以多策划一些适合工农需要的书籍来。这样既能让出版社不至于破产，而且也能为国家省下来了一大笔钱啊！”

市长的一席话让张董事长茅塞顿开，他高兴地说：“我完全接受你的意见，我不借钱了。”



张董事长虽然没借到钱，但是却深感于市长的诚恳。其原因就是市长对他有话直说，不瞒、不骗、不摆市长的架子；而且体谅对方的难处，积极替他想办法、出主意。这样的直言方式，比躲躲闪闪、拐弯抹角的婉言方式，更中肯、更实在、更感人、更具有说服力。

这个例子告诉我们，朋友之间的交往，必须直率、坦诚，敢于说实话、道真

情。这是增进了解、加深友谊、获取信任的好办法。因为人们对于肯向自己透露一切的人往往有比较亲切的感受。坦诚，是沟通心灵的桥梁；闪烁其词、掩饰做作则会招致别人的怀疑、反感和不信任。

老师应如何与学生磨合



经典案例

JING DIAN AN LI

新官上任三把火，刚来的赵老师让同学们写日记，一周一批注。一次在批改作文时，赵老师看到有一个学生在作文中义愤填膺地责骂了自己。赵老师并没有生气，他非常理解现在学生的叛逆思想。自己的学生时代也刚刚结束，也有过叛逆心理。他知道将这名学生请到办公室，苦口婆心教育一番，学生未必会领情；来一通猛训也未必会起到良好效果。

寻思良久，他提笔下批语：“小子文笔不错，不过没用对地方。另外错别字方面你得多加注意，太多了。老师留了一大堆作业，可你们依然能按时完成，老师倍感欣慰。也许是我对你们的要求太严格了，忽略了同学们的感受，但如果现在的太轻松换来你们以后的很后悔，那老师愿意被你们骂三年，而不是三年后骂老师一辈子。老师以后会多听取同学们的意见并加以改正。如果什么地方做得不好，你可以来告诉老师吗？”

作文发下去后，那位同学就灰溜溜地来到教师办公室，对赵老师说：“对不起，赵老师，我知道错了。谢谢您的宽宏大

量。以后我不会那么做了。我也知道老师的做法是为了学生好，但有时候也要讲究方法……”

就这样，一场争吵避免了，不和谐的气氛化解得一干二净，师生之间的关系改善了。



要点解析

与人交谈过程中，无论是在言语上还是行为上都不要表现出比别人强。这很容易使僵局越来越僵，给双方带来无法逾越的鸿沟，这对交流没有任何好处。正如卡耐基先生所说：“遇事要冷静、要思考、要迂回。”

让对方感受到你的诚恳



经典案例

JING DIAN AN LI

小王是做手机组装的，曾委托一家零部件加工厂制造些手机配件。小王交付定金后工厂马上开始动工生产。生产得很顺利，工厂提前完工。然而送到小王那验收时，配件都被退了回来，说是不符合要求，需要重新返工。可工厂都是按照小王预先要求的规格生产的，拒绝返工。

双方正僵持的时候，弄清事情原委的小王找到工厂的负责人说：“真是抱歉，这件事情我已经调查清楚了，完全是因为我们设计人员工作疏忽才造成这样不必要的后果。非常感谢你们的帮助，让我们发现工作中的疏忽。可事情已到了这个地步，总要有个解决办法。不妨再帮帮忙，

将这些配件在原有的基础上继续加工，我们来承担接下来的人工费。”

小王诚恳的道歉打动了负责人，于是工厂连夜赶工，完成任务。双方的相互理解和信任也使小王的公司与这家工厂展开了长期合作。



要点解析

与人交谈时，如果想赢得对方对你的信任，吸引对方与你深入交谈，加深友谊，最好的办法就是诚恳。让对方能够感受到你的诚意和修养，这样自然会消除对你的戒备心理。诚恳不仅能够将矛盾化解，疏散紧张、僵持的氛围，还能建立良好的朋友关系、合作关系，实现利益双赢。

面对嘲讽，风趣化解



经典案例

JING DIAN AN LI

一天，喜欢散步的林枫在公园乱逛，不经意间看到长椅上坐着一个十分可爱的女孩。驻足凝视许久，女孩在瞳孔里放大，再放大，世界只剩下他扑通扑通的心跳和眼中的女孩。

“你总是盯着我干什么？”扑通一声，林枫吓得一屁股坐到地上。

女孩放下手上的书，扭头看着他。这时林枫才发觉自己刚才不知不觉，已坐在长椅上，女孩的身旁。

“我叫林枫，就在公园附近住。只想跟你交个朋友。”林枫赶忙站起解释说。

“我哪里吸引你了?”女孩问。

“你就像绽放的花儿一样。”林枫腼腆地说。

“可你是个毛毛虫,我不想跟你交朋友呢!”女孩嘲讽地说了一句,然后站起身来要走。

“但毛毛虫会破蛹化成蝴蝶啊!”林枫说。

女孩走了几步停下,“那好吧,我叫飒。住在前面。有空出来一块散步吧。”



当受到他人的嘲讽时,最平常,也最失败的反应就是以牙还牙、横眉冷对。如若像故事中的林枫那样平静以对、风趣地加以应对,则更高人一筹。这样的人在生活中是风趣的,也是受人欢迎的。

巧言收服捣蛋学生



刚上任的东方老师,被校长安排到让人最头疼的一个班里做班主任。

东方老师在来之前就听其他任课老师说过,头疼班的那群调皮捣蛋的小鬼一个个简直就像拿着粪叉的小恶魔,而老师们就像粪叉上小恶魔戏耍的粪球。

上第一堂课之前东方老师做好了万全准备——就让我这粪球好好调戏一番小恶魔们吧。

嘎吱,东方老师推开教室门,教室内格外地安静,没有人说话,没有人打闹。

一步两步三步,东方老师来到讲台,没有任何异样发生。而且,也没有人喊起立,没有人说老师好。气氛不大对呀。东方老师一扭头,看到黑板上用白色粉笔写的两个字:悼念。

东方老师撇撇嘴一笑,“哎呀出招了,看我的。”

东方老师重重地叹了一口气,一本正经地说:“各位亲爱的同学们,一个人无论上天堂还是下地狱,对于他的离去我们都应尊重,表示最悲痛の哀悼。所以请大家全体起立,对东方老师的不幸,默哀一分钟。”

一脸惊讶的同学们集体起立,小声嘀咕,“不会吧?这么巧,真有老师去世?谁是东方老师啊?”

这时东方老师又说话了:“哦,不好意思,我竟然忘了介绍,我就是东方老师,你们的新班主任。没有想到同学们对我居然是如此的尊敬,特地设灵堂来‘念叨’我。阎王得知此事也感动得哭了,明白自己抓错了好人,便将九泉之下的我还了阳。真的要感谢你们啊!”说完他深深地向全体同学鞠了躬。

这下,把这群小鬼们全逗乐了,对这位班主任的尊敬和歉意也牢牢写在心里。



在交流、相处的过程中,僵局、尴尬可能是无法避免的。但是打破僵局、不让自己在人们面前显得尴尬,就要靠你的说话技巧了;而且有时即使心里很气愤,在言语上也不能表现出来。

妙语打动岳父



经典案例

JING DIAN AN LI

小李新婚不久，深得岳母的喜爱，却总是不知该如何面对冷漠的岳父。一天，他陪妻子回娘家，又碰上岳父的冷脸。无意间，他发现岳父的书柜里放着一副象棋，就问岳父：“您下象棋吗？”

岳父眉头动了一下，立刻又恢复了以往的冷淡，“嗯”了一声。

细心的小李发现了这个小动作，他马上意识到岳父可能很喜欢下象棋。于是，他赶忙说道：“我也喜欢下象棋，不过下

得不好。您能指点我一下吗？”

嗜棋如命的岳父稍微犹豫了一下，然后答应了。结果这棋一下，两个人下出了缘分，下出了感情。从那以后，几天不见小李的面，岳父就会主动邀请小两口来串门。可见，女婿和岳父并非天生的仇人。



要点解析

人们常说，女婿如半子。女婿对岳父、岳母，应如同对自己的父母一样恭敬、孝顺。如果女婿与岳父或岳母在沟通上存在隔阂，作为女婿应当及早想办法沟通解决，而最好的办法就是从岳父或岳母的兴趣爱好入手，并用妙语打动他们。

委婉含蓄篇

——曲径通幽，直言曲说的口才魅力

轻话不可重说，直话要曲说。如果一定要说清，就不必说绝，多给对方留余地。学会“事缓则圆”、“曲则全”的智慧，养成直话曲说的语言习惯，比口若悬河、滔滔不绝更能达到目的。

如何拒绝又不伤害感情



经典案例

JING DIAN AN LI

公司安排小李去国外出差，朋友得知消息后，纷纷打电话给他，希望他能帮忙带些东西。这让小李犯难，因为整个差旅程仅一周而已，而且工作任务可能会安排得满满当当。时间很紧，根本没有闲逛的时间，又怎么可能帮朋友带东西？所以只能拒绝。直接拒绝吗？肯定不行。这样的话，朋友肯定会说小张小气、自私，今后他们的关系也会受到一定影响。所以拒绝必须要走迂回、委婉路线。

小李挨个给朋友们打电话，并且主动询问他们所要商品的品牌、型号，甚至连颜色、尺码都问得详详细细。小李如此热情，朋友们反倒不好意思了起来。他们也想到小李出趟国不容易，让人家一下带那么多东西不好，所以大家都只说了几件。

出国后，果然像小李想的一样，工作安排得满满当当，根本没时间去帮朋友们

跑腿。于是他就在百忙之中给朋友通了电话，向朋友一一说明时间太紧，公事太多等，自己实在无能为力，如此一来，朋友怎么好意思再难为小李呢？

就这样，小李轻轻松松回国了。当然，友情对小李而言是很重要的。因为工作原因不能帮朋友买东西实属无奈，但小李也不是空着手回来的。他在机场候机时，顺便挑了一些小物品给朋友，也算是作为弥补吧！



要点解析

想要从容“逃避”日常生活中许多不必要的麻烦很不现实。对于一些办不到的事情，或是不想办的事情，直接拒绝肯定是要影响到彼此关系的。必要时候，可以尝试小李的迂回策略。先稳住朋友，让朋友觉得你是愿意帮他们的，然后再在一些适当的时候说出自己的难处，最后再以其他方式弥补一下。

怎样拒绝才能让人接受



经典案例

JING DIAN AN LI

雨果在成名前是一位名不见经传的小作家，平时很难收到请柬。俗话说得好，人怕出名，猪怕壮。雨果成名后，一张张请柬纷至沓来，把他的书桌都堆满了。对于这些请柬，他不作回复即可，但对于亲自到访的宴请者，他很难做到闭门谢客。因为这些宴请者大都非等闲之辈，直接拒绝必定会对他将来的社交造成一定影响。但倘若不拒绝，这些盛情邀请又严重影响了他的生活及写作。经过一番思考，雨果想出了一个两全其美的办法：他将自己的头发和胡须剪掉一半，以显示出自己“没脸见人”。

当宴请者敲门进来请他赴宴时，雨果笑嘻嘻地指着自己的头发和胡子对宴请者说：“您觉得以我这样的头发和胡须还有脸面见人吗？”宴请者见到雨果这副模样，只好悻悻而走。

雨果通过这种方式，既达到了自己拒绝参加别人宴会的目的，又不至于伤害到宴请者的自尊。当雨果的头发长齐后，又一部影响世界的著作诞生了。



要点解析

说话是一门深奥的学问，尤其是拒绝别人的时候，一般都不会令人愉快。为此，我们就要想方设法使用各种方法，将对方这种不悦的心情，降到最低程度。既

要把拒绝的意思表达清楚，又要把话说得婉转动听，让别人接受的同时，还能体会到自己的为难之处。

在某些特定的场合，如果把话说得太直、太透，可能会引起对方的不满，或者对自己产生不利的影响。但意思又不能不表达，所以说说话转弯儿，在表达了自己的意见的同时，也为自己留了条后路。

如何含蓄地表达不满



经典案例

JING DIAN AN LI

赫斯脱是美国著名的出版商。当年他在旧金山创办第一份报纸时，邀请了著名漫画大师纳斯特为他创作一幅漫画，旨在希望电车公司能在电车前面装上保险栏杆，防止意外伤人。

当纳斯特将这幅作品呈现在赫斯脱面前时，赫斯脱大跌眼镜，他对纳斯特的作品很不满意。如果将其发表的话，不但达不到预期的目的，也无益于报纸的销量。但是令赫斯脱更为难的是，他要怎么向纳斯特开口呢？如果直接表达不满，等于葬送了将来与纳斯特合作的机会。

当天晚上，赫斯脱邀请纳斯特共进晚餐。他先对这幅漫画大加赞赏，然后一边喝酒，一边唠叨不休地自言自语：“唉，这里的电车已经伤了好多孩子，多可怜的孩子……这些电车，这些司机简直不像话……这些司机真像魔鬼，瞪着大眼睛，专门搜索着在街上玩的孩子……一见到孩子们就不顾一切地冲上去……”

听到这里，纳斯特从座椅上跳了起来，大声喊道：“我的上帝，赫斯脱先生，请把那副漫画扔进纸篓。我又有了点新灵感，我明天再给您一副新的漫画。”



如果赫斯脱直接拒绝刊发纳斯特的漫画，一定会伤害到纳斯特的自尊，最后弄得两人将来再无合作往来。聪明的赫斯脱通过漫不经心的自言自语，委婉含蓄地指出了纳斯特所作漫画的缺点，既保全了对方的面子，也没有伤害到两人的和气。

间接表达拒绝之意



经典案例

JING DIAN AN LI

俄国著名钢琴家鲁宾斯坦要去巴黎举办演奏会，他的巴黎好友李斯特很想去听，但又不想花钱买票，于是他打电话给鲁宾斯坦：“伟大的钢琴家要来巴黎办演奏会了，整个巴黎都沸腾了啊。想听您演奏会，根本买不到票，怎么办？”

鲁宾斯坦：“巴黎乐迷就是热情，希望伦敦的乐迷也能如此！”

李斯特：“哈哈，你的意思是如果我错过了巴黎的演奏会，可以在伦敦补上？”

鲁宾斯坦：“你说得没错。因为这次巡演，将囊括欧洲所有主要城市。所以，巴黎这场你买不到票，不代表伦敦那场买不到啊。现在订票还来得及。”

李斯特：“票卖光了，不代表座位都是满的。老朋友，帮忙安排个座位呗！”

鲁宾斯坦一听便知其意，他不愿给演奏举办者添麻烦，所以，他不能答应李斯特的要求。但他也没有直接拒绝，因为直接拒绝攻击性太强。于是，他试探性地问李斯特：“据我所知，演奏大厅确实有一个座位，如果你愿意的话……”

李斯特兴奋地问道：“在哪里？在哪里？”

鲁宾斯坦答道：“不难找——就在钢琴后面。”



案例中鲁宾斯坦先同意提供座位，让李斯特心里产生了一种满足感，然后间接暗示出座位的虚幻性，使对方的心理预期落空。如此一来，既显得风趣幽默，又使对方很自然地接受了拒绝。

怎样拒人于无形之中



经典案例

JING DIAN AN LI

一位语文老师，其弟因民事纠纷被人告上了法庭。审这桩案子的法官恰好是该语文老师昔日的得意门生。一天晚上，这位老师前往学生家，希望他能念师生情谊，将手往他弟弟这边扳一扳。法官左右为难，一不能枉用法律，二又不能得罪恩师。

法官说：“老师，我从小学到大学毕业，您是我最钦佩的一位语文老师。”

老师谦虚地说：“哪里哪里，每个老师都有其长处。”

法官接着说：“您上课抑扬顿挫，声情并茂。尤其是上《葫芦僧判葫芦案》那一课，至今想起来记忆犹新。”

语文老师很快就进入了角色：“我不仅用嘴在讲，简直用心在讲。薛蟠犯了人命案却逍遥法外，反映了封建官僚官官相护、狼狈为奸的黑暗现实。”

“是啊，‘护官符’使冯家告了一年的状，竟无人做主，凶犯薛蟠居然逍遥法外……贾雨村徇情枉法，胡乱判案……记得当年老师您讲授完这一课后，告诫学生们，以后谁做了法官，不要做‘糊涂官’，判‘糊涂案’。学生一直以您这句话作为自己的座右铭呢。”

这位语文老师本来已设计好了一大套说词，但听了学生的一席话，再也不好意思开口了，自动放弃了不合理的请求。



要点解析

现实生活中，常常会有朋友身陷困境，有求于你。作为朋友，你当然要竭尽全力地给予帮助，但是，给予帮助也是要有底线的，如果是违背自己的做人原则、不符合自己的兴趣爱好、违背自己的价值观念、损害了自己的人格等，就必须坚决拒绝。但在此案例中，法官所使用的拒绝方法更妙。当他了解到老师此行的目的后，没有直接拒绝，而是通过回忆老师当年讲课的内容，逐步发动心理攻势，迫使老师最终放弃不合理请求。

拒绝要讲究技巧



经典案例

JING DIAN AN LI

当上司或主管就某项业务征求你的意见，你出于责任心必须反对或拒绝时会如何回答呢？

美国一家贸易公司的经理设计了一个商品商标，开会征求各部门的意见。经理对大家说：“这个商标的主题是旭日，象征希望和光明。同时，这个旭日很像日本的国徽，日本人民见了一定会乐于购买我们的产品。”

然后，他征求各部门主任的意见。营业主任和广告主任都极力恭维经理构想的正确。最后轮到代表出口部主任出席的青年职员表示意见时，他说：

“我不同意这个商标。”全会议室的人都瞪大眼睛看着他。

“怎么？你不喜欢这个设计？”经理吃惊地问。

“我不是不喜欢这个商标。”青年勇敢地回答。

其实从艺术观点看那红圈圈确实有点儿讨厌，他明白和经理辩论审美力是得不到什么效果的，所以他说：“我恐怕它太好了。”

经理笑了起来，说：“我有点儿搞不明白了，你能解释一下吗？”

“这个设计与日本的国徽非常相似，我相信日本人会喜欢的。然而中国是我们在远东的另一个重要市场。如果中国人看

到这个商标，会像日本人那样喜爱这个商标吗？照本公司的计划，一年内我们要全面扩展远东市场，但使用这样一个商标不是顾此失彼了吗？”

“天哪，你的话对极了，我怎么没有想到呢！”经理几乎叫了起来！



要点解析

要向一位有权威的人表示反对或拒绝，必须要有充分的理由，要讲究技巧。故事中那位青年说的“我恐怕它太好了”，一句话既填平了经理的不悦，也不使他失掉体面。后来他陈述了更充分的理由，使得经理完全信服了。

拒绝时要绕个弯子



经典案例

JING DIAN AN LI

北宋时期的苏轼与兄弟苏辙都在朝中做官，求其办事的人很多，令兄弟二人很是厌烦。

一次，苏辙的一个朋友来到苏府，想让苏辙帮他谋个差事。苏辙躲着不见，这个人就向苏轼求助。苏轼没有办法，就把这个人让到屋里。

苏轼不提找差事的话题，而是给这个人讲了个故事：“传说有一个人穷得无以为生，便去盗墓。挖开第一个墓，只见里面躺着一个光着身子的古人，嘴里还念念有词：‘你没听说过汉朝杨王子孙轻财傲世，下葬时连衣服都不穿吗？我自己都是光着身子的，还能拿什么接济你呢？’”

来者没有听出苏轼话中的玄机，苏轼只好接着讲下去：“穷汉又凿开第二个墓。墓中是一个帝王，他很和气地说：‘我是汉文帝，早已经立下遗诏，墓中不入金玉之物，你还是到别处去吧！’”

苏轼讲到这里哈哈大笑起来。来者似乎明白了苏轼讲这个故事的用意，脸上有些发烫。

苏轼接着说：“后来，这个穷汉气得没有办法，又去找别的墓。他发现有两座连在一起的墓，便先凿开左边的墓。只见一个羸弱身影走过来，对他说：‘我是伯夷，早年饿死在首阳山下，我怎么能满足你的要求呢？’穷汉只好挖右边的墓，伯夷劝道：‘那里住着我的兄弟叔齐，他的状况和我差不多，我看你是白费力气。’”

听到这里，来者彻底明白了苏轼的用意，便以有急事为由匆匆地离开了苏府。



要点解析

拒绝别人是一件很困难的事情，如处理得不好，轻则让局面变得紧张，重则会影响自己的人际关系。断然拒绝别人可以显得一个人不拖泥带水，但对遭到拒绝的人来说，心里肯定不会好受。对于那些常来常往的身边人，或是跟我们工作利益有着千丝万缕联系的人，他们提出的要求，自己虽然无法照办，也不能生硬拒绝。聪明人这时会绕个圈子，不直接说出拒绝的话，却能让对方明白拒绝的意思。

装聋作哑表拒绝



经典案例

JING DIAN AN LI

1953年6月，七十九岁的英国首相丘吉尔到百慕大参加英、法、美三国会谈。他以自己年事已高为借口，时常装聋，在需要回避的问题上装作没有听见，不予回答；在感兴趣的问题上就与美国总统艾森豪威尔和法国外交部总部长皮杜尔讨价还价，使与会者颇感头痛。艾森豪威尔幽默地说：“装聋成了这位首相的一种新的防卫武器。”



要点解析

在有的场合，对对方的提问不管做出怎样的回答，都于己不利，这时不妨佯装没有听见，没有看到，不做任何表示，比单单沉默来得更奏效。

装傻充愣表拒绝



经典案例

JING DIAN AN LI

一个白发老头听到敲门声后，步伐矫健地去开门。但是一开门，迎面而来的却是一位年轻的推销员。老头虽然一大把年纪了，但是头脑却十分灵活，他微笑着对推销员说：“你可回来了，你终于回来了！老太婆你快出来，我们的儿子回来了。”

老太太循声而至，积极配合老头，她

对推销员说：“孩子，你终于长大了！我记得你失踪的时候才小学六年级。我想你一定会回来，所以连这个旧门都不修理，不改原样，一直都在等着你呀。”

推销员实在待不下去了，一溜烟就跑了。回到公司后，这位年轻的推销员向其他几位老推销倾诉“苦难”。老前辈们听完后哈哈大笑：“早告诉你就好了，那个社区的老人们都喜用装傻充愣来‘捉弄’推销员。你换个社区吧！”

“哎呀！上当了！好，我明天再去，假装是他们儿子，来个顺水推舟，伤伤他们的脑筋。”

“算了，算了吧！这回又该说是女儿回来了，拿出女人的衣服来给你穿。结果，你还是要逃跑的。”



要点解析

有时，我们可以通过答非所问或者装傻充愣来达到拒绝他人的目的。装傻并不是真傻，它是一种非常高明的处事之道，也是一种非常聪明的拒绝之法。

借他人之口表拒绝



经典案例

JING DIAN AN LI

某文具厂的推销员去某大学推销办公文具。推销员找到他熟悉的那个大学总务处处长，恳求他订货。总务处处长彬彬有礼地说：“实在对不起，我们学校已同某文具厂签订了长期购买合同。这是学校规定，我实在是没有办法啊。”

学校的规定，谁也无法反抗。拒绝的意思被总务处长全部推到“学校”那里，总务处长也不会因此而得罪推销员。



要点解析

求人办事固然是一件难事，而当别人求你办事，你又不不得不拒绝的时候，也是叫人头痛万分的。人处在一个大的社会背景中，互相制约的因素很多，为什么不选择一个盾牌来挡一挡呢？

借用“别人的意思”、以“别人的身份”表示拒绝是一种非常行之有效的办法。你根本不用绞尽脑汁去想那些拐弯抹角的拒绝方式，就能把“不”字直接说出口。这种方法看似推卸责任，但是却很容易被人理解。

怎样说“不”最合适



经典案例

JING DIAN AN LI

一位青年作家想同某大学的一位教授交朋友，以期今后在文学创作和理论研究方面携手共进。作家向教授发出邀约：“今晚六点，我想请你在某餐厅共进晚餐，我们好好聚一聚，你愿意吗？”

不凑巧的是，这位教授正忙于准备下星期学术报告会的讲稿，实在抽不出时间。于是，他热情地笑了笑，又带着歉意说：“对你的邀请，我感到非常荣幸，可是我正忙于准备讲稿，实在无法脱身。十分抱歉！”他的拒绝是温和有礼貌的，而且愉快的，但又是那么干脆。



要点解析

说“不”的态度既要温和又要坚定。这就好比同样是苦涩的药丸，外面裹上一层糖衣以后，就会让人比较容易入口。同样的，委婉表达拒绝，比直接说“不”更容易让人接受。

以幽默的方式婉拒美女



经典案例

JING DIAN AN LI

一位演技出众、姿色迷人的女演员非常崇拜萧伯纳的才华。她经过多年在演艺圈中的历练，知名度已得到了很大的提升。闲暇之时，这位女演员开始做起了和萧伯纳共结连理的“才子佳人”的美梦。

这名女演员出身高贵、长相迷人，而且正当红，所以她多少有一些高傲，认为自己足以配得上萧伯纳。但是这名女演员的一大“硬伤”我们不得不提，就是她的“才学造诣”实在不是太高。能够有今日的成就，完全是靠天生的美貌和家族背景。倘若和文学巨匠萧伯纳结为夫妇，未免有些太过牵强。

在一次宴会上，这名女演员和萧伯纳不期而遇了。她非常地自信，端着一杯名贵的法国红酒优雅地走到了萧伯纳的身旁，以最妩媚动听的声音对萧伯纳说：“以我的美貌，加上你的才华，倘若生下一个孩子，他将来一定会是一位非常出类拔萃的人才。”

萧伯纳听完后，微微一笑，也非常彬

彬有礼地说：“您说得对极了！但是如果这孩子继承了我的相貌和你的才华，那将会是怎么样呢？”萧伯纳的拒绝之意在幽默的言语中充分地体现出来了。

这位女演员当时愣了一下，之后明白了萧伯纳的言外之意，很失望地离开了宴会。不过，她并没有因为萧伯纳的拒绝而心生恼恨，反而觉得萧伯纳是一个很有绅士风度，可以发展成为好朋友的人。从此，她成了萧伯纳的忠实读者，而萧伯纳也很欣赏女演员的影视作品。两人虽然没有共结连理，但是却成了无话不谈的好朋友。



以幽默的方式表示拒绝，不但可以为他人留足面子，还可能让别人产生被尊重的感觉。这样一来，双方不但不会因拒绝而伤和气，反而会拉近彼此的距离，进而加深友谊。

制造幽默的方式有很多，萧伯纳拒绝他人所采用的方法就是假设法。用假设的方法虚拟出一个可能的结果，从而产生幽默的效果。这样不仅不会引起不快，反而可以让别人有所启发。

避实就虚表拒绝



第24届奥运会时，中国代表团一到汉城，记者就纠缠着李梦华团长问：“中国能拿几块金牌？”

李梦华回答：“10月2日之后，你们肯定知道。”

记者又追问：“新华社曾预测能拿11枚金牌，你认为客观吗？”

李梦华答道：“这是一个讲求言论自由的年代，你想怎么写，随便你。只要你别写得太离谱就行。”



对于一些“敏感问题”，直接回答或者干脆不答，都不如避实就虚、似答非答的回答有效。如此一来，既达到了拒绝答复的目的，又显得落落大方、无懈可击。

怎样拒绝不切实际的要求



一位音乐家出生于1792年2月29日，也就是说他的生日恰好是闰年闰月。所以当他过第十八个生日的时候，已经七十二岁了。他认为这种过生日的方法很好，可以为他省去很多不必要的麻烦。

一次，音乐家的朋友们凑齐了一笔钱，准备为他过生日。在生日的前一天，朋友们对他说：

“我们将为你修建一座雕塑，作为你‘十八岁’的生日礼物，你觉得怎样？”

在音乐家看来，这纯粹是一种浪费钱财的行为，非常不妥，更何况无功不受禄，他不能答应。但是怎样拒绝朋友的好意呢？这让音乐家头疼不已。想来想去，

他终于想出了一个办法。

他对朋友说：“干脆把这笔钱送给我得了。我自己站在那里，当活人雕塑，而且还裸体，一定会吸引很多人来围观，你们看怎么样？”



要点解析

在日常生活中，我们经常会遇到一些不切实际的事情。遇到这种情况时，最好的办法就是提出比对方更荒谬的提议来回绝别人。

这位音乐家并没有直接拒绝他的朋友，而是提出了一个不切实际的想法，使大家在觉得可笑的同时，也同意了他的观点。

怎样拒绝才能不得罪人



经典案例

JING DIAN AN LI

张伟成绩很优秀，做事积极热情，一直是同学心中的好榜样。一天放学后，张伟正准备回家，一位成绩不太好的女同学请他帮忙解答一道数学题。女生的请求一般不好回绝，但张伟的奶奶今天特意从老家过来，他必须尽快回去。于是心急如焚的张伟只是简单地看了一下那道题，便说：

“这么简单的题，你还是自己好好想想吧。我还有事，我得先走。”

张伟这一走，把那位女同学给气得够呛。从此以后，那位女同学和张伟再也没说过话。张伟见到她主动和她打招呼，她

也不理。



要点解析

在案例中，张伟的拒绝显然很草率。虽然他确有急事，并非有意为之，但对方并不知情，张伟也并没有将原因告知对方，所以张伟的草率拒绝导致对方自尊心受挫，从而决定不再搭理张伟。那么怎样拒绝才不得罪人呢？答案很简单，拒绝对方，尽量不要伤害对方的自尊心。要让对方明白，你的拒绝是出于不得已，并且感到很抱歉、很遗憾。尽量使你的拒绝温柔而缓和，从而获得对方的理解。

如何拒绝领导的额外安排



经典案例

JING DIAN AN LI

某公司领导安排小王去办一件私事。小王刚进公司不久，正在适应工作阶段，手里的活忙不过来，于是他就果断地以“我没时间”拒绝了领导。这让领导十分不悦。之后一个月里，领导怎么看小王都不顺眼，对小王的工作总是处处找茬儿，鸡蛋里挑骨头。小王很委屈，不管自己再怎么努力，也得不到领导的认可。他也明白，领导肯定也是因为上次的事一直耿耿于怀。俗话说得好，说出去的话如泼出去的水，再也收不回来。即使小王把肠子都悔青了，也不能弥补之前的过失。因此，如果继续在这家公司工作，也没啥意思。最后，做事果断的小王选择了辞职。



要点解析

性格直率，做事果断，说话不拖泥带水本应是被提倡的优点，但对于刚步入职场的新人而言，这些并不能给他们带来掌声和喝彩，相反，会给人锋芒毕露，针锋相对的印象。案例中的小王之所以在初入职场不久就处处步履维艰，完全是因为他对领导的安排，直言不讳地予以拒绝。因此，当置身职场的我们遇到这种情况时，最好把心中的意愿说得委婉含蓄些。在听完领导的安排后，不妨先主动问领导：“先前您交代给我的任务，是否着急？如果不急，我就先做这件事情。”

这种询问的方式，一方面委婉地暗示了领导：我手头还有之前安排好的工作；另外，也把问题交给了领导，到底哪项工作更重要？

委婉拒绝同事的好奇打探



经典案例

JING DIAN AN LI

小崔看同事小陈这两天工作魂不守舍的，觉得她有烦心事。于是她利用午休去向小陈的闺蜜张璐打探消息。她悄悄地问张璐：“小陈最近工作的时候总是心不在焉，她是不是发生什么事了啊。你和她关系那么好，你肯定知道！”

张璐笑了笑，趴在了小崔的耳边悄悄地说：“那是一件很隐私的事情，你能保密吗？”

小崔听后连忙说道：“能，我一定能！你放心吧！”

张璐这下就满意了，不慌不忙地回答道：“我也能。”



要点解析

张璐和小陈、小崔都是同事，面对小崔的好奇，张璐知道这是不对的，但又不好直接拒绝小崔，也不好意思直接责备，所以，她以一种非常婉转的方式传达了拒绝意思，实在令人佩服！

如何拒绝违反原则的事



经典案例

JING DIAN AN LI

某大学的期末考试非常严格，如果不认真备战，想要及格很难。每到期末考试临近时，该校所有院系的学生都处于紧张备考的状态中，丝毫不敢怠慢。

英语系的张老师最近碰到了一个大难题。一天，她接到了同事李老师的电话：

“张老师啊，你好！很抱歉打扰您了，有一件事情想拜托你。”

“没关系，您说，不知道能不能帮上忙。”

“听说这次期末考试，是您负责《英语词汇学》的命题和试卷评定。”

“是啊，怎么了？”

“《英语词汇学》这门课不好学，我外甥李刚正好在你们系！孩子平时在功课方面很努力，连他都为这门课发愁，更何况其他人了。最近他总给我打电话说信心不足。”

“唉，《英语词汇学》这门课确实很

难,但是我所出的题目难易适中,重点部分几乎都在上课时讲过。只要学生上课认真听,笔记做得详细,及格应该没多大问题。您不用担心。”

“张老师,我也是老师,我怎么能不明白这个道理呢!李刚这孩子平时很用功,这学期天天熬夜复习。他爸得知,都心疼死了。张老师,您看您能否网开一面,在判卷的时候手下留点情呢?”

“李刚很用功,及格没问题的,您不用担心。”

“我的意思是您能在及格的基础上再给孩子提点分吗?看在他这么用功的情况下。”

“哎呀,李老师,咱们学校的规定您又不是不知道,老师随便给学生提分是要受处分的,职称免评三年呢。万一出事怎么办?况且李刚在班级里一直都是很用功的学生,他为什么这么没有自信?我建议您还是找他好好谈谈吧,让他好好复习,多鼓励鼓励他。我回头也找他谈谈。”

“张老师,您说得对。我真是老糊涂了,还让您为难了,实在是抱歉啊,请您原谅。”



要点解析

人际交往中如果突遇“开后门”之类的违反原则的事,一定要向对方讲明道理,明确拒绝,但是态度、语气可以委婉、恳切一些。既要陈述事情的利害关系,还能够让对方感受到你的诚恳,从而做出正确的选择。

碰到脸皮厚的人怎么办



经典案例

JING DIAN AN LI

iPhone 更新换代太快,iPhone 4 刚上市一年多,iPhone 4s 又上架了。iPhone 4s 开售第一天就引发了抢购狂潮。北京西单大悦城苹果专卖店里和三里屯苹果专卖店都排起了长队。刘志新也是千万“果粉”之一,只不过他没有其他人那么狂热,不想为了一部手机,早起去排队。

春节过后,刘志新从好友那里借了一部 iPhone 4s,想试试看好不好用。若是好用的话,自己也去买一个。一路上,刘志新都对这个新潮的玩意爱不释手。当他刚踏进小区的大门时,不巧遇到了邻居董新。

刘志新想,这下坏了,又被这个家伙给看见了。董新是出了名的好奇狂,一见熟人有好玩的东西,非得借去玩几天不可。这次,他看见了刘志新手中的新款 iPhone 4s,高兴得连蹦带跳。

“iPhone 4s 啊,你真行。我排队都没买上,你怎么买到的啊?借我玩两天呗,我把我的 iPhone 4 借你玩两天。”

刘志新心想,这人脸皮怎么这么厚?真想骂他两句,但他还是克制住了。

“借给你的东西,你会再转借给别人吗?”

董新一听,高兴极了,于是连忙说:“怎么可能?不会不会。”

“绝不失信?”刘志新追加一句。

“绝不失信。失信怎么做人呢？”

刘志新故作无奈地说：“我也不能失信，因为这玩意儿不是我的。”

听到刘志新的这句话后，董新反而哈哈大笑了起来。

“原来你是跟人借的啊。不早说，我还以为是你的呢。”



要点解析

碰到脸皮厚的人，也要委婉含蓄。如此一来，不但能使自己心情舒畅，给对方留个台阶，同时也冲淡了彼此间因拒绝而产生的尴尬和不快。对方不仅不会错怪你，反而还会更加的信任你。

如何应对父母的拒绝



经典案例

JING DIAN AN LI

伽利略少年时对哲学很感兴趣，而且要立志学习哲学，可是他父亲却不同意。一次，伽利略又为这事去找父亲。

“爸爸，有件事我一直不明白，你为什么要和妈妈结婚？”伽利略问。

“因为我爱她。”父亲答道。

“那你背地里面有没有做过对不起我妈的事？”伽利略又问。

父亲赶紧加以纠正：“孩子，绝对没有这种事，我敢对天发誓，我只喜欢你母亲一人。我痴痴地追求着她，要知道你母亲从前是一位非常美丽的姑娘……”

听完父亲的话，伽利略趁机说：“我相信你说的这些话。要知道，现在我也面

临同样的处境。哲学是我唯一的需要，除了哲学以外，我不可能选择别的职业。我对它的爱犹如你对母亲的爱一样。”

父亲终于不再发表任何意见了。



要点解析

在这里，伽利略用类比的方法委婉地应对父亲的拒绝，真不愧为一位智者。在遭到拒绝的时候很多人会表现出失望、伤心，有的甚至大发雷霆，但是这不能解决最终问题。通过上面的例子我们不难看出，在要求遭到拒绝的时候，应该采取积极的态度，并且冷静地思考被拒绝的原因，然后寻找应对的方法解决问题。

怎样婉拒好友的邀约



经典案例

JING DIAN AN LI

小杨是一个性格温和、体贴的男人，同时也是一个“妻管严”。自从结婚以后，小杨就没有了自由。老婆说什么他都言听计从。

周末通常是小杨和老婆大扫除、逛街购物的时间。上周末，几个同学约小杨去打网球。以前只要一听到“打网球”三个字，小杨的精神头一下就上来了。可那毕竟是以前的，如今他的时间都被工作和老婆所占据。看着阳台上的一套网球装备，都落上了灰，小杨也很无奈，谁让他那么听老婆的话呢！所以只能对朋友爽约。

小杨故作可怜地对朋友说：“我非常想去打网球，可自从成家以后，周末就被

老婆给‘没收’了！老婆大人的话，不能不听啊！”同学们听后哈哈大笑起来，也就不再勉强他了。



要点解析

有时候，用“故作可怜”的方式拒绝别人，更容易使人接受，因为谁都有“怜悯心”。而幽默式的可怜也是一种很可取的拒绝方式之一，它可以使拒绝听起来更顺耳，更能令人接受。

上司的邀约如何拒绝



经典案例

JING DIAN AN LI

小吴的广告企划案做得非常出色，为公司带来了相当可观的利益。对此，王经理决定请小吴吃饭，算是犒劳。

王经理：“小吴，你这个案子做得太棒了。”

小吴：“哪里哪里，只要努力，肯定是有回报的。”

王经理：“今天有没有空，晚上一起吃饭？去‘俏江南’怎样？”

小吴：“哇塞，‘俏江南’，太好了！可是，经理，真抱歉，今天我已经和朋友约好要去看话剧，票都买好了。这次的票还蛮贵的，实在是……”

王经理：“这样啊，那就没有办法了！那改天吧！”

小吴：“谢谢王经理！下次我一定挪出时间，谢谢您了！”



要点解析

从这段对话中，我们看到了小吴的表达方式有三个要点：一是拒绝之前先肯定，当听到经理的提议后说：“太好了……”；二是明确地说明今天不能赴约的原因——“已经约好了去看话剧……票还蛮贵的”；三是表示诚意与感激：“下次我一定挪出时间，谢谢您了！”

如果小吴换一种方式，犹犹豫豫，含糊糊说“这个……我……今天可能……”，或者直截了当地说“今天不行，今天我有约会了”，或者是勉强答应下来，要么给对方造成伤害，要么破坏自己的计划。

如何应对示爱者



经典案例

JING DIAN AN LI

俗话说：“男女搭配，干活不累。”这男女一起共事久了，擦出爱情火花的几率很大。可是倘若其中的一方对另一方有爱慕之意，而另一方没有，怎么办？作为被爱的一方，要如何拒绝对方才不影响到彼此的朋友关系呢？这是很伤脑筋的啊！

罗文杰身高183cm，体格壮实，相貌英俊，是一位标准的大帅哥。走到街上，回头率颇高，很多人都说他不当模特太亏了。中文系毕业的罗文杰的第一份工作是在出版社做编辑。上班第一天，他就傻眼了，出版社里真是美女如云啊！他一眼就相中了和自己邻桌的上官舒云，对她一见钟情。

工作没几天，罗文杰就有向美女上官表达爱慕之情的意思，而上官也频频看到罗帅哥的那双“电眼”。但是这位身材高大、相貌俊美的帅哥并不是她喜欢的那种类型，她认为罗帅哥不够酷。

有一天，罗文杰和上官一起下班，他准备趁这个机会向她表白，而上官早就有了思想准备。

罗文杰：“我有一个问题想问你，你是不是喜欢……”

上官：“啊，你怎么知道我喜欢韩寒？他一直都是我的心中偶像。你是不是也喜欢他啊？他最近出的《青春》你有没有看啊？我已经看了两遍了，还是意犹未尽啊！”

罗文杰：“难道你看不出我喜欢……”

上官：“看出来了啊，我早就看出来了啊，我知道你也喜欢韩寒。但是我觉得你没有韩寒酷。你看韩寒又会写文章，又会赛车，哈哈，他还会舌战群雄。连方××都斗不过他，太酷了。”

罗文杰：“你有没有……”

上官：“有啊，我有他的签名照。你要看吗？我明天拿给你，那可是我当年大老远跑去上海参加韩寒的读者见面会时的意外收获呢！”

罗文杰：“……”



要点解析

美女上官运用有歧义的话，三次打断了罗文杰的问话，使罗文杰明白了她的想法，于是也就不再追问以及表白了。这比让他直接问出来，而上官当面予以拒绝，

效果要好得多。

用歧义拒绝他人最关键的一步就是要了解对方的心理。能够“未闻全言而尽知其意”，然后再及时地应付，用对方话语中的歧义搪塞对方的要求。这样不但能够达到预期的目的，还不会伤到彼此之间的情意。

绵里藏针的说话技巧



经典案例

JING DIAN AN LI

英国大作家萧伯纳年轻时身体很瘦弱。一次宴会上，有一个胖得像猪一样的资本家取笑他说：“萧伯纳先生，一见到你，我就知道世界上正在闹饥荒。”在场的人一听此话，不免为萧伯纳捏一把汗，而萧伯纳却彬彬有礼地回答道：“我也一样，一见到先生，就知道了世界上闹饥荒的原因。”机敏巧妙的反驳，使在场的人敬佩不已。



要点解析

绵里藏针，是指外表柔和，内则刚健。言谈之间即可让对方感到刺痛，却不留任何痕迹。

遇到小人含沙射影，指桑骂槐，我们就可以绵里藏针，软中带硬，以柔克刚。软，就是说话时的语气和态度都比较和缓；硬，就是表达的内容有强硬的成分。

对无理行为进行反击，有时绵里藏针反而更见力量，使对方无辩子可抓，只得将自己种的苦果往肚里吞，在心中暗暗叫苦。

晓以利害，让对方自己做决定



经典案例

JING DIAN AN LI

董某今年刚从一个专科院校毕业。他在校期间的表现很差，逃课、挂科、顶撞老师、辱骂同学、考试作弊……每一项都有他的大名。好不容易毕了业，可是他又不打算在社会中接受磨炼，想钻个空子，托朋友帮他找工作。朋友公司里倒是有几个比较好的职位，但是董某的为人，熟悉他的人都知道。不过，这位朋友也没有直接拒绝他，而是含蓄委婉地向他说明了很多不利因素，让他自己定夺。

“职位现在倒是有空缺，但是这几个空缺的职位对学历有一定的要求。你的学历我不知道能否达到要求，这个我要去人力资源部打探一下才能告诉你。但是我肯定的是，这几个空缺的职位和你所学的专业关系不太大，而且要经常加班，经常接受培训，所以难度和挑战肯定是有。但没关系，只要你觉得自己有足够信心，能够胜任这份工作，并且有把握能把这项工作做好，我绝对会为你全力争取的。相信我。”

“啊，这样啊，那我还是好好考虑一下吧！”

没过几天，朋友就接到了董某的电话。他放弃了。



要点解析

朋友拒绝董某的时候用到的口才技巧

叫做“预埋伏笔”。即在谈话时候，对于对方的要求，先不拒绝，而是充分阐明不利因素，埋下伏笔，晓以利害让对方有足够的思想准备。让对方自己考虑是否继续，或是干脆放弃。

女士怎样暗示男士



经典案例

JING DIAN AN LI

某次饭局，孙先生认识了刘小姐，并对刘小姐一见倾心。一天，孙先生主动约刘小姐游西湖，刘小姐欣然答应了。两人一路有说有笑，感觉时间过得很快。刘小姐很欣赏孙先生的风度幽默。在逛街期间，刘小姐觉察到了孙先生对她的爱慕。而刘小姐已经有男朋友。

这时，他们两人正好走到了西湖附近的一家花店，孙先生想买一束百合送给刘小姐。刘小姐心里暗自窃喜，是时候向孙先生说明情况了。

她说：“好漂亮的百合花，要是我男朋友能送我一束该多好。你都不知道，他是一个工作狂，特别不浪漫，平时只会送我一些数码产品，从来都没送过花给我。孙先生，你这么绅士，你的女朋友应该特别幸福吧？”

孙先生听后立刻明白了刘小姐的意思。



要点解析

在案例中，刘小姐抓住时机，通过抱怨自己男朋友不够浪漫，暗示孙先生自己

已经“名花有主”。真是高明!

拒绝“保密性问题”提问



经典案例

JING DIAN AN LI

一年一度的香港电影金像奖颁奖典礼将在4月15日举行。从提名的名单上看,竞争非常激烈。尤其是最佳女主角方面,既有“威尼斯影后”叶德嫻,又有“金马影后”舒淇,还有已在韩国获得“百想影后”的内地演员汤唯。各方媒体都十分关注,报上、网上的各种评论、预测铺天盖地。

评委会主席陈嘉上在此期间接受了记者采访,采访过程中记者设置了很多旁敲侧击的问题。

“主席啊,您心目中有没有最佳女主角的合适人选啊?”记者问。

陈嘉上笑了笑说:“当然有啊,他们四个都是我心目中的最佳人选。”

记者还是不满意,继续发问:“那有没有最最中意的啊?”

陈嘉上主席说:“有啊,但是最终她能不能得奖,还要看几十位评委的意见!”

记者干脆直接问:“得奖结果现在不是已经评出来了吗,主席您就大方一点儿,透露一下呗!”

陈嘉上:“哦,既然结果已经评出来了,那你告诉我,得奖的是谁?”

记者愣了一下,然后不好意思地笑了,不再继续发问。



要点解析

在语言交际中,我们经常会遇到一些难以回答的问话,比如涉及国家、组织的秘密,涉及个人收入、个人生活、人际关系等问题。对待这样一些提问,如果我们用“不能告诉你”来回答,就会使你显得粗俗无礼;如果套用外交用语“无可奉告”来作答,那又会给提问者造成心理上的失望与不快。

当有人违反原则,就一些“保密性问题”追问时,不必急于给予回答,可采用迂回战术,提出一些条件给对方。对方在这些条条框框的束缚下,自然会明白提问是违反原则的,也就不再继续刨根问底了。拒绝可以委婉,可以幽默,也可以很迂回。

事缓则圆,曲则全



经典案例

JING DIAN AN LI

伊里奇是苏联著名作曲家,而罗斯特是与她同时代的著名大提琴家。有一次,罗斯特请伊里奇为自己写了一部狂想协奏曲。但是,当罗斯特拿到这部狂想协奏曲之后,却觉得有几处不合自己的感觉,想让伊里奇修改一下。罗斯特深深了解伊里奇极其自负,很难接受别人的意见。怎样才能使伊里奇改动他的曲子呢?罗斯特在脑子里转个弯,终于想出了一个办法,成功地达到了目的。

他找到伊里奇,非常高兴、钦佩地对他说:“阿拉姆·伊里奇,您完成了一部

极为杰出的了不起的作品，一部金碧辉煌的杰作。但有些地方是银色的，还得镀上金。”

伊里奇听了罗斯特的奉承恭维，非常满意，当然，他也听出来了罗斯特的意思。之后，他又重新认真地检查了自己的曲子，发现罗斯特说的确实在理，有几个地方如果改动一下，会更好。于是他又重新修改了自己的狂想协奏曲。

要点解析

在语言沟通的过程中，委婉是一种颇有奇效的黏合剂。委婉是一种以坦诚开放的沟通来对待对方的方式，同时，也尊重了他人的感受，不做无谓的伤害。所以，会说曲话者一定是一个说话高手。

含蓄暗示，提醒对方

经典案例

齐景公特别喜欢鸟。有一次他得到了一只漂亮的鸟，就派一个叫烛邹的人，专门负责饲养它。可是几天后，那只鸟飞跑了。齐景公气坏了，要亲手杀死烛邹。

晏子站在一旁请求说：“是不是先让我宣布烛邹的罪状，然后您再杀了他，让他死得明白。”齐景公答应了。

晏子板着脸，严厉地对被捆绑起来的烛邹说：“你犯了死罪，罪状有三条：大王叫你养鸟，你不留心让鸟飞了，这是第一条；使国君为一只鸟杀人，这是第二条；这件事如果让其他诸侯知道了，都会

认为我们的国君，只看重鸟而轻视老百姓的性命，从而看不起我们，这是第三条。所以现在要杀死你。”说完，晏子回身对齐景公说：“请您动手吧。”

听了晏子的一番话，齐景公明白了晏子的意思。他干咳了一声，说：“算了，把他放了吧。”接着，走到晏子面前，拱手说：“若不是您的开导，我险些犯了大错误呀！”

要点解析

如果晏子当时直说景公的不对之处，这逆耳之言一定会让景公火冒三丈，不仅救不了烛邹，说不定还会弄巧成拙，搭上自己的性命。晏子巧妙地用顺耳之言，让景公知错而改，救下一条人命。所以，顺耳的忠言，要比逆耳忠言更有利于人们接受。它是一种技巧，一种既不伤害人，又让人在不知不觉中认识错误的技巧。

不宜明说的事最好含糊其辞

经典案例

顾维钧是我国一位享有国际盛誉的外交家。他在担任驻美公使时期，有一次参加各国使者团的国际舞会。与他共舞的一位美国小姐突然问他：“请问您喜欢中国小姐还是美国小姐？”这个问题很不好答。若说喜欢中国小姐，就会得罪美国小姐；若说喜欢美国小姐，实属违心之论。但见顾维钧不慌不忙地答道：“不论是中国小姐还是美国小姐，只要是喜欢我的人，我

就喜欢她。”回答得既得体又贴切，又不卑不亢。

在一次招待会上，有记者问顾维钧：“您是中华民国初年三大美男子之一，对此您有什么感想？”顾维钧幽默地回答：“我不知道啊。在年轻的时候，没人告诉我；现在我年老了，不能算是美男子了吧！”此语一出，满堂都笑了。顾维钧对年轻时的俊美佯装不知，对年老时的长相又反问对方，这样就巧妙地推脱掉谈“美男子”感想的要求，避免了自吹自擂，显示了中国人被恭维时那种传统的谦逊。



要点解析

愚昧的人什么话都说，但什么都说不清楚；聪明的人不是把心里的话都抖出来，而是把该说的说出来，不该说的换一种方法含蓄地去说。

在交际场合中，有些话不宜明说，此时，避而不答又是一种不尊重，那么，只有含糊其辞，让人摸不准意思，也抓不住把柄。

含蓄委婉，直言曲说



经典案例

JING DIAN AN LI

某校要评选高级职称，由于名额有限，大家都很关心这次评选。但是，因为评选工作是保密的，在结果尚未公布之前，任何人都不知道结果。

于是，王老师准备向评选负责人打听消息。因为王老师是学校资格最老的教

师，这就为难了评选负责人了。如实跟王老师透露评选名单，违反评选规定；不跟王老师说，又怕老资格的王老师说他这点儿面子都不给。正当为难之际，另一评选负责人李冬走过去跟王老师聊了起来。

李冬：“哟！老王！您怎么有空到我这来了？”

王老师：“还不是为了评选职称的事。我想知道这次我有希望吗？”

李冬：“哦，来来来，先坐下喝杯茶、抽支烟，然后咱们再慢慢聊。怎么样，最近工作还顺利吗？身体还好吗？”

王老师：“一切还都可以。”

李冬：“老教师可是我们学校的宝贵财富，那些年轻教师经验浅，心态浮躁，还要靠你们提携啊！”

王老师：“作为一名老教师，我会尽力的。这次评选不知道能不能……”

李冬：“不管评选结果如何，像您这样教学经验丰富、教学得法的老教师，都会得到全校师生的尊敬。这一点比得到一个头衔更重要，更有意义，您说是不是？这次评选活动，咱们学校第一次试行。由于僧多粥少，名额有限，许多教师都可能不能如愿，要等到下一次。不过，这只是时间问题，相信大家一定能够谅解。但不管怎样，评选活动的全部流程我们都会秘密进行。无论是被选上的，还是落选的，我们都会尊重。暂时不公开宣布，也是为了评选的公平性嘛。尤其像你们这些老资格的教师，我们更是要尊重你们的劳动成果。”

聊了一会儿，王老师离开了评选办公室。虽然没有打听到评选结果，但他的内

心却很温暖。



要点解析

当你不能如实回答对方的问题时，可以转一个弯说说其他问题，然后再回到主题，用温暖对方的话题提示对方——不能如实回答他的问题。

顺水推舟，将事情圆滑处理



经典案例

JING DIAN AN LI

在纽约，有一家著名的饭店，这家饭店的特色菜是中国菜。一位贵宾吃完一道茶点后，顺手把精美的筷子悄悄“插入”自己的西装内口袋里。

当然，这一切被服务小姐看在眼里。她双手拿着一只装有一双精美筷子的小匣子不露声色地迎上前去说：“我发现先生在用餐时，对我们酒店的筷子爱不释手。非常感谢您对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经餐厅主管批准，我代表本店，将这双图案更为精美，并且经严格消毒处理的筷子送给您，并按照规定大酒店的‘优惠价格’记在您的账簿上，您看好吗？”

外宾明白这些话的弦外之音，当即表示了谢意后，解释道：“自己多喝了几杯酒，头有点儿晕，误将筷子放到口袋里了。”并借此“台阶”说：“既然这种食筷不消毒就不好使用，我就‘以旧换新’吧！哈哈。”

他说着取出内衣口袋里的食筷恭敬地

放回餐桌上，接过服务小姐给他的小匣，向付账处走去。



要点解析

把握好说话的分寸，在遇到难以解决的境况时，你也不妨采用一下顺水推舟的说话技巧。这样会让你在为人处世中如鱼得水，让你成为一个掌控局面的高手。不光如此，你还可以借机捞得不少好人缘呢！毕竟，谁都喜欢跟说话委婉、处事聪明的人交朋友。所以，不妨顺着对方的意思去说话，把事情圆滑处理掉。

幽默地拒绝更容易让人接受



经典案例

JING DIAN AN LI

启功先生是北京师范大学的教授、博士生导师、著名的书法家。他的学生柴剑虹曾经讲了一个有关启功先生的故事，非常值得我们学习。

身为我国著名的书法家，从上世纪70年代末向他求学、求教的人就已经很多了，以致先生住的小巷终日脚步声和敲门声不断，惹得先生自嘲曰：“我真成了动物园里供人参观的大熊猫了！”

有一次先生患了重感冒下不了床，又怕有人敲门，就在一张白纸上写了四句：“熊猫病了，谢绝参观；如敲门窗，罚款一元。”

先生虽然病了，但仍然不失幽默，使前来求教的学子对先生的才华敬仰不已。



要点解析

拒绝别人的时候，方式方法是一定要注意的是。既要把拒绝的意思表达清楚，又要把话说得婉转动听还不失幽默。让别人接受的同时，还能体会到自己确有不便之处。可见，说话真的是一门十分深奥的学问啊！

利用推脱的方式表拒绝



经典案例

JING DIAN AN LI

某公司年底要评选先进称号，这是公司成立以来的惯例。公司员工心里都明白，“先进工作者”的荣誉不仅和年终奖金紧密挂钩，对未来的升迁也有很大的帮助。所以私下里，大家都开始打起了“荣誉争夺战”。

一位老员工，工作不是很突出，但是倚仗着比其他员工资历老的优势，很自信地给领导打电话，暗示领导，年底的“先进”给他留一席。领导想：“怎么能这样啊，这不明摆着成了‘倚老卖老’了吗？公司其他的员工，虽然资历没有那么老，可是对待工作向来都是尽心尽力、任劳任怨。公司今年能够取得这么大突破，都是这些积极的新人的功劳啊！那些老员工，虽然对公司的贡献也很大，但是交给他们的工作，有多少是他们自己完成的，他们心里最清楚了。这个时候，还要厚着脸皮和真正努力的员工抢功劳。”领导越想越气。

但是作为公司的领导，对于这种要

求，生气归生气，处理的时候肯定要委婉、迂回一些的。

“老王啊，这几年公司的发展，你的功劳不小啊。公司肯定不会亏待你的，你放心。”

“哪里，哪里，我也就是把自己分内的事情努力做好罢了，谈不上功劳。领导你过奖了啊！”

“你觉得公司里的这帮小员工怎么样啊？”

“挺不错的，虽然在工作方面经验不是很足，但是都挺努力的。”

“嗯，我看他们也是干劲十足啊。经过时间的磨砺，一定会成为非常不错的员工的。看来，你们这些老资历有压力了哦！”

“是啊，后生可畏啊！”

“老王，你的意思我都明白，公司评先进，是按照绩效来定的。此外，先进的评定不是我一个人说了算的，其他几位领导的意见也是很重要的。至于结果怎样，我还要听听他们怎么说。你先挂电话吧，只要工作努力，一定不会亏待你的。”



要点解析

委婉拒绝的方法有很多种，推托其辞就是其一。仔细品读领导和老王的对话不难发现，领导用推托的方式给了老王答案，同时也暗示了老王——他在工作上没有新人努力，避免了直接拒绝老王的尴尬。

不伤情面的拒绝



经典案例

JING DIAN AN LI

张平与公司另一部门的主管李华关系不错。有一天,李华突然来找张平。张平觉得很奇怪,问:“找我有什么事情啊?这可是工作时间啊!”

李华说:“我们部门现在有个计划,希望与某公司合作,但是我在这个公司没有熟人,所以想请您帮个忙啊。我知道,你和该公司公关经理很熟。你就做个中间人吧,帮我说个话。事成之后,不会亏待你的。”

张平一听,感到很为难。因为自己和李华不是一个部门的,插手其他部门的事,自己的上司恐怕会产生想法。再说,假如这个事情办砸了,还会影响自己与李平的朋友关系。但直接回绝,又怕李平不高兴。想了想,张华对李平说:“我是认识该公司的公关经理,不过,他这段时间休假。我怕等他回来,你的计划就给耽搁了。”其实,张平的那位朋友并没有去休假。李华一听张华的话,就明白了他的意思。



要点解析

在拒绝亲朋好友的请求时,一定要明确且不生硬地表示拒绝,如以条件不具备的理由进行暗示来达到拒绝的目的。

把实质的问题虚构化



经典案例

JING DIAN AN LI

“您很富有,据说您的财产已经超过了20亿欧元,在欧洲很多国家都有房产,孩子上的也是很名贵的学校,这是不是真的啊?”

这个问题如果是向一位富豪提出,可能会很好回答,但是若将这个问题抛给一位政府官员,无疑是一个重磅炸弹了。因为对于政客来说,这个问题关系到了是否廉洁、勤政。

“这真是一个严肃、尖锐、生死攸关的问题啊!”谁知这位政府官员听后哈哈大笑,反问道,“一位比利时议员说我有60亿欧元呢,不知您是否听说过?”

提问的记者顿时哑然。



要点解析

在这里,该政府官员对他是否拥有20亿一事未做正面回答,而是举了一个显然是虚构的例子,反问记者。一个实质性问题就这样被虚化了。

怎样拒绝商场的劝购



经典案例

JING DIAN AN LI

在百货公司我们常常看到这样的情形,有些无意购买衣服的主妇,被售货员

缠住，不能脱身。售货员竭尽全力说服主妇购买衣服，不仅让她们免费试穿，还在旁边对主妇赞不绝口。“哎呀，这件衣服太适合你了，颜色、款式都刚刚好，你的气质正合这件衣服。”

有些经验老到的主妇自然不会被这些难缠的售货员打动，她们会对一个热心说服劝购的营业员说：“这衣服我穿还行，可是我家里已经有一件了，不知道再买回一件有什么意义？我看我就不试了吧！”



要点解析

案例中主妇们巧妙地拒绝了执拗地劝顾客购买的店员是再有效不过的。对此，似乎再干练的店员也没有办法了。

话有时不能直说



经典案例

JING DIAN AN LI

一次，英国首相丘吉尔和夫人克莱门蒂娜一同出席某要人举行的宴会。席间，一位著名的外国外交官，将一只自己很喜欢的小银盘偷偷塞进怀里。但他这个小小的举动，被细心的女主人发现了。她很着急，因为那只小银盘，是她心爱的一套古董中的一部分，对她来说很重要。怎么办？女主人灵机一动，决定找丘吉尔夫人帮忙。

丘吉尔夫人略加思索，向丈夫耳语一番。只见丘吉尔微笑着点点头，随即用餐巾作掩护，也“窃取”了一只同样的小银盘。然后走近那位外交官，很神秘地掏

出口袋里的小银盘说：“我也拿了一只同样的小银盘，不过我们的衣服已经被弄脏了，所以应该把它放回去。”

外交官听后羞愧极了，于是两人小心翼翼地盘子又放回到了桌上。就这样，小银盘物归原主了。



要点解析

当一个人的尊严受到威胁的时候，他很难跟你合作。所以在与人交谈时，不可过于直率。因为过直的话语，会伤害到对方的自尊心，也会给沟通的双方带来一定的隔阂。不管是上对下、或是下对上，说话的时候，稍微地迂回曲折，让听的人有思考、斟酌的时间，反而能够达到双赢的结局。

案例中的丘吉尔，不仅没有让主人失去心爱的盘子，又照顾了外交官的面子，可谓一举两得。因此，将要表达之意寓于其他话语中，而不做所谓的“直肠子”。如果在这种场合有一说一，有二说二，快人快语，结果事情一定会搞砸的。

模糊表态



经典案例

JING DIAN AN LI

某单位办公室王主任升任局长后，一些人纷纷利用各种机会向他发出“盛情邀请”。后来他发现一些平时交情不怎么样甚至只有一面之交的人也绕着弯子来请他赴宴，且极尽奉承、巴结之能事。他想这样既耽误工作，也容易给别有用心的人钻

空子，于是想了个“模糊表态”的方法来应付。

有一次某单位一位同志利用儿子过生日的机会请王局长“光临寒舍”。王局长不想赴这个宴，又不好明确拒绝，便说：“你定的那个日子正是上级来检查工作的时候。这样吧，到时如果没有什么要紧事，我会抽空过去聚一下。”

言下之意，要是有要紧事，或者没空，那就对不起了。这样一说，对方也能够理解，王局长也给自己留了条退路。



要点解析

模糊语言是运用不确定的或不精确的词语来达到拒绝目的的方法。其作用和特点是多方面的，不可轻视。在一些特殊场合人们常常不使用精确语言来表明自己的态度，这时就需要使用模糊语言。模糊语言的功效在于，既给对方留下一点儿希望之光，不至于令其太失望或太难堪，也给自己创设了一块“缓冲地带”，回旋余地大。

含蓄委婉地批评员工



经典案例

JING DIAN AN LI

某公司的张总经理最近一直想对秘书李小姐提点意见，希望她在打印文件的时候能多校对几遍，不要有那么多文字上的错误。

一天，他找了个机会对李小姐说：“小李，你今天穿这么一套合身的套装，

更能体现你的白领丽人的严谨特色。”

秘书听他这么一说，心里很高兴。张总又接着说下去：“不过，在文件的文字方面，如果也能体现你的严谨特色就更好了。”

秘书一下就明白了总经理的意思。



要点解析

张总经理的话说得很委婉，也很含蓄，充分考虑到了一个年轻女秘书的心理承受能力。他如果直接告诉秘书，叫她对文件上文字的错误要特别地注意，她的心里就会感觉到今天受到了上司的责备，会十分羞愧，也许几天都会很不愉快。但是，经张总经理这么一说，问题显然解决得十分完满。

想象类比表拒绝



经典案例

JING DIAN AN LI

红遍大江南北的小沈阳有一句很经典的台词是这样的：“看到你，我就想起了大海。我怎么会有一种大海的感觉呢？”

最近校园里就发生了一则关于“大海”的趣事：一个打扮得很不入流的男生，去追求一个知书达理的女生。女生看了看他后说：“看到你，我就想起了海。”

男生高兴地跳了起来，赶紧说：“啊！那是因为大海深邃、辽阔、浪漫啊！”

女生答道：“不是这样的，因为我晕船，一想到海就想吐。”

男生听后虽然很无奈，但还是被女生

的幽默睿智给逗乐了。他也机智地回了女生一句：“我晕，没想到你还挺赶潮流的嘛！我怎么也有了一种大海的感觉了呢？不是想吐，而是很晕，很晕。”

之后，两人都笑得前仰后合。



要点解析

面对不愿做的事，可故意装糊涂。以似乎不理解的态度，故意答歪，或者故意用别的事情形象类比，以达到拒绝的目的。

利用话里藏话暗示他人



经典案例

JING DIAN AN LI

两个进城打工的老乡，找到在城里工作的李某，诉说打工之艰难。他们一再说住店住不起，租房又没有合适的，言外之意是要借宿。

李某听后马上暗示说：“是啊，城里比不了咱们乡下，住房可紧了。就拿我来说吧，这么两间耳朵眼大的房子，住着三代人。我那上高中的儿子，没办法晚上只得睡沙发。你们大老远地来看我，应该留你们在我家好好地住上几天，可是条件不允许啊！”

两位老乡听后，就非常知趣地走开了。



要点解析

有些求人的人，由于种种原因，不好

意思直接开口，喜欢用暗示来投石问路。这时你最好说话听声、锣鼓听音，弄明白对方的意图。在人际关系中，出于各种原因有时我们会驳别人的面子，这种事情如处理不当，便容易造成误会。利用话里藏话暗示他人，是一种十分巧妙的拒绝技巧。

向对方提出笼统的要求



经典案例

JING DIAN AN LI

“我不大看得懂你写的东西，你还是写一些我能看懂的文章吧。我今天很累，头很疼，也许是昨天整夜工作的关系……”

这是出版社的主编拒绝前来应征编辑职位的年轻人的惯用伎俩。对一些携带自己文稿来应征编辑的年轻人，他若是觉得不适合，通常不会直接拒绝，因为搞写作的人的自尊心要比其他人强得多。直接拒绝肯定会挫败年轻写作者的自信心。不录用归不录用，若是影响了这些年轻人今后的发展，主编心里也过意不去。

据说大部分年轻人听到主编这么说，都会带着似懂非懂的表情离去。



要点解析

其实，主编是故意提出笼统的要求，以封住对方的进攻战术。“我能看懂的文章”是什么？对方又不了解他的喜好，怎么去创作？这样，对方就失去了第二步进攻的目标，只好退下。主编的做法既不让

人感觉遭到拒绝，又巧妙地达到了拒绝他人的效果。

向对方提出笼统模糊的要求或问题，让他无法满足或回答，这对于你拒绝对方大有益处。

如何表达不满



经典案例

JING DIAN AN LI

有个富翁家财万贯，却为人吝啬，是个一毛不拔的“铁公鸡”。有一天他在家里吃饭，刚好有客人来访。他把客人留在客厅里，自己溜到里屋去吃饭。客人见他这副待客的嘴脸，心里很不是滋味，便故

意大声说：“可惜，可惜，好好的客厅，梁柱都给虫蛀烂了。”

主人在里面听见了，慌忙跑出来问：“蛀虫在哪里？”客人斜着眼打量了他一下，答道：“蛀虫在里面吃，外面怎么知道？”

客人表面上是说蛀虫，其实暗指主人。大富翁心知肚明，但也不便发作。



要点解析

在生活中，当我们很想表达一种不满，却又觉得难以启齿的时候，那么不妨借助于“含蓄”。含蓄是一种修养，一种情趣，一种韵味。缺乏修养，缺少情趣，没有味道的人，则难有含蓄。

摆脱尴尬篇

——遇事莫慌，妙语化解

生活中的尴尬事，总是在你意想不到的时候突然光临，如何应付呢？一要靠智慧，二要靠妙语。

尴尬不怕，玩笑解围



经典案例

JING DIAN AN LI

我国著名相声大师马季有一次到湖北黄石开座谈会。会上，他的搭档无意中将“黄石市”说成了“黄石县”，在座的都十分尴尬。马季立即接着说：“我们有幸来到黄石省。”这话把大伙都弄糊涂了。正当大家窃窃私语时，马季解释道：“刚才，我的搭档把黄石市说成县，降了一级，我当然要说成‘省’，给提上一级。这样一降一提，就拉平了！”



要点解析

在实际工作以及人际交往中，我们难免会遇到尴尬场面，这种场面往往使人产生不知所措、无所适从的感觉。这时就需要我们用玩笑解除尴尬，变窘迫为自如。使危急得缓解，由被动为主动。所以适当地运用玩笑解除尴尬，是一种大智慧的突围。

公共场合如何摆脱尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

无论公交车还是地铁上，因一时不小心误踩他人或是被他人不小心踩到的事时有发生。若这样尴尬的事情发生在你的身上你会怎样处理呢？也许张亮的做法会给你一些启发。

张亮，北京白领一族，每天坐地铁上下班。今天张亮像往常一样费尽力气才挤进了地铁车厢。大气还没喘一口，他突然发觉脚下不对，意识到自己踩到别人了。张亮赶忙向人家道歉：“对不起，对不起！没事吧？我不是故意的。”被踩到的小姑娘看着自己的白色帆布鞋上一个黑黑的大脚印，怒火狂烧，又不好发作。

张亮觉得自己虽然不是有意的，但毁了小姑娘的好心情自己心里也过不去，于是把自己的脚向前一伸，对小姑娘说，“为了公平起见，你也踩我一脚吧。嫌我的皮鞋太黑踩不脏，那就我这件白衬衫吧。只要你能消气，别让我的不小心毁了

你的好心情就行。”周围的人也说：“对呀，要保持好心情嘛。”小姑娘也不好意思地笑了起来。

“哎，我的新鞋子第一天穿就因为你的一脚牺牲了。这不能全怪你，我也早该想到穿着它挤地铁是个错误的决定。”



要点解析

在日常生活中，我们会经常会和张亮一样在公共场合遇到窘迫、尴尬的情况。然而不是每一句对不起都能换来别人的没关系，不是说一声对不起就能解决问题。故事中的张亮以轻松幽默的方式来化解自己和别人的尴尬，得到了小姑娘的原谅。

政客是如何化解尴尬的



经典案例

JING DIAN AN LI

1800年8月，美国总统大选到了最后关头。为各自的利益而战的各党派不惜一切要打倒对方，占据有利地位。他们相互造谣中伤、诽谤对手，在街头巷尾展开“口水战”。

当时总统候选人之一的民主党代表大卫·亚当斯被共和党人指控曾派克尼将军挑选两名美女做他的情妇。这则桃色新闻迅速使亚当斯深陷泥潭，处于不利境地；也令洁身自好的亚当斯极为愤怒。但直白的反驳，只能掉入敌人的陷阱，让谣言变得更锋利，真假不分。

一次采访中，百名记者对亚当斯的议政不理转问亚当斯对街巷乱传的花边新闻

的看法。亚当斯这时表现出他的成熟老练，他轻松自如地回答道：“你在说笑么？你也不想想，这么好的事，会轮到谁？克尼将军为什么不把两位美女都占为己有。”

谣言不攻自破，最后亚当斯凭借自己的能力挽回颓势，反败为胜，如愿当选了美国总统。



要点解析

面对在场的百名记者，亚当斯没有让愤怒淹没理智。正所谓身正不怕影子斜，他巧妙地运用自己的机智，没有直接否定这个谣言，而是轻易地指出了这一谣言的不可信。这是人们通常使用的方法，不但缓解了尴尬的气氛，还让本来严峻的问题变成了幽默小笑话。真是让人不得不钦佩亚当斯的说话技巧啊！

机智应变，巧解尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

文静是北京某大学的语言学教授，其学术水平在世界范围引起了不小关注。文静教授早年教学时发生过一件很有意思的事情，现在还常被人提起。这究竟是怎么回事儿呢？

原来教育部长要来学校视察，考量一下学校的教学质量。为此学校方面希望文静教授上台主讲一节公开课。文静教授答应了此事并进行了精心的准备。

一堂一个半小时以主讲“词语的感情色彩”的公开课就正式开始了。跟学校领

导预期的一样，每个环节进展得都十分顺利。

课中，文静教授又向一位学生发问了。那位学生站起身来，没有回答，看样子十分地不安。教室一下子静了下来，连掉根针的声音都听得到。校领导的手心都冒汗了。问题很简单，说出一个能够形象生动地表达“自由女神像”的词语。文静教授知道是教育部的领导们在场让她的学生太过紧张了，使这堂马上就要结束的词语课陷入尴尬。

“好的，你坐下。”文静教授十分淡定，叫她的学生坐下。她看了一下台下的所有师生和领导，又看了一下刚才坐下的那名同学，很从容地继续说道：“你的回答我十分满意。这也是我迄今为止听过的最好的答案，‘自由女神像’的美丽是没有办法用语言表达的。不过你不说话，其他同学可能误解你要用‘沉默’这个词来形容自由女神像呢。”

大家听完文静老师的话全都“扑哧”笑了。校领导为文静教师的机智惊叹不已，教育部的领导们对文静教授赞许地点了点头。



要点解析

文静教授运用巧妙的知识，为尴尬的事情做了合乎情理的解释，从而达到了因势利导的效果。既维护了学生的自尊心，又使这堂课圆满成功。但是要做到这一点是十分困难的。因为这需要人能够在异常窘迫的情况下镇定下来，并且还要从容不迫地解决眼前的问题。

正如卡耐基先生所言：“遇到尴尬的情况时首先要做到镇定，然后大脑再开始快速地运转。这时肯定会想出应对的办法的，而且还可能产生异乎想象的效果。”

妙语化解尴尬气氛



经典案例

JING DIAN AN LI

一位地位显赫的将军为庆祝二战胜利特意举行了隆重的庆功会。晚会邀请了很多达官贵人，同时还有许多二战中骁勇的士兵。

晚会应该充满着快乐和欢笑，将军也这么觉得，因为战争里战士经历了太多痛苦，战争结束了大家应该开心。按照惯例，晚会开始时会为每人上一碗水，除了用来洗手清洁之外，更有洗涤苦难共享欢乐的美好夙愿。水刚上来，一位普通士兵端起碗就把水喝干了，他太渴了。那些达官贵人觉得他太可笑了，什么都不懂，纯粹一个乡巴佬。士兵像个做错事的小孩顿时满脸通红，显得手足无措。其他士兵觉得不是个滋味，晚会现场出现了不和谐的氛围。

“诸位！”将军的声音响起来。

“这次战争的胜利来之不易。在战斗进行到最激烈也是最困难的时候，我们的士兵失去了所有的物资和水。”将军边走边走到那个士兵身边，“但是，我们的士兵凭借着自己坚强的意志，战胜了阻挡在他们前面的一切困难，赢得了战争的胜利。这位士兵一定是想起了战场的的往

事，触景生情喝掉了那碗水！我提议，”将军端起自己面前的那碗洗手水，“为了这些英勇杀敌、拼死为国的士兵们，为了那些精忠报国战死他乡的士兵，我们也干了这一碗吧！”

将军说完，仰头就将那碗水给喝了。其他人也恭敬地端起碗，一饮而尽。而那位士兵早已感动得泪流满面。



要点解析

为了使那位士兵摆脱窘境，将军巧妙地将原本的尴尬场面转化为一场严肃的“纪念仪式”。既维护了士兵的尊严，也委婉地批评了那些讥讽士兵的人。

尴尬时刻如何圆场



经典案例

JING DIAN AN LI

一天，一位四十多岁的男子从公园附近的路旁经过，却被一时刹不住车的小伙子撞倒了。

小伙子赶忙去搀扶他，扶起一看，是萧伯纳。连声道歉的小伙子立刻感到不安，说话都结巴起来。萧伯纳安详地拍了拍衣服上的灰尘，一脸惋惜地说：“小伙子，你真是不幸啊，没把我撞死。要是把我撞死了多好！唉！后悔了吧？”

萧伯纳这么一说，小伙完全蒙了，不知说什么好。这时萧伯纳哈哈大笑了起来，拍拍小伙子的肩膀说：“你太善良了！如果你把我撞死了，你可就一夜成名了啊！你小子可是错过了一个千载难逢的好

机会啊！”

原来萧伯纳看到小伙子一脸抱歉的样子时，早就原谅了他。小伙子听到萧伯纳先生这么说，也开心地笑了起来。



要点解析

在人与人的交往过程中，若是能够多一些原谅和理解，相信很多矛盾、争端都能够被很好地解决。又何必为了一些小事而弄得彼此“脸红脖子粗呢”？

故事中，年轻人已经知道了自己的错误，而萧伯纳自己也没有什么损失，所以萧伯纳在身体无碍的情况下通过幽默的话语替对方圆了场，使对方不再感到尴尬和自责，同时彼此也都收获了一份好心情。

小幽默化解大尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

刚搬来纽约不久的爱因斯坦正在大街散步，恰巧遇到一位老朋友。当时爱因斯坦已经很有名了，朋友却见他的衣服依旧很邋遢，就热心地对他说：“老朋友，你怎么还是老样子？现在身份地位不同了，在穿着上该讲究一点。花点时间整理整理自己的穿衣打扮。瞧你这衣服太糟糕了，换件新的吧。别太吝啬了，这点儿钱是应该花的。有身份的人就得有点有身份人的派头，这样出门才不会被人家笑掉大牙。”

朋友这么说，令爱因斯坦很尴尬。朋友顿时也知道自己说错了话，于是他赶忙弥补了自己的过失，他笑着对爱因斯坦

说：“哦，不，我怎么没想到呢？你太聪明了，你刚来这里，很多人都不认识你，你故意打扮成这样，而且还走在大街上，是想引起更多的人注意吧？你太聪明了！哈哈。”

爱因斯坦聪明过人，他又怎会不知，朋友是在为自己的口误解围。于是他也就跟着哈哈大笑了起来。



要点解析

爱因斯坦的朋友能够当街“奚落”他，证明他们私下的关系很不错，所以朋友才会毫无顾忌地脱口而出。可是，无论是谁，听到这样的评论都会很尴尬，相信爱因斯坦也是。俗话说得好，解铃还需系铃人，好在朋友迅速以“提升知名度”的幽默化解了当时尴尬。要不然，他们两人都下不来台。

如何化解尴尬局面



经典案例

JING DIAN AN LI

一天华盛顿依照工作安排要为一队作战归来的士兵讲话，刚要出门却碰上远道而来的老朋友。两人很久没见，公务在身的华盛顿只好邀他朋友一同前去。当他们来到驻扎的军营，快要走到士兵旁边的时候，迎接的士兵们沸腾了，纷纷鼓掌欢迎。

正当华盛顿准备开始对士兵们发表讲话时，从军队中走来一位军官打断这还没开始的训话。军官走到华盛顿朋友跟前，

对他朋友说：“先生，这时候你应该回避一下。”站在华盛顿身旁的老朋友这才意识到自己应该退下去。因为沉浸在重逢的喜悦中，老朋友没意识到这时自己应该退下；由于事情太过匆促，华盛顿也忘记提醒老朋友在自己发表讲话的时候避让。看到自己的老朋友窘迫不已，华盛顿轻松地说：“老朋友你真的要退下吗？也许现在这群士兵根本搞不清咱俩究竟谁是总统呢！”华盛顿的两句幽默，把老朋友和全体士兵都逗乐了。



要点解析

即使出现错误的不是你，但在十分窘迫的情况下，你说出的一句“幽默之言”不仅会扭转整个不利的局面，化解其他人的尴尬，还会使你的魅力得到提升。

主动打破僵局



经典案例

JING DIAN AN LI

里根总统在加拿大发表演说的时候，又被游行示威的反对者们打断了。以前在美国出现这种情况很正常，现在却是在友好出访加拿大期间。这让加拿大总理皮埃尔·特鲁顿十分为难，但也无能为力。

里根主动打破僵局说：“这种事在美国时有发生。因为我经常发表演说，大家听得不耐烦了会打断说：‘嘿，里根，你说累了，下去休息一会吧。’看来那群人这次又特地从美国老家跟来提醒我，‘嘿，老兄来了加拿大别光顾着你的演说，更重要的

是谈谈咱们跟加拿大两国之间的交情!’”

说到这，里根和加拿大总理特鲁顿都笑了。他们会面达成了共识，接下来几天的访问也进行得十分顺利。



要点解析

卡耐基先生曾经说过：“与人交往时，偶尔陷入尴尬的境地是在所难免的。处理好了，皆大欢喜；处理不好，就会使彼此更加难堪。”就像里根总统一样，在处于尴尬的情况下，可以用幽默的语言来化解。

淡定处理尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

发明家爱迪生研制白炽灯泡，为了寻找合适的灯丝材料已经花费了几年的工夫，试遍各种材料，失败了一千五百次。于是好友们劝爱迪生放弃，说花费这么多的时间一无所获，还不如搞点别的研究发明。爱迪生拒绝了朋友的好意，仍埋头研究，他相信白炽灯很快就要研制成功了。然而面对奚落他的人，免不了会产生尴尬。让我们看看爱迪生是怎么应对的。

“爱迪生，你放弃吧，白炽灯是做不出来的，你已经失败一千五百多次了。就别浪费时间了。”

面对这些讽刺和挖苦，爱迪生只是淡定地说：“我哪有浪费时间啊？已经成功地证明了一千五百多种材料不能做灯丝，还有更多的材料等着我去证明呢。赶时

间，先失陪了。”



要点解析

爱迪生用幽默的语言，既回答了对方的问题，又化解了自己的尴尬困境，而对方也没有任何挑衅的话了。正如卡耐基先生所言：“当你在认真执著地做着一件事情的时候，总会有人不怀好意地泼冷水，试图用言语击垮你的自信心。面对这种挑衅、奚落，我们首先要做到的便是淡定。”若是能够巧妙地以幽默的口吻迂回作答，效果就更好了。

尴尬的调和剂是什么



经典案例

JING DIAN AN LI

二战时期，为了对付法西斯，美国和英国走向了联合。当时罗斯福总统和丘吉尔首相的会面备受其他同盟国的关注。

两位国家元首在会面中，分别阐述了各自对法西斯德意日三国的作战计划，双方展开激烈的讨论，最终还是不能把作战计划敲定下来。原来两位国家元首都想为本国争取最大利益，导致协议不能达成一致。两位元首也因此各自烦恼。

一天，协议又没谈妥，晚上罗斯福想与丘吉尔好好谈谈。因为担心丘吉尔故意不见，抵达丘吉尔府邸后，他没有让工作人员前去禀告，而是直接向丘吉尔的房间走去。

丘吉尔的房门没关，罗斯福没多想，抬脚踏进房间。这时出现了极为尴尬的一

幕，丘吉尔赤身裸体地从另一个房间走出来，很明显是刚洗完澡。

两人站在那里，你看我，我看你。丘吉尔突然哈哈大笑起来，慢悠悠地穿上了睡袍。

“罗斯福总统，刚才大英帝国的坦诚相信你看到。合作的大门随时向您打开，就看您了。”

“那我们就再谈谈合作的事情吧。”罗斯福也话语一转。一个尴尬场面就这样化解了。

在此后，两位元首都各自退让一步，在权衡本国利益的同时也考虑对方的利益。协议很快达成了。英法两国的合作为法西斯的灭亡和世界反法西斯斗争的胜利奠定了基础。



要点解析

在某些尴尬的时候，幽默是最好的调和剂，通过幽默能建立两人之间亲密无间的友谊。

如何化解舞台尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

故事发生在亚运会期间。广州举行一场盛大的现场直播晚会，当时一位非常有名的女主持人在上台准备报幕时，一不小心摔倒在台上，台下的观众一片哗然。尴尬一幕，让一些幸灾乐祸者激动不已，他们认为这位主持人马上就要声名扫地了。

但是令他们大失所望的是，那名女主持人异常淡定地站了起来，对观众说：“我为大家的热情所倾倒，接下来的节目相信大家也会被表演者精湛的技艺所倾倒。”

女主持人说完，台下响起了热烈的掌声，赞叹这位女主持人的临危不乱。



要点解析

这位主持人用幽默的话语为自己搭建了台阶，摆脱了困境。她巧妙地渲染了自己的过失，然后又借着演出这个题目进行了发挥，成功转移了观众的注意力。倘若她一本正经地向观众道歉，势必会影响演出的效果。

因荒谬造成的僵局怎样打破



经典案例

JING DIAN AN LI

一天知府老爷出去巡查，看到一户人家的门上贴着万事不求人的字样，于是便找人前去询问。

原来这是王二的家，小伙子踏实能干，只要自己能做到的事情从来不麻烦别人。说者无心听者有意，在知府老爷听来，这简直是不把他放在眼里，是对他的挑衅。他决定整整这个王二。

知府老爷在家里想了三天，灵光一现。王二莫名其妙地被请进知府家，更莫名其妙地从知府家牵出一只羊来。后来知府对王二说：“王二啊，听说你万事不求人，想必有大本事。那么，你能不能帮本

知府让这只羊三个月内生下小羊羔啊。如果生下来，老羊归你，小羊归我；如果生不下来就准备吃牢饭吧。”

天下哪有掉馅饼的事啊？牵着羊回到家的王二发现，这是知府设下的套，因为这头羊是公的。邻居知道此事，悄悄在心急如焚的王二耳边说了几句，王二顿时眉心舒展开来。

一个月后大家都知道了知府要王二让公羊下崽的事，两个月后王二跟以前一样下地干活。三个月的期限到了，知府大人特意来到王二家。但王二家却空无一人。跟知府一起前来凑热闹的人们想，这王二是不是跑了？

这时候邻居从门外挤进来说：“知府大人，你来找王二啊。他出去了！”

知府听后震怒，厉声喝道：“他竟然敢逃跑！”

邻居镇静地说：“瞧大人说的，跑什么跑啊。王二去拿安胎药了，全城的女人都等着看王二是怎么生孩子的。”

知府感到很奇怪地问：“王二生孩子？男人哪里会生孩子啊？只有女人才会啊！”

邻居笑着说：“连大人都知道公羊能生羊崽了，男人生个孩子就不行啦？”

知府一时难以应答，只好说：“哦，那就让他好好安心养胎吧，羊崽的事先不急。”



要点解析

有时候，人们经常会被一些荒唐的观点搞得手足无措，陷入僵局而无从化解。在这种情况下，不妨先假设对方的观点是

正确的，然后再从他的观点中推论出一个更加荒唐可笑的结论来，同样也能打破僵局。

更正错误，打破僵局



经典案例

JING DIAN AN LI

一次隆重的招待会上，周恩来总理与苏联驻军司令谈论两国加强合作的时候，负责为总理翻译的苏联翻译，翻错了一个词。出乎总理意料的是我方代表团的一位同志当场做了纠正。这令刚才还和颜欢笑的苏联司令沉下脸来。属下犯了如此低级错误，还被对方纠正过来，而且是在这种场合，苏联司令越想越恼火。可是他必须压制自己的愤怒，因为不能再发生有失苏联颜面的事了。可是怎么走出现在尴尬的境地呢？

宴会厅的气氛骤然变得紧张起来。

“也可能是我讲得不够完善，”这时周总理说话了。总理又复述了一遍刚才被译错的那段话，让苏联翻译重新翻译。这次苏联翻译准确地把这段话译了出来。总理为苏联司令和翻译找到了一个很好的台阶，挽回了尴尬，缓和了紧张的气氛。

总理讲话完毕，宴会正式开始，苏联人对周总理的钦佩油然而生。



要点解析

翻译是最为细致的工作之一。一个词的错误可能会带来巨大的影响。不仅会令场面尴尬，有可能还会影响到国家的利益。

说错话，不可怕，最关键的是看你如何去更正你的错误。如果是对方说错了话，为了打破僵局，有时候，一个简单的台阶就足以解决问题。

怎样才能做到不失形象



经典案例

JING DIAN AN LI

1843年，为争夺伊利诺伊州国会的众议员席位，候选人共和党的林肯与民主党卡特赖特展开了较量。

卡特赖特为了降低林肯在选民中的威信，不惜利用自己牧师的身份和地位，大肆对林肯诽谤造谣。

有一次，前去讲经布道的卡特赖特刚走进教堂，一眼就看到了也来聆听教义的林肯，他想这可是个让林肯出丑的好机会。

当卡特赖特牧师的演讲进入高潮时，他突然对信徒说：

“愿意把心献给上帝、想进天堂的人站起来！”信徒全部站了起来。

“坐下！”卡特赖特喃喃祈祷之后，又说，“所有不愿下地狱的人站起来吧！”当然，信徒们又霍然站立。

这时，牧师用特有的神秘而严肃的声调说道：“我看到大家都愿意把自己的心献给上帝而进入天堂，只有一个人例外，他就是大名鼎鼎的林肯先生。你到底要到哪里去？”

林肯从容站起来，面向牧师，其实是面向选民，平静地说：“我是以一个恭顺听众的身份来这儿的，没料到卡特赖特教友竟单独点了我的名，不胜荣幸。我认为

卡特赖特教友提出的问题很重要，但我感到可以不像其他人一样回答。他直截了当地问我要到哪里去，我愿用同样坦率的话回答：我要到国会去。”

在场的人被林肯雄辩风趣的语言征服了，甚至忘了自己身处教堂而热烈鼓掌，使卡特赖特狼狈不堪。



要点解析

能够驾驭语言的聪明人在反驳他人时，不仅能让对方哑口无言，还会让自己不失形象与尊严。

巧用措辞，化解尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

有一次，一个美国记者采访周总理时，百般刁难，都被总理一一化解。这时他看到周总理桌子上的一支派克笔，于是计上心来。他用略带讥讽的口气说：“总理阁下，既然社会主义优于资本主义，为何总理您还要用美国生产的钢笔呢？”

“说起这支笔，颇有些来历，这是一位朝鲜朋友在抗美援朝胜利后得到的战利品，作为礼物赠送予我。无功不受禄，我拒收，可朋友说，留下做个纪念吧。我觉得有意义，就收下了这支笔。真没想到，这支笔还挺好用。”

听到周总理这样幽默机智的回答，挑衅的记者顿时语塞。



要点解析

周总理针对美国记者企图讥讽、嘲笑中国贫穷落后的意图，巧借话题，说了这番风趣幽默而又有分量的话语，实在是让人佩服。

机智幽默化解尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

有一天，一位绅士去公园散步，迎面走来一位扮相十分寒酸的年轻人，头上戴着一顶破旧的帽子，让人感觉十分可笑。走近一看，发现他是安徒生。绅士决定借机嘲讽他两句以展示自己的才华。

绅士说：“嘿，哥们！你脑袋上的那个玩意儿是什么，能算是帽子吗？”

谁知安徒生反驳道：“你帽子下面的那玩意儿是什么，能算是脑袋吗？”



要点解析

有些尴尬的场景必须要用“针锋相对，以牙还牙”的机智幽默才能化解，使对方搬起的石头砸到自己的脚。这就是安徒生先生化解尴尬的方法。

出现口误要及时更正



经典案例

JING DIAN AN LI

前不久，恰好是“十一”长假，出

来航海旅游的人非常多。像往常一样，静香热情地为船上的顾客提供良好的服务。当为一对来自外国的夫妇提供服务时，本着顾客至上的原则，她顺便问了句：“请问你们的小孩是否需要一些牛奶，这个时间段免费提供。”

“不用了，我们孩子吃的是人奶。”极其标准的英国版发音说出来的中国话，让人听了不免想发笑。而静香没有听清楚，为表示诚意，她又补充了一句：“哦，那好吧！您的孩子有什么需要，请随时通知我好了。”

这对夫妇和周围的乘客被静香这样的回答，说蒙了。好一会大家才明白过来，不禁哄堂大笑。静香这才反应过来，顿时羞红了脸。



要点解析

与人交际中，任何人都免不了发生语言上的失误。虽然其中的原因各有不同，但造成的结果却大同小异，要么贻笑大方，要么纠纷四起。不过，在口误产生之后，一定要用脑子选择适合的话语或是幽默的语言来化解尴尬，挽回自己的面子。静香犯的错误就是在知道自己口误后没有及时地化解。

巧言打破尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

一次，美国总统里根在访问巴西的欢迎晚会上发表讲话。

他说：“女士们、先生们，大家好！”

今天，我为能来玻利维亚访问感到非常的荣幸。”此话一出，引来在场的很多人的窃窃私语，很明显里根出现了口误。幸亏在一旁的助手及时提醒，里根立刻意识到自己的错误，于是连忙改口：“很抱歉，前不久我们刚访问过玻利维亚。”之后，里根在讲台上一展他的口才，不给任何在场人插话的机会，将他的口误完全淹没在他精彩的演讲中。

其实，访问玻利维亚一事不过随口一说，是里根为挽回自己的面子，弥补口误的一种方法。当在场的所有人，都还没有明白里根的真实用意，思绪早就沉浸在里根精彩的演说中。这也彰显了里根的魅力所在。



要点解析

出现口误后，最重要的一点就是要及时发现，不失时机地用巧妙语言加以弥补。否则等他人注意到你的口误后，再想化解难堪就不那么容易了。

故意找茬带来的尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

年轻的肯尼迪出乎很多人的意料赢得了大选，担任了第35任美国总统。刚拿到候选人资格的肯尼迪一度不被一些政客认可。因为他的年纪太小了，很多方面都不太成熟，会被对手攻击其经验不足，在竞争中处于劣势。

果不其然，一次全国性的演讲中，候选人杜鲁门对选民们讲道：“我们需要的是一

个极其成熟的人。”他把矛头指向肯尼迪。

可是肯尼迪有极佳的口才。

当时肯尼迪反驳杜鲁门说：“如果年龄被认为是成熟标准的话，那么美国将放弃对44岁以下所有人的信任。这种排斥可能阻止杰斐逊起草《独立宣言》、华盛顿指挥独立战争中的美国军队、麦迪逊起草《宪法》、哥伦布去发现新大陆。”杜鲁门被反驳得哑口无言。

当肯尼迪当选总统之后，一些人的非议依然不断。看不惯肯尼迪的众议院发言人萨姆说：“肯尼迪还是个毛头小伙子，不适合做总统。不如让贤吧。”

这话传到肯尼迪耳中，他只是笑道：“萨姆·雷伯恩今年多大了？七十八岁了。对一位已经是七十八岁的人来说，他眼中的大部分人都很年轻。他认为我年轻，太正常不过了啊！”



要点解析

通常情况下，那些爱揭短、搬弄是非的人，大多是故意找茬儿的人。他们很希望你能在公众面前出尽洋相，进退两难，最后偃旗息鼓。应对这样的情况，我们首先要做到的就是冷静，而且还要运用自嘲的方式来摆脱困境。

尴尬时不妨自嘲一下



经典案例

JING DIAN AN LI

某大学邀请一位诗人来做演讲。他在与同学们交流期间，被问到这样一个老生

常谈的问题，也是容易使文学创作者窘迫的问题——“在金钱的社会里，您是如何看待纯文学与生活问题的？”

面对纯文学与贫穷的发问，台下的领导也感到问题的尖锐。然而提出这个问题的同学自顾自地继续说道：“众所周知，现代社会中一些纯文学性的东西不太受人关注，如果潜心专注于纯文学性的写作，这和过去的穷秀才、穷书生有什么区别呢？”

诗人的千万思绪涌上心头，略一沉吟，诗人说：“就我个人而言，我之所以能够写作，并且还能坚持下去的原因是我的妻子。我非常地感谢她。她开了一家小饭馆，于是我一家人的吃饭问题就解决了。”

诗人用自嘲回答了那位同学，尴尬在顷刻间被化解，颇为诗人担忧的领导也松了一口气。



要点解析

某些特定的场合中，一些自暴自弃的或对某人、某物不满的话都不宜直接说出来。最巧妙的做法是通过自嘲或是含蓄的方法说给对方听，让别人体会到你的苦衷，又不让别人误认你是个思想消极、怨天尤人的人。

将问题抛给对方



经典案例

JING DIAN AN LI

有一次英国电视台记者采访我国著名作家梁晓声，毫不顾忌话题的敏感性，提出一个尖锐的问题。

“像您这一代的作家，都是经过‘文化大革命’的洗礼后才被大众所熟知的。虽然‘文革’给您的生活带了困苦，使您遭受了很多磨难，但这也成为后来您写作的素材。从这方面来讲您是否要对‘文革’的到来表示感谢呢？”

多么“替人着想”的记者啊，真是“照顾”当事人的感受。当时坐在沙发上接受采访的梁晓声没有直接回答记者，他平淡地反问道：“您的这些问题让我联想到二战。倘若没有第二次世界大战，就没有反映第二次世界大战的著名的文学家、评论家、艺术家、导演了。那么，您认为他们都该感谢第二次世界大战吗？”

扔出去的问题又被反抛回来。记者当然不会傻到认为自己比梁晓声还有能力回答好这个问题，于是赶忙插科打诨，跳入下一个问题继续采访。他心中对这个机智的老头再也不敢小看。



要点解析

用幽默的反问，为自己搭建台阶，显然是一个非常有效的方法。正如梁晓声的做法，面对挑衅的问题，先不急于回答，而是提出了相似的反问，把问题抛给对方。这既避免了回答不出问题的尴尬，又给提出挑衅问题的对方以警醒。双管齐下，多妙！

如何应对有意刁难



经典案例

JING DIAN AN LI

“中国一向提倡和平，可是在台湾问

题上，我们从来没有感受到你们的和平。如果你们不公开向美国保证——不用武力解决台湾问题，那么显然就是没有和平解决台湾问题的诚意。”

一位西方外交官在一次国际会议期间，想借“台湾问题”刁难我国外交官。

面对这种无稽之谈和对方的挑衅，外交官非常有礼貌地再次重申了台湾是中国的一部分。告诉对方采取什么方式解决、如何解决台湾问题是中国人民自己的事情，其他国家无权干涉，中国也不允许其他国家干涉。

说到这儿，不以为然的西方外交官开始强词夺理，耍起赖皮。我国外交官见状，话锋一转反问道：“请问，难道美国在竞选总统的时候也需要向其他国家做什么保证吗？”

西方外交官傻眼了。



要点解析

与人交往时，当对方有意无意触犯你的时候，可以借助反问的方式摆脱困境。这是一种最恰当的选择，也是摆脱困境最有效的方法。它不但可以保住自己的尊严，还能够向对方传达出你的立场。

利用歧义弥补口误



经典案例

JING DIAN AN LI

身为上海人的江林特别热衷于穿各式各样的裙子，在她看来裙子最能展示她的美丽。

一天为参加朋友的聚会，江林花费一

个下午的时间挑选了一款很特别的裙子。很多朋友对她的品味赞不绝口。就在大家开心说笑之时，不知从哪里冒出个憨头憨脑的小伙子，来了一句：“穿这件裙子老多了。”

小伙子见众人脸露难色，意识到自己失礼了，于是接着说：“真的，我没说错，大街上穿这样裙子的人可多了，可是穿在你身上怎么这么漂亮呢？不介意交个朋友吧。”

江林见自己的尴尬被挽回，于是打趣地说：“这些花言巧语，留给你女朋友听吧。”



要点解析

汉语的特点是一个词或字有多个意思。利用这个特点，可以将说错的话换成另外一种解释。故事中小伙子聪明机智地把人显得“老多了”的意思偷换成了穿这件裙子的人有很多，既挽回了尴尬，又间接称赞了对方很时髦。

顺水推舟巧解围



经典案例

JING DIAN AN LI

某公司新年年会上，主持人依照安排，在邀请长期合作的王总上台为大家讲两句时，因一时口误，将“讲两句”说成“讲两字”。主持人虽然是业余的，但他说话时吐字清晰、字正腔圆，想掩盖也掩盖不了。更何况由于话筒的缘故，他的话还在会场上回荡了几秒。台下一脸诧异的同事都等着看主持人怎么圆场。

圆场？在台上的主持人可没觉得那么轻松。这时走上台的王总接过了主持人的话筒：“很高兴参加贵公司的新年年会，大家的热情把我也带动了，不免想多说两句。作为公司的长期合作伙伴，我与主持人早就认识了。刚才在台下主持人还跟我说，大家都迫不及待地想看后面的精彩节目，问我讲话可不可以精简点，就说两个字吧。那我也就恭敬不如从命，对于贵公司取得的业绩说上两个字——‘祝贺’！”

瞬间，台下的同事和领导就把热烈的掌声送上，主持人的尴尬也被化解。



要点解析

主持人是初次主持这种晚会，一时紧张便将“讲两句”误说成“讲两字”。如果王总上台纠正他，势必会造成主持人更大的心理压力，但若真按主持人的要求只说“两字”显然是不可能。王总运用其幽默、诙谐的语言把话题委婉地转到精彩节目方面，既为主持人解围，又摆脱自己所处的尴尬局面，同时又用“祝贺”二字巧妙地表达了自己的激动心情和诚挚祝贺。

适当的自嘲，化不利为有利



经典案例

JING DIAN AN LI

美国总统林肯的相貌连他的选民也不敢恭维，然而这不影响大家对他的敬佩。林肯从小就长得很难看，爱拿林肯的相貌开玩笑的人很多，故意嘲讽他的人也有。面对这一切，林肯总是乐观面对，而且在

不知不觉中有了自己的应对方式，又不失幽默感。

在一次辩论中，由于对一件事情的不同意见，针锋相对的道格拉斯与林肯展开了激烈的口舌之战。要想取得胜利，不仅仅是比较两人谁的政见更为合理，谁的口才在这场辩论中技高一筹才更为关键。在辩论中，道格拉斯被林肯压制住了，气愤的道格拉斯转而大骂林肯是两面派。激烈的言辞将这个场面弄得很尴尬。林肯却借机发挥，委屈道：“我可真是冤枉啊！请大家来评评看，如果我是两面派，你们认为我会戴这副面具吗？”

扑哧一声，道格拉斯也忍不住笑了，所有人也哄堂大笑。林肯借自己不怎么好看的相貌，狠狠地幽默了一把。这场激烈的争论也随着大家的笑声平息了下来。



要点解析

有时候，适当的自嘲也是缓解紧张气氛、摆脱尴尬的好方法。为了能够将局势转到利于自己的这一面，为何不牺牲一下呢？

如何从尴尬的境地中脱离



经典案例

JING DIAN AN LI

新中国成立后，中苏两个国家经常互相关友好访问，关系一直友好稳定地向前发展。

一次，周总理应赫鲁晓夫的邀请，率团代表国家访问苏联。会晤时，对于苏联全面推行的“修正主义政策”，周总理用调侃的语气提出了不同见解，同时指出赫

鲁晓夫实行这个政策的错误。

想要缓解一下自己尴尬的赫鲁晓夫也不正面作答，而是抛给了周总理一个关于“阶级出身”的问题。

狡猾的赫鲁晓夫对周总理说：“你说的话可真是犀利啊！但是你应该同意，我是出身于工人阶级的，而你却是出身于资产阶级。”言外之意是说我们的出身不同，使我赫鲁晓夫比你周总理更能了解这个政策的意义。赫鲁晓夫的口才相当了得，尴尬瞬间转到周总理身上。总理的机智非比寻常，稍微停顿了一下，他平静地回答：“是的，赫鲁晓夫同志。但至少我们两个人有一个共同点，那就是我们都背叛了我们各自的阶级。”说罢，两人都笑了起来。会晤重新开始。



要点解析

尴尬的局面有时候并不是别人造成的，也许是自己造成的。这需要你具备灵活的处理手段。就像卡耐基先生说的：“自己将自己置于尴尬的情境，你必须想方设法脱身，最好的方法就是——幽默。”

首映式上的尴尬问题



经典案例

JING DIAN AN LI

一些经验丰富的名人在面对记者提出的各种敏感问题时，总能把握分寸，回答得滴水不漏，又能让记者们感到十分满意。这是作为一个经常跟媒体打交道的名人应该掌握的说话技巧。因为备受瞩目的他们

知道，一点错误就会带来意想不到的后果。

梁朝伟和刘嘉玲共同出席了北京《无间道》的首映式。两人亲密的表现，让公众对这对经过二十年爱情超长跑的恋人什么时候步入婚姻的殿堂非常关心。深知公众心思的记者们，为大家问了这个问题：“众所周知，你和刘嘉玲的关系非常亲密。我们想知道，你们什么时候能走上红地毯呢？”

虽然公众非常关心，可毕竟是个人隐私，梁朝伟巧言道：“我们在人民大会堂的首映式上，就已经走过红地毯了啊！而且我们经常一同参加颁奖典礼，走过无数次红地毯了啊！”



要点解析

有时候，我们会遇到一些不愿意回答，甚至感到尴尬、受到刁难的问题，这时，我们的表达技巧和反应能力以及心理素质就成为成功回答问题的关键。人民大会堂的红地毯当然与婚礼上的红地毯不同，然而梁朝伟偷换了两个红地毯的概念，回答得无懈可击。

特定场合下的尴尬处理办法



经典案例

JING DIAN AN LI

当台上的杂技表演即将进入高潮时，台下正准备拍手叫绝的看客看到意想不到的事发生了。杂技演员抛出手中的玻璃瓶时，瓶子掉在地上摔得粉碎，看客们明白，演员失手了。

突然，一个声音制止了萌发中的骚动。“大家看到了吗？为消除大家对我们演员所使用的道具产生的疑问，演员故意将一个玻璃瓶给扔到地上，证明演员手中的瓶子是货真价实的玻璃瓶。”大家的目光转向舞台一角，那里出现了主持人的身影。

他说完后，演员重换了一个玻璃瓶继续为台下的观众表演。也许刚才的尴尬还让演员心有余悸，刚一上手，瓶子又摔在地上碎了。观众的眼光又转回主持人。只见主持人两手一摊，无可奈何地叹了口气，说：“唉，这玻璃瓶的质量未免也太差了吧——掉在地上就碎。社会上假冒伪劣产品真是屡禁不绝啊！亲爱的观众朋友们，如果您要购买玻璃器皿的话，挑选一定要慎重啊！”台下响起一片热烈的掌声和由衷的赞叹。主持人的好口才，巧妙地挽回了演员两次的错误，使得演员顺利完成表演。



要点解析

很多场合常常会出现意外事件，如果不能妥善处理，就会使僵局持续下去，从而破坏现场气氛。这时不妨幽默一下，或许就能挽回看似无法挽回的尴尬局面。

如何应对故意挑衅者



经典案例

JING DIAN AN LI

最近韩作家的一部长篇小说又出版了，在全国引起了不小轰动。各大书店刚一上架，就被一抢而空。出版社应读者的要求不得不策划第二次出版。将一切看在

眼里的方作家却不以为然，他想韩作家不过是踩到狗屎运而已。这天，两位作家在一次庆功会上遇到了。

方作家来到韩作家面前：“几日不见，今非昔比啊！小说还火着呢？”韩作家也还礼道：“承蒙大家关照，还好还好。”

方作家笑了笑说：“近来太忙，兄台的大作还没来得及拜读，不过我很多看过的朋友都说小说不错。”

韩作家继续回礼道：“兄台抬举了，过奖过奖。”

“不过，他们也抱有很多疑问啊，比如你这本书跟之前的风格相差甚远。当然，你的书我还没有读，所以也不好发表评论，只是传达他们的意思。但对这个我很好奇，于是就问问你，这本书，究竟是谁替你写的？”

韩作家就等着他这句，笑着说：“哦，这可伤脑筋了，我也不大清楚是谁替我写的。不过，究竟是谁替你的朋友把这本书读完的？我也很好奇。”



要点解析

幽默的回敬，对“挑衅揭短”者也是一种应付之道。千万不可反唇相讥。在公共场所，若是控制不住自己的情绪而大发雷霆，一定会被人笑话的。

转移注意力，摆脱尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

一对夫妇结婚几年了还没有孩子，双

方的家长给了他们不少压力。他们四处寻医，却一直未果。现在一提到孩子的问题两人就感到十分烦恼。

不巧，一天，夫妇两人在街上碰到很久没见的老同学。大人忙着说话间，老同学的女儿突然发问：“阿姨你没有小宝宝么？以后有了小宝宝，一定要让我当他的姐姐。我会像个大姐姐一样照顾他的。阿姨，您什么时候生小宝宝啊？”

小女孩这么一问，老同学一脸尴尬，十分为难的妻子也不知道该怎么回答她是好。这时丈夫哈哈一笑，摸着小女孩的头说：“别着急当姐姐啊，小宝宝阿姨一定会生的，不是今年，就是明年，要不就是后年。那你做姐姐的该给小宝宝做出个什么榜样来呢？来跟叔叔说说。”丈夫的话不仅帮妻子解了围，巧妙地回答了小女孩的好奇，并且将小女孩的注意力转移了。



要点解析

尴尬是人们在生活中遇到处境窘迫、不易处理的场面时张口结舌、面红耳赤的一种心理紧张状态。在这种时候，如果能调整心态，急中生智，转移话题，可以化解你和他人的紧张气氛。如果能使人发笑，人们渐渐地也就会将刚才的尴尬场面忘掉，气氛也会慢慢恢复正常。

如何化解因突发情况造成的尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

古希腊大哲学家苏格拉底的妻子任性

而暴躁，经常当众给丈夫难堪。一次，苏格拉底正在给学生上课，这位夫人闯进课堂，破口大骂，把一桶水泼在正在教书的苏格拉底身上。全班学生目瞪口呆，苏格拉底的难堪可想而知。

可是，只见他愣了一下，随即诙谐一笑，幽默地说：“打雷之后，一定会下雨的。”一阵笑声，使这个“突发事件”造成的窘迫气氛顿时烟消云散。学生们被老师非凡的修养、机智和幽默所折服。



要点解析

幽默有趣的言谈，可以冰释一切烦恼和愁闷，还可以缓解气氛上的紧张和尴尬。在意味深长的“笑料”里，人们能够得到深刻的启迪。

外交场合的尴尬如何化解



经典案例

JING DIAN AN LI

一次，周恩来总理举行宴会招待外宾，厨师将笋片切成精巧的“卍”形花样。一位女士因看到笋片的形状与法西斯的标志“卐”近似，吓得惊叫起来。服务人员不知所措，一时气氛十分紧张。

周总理微笑着走过来，解释道：“卍是梵文，是万福万寿和吉祥如意的象征。如果它真是法西斯，咱们来共同把它消灭掉岂不更好！”说着，周总理夹起一片送进嘴里，宾主都释然而笑了。领袖的幽默，使沉闷的局面变成了轻松的欢宴。



要点解析

在外交上，幽默的口才本领显得尤为重要。具有幽默细胞的政治家、外交官可以使外交工作更加顺利，而拙劣的口才可能会给外交工作平添许多障碍。

只要幽默、玩笑把握得当，大多数人都拒绝不了它的“功效”。因为它能使人开怀大笑，舒展情绪，在笑声中淡化尴尬与窘迫。

如何应对突如其来的诋毁



经典案例

JING DIAN AN LI

纽约州的詹姆斯是一个很受欢迎的人物，也是总统候选人之一。在一次竞选的时候，他正集中精力想要说服台下的人们，突然有人在台下高喊“骗子”。在这种情况下，如果换作是你的话，你会怎么办呢？你会不理不睬吗？或者你会暗暗地叫警察把他揪走吗？这些都不是詹姆斯采用的办法。

机警的詹姆斯从容地说道：“如果刚才那位先生愿意告诉我他的名字，而不仅仅是他的职业的话，我想我很愿意听听他的意见。”

詹姆斯通过机智的应答缓解了场面上的尴尬，同时，他说出的话其实也是对“高喊者”的一种挑战和斥责。如果那位“高喊者”不能够回应詹姆斯，那么证明他的“高喊”只是瞎起哄而已。



要点解析

在现实生活中，有太多的不可预料的事情发生。如果处理不好这些突发事件的话，那么极有可能使自己陷入被动和尴尬的境地，给自己带来不少的麻烦。你所需要做的是不要被那些意料之外的突发事件所吓倒，也许它正为你提供了一个表现的机会。你需要先镇静下来，然后把它跟你的主题迅速联系起来，找到相应的应对策略。当你有足够的经验的时候，突发事件在你的眼里，跟平常的事件也就没有什么区别了。

站在对方的角度考虑问题



经典案例

JING DIAN AN LI

美国著名的哲学家爱默生有一天同他的儿子一起将一头小牛赶进牛栏。爱默生在后面推小牛，他的儿子在前面拽小牛。但是无论他们使多大的劲儿，小牛都执拗着站在原地不动。这下令爱默生父子尴尬不已，两个“大男人”，无论如何，都赶不动一头小牛。

他们家的爱尔兰籍女佣见到这种情景，笑着来帮助他们。她刚才在厨房干活，手指头上有盐的味道。于是她像母牛喂奶似的，把有咸味的手指伸进小牛的嘴里，让它吮着走进了牛栏。

爱默生一下子反应过来“为什么他和儿子没能把小牛赶进牛栏里”，因为他们在赶小牛入栏的时候，只想到自己的愿望，而是小牛也有自己的愿望。如果小牛

的愿望不能得以实现，它是不肯按照爱默生父子的意愿进栏的。由于爱默生父子没能站在小牛的角度去思考问题，所以，人和牛就只能互相“对立”着，场面尴尬也自然是情理之中的事情了。

动物尚且如此，更何况人呢？



要点解析

时间、场合不合适，交往对象不熟悉，都可能会造成尴尬的局面。当这样的情况出现时，就该想法将其化解掉。但说得容易，执行起来就相当困难了。尴尬的境况之所以难以解决，是因为每个人都固执己见，各有各的想法。越坚持自己的想法，就越不容易解决问题。如果试着站在对方的角度说话，也许就会轻松地解决问题。

如果一个人想要劝说另一个人去做某件事，在开口之前，最好先问问自己：“我怎样才能使他愿意去做这件事呢？”这样就会得到不一样的结果。

以“赎罪”式的自我调侃化解尴尬



经典案例

JING DIAN AN LI

有一次，十多年没见的老同学聚会。因为大家都是好朋友，所以说起话来直来

直去。有一位男同学打趣地问一位女同学说：“听说你的先生是大老板，什么时候请我们到大酒店吃一顿。”

他的话刚说完，这位女同学有点不安起来。原来这位女同学的丈夫前不久意外去世了，但这位开玩笑的男同学并不知道。旁边的一位同学暗示他不要说了，谁知这位男同学还要说。旁边的那位同学只得告诉他真实的情况，这位男同学感到非常尴尬。

不过他迅速回过神，先是在自己脸上打了一下，之后调侃地说：“你看我这嘴，十几年过去了，还和当学生时一样没有把门的。不知高低深浅，只知道胡说八道。该打嘴！该打嘴！”女同学见状，虽有说不出的苦涩，但仍大度地原谅了老同学的唐突。她苦笑着说：“不知者无罪。事情过去很久了，现在不提它了。”男同学便忙转换话题，从尴尬中解脱出来。



要点解析

人际交往中，常会出现尴尬的情况，如果能够及时调侃一下自己，既能博得大家一笑，还能为自己找到一个可以下台的台阶。就像故事中的那位男同学，他用调侃自己的方式，既打破了场面上的尴尬，同时也算是委婉地向对方说出了自己真诚的歉意。对方自然不会继续苛责下去，相反还会被这种“赎罪”式的自我调侃所打动，一笑置之。

说话尺度篇

——说话讲分寸，做人留余地

要想做一个交际场上的谈话高手，展现自己一流的口才，就不要在别人面前搬弄是非。对朋友的秘密一定要守口如瓶，而且不要总是一开口就口无遮拦。这样的人，才会被别人尊重，别人也乐意与之交往。

开玩笑要注意场合



经典案例

JING DIAN AN LI

某次饭局，十几个同事一起聚餐。席间，某部门的小刘说起了同事小王，说有一次小王喝酒喝得酩酊大醉，最后喝到了必须要家人亲自去接的地步。这个话题其实并没有什么大不了，小王好酒，这是所有人都知道的事情。可是，同部门的小李这时却接过了话题，开始调侃小王，他说：“难道小王那次真的是喝酒喝多了要家人去接？还是嫖娼被抓了，非得要家人亲自出马才行？哈哈。”大家听了小李的话后都笑了。

这明明是句玩笑话，可偏有人因喝得有点高，迷迷糊糊地把这句玩笑话给听岔了，当晚就把这段笑话当做真话，讲给了其他部门的同事听。结果第二天，公司里就传开了“小王因嫖娼被抓，要家人去接”的谣言。而且都说是听小王部门的同事说的，这就更增加了其可信度。

这件事让小王大为不快，后来经过反复核查，总算弄清楚了事情的原委。不过，从那以后，小王和小刘、小李的关系彻底破裂了。



要点解析

玩笑是我们生活中一种亲切而又美好的表达方式，玩笑更是人与人之间沟通和交流的一味调适剂。适当的玩笑，不仅可以增强彼此之间的情感，而且还可以使人的心情倍感愉悦。不过凡事总有个“度”，开玩笑也是。也许一句无心的话，但在别人听起来就很不舒服。遇到大度一点的，可能过一会就忘了，遇到小心眼的人，说不准以后，就会来揪说话者的小辫子。有些人开起玩笑来不管不顾，只顾自己与他人开心，而忽视了被开玩笑者的心情，这就犯了做人的大忌。

凡是精明的人，在与人开玩笑时都会把握住尺度，从而为自己留有余地。

玩笑过火，伤及自尊



经典案例

JING DIAN AN LI

某房产公司里的一位女员工叫小美，新婚不久就开始发福，体重比原来增加了三分之一。她为此感到苦恼不已，想着怎么减肥。

单位一位男同事的妻子叫小丽。有一天，小丽来公司给丈夫送东西，不料遇到了小美。她与小美是旧相识，见到小美，就大声对小美说：“哎呀，你怎么搞的呀？现在胖成这个样子，脸胖得都看不到眼睛了。再这样发展下去真的是不堪设想啦！”

在场所有人听了都大笑起来，而小美的脸色顿时沉了下去，没说一句话就转身离开了。等笑她胖的人都走了以后，小美再也压不住心中的火气，在房间里发起脾气。

小丽走了之后，她丈夫立即跟小美赔不是，场面搞得十分尴尬。后来，小美再也没有与小丽来往，包括与小丽的丈夫也很少讲话了。



要点解析

开玩笑要讲究原则、场合，随意开玩笑会伤害对方的自尊心。著名的语言大师卡耐基先生在分析“玩笑的轻重细节”时强调过，朋友间开玩笑要讲究个分寸。即使双方关系再好，开玩笑也要注意别太过火，避免恶语伤人的现象出现。

谎话不能编得过头



经典案例

JING DIAN AN LI

莉莉和朋友共同举办了一个英语沙龙，大家每周六的下午在约定地点聚会，用英语聊天、交友。

有一天，莉莉接到一位沙龙成员的电话，表示那个下午无法出席英语沙龙在某公园的聚会了。

对方说了很多理由，说她先生突然奉命出差去海南，她必须帮忙打包行李，并且还要赶到机场去给先生送护照，然后还要接孩子回家，所以无法出席那天的英语沙龙的聚会。可是谎言很快就被拆穿了。

莉莉主持沙龙聚会之前，她一时兴起跑去商场购物，结果看到那位成员和她的先生在优哉游哉地逛街购物，一点儿也没有准备要远行出差的迹象。

这么一来，那些参加英语沙龙的朋友都认为被耍了，他们的关系因此出现裂痕。莉莉说：“如果她只是说‘我今天下午有事无法参加’，那这根本就不是什么了不起的事。我们都是好朋友嘛，也都能理解。但是，像她这样无缘无故地编了一大套谎话，显然是不尊重我们，也不信任我们。那么，我们现在也无法信任她了。”



要点解析

不想参与活动并不代表就可以说谎，这样只会对朋友造成伤害，让人无法再信任你。所以在说谎之前，一定要三思其必

要性。要知道编造的理由被拆穿，反而会适得其反！

蜻蜓点水，点到即止



经典案例

JING DIAN AN LI

李东是新调到某车间的主任。他第一天上班，就发现车间里有一位员工迟到，但是他没有批评这位员工，而是找到另一位员工，向他打听这位迟到员工的情况。他从员工的口里得知：这位迟到的员工名叫胡兴国，经常上班迟到、早退。前几任主任都严厉批评过他，可是他依然死性不改。不过，他虽然在纪律方面表现得很差，但是工作效率却是整个车间中最高的。他经手的成品大多质量优良，每次质检部门抽检，都能顺利通过。所以没办法，前几任主任就只能选择忍。

第二天上班，李东发现，胡兴国上班又迟到了5分钟；中午早5分钟离开车间去打饭；下午下班铃声响前的10分钟，他已准备好下班。第三日也一样。

李东终于按捺不住了，他走到正在工作的胡兴国跟前，微笑着对他说：“干得不错嘛！小伙子。”

“哪里，哪里，瞎忙乎！”胡兴国谦虚地说。

“我觉得，如果你时间的观念和你的工作效率同样优秀，那么你将会成为一个完美的人。”李东以一种亲切、鼓励的口吻对胡兴国说。

之后几天，胡兴国依然迟到、早退，

而李东也不厌其烦的用同样的口吻、同样的表情，说着同样的话。他传达给胡兴国的意思很明显：我是新调来主任，我很在意纪律问题，但我不批评你，你自己领悟。

时间久了，胡兴国反而觉得过意不去了，心想：过去的主任都对我大发雷霆，这个主任咋这么好的脾气呢？

感到羞愧的胡兴国，终于决定在第三周星期一准时上班。站在门口的李东看到他，便以更愉快的语气和他打招呼，然后对换上工作服的胡兴国说：“谢谢你今天能准时上班，我一直期待这一天。这段日子以来你的成绩很好，如果你发挥潜力，一定会得优良奖。”

听到主任这么评价自己，胡兴国心里也感到暖暖的。从此以后，他再也没有出现过纪律问题了。



要点解析

俗话说：“过火饭不要吃，过头话不要说。”“话不要说绝，路不要走绝。”如果听话人是一个非常明白事理的人，你说的话就不必太重，蜻蜓点水，点到即可。因为对方就像一面灵通的“响鼓”，鼓槌轻轻一点，就能产生明显的反应。对这样的人，你何必用语言的鼓槌狠狠地擂他呢？

先得寸，再进尺



经典案例

JING DIAN AN LI

左师触龙，面对怒气冲冲的赵太后，先是问候了太后的身体，之后又向太后提

出了自己的健康建议。见太后怒色稍解，于是说：“我疼爱小儿子，希望能让他替补上卫士，来保卫王宫。”

太后说：“可以。你和我一样，也疼爱小儿子啊？”

触龙说：“是的，我比较疼爱小儿子。但我不认为太后您疼爱小儿子。”

太后说：“哦，是吗？大家都知道，我最疼爱长安君了。”

触龙说：“父母疼爱子女，就得为他们考虑长远。燕后出嫁以后，您很想念她，但您每次祭祀都会为她祷告说：‘千万不要回来啊！’难道这不是为她做长远打算，希望她生育的子孙，一代一代地做国君吗？”

太后说：“是这样的，没错。”

触龙说：“您把长安君的地位提得很高，又封给他肥沃的土地，却不让他趁现在这个时机为国立功，一旦您死了，长安君凭什么在赵国站住脚呢？所以，我认为您疼爱他，不如疼爱燕后。”

太后说：“说得有理！好吧，任你指派他吧！”



要点解析

心理学家认为，如果一个人在一开始，就接受了他人的一个微不足道的要求，那么这个人为了避免认知上的不协调，或想给对方以前后一致的印象，就有可能接受更大的要求。这就是“登门槛效应”对人的影响。

触龙在说服赵太后时，没有直接表明自己的意图，而是通过循序渐进的方式，

来说服赵太后。那么，在日常交际中，我们又该怎样运用登门槛效应呢？

1. 在与对方谈话时，不要直奔主题，可以找一个切入点，慢慢拓展。

2. 在交流中，可以采用以迂为直的策略，切勿急于求成。

3. 在双方交流中要懂得“先得寸，再进尺”的策略。

旁敲侧击的说话艺术



经典案例

JING DIAN AN LI

小宋是一位小学语文教师。他由于不满某些社会现象，爱发牢骚。甚至在课堂教学中，有时也甩开教学内容，大发其愤慨。很显然，他没有把自己定位在教师这个角色上。校长了解这种情况后，与他进行了一次交谈。

校长语重心长地对小宋说：“少年的心灵是纯真幼稚的，他们对许多事，缺乏了解和认识，所以我觉得，你和他们谈论‘时事’，还不如和我谈呢！我觉得他们会比较喜欢听你讲‘怎样振兴祖国’的话题。你说是吧，宋老师？”

小宋听了校长这一番暗示，羞愧地低下了头，从此以后，他再也没有在课堂上发过牢骚了。

试想，如果校长不把握说话的轻重，劈头盖脸地对小宋说“你这样做是缺乏修养的表现，不配做一个教师”，那么结果又会怎样呢？



要点解析

事情有缓急，说话有轻重。有些人在日常交际中，对问题缺乏理智分析，不考虑后果，说话没轻没重，以致说了一些既伤害他人，也不利于自己的话。这类说“过”了、说“绝”了的话，虽然有一些是言不由衷的气话，但是在对方听来，却很伤心。故常常引起争吵、嫉恨，甚至反目成仇。因此，说话要把握尺度，不用说得太露骨，给人留住面子。只要稍微做一点儿暗示，旁敲侧击，大家都会明白。如此一来，才能起到说话的原本目的。而且，这种方式也能显示出说话者说话的技巧和魅力。

顺耳、逆耳要视情况而定



经典案例

JING DIAN AN LI

李世民是中国封建社会少有的有为帝王之一。他有一个从来不怕杀头、说起话来直来直去的下属魏征，李世民对他是又爱又恨。

有一次，魏征又在早朝中触犯龙颜，李世民再也无法忍受了，于是退朝后，扬言要杀了魏征。长孙皇后知道这个消息后很着急，她知道李世民如此英明，一般是不会轻易杀人的，但是看他这次如此震怒，担心他真的会做让自己后悔的事。

在这种情况下，如果采用魏征一直提倡的“忠言逆耳”对他，恐怕会使事情变得更糟糕，于是长孙皇后决定，采用顺耳之言来规劝李世民。

长孙皇后对李世民说：“自古都是主

贤臣贤。只有君主开明，臣子才会直来直去地指出君主治理国家中的不足之处；只有君主开明，臣子才会敢于直抒胸臆，实事求是地说话。如今，魏征之所以敢于直言劝谏，这正是皇上英明的表现。”

听完长孙皇后的劝阻后，李世民觉得有理，立刻打消了杀魏征的念头。



要点解析

中国有句俗语：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”这句俗语被广泛运用到了中国人的日常生活当中，导致人们形成了一种错觉：对别人起劝阻作用的话，一般是难听的；不难听的话，不是对别人有利的话。

在这种思维模式下，人们劝说他人之时，往往抱着“只要有利于对方，就不怕对方无法接受”的思想去劝导。只强调动机的利他性，而忽略了别人接受过程的复杂性。这样即便暂时性地说服了对方，对方也会觉得是被迫的，而非是出于主观自愿。

因此，劝导别人的方式是十分重要的。方法对头，往往可以取得事半功倍的效果；方法不对头，往往事倍功半。你也许意识不到，方法的不当，恰巧抵消了动机和方案的优势。

劝解有度，说话有方



经典案例

JING DIAN AN LI

秦朝时，有个很有名的人叫优旃。有

一次，秦始皇要扩建御苑，养珍禽异兽，以供自己围猎享乐。大臣们虽然知道这是一件劳民伤财的事，但谁也不敢阻止。

这时优旃挺身而出，他对秦始皇说：“陛下这个主意很好，多养珍禽异兽，敌人就不敢来了。如果敌人从东方来了，陛下可以下令麋鹿用角把他们顶回去，就不用士兵了。”

优旃的话表面上是赞同皇上的主意，实际意思是说，如果按照皇上的主意办事，国力就会空虚，敌人就会趁机进攻。

聪明过人的秦始皇听后立刻醒悟，当着众臣子的面，不禁哈哈大笑了起来。最终，秦始皇按照优旃的建议，放弃了扩建御苑的决定。



要点解析

直言不讳地劝解他人，固然可贵，但有时并不可取。要让对方心悦诚服地接受自己的建议或主张，劝说者一定要揣摩透对方的心理，把握说话的尺度，选择适当的方式和词语，使对方接受。

探望病人的话要得当



经典案例

JING DIAN AN LI

老谢是一家国有企业的部门主管，他还有两年就可以顺利从企业退休，靠养老金颐养天年了。但是祸不单行，就在这年的年底，他由于胃病住进了医院。

老王是该国有企业的厂长，为了表示对下属的关心，他亲自买了一大堆东西，

去医院看望老谢。老谢见到企业领导亲自来看望，当然十分激动。但是老王的一句问话，却将双方推入了尴尬的境地。

原来，老王关切地询问了老谢：“您饭量可好？最近吃东西怎么样啊？”老谢忧心忡忡地说：“唉！不要谈它了！”

在外人看来，这确实是一句关切之语，但是在老谢看来，这无异于是一把利剑，深深地刺透了他的心。因为他病势沉重，最苦恼的症状就是吃不下饭。老王听到老谢这样的回答后，意识到了自己说错了话，但是他一向不善言辞，明知道自己错了，也不知道该如何是好，只能心里干着急了。



要点解析

一般而言，病魔缠身的病人会产生抑郁、焦虑、怀疑、恐惧、被动、依赖等一系列消极情绪和心理波动。此时，病人是痛苦的，如果探望者言语不当，会使他们的痛苦雪上加霜；反之，倘若探视者的语言运用得好，就会使病人精神振作，进而积极配合治疗，早日恢复健康。所以，探望者在探望病人时，不要过多谈论病情，以免加重病人的不良情绪。

口无遮拦是说话大忌



经典案例

JING DIAN AN LI

纪晓岚中进士后，当了侍读学士，陪伴乾隆皇帝读书。一天，纪晓岚来得很早。从长安门进宫，等了很久，还不见皇上到来。这时，他就同旁边的太监开玩笑

说：“老头儿怎么还不来？”话音刚落，只见乾隆已到了跟前。因为他今天没有带随从人员，又是穿着便服，所以没有引起大家的注意。皇上听见了纪晓岚的话，很不高兴，就大声质问：“‘老头儿’三字作何解释。”旁边的人见此情景都吓出了一身冷汗，纪晓岚也吃了一惊。纪晓岚灵机一动，战战兢兢地说：“万寿无疆叫做‘老’，顶天立地叫做‘头’，父天母地叫做‘儿’。”乾隆听了这个恭维自己的解释，才转怒为喜，不再追究了。纪晓岚这才把提到嗓子眼儿的心放了下来。



相信不少人吃过“口无遮拦”的苦头。往往说者无心，听者有意，有时候无心的一句话，就可能会引起他人莫名的误会，更甚者招惹是非，使自己成为受害者。

伤人之言少说



有这样一则寓言：

有位樵夫救了一只小熊，母熊对他感激不尽。有一天，母熊安排了丰盛的晚宴款待他。翌日早晨，樵夫对母熊说：“你款待得很好，但我唯一不满意的的就是你身上的那股骚臭味。”

母熊虽怏怏不乐，但嘴上却说：“作为补偿，你用斧头砍我吧。”樵夫照它的话做了。

若干年后，樵夫又遇到母熊，问：“你头上的伤好了没有？”

“斧伤痛了一阵子，伤口愈合后，我就忘了；不过，那次你说的话，我一辈子也忘不了。”母熊回答说。



摩洛哥有句俗语：“言语给人的伤害，往往胜于刀伤。”拿别人的缺陷取乐是不明智的，容易使人反感，引起矛盾和冲突。没有人能彻底忘掉别人对他的侮辱，即使那个人曾经有恩于他，或者他们曾经是好朋友。所有一切都无法弥补你在语言上对他人造成的伤害。另一方面，由于你伤害了别人的自尊心，你将结下宿敌。同时，也有损于你的社交形象。人们会认为你是个刻薄饶舌的人，对你产生反感、戒心，因而对你敬而远之。

既然如此，我们平时在与人交往谈话中，就要把握好说话的尺度，尽量避免触及别人的敏感区。

寒暄也要讲究度



外交家谈判前，总是用几句幽默的话进行寒暄，缩短彼此心理距离。1985年，邓小平接见美国一个青年代表团时，美国代表团成员很拘束。他们在接见中，先对邓小平身体表示祝愿，邓小平见状，巧借话题寒暄：“我常游泳，说明身体很好；我又常打桥牌，说明手指头还行。我是个

乐天派，天塌下来也不愁。因为天塌下来有高个子的人顶着。”美国青年客人听后都笑了，拘谨的气氛一下子就没了。



要点解析

寒暄语像打开谈话大门的一把钥匙，运用得当，就能轻松跃过门槛，登堂入室；可运用不当，就有吃闭门羹的可能。在寒暄过程中，一定要把握一个度，使寒暄恰到好处。那么怎样才能让寒暄发挥出好的作用呢？

首先，寒暄要富有情感。寒暄的过程中，应该用明朗的表情、热情的态度和对方交谈，要努力发挥个人魅力，给对方留下美好的第一印象。

其次，寒暄要看对象。对不同的人应使用不同的寒暄语。在交际场合，男女有别，长幼有序，彼此熟悉的程度不同，寒暄时的口吻、用语、话题也应有所不同。

再次，寒暄要看场合，在不同的地方使用不同的寒暄语。拜访人家时要表现出谦和，不妨说一句“打扰您了”；接待来访时，应表现出热情，不妨说一句“欢迎”。庄重场合要注意分寸，一般场合则可以随便些。

静坐常思自己过，闲谈莫论他人非



经典案例

JING DIAN AN LI

小尚在公司业务能力很强，经理准备

提拔他当业务副经理。但是同公司的另外一名员工小孟，也相当优秀。只不过，小孟在形象气质方面不如小尚。看到小尚春风得意的样子，小孟心里虽然很不爽，但是他知道自己的劣势在哪里，所以他告诉自己：“不要管那么多了，努力就是了！机会是留给准备充分的人。现在我的条件可能没有那么优秀，但是通过努力，我会成功的。”

三天后，任命下来了，成为业务副经理的不是小尚，而是小孟。这个结果，令小孟都感到吃惊，更不用说小尚了。这是为什么呢？

原来，在任命下来的前一天，小尚在卫生间与另一位同事小李说小孟的是非。他得意洋洋地对小李说：“这个业务副经理的职位肯定是我的。那个小孟，也不撒泡尿照照，自己是什么学历，敢和我争这个职位。哼，你看他那笨拙的体型，上楼都喘，而且穿着打扮还那么土。唉，和这样的人竞争，我都觉得寒碜！”小李也附和说：“是啊，这个职位肯定是你的，我就等着你请客咯。”

小尚可能是被兴奋冲昏了头，忘了隔墙有耳，居然敢在公司公共卫生间谈论这种话题。他对小李说的话，全部被正在上厕所的经理听到了。经理对小尚很失望。当小尚跑来找经理申诉时，经理把那天在卫生间里听到的话，全部都说了。小尚听后万分愧疚，但是，后悔也来不及了，因为他在经理心目中的地位早已不如从前。



要点解析

中国有句老话，叫“静坐常思自己过，闲谈莫论他人非”。这就是教导人们在生活中，做好本职工作，不要在背后对他人的事情说三道四。一个善于和别人交往，并受别人喜欢的人，必定是一个平日里说话有度的人，一个从不乱说别人闲话的人。

说闲话的人看起来是春风得意，但是周围耳目众多，你能说闲话，别人也能说。你的话传到了当事人耳朵里，叫其他人今后怎么看你呢？他们还会相信你吗？所以，千万不要让自己成为一个说闲话的小人。

因此，在日常生活中，我们要做到：

1. 时刻告诫自己，无论如何不要说别人的闲话。我们应多讲些别人的好话，常说些祝福人的话。

2. 不说闲话，同时也不要传播闲话。我们除了不要做“长舌妇”，若有人向你说他人的闲话，你要制止他。

珍视情谊，学会保守秘密



经典案例

JING DIAN AN LI

朋友之间诉说心事，一方面可以倾吐心中郁结，另一方面也可以增进感情，但前提是，一定要保守秘密。

你的朋友之所以将秘密告诉你，是因为他信任你，如果你随便把他的隐私告诉别人，就实在是有点过分了。通常人们将秘密告诉另一个人的时候，都会小声地

说：“我告诉你一个秘密啊，你可千万不要告诉别人。”那个人欣然同意。当那个人将你告诉他的秘密告诉别人时，他有可能也会悄悄地对另一个人说：“我告诉你一个秘密啊，你可千万不要告诉别人啊。”就这样，你的秘密一传十、十传百，成为了很多人都心知肚明的“秘密”。但话说回来，泄露秘密的人固然有错，可归根结底，还是你自己没有掌握好说话的度，没能在某些时候，管好自己的嘴。

小刘和小甜在同一家公司上班。一天，小甜偷偷告诉小刘，公司老总对自己有意思。小刘知道这件事之后，心里总是感到痒痒的，于是把这件事告诉了另外一位同事。

几天后，这个秘密成了公司人人皆知的事情，连老总都知道了。为了辟谣，老总专门挑了一个时间，对秘书有意无意地说了一句：“某某部门的那个小甜，太自作多情了吧，居然说我喜欢她。我怎么可能喜欢她？她也不自己掂量掂量。”

没过多久，老总的话在公司就传开了，大家没事干都小声嘀咕小甜的自作多情，说她想攀高枝想疯了。小甜感到非常羞愧，心里难过极了。最后，小甜找到小刘，狠狠地扇了她一个耳光，之后就辞职了。



要点解析

朋友之所以将他的隐私告诉你，就是因为信任你以及出于对友谊的珍视。但如果你不能为朋友保守秘密，就会使朋友受到伤害，也会影响到你们之间的友谊。因

此，无论何时，说话的时候一定要管好自己，把握说话尺度。除此之外，我们还需做到以下几点：

1. 不要随便将别人的秘密，作为自己与他人聊天的话题。你可能是逞一时的快活，但却会害惨朋友。

2. 自己在与别人攀谈时，要时时注意，如果涉及朋友秘密之类的话题，要尽量岔开话题，以免被别人“套话”，说漏了嘴。

3. 要用“换位思考”的方式想一想，多站在对方的角度考虑。

4. 最简单也是最实用的方法就是，不管自己好奇心有多强，试着尽快忘记朋友的秘密。

说话有度，“随便”少挂嘴边



经典案例

JING DIAN AN LI

说话一定要把握尺度，该委婉的时候一定不能直接，该直接的时候切忌扭扭捏捏。但还有一种情况在日常生活中非常普遍，那就是，当一个人向另一人征求意见时，另一个人不假思索地说“随便”。这到底是说话有度，还是说话无度呢？

小王所在的部门开会，讨论一个重要方案，大家纷纷发表意见。当轮到小王发表意见时，小王说：“随便，怎样都行。”部门主任听后，气得火冒三丈，他毫不客气地当着其他员工的面数落了小王一番：“什么是随便？同意就是同意，不同意就是不同意，随便是什么意思？这是我们部

门今年上半年的大项目，大家都一鼓作气，加班加点地努力工作。现在方案好不容易出来了，特意召集大家发表意见，你倒好，一句‘随便’了事。你未免也太没有责任心了吧！小刘那天问你，中午要不要和他一起吃饭，你来了句‘随便’。小陈开会前问你，喝茶还是喝咖啡，你说‘随便’。开会了，咱们该发表意见了，问你对方案有啥意见，你也随便来了句‘随便’。项目的事是随随便便就能了事的吗？我不想当着这么多人的面发火，可是小王你今天实在是太过分了。你好好反省一下吧！散会！”



要点解析

一些人总是喜欢一开口就对别人说“随便”，这样的人在别人看来显得很不够真诚。也有一些人，从外表上看，既老实又朴素，但一问他意见，他就说“随便”，这让人觉得，这人要么城府很深，要么毫无主见，要么就是缺乏责任心。

很多时候，人们想用“随便”来表示对别人的客气和尊重，结果却在无形中加重了对方的心理负担。因为听的人会想，你到底是同意呢，还是反对呢？在一些特定情景下，“随便”还会有鄙视和轻蔑的意味。看来，说话还真需要点技巧，说过了不行；说少了，也不行。那么，怎样对别人的意见做出反馈，才是最合适的呢？

1. 对于别人的意见和建议要适当做出反馈。

2. 当一个人向你征求意见的时候，直截了当地说出你的想法，比说“随便”

更能赢得对方的尊重。

3. 如果有自己的看法，却不想直截了当地说出来，你可以说：“我觉得这个方案还可以，如果再加一点……会不会比较好？”或者是“不过，这只是我的一点看法，不知道对不对，仅供您参考。”

批评要适可而止



经典案例

JING DIAN AN LI

某部队曾经发生过这样一件事。炎夏训练休息时，士兵小陈由于饥渴难耐，偷偷溜到厨房里，拿了一根黄瓜解渴。结果，被厨房的一名厨师给发现了，并将这件事告诉了相关负责人。晚上部队点名时，干部当众批评了小陈，说他偷吃黄瓜是严重的自私自利，是个人主义思想膨胀，并让他当着众人的面做检讨。小陈虽然很难接受这样的批评，但还是认了错，做了深刻的检讨。

事后，部队里无论批评谁，都要把他作为反面例子讲一遍。小陈的自尊心受到严重伤害，从此，他整天闷闷不乐，工作无精打采，由一个积极的士兵变成了消极的士兵。

如此一来，这个部队因为少了一根黄瓜，多了一个消极士兵。这到底是应该呢，还是不应该？小题大做，上纲上线，结果适得其反，事与愿违。



要点解析

心理学研究表明，一种批评如果反复

进行，就会失去批评的作用。有的人在批评他人时，以为自己占了理，就得理不饶人，批评个没完没了。其实这是最不高明的批评方法。

聪明的人在批评人时，总是“见好就收”，适可而止。注意：批评别人时，每次只提及一点或两点，切勿“万箭齐发”，让人难以招架。批评的问题太多会使对方难堪。批评的话也应点到为止。一经点明，对方已经听明白，并表示考虑或有诚意接受，就不必再说下去了。如果只图“嘴巴快活”，批评个没完没了，反而达不到目的。

说话尺度，学问大



经典案例

JING DIAN AN LI

《三国演义》第十九回“下邳城曹操鏖兵，白门楼吕布殒命”中关于刘备一言诛吕布的精彩描写，淋漓尽致地体现了说话尺度的精妙奥义。

吕布被曹操俘获，押在白门楼上。吕布趁曹操送陈宫下楼时，急忙对坐在上座的刘备说：“公为座上客，布为阶下囚，何不发一言而相宽乎？”刘备点了点头。

曹操上楼，吕布大呼：“明公所患，不过于布。布今已服矣。公为大将，布副之，天下不难定也。”

曹操征求刘备的意见，刘备只一言：“公不见丁建阳、董卓之事乎？”短短几个字，要了吕布的命。

曹操本有用吕布之意，刘备在这个节骨眼上，只说了一句话：丁建阳、董卓这

两个死于吕布手下的义父，你曹操不应当引以为戒吗？曹操乃何等聪明之人，焉有不明之理，即刻下令，将吕布赐死。



要点解析

刘备视曹操为对手，当然不愿意让头号猛将吕布去辅佐曹操。但是刘备的话又不能多，稍说漏嘴，便会让曹操识破自己的心事。刘备这一句话，一方面点明了吕布反复无常的致命伤，一方面又击中曹操多疑的弱点。刘备掌握“度”的水平可谓极高。

话不在多，在于精



经典案例

JING DIAN AN LI

中国有句古话叫做“祸从口出”，是说一个人说的话太多了，有时候就会招来祸患。中国人讲究大智若愚，有学问的人一般不乱讲话。只有那些胸无点墨又爱慕虚荣的人，才喜欢信口开河，大发言论。所以在研究说话艺术时，首先要学会“少说话”，也就是说话要言简意赅，不该说的话。有一句名言说：“宁可把嘴巴闭起来，使人怀疑你是浅薄的，也不要一开口，就让人证实你的浅薄。”

1975年，刘志坚被任命为军事科学院的政治委员。很快，邓小平把他叫去谈了一次话。

刘志坚赶到邓小平家时，看见张爱萍也在那里。他正在和邓小平聊天。刘志坚默默地坐在了旁边。邓小平和张爱萍谈话

的内容不是很多，但重点十分突出。军委决定让张爱萍担任科技人员的后勤部长。和张爱萍谈完，邓小平便把目光转向了刘志坚：“你去昆明，第一条，首先要把军队的工作搞好。”见刘志坚点头，他又接着说，“第二条，军队不能搞资产阶级派性。”刘志坚知道他的话是有所指的，当时昆明军区内部的派系斗争相当严重，对军队的破坏很厉害。“第三条，军队要同地方彻底脱钩。”

刘志坚深知这三条的重要性，便坚毅地点点头。

“还有什么问题吗？”见他们没有说什么，邓小平又说，“那就这样吧。”



要点解析

与别人谈话时，言语不在于多，而在于精，在于切中要害。所以，我们要记住这样一条原则，无论在任何地方和场合，都要尽量注意自己的说话方式，都要注意所说的内容、措词，力求达到言简意赅。决不多说无用的话，以免招来不必要的麻烦。

1. 对于能直接回答的问题，最好正面回答出来，而且切中要害问题，不要拖泥带水，不要多说无用的话。

2. 要用最凝练的话语，来表达自己的尽可能丰富的意思。但不要跟说古文一样咬文嚼字。因为交流沟通不是做学问，最主要的是让对方明白你的真实意图。

3. 说话要注意场合，不该你发言的时候绝不开口。要懂得什么话能说，什么话不能说，避免祸从口出。

谨慎自己的言行



经典案例

JING DIAN AN LI

战国时代，有一个叫中山的小国。一次，中山的国君设宴款待国内的名士。当时正巧羊肉汤不够了，无法让在场的人都喝上。而其中一名名叫司马子期的名士，非常喜欢喝羊肉汤，于是他问中山国君，能否再熬制一锅？中山国君想也没想，就当众嘲讽他：“不达目的不罢休啊！”在场的其他名士都不约而同地哈哈大笑了起来，他们都觉得司马子期是一个非常不识时务的人。没有喝到羊肉汤的司马子期很郁闷，被国君以及其他名士嘲笑了一番，他感到很失面子，便怀恨在心。后来他到楚国，成为了楚王的心腹。于是，在一个比较合适的时机，他对楚王提出了攻打中山国建议。中山很快被攻破，国王逃到了国外。

当他逃走时，发现有两个人拿着武器，跟在他的后面，便问：“你们来干什么？”

两人回答：“从前有一个人，曾因得到您赐予的一点食物而免于饿死，我们就是他的儿子。我们的父亲临死前嘱咐，不管中山以后出什么事，我们必须竭尽全力，甚至不惜以死报效国王。”

中山国君听后感慨地说：“仇怨不在乎深浅，而在于是否伤了别人的心。我因为一碗羊肉汤而亡国，却由于一点食物而得到两位勇士相助。”



要点解析

古希腊哲人苏格拉底说：人有双耳、双目、一口，那就应当多听、多看、慎言。言多易失。有时候，你本无伤人之意，却可能因为一句无意的话，伤害别人的自尊。一个人失去了金钱，尚可忍受；一旦自尊心受到损害，就无法预测他将会干出什么事来。所以，一时失言的你，很可能从此以后就为自己树立了一个敌人。因此，在日常交际中，一定要把握好说话的尺度，谨慎自己的言行。如果不是为了某种特殊需要，应尽量避免触及对方的敏感区，避免使对方当众出丑。必要时，可委婉地暗示对方的错处或隐私，给他造成一种心理压力。但不可过分，只需点到为止。

欲扬先抑的批评方式



经典案例

JING DIAN AN LI

某经理发现秘书写的报告有些不妥，他这样对秘书说：“小李，你的工作报告很不错，重点突出，思路清晰，有几处写得很有见地。看来你下了工夫。只是有几个地方有点小问题，有的数据不够准确，麻烦你再修改一下。你的文笔不错，相信你这次也一定能改出一个好报告来。”

秘书没想到经理不仅没有直接批评她，而且还表达了对她的期望和信任。这让秘书很感激，于是她用心迅速地把总结改好了。

柯立芝任总统期间，一天对女秘书说：

“你今天穿的衣服很漂亮，你真是一位年轻迷人的小姐。”女秘书受宠若惊，因为这是沉默寡言的柯立芝对她的最大夸奖。但柯立芝话锋一转，又说：“另外，我还想告诉你，以后抄写标点符号要注意一下。”

像柯立芝这样巧妙的批评方法，可以为批评营造良好的氛围，它能让对方在愉悦中接受批评。因为人在听到别人对自己的某些长处的表扬之后，再听到对他的批评，心里往往会容易接受得多。



批评要从别人的得意处谈起。也就是说，要采取一种欲抑先扬的批评方式。即在批评别人时，先找出对方的长处称赞一番，然后再提出批评，最后再使用一些鼓励性的词语。这种方法，使人认为你的批评是公正客观的——自己既有过失，也有成绩。这样就减少了因批评所带来的抵触情绪，可收到良好的批评效果。

恭维有度的说话艺术



富兰克林年轻时，在费城开了一家小小的印刷所。那时，他参加了宾夕法尼亚州的选举。在选举前夕，困难出现了。有个新议员发表了一篇很长的反对演说，在演说中，把富兰克林贬得一文不值。遇到这么一个出言不逊的敌人，是多么令人恼火呀！该怎么办呢？

富兰克林自己讲述道：“对于这么一

个新议员的反对，我当然很不高兴，可是，他是一位有学问又很幸运的绅士，他的声誉和才能，在议会里颇有影响。我知道自己绝不能对他表现出卑躬屈膝的样子，以换取他的同情和好感。于是，数日之后，我采取了一种适当的方法。我听说他的藏书室有几部很名贵又很少见的书，我就写了一封信给他，说明我想看看这些书，希望他能慷慨答应借我几天。他立刻答应了。我们的关系从此缓和了，后来成了好朋友。”



富兰克林用了一种不留痕迹的恭维方式，恰如春雨润物细无声，但是在缓和矛盾方面，起到了大作用。

人总是喜欢恭维的。即使明知对方讲的是客套话，心中还是免不了会沾沾自喜。这是人性的弱点。于是，日常生活和工作中，我们也都难免要说一些客套话，恭维别人。

但客套话是一把双刃剑，它既是交际中不可缺少的技巧，也是危险的手段之一。适当的客套话，真诚地表达，可以使事情顺利地进行，并且让人们记住礼貌而真诚的你；而如果客套话太多，恭维别人也是千篇一律、老生常谈，那只会增加对方的反感。

因此，客套话适当地少一些，恭维的话有“新意”，抓住其独特之处来进行委婉赞美，恭维之术就趋于完善了。而这样的恭维之辞，也最能打动人心。

而要做到恭维的话有新意，就要针对

不同人、不同场合、不同时间以及对方的情绪等综合地去考虑，这样就会找到最适宜的表达方式。

激将有度，奇效尽显



经典案例

JING DIAN AN LI

拿破仑不但用兵如神，而且巧言善辩、机智幽默。有次他的军队被对方军队打败，士兵士气低落，等待训斥。拿破仑满怀悲愤地说：“你们不应该随随便便丢掉自己的阵地！你们知道夺回那些阵地要付出多大的代价呀！”

士兵们惭愧地低下了头。拿破仑命令道：“参谋长阁下，请你在这两个军团的旗子上，写下这样一句话：他们不再属于法兰西军了。”

这下，全场一片哗然。把祖国的利益和自己的荣誉看得至高无上的士兵们羞愧难当，甚至有人跪下嚎哭道：“统帅，您再给我们一次机会吧！我们要立功赎罪，我们要雪耻啊！”

拿破仑见状，不禁神采飞扬，当众振臂高呼：“这才是我拿破仑的士兵，这才是战斗的英雄。”

此后，他的军队变得更加骁勇善战，立下了赫赫战功。



要点解析

从上面的故事里可以看到，拿破仑抓住士兵的内心，使用激将法让士兵的战斗能力倍增。试想，如果拿破仑只是一味气

愤，一味训斥士兵，那么他们非但不会重整旗鼓，反而会使士气越发低落。

在生活中，适度地运用激将法，让失败的人意识到自己的错误，并接受错误，进而让其看到自己肩上的使命，并肯定其才华，这样他就不难重振雄风了。

不过，一定要注重激将的对象和方法，有的人本来就不具有战斗精神，没有上进心，那么你的激将只能是对牛弹琴。所以一定要对症下药，看菜下饭。

和陌生人说话，要掂量



经典案例

JING DIAN AN LI

周小姐要去澳大利亚出差。登上飞机后，坐在周小姐旁边的是一个英国姑娘。周小姐是个开朗的人，便大大方方地与对方聊了起来。在交谈之中，周小姐询问对方：“你今年多大岁数呢？”

“你猜猜看。”

周小姐转而又问：“到了这个岁数，你一定结婚了吧！”而最终的结果是：对方居然转过头去，再也不搭理她了。一直到下飞机，她们两个人都没有再说话。



要点解析

周小姐与那位英国姑娘聊天不投机、不欢而散，主要是因为她不该过问对方的隐私。在国外，按照常规，对方是有权利拒绝回答此类问题的。所以，我们与陌生人交谈时，要把握以下分寸：

1. 不要打听别人的隐私。初次见面

就谈及对方的隐私，是交谈大忌。

2. 不要人云亦云。人们往往更喜欢那些有主见的人。因为许多事情不是它表面上所呈现的那样，需要我们去探求才能知道真理。

3. 不可重复啰唆。朴素诙谐的话语，能给人以快感，但是，不管多么新鲜诱人的话，若出现过频，就会大失光彩，使人觉得乏味。

4. 不要急于告辞。正确的告辞时间是谈话结束，并且对方对你很感兴趣之时，这会让对方萌生起一种期待能再次见面的欲望。只要你掌握了以上几点，初次交谈的成功率将会大大增加。

说话把握分寸，先要读懂对方



经典案例

JING DIAN AN LI

老陈和老张是同一个单位退休的员工，也是邻居。老张平时爱逗乐子，几天没有见到谁，一见面第一句就说：“你还没有死呀？”

对方也不计较，回一句：“我等着给你送花圈呢！”两个人哈哈一笑了事。

后来老陈因病住进了医院，老张去医院看望，一见面想逗逗他，又说：“你还没有死呀？”这一次，老陈立刻变了脸，生气地说：“滚，你滚！”把他赶了出去。老张丈二和尚摸不着头脑，不知道怎么回事。

其实，老张是因为没有读懂一个病人的心情。人家正在病中，心理压力很大，

你在病房里对着忧心忡忡的病人说“死”，显然是有失分寸的。其实，老张本来也是好意，想让对方开开怀，只可惜，好心办了坏事，才闹出了不愉快。



要点解析

“知己知彼，百战百胜”，这虽是一句古话，但仍可以运用到交谈中的口才技巧上。也就是说：要想把握说话的分寸，就要先读懂对方。因为面对不同性格、不同脾气、不同身份地位的人，需要运用不同的说话方式。而即使是同一个人，在不同时候、不同场合、不同心情下，所能接受的说话方式也是不同的。那么，日常生活中，我们怎样才能读懂对方呢？

1. 读懂对方的肢体语言。人们的心理状况，通常都会通过肢体语言表现出来。在与对方交谈的时候，我们要善于观察，然后加以判断，及时调整交谈方式。

2. 询问。一位沟通高手，绝对善于询问以及积极倾听他人的意见与感受。当对方行为退缩、默不作声或欲言又止的时候，可用询问引出对方真正的想法，了解对方的立场以及他的需求、愿望、意见与感受。

3. 倾听。当你通过询问了解了对方内心的想法后，可以运用积极倾听的方式，来诱导对方发表意见，进而使其对自己产生好感。

初次见面，说话要三思



经典案例

JING DIAN AN LI

与陌生人交谈，通常应寻找一个大家都感兴趣的话题。但有些人在谈话过程中，常常不注意自己的言行，或吹嘘，或胡乱言语，从不想想自己究竟在讲些什么，为什么要讲，怎么讲等。而讲话不思考、无准备，或文不对题、无的放矢，常常会给人一种浅薄之感，使人非常厌恶。

一个青年人参加同事举办的聚会时，与坐在身边的一位女士不断谈论自己父亲的权势。刚开始，这位女士勉强听着他的吹嘘，但这位青年说得越来越有兴致。女士厌烦到极点，只好说道：“能让我的耳朵休息会儿吗？”



要点解析

初次与人交谈，一定要三思而后言。为此，我们需做到以下三点才行：

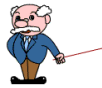
1. 每次说话之前，应对自己所要说的话稍作思考。这里有两层意思，一是知己知彼，即一方面设置自我“警戒线”，同时对对方的个性、爱好、兴趣等有个大致的了解。另一方面，对谈话本身有所准备，包括谈话的内容，提问的方式、语言、声调等。

2. 不要急于下结论。过早表态会使谈话“夭折”。

3. 表达自然。与人交谈时，只有用最自然的声音说话，才能真正打动人心。不要因为紧张而失真。同时语言表达要简单清晰，切忌啰唆。

4. 懂得倾听。人人都有表达的欲望，切忌滔滔不绝地讲话而忽视了倾听。

全国Mini-MBA职业经理双证班 (24年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

24 年正规管理类教育机构，中国第一代 MBA 教育机构，值得信赖！（+ 教授互动微信：122285053）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课. 咨询电话:13684609885

招生专业及其颁发证书：

| 认证项目 | 颁发双证（优秀毕业学员可免费升级 EMBA 学位证） | 学 费 |
|------------------------|-----------------------------------|--------|
| 全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班 | 高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国：工商管理 MBA 课程实战班 100% | 高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《人力资源总监》MBA 双证书班 | 高级人力资源总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《生产经理》MBA 高等教育双证班 | 高级生产经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《品质经理》MBA 高等教育双证班 | 高级品质经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班 | 总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证 | 高级 IE 工业工程师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |
| 全国《营销经理》MBA 高等教育双证班 | 高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《项目经理》MBA 高等教育双证班 | 高级项目经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班 | 高级市场总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班 | 高级酒店经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《人力资源管理师》MBA 双证书班 | 高级人力资源管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育证 | 1280 元 |
| 全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班 | 企业培训师高级资格认证+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《财务总监》MBA 高等教育双证班 | 高级财务总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《营销策划师》MBA 双证书班 | 高级营销策划师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《行政总监》MBA 高等教育双证班 | 高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《采购经理》MBA 高等教育双证班 | 高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《工商管理培训教师资格》双证班 | 工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |

| | | |
|---------------------|---------------------------------|--------|
| 全国《企业管理咨询师》MBA 双证班 | 高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书 | 1280 元 |
| 全国《经济管理师》MBA 高等教育双证 | 高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班 | 高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| 全国《生产运营管理师》MBA 双证书证 | 高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证 | 1280 元 |
| EMBA 高级企业管理人员课程 | EMBA 学位+EMBA 毕业 | 3580 元 |

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片, 毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知招生办确认, 以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) **优秀学员可免费升级EMBA学位证书**

(高级职业经理资格证书样本)



(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

| | | |
|-----|------|--|
| 方式一 | 支付宝 | 支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈) |
| 方式二 | 企业账户 | 企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行 |
| 方式三 | 中国银行 | 卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行 |
| 方式四 | 邮政储蓄 | 卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行 |
| 方式五 | 工商银行 | 卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行 |
| 方式六 | 农业银行 | 卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处 |

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户), 收到学费当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451-88342620

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【微信客服】122285053

【微信公众号】MHJY1998

你该充电了! 请参加24年热招:经理培训课

♥全国Mini-MBA《职业经理》双证班♥



你该充电了! 中国第一代管理教育机构—美华教育 火热招生