

为人处世 说话有技巧

河南科丽奥高新材料有限公司
综合办公室

- 语言是人们交流思想、感情的主要手段，说话的方法，可以决定人们彼此间的评价以及洽谈事情的成功与否。因此我们可以说，不论你所从事的工作是何种性质，与人说话的方法都是促成事业成功的重要关键之一。
- 懂得说话的方法，我们不仅能判断自己的想法是否合情合理，同时也能让别人对我们有一个深刻的印象。如此日积月累，自然能在人群中树立起自己良好的声誉，当然，这和我们事业的成败有着密不可分的关系。

一组说话技巧让你少奋斗二十年

说话很有学问的，同样的事，同样的话，颠倒一下次序，调整一下语气，或者换个场合等，都会达到不同的效果，让我们来学学说话的技巧。



- 赞美行为而非个人

举例来说，如果对方是厨师，千万不要说：你真是了不起的厨师。他心里知道有更多厨师比他还优秀。但如果你告诉他，你一星期有一半的时间会到他的餐厅吃饭，这就是非常高明的恭维。

- 透过第三者表达赞美

如果对方是经由他人间接听到你的称赞，比你直接告诉本人更多了一份惊喜。相反，如果是批评对方，千万不要透过第三者告诉当事人，避免加油添醋。

- 客套话也要说的恰到好处

客气话是表示你的恭敬和感激，所以要适合而止。有人替你做了一点点小事，你只要说谢谢，对不起，这件事麻烦你了。至于才疏学浅，请阁下多多指教，这种缺乏感情的客套话，就可以免了。

- 面对别人的称赞，说声谢谢就好

一般人被称赞时，多半会回答“还好”或是以笑容带过。与其这样，不如坦率接受并直接跟对方说“谢谢”。有时候对方称赞我们的服饰或某样东西，如果你说这只是便宜货，反而会让对方尴尬。

- 有欣赏竞争对手的雅量

当你的对手或讨厌的人被称赞时，不要急着说“可是”，就算你不认同对方，表面上还是要说：“是啊”，显示自己的雅量。

- 批评也要看关系

忠言未必逆耳，即便你是好意，对方也未必会领情，甚至误解你的好意。除非你和对方有一定的交情或信任基础，否则不要随意提出批评。

- 批评也可以很悦耳

批评别人切记不能态度恶劣，比较容易让人接受的说法是：“关于你的…，我有些想法，或许你可以听听看。”

- 时间点很重要

千万不要在星期一早上，几乎多数人都会星期一忧郁的症状。另外也不要星期五下班前，以免破坏对方周末度假的心情。

- 注意场合

不要当着外人的面批评自己的朋友或同事，这些话私底下关起门来说就好。

- 同时提出建议

提出批评之外，还应该提供正面的改进建议，才可以让你的批评更有说服力。



- 避免不该说出口的回答

像是“不对吧，应该是…”这种话显得你故意在找碴。另外，我们也常说“听说…”，感觉就像是听道听途说得来的消息，有失得体。

- 别回答果然没错

这是很糟的说法，当对方听到这种响应时，心中难免会想：你是不是明知故问啊？所以只要附和说：是的！

- 改掉一无是处的口头禅

每个人说话都有习惯的口头禅，但会容易让人产生反感。例如：
你懂我的意思吗？你清楚吗？基本上… 老实说…

- 去除不必要的杂音

有些人每一句话最后习惯加上“啊”等语助词，像是“就是说啊”、“当然啦”，在比较正式的场合，就会显得不够庄重稳重。

- 别问不熟的人为什么

如果彼此交情不够，问对方为什么，有时会有责问、探人隐私的意味。例如：你为什么那样做、你为什么做这个决定，这些问题都要避免。

- 别以为每个人都认识你

碰到曾经见过面，但认识不深的人时，绝不要说：“你还记得我吗”万一对方想不起来，就尴尬了。最好的方法还是先自我介绍：“你好，我是×××，真高兴又见面了。”

- 别问对方你的公司是做什么的

你在一场活动遇到某个人，他自我介绍时说自己在某家公司工作。千万别问：“你公司是做什么的”，这项活动也许正是他们公司举办的，你要是不知道就尴尬了。也不要说“听说你们做得很好”，因为对方可能这季业绩掉了3成。你应该说：你在公司担任什么职务？如果不知道对方的职业就别问，因为有可能他没工作。

- 拒绝也可以不失礼

用餐时，若主人推荐你吃某样你不想吃的东西，可以说：“对不起，我没办法吃这道菜，不过我会多吃一点...”让对方感受到你是真心喜欢并感谢他们准备的食物。如果吃饱了，可以说：“这些菜真好吃，要不是吃饱了，真想再多吃一点。”



- 不要表现出自己比对方厉害

在社交场合交谈时，如果有人说他刚刚去了纽约一星期，就不要说上次你去了一个月，这样会破坏对方谈话的兴致。还不如顺着对方的话，分享你对纽约的感觉和喜爱。

- 不要纠正别人的错误

不要过于鸡婆地纠正别人的发音、文法或事实，不仅会让对方觉得不好意思，同时也显得你很爱表现。

- 不懂不要装懂

如果你对谈话的主题不了解，就坦白地说：“这问题我不清楚。”别人也不会继续为难你。如果不懂还要装懂，更容易说错话。

- 掌握1秒钟原则

听完别人的谈话时，在回答之前，先停顿1秒钟，代表你刚刚有在仔细聆听，若是随即回话，会让人感觉你好像早就等着随时打断对方。

- 听到没有说出口的

当你在倾听某人说话时，听到的只是对方知道、并且愿意告诉你的。除了倾听，我们还必须观察。他的行为举止如何、从事什么工作、如何分配时间与金钱。

- 选择合理时机

当你有事要找同事或主管讨论时，应该根据自己问题的重要与否，选择对的时机。假若是为个人琐事，就不要在他正埋头思考时打扰。如果不知道对方何时有空，不妨先写信给他。

- 微笑拒绝回答私人问题

如果被人问到不想回答的私人问题或让你不舒服的问题，可以微笑地跟对方说：“这个问题我没办法回答。”既不会给对方难堪，又能守住你的底线。

- 拐弯抹角回绝

许多社交场合，喝酒总是无法避免。不要直接说：“我不喝酒。”扫大家的兴。不如幽默地说：“我比较擅长为大家倒酒”。

- 适可而止的问话

有些问题，当你得不到满意的答复时，是可以继续问下去的，但有一些问题就不宜再问。

凡对方不知道或不愿意让人知道的事情都应避免询问，问话的目的在于引起双方的兴趣。若能令答者起劲，同时也能增加你的见识，那是使用问话的最高本领。

- 先报上自己大名

忘记对方的名字，就当作是正式场合，向对方介绍自己的名字或拿出名片，对方也会顺势报上自己的大名和名片，免除了叫不出对方姓名的窘境。

- 不当八卦传声筒

当一群人聊起某人的八卦或传言时，不要随便应声附和，因为只要说出口的话，必定不会传到当事人耳中。最好的方法就是不表明自己的立场，只要说：“你说的部份我不太清楚。”

- 下达送客令

如果你觉得时间差不多该结束谈话或送客，但对方似乎完全没有要起身离开的意思，可以说：“不好意思，我得打通电话，时间可能有点久…”，或是：“今天真的很谢谢你来…”。你也可以不经意地看看自己的手表，让对方知道该走了。



- 让对方觉得他很重要

如果向前辈请求帮忙，可以说：“因为我很信任你，所以想找你商量…”让对方感到自己备受尊敬，而不能用命令的口吻去要求别人为你做些什么。

- 直接描述现状

和部属意见不同时，不要直接批评，而要说明不同点在哪。就具体时间的具体情况区别对待，说明事件的具体特征、原因、经过及结果，这样才能更好的解决问题。

•寻求解决

如果部属绩效不佳，应该要询问他可以如何解决，不要采取威胁态度。目的在于帮助对方找出解决问题的方法，而不是单方面施压，给对方带来心理压力。

• 主动表达帮忙

如果一时之间无法解决部属的问题，不要说“这种事先不要来烦我”而是告诉他“我知道有谁可以帮忙”，这样既可以忙自己的事，有可以帮助对方解决问题。

- 说话语气要平等

即使是工作中的上下级关系，说话的时候也不能给人一种高人一等的感觉。上级切忌说“我有十几年的经验，听我的就对了。”比较好的说法是：“这方法我用过，而且很有效，你要不要试试看？”

- 弹性接纳部属意见

即使你心有定见，也不要对部属说：“这些建议都考虑过了，不必再多说。”还是应该给部属机会，对他说：“关于这个问题，我已有了腹案，不过仍想听听你的看法。”

卡耐基曾经说过，一个人的成功，约有**15%**取决于知识和技能，**85%**取决于沟通----发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。的确，善于沟通的人，往往令人尊敬、受人爱戴、得人拥护！

谢 谢！