第一图书网, tushu007.com

<<有话要会说>>

图书基本信息

书名：<<有话要会说>>

13位ISBN编号：9787563921065

10位ISBN编号：7563921060

出版时间：2009-7

出版时间：北京工业大学出版社

作者：博文

页数：276

字数：230000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

说话，很容易，但要说得好，说得巧，会说别人爱听的话，能说解决问题的话，就不容易了。
孔子说：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。
”放到个人身上，是不是可以说，说话关系到你职业生涯的成败，甚至关系到你一生的荣辱沉浮呢？
有话要会说，这是说话的最高境界，对身处职场的人来说，这是一个最要解决的问题。
在职场中，有些人有高学历的文凭和兢兢业业的工作精神，但就是因为不会说话。
总说一些别人不爱听或不合时宜的话，结果让自己老处在领导不待见、同事不喜欢的尴尬境地。
相反，有些人没有文凭，工作能力也一般，但是就因为他有一张好嘴会说话，能把话说到位，因此让领导喜欢、同事拥戴，结果做什么事情都顺风顺水，表扬、赞誉、升职、加薪接踵而来。
通过这样的对比，不得不让人发出“说得好，命就好”的感叹！
会说话，就是有口才，对于职场白领来说，口才能够决定你人际关系的顺畅、业绩的建立、职位的提升。
不掌握口才艺术、不锻炼说话的本事而造成的危害和损失，在现实中比比皆是。
拙嘴笨舌的人，即便有较好的客观条件和强烈的主观愿望，但由于不善于表达，反而会把事情做砸。
能说会道的人则在职场上如鱼得水。
他能够从容自若地与各色人士巧妙周旋，与各类商务伙伴有效地进行沟通；他可以口吐莲花，把要推销的商品介绍得人见人爱；他可以不辱使命，在谈判桌上赢得全局的主动；他可以“良言一句三冬暖”，使自己的下属热血沸腾，团结一致，唯其马首是瞻……

第一图书网, tushu007.com

内容概要

说话不仅仅是表达和沟通的工具，更是职场生存与发展的重要手段，因此掌握说话的艺术和技巧至关重要。
通过对本书的研读，希望你能拥有杰出的口才，在竞争残酷的职场中游刃有余，改善自己在职场的境遇，获取更大的成功。

<<有话要会说>>

书籍目录

上篇　职场说话的艺术　第一章　能说会道要有基本功　　提高口才能力的四个要点　　克服说话胆怯心理　　如何使语言简洁高雅　　如何积累说话的材料　　怎样说话又清楚又流利　　怎样使自己的声音更完美　　口才是学识的标尺　　怎样培养说话的幽默感　　说话的表情也很重要　　说话时如何妙用手势　　耳、眼、口大调动　第二章　烧香看神，说话看人　　怎样对不同个性的人说话　　下属怎样和上司谈话　　老板如何与员工谈话　　普通人如何与名人谈话　　以变应变　　酒桌上如何说话　　男士怎样同女士交谈　　最难莫过谈自己　　自我介绍的艺术　第三章　找准时机再开口　　有效的沟通从“听”开始　　学会“听而不厌”　　听来的商业秘密　　多把机会留给别人　　真正厉害的人大多是城府很深的　　听人讲话的个技巧　　边听边看，洞悉心灵　　多看多听少开口　第四章　说话要符合自己的身份　　老板说话应具备哪些特点　　怎样说话才有权威感　　发出指令的技巧　　说话幽默的老板受欢迎　　掌握争辩的技巧　　弄清对方说话的要点　　讲话应当看场合　　言行举止符合身份　　社交场上讲话的基本原则　第五章　做一个让人心悦诚服的“说客”　　要说服先了解　　说服要有耐心　　对不同类型的人用不同的说服法　　如何探察部下的真心话　　能令人平心静气的场所最适宜　　与“闷葫芦”交流的五个方法　　人性化的互动　　尽量抓住闲谈的机会　第六章　软硬兼施的批评技巧　　对违规者该骂就骂　　斥责时应遵循的原则　　如何告诉部属：“你错了”　　指责批评七留意　　斥责，只是一种发泄　　批评艺术条　　不要让员工下不了台　　批评还须因人而异　　如何处理与员工的矛盾　第七章　煽情励志靠口才　　真诚赞美的价值　　一开口就叫出别人的名字　　委派任务的技巧　　让下属为最后的努力冲锋　　激励下属的责任心和积极性　　会场上调动下属情绪的妙法　　鼓励下属的反面意见　　怎样使用激将法　第八章　与上司说话如何把握　　如何与上司进行私下谈话　　与上司交谈中的忌讳　　向上司汇报工作的技巧　　报喜报忧有讲究　　如何指出上司的工作过错　　向上司推销自己的“点子”　　抓住与上司闲谈的机会　　如何对付上司的过分赏识　　接受上司的批评应坦然　　如何开口向上司要求升职加薪　第九章　不是什么话都可以脱口而出　　怎样说出令人高兴的话　　“丑媳妇也要敢见公婆”　　说话的七大尴尬　　不要谈论别人的短处　　少和人争辩　　得意之事藏肚中　　吹牛拍马非正道　　如何对人进行忠告　　戏谑也要有本领　　答应了别人的事，就要践行　　不要口是心非　　废话少说　第十章　开会——展现口才的最佳场所　　开会说话的八大技法　　如何对员工训话　　即席演说的语言技巧　　讲话怎样开好头　　主持人的戒忌　　如何对付扰乱会议的人　　灵活应对会议中的冷场　　引导会议得体　　善于总结会议下篇　商务口才必知技巧　第十一章　商务谈判怎样开口说话　　商谈技巧千变万化　　谈判者的谈吐与形象　　谈判前说话的准备　　摸清对手的底细　　制订多个不同的谈判方案　　制订灵活的应对策略　　如何开始谈判　　切莫透露商业情报来源　第十二章　舌战群英　　如何在谈判中占上风　　商务谈判制胜的原则　　谈判中的策略和技巧　　营造气氛：给对手一个女子的感觉　　一个唱红脸，一个唱白脸　　商务谈判语言的六种技巧　　言简意赅，通俗易懂　　如何与大公司谈判　　谈判中如何巧妙提问　　谈判中如何应答　第十三章　谈判中的双赢说服术　　做朋友又做生意　　把细节谈清楚　　微笑着讨价还价　　让一步才能进一步　　坚持自己的主张　　原则问题不让步　　对手不同，招数不同　　如何拒绝对手　　一针见血的“直觉杀手”　第十四章　以商务语言艺术谈出好价钱　　开口报价的学问　　如何讨个好价钱　　不怕不识货，就怕货比货　　投石问路提问术　　打好手中的　一张牌　　报盘的语言艺术　第十五章　达成协议的说话艺术　　哀语求合作　　如何对付强硬对手　　说话要见好就收　　细致推敲备忘录　　打破僵局的七大方法　　打开重谈的大门　　对付事后诸葛亮　第十六章　与客户语言交锋的绝招　　与客户商谈的技巧　　不与“财神爷”辩论　　应付客户胡搅蛮缠的七个技巧厂　　以多种口吻介绍商品　　不应装成“老油条”　第十七章　用语言搞定你的客户　　让舌头显才智　　信心百倍才能有问必答　　选择与客户接近的话题　　怎样和客户打招呼　　如何与客户轻松交谈　　遭到拒绝如何给自己圆场　　说服不同年龄顾客的妙法　　说服不同性格顾客的妙法　　趁热打铁才能成功　　介绍商品的三大依据　　怎样谈出好价钱　　主动进攻，一锤定音　　把钱揣进兜里　　让顾客回头的常备说辞　第十八章　推销高手的口才修炼　　推销前的准备工作　　练好推销的个口技　　调整好推销语言　　以冷激热　　情理诱导　　意向导购　　现身说法　　进逼促

第一图书网, tushu007.com

请　恭维求教　以老荐新　促成默认　断其念想　以质论价　激励敲盘　化解疑虑　类比促销

章节摘录

第二章烧香看神，说话看人怎样对不同个性的人说话天性、环境、教育的不同，每个人都具有不相同的脾气。
有的人随着天性本能地发展，有的人对天性加以悉心地修养，所以，没有两个人的脾气会相同的。
处世待人，只知道一般人的共同心理是不够的，应该要深入地研究各人特具的脾气才行。
人的脾气分析起来，错综复杂，不过，心理学家根据心理倾向，根据人的性向，把个性分为内向和外向二大类。
什么是内向呢？
内向是比较静默一点的人，喜欢把自己的思虑和情绪向内观看。
诗人、音乐家一类的人往往属于这种类型。
至于所谓外向，是指那些好动的人，不注意自己的内省工作，一味侧重对外的表现。
我们常称为精明能干的那些人，例如决断干脆的经理，口齿伶俐的推销员，就是属于这一类型的人。
内向人的特征，是不爱多谈话，即使是说起话来，也是正经的，从来不敷衍的人，就是得罪他人也在所不计。
容易受窘，行动往往不很敏捷，写作出来的东西比嘴里说的要来得流利，这种人意志容易动摇，而且时常一个人在踌躇。
明白了内向人的特征，对待这种类型的朋友，就得迎合他的心理去应付，例如他是不苟言笑的，那么就不要经常和他说笑话，相反地应该多跟他说些正经事。
如果是容易发窘，你不必当着大庭听众之前，替他介绍。
如果他是喜欢人们鼓励和嘉奖的人，你对他一切都赞赏的话，一定可以得到他的好感。
如果他好静而不好动，那么不要时常劝他活跃。
朋友不喜欢听人指挥的，你也别用命令的口气去使唤他。
现在，你明白了内向人的个性，接下来我们应该来谈谈外向型的个性，先来看看外向人的特征是什么？
这种人时常放声大笑，落落大方，动作迅速敏捷，说话流利，不在意小节，喜欢交朋友，而且朋友也愿意和他接近。
气度较宽大，有坚毅的判断力，一经决定了之后，不会随便改变宗旨，这种人很少忧虑，常是愉快地生活着。
还有喜欢表现，喜爱运动。
外向的人总少不了上面这些脾气，应付这种人，只要了解他的个性，便容易同他交往。
同这种人交往，切忌下面几点，不要见了他的面挂着沮丧的神情。
不可跟他迟疑不决，他有事请求你，你立刻就要给答复，切莫支支吾吾。
你不要表现出气度狭小让他感到不悦。
谈话也要干脆爽直，避免唠唠叨叨。
下属怎样和上司谈话这里让我们谈谈，你与上司和那些社会地位比你高很多的人如何交谈吧。
跟一般人谈得来固然很好，谈不来，也不会对你的生活有多大的影响。
可是跟你的上司谈话，成功或失败，不只影响他对你的观感，而且也同时影响到你的职业与工作。
在事务上和社交场合，最容易使我们紧张的就是和那些地位在我们之上的人交谈了。
好像我们的前途，都由这些人把守着，他们可以让我们通过，也可以不让我们通过。
特别在那些制度不健全的单位里面，人事的影响常常是低级职员整天伤脑筋的难题。
不过单从“口才”这个角度上看去，传统的，对上司一味奉承和附和的办法，并不一定能给你的上司良好的印象。
因为你首先就把你的人格降低了，你不能用这种卑微的身份，换取你上司的重视与尊敬。
我个人的主张，同时也是我个人的做法，面对我们的上司，绝不采取一种“叩头”的政策。
不要被他的地位或权威所吓倒，以为我们除了谄媚和驯服之外，什么也不能做。
自然，我们也不必特意地表示“不在乎”的样子。

我们既保持自己独立的人格，亦不妨碍我们表示对他的尊敬。
我们对上级的意见自然应该加以重视，因为他们在事务与工作上负着领导的责任。
而且，可能他们在学识与办事经验上，也较我们优越。
但是，在必要的场合，我们也不要害怕表示自己的与他们不同的观点。
只要我们的态度是有礼的、谦恭的，忠实地说出自己的看法，反而比一味奉承谄媚、随声附和，更能得到对方的重视。
要知道，他即使是一个很喜欢在下属面前摆架子的人物，但同时，为他的事业上的利益打算，他更需要一些确有见地的忠实可靠的助手而不是那些司空见惯的应声虫。
一味奉承和随声附和，实在是一种不老实的行为，严格说起来，是一种欺骗，对业务的进行，可能带来巨大的损害。
如果他是一位有才能的人，他一定深知这一点。
如果他是一个昏庸的人，那他就像一个喝醉酒的船长一样，你对他一味奉承和随声附和，也一样不能保证你的安全。
一切昏庸腐朽的人物与制度，必然要和船只在一个醉酒的船长的指挥之下航行一样，它的颠覆，是迟早的事。
如果你有足够的聪明与相当的才能，赶快及时地另外寻找一个值得你贡献你的精力与才智的地方吧。
同时有一点你也应该知道：不要把你的上司，只当做是你的上司。
要记住，他除了是你的上司之外，他同时还是一个人。
作为一个人，他也同你一样，需要和朋友们谈谈各式各样的问题。
如果你能够使他相信你并没有打算通过一种私人的关系来影响职务上的决定，他或者也很愿意把你当做一个朋友，和你谈谈他的孩子，或是周末如何消遣的话题。
也有一种开明的上司，他能特别平易近人地主动地来跟你接近。
用种种方法消除下属对他的畏惧与隔膜，鼓励下属向他提出忠实的意见，在私生活上，他又愿意对他的下属，至少和几个重要的助手打成一片。
面对着这种人，犹如面对着一个口才很好而又自动地找你谈话的人。
除了老老实实地说出你想说的话之外，你还需做什么呢？
你还能够细心地注意到他们的言辞风采，把握他们的声调表情，因为你可学习他们的口才。
老板如何与员工谈话与员工私下谈话，谈话与工作有关无关并不重要，目的只有一个，就是让员工感受到自己对他的重视，让他更好地为自己工作。
和员工私下谈话，尤其是和重要员工进行私下谈话，是老板与员工笼绍感情的重要方式之一。
运用得好，甚至能起到奖金起不到的作用，而如果当老板的掌握不好，反易是被员工瞧不起。
与员工私下谈话，虽然不必像开会那样一本正经、字斟句酌，但也有一些禁忌。
1.说话要负责任，不能乱开空头支票虽然和员工私下谈话，没有第三者在场，但作为老板，你和员工说的每一句话，都应该有理有据，都应该负责任。
不能说过就忘，私下说的和会上说的相矛盾。
这样会让员工对你的认识产生矛盾，认为你当老板的说话不负责任，对你的话也就可听可不听了。
以后你采取的措施，也就起不到应有的激励或警告作用。
2.切忌在员工面前说是非虽然你千叮咛、万嘱咐，告诉员工这是咱俩的私下谈话，别透漏出去，但保密工作能做得这么好吗？
保险起见，不要在张三的面前表扬张三、贬低李四，尤其是与工作无关的事情，更要少谈为妙，以免让员工以为老板和一般爱饶舌的家庭妇女无异。
3.说话要讲究根据，讲究分寸和员工私下谈话，只是谈话的场所、方式有所区别，其要注意的事项与大会讲话没有大的区别。
和同学、朋友在一起，讲话可以随便一些。
但和员工在一起时，没有根据的话不可以乱说，无论是工作方面的，还是涉及个人方面的。
因为你的身份特殊，你是老板，你随便说说的话，在员工的耳朵里就有含义了。
4.保持距离私下和员工相处，俨然和员工是朋友，是兄弟，而到了工作场合，又摆出一副老板拒人于

千里之外的姿态，员工如何分辨哪个才是真正的你，让员工无所适从。
公开和私下要保持一致的处世风格，一致的行事作风。
5.别利用员工私下的谈话虽然这样的老板为数不多，但也没有绝迹。
他们和张三私下谈话，套出张三对李四的不满，然后又利用张三口中说出的李四的缺点，去打击李四。
这样的老板其实是最拙劣的老板，他们成功地让自己的员工内讧。
这方面成功，另一方面，让员工努力工作这一方面，自然就失败了。
老板和员工是平等的，这是在人格上，在职责、地位上，两者是有区别的。
老板应该时刻记住这种区别。
和员工私下谈话，不必太官腔，太严肃，太正式，但你仍然是老板，有些话，当老板不能说的，你就不能说。

编辑推荐

《有话要会说:职场生存必需的说话艺术》编辑推荐：如何说别人爱听的话，说解决问题的话，对身处职场的人来说，是一个极为重要的问题。
说话关系到你职业生涯的成败，甚至关系到你一生的命运。
只有做到“ 有话要会说 ”，才能达到说话的最高境界。
《有话要会说:职场生存必需的说话艺术》分上下两篇，上篇：职场说话的艺术；下篇：商务口才必知技巧。
其内容具有很强的针对性，对于职场内涉及的交际、应酬、公关、谈判、管理等需要施展说话技巧的环节，逐一进行了精当的讲述，新鲜生动的语言中充满了智慧的点拨和启迪，使你能够从中领悟到职场口才的精妙和实用。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com