

销售人员要遵循“顾客永远是对的”的原则，从客户的角度看待问题，理解客户的难处，客户说“不”肯定有他的理由，不能为了自己的利益而给顾客施压。在推销时要给客户和自己都留有余地，这样不仅能获得客户的好感，还可能有意收获。

274.用问题挖掘客户的需求

销售人员在销售任何产品时，都要把握好六要素：信息、客户需求、产品价值与用途、客户关系、产品价格以及客户的反馈。销售人员首先要和客户建立起良好的关系，然后才能挖掘他们的需求，进而有针对性地介绍产品的价值、用途、价格，最后让顾客购买产品。在这六要素中，最基本的就是挖掘客户的需求。用问题挖掘客户的需求是最直接、最快捷的方法。

销售中的提问分为两种形式——开放式和封闭式。开放式的问题可以获得很多有用的信息。封闭式的问题是指锁定具体信息或是要证实客户对需求的理解，一般用“是”或“不是”便可回答。在客户一个接一个地回答你的问题时，你要在脑中迅速整理信息，与你的产品或服务进行“对比分析”，并做出总结。分析的目的就是要准确锁定客户的需求，并调整下一个问题的思路。

提问时要注意问题的明确性、具体性，少问客户无法回答的问题，多给客户一点时间去思考问题。当客户有不同的需求和关切点时，切记不要“想当然”，把自己的想法强加于人。

正确的问题是挖掘客户需求的关键。与单纯的陈述相比，提问更能快速地了解并获得客户的需求。所以，一名好的销售人员，一定要懂得用语言的技巧挖掘客户的需求。

275.描述产品要采用生动的话语

销售人员在描述产品时要将合理性与生动性结合起来，不能仅介绍产品的各项功能，如果想要激发顾客的购买欲望，还需在产品基本功能的描述上添加生动言语，使其更加具有吸引力。

张明是一名家用空调的销售人员，他从不滔滔不绝地向顾客强调他所卖空调的优点。因为他知道，人们购买一样物品是出于自己的需要，而不只是因为东西好而去购买它。如果不需要，东西再好、再廉价，顾客也会无动于衷。因此，张明在介绍自己的空调时不会说“我们的空调物美价廉”之类的话。他通常都会这样对顾客说：“在炎热的天气下，辛苦工作了一天，如果回到家后，迎接你的是一间闷热的‘蒸笼’，你的心情可能就更加郁闷了。您打开窗子是热浪袭来，您打开风扇是热风扑面，估计情绪会顿时跌入谷底。可是，您购买我们的空调后，回到家中，迎面吹来阵阵凉风，那是多么惬意的一件事情啊！”

顾客在听过张明生动的介绍后，都会在脑海中浮现出他描述的情景，多数人都心动去买一台空调。所以，生动的描述最能激发人们的购买欲望。

我们在生动地描述产品时还有几点事项要注意。首先，描述产品时不能脱离实际，切忌过分吹嘘产品。其次，要用具体的措辞描绘，不能含糊带过。例如，你说“物美价廉”，就要具体描述一下“物美”到什么程度，“价廉”到什么程度，这样顾客才能心动。最后，要学会活用对比和比喻的方法进行描述。运用对比和比喻方法描述的产品，往往会给人们留下更加深刻的印象。

销售人员只给顾客展示和演示产品是不够的，还要学会生动地描述产品，以激起顾客的购买欲望。

276. 多谈价值，少谈价格

我们在路过一些商业街时，常常会看见一些出售服装、皮夹、毛绒玩具、旅游纪念品等物的小贩，很多人都会打消在这儿闲庭信步的念头。因为这些小贩总是想把自己的东西全都卖给你，有的小贩甚至会一路跟着你，不停地叫嚷“20元，只卖20元”。他是卖什么的？我们一无所知，只知道他东西的价格是20元。他们违反了一条重要的销售原则：销售时应该多谈些价值，而不是价格。谈价格是销售的最后一步，不是第一步。

销售人员常会遇到这种情况，一告知产品的价格客户可能转身就走了，根本原因是客户还没有了解产品的价值所在。其实，在与客户的交谈中，价格是一个负面因素，出色的销售人员会尽量不提产品的价格。

国内一家大型吸尘器公司就深知这条原则。他们在销售吸尘器时，总是让销售人员尽可能多地为客户展示吸尘器的功能与特色。当客户对产品感兴趣时自然会询问价格，可销售人员还是不会告诉你，因为一旦谈到价格，这笔交易可能会宣告结束。销售人员会说：“我先不告诉您价格是因为我不想您因为价格因素而购买产品。”销售人员会继续描述产品并与同类产品进行比较。当客户急切地想知道价格时，销售人员才会告知价格。这时，客户已经充分了解产品的价值了。

在销售过程中，如果你没有把产品的价值展现给客户，客户又怎么能看到价值所在呢？因此，要熟悉自己产品的价值，并对其进行深入研究，把产品价值尽可能多地展现在客户面前，最后再谈价钱。这样，你的客户就不会一听到价格就跑了。

277.只卖好处，不卖产品

很多销售人员都认为自己卖的是产品，因此就只顾着对顾客讲产品有多么好，其实这正是销售中的一大谬误。

孙泽到农村的一个集市上卖书包，他看到一位中年妇女来到摊位前，两人便闲谈起来。妇女说自己是卖鸡蛋的，卖完鸡蛋准备拿钱买点柴米油盐回家。在接下来的谈话中，孙泽又了解到这个女人有两个正在上初中的儿子，成绩优异。他对中年妇女说：“你好福气啊，两个懂事的孩子，念完初中念高中，念完高中考大学，大学毕业就工作了，你这辈子就等着享清福吧。”听完这话，中年妇女很是高兴，这时，孙泽话题一转接着说：“如果你俩儿子知道你当年拿卖鸡蛋的钱买书包给他们上学用，他俩一定很感动，将来都不知道该怎么孝敬你才好。”可想而知，最后这个中年妇女买了两个书包高高兴兴地回家了。

孙泽没有向中年妇女推销自己的书包，却把它卖出去了。因为他卖给妇女的不只是书包，还是一个金灿灿的希望。

在销售过程中销售人员要遵循一条基本原则：不要只对顾客讲述你的产品有多好，而应更多地告诉顾客你的产品能给他带来多大的好处。顾客在购买产品时关注的不只是它有多好，而是更偏重于它能给自己带来多少好处、解决多少问题。产品能给顾客带来的好处越多，顾客自然就越愿意购买。

278. 不说让客户生气的话

某一天，有位客人在路边小摊上吃饭，吃到了好几粒没有煮熟的大米，便把生米随口吐在了地上。这个微小的动作正巧被老板看到了，老板赶紧跑过来，不好意思地说：“对不起，今天饭煮得比较急，好像吃了很多生米吧？”客人心里正生气呢，听了老板的话，摇摇头，微笑地说：“不，也有很多熟米。”

后来，这位客人来吃饭，不但有折扣，饭的量也比以前多了。

小摊的老板之所以没有失去这位客人，就是因为他懂得和客户说话的技巧。

出色的销售人员都深知说话在销售过程中的重要性，他们不仅善于安排讲解的顺序，还会把话说对地方，说得动听，说得合情合理，永远不说让客户生气的话。无论客户用什么样的态度对你，都不能辱骂、嘲讽、贬低你的客人。客人永远是上帝。客户只有在心情好的时候才会购买你的产品，哪有跟你生气还向你买东西的客户呢？

在销售过程中，要学会用话语循循善诱，令客户开心，这样才能刺激客户的购买欲望。客户只有在心情愉悦的情况下，才会有购买行为，你们的交易才能成功。你正在打交道的客户是你最重要的客人，因此你要保持愉快的谈话氛围，多说些令对方高兴的话。

279. 不说让客户尴尬的话

如果你去商场里买衣服，左挑右选，终于找到一件心仪的衣服，而售货员却大声说：“你的身材太胖了，这件衣服穿不了”，估计你再也不会光顾这家商场了。所以，销售人员平时要注意自己的话，不要让客户处于尴尬境地。

有一位大娘，新买了一台电视机。第二天，安装人员上门为其安装。大娘住在六楼，安装人员气喘吁吁地将电视抬上楼，便对着热情洋溢的大娘说了一句：“你家这楼真难爬！”大娘听后愣了一下，随即又笑着说：“是啊，辛苦你了，小伙子。”安装人员擦了擦汗，笑着说：“没事儿，我年轻力壮，能爬动。可您这么大岁数，还能爬动吗？”听到安装人员这么说，大娘心里不太高兴，但依

旧露出笑容，还为安装人员端来一杯茶，“先喝杯茶吧！”大娘说道。安装人员双手一推，“大娘，别客气了，我不在外面喝水。现在得乙肝的很多，我喝水只用自己的杯子……”大娘听到这里，真的不乐意了，把杯子往茶几上一放，然后对安装人员说：“你搬下去吧，你们的电视我不要了，退货！”

在现实生活中，说话不假思索，脱口而出让客户尴尬的话，是许多业务人员的通病。尤其是一些业务新人，有时随口一句，便让客户无言应对，而他自己还觉察不出来。比如上例中的安装人员，他说话本无恶意，只是发表了一下内心的真实想法，但对外人，尤其是自己的“上帝”——客户说出这种话，无疑会让对方不愉快，继而影响到自己的利益。

我们在销售时，一定要考虑到客户的感受，让客户尴尬，给客户难堪，对交易来说可没有什么益处，反而会破坏之前的努力。在与客户交谈时，要能够把握整体局面，带动整个谈话的方向，不说让客户尴尬的话，保持良好的谈话氛围，这样交易才能顺利进行。

280. 销售人员要改掉说话啰嗦的毛病

销售人员必须能说会道，因为销售的成功往往取决于“会说话”三个字。一个会说话的销售人员不仅仅是把话说得动听，还要把话说到点子上，永远不要拉着客户啰啰唆唆地说个不停。每个人的时间都是宝贵的，没有人愿意浪费时间听你冗长的废话。

菲菲去商场想买一瓶防晒霜，便到自己常用的那个牌子的专柜前。经过一番询问后，菲菲并没有找到自己想要的防晒霜，可是售货员很热情地向她推荐其他类的产品。

售货员：“您可以试试我们新到的日霜，效果很不错，都是用植物合成，包括……”

菲菲：“谢谢，我不需要。”

售货员：“哦，没关系，那你觉得这款柔肤水怎么样？我觉得这款柔肤水也很适合您的皮肤，它是专门针对……”

菲菲：“谢谢，我真的不需要，我还有别的事情，下次你再给我讲解吧。”

很明显，菲菲已经厌烦了售货员的话。其实，很多人都把逛商场当作一种休闲方式，购物是其次，所以他们并不希望销售人员在一旁喋喋不休、啰里啰唆。对于客户不需要的东西，即使你说得再好听，他也不会动心，反而会增添几分反感，对销售并无益处。

当然销售人员也有自己的苦衷，毕竟商场如战场，不积极主动地与客户交流，成功的机会就会越来越少。但是，在交流时也要注意客户的反应，如果客户对你的话不感兴趣，并表现出厌烦，你就要立即调整自己的语言，以便获得客户的共鸣，将交谈进行下去。客户想要获得的是实实在在的信息，所以与客户交谈时，恰当简明的表达往往会给客户留下深刻的印象。交流时要咬字清楚、段落分明、中心明确，让对方快速、清楚、全面地了解你的产品，进而做出是否购买的决定。

销售人员的话越简练就越具有吸引力，因为抓住客户的心理才是最重要的事情。而冗长的介绍只会引起客户的反感，所以请改掉啰唆的毛病，做一个长话短说、有话直说的销售员。

281. 让寒暄为你铺路

很多销售人员在与客户交流时，都喜欢直奔主题，缺乏与客户之间感情的培养，给人一种突兀的感觉。其实，如果销售人员能够很好地运用寒暄，与客户拉近距离，往往会事半功倍。

王蒙到一家公司去推销产品，当面对表情严肃的经理时，她很热情地说：“贵公司的员工真的很优秀、出色，令我大开眼界。”经理有些疑惑，问道：“这从何说起？”王蒙笑着说：“我之前去过很多家公司，但没有任何一个公司的员工能像您的员工这样，对一个小销售员都以礼相待。”经理听到王蒙赞美自己公司的话很高兴，脸上露出得意的笑容。王蒙很快就博得了经理的好感，成功地迈出了销售的第一步。

简单的几句话就能改变一个人的态度。王蒙用寒暄打开了经理的心门，为自己接下来的销售工作铺平了道路。

寒暄是销售中不错的开场白。寒暄本身不会表达销售信息，但它却是销售

场合中必不可少的。它能使陌生人相互认识，使不熟悉的人彼此多一份了解，使紧张的气氛变得融洽。在与客户沟通时，说一些无关紧要的闲话也是必要的。因为几句寒暄能够营造良好的气氛，而良好的气氛一旦形成，开始正式推销时，你也就不会紧张，这样更容易促成交易的成功。

世界上最出色的销售人员都是具有亲和力的，他们很容易就能和客户建立起良好的关系，因为他们懂得一见面就跟客户谈生意是不礼貌也是不明智的。所以，请学会用恰当的寒暄来帮你敲开销售的大门。

282.给客户一个无法拒绝的理由

绝大多数销售人员在进行推销时，只会琢磨各种说服客户的技巧，而不善于抓住问题的实质。这如同一个剑法拙劣的剑客，只会摆弄各种花哨的姿势吓唬别人，却不懂得一剑制胜的剑法。一个成功的销售人员总是能掌握“一剑封喉”的绝招，抓住客户的“软肋”，给客户一个无法拒绝的理由。

销售员卡尔就是这样向一家面包店推销自己公司的烤箱的。

卡尔：“密鲁先生，如果你选择我们公司的电子多功能烤箱，你的面包烤得会更加松软、更美味。”

密鲁：“可是我的烤箱还很好用啊！”

卡尔：“我们的烤箱有多种功能可供你选择，这样你就可以推出更多形式的糕点，招揽更多的客人，你的营业额也会有大幅度提高。如果你不选择我们的产品，你每天就会损失一大笔钱，你也不忍心看着大把大把的钱从你眼皮底下溜走吧！”

聪明的卡尔成功地将烤箱销售了出去，是因为卡尔从密鲁最关心的问题入手，很好地介绍自己的产品，又说明如果不购买的话，密鲁每天都会有大笔金钱上的损失。一个商人最关心的就是利益，所以，密鲁没有理由去拒绝他。

让客户无法拒绝的方法主要有以下几种：

(1) 正面夸耀法。你可以正面突出产品的优势，在同类产品中你的产品是怎样占有一席之地的，又是怎样打败其他产品的。以上要基于事实，不能随意夸耀自己的产品而恶意攻击别人的。

(2) 绝对担保法。你可能不知道客户最喜欢什么，但是你一定要知道客户最担心什么，要适时地为你的产品做担保，增强你的可信度，解除客户的后顾之忧，消除他心中的疑虑。

(3) 负面夸大法。简单地说，就是给客户强调不选择自己的产品他的损失有多大。

以上方法并不是绝对的，可以根据情况选择一种或多种一起使用，最重要的是能达到自己的目的。

一个让客户无法拒绝的理由远比一万个吹嘘自己产品的观点实用得多，所以，要研究自己的客户，根据实际情况，采取最有力的方法出击，让客户无法拒绝你的产品。

283. 以情感人，赢得更多客户

情绪是可以传染的，一名优秀的销售人员总是能把自己的积极情绪很好地传递给客户，用自己的真心、热情去感动客户，以促成交易的成功。而一些销售人员却忽略了这一点，让许多机会从身边溜走，致使自己的业绩平平。

王凯是一家电脑公司的销售人员，最近在谈一笔大生意。他三番五次地给对方经理打电话，但对方每次回答的都是“在考虑中”。王凯认为是自己开出的条件不能令对方满意，于是不断提出更大的让步，可是对方还是无动于衷。几天后，王凯忍不住又给对方打电话，对方说已经从某公司购买完一批电脑了。王凯百思不得其解，对方为什么从一个小公司买电脑而不光顾自己这里，难道对方的条件更加优惠？在他的追问下，经理说出了原因：“你们公司开的条件的确很诱人，价格也比较低，可是你们每次打电话时态度都很生硬，商业味道又浓，让我感觉很不舒服。而那家小公司，虽然条件和能力相对薄弱，但是人家的销售人员热情，语气总是让我觉得很温暖。”就这样，王凯输在了情感上。

情感的交流在销售工作中是很重要的，缺乏情感交流的谈话，其气氛必定单调、沉闷，也容易造成彼此的紧张，这样很不利于交易的达成。所以，销售人员在与客户交谈时要将自己积极的情绪、真挚的情感传递给对方，以情动人，这样才能赢得更多客户。

284. 善于示弱，更易俘获人心

我们在上学的时候都有这样的感受，如果你的老师在学生时代很优秀，从来都是第一名，而且也从不迟到，次次都能拿上三好学生，给我们很强势的感觉，那么在我们心中就会产生一种距离感。但是如果知道老师在学生时代也曾迟到，甚至有过不及格，那种距离感马上就会消失，觉得老师亲切了不少。

这个道理同样适用于销售中。销售人员如果总是冲在市场第一线，强势地展示自己，就可能吓跑你的客户，所以在销售中要善于“示弱”。王思丽是一名大学讲师，由于工作需要，要买一些展板，可是托朋友问过价格后，她觉得超出了她的预算，于是便决定亲自出马，跟人家好好杀杀价。那家卖展板的小店是兄妹俩开的。哥哥个头不高，穿着很朴素，妹妹戴着一副眼镜，脸上总是挂着真诚的笑容。王思丽进去后，兄妹俩很是热情，和她攀谈起来。当知道王思丽是一名讲师时，兄妹俩投来敬佩的目光，并对她说：“我们兄妹俩都没什么文化，只能在这儿开个小店，我们俩最大的理想就是上大学，希望有机会能听您讲课。”王思丽听后把杀价的话又咽了回去，并交付了定金。

其实，兄妹俩也没有做什么，不过他们把自己的境况告诉客户后，唤起了客户的同情心，令客户不好意思开口讲价了。

想要得到客户的青睐，适当地“示弱”也是一种销售智慧。在某些情况下，销售人员如果过于强势则会令你丧失机会，所以要懂得适时地向客户“示弱”。但示弱并不是代表真的弱，只是顺着客户的思路，用曲折迂回的方法来俘获人心罢了。

285. 消除客户的“怕高”心理

自古以来，卖东西的都说自己的东西最便宜，买东西的人总嫌东西贵，所以卖方和买方永远都是对立的。在当前市场上，价格一直是打得最响、最能激起顾客购买欲望的因素。但由于生产成本和利润的关系，价格也是有底线的，这时我们就不能只在价格上做文章。面对那些一听价格就跑的客户，要选择恰

当的方法消除其“怕高”心理。

黄鑫是商场某品牌冰箱的销售员，从事了多年的销售工作。近日，政府出台的一些优惠政策，使家电的价格不断下滑，但在很多高档冰箱的销售情况并不是很好的情况下，他还保持着不错的业绩。一日，一位顾客在一款冰箱前驻足了很久，但看到价格后觉得太贵，便转身要走，黄鑫上前对顾客说：“先生，您对这台冰箱很感兴趣吧，我们现在在搞活动，价签上的价格并不是最后的价格，还有很大的优惠余地。等会儿我们专门讨论这个问题，现在请让我来介绍一下这款冰箱的性能与特色。”顾客一听价格还有很大的回旋余地，就饶有兴趣地听黄鑫介绍起来。

我们在销售过程中不要过早地将实际价格透露给对方，可以先给产品定一个高价，在此基础上再告知顾客价格还有很大的让利空间，使顾客安心去听介绍。介绍产品也是有技巧的，要着重介绍自己的产品相对于价格低廉产品的优越性。另外，还可以分解产品价格。以冰箱为例，你可以着重讲解压缩机、外壳等单个部件的性能、质量、厂家，然后将性价比汇总，让顾客得到满意的答案。

在面对客户的“怕高”心理时，你要做的就是让他们充分了解产品的优点后，将性价比与同类产品作比较，让他们觉得你的产品最划算，这样客户自然就会购买你的产品了。

286. 想要成交讲什么

销售人员在实际工作中有时会遇到这种情况：当接触、了解、介绍、报价、解疑等工作做足后，客户仍旧没有下单的意思，这时就要用好的促成方式来助你一臂之力。

(1) 请求法。这是一种最简单、最常用的方式。请求法能够明确提醒客户，并加深客户对你的印象。请求不是去乞求，所以要摆正心态。在你的请求下客户下的单，往往会给客户带来一种满足感，觉得是在帮助我们。但是这个方法也有缺陷，在客户犯难的时候，你的请求就是对他的压力，可能会导致客户逃避你，所以，要掌握好请求的火候。

(2)“威胁”法。主要是客户犹豫不决时采用的方法，目的就是告知客户如果不早点购买他的损失是什么。有时销售人员会对客户说“如果你不及时走的话，估计明天就没有了”“这是最后一天优惠，明天就恢复原价了”，用这一招时要把握好客户的心理，抓到客户的软肋。

(3)假设法。告知客户假设他购买你的产品后，可以获得什么样的好处。这一招的重点在于你怎样能绘声绘色地描述产品的优势与便利，怎样描绘一个轻松、温馨的画面，给顾客留下美好的想象空间。

(4)选择法。具体来说，就是拿两种方案供客户选择，无论客户选择哪一种，结果都是跟你成交。就像卖服装的小贩就常对顾客说：“你要黄色的还是红色的？”而且这招还能在数量上做文章，例如，你有些时候可以问顾客：“你是要100个还是要150个呢？”这一招的妙用还有很多，你要学会在实际应用中开动脑筋，融会贯通。

无论什么人，在做决定时都会犹豫不决，更何况是掏自己腰包的时候呢。因此我们要灵活地运用方法、技巧，促使客户快速做出决定，完成交易。

287.销售时，优雅的谈吐是关键

每个人都愿意和那些温文尔雅、有文化、有涵养的人打交道，不愿意和那些“出口成脏”的人相处。销售员的职位不一定要求你有很高的学识，但也千万不能说那些不恰当、不雅的言辞，这会给你的销售工作带来很大的负面影响。

例如，你是名保险推销员，在和客户交谈中，你时不时地说“死亡之后……”“没有命了”“完蛋了”之类的话，客户听着一定很不舒服，就不会向你买保险了。但是将这些敏感的词换为婉转的话，如“丧失生命”“离开的时候”等，效果就好多了。一名会说话的销售人员，才能有好的业绩。我们在日常的销售活动中，要对以下几个话题多加注意。

(1)客户隐私。无论你多好奇客户的身份、家庭、财产，都不应主动去询问这些私人问题，这是不礼貌的表现。

(2)敏感话题。在商言商，和销售无关的话题最好不要谈论，尤其是敏感话题。例如，你在面对一个残疾顾客时问他是否生活不便，怎样造成的伤害等，

虽然你可能是出于关心，但这样做很容易招人厌烦。

(3) 不雅话题。销售时，要注意语言的优化，避免说一些粗俗、不雅的话。

(4) 少用专业术语。客户不会对听不懂的专业性话语感兴趣，销售时要尽量用一些简单、通俗的话介绍产品，这样更易于让客户接受。

(5) 不要质疑客户。销售人员不要在介绍产品之后问客户“您听明白了吗”“您懂了吗”之类的话，这些话会令客户很反感，以为你把他们当成傻瓜，认为是对他们的不尊重。

(6) 禁说批评话语。没有人喜欢听别人的批评，特别是来自陌生人的批评。作为一名销售人员，你没有任何理由去批评你的客户。即使面对态度恶劣的客户，你也要笑脸相迎。

说话很容易，但说对方爱听的话就难了。总而言之，销售的语言技巧有很多，需要你不断地实践、学习、揣摩、锻炼。要想成为一名优秀的销售人员，语言技巧是一门一生都不能放弃的功课。

288. 应对客户拒绝的方法

怎样去应对客户的拒绝？这是每一名销售人员，尤其是新入行的销售人员都会面临的现实问题。

拒绝，是顾客对销售人员的一种本能反应。每一名销售人员在生活中其实也是顾客。每一个人也都有过拒绝别人的经历。但往往我们在销售中被别人拒绝的时候，却忘记了自己也曾经这样拒绝过别人。

有很多的销售人员在被顾客拒绝几次后，就变得非常沮丧，甚至没有勇气再往前迈一步。这个时候，你是不是应该想一下当别人向你推销的时候你为什么拒绝别人？其实，在大部分的销售活动中，被人拒绝是一种非常正常的现象。被顾客拒绝，并不代表着失败，而是你还没有把工作做完或做到位。

对待客户的拒绝，我们首先应分析被拒绝的原因；其次应找到问题的根源，不要因为被拒绝而心灰意冷；最后应总结经验，怀着诚意继续回访，这样即使不成功也能增加自己的社会经验。

一家小店每天都有很多啤酒厂的销售人员来推销产品，但是大部分人员都

会被店主拒绝，除非是一些产品利润很高、条件很优惠的产品。绝大多数销售人员在被她拒绝一两次后，就不再来了。但有一个啤酒厂的销售人员，好像根本没把店主的拒绝当回事，被她拒绝后过两天又来，来了就打打招呼，或者帮她码码货，做些杂活。当时店主心想，反正你爱来不来，我就是不要，你能怎么办？但是随着一次次的拒绝和那名销售人员一次次的坚持，她自己到后来都感觉有些不好意思了。同时，她也觉得这名销售人员人挺不错，于是就要了点啤酒，后来她逐渐发现这家产品也有着自己独特的优势，口感很醇正。而现在，她推荐率最高的啤酒，就是这个厂家的牌子。

289.应对愤怒的客户，从倾听开始

作为一名好的销售人员，不仅要自己说，更要听别人说，有的时候倾听的效果比你说得天花乱坠要好得多。但倾听并不只是单纯地听，而应真诚地听，并且不时地表达自己的认同或赞扬。特别是当对方有怨气、不满需要发泄时，倾听可以缓解他的敌对情绪。很多人气愤地诉说，并不一定非得需要得到什么合理的解释或补偿，只是想把自己的不满发泄出来。这时候，倾听就远比建议有用得多。如果真有解释的必要，也要避免发生正面的冲突，而应该在对方的怒气缓和后再进行。

有一次，查理先生由于对方送货太迟，而向推销员大发脾气：“你这时候才送货来，还想收钱？你知不知道，我的老主顾都因为买不到你们的货而着急，到其他地方去了。你们使我亏了多少钱，后果很严重，这责任谁来承担？”

这位聪明的推销员一看对方发火，就立即向对方道歉，然后静静地听着对方抱怨。之后，查理先生慢慢平静了下来，推销员才说：“查理先生，是我们的错，我们的货送得太慢了，真对不起。别人因买不到我们的货而着急，就说明我们的货在您这里卖得好。难怪您会不高兴，换成我也会发火，我很了解您现在的心情。”

推销员说完这几句话后，就发现查理先生不是那么生气了。然后，他才具体问对方到底送慢了多久，损失了多少钱。等到对方脸色转晴后，他再请对方想一想，以前送货的情况怎么样，有没有耽误过时间。

查理先生仔细想了一下，发觉对方每次都按时送货，只有这一次迟延，因此对于自己刚才发那么大的火，开始感到有点不好意思。

这时候，那位聪明的推销员才向他说明：“这一次货送得慢，是因为制造商赶不出货，所以批发商才送慢了。不过，这次是很特殊的，以后不会再发生这种事情了。”

由于对方的态度诚恳，而且过失也不全在对方，所以，查理先生也就不再生气了，这场冲突也就被推销员顺利化解了。这位推销员面对顾客的责问，并没有直接解释原因，而是先让对方发泄，让其在说话的过程中消火，给了顾客思考的空间，这才避免了一场冲突。

290.用客套话化解客户的冷落

美国的“超级推销大王”——弗兰克·贝特格通过自己30年推销生涯的经验总结了一句话：“交易的成功，往往是口才的产物。”其实，销售过程就是一个主动与人沟通的过程。正因为是主动的，才不可避免地存在被一些客户故意冷落的现象。

业务员张鑫去见一个客户，向客户推销自己公司的产品。见了面以后，由于客户对她公司的产品不是很感兴趣，便故意推说工作忙，让张鑫先等着。张鑫坐在那儿走也不是，不走也不是，很是尴尬。这时张鑫突然注意到在对方的桌上放着一本管理类的书。于是，她问客户：“您也在看这本书啊！您觉得这本书好吗？”客户抬起头看了看她回答：“正在看！但内容不是太好。”张鑫忙说：“我也读了这本书，也想学一些关于管理方面的知识。其实，我感觉有几本书比这本好，要不我推荐给您吧。”张鑫打破了被冷落的场面。客户显然对张鑫的话产生了兴趣：“看来我们还是很有共同语言的了。对了，刚刚我查了一下我们的库存，感觉是应该购进一些材料了，把你们产品的说明书拿给我看一下吧。”

客户之所以这样做，只是想通过对销售人员的冷落来传达一种“我对你的商品不感兴趣”或“我根本不想买你的东西”的信息。面对一个完全拒绝沟通的客户该怎么办呢？这时，客套话就发挥了积极的作用。

化解被冷落的场面，说一些对方感兴趣的客套话，是销售人员应该掌握的

基本技能，要知道，如果一个销售人员仅仅是因为受到了冷落就打退堂鼓，那他一定不会成为一个成功者。

291.和客户谈论他关心的事

推销就是帮助顾客满足其需要。一切推销策略的运用，目的都在于满足顾客的需求欲望和解决顾客的问题，以促使企业获利。一名好的推销员，除了要协助顾客使他们得到想要的东西，还应该满足顾客的心理需求，和客户谈论他所关心的事。

美国的汽车推销大王乔·吉拉德在推销过程中曾对此有过深刻的体验。一次，一位顾客向他买车，他推荐了一款最好的车型给他，顾客很满意，试驾以后顾客准备掏钱购买。眼看这笔订单就要完成，对方却又突然改变主意愤然离去。

对此，乔百思不得其解。到了晚上11点，他忍不住打电话给那位顾客：“您好！我是乔·吉拉德，今天下午我曾经向您介绍一部新车，您当时很满意，可后来怎么突然走了？”

“喂，你知道现在是什么时间吗？”

“非常抱歉，我知道现在比较晚了，打扰您不合适。但是我检讨了一下午，实在想不出自己错在了哪里，所以特地给您打个电话，希望您能指教！”

“真的吗？”

“肺腑之言！”

“很好！你有用心在听我说话吗？”

“非常用心。”

“可是，今天白天你根本没有用心听我说话。就在签字提车之前，我提到犬子吉米即将进入密执安大学念医科，之后我还提到他的学科成绩、运动能力以及他将来的抱负，我以他为荣，我当时一直都在感慨。可你呢？却毫无反应！”

乔确实不记得对方提过此事，因为当时他根本没有在意。他认为生意已经谈妥了，便无心听对方说什么，而走神想别的事情去了。

这就是乔这一次失败的原因。顾客除了买车，还需要和你谈论、分享他关

心的事情。可乔·吉拉德当时却不明白这一点。他的目的是完成任务，订单到手就行，这又怎能不失败呢？对于当时的乔来说，对顾客儿子的称赞根本不用费什么力气，可他并没有意识到这种称赞对顾客的重要性。

292. 夸奖你的客户

每个人都有值得肯定的地方，所以销售人员应主动去发现客户身上所具备的优点和长处，并对其进行及时的夸奖与赞美。如每位成功的客户都有自己独特的经历，而这一点正是可以大加赞美的地方。经过了解之后，用心地体会客户的辛酸苦辣，并将其表达出来，让客户感觉到你的赞美是真诚的。此外，对客户的外貌、家庭以及事业等多个方面都可以进行赞美。需要注意的是，这种赞美不可过于虚假，一味地追求赞美效果，结果只会适得其反。

一名推销员看准女人都希望自己年轻这一点，但凡见到女性都会热情地称呼对方“小姐”。一次他遇到一位年逾六旬、雍容华贵的老太太，直觉告诉自己这将是一个大客户，于是他更加热心地招呼，并在寒暄中得知这位太太姓魏，之后便频频称呼对方为“魏小姐”。老太太听着觉得不妥，希望他改一下称呼，但是推销员仍然坚持要以“魏小姐”来称呼，并且用十分谄媚的语气说：“其实，外表不年轻并不重要，只要内心保持年轻就好了。”

后来老太太虽然不再排斥，但心中仍然不悦，这种情绪与念头也开始不断发酵，最后这次销售自然没有成功。

人们经常说“礼多人不怪”。所以推销员对顾客总是礼遇有加，并且经常会以近乎拍马屁的态度去奉承每一个客户，将人与人之间的沟通技巧建立在取悦对方上，而不是真诚的夸奖，过犹不及。

推销的技巧中虽然有时会借用一些吹嘘和称赞的语言，但如果运用不当，就会适得其反。也就是说，在夸奖与赞美对方时，一定要考虑到客户的性格与接受能力，倘若适得其反，还不如不用。身为一名推销人员，反应能力一定要快，当客户表现出反感时就要立即停止，避免墨守成规而形成僵化的推销模式。不然，推销能力不但不会提高，还会给人一种令人作呕的虚伪形象。

夸奖客户、赢取客户的认同，一定要根据实际情况的变化而变化，只有掌握客户的最新动向，随时调整新的推销策略才能让你更成功。

第 14 章

接待应酬中的说话技巧

在前往成功的路上，应酬是一门必修课。现代人谁能离得开应酬呢？在觥筹交错的间隙里，更多的是“嘴仗”。如果你是一个不善言谈的老实人，那在应酬时一定吃了不少亏，常常费力不讨好。为了改变这种处境，你就必须练就舌灿莲花的本领，这样才能凭一张嘴巴赢天下，成为真正的应酬高手。

293. 接待宾客，语言要讲究

我们在生活中宴请客人、接待来宾是最平常不过的事情了，但再平常的事也有它的原则和技巧。招待宾客不仅需要周到的礼数，还要有讲究的语言，这样才不会失礼于人。

张阿姨带着女儿欣欣到王凯家做客。听到门铃声，王凯的儿子小明跑去开门。小明大声问道：“谁呀？”知道是张阿姨后，小明边开门边朝屋内喊：“爸爸，张阿姨来了。”然后自己就跑进屋里去了。王凯让小明带着欣欣玩，小明这才从屋里不情愿地出来。在王凯与张阿姨交谈期间，小明还时不时地打断他与张阿姨的谈话。当张阿姨要走时，王凯边送张阿姨边对小明说：“小明，张阿姨要走了。”但小明只是坐在沙发上说：“张阿姨，再见。”后来，张阿姨很久也没有再到王凯家做客。通常情况下，客人遇到这样的招待会觉得自己很不受欢迎，自然不会再来自讨没趣。

我们在接待宾客时，要讲究言谈举止。按照中国人的传统礼仪，主人家的后辈应站在长辈的前面，对进门的宾客依次打招呼，切记不要忽略任何一位来宾，以免来宾有被轻视的感觉。打招呼时可以说一些如“欢迎”“请进”“里面坐”之类的话，同时对宾客的身份要给予相应的称呼，如“××局长”“××老师”“××叔叔”“××阿姨”，等等。有时再加上一句亲切的问候，能给宾客留下美好的印象，如“最近好吗”“最近忙吗”等。

在宾客到齐后，主人应该分头招呼，相互介绍，处理好众人的关系。主人对宾客一定要热情恳切，一视同仁，不能只顾及一两主要客人，而怠慢了其他人。对那些不善于言谈的客人，应该主动找话题以示关心，不要让他感觉自己受到了冷落。宴席开始时，主人应作简短致辞，说明宴请的目的，并致各位来宾以良好的祝愿。宴会结束，客人离别时，主人应送至门口，挥手道别，要以希望再次见面的心情来恭送客人，致意说“谢谢各位光临”“下次再来”“您慢走”。

294.初次见面要注意说话的分寸

中国是一个讲究人情的国度，所以谁都避免不了各种应酬场合，谁都难免不了和陌生人打交道。和陌生人说话有些人会感到拘谨，由于第一次见面，双方不了解，担心说话分寸掌握不好，让对方不高兴。特别要指出的是，有些人可能是你不太喜欢的类型，尽管只是刚刚见面，也应该把握分寸。具体要求是：说话要到位，既不能说得太过，也不能说得太苛刻。总之，说话讲究分寸和水平，是一门很重要的艺术，特别是我们应该注意以下几个方面。

首先，说话要注意自己的身份。与陌生人交谈的时候，我们应该首先表明自己的身份，说话的内容与动作都要符合自己的身份。陌生人与你初见，首先会了解你的身份，也会时刻关注你的身份。

其次，说话尽量简练，切忌夸夸其谈。初次见面，你肯定不想给别人留下说话啰唆的印象，这就需要我们在讲话时做到言简意赅，以给别人留下很干练的感觉。

最后，要真心、真诚。语言的朴素美与为人处世的态度有关，话如其人，言为心声，平时为人处世质朴真诚，说话自然也不会扭捏做作。古语说“其行也正，其言也质”，正是说以真诚的态度做人，永远是语言朴素美的前提。语言的朴素美贵在保持个性，该怎么表达就怎么表达，或严肃、或幽默、或直率、或调侃、或委婉，只要是发自内心，保持本色皆可。

总之，说话要有尺度，尺度拿捏得好，很普通的一句话，也会平添几许分量，话少又精到，给人感觉深思熟虑。而说话的尺度则取决于你谈话的对象、话题和语境等诸多因素的需要。

295.相互引见，要懂礼数

随着社会的发展，人与人之间的接触更加广泛，相互之间引见的情况也越来越多。所以在相互引见时的礼仪知识，对现代人来说就更有用了。

在为他人介绍时，要先了解双方是否有要结识的愿望。最好先征求一下双

方的意见，做法要自然。可以说：“我把××介绍给你好吗？”等待对方做出反应，以免为原来就相识者，或者是关系不好者作介绍而发生尴尬。

介绍具体的人时，要用敬辞。如“李小姐，请允许我向您介绍一下，这位是张先生”。同时，可以礼貌地用手示意，但是不要用手指去指，简单地示意一下或者是轻轻地拍下肩膀都是可以的。介绍时，可根据实际需要、场合的不同更改介绍的内容。一般先介绍双方的姓名、单位、职务。若推荐一方给另一方，介绍时可以先说明被推荐方与自己的关系。然后介绍一下双方的人品、才能、成果，以便于新结识的人相互了解、信任。在为他人介绍时，还要讲究先后顺序。通常情况下是把男士介绍给女士，把地位低的介绍给地位高的，把年轻的介绍给年长的，把未婚的女性介绍给已婚的女性，把儿童介绍给成人……

作为被介绍者，应当表现出因结识新友而高兴，目视对方，面带微笑，点头示意。除年长者和女士外，被介绍时一般应起立，以示尊重。要是在谈判桌上，只需微笑点头即可。

相互引见是人际交往的一个重要环节。人与人之间初次见面留给对方的印象往往是最深刻的，它直接影响到彼此今后的交往。正确有礼的介绍，可以极大地提升你的形象，令你广识新友，扩大人脉。

296. 不同场合说不同的祝词

祝词是用于各种场合对事情表示祝贺的言辞或文章。从国家的外事活动到民间的亲朋聚会，从重大工程的剪彩仪式到私营买卖的开业仪式，无论是身居要职的领导，还是平民百姓，都会用到祝词。在不同场合要说不同的祝词，这是一定要注意的。

高中同学聚会上，同学们请到了以前的班主任，师生很多年没见，很是感慨、激动。当聚会快要结束时，老班长提议大家给老师敬一杯酒并说些心里话。一位有些羞涩的女生说：“老师，很多年没见了，很怀念当年您给我上课的情景，希望您在今后的工作、生活中更好。”接着同学们又说了一些祝愿老师身体健康、家庭美满的话。最后轮到班长，他站起来说：“这杯酒水，让我想起了‘饮水思源’的成语。我们之所以有今日的辉煌，离不开老师的培养。同学们，让

我们举起手中的酒杯，祝我们亲爱的老师永葆青春、桃李满天下！”

班长的祝词把聚会的气氛一下子推向了高潮，令老师和同学们都深深地感受到他对老师的浓情厚谊。一个会说话的人，总是能在恰当的场合说出恰当的话，赢得他人的赞赏。

我们在说祝酒词时，要尽可能地表现文采。可以适当地引用典故、诗词，使讲话更生动，更具感染力。另外，祝酒时如果可以就地取材，把握时机进行联想，就有可能获得出乎意料的效果。一些美好的幻想，往往能愉悦人心，使人振奋。例如，“这杯清水，让我想到我们的友谊，应了那句‘如鱼得水’，鱼儿离不开水，正因为我们坚固的友谊，才使我们在艰苦的生活中能继续奋斗向前，为我们天长地久的友谊干杯！”可见一杯清水也能道出大学问。最后，在说祝酒词时要表达出你最真挚的祝福，一句“友谊地久天长！”往往就能让大家感受到你那深厚的情谊。

297. 掌握说客套话的技巧

客套话是指在人际交往中用于应酬、表示客气的话。客套话在我们的生活中起着重要作用，可是很多人在生活中却不懂得怎样将它说好。

张铭就时常因为是否要说些客套话而感到焦虑和彷徨。一次，她参加同学聚会，聚会上有很多久未联系的老同学，她很是兴奋。其中一位同学现在是某家公司的老板，虽然上学的时候并不是很熟，但是一想到多年未见，张铭还是想打个招呼，寒暄一下。可是她又有些顾虑，说客套话吧，不能表达自己的心情，还可能给人虚伪的感觉，不说点什么吧，就错过了一次沟通交流的机会。张铭左右为难，直到聚会结束也没有跟那位同学说上句话。

如何说客套话是困扰很多人的问题，说得过于客气，就会和张铭的忧虑一样，给人虚伪的感觉；不说，又觉得自己没礼貌。那么，怎样才能把客套话说得贴切、自然、不做作呢？

客套话的一大忌讳就是过分。客套话是表示对朋友的尊敬、感激，而不是用来敷衍朋友的，因此过分的客套就会流于浮夸，流于虚伪。说客套话时态度要诚恳，要言之有物，要根据和对方的熟悉程度来掌握客套话的火候。朋友初

次见面时，客套话是必不可少的，熟悉后应相应地减少客套话，否则会给人带来生疏感，听起来也不舒服。对朋友说客套话时要真诚，不能像背课文一样，这样反而招人厌恶。说客套话时直接提及一些具体工作，效果会更好，更易让人接受。

要说客套话就要说得恰到好处，我们要根据实际情况随机应变，掌握好分寸，做一个彬彬有礼的交际达人。

298. 聚会中的说话技巧

在日常生活中，我们时常会参加一些聚会，但是在聚会上，在场的人不一定是我们熟知的，面对那些我们不知道身份的陌生人，应该如何去交谈呢？与陌生人交谈，最重要的是寻找话题。一旦找到了话题，往往就能使交谈顺利进行。具体来说，在聚会上与陌生人交谈有以下几个技巧：

第一，多谈对方熟悉的事物。熟悉的事物往往能唤起人们心中强烈的温馨感和怀旧情绪。在聚会上与陌生人交谈时，如果我们能根据对方的背景，多谈一些对方熟悉的事物，就能使对方产生一种温馨感，并且迅速打开对方的话匣子。

第二，学会投石问路。在聚会上与陌生人交谈时，可以先提一些“投石问路”式的问题，在对对方略有了解之后再有的放矢地交谈，往往能使交谈变得更加轻松和简单。比如在聚会时邻座是陌生人，这时候可以先向对方询问：“您和主人是同学呢还是老乡？”无论对方回答的结果是什么，都可以循着对方的回答继续谈下去。

第三，询问“旨在了解对方”的问题。在聚会上与陌生人交谈时，不妨多询问一些“旨在了解对方”的问题，比如：“您的家乡在哪里”“您读的什么专业”“您平时都有哪些兴趣爱好”“您平时喜欢读什么书”等，这类问题往往能激发对方潜在的谈话热情，有利于引出更多的话题。

第四，恰当而巧妙地即兴引入。在聚会上与陌生人交谈时，巧妙地借用对方身上的点为话题，往往可以引发友好的交谈。例如，借助对方的姓名、籍贯、年龄、职业、兴趣爱好等，即兴引出谈话主题，从而达到交谈的目的。

第五，巧借媒介。在聚会上与陌生人交谈时，如果觉得无话可谈，不妨尝试着寻找一下自己和对方之间的媒介物，这样往往能迅速找到彼此之间的共同语言。例如，看到对方手里拿着一本书，不妨向对方询问：“您在读什么书啊……看来您是这方面的行家啊！正好我有个问题想请教您呢……”对与对方有关联的事物表现出浓厚的兴趣，往往能引起对方的谈话兴致，使交谈顺利进行下去。

299.怎样说出精彩的祝福语

我们在欢度佳节、参加婚礼、恭贺升迁等场合，不免要说些祝福的话语来活跃气氛，那么怎样才能说出精彩的祝福语，展示自己的礼貌与学识呢？在不同的场合说的祝福语也不尽相同，具体如下。

在与家人、朋友欢度佳节时，可以根据节日特色送上贴心的祝福。例如，你在新年时可以说：“在新春即将到来之际，愿我的祝福如冬日暖阳，春日清风，夏日阳伞，为你挡风阻沙，送去温暖，捎去清凉，除此别无他求！”在中秋节可以说：“中秋夜，月光光，家家户户赏月忙。吃月饼，分蛋黄，一家老少齐团圆。祝中秋佳节，月圆人团圆！”祝福语要生动，符合节日特色，这样你的祝福语才能动听，在节日时给人增添欢乐。

在祝贺朋友新婚之喜时，你可以说：“为你祝福，为你欢笑，因为在今天，我的内心也跟你一样的欢腾、快乐！祝你们百年好合、白头到老！”“在这春暖花开，群芳吐艳的日子里，你俩永结同好，正所谓天生一对，地造一双！祝愿你们俩恩恩爱爱永相伴！”祝福语要温馨、甜蜜，包含祝福新人长长久久之意。

在祝贺朋友乔迁之喜时，你可以说：“迁入新宅吉祥如意，搬进高楼福寿安康。乔迁喜天地人共喜，新居荣福禄寿全荣！”“阳光明媚，东风送情，喜迁新居，德昭邻壑，才震四方！”恭贺乔迁之喜时，一定要强调新家新气象，以新家寓新事，祝福主人。

在恭贺孩子升学之喜时，你可以说：“父爱如山，母爱如海！你能取得如此骄人的成绩，离不开父母多年来的精心哺育与栽培，祝你在今后的路上走得更加顺畅！”恭贺孩子升学时，要记得提父母的功劳，这样既祝福了孩子，又

表扬了父母，更容易获得对方的好感。

在恭贺同事、朋友升职之喜时，你可以说：“我认为您能获得这一职位是再自然不过的了，因为您有丰富的经验和勤奋的态度，愿您升迁事事顺利，财源滚滚，步步高升！”祝贺升迁时，在表祝福之后也要祝愿对方仕途顺利，再有高升之势。

总之，我们要根据不同场合、不同对象的实际情况，说出最真挚的祝词，在祝福中适当添加些幽默，会起到更加好的效果。一段精彩的祝词，不仅能展示你的才华，还能拉近彼此的关系。

300. 聚会时如何说才能赢得他人好感

我们在生活中时常会受到朋友聚会的邀请，在高兴之余我们不免有些担心：聚会时会见到一些老朋友，怎样做才能不失礼于人，赢得他人的好感呢？

小影接到大学班长的邀请去参加同学聚会。她经过精心打扮后准时到场。看到久违的同学小影很兴奋，不过她发现自己大学时的几个死党没有来，便不假思索地问其他同学：“为什么××、××没来，以为她们也来了我才来的。”话一出口，小影自己也感觉失言，有点不好意思。被问的同学一听，不知道怎么回事，就自顾和其他同学聊天去了，把小影晾在了一边。小影有些失落地找了一个角落坐下，她看到大家聊得热火朝天也想加入其中，但由于刚刚自己说错了话，很难为情，只好默默地听着大家聊天。坐了一会儿，小影见没人过来找自己说话，就借故离开了。小影离开后，留下大家的一片议论之声。

由于小影一开始说错了话，后来也没有及时补救，所以才造成了这种结果。这次她给大家留下了非常差的印象，也许下次聚会大家就不会再邀请小影参加了。其实，聚会时要想获得他人的好感很简单。

当我们收到聚会邀请时，要及时答复邀请人是否赴约。这样好留给邀请人时间准备聚会事宜。这是你赢得主人好感的第一步。接下来就是要准时到场。晚来十几分钟是可以的，但不宜迟到太久，这样大家会认为你是个没有时间观念的人。如果没收到主人的特殊要求，也不要提前到场，因为主人可能还没有准备好，你贸然前往，可能会让主人措手不及。聚会开始后，你可以找老朋友

叙旧，向新朋友介绍自己，或者帮朋友相互引见，让大家很快熟悉起来，活跃气氛。最重要的一点是，聚会说话一定要注意分寸，不能像案例中的小影一样，一开始就引起大家的反感。

聚会是一件轻松、愉悦的事情，你要抛开所有的忧虑，放松身心，融入欢乐的氛围中，与朋友共享美好时光。聚会结束时，应随大家及时离去，主人可能还有别的事情要处理，逗留太久会影响主人接下来的安排。最后，不要忘记在告别时向主人道谢，并表示聚会很成功，大家很开心。

301.无法出席宴会，如何谢绝

我们在日常生活中，时常会受到亲朋好友的宴会邀请，也可能是喜庆宴会，也可能是丧祭吊唁，当收到这些重要的邀请时，我们通常会准时赴约，以示尊重。但是会有些突如其来的事情与之相冲突，使我们不能接受好友的邀请，那么，我们怎样才能合情合理地回绝对方的邀请，而不会引起对方的不满呢？大部分人都会选择如实相告，用事实求得对方的谅解，但是大多数情况下，这并不一定能很好地解决问题。

我们都知道，一般重要的邀请都是两个极端，不是喜气洋洋，就是悲痛万分，这时邀请人的心情也会随着事情而大喜大悲。假如你收到结婚喜宴的邀请，却一味以工作为理由回绝对方，对方一定认为你不重视、不尊重他，会令双方十分尴尬。假如你收到亲友去世的讣闻，也以工作不能前往为借口，你的朋友一定会认为你是个现实势利之人，甚至会破坏彼此间的友谊。

所以在遇到这种无法赴约的情况时，仅仅道出真相是远远不够的，你必须在行为上表明你心中的诚意，让对方能真正体谅你的难处。你可以说：“谢谢你的盛情邀请，很遗憾我因……”或是“非常抱歉，我因工作，不能参加此次出殡，但我会在家给先人祈祷，好好哀悼他”。这样说是不是感觉委婉得多，也更容易让人接受呢？

总之，当你面对无法出席的宴会时，不仅要说出正当理由，还要从字里行间表现出你的重视与诚意。只要委婉用词、情真意切、巧妙拒绝，就一定能获得对方的谅解。

302. 自我解嘲，破解斗酒

在现代人的生活中，每个人都会有应酬，应酬时自然少不了喝酒，而喝酒时又常常伴着斗酒。其实，我们斗酒也没有什么其他目的，只不过是大家兴致高时的一种游戏而已。“小酌可以怡情，大饮则伤其身”。面对斗酒，有酒量的还能较量一番，至于没酒量的人，还是不要应战了。有时不妨用自我解嘲的办法，破解斗酒困境。

刘鑫的酒量不错，领导吃饭都愿意把他叫上挡酒，刘鑫每次都能机智地帮领导把酒拦下，自己尽可能不喝多。一天，领导又拉着刘鑫跟朋友去喝酒，领导给刘鑫介绍说这两位朋友是自己年轻时的战友，都爱喝酒，每次都能把自己灌醉，这次可要刘鑫帮忙了。刘鑫一看这两位朋友的身材，就知道酒量不错，看来不能硬碰硬，否则吃亏的是自己。两位朋友果然很热情，一上来就给刘鑫倒上满满一杯，刘鑫赶紧说：“两位大哥，小弟我酒量不行，这一杯下肚我可就倒了。我倒下了，以后谁给我们领导干活啊。”这两位朋友笑着说：“那可不行啊，这酒你可得喝。来，先干一杯。”刘鑫一听上来就干一杯，连忙说：“一杯小弟陪不了，这样吧，小弟先喝半杯，剩半杯等我给我媳妇打个电话，她同意了我再喝，我要是喝多了，媳妇都不让我进门。”刘鑫的话逗得这两个朋友哈哈大笑。最后，刘鑫也就喝了一杯，既没有丢领导的面子，又把朋友逗得很开心。刘鑫为了避免斗酒，把自己说成一个“妻管严”，成功地为自己解了围。

那些在酒场上“舍命陪君子”的人确实不少，但这不是实在、豪爽的表现，而是对自己、对家庭极不负责任的表现。所以，当我们在酒宴上面对斗酒时，要考虑到自己的能力，适量饮酒，千万不能逞强，要学会运用自嘲为自己解围。

303. 酒桌上推辞喝酒的技巧

在宴席上久经考验的拒酒者，总能面对敬酒者天花乱坠的劝酒词举杯不饮。那他们是靠什么技巧回绝劝酒的呢？

(1) 面带笑容，说尽好话。面对朋友的酒杯你可以微笑着说“只要感情好，

能喝多少，喝多少”“只要感情到了位，不喝酒也陶醉”等拉近感情的话，这样既不扫大家的兴致，还可成功拒酒。

(2) 实话实说，争取谅解。“事实胜于雄辩”，只要你说明实情，讲明自己的苦衷，获得劝酒者的谅解，劝酒者自然也不会为难你。拒酒成功后，还应表示感谢，不使敬酒者失去面子。

(3) 以子之矛，攻子之盾。朋友常拿“朋友”的情谊劝酒，你不妨直接说自己不胜酒力，谁让自己喝酒就是害自己，好朋友是不会害自己兄弟的。劝酒者碍于“朋友”的情面，自然就会停止劝酒。

(4) 巧设圈套，反守为攻。有的人举着酒杯到处敬酒，自己反而没喝多少，这时你要等待时机，以此切入，反守为攻，使对方无言争辩。

总之，拒酒的技巧还有很多，要学会随机应变，“兵来将挡，水来土掩”。中国酒文化中既有劝酒词，也有拒酒词。在没办法多喝酒的情况下就得凭你的机智和口才在酒桌上灵活应对了。

304. 劝酒要把握好分寸

酒在生活中扮演着一个无可替代的角色，佳节聚会，全凭它来助兴提神，活跃气氛。在酒宴上，少不了要劝人家多饮两杯，但劝酒也要注意把握好分寸。

劝酒的时候，劝酒语绝不能粗俗，要文明、真诚，体现出当时酒桌的氛围。比如说：“为我们合作成功干一杯。”“为了感谢您的帮助，我敬您一杯。”“祝您乔迁新居干一杯。”像这样文明高雅的劝酒语，能恰当地表达敬酒者的心情，令人回味。

铁军是公司新来的大学生，为人热情开朗。下班后，经理邀请大家吃饭，以表示对新同事的欢迎。铁军第一次参加同事聚餐，一想到大家是为了欢迎他而组织的，更是兴奋不已，觉得必须要给大家留个好印象。聚餐开始后，铁军认为自己是今天的主角，不能失礼于人，便拿起酒杯，要先敬大家一杯，在场的几位女同事顿时脸上露出难色，但碍于新同事的面子，还是喝了。接下来，铁军的热情并没有减少，和同事们推杯畅饮，喝得不亦乐乎。聚餐快结束时，已经大醉的铁军还在拉着经理喝酒。聚餐结束后，酩酊大醉的铁军被同事送回

了家。铁军以为用自己的热情就能博得大家的好感，可是他却不知道自己不正确的劝酒方法反而引来了同事的厌恶。

总之，在劝酒的时候要把握好分寸，因人而异，因地制宜。不要盲目地劝酒，这样不但起不到调节气氛的作用，而且还容易节外生枝，使原本友好的关系产生裂痕，甚至发生其他意想不到的事情。

要想在酒桌上得到大家的赞赏，就必须学会察言观色，把握时机。与人交际，就要了解人心，这样才能扮演好酒桌上劝酒者的角色。

305. 劝酒时的说话技巧

郝强乔迁之喜，特邀亲朋好友到家中聚餐，小王也在其中。酒席上，郝强提议要和小王单独“表示”一下，小王深知自己酒量浅，就一直推辞，郝强一个劲儿地说好话，小王还是无动于衷。最终，郝强的酒一直没有敬出去，他觉得很没面子，就自己干了。其实，劝酒也要掌握技巧，让别人心甘情愿地喝酒也不是那么容易的事情。下面为大家介绍几种劝酒的方法。

(1) 强调酒宴的重要性。大多数的酒宴都有一个主题，也就是喝酒的目的。劝酒时不妨多强调一下酒宴的重要性、特殊性，指出它的意义和价值，这样可以激发大家的喜悦感、荣誉感、幸福感，使得对方不得不应景地饮上一杯。

(2) 真诚地赞美对方。人们对赞美之词总是缺乏抗拒力的，特别是在酒桌上，热闹的气氛很容易使人的虚荣心膨胀起来。在酒桌上赞美对方的家庭、工作、学业，对方都会高兴地举起酒杯的。

(3) 巧用激将法。在酒桌上，如果你能用反语恰到好处地刺激对方的自尊心，对方常常能做出一些意外的举动，逞一回英雄。不过，使用此法的时候要掌握好度，要是真挫伤了对方的自尊心，伤了和气，就得不偿失了。

(4) 以退为进法。对于一些不胜酒力的人不可强劝，可以在酒量上做些让步。例如，让别人喝半杯，自己喝一杯；别人喝啤酒，自己喝白酒等。对方在你做出让步的情况下，一般就不好再推托了。

(5) 多祝愿展望未来。可以根据被劝对象的具体情况说一些祝福的话，畅想一下美好的未来，如生意兴隆、福如东海、金榜题名、步步高升……让大家

在美好的憧憬下畅快而饮。

“以酒论英雄”，对酒量大的人还可以适用，对酒量小的人就犯难了。过分地劝酒，会破坏朋友之间的感情。总之，劝酒的时候要把握好分寸，因人而异，因时而异。千万不要盲目地劝酒，以免误人误事。

306.如何辨别对方的酒后之词

人们常说“以酒盖脸，无话不谈”。由于酒精的微妙作用，很多人酒后会道出一些平时不会说的言论，这其中有发自肺腑的心声，也会有酒后的胡言乱语，所以酒后之言不可一概不信，更不可一概全信。

王鑫和经理的关系非常好，他私下经常和经理去吃饭喝酒。一天下班后，两人又相约去小酌一杯，经理几杯酒下肚就有了些醉意。王鑫因工作上的事有求于经理，一直想找机会和经理谈谈，看经理今天特别高兴，就对经理说：“张哥，你看咱们公司主管的位置空了那么久，也得找个人顶上去啊，你有人选了吗？”经理又是一杯酒下肚说：“人选还没有，以后再说吧。”王鑫边给经理倒酒边说：“你看我怎么样，我在你手下干那么久了，对公司的运作也十分了解，我可是你最佳的人选啊。”经理笑了笑说：“你还是有发展的，我考虑一下。”王鑫一听这话，觉得有戏，便一口一个“张哥”地叫着，一杯一杯地和经理喝着，旁敲侧击，经理终于同意让他填补主管这个位置。王鑫心里别提多美了。可是半个月过去了，人事任命的通知还是没有下来。等不及的王鑫去找经理说起这件事，可是经理对答应让他做主管的事矢口否认，完全不记得自己承诺过什么。王鑫就是听信了经理酒后的胡言，空欢喜一场。我们要学会辨别酒后之言，根据不同的情况，加以取舍。

醉酒的程度大体上可以分成四个等级，即微醉、初醉、深醉、沉醉。微醉的人，理智依然清楚，思路清晰，所言并未受到酒精的影响，只是有酒助兴，精神略显亢奋而已。微醉的人完全能够控制自己，但也不能把他说的话全都认为是“真言”。初醉的人，就是我们所说的“以酒盖脸”阶段，由于酒精的作用，大脑的活动已进入亢奋时期，思维活跃，极度坦诚，是听真话的大好时机。人到大醉时，就已经开始失去理智，思维已经紊乱，意识开始模糊，已经很难

从其话语中获得真实想法了。进入沉醉状态的人，正常意识基本消失，常常语无伦次，更谈不上传达思想意图了。

初醉、微醉是听酒后真言的黄金时间，而对于深醉、沉醉时的话大家还是听听就好，不要相信。当然，我们还是要根据实际情况仔细判别，去伪存真。

307. 酒桌上切忌私语

一般酒宴上宾客都比较多，所谈论的话题就显得尤为重要，应尽量多谈论一些大部分人都能参与的话题，得到多数人的认同。因为每个人的兴趣喜好、知识面不同，所以话题尽量不要太偏，避免唯我独尊，而忽略了众人。特别是尽量不要与人贴耳小声私语，给别人一种神秘感，这往往会让对方生“就你俩好”的忌妒心理，或“又在说谁的坏话”的猜疑心理，影响感情。

小李去参加朋友的婚宴，在酒宴上遇到了很久没有见面的同学小张。小李特别高兴，因为大学时他们就是很谈得来的同学，毕业后由于不在同一个城市上班，所以见面和聊天的机会很少。这次见面，小李有许多话要和小张说，酒桌上小李时不时地会凑到小张的耳边小声说话，弄得小张和其他人都很不自在。酒喝到一半的时候，小张借故有事，跑到别的桌上去，弄得小李也很尴尬。

的确，酒作为一种交际媒介，在迎宾送客、聚朋会友等场合都发挥了独到的作用，所以，学习一些酒桌上的奥妙，有助于你求人交际的成功。酒桌上可以显示出一个人的才华、常识、修养和交际风度，应该知道什么时候该说什么话，语言得当、诙谐、幽默很关键。

308. 应酬“小人”的说话方式

现实生活中，每个人身边都会有几个“小人”，他们不会像强盗一样拿着闪亮的尖刀，让我们有所防备。他们总会在背地里狠狠地捅上我们一刀，让我们伤痕累累。所以，我们要掌握必要的方法去应对那些背后“小人”。

我们将生活中的“小人”大概分为四种类型：笑里藏刀型、挑拨离间型、“假好人”型和尖酸刻薄型。根据他们不同的特点我们也要相应采取不同的应

对方法。

笑里藏刀的人最可怕。他们平时表现得温和谦恭，大度有礼，但内心却阴险狠毒，气量狭小。应付这种人并不难，表面上要和他维持良好关系，说话要有两面性，既不要得罪他，又不要让自己吃亏；暗地里要小心提防，与他交往时只限于公事，不要谈及个人隐私和过多朋友的事。

面对爱挑拨离间的“小人”，切记要谨言慎行，与其保持一定距离，以避免有任何把柄被他抓到。这类人好生事端，在他面前不要提意见或妄下断语，凡事应保持低姿态。

“假好人”型的“小人”在生活中隐藏得很深，这种人整天面带笑容，对人客气、友好，暗地里却要手段造你的谣、拆你的台。和这种人说话一定要小心，最好别以自己的事情为话题，多谈谈和他有关的事。

尖酸刻薄型的人平常以取笑、挖苦别人为乐事。这种人天生得理不饶人，尖牙利嘴。遇到这样的人，最好保持适当距离，不要招惹他，但如果这种人做得太过分，也要以牙还牙，而不要一味地忍让。

“小人”难缠，我们只要掌握了应酬“小人”的说话方法，就能令他们远离你。

309.善意的谎言，要“一脸真诚”

当我们为了别人的幸福和希望而适度地说一些谎话时，谎言在某种意义上就变为理解、宽容和尊重，而且具有神奇的力量，没有任何的不纯洁。那些善意的谎言是美丽的，它不带有欺骗性，不是居心叵测的。因此在生活中，我们就要学会说善意的谎言。

张明夫妇到朋友王红家做客，王红在厨房忙里忙外，做了一桌丰盛的佳肴款待他们。王红很高兴地让张明先尝尝自己的手艺，张明尝了几口，脸色有些难看，妻子看到张明的表情，就在桌下踢了他一脚，回过神来的张明笑着说：“味道不错。”但是他之前的表情已经把答案告诉王红了，弄得两人很尴尬。

说谎是很好的调节人际关系的筹码，如果张明在品尝菜时，就面带真诚地说：“味道不错。”那么王红一定会很高兴。

说谎是每个人都厌恶的事情，但是在某些时刻撒谎也是必需的。那些善意的谎言是生活中不可缺少的，面对善意的谎言时大家也都是能接受的。然而并不是每个人都会说这类谎话，当谎言被人揭穿时，要清楚你的谎言只是缺少一份真诚。有时我们常常被自己的表情出卖，所以当你在说谎时，一定要“一脸真诚”，不能露出一丝破绽。虽然在说谎时不免有些紧张，但为了不让对方看出，我们一定要保持冷静，不要有过多的肢体语言，要目视对方、说话诚恳、态度真诚。

人们都憎恨说谎的人，但每个人在生活中都在说着不同的谎话，一个声称自己从不说谎的人其实就是对大家说着最大的谎。既然如此，我们还不如学会“一脸真诚”地说善意的谎话。

第 15 章

左手爱情，右手婚姻

千万不要认为，家庭中的每个人都跟自己亲密无间，于是，说起话来便可以口无遮拦。其实，这是非常错误的观念。你在一个家庭中的地位高低，与家人的关系是否融洽，以及对家人的影响大小，都跟你说话的方式息息相关。因此，为了家庭的和睦，你要好好练习一下“嘴皮子”。

310. 首次约会该说什么

我们常幻想着能够在自己心爱的人面前侃侃而谈，尽显魅力。然而，在大多数情况下，我们在一些简单的寒暄过后彼此就不知道该说些什么了，尤其是初次见面的异性朋友，时常会觉得较为紧张、拘束，只能尴尬微笑。

其实，每个人都有自己感兴趣的话题，只要从对方的兴趣点切入，便能博得对方的好感。电影《人到中年》中有一段男女主角初次见面的谈话。男主角傅家杰问：“你喜欢诗吗？”女主角陆文婷自嘲地说：“我？我不懂诗，也很少读诗，我们眼科医生只会做手术。”傅家杰连忙打断陆文婷的话说：“不！你的工作就是一首最美丽的诗啊！”陆文婷似乎对傅家杰的观点有了兴趣，疑惑的眼神期待着他下面的言论。傅家杰热切地说：“你使千千万万的人重见了光明，和你在一起的人都会感觉到幸福。”陆文婷会心地笑了。

电影中的傅家杰以诗开头，既展示了自己的才华，又赞美了陆文婷的工作，恰到好处的谈吐获得了对方的好感，最终赢得了陆文婷的芳心。

因此，我们在与异性见面前就要做好一定的调查工作，可以根据对方的工作、年龄或向周围的朋友、邻居先简单地了解一下这个人，包括其兴趣爱好、性格特点等，这样见面时才不会因为说错话而令双方尴尬。

如果男士只顾着谈自己感兴趣的事，忽视对方的存在，或是炫耀自己的学识、金钱，必定会引起女方的反感。女方也不应该羞羞答答、沉默不言，而应该主动开口说话，展示自己的魅力。彼此可以先试探性地谈论一些简单的话题，话语要婉转、含蓄，观察对方的喜恶，然后找到切入点，再深化聊天的内容，试着让对方了解自己，进而博得对方的好感。一般来说，男士喜欢谈论时事、政治、工作、运动等方面的话题，而女性则喜欢谈论购物、明星、影视方面的话题。

初次见面的双方可能由于职业、个性、气质、文化修养的差异，交谈的内容、方式也没有固定的模式，这就要求我们要懂得察言观色、随机应变，选择合适的话题，这样对话才能产生我们所期待的效果。

311. 约会时，有些话不该说

人们常用水晶来形容恋爱，虽然清澈透明令人向往，但也是易碎的。所以对恋人说的话要比对别人的更加细致，每句话都要特别谨慎，要知道什么话能说，什么话不能说。

有些男女朋友在约会时紧张得不知道该说些什么好，使得爱情平淡无味，以分手而告终；也有些人在面对对方时百无禁忌、口无遮拦，结果招来对方的厌恶，导致恋爱失败。由此可见，约会是否成功与你本身的说话技巧存在着很大的关系。

王强新交的女朋友亭亭玉立、落落大方，王强很喜欢。每次约会王强都精心打扮一番，很用心地经营着这份爱情。可是一个月后女方还是提出了分手，王强追问原因，女孩愤愤地说：“约会时你总爱炫耀你的智慧、财富；经常拿我和你的前女友比较；经常询问我和前男友分手的原因；要不就是评论你单位的领导、同事之间的关系。我跟你在一起，感觉不到有任何的轻松快乐。”王强错过了一个好女孩，非常失落，同时也意识到了自己言语上的失误，但为时已晚。

恋人之间的约会不是进行人口普查式的谈话，也无须把你的感情史和盘托出，要明白哪些话该说，哪些话不该说。像批评别人或说别人的坏话，特别是对方认识的人，或者是表现出对某件事情的不平和不满情绪，向对方大发牢骚，将自己的不愉快转嫁给对方。这样的话题都可能破坏约会时的欢乐气氛，同时也会让对方怀疑你的品行。因此，为了营造良好的氛围，就要放弃一些令人不愉快的话题，让谈话在愉悦的氛围中进行。

会说话的人才讨人喜欢。恋人们，回想一下你们在约会时有没有说过一些不该说的话呢？如果你珍惜现在的爱情，从现在开始就请注意你的言语，不要让爱情轻易从你的指缝间溜走。

312.如何向心上人表白

如今，我们的物质生活得到了不断的丰富和改善，可是当我们有了便利的交通、快捷的网络时，却不知道该如何表达自己的爱意了。很多时候，我们想向对方表白，但又怕遭到拒绝，只好保持缄默，心中却暗自着急。如何向心上人传达爱意，已成为困扰都市男女的一个大难题。

临近下班时间，办公室里充满了闲散的气息。邻座一男同事凑到丽丽身边，递给她一个粉色信封，恰巧被另一位同事看见了，这位同事一把抢过信封传阅起来。丽丽的脸顿时红红的，男同事也不好意思地出去了，他们之间自然没有下文。

如果你善于把握时机、随机应变、细心观察，就一定能找到合适的方法与时机向心上人表白。下面的一些方法或许对大家有所帮助。

(1) 开门见山式。毫不做作地大胆说出你内心的爱慕之情，让对方感觉到你对这份爱的执着与真心。

(2) 婉转含蓄式。有些人谈及爱情会比较羞涩，这时你不妨在平时的谈话中婉转地表达你的情感，或者通过书信、电邮等方式，让对方从文字中感悟出你的爱意。这样还可以给你的表白增添些神秘色彩和一丝丝甜蜜。

(3) 借物寓情式。这种方法就是巧妙地将你要表达的情感，借助某一物来表达。送一些寓意深刻的小礼物，或者录一段温馨的话送给对方，让它成为传递爱意的桥梁。

(4) 半开玩笑式。当你不确定对方是否对你有好感，或害怕被拒绝后难堪的场面时，半开玩笑式的表白是你最好的选择。将爱意寄托于俏皮的玩笑中，试探对方的反应，进而决定你下一步的计划。

不管你选择什么样的方法，都要用自己真诚的心、主动大胆的精神，加上锲而不舍的毅力，让你的心上人充分感受到你的爱意。

313. 如何拒绝别人的示爱

赵路对小惠暗恋已久，小惠早已感觉到这份爱意，无奈自己对他却毫无“触电”般的感觉。一天，赵路鼓足勇气约小惠出来看电影，小惠满怀歉意地对他说：“实在对不起，这段时间我学瑜伽，每天晚上都有课。上完课后我要回家看书，准备会计考试，实在没有空闲时间去看电影。要不你找张芳吧，她很喜欢看好莱坞的大片。”赵路听后只好悻悻而归，再也没有向小惠提出约会的要求。

一场电影也不过一两个小时，如果小惠肯接受赵路，无论如何都会抽出时间去赴约，她的推辞中没流露出半点遗憾或是改日赴约的意图。赵路自然明白了小惠的拒绝之意，只得收回自己的感情。

约会，是男女之间开始真正恋爱的前奏。当对方提出约会的要求时，如果他不是你的心仪对象，你就应该先发制人，或向对方间接表明自己早已心有所属，或找个合适的理由加以推托，取消这次约会，对方听后，自然不会强求。

现代男女应该学会拒绝别人的求爱，但如何拒绝别人的求爱才不伤和气呢？首先，为避免误会，你可以选择直言相告，讲明自己拒绝的因由；其次，为了维护对方的自尊，减少拒绝给对方带来的心理伤害，应婉言谢绝约会的请求；最后，要记住选择合适的时机拒绝对方。不要对方刚表白就立即态度强硬地加以拒绝，这样会令对方很难接受，但也不可拖延太久，否则容易给对方造成误会。具体选择什么样的时机最合适，还是要视情况而定。如果遇见那种无理纠缠的人，你就要用强硬的态度果断拒绝对方。

不管多么困难，不能接受的爱总是要及时加以拒绝的。如果拒绝得恰到好处，就会给双方免去很多麻烦，对彼此也是解脱。如果你不讲方法地拒绝别人，就很可能伤害到对方，甚至也会伤害到自己。

314. 与异性交往时的说话技巧

与异性交谈一定要讲究一些语言上的技巧，什么话该说，什么话不该说，

该说的话又要怎样说，这都是处于恋爱中的男女该好好补上的一课。

概括来说，与异性交流要讲究四个原则：一是要选择合适的话题；二是要有亲切的态度；三是要有自信心，坦然相处，不要一想到和异性说话就紧张得不得了；四是要互相尊重。

王雪逛街时看到一条漂亮的丝巾，想到母亲节快到了，觉得这是一份不错的礼物，便买了两条，准备送给妈妈一条、男友妈妈一条。王雪满心欢喜地拿着丝巾等男友下班，可是男友看到丝巾后却说：“这颜色有点老，你给我妈买它干什么？她一天到晚在家待着不出门，你自己留着戴吧！”王雪很生气，自己本来是好意，却换来男友这样一番话。王雪的男友违反了第四条原则，对女友的好意有失尊重，这也就无怪乎王雪为什么那么生气了。

男女朋友之间偶尔开些玩笑，讲些搞怪的事，能显示出你的幽默风趣，能活跃谈话气氛；还要时常赞美对方，不过要切合实际，过于夸张会让人觉得你很虚伪。另外在说话方式上，男孩子要阳刚些，表现出你的成熟稳重；女孩子则要温柔些，表现出你的娇柔可爱。此外，很多人在心上人面前会结巴，这就是不自信的表现，要树立自己的信心，因为交谈本身就是一件轻松的事，不要把自己弄得太紧张，那样你只会更加语无伦次。还要记住你们之间的谈话是建立在互相尊重的基础上的，不要说一些挖苦对方或令人难堪的话。

315. 邀约心上人有技巧

我们时常会领略到外国人热情奔放的性格，相对于外国女孩来说，中国女孩的骨子里更多了一份矜持。在初次接触后就邀约中国女孩子出游绝非易事。大多数女孩会因为矜持和害羞而拒绝邀请，男孩子也会因为被拒后伤了自尊，不肯再去邀约。其实，只要在言语上略施小计，再多一些主动，邀约女孩子并非难事。

黄渤通过朋友介绍认识了女孩赵新，通过几次网聊后，黄渤想约赵新出来吃饭聊天，以增加彼此间的好感。黄渤煞费苦心地在网上对赵新展开了攻击。

黄渤：“你今天真漂亮，下午5点钟我们出来吃顿饭，聊聊天，怎么样？”

赵新：“不行。”

黄渤：“就定在5点钟吧，我来你家楼下接你，我们应该多给彼此一些时间。我还没完全了解你的优点呢。”

赵新：“不行。”

黄渤：“说不定我们可以一起讨论喜欢的话题，做一些有意思的事呢！就定今天5点了。”

赵新：“不行。”

黄渤：“我知道一家新开的餐馆，味道很不错，然后我们还可以看场电影，最后到咖啡店聊聊天。这是个多么美好的夜晚啊！今晚的星空也是很迷人的，还是出来吧。”

赵新：“呵呵，是吗？”

黄渤：“我真的很想见到你本人，今晚就想看见你，5点钟，我来接你。”

赵新：“那好吧。”

可以看得出来，黄渤很机灵，还表现出了极大的自信心，他用语言描绘了一个美丽的场景放到女孩眼前，运用肯定加引诱的句式，使女孩子最终“芳心大动”。

所以，邀约时不要羞于主动开口，也不要商量口吻问她“愿不愿意……”“可不可以……”最好直截了当地说：“咱们一起去……”你用委婉的语气问，听上去会感觉很“绅士”，但却给了对方说“不”的机会。相反，同样的话单刀直入说出来也许就会取得不一样的效果。只要做到百折不挠、情真意切，邀约成功的概率就会大大提高。

316. 斗嘴，恋爱中的“碰碰车”

在恋人之间，有一种独特、有趣的语言游戏，很像我们在游乐场玩的碰碰车，就是斗嘴。你一句我一句的，感觉彼此都不退让，但是感情就是在这样的碰撞中得到了升温。斗嘴具有形式上犀利而实质上温和的特点，远比直抒胸臆的甜言蜜语更能传情达意，能使生活变得多姿多彩。

台湾作家玄小佛在小说《落梦》中有一段关于恋人戴成豪和谷湄的斗嘴。

“我真不懂，你怎么不能变得温柔点。”

“我也真不懂，你怎么不能变得温和点。”

“好了……你缺乏柔，我缺乏和，综合地说，我们的空气中一直缺少柔和这玩意儿。”

“需要制造吗？”

“你看呢？”

“随便。”

“以后你能温柔点就多温柔点。”

“你能温和也请温和些。”

“认识四年，我们吵了四年。”

“罪魁祸首是戴成豪。”

“谷湄也有份。”

“起码你比较该死，比较混蛋。”

很容易看出，这里的“混蛋”“该死”并不是骂人的话，我们能感觉到他们说的时候脸上都是挂着笑容的。恋人之间虽在挑剔对方的毛病，但是却能深切地感受到对彼此的爱与依赖。并不是只有甜言蜜语才能表达爱意，有时从“针锋相对”的言语中，也能深深地感觉到彼此的爱意。

既然把斗嘴当作一种游戏，就要遵守游戏规则。首先，要把握好感情的深浅。浅交不可深谈，如果爱情还处于朦胧阶段，斗嘴时就要含蓄些，不要涉及太多感情和个人色彩的话题。其次，说话不能伤自尊。恋人斗嘴常说些诙谐的话讽刺对方，但不能过分夸张与丑化，要懂得尊重对方。最后，要留意对方的心境。斗嘴应选择在双方心情愉快的时候进行，否则，斗嘴就可能变成争吵。

317.做错了，如何向恋人道歉

虽说“人非圣贤，孰能无过”，但也要学会道歉，学会治愈别人的心。当你伤害了恋人的心时，有时不是一句简单的“对不起”就能弥补的。学会用负面形容词来描述你的错误，往往更能获得对方的谅解。

下面就是一则男孩用负面形容词来向女友道歉的例子：

一日，男孩在和女友的约会中又迟到了。

男孩：“很抱歉，亲爱的，我又迟到了，我真是太不体贴了。”

女友：“没错，你真是一个不知道体贴女人的男人。不过，你知道我心中的感受，这让我心里觉得舒服多了，只要不是每次约会都迟到就好了。你不需要事事完美，只要你知道我在等你就好了，我会原谅你的。”

另一日，男孩在和女友吵架后向女友道歉。

男孩：“我太冲动了，我很抱歉那天说了不该说的话。”

女友：“你是太冲动了，根本听不进去我说的话。不过我也有错，至少你现在在乎我的感受，试着听我说话，我还是会原谅你的。”

以上两个例子中，男孩用两个负面形容词“不体贴”“太冲动”来道歉。你要记住，女人永远不会因男人使用这些负面形容词道歉而嫌烦。“人心都是肉长的”，当你已经知道自己的错处，并表现出改正的诚意时，就一定会获得对方的谅解。

向恋人道歉时，首先要开门见山地表达你的歉意，简短地说明你道歉的原因，用负面形容词形容你的错误，不需要过多的解释，因为越简短越容易得到对方的谅解。然后等待对方的反应，让对方充分表达他的意思，不要急于去辩解。对方在发泄完心中的不满后，自然也就原谅你了。

318.用最平凡的话表达最真挚的爱

从相识到相知，从相知到相恋，恋人一路上有很多话要说，上至天文、下至地理，还有生活中的柴、米、油、盐、酱、醋、茶。

恋人之间离不开甜言蜜语，但是毕竟生活不能永远都存在于伊甸园式的幻想之中，你不得不去面对日常生活的种种琐事。所以，千万不要忽视日常的交流沟通，哪怕是最简单的话语，都可能饱含不平常的感情，产生意想不到的效果。

“这件事难为你了，你真是我的好女友。”

“亲爱的，你的手艺太棒了，这道菜真是色香味俱全，果然是烹饪高手。”

“我都忙晕了，亲爱的，帮我一把吧！”

以上几句都是我们在生活中再简单不过的话，但从中我们却能感觉到丝丝爱意，听上去感到很舒服、很温馨。

恋人间应该谈些什么？可以是柴米油盐，可以是风花雪月，可以是未来憧憬，可以是家长里短，只要你用心去说，他能用心去听，那么即使是再朴素平凡的话也能传达最真挚深沉的爱。

319. 与其唠叨抱怨，不如甜言蜜语

如果一个女人在二十几岁刚恋爱的时候就每天唠叨男友：你什么时候能升职加薪，什么时候能买一辆车，什么时候能挣到钱买一套大房子，什么时候能跟我结婚……那么当她50岁时，一定是一个让人生厌、不可救药的埋怨专家，而她的丈夫多半会是一个垂头丧气、没有斗志的平庸之人。

著名的心理学家特曼博士对两性关系做过详细调查。调查显示，女人的唠叨、挑剔在男人眼中是最大的缺点。

刘鑫是个温婉美丽的女孩，但她唯一的缺点就是爱唠叨。她每天都会打电话叮嘱男友今天要做的事情，激励男友应该怎么向上，教他怎么和同事领导相处……男友对此非常反感。一次，刘鑫又打电话给男友讲今天要注意的事时，男友在电话中冲她大喊：“我不是小孩子，我有我为人处世的方式，不用你来教我。”电话这边的刘鑫觉得很委屈，流下了眼泪。虽然男友知道刘鑫是出于好意，但是他再也忍受不了终日喋喋不休的唠叨，所以爆发了。

卡耐基在《人性的弱点》一书中曾说过：“唠叨是爱情的坟墓。”女人往往认为自己的唠叨是对男友的爱，可以改变他的缺点。但殊不知你的唠叨也可能把你们的爱情带进坟墓。

其实，用其他方式同样能达到唠叨、抱怨想达到的目的。当你准备抱怨男友没给你买礼物的时候，不如向他撒个娇，柔弱地说：“亲爱的，我知道我希望我变得越来越漂亮，所以，我准备用你钱包里的钱去买一件新衣服作为你送给我的礼物，好不好？”听了这样的话，请问哪个男孩会拒绝你的要求呢？

生活中，我们常常见到一些女孩因一件小事就向男友抱怨，把甜蜜的爱情转变成怨恨。聪明的女人是不会通过唠叨、抱怨来改变男人的，因为这只会使

男人感到难堪和厌烦。她们懂得如何用甜言蜜语称赞自己的男友，如何用甜言蜜语让生活更美好。因此，女人们，请停止你们的唠叨抱怨，多给生活添加些甜言蜜语，这才是让恋爱幸福的法宝。

320.把情话说得妙趣横生

有首歌曲是这样唱的：“相爱总是简单，相处太难。”确实，很多人觉得恋的时间长了就会变得枯燥无味，失去了初恋时美妙的感觉。其实恋人之间也需要偶尔适度的调侃，恰当地使用语言技巧也是传达情意的一种沟通策略，它能使你们的爱情永葆青春，给你们的恋爱生活添加快乐的元素。

小丽要出差几天，给男友留下了一些家务活。她把每天要做的事都写在一张纸上，临走时又在纸条上加了一条：“每天都要想想你的女友。”一周后，小丽回到家，男友立刻就报告了他一周的家务情况，最后满脸坏笑地说：“唉，最后一件没有做好。”小丽：“难道你把我忘了？”男友连忙说：“最后一条我也做了，只是怎么做都做不完。”小丽听后，会意地笑了。

可见，男友的妙语获得了小丽的赞扬。那些妙趣横生的情话的作用不仅仅如此，请看下面的例子：

周末，男友陪小丽逛街，小丽发现男友不停地偷瞄车上的乘务员，于是在男友耳边悄悄地说：“亲爱的，要不你过去跟她问个路吧？”男友疑惑道：“为什么啊？”小丽笑着说：“不然别人会以为你对她想入非非呢！”小丽用巧妙的语言调侃了男友，既含蓄有趣，又批评了男友的“偷瞄”行为。

恋人的关系是靠双方的感情支撑起来的，也是靠它来维系的。妙趣横生的情话不但能活跃气氛，增进彼此的感情，还能化解矛盾，让生活变得轻松无比、趣味盎然。

总之，要讲究说话的技巧，把情话说得妙趣横生，生活才能甜蜜幸福。

321.如何打破沉默，消除冷战

生活中，很多恋人产生矛盾后都不愿意大吵大闹，也不想主动承认错误，

便常常用沉默作为武器表达心中的不满和愤怒。如果你选择冷战作为向对方示威的武器，就意味着你不想解决问题，而是逃避现实，这样会使恋人间的积怨越来越深，使恋爱气氛变得压抑不和谐，容易爆发新的冲突。冷战被心理学家认为是恋人之间最糟糕的沟通方式。

有一对恋人吵架后，彼此都不再跟对方说话。几天后，男孩已经忘记了吵嘴的不愉快，想和女友说话，可是女友还是不理睬他。男孩便打开了女友家所有的衣橱、抽屉一通翻找，弄得女友忍无可忍，只得开口说道：“你到底在翻什么啊？”男孩开心地说：“谢天谢地，我总算找到你的声音啦！”男孩的这一举动，实在令人佩服，他通过这样一种巧妙的方式，成功打破了和女友的冷战。其实改变冷战的窘态，向自己心爱的人道歉的方法很多。

- (1) 可以制造一个多人在场的场合，趁机搭话、套近乎。
- (2) 给对方意外的惊喜或是小礼物，打破僵局。
- (3) 通过短信、电话沟通，会比面对面交流更从容些。
- (4) 可以向对方示弱，要求重归于好。

有话说话，有理讲理，万事退一步海阔天空，没有必要非争出孰高孰低，孰对孰错。男女朋友的恋爱关系是建立在彼此信任、尊重、体谅和宽容的基础上的，恋人间的怨恨宜解不宜结。

322. 如何说服自己的恋人

我们常常会对自己的恋人提出一些他们不能立刻接受的要求，有些要求说得太直接，还会引起对方的反感，认为你是个大男子主义者，或者是个霸道的女人。要学会一步一步地引导对方听从自己的意见，让对方在不知不觉中接受你的要求。这种方法对说服恋人很奏效，能使对方在自尊心得到保护的同时，也满足你所提出的要求。

小玲是一个聪明的女孩，她常常用这种方法说服自己的男友，使他心甘情愿地满足她的要求。一天，玲玲又有新要求了。

小玲：“中秋节快到了，我应该到你家拜访一下伯母。”

男友：“很好呀。”

小玲：“可是我穿什么好呢？”

男友：“你不是有很多衣服吗？”

小玲笑着说：“那你帮我选选吧，看哪件衣服比较合适，我可不能在将来婆婆面前丢人啊。”

男友虽然有些不大愿意，但还是随着小玲来到衣柜旁。小玲拿出几件衣服在身上比量一番，撇撇嘴说：“唉，这些衣服好像都过时了！穿在身上看起来好土气啊！”

男友好像看出了小玲的心思，笑着说：“是吗？我觉得还好。”

小玲摇着男友的胳膊说：“亲爱的，你看，这件虽然是去年买的，但颜色太过鲜艳了，你妈妈不会喜欢的。还有那件去年春天买的衣服，今年已经不流行这个款式了，大街上没有人会穿啦！你说我再买一件可以吗？就买一件……”

男友：“呵呵，是有点过时，真拿你没办法，你去买吧！”

小玲：“你也该好好打扮一下，我帮你买件新衬衫吧！”

小玲以要去拜访未来婆婆为借口，既表达了自己的孝心又说服了男友给自己买新衣服。小玲摸透了男友的心理，成功说服了男友。

当然，这种方法并不是每一次都会奏效，一定要选好时间、地点，还有就是要在对方心情好、兴致高时提出你的要求。此外，还要把握好分寸，不要提过分的要求，这样只会令人生厌，而你也就别想达到自己的目的了。

323.别把“分手”挂在嘴边

很多恋人动不动就说出“分手”二字，这也许只是拌嘴时说的气话，也许是为了试探自己在对方心中的分量如何，并不是真的要分手。但这都会给他们的爱情带来一定的伤痛，而且这种伤痛还可能造成深远的影响。

梁子和小洁是一对相处多年的情侣，他们在大学时相识、相知、相恋。毕业后两人都有了稳定的工作，是朋友中最令人羡慕的一对。梁子为人诚恳、大度，任何事都会让着小洁；小洁热情、聪慧，是朋友中的开心果。大学时两人就形影不离，偶尔拌拌嘴，梁子也很快就能把小洁哄高兴。大家都以为他们会结为夫妻，但出人意料的是他俩竟以分手告终。梁子回忆说：“小洁是个好女孩，

但是总爱发小姐脾气，常常把‘分手’挂在嘴边，搞不清哪次是真的，哪次是假的，一次次的分手要求让我忍无可忍，最终我决定离开她。”而小洁也十分懊悔自己之前的行为，她把“分手”挂在嘴边早已成为习惯，因为她知道梁子每次都会来哄她。她想知道梁子是否一直都在乎她，真的爱她，她喜欢看他想求的目光，喜欢看着急的样子……殊不知这样却渐渐地伤害了梁子的心。小洁知道梁子是优秀的男人，总是能容忍自己的任性，但错过了就是错过了，这是一辈子的遗憾。

奉劝所有的恋人都不要轻易将“分手”二字说出来，如果情急之下说出了这样的气话，也要及时向对方道歉，并反复提醒自己不可以再犯这个错误，努力维护好彼此的关系，这样才能使你们的爱情之路走得更加平顺。

324. 背后赞美更易赢得异性芳心

在男女交往或恋爱过程中，当面赞美对方，不仅显得直白，而且有溜须讨好之嫌。相比之下，背后赞美更具有曲折性和技巧性，显得委婉、含蓄且富有深意，让对方在不知不觉中接受。因此，我们要善于运用背后赞美的艺术，以赢得对方的好感，为彼此之间的感情增温。

《红楼梦》中有这么一段描写：史湘云、薛宝钗劝说贾宝玉步入仕途，做官为宦，贾宝玉十分反感，对史湘云、袭人赞美林黛玉说：“林姑娘从来没有说过这些混账话！要是她说这些混账话，我早和她生分了。”

恰巧这时林黛玉走到窗外，无意中听到了贾宝玉说自己的好话，不由地又惊又喜，又悲又叹。结果二人互诉肺腑，感情大增。

在林黛玉看来，贾宝玉在史湘云、薛宝钗、自己三个人中只赞美自己，而且不知道自己会听到，这种赞美之词不仅是难得的，而且是无意的。倘若贾宝玉当着林黛玉的面说这番赞美之词，好猜疑、喜欢使小性子的林黛玉很可能就会认为贾宝玉是在打趣她或想讨好她。

在与异性交往的过程中，背后赞美对方，能极大地表现说话者的“胸怀”和“诚实”，有事半功倍之效。对方会认为你是真心实意地说他的好话，从而对你的好感倍增。

325. 对方有心事，如何安慰

处于恋爱中的男女，常常不知道在对方有心事的时候该说什么话来开解、安慰，有时只能看着对方默默地苦恼、伤心。其实安慰恋人并没有想象中的那么复杂，有时只需要一个简短的笑话或是一个简单的拥抱就足够了，关键是让对方感觉到你的关心、支持，让他有归属感、安全感。

有一对恋人，女孩家是做生意的，女孩常常帮父母打理生意。有一天，女孩收到了一张百元假钞，很生气，便打电话告诉男友事情的经过，男友听后，给她讲了一个笑话：

有个马大哈去城里买东西，他先到一家米店买米，老板很热情，买了米、给了钱之后，老板给马大哈找了钱，马大哈看都没看就走了。他又来到一家鞋店，把刚才找回的钱掏出来一看，发现有张25元面值的钞票，他心想这肯定是假币了，回去找米店老板，他一定不会认账的。哎，自认倒霉吧。但是，他眼珠一转，又打起了歪主意，也许有没见识的人，说这是新发行的面额，就能把钱花掉了，于是他心中暗自高兴。于是，他就往郊区走，刚好路边有个卖甘蔗的老人，他上前问道：“甘蔗怎么卖啊？”老人说：“五毛一根。”于是，他拿了两根，顺手把那张25元的钱递给了老人，老人看了一下，然后从兜里掏出钱找给了马大哈，马大哈接过钱乐呵呵地走了。你知道老人找给他多少钱吗？两张面值12元的。听完这个故事后，女孩开心地笑了。

当女友心情不好，或者有心事的时候，你要学会让对方开心，学会安慰人。她既然在不开心的时候找到你，就说明你是她值得信任的人、一个能让她摆脱困扰的人。你不妨给她讲一个能令她开怀大笑的笑话，或者把她拥入怀中。

326. 用幽默化解恋爱中的矛盾

在生活中，总会有这样那样的矛盾发生，恋人之间不能因为一点小事就吵着要分开，一定要互相谦让，嘴上让一小步，心上才能近一大步。

刘凯是一名大学老师，他有一位性格泼辣的女友。他时常幽默地对大家说：

“我要是能解决了天底下最难应付的女人，以后就不用担心有对付不了的女人了。”一天，刘凯和几个学生在家讨论某个学术问题，女友因刘凯没有陪自己逛街，心情很不愉快，就对他大骂起来，刘凯继而被他的女友撵出门。刚到楼下，一盆脏水当头泼下。全身湿透的刘凯引用苏格拉底的一句话，笑着说：“我就知道响雷之后一定是要下大雨的。”

有人认为刘凯的女友很过分，但在刘凯眼中，女友是一匹执拗但不失可爱的小马，桀骜不驯，勇敢大胆。这是自嘲也好，幽默也罢，我们都应该好好学习刘凯的大度，巧妙地化解日常矛盾。

恋人吵架，不管哪一方胜利都达不到解决问题的目的，还会伤了感情，所以我们要学会谦让、示弱。

首先，吵架时说话要有分寸。即使忍不住争吵，也不能一时冲动说出绝情话，让自己没法收场。如“不行就分手”“找你我真是瞎了眼”这类话咄咄逼人，很容易引发更大的矛盾。

其次，直接表达自己的期望。如果想表达自己某种强烈的愿望，最好直说，不要让对方去猜测。

再次，就事论事。为什么事吵架谈什么事，不要翻旧账，把事情扩大。

最后，以冷对热。在一方发火的时候，任他吵闹，不去理睬，不去火上浇油，自然而然对方的火就熄了。

恋人之间应该多一些信任、了解、宽容、鼓励、关心，少一些责备、怀疑、猜忌、争吵、冷漠，这样你们的关系才能更稳固，爱情之路才能走得更远、更长。

327.把客气带进婚姻生活

谈恋爱的时候，彼此间总是会有些距离，说话时难免都带着一分客气，所以约会时心情总是轻松愉快的。而结婚后，人们往往觉得这种客气会使彼此显得生疏，所以很多人结婚后就把它丢弃在婚姻的大门外，却发现跟对方心的距离远了，更难以沟通了。

客气，在婚姻中占有重要的地位。虽然结婚会拉近两人的距离，但越是亲近往往越容易受到伤害，就像两只互相取暖的刺猬，太近了就会刺伤对方，太

远了又感受不到对方的温度，所以要把握好这个尺度。

慧芳与丈夫结婚多年，却常常因为不当的言辞而惹恼丈夫。丈夫有胃病，慧芳常常给丈夫煲汤。一天，煲好汤的慧芳准备叫丈夫喝汤，见丈夫还在一心看书，她很是心疼，但是嘴上却说：“快来吃饭，还磨蹭什么，自己有病不知道啊，当心得胃癌。”丈夫听完后脸色铁青，心想老婆居然咒自己得胃癌，非常气愤，两人因此大吵了一架。事后慧芳觉得自己很委屈。其实如果她对丈夫说话客气温柔点，也不至于会有如此结果。如果慧芳对丈夫说：“你的胃不好，我今天给你煲了汤，快来喝汤吧，很养胃的。”效果肯定不一样，丈夫还会感动不已。

婚姻之道就是两个人的相处之道。对待爱人有时候要像对待客人和朋友那样，温文尔雅，礼让三分。这样的话，在她眼里，你还是恋爱时那个风度翩翩的白马王子；在他眼里，你还是恋爱时那个温柔婉约的魅力女人。

328. 夫妻间讲话要互相尊敬

人与人之间应该互相尊敬，夫妻之间更是如此。千万不要把自己凌驾于他人之上，傲慢无礼，觉得对方所做的一切都是理所当然的。夫妻之间讲话也要互相尊敬，切忌说脏话，特别是在长辈和孩子面前，否则不但会伤害彼此之间的感情，也会对他人产生不良影响。内部的矛盾就在内部解决，“大事化小，小事化了”，这样才能营造良好的家庭氛围。

在家庭中，有些人说话毫无顾忌、张口就来，永远不考虑自己所说的话会不会伤害对方，许多夫妻间的矛盾起因就在于此，这实际上反映出夫妻间说话不尊重对方的问题。

一对不懂得互相尊敬对方的夫妻常常会有如下的对话：

“去，给我倒杯水来。”丈夫边玩电脑边对妻子说。

妻子：“你自己又不是没手，自己倒去！”

丈夫：“你没看到我正忙着吗？”

妻子：“你总是忙，难道我没事情要做，天天闲着？”

丈夫用命令的语气对妻子说话，不懂得尊重，弄得妻子很不愉快，妻子自

然会把话顶回去。两人一来一回，一人一句，互不相让。长此以往，就会影响夫妻间的感情，使关系越来越紧张。如果丈夫改用商量的语气对妻子说：“我正忙着，走不开，你能帮我倒杯水吗？”妻子一定会很乐意地接受。

说话得体、温柔、相互尊敬才是夫妻间最好的说话方式。凡事都商量着办，不固执、不偏激、不命令。因为一个人的想法难免片面，多和别人商量，才能把事情办得妥当，也容易让人接受，家庭自然会和睦。

夫妻之间互敬互爱是创造温馨家庭的感情基础。“十年修得同船渡，百年修得共枕眠”，感情是需要两个人共同维护的，只有互相尊敬、同心协力，才能让爱天长地久。

329. 给婚姻加点甜蜜的赞美

很多步入婚姻殿堂的情侣都会发现相爱容易、相处难。相爱时的轰轰烈烈，相处时的平淡无奇，使不少人开始怀疑自己的婚姻。其实你的婚姻仅仅是缺少了一份对彼此的赞美，爱情并没有变质。无论你结婚多长时间，甜言蜜语都会是你生活中必不可少的“调味剂”。

女人最经不起的诱惑不是男人的财富或者俊朗的外表，而是那些风趣幽默又饱含真情的赞美，因为赞美是丈夫打动妻子的最好武器。

小梅是一个英语老师，拥有美丽的外表、高雅的气质，曾经是很多男人的梦中情人。而她的老公却是一个普普通通的小职员，收入并不高，身材也并不伟岸。刚结婚时很多人都不看好这段婚姻，但他们却已经幸福地携手走过了十年头。小梅始终觉得自己是最幸福的女人，拥有最完美体贴的老公。原来，小梅每天上班前老公都会给她一个大大的拥抱，然后在她耳边轻轻地说：“老婆辛苦了”。每当小梅做好一顿饭的时候，老公都会赞美她的厨艺，即使只是一碗面条，他也会大口大口地吃，然后笑着对小梅说：“好吃！好吃！燕窝、鱼翅都没有老婆做的饭香！”每当小梅买一件新衣服时，老公就会站在旁边，目光中流露出欣赏，说道：“老婆身材好，穿什么都好看！”小梅总是对朋友说：“虽然我的老公没有丰厚的收入，没有俊朗的外表，但是他有一颗懂我、爱我的心。”

婚姻中的男女，要学会发现对方的优点，不要吝惜你的赞美。婚姻中的赞美会使你的婚姻更加牢固，无论结婚多长时间，丈夫都要经常夸奖妻子的美貌和魅力，妻子都要经常夸奖丈夫的学识与才干，这样才能使你们的爱情得以保鲜。

聪明的人要懂得经营自己的婚姻，婚姻中甜蜜的赞美既是一种情趣，也是一种智慧的体现。

330.耐心倾听爱人的心声

外国人喜欢用肢体语言来表达自己的喜怒哀乐。中国人则含蓄一些，不善于在陌生人面前表达自己的情感，只是偶尔会找可以信任的家人、朋友去倾诉内心的疑惑和不满。随着都市生活节奏的日益加快，人们越来越焦躁不安，渐渐地失去了聆听别人心声的耐心，夫妻之间的沟通也逐渐减少了。

两个人生活在一起，一定要学会耐心聆听对方的倾诉，这才是夫妻的相处之道。无论你的身心有多么疲惫，都不要表现出一丝抱怨，因为这是尊重对方、爱对方的最好表现，也是增进彼此感情的有效途径。

有一对夫妻，结婚初期他们都沉浸于新婚的幸福中，常常在一起谈论梦想与追求。然而生活渐渐地变得繁忙起来，温柔的妻子要专注于家庭的琐事，变得唠叨了；丈夫则把更多的精力投入工作中，每天拖着疲惫的身体回家后，只顾着看电视、看报纸、玩网游，连妻子的话都不愿意回答。妻子几次想与丈夫谈谈彼此之间的问题，丈夫却每次都表现得很不耐烦，受了伤的妻子决定不再和丈夫说话，于是他们之间出现了可怕的沉默，爱情也淡了下来。

夫妻之间的交流危机往往源于不能耐心地倾听爱人的倾诉。丈夫喜欢向妻子倾诉工作中的烦恼，希望妻子能体谅他工作的辛苦；妻子喜欢向丈夫倾诉生活中的琐事，希望得到丈夫对自己努力的肯定。夫妻之间要确保每天都有互相倾听的时间，即使只有五分钟，对双方也是至关重要的。在这段时间内你不需要情话连篇，只要做一个耐心的聆听者就够了。

当你的爱人向你敞开他的内心世界时，请不要拒绝他，请你认真聆听他的感觉或想法，渐渐地你们的关系会更加紧密，感情也会更加深厚。

331. 夫妻吵架不说伤人话

英国的一项调查表明，夫妻之间如果善用吵架的秘诀，吵架也可以转化为爱情的催化剂，使感情在经历战争之后变得比以前更加浓厚。而所谓的“秘诀”其实很简单，就是在吵架时不要说伤人话。调查还发现，夫妻间最伤感情的一句话就是“当初真不该娶（嫁）你”。

张女士刚刚从一场失败的婚姻中走出来，导致其婚姻破裂的原因就是她不断和丈夫升级的口舌之争。两个人常常为一些鸡毛蒜皮的小事吵架，如为谁做家务而争吵，为何时要孩子而争吵，甚至为了某句话中不恰当的形容词也会面红耳赤地争吵一番。爱情就在这样无休止的争吵中渐渐失去了原有的色彩，张女士的婚姻在婚后第三年走到了尽头，疲惫的丈夫向法院递交了离婚申请书。张女士本以为是二人的性格不合才导致了他们婚姻的失败，但是在离婚后的一周，丈夫跟她的一次长谈才令她恍然大悟，原来丈夫忍受不了的并不是她的任性，不是她的放肆，而是每次争吵中她所说的气话。

夫妻之间可以无话不谈，但并不意味着争执起来就可以口不择言。夫妻之间不要逞一时的口舌之快，冷嘲热讽、恶语相加，这样只会激怒对方。

即使你在言语上占了上风，这种争吵的负面影响也很大，会给双方的身心都带来巨大的伤害，使你们的感情出现不可弥合的裂纹。心理学家认为，夫妻之间的吵架到最后都会演变成一场控诉会，你恨不得把心都掏出来给对方看看，而对方却视而不见，误会也就越积越多。几乎所有的争吵最后都会以冷战结束，所以你的那些气话并不能达到预期效果，反而会伤了感情。

332. 缓和夫妻矛盾的说话技巧

大多数夫妻在恋爱时都是花前月下、甜甜蜜蜜，但婚后总是矛盾不断，互相批评、指责。因为领到结婚证的恋人们往往觉得已经给彼此的爱情上了保险，于是就不会像恋爱时那样挖空心思地讨好对方。

一对夫妻发生争吵，妻子大叫：“天啊！这哪里还像个家！我再也不能忍

受在这样的家里待下去了！”说完就拿皮包要走。她刚走到门口，丈夫就拉住她的手说：“等我一下，咱俩一起走，没有你的家我也没法儿待了。”妻子甩开丈夫的手跑了出去，丈夫紧跟其后。不知两人在楼下转了几个圈，但回来时他们就像刚度完蜜月一般。

一个有幽默细胞的人总是能在发生家庭矛盾时很好地控制局面。一个巧妙的幽默常常能“化干戈为玉帛”。譬如丈夫回家晚了，妻子幽默地“点”一下丈夫与大声抱怨丈夫的效果肯定不一样。

英国《心理学》杂志上说：“具有幽默感的夫妻，通常能维持到永远。”无论是恋人还是夫妻，幽默都一直是枯燥生活的润滑剂。即使在婚后，夫妻也不能小看它、抛弃它。夫妻之间的矛盾不外乎生活中的琐事，有时一句玩笑就能化解，转移一下话题，缓解一下气氛，便可“大事化小，小事化了”。如果针尖对麦芒，矛盾只会扩大，战争只会升级。

在二人世界，如果失去了幽默感，生活也将是索然无味的，两人的距离也会变得疏远。在忙碌的生活中，夫妻双方若能学会用幽默的语言调节自己的心情、化解生活的矛盾，生活就会变得和谐，爱就会永在你的身边。

333. 劝丈夫浪子回头的方法

随着社会的发展，人们的生活质量提高，大部分人不再为穿衣吃饭而发愁，但是很多人却沾染上了吃喝嫖赌的恶习。这些恶习给家庭带来了严重影响，每年不知有多少对夫妻因此而离婚。

刘辉和张燕是一对恩爱的夫妻，从前两人甜甜蜜蜜，令周围人很是羡慕。可是最近他们却争吵不断，刘辉甚至对张燕大打出手，气得张燕直喊着要离婚。但刘辉却满不在乎地对张燕说：“离就离，没人管，我以后更逍遥了！”二人吵架的原因是刘辉最近结识了一群狐朋狗友，他们教会了刘辉赌博，使他从此一发不可收拾，每天都泡在赌桌上，任凭张燕怎么劝都不肯回家。张燕深知，迷恋上赌博就等于走上了一条不归路，很难拉回来。而且现在自己以离婚作威胁都对丈夫毫无作用，她也心灰意冷了。

其实张燕大可不必如此，只要讲究方法完全可以让丈夫回心转意，改邪归

正。首先要劝导，你可以用往日那些快乐的时光去感化他，让他回忆属于你们的甜蜜，或者让长辈、孩子、朋友、同事都来劝说他。人们对父母的劝告总是心存敬重的，父母的话也是比较有分量的；孩子是维系夫妻情感的纽带，孩子的话往往最能打动父母的心；朋友、同事间的劝告，往往因碍于面子也会起到一定的效果。其次要断绝恶习条件。断绝和那些狐朋狗友的接触，还可以通过限制其开销来杜绝其再从事不良活动。

要浪子回头不容易，一定不能急于求成，而要讲究适当的方法，循循善诱，用真心去感化丈夫。

334.不要将“离婚”当成口头禅

夫妻吵架时，时常会有这样的对白，一方怒气冲冲地大叫：“离婚！”而另一方也会不甘示弱：“离就离，谁怕谁！”其实，大多数夫妻争吵完并不会将其付诸实践。将“离婚”挂在口头的人中，一部分人是明知道对方不会离婚，就拿“离婚”作为要挟的筹码，无理取闹；另一部分人则是在争吵中口不择言，其实并没有真的打算离婚。

陈军的妻子就是一个把“离婚”当成口头禅的典型。她老是嚷着要离婚，却不肯真的离。虽然结婚已经五年多了，还有一个两岁大的孩子，但是陈军觉得妻子的想法还像恋爱时一样幼稚：谈恋爱的时候就爱说“分手”，结婚后稍有矛盾就喊着要“离婚”。如果陈军答应离婚，她又不肯离，开始大吵大闹，弄得陈军很烦恼。

其实陈军和妻子之间并没有什么大矛盾，引发争执的不过是些鸡毛蒜皮的小事。有一次，妻子从乡下把父母接来，准备让他们在城里住一段日子，通知陈军3点去车站接，可是陈军却听成了5点，害得两位老人苦等了两个小时。一回到家，陈军就被妻子一顿臭骂：“这点小事都办不好，我当初怎么嫁给你这个笨蛋，真想跟你离婚！”当着老人的面，陈军只好赔笑脸，才平息了风波。

我们小时候都听过《狼来了》的故事，天天喊狼来，狼真的会来。经常拿“离婚”作为威胁筹码的婚姻也是脆弱的，这会为婚姻埋下潜在隐患，尽管感情伤口能愈合，但是心中都会留下难忘的痛。随着伤痛一次次加深，不能承受的那

一刻便是真正离婚的时刻。

在茫茫人海中找到你的另一半是天赐的缘分，千万不要拿“离婚”去考验爱人的忍耐力。否则，当你真的失去时，后悔晚矣！

335. 嘴上互让一步，婚姻会更美好

牙齿总有咬到舌头的时候，再恩爱的夫妻也不可能避免争吵。夫妻间的争吵并不可怕，有时只要嘴上做出相应的退让，危机往往就能被轻松化解。

刘珊打算在同学聚会时把自己的丈夫刘凯介绍给大家，但丈夫却整整迟了一个小时，到场后也只是向刘珊的同学简单打个招呼就匆匆离开，令刘珊大为不悦，回家后与丈夫大吵一番。她指责丈夫：“你总是这样目中无人，那些是我很多年没见过的朋友，你怎么能那么傲慢，对人家那么冷淡呢？”丈夫听后也不相让，说：“我是因为工作的事情才迟到，我很忙，哪有那么多时间去应付你的朋友？”之后，两人陷入了更激烈的争吵中。

其实，在遇到这种情况时，双方只要嘴上互相做出一点谦让，事情的结果可能会大不相同。如果刘珊说：“你只是打声招呼就走了，真的很可惜，因为我准备了很多关于你的话题要跟大家谈的。”这样，既心平气和地批评了丈夫的迟到，又没有伤了彼此间的和气。

有人说争吵是婚姻生活中的调味剂，适度的争吵能增进感情，但过分的争吵则会伤及感情。想要掌握好这个度，夫妻就要学会吵架，在话语上尽量多谦让对方。争吵时就事论事，不要翻旧账，揭伤疤。不要打击对方的家人、朋友，把事情扩大。不要得理不饶人，要给对方留个“台阶”。如果是自己的错误，就要真诚地道歉。

两个人结为夫妻，一定是因为爱才走到一起的，因此不应该去计较太多的得失。在发生争吵时，应多考虑对方的感受，互相谦让些，口舌之争并不会让你得到更多好处，反而会使婚姻出现裂痕。

336.学会商量，爱情伴你终生

时常听人抱怨家中有一个专横霸道的丈夫，或者有个蛮不讲理的妻子，他们向来都是按照自己的想法做事，从来不会问别人的意见，更别说听取别人的意见了。其实这就是夫妻缺少沟通、面对问题不会商量的表现。

一年轻女子被丈夫送进医院急诊室。医生检查后发现女子是化学物中毒。原来是夫妻间闹别扭，妻子想不开，抓起家里的洗衣液就喝了。

这对夫妻是外地来京的务工人员，当天晚上两人讨论是否回老家过年。妻子坚持要回去，丈夫却一口咬定不回去，谁也不肯退步，越闹越僵，于是妻子冲动下做出了傻事。丈夫回忆说：“她不管三七二十一，拿起东西就往嘴里倒，拦也拦不住。”洗完胃的妻子很虚弱，丈夫看着很心疼。好心的护士对女子说：“以后这么难喝的东西可别往嘴里倒了！大家出门在外都不容易，有什么事慢慢商量。”经过一晚上的救治和观察，女子没什么大碍，早上在丈夫的搀扶下出院回家了。

这对夫妻遇事不懂得商量，只是把自己的想法强加于人，结果扩大了矛盾。商量是建立在相互尊重的基础上的，尊重对方也是尊重自己的表现，只有这样，谈话才能继续进行。谈话时要注意自己的态度，好的态度才是关键。强硬的态度只会让商量变成争吵，那不是我们想要的，也达不到我们的目的。

在生活中，总会有一些问题和矛盾等待我们去解决，有时要多听听别人的意见，夫妻间更是如此。家庭毕竟需要两个人的努力才会和谐、美满。遇事时要有商有量，让对方感受到你的尊重和信任。不要做独裁者，要尊重你的另一半。学会商量，爱情才会相伴终生。

337.做贤惠媳妇，更要做会说话的媳妇

常言道：“家家有本难念的经”，其中一本就叫“婆媳经”。婆媳关系可以说是家庭中最难维系好的关系。毕竟婆媳之间没有血缘关系，真正相处起来自然没有母女之间那样融洽。要想“念好这本经”，媳妇不仅要贤惠，还要会说

话，会哄长辈开心。通常懂得夸奖、赞美公婆的媳妇家庭都很和睦。

结婚多年的王璐和婆婆的关系一直不好，她总是尽量在婆婆面前做到最好，但总觉得彼此有隔阂，婆婆也常常向儿子抱怨媳妇的不是，使得她与丈夫的关系一度也很紧张。王璐在网上留言求助，网友建议她在嘴上下功夫，因为会说话的媳妇最能讨得婆婆的喜爱。正值母亲节，王璐在网上订了一束鲜花，并把自己对婆婆的祝福写在上面，婆婆收到后很高兴。晚饭时，王璐主动自我批评，并深情地说：“妈妈，您太辛苦了，我们做晚辈的平时对您的关心不够，还老让您操心，您的苦心我们都明白，您永远是我们最爱的妈妈。”婆婆当场感动落泪，婆媳关系从此大为改善。

平时对婆婆说话时一定要注意自己的态度，婆婆毕竟是长辈，一定要尊敬她，即使她有不对的地方，也不能当面指出，应尽量尊重她的意见，这样才能减少摩擦。大多数婆婆都是通情达理的人，很好“哄”，平时多说些赞美、肯定的话，让婆婆顺心满意，便可以拉近彼此间的距离，消除心理上的隔阂。

虽然有各种原因导致婆媳关系紧张，但这并不是不可以调解的，只要掌握好说话、做事的分寸，婆媳之间也能和谐相处，亲如母女。感情的升温和关系的拉近，往往都表现在生活的细节中，一句简单的问候、关心都会温暖婆婆的心，而夸奖婆婆有阅历、体贴，则会让她充分感受到尊重和爱，这样你们的家庭生活一定会幸福和谐。

338. 做一个讨岳父、岳母欢心的聪明女婿

在平时生活中，总是说媳妇与公婆的矛盾大，特别关注媳妇该怎么处理好与公婆之间的关系。其实，女婿与岳父、岳母之间也会有争执，女婿同样应处理好这个关系。

一日，谢大力和妻子因为一点小事闹别扭。大力说不过妻子，便说：“好好，我可说不过你，你和你妈一样，都是‘常有理’。”谁知，这话让在厨房做饭的岳母听见了，老太太顿时火冒三丈，指着大力训斥：“你们两口子吵嘴我本不想管，可你说我们娘俩都是‘常有理’，那我就得跟你理论理论，我怎么‘常有理’了？今天你非得给我讲清楚不可。”谢大力一听，觉得事态不妙，忙满脸堆笑说：

“妈，您可别误会，‘常有理’这可不是坏话，我这是赞扬你女儿呢！每次争吵都是我没理，您的女儿做什么事都特别有道理，而这不都是跟您老人家学来的嘛！没办法，我只好佩服地说她和您一样的‘常有理’啦。”接着大力又神秘地对老人说：“跟您老说实话吧，这句话还是跟我爸学的呢。因为我跟我爸一样，在媳妇面前总是‘常没理’。”谢大力的话把老太太的怒火冲散了，岳母指着大力说：“你小子这张嘴呀，能把死人说活了。”一场风波就这么被谢大力的巧言化解了。

心理学家认为，赞誉可以营造一种良好的家庭氛围，能引起家庭各方面良好的连锁反应，增进家庭的和睦。所以，学会称赞自己的岳父、岳母是聪明女婿必不可少的一堂课。平日里要多和岳父、岳母聊天，发现他们的优点，加以赞美，这样不但能拉近你们的距离，还能显示出你对岳父、岳母关心。另外，在岳父、岳母面前要记得多夸赞自己的妻子，这样既能表现出对岳父、岳母养育妻子的感激之情，又能表现出对妻子的爱意。

女婿要像尊重自己的父母那样尊重岳父、岳母。如果女婿对岳父、岳母尊敬、孝顺，妻子也会对公婆尽孝道；反之，一个对岳父、岳母漠不关心的女婿，会让妻子同公婆的关系也受到影响。巧媳妇离不开巧嘴，好女婿对岳父、岳母的关心、孝心，也都离不开一张巧嘴。

339. 赞美是挖掘孩子潜能的工具

很多父母都不愿意当面赞美、表扬自己的孩子，而是常以严厉的态度对待孩子，认为赞美会令其骄傲。其实，父母只是不了解赞美、表扬也有其独特的魅力。

诺贝尔奖获得者安德森小时候是一个笨拙呆板的孩子，常常被同学取笑。他能取得辉煌的成绩，相当程度上要归功于他的父母。城镇上的许多人都说“安德森这孩子脑袋肯定有问题！”“他是个小白痴！”安德森的父母也很着急，但是他们从来没有嫌弃他。父母常对小安德森说：“我们知道，你这样其实是专注地思考你的问题，这是别的孩子没有的品质！你是我们最优秀的孩子！”每当小安德森取得成绩时，父母都给予极大的表扬；每当有人嘲笑小安德森

时，父母都会充满自信地为他辩护。在父母的鼓励与赞美下，安德森取得了骄人的成就。20世纪最伟大发现之一的正电子，就是安德森27岁时发现的，在31岁时他就荣获了诺贝尔奖。

卡耐基曾经在其作品中说：“掌声可以给梦想插上翅膀。”这句话生动形象地说明了赞美的作用。获得肯定和赞美是人们共同的心理需要，对孩子而言尤其如此，孩子的自信心一旦得到满足，便会成为其积极向上的原动力。对于天真的孩子，如果你只是关注他的错误，那他的错误就会不断扩大；相对地，如果你更关注他身上的优点，那么孩子的优点也会不断增加。不努力捕捉孩子身上光芒的父母以及不懂得赞美孩子的父母注定是失败的父母。所有的父母都希望能培养出杰出的孩子，而孩子的潜能是需要挖掘的。因此，我们要学会用赞美的力量来挖掘孩子的潜能。

340.不要过分夸大孩子的优点

在新的社会风气和教育改革形势下，无数教育工作者和家长都过分相信夸奖和表扬对孩子的成长起着积极作用，提出了一种“好孩子是夸出来的”论调，事实果然如此吗？正如我们在上一节谈到的，夸奖孩子确实能起到激励孩子的作用，但是过分的夸奖往往会给孩子带来更大的危害。

王女士的女儿小雪上小学的时候乖巧懂事，聪明伶俐，学习也非常好，很招大人们喜欢，常常受到周围朋友、邻居的夸奖，当时王女士很是骄傲。可是到了初中，王女士发现小雪不再像小时候那么听话，学习上也没有以前努力，反而有了骄傲、自大、顶嘴的毛病。王女士很疑惑为什么听话乖巧的女儿变得如此叛逆。其实，这与王女士此前对女儿过分的夸奖有关。

“好孩子是夸出来的”这个说法并不准确。过分夸大孩子的优点会助长他们骄傲自满的心理。如果你常常给予孩子这样的评价：“你真棒”“你真聪明”“说得好”“非常好”，相信孩子第一次听的时候会很兴奋，但是很难想象听过10次、20次甚至更多时，孩子会作何反应？家长那些不切实际的夸奖和表扬会影响孩子道德品质的形成，很容易令他们产生骄傲自满的心理。

过分夸大孩子的优点不利于孩子养成专心学习的习惯。当孩子在学习上取

得一点成绩时，就受到家长的大力表扬，很容易让孩子产生满足感，不再进取，影响其良好学习态度的养成。

另外，过分夸大孩子的优点还可能影响批评教育的作用。如果孩子长期处于夸奖和表扬的氛围内，一旦遇到批评，心理上可能就承受不了，容易出现新的问题。

孩子们都喜欢受到夸奖和表扬，但实事求是的赞扬才更有教育意义。必要的夸奖是教育孩子时必不可少的，但请不要过分夸大孩子的优点。

341. 多为孩子讲故事，少为孩子讲道理

每个孩子都是富有探索欲望的求知者。孩子渴望了解世界、了解人生，但他们又不喜欢通过枯燥的方式来完成这一切。因此，有时候给孩子讲一个故事要比你对孩子讲道理更容易让他们接受。

张女士的孩子学习一直很好，但是最近在成绩上有些起伏。一天她给孩子讲了一个猴子的故事。

从前，猴子不会爬树，它看见松鼠在树上灵活地跳来跳去，就拜松鼠为师。松鼠收下猴子这个徒弟后，便认真地教它练习爬树。日子一天天过去，猴子爬树的技巧越来越好，有一天它对松鼠说：“我已经学会爬树的本领了，不需要你这个师父了。”

一天，猴子正在树上打盹，狐狸眯着细长的眼睛说：“听说你爬树的本领比松鼠好，我最喜欢看你爬上树梢的优美体态了。”猴子听完满心欢喜地在树上蹦来蹦去，树梢也跟着晃动起来，它心一慌，脚一滑，“啪”的一声掉下来，屁股正好跌在树桩上，疼得它哇哇直叫。猴子知道错了，又向松鼠虚心学习，终于练就了一身本领。为了让猴子记住这个教训，我们今天看见的猴子都长着一个红屁股。

张女士是想通过这个故事告诉孩子，取得成绩时，是值得表扬鼓励的，但这并没有什么了不起，只有继续努力学习才能获得真本领。孩子听后若有所思。张女士不久后便欣喜地发现，孩子的学习态度又端正回来了。

很多有文化、有素质的家长认为，讲道理是教育孩子的好办法，于是什

么事都会给孩子讲一堆这样或那样的道理，也不管孩子能不能接受，懂不懂。有时孩子只是本能地点点头，而家长就觉得他的道理教育法是成功的。其实不然，很多孩子在听过家长的道理后，依然我行我素，在生活、学习中还是会犯同样的错误。我们不是说不能给孩子讲道理，只是不能过分地依赖这些大道理。

其实简单的故事中往往也蕴含着大道理，有时你不需要对孩子讲道理，而是让孩子自己从故事里去悟道理，这样才能更好地实现教育的真正目的。

342.孩子也有面子，不要当众斥责

“当面教子”的意思是说教育孩子时要当着众人的面训斥他，让他记住此时此刻的耻辱，并以此激励他下定决心改正错误。其实这种说法不完全正确，为人父母者，要是不分青红皂白，盲目地“当面教子”，往往会给孩子造成很大的伤害，使其养成强烈的逆反心理，进而影响孩子的健康成长。

一天，妈妈领着孩子逛街，路过卖玩具的店铺，孩子嚷着要买一个很贵的玩具枪，妈妈没给他买，孩子就开始哭闹起来。妈妈想要拉着孩子离开，没想到孩子哭闹得更厉害，索性躺在地上打起滚来，弄得妈妈很难堪。这时正好妈妈碰见了自己的朋友，于是心生一计，上前跟朋友说了些悄悄话，然后便“偷偷”地躲了起来。

妈妈的朋友上前凑到孩子的耳边对孩子说：“你就在地上哭吧，你妈妈都不要你了，她才不喜欢无理取闹、不懂礼貌的孩子呢。大家也不会喜欢你的！”孩子发现妈妈不见了，立刻停止了哭闹，爬起来去找妈妈。他看见妈妈头也不回地往前走，急得大喊：“妈妈，我不要玩具了，你等等我，我做好孩子。”聪明的妈妈并没有当面斥责孩子的不是，这样既批评了孩子的错误，又维护了孩子的自尊。

俗话说“人要脸，树要皮”。孩子即使做错事，家长批评时也应顾及他的感受与尊严。自尊心是孩子成长的精神支柱，如果家长有意或者无意地伤害了孩子的自尊心，那将会是对他幼小心灵沉重的打击和摧残。

孩子就是在不断犯错和改正错误的过程中成长的，家长不应该剥夺孩子犯错的权利。当孩子犯错时家长要给予正确的引导，尊重孩子的人格，顾及孩子

的面子，用温和、宽容的方式让孩子健康地成长。

343. 父母最该和孩子说的话

现在家庭教育越来越受到人们的关注，孩子的教育问题不仅仅是简单的教与学，而是要讲究技巧和艺术。很多家庭在教育孩子的时候存在很多错误的做法，也许家长觉得只是教育一下，过后就忘了，有时只是随便说出来的一句话，却会对孩子产生巨大的心理影响。那么，父母对孩子说哪些话最能和孩子沟通呢？

第一句：“孩子，你为什么不扣好扣子？”当发现孩子因为偷懒而不愿意做事情的时候，父母千万不要抱怨和责骂，最好的办法就是以提问的方式问明缘由，教给孩子怎么去做。

第二句：“祝你今天上学愉快。”孩子要去上学前，父母对他们说这样一句道别话，比对孩子进行一连串地训诫和警告要好得多。

第三句：“你自己做决定吧。”如果孩子想做什么事的时候，和父母商量，父母最好这么说，这样不但能让孩子养成独立决断的习惯，还能让孩子懂得为自己的行为负责任。

第四句：“别人的东西永远不可能成为自己的。”当孩子因为喜欢而拿了别人的东西时，父母千万不能责骂，而应该给他讲道理，并且要让孩子承认错误，把东西还给人家。

第五句：“我们都爱你，但是你这样做我们不喜欢。”当孩子做错事情的时候，父母要就事论事，不能就事论人，这样，孩子才会明白自己做错了，但这并不意味着自己是个坏孩子。

第六句：“你是最棒的，孩子！”当孩子做对事情的时候，父母一定不要吝啬自己的表扬和鼓励，也许你的一句表扬，就会让你的孩子成为一个自信的人。

第七句：“能帮我一个忙吗？”当孩子在写作业或吃饭的时候做其他事情，如唱歌、画画或是其他一些小动作时，父母可以先对孩子这样说：“我遇到麻烦了，能帮我一个忙吗？”这样说话好像父母有问题请孩子帮忙解决，然后可以接着说：“妈妈很喜欢你画的画，你能等写完作业画一张好的给妈妈吗？”

第八句：“5点钟见。”如果希望孩子放学后就马上回家，不在外面逗留，这样说话孩子更容易接受。

第九句：“这是你的书本。”孩子粗心大意是难免的，比如上学忘了带课本、笔、本等，最好的办法是先把东西拿给孩子，并对他说“这是你的……”，这要比批评更容易让孩子接受。

344.借小事让孩子接受批评

孩子的教育问题是让家长最头疼的事情，特别是在孩子犯错误的时候，对孩子讲道理时常会引起孩子的反感，而有时我们用生活中有趣、简单的小事来教育孩子效果会更好。

王明是一家公司的老板，但记忆里的一件小事却一直让他难以忘怀。王明小时候很贪玩，连续好几天逃学，父亲知道后很生气，王明本以为回家后父亲会对他拳脚相加，可是父亲却很平静。晚饭后，父亲拿来一个漏斗和一碗玉米粒。王明很迷惑，不知父亲要怎样惩罚自己。父亲叫来王明说：“来，今天我们做个实验。”父亲让王明把玉米粒一粒一粒地扔到漏斗里，玉米粒很自然地顺着漏斗的口滑了下去，正玩得高兴时，父亲把整碗的玉米粒都倒入漏斗，此时漏斗的小口被玉米粒堵死了。父亲放下漏斗，语重心长地对王明说：“这个漏斗就代表你，这些玉米粒就是你所做的快乐的事，如果你每天用一点儿，你就会一直快乐地生活下去，可是当你把所有快乐的事都挤在一起来做，反而一件事都做不好，你的快乐也就停止了。”父亲借这个小事向儿子传授了人生的大道理。

试想一下，如果王明的父亲一开始就讲一大堆理论，说人生，讲未来，很容易让孩子产生抗拒心理，从而不会接受父亲的教诲。

孩子的心智还处于发展之中，需要家长的正确引导。那种填鸭式的道理灌输并不能使孩子真正理解其中的真谛，有些事情是需要孩子自己去领悟的。生活是最好的课堂，家长是孩子最好的老师，家长要学会在生活的一点一滴中发现问题，引导孩子健康快乐地成长。

345.用激将法说服孩子积极进取

在《三国演义》中，诸葛亮很喜欢用激将法来激发将军的斗志。张飞、关羽、魏延、黄忠等人都曾在诸葛亮的激将法下使出浑身解数，立下赫赫战功。在教育孩子方面，家长和老师也可以学学诸葛亮，用激将法说服孩子积极进取。

语文课上，当刘老师让王明读课文的时候，他正在津津有味地看着武侠小说，根本不知道老师讲到了哪儿。刘老师很生气，说：“王明，你真没出息，你不仅糟蹋你爸妈的钱，还在浪费自己的青春，你要是能考上大学，全世界就没有文盲了。”面对刘老师的嘲讽，王明“噌”地跳起来对老师说：“你不要瞧不起人，我一定考上大学给你看。”说完，就把武侠小说扔出了窗外。结果王明第一年高考差了50多分，但他每想起当年老师的话都觉得是一把刀刺在心上，便会更加努力地学习，第二年便以优异的成绩考入重点大学。

升入大学后的王明很想再见刘老师，并告诉她自己成功了。后来他收到一封刘老师的信：“有的学生，鼓励会使他们更努力；而有的学生，鼓励是起不到什么作用的，这时老师就会用‘锋利的刀子’为他们的灵魂‘做手术’。别人的歧视往往能激发他们心底最坚强的力量，而你就属于后者，很高兴我的手术成功了。”此时此刻，王明才明白刘老师用善意的歧视挽救了他。

孩子毕竟不像大人那样成熟，在遇到困难时容易退缩、放弃。我们对那些乖巧的孩子说些表扬、鼓励，甚至是具有煽动性的话，确实可以让孩子的潜力得到充分发挥。可是对于有些争强好胜的孩子，有时说些消极、刺激的话反而能激发他们的斗志。我们在运用激将法时要看准对象，主要是那些过于自负、有能力、眼高手低、努力程度不够的孩子，说话时要掌握火候，不能过于激烈，过分的话语反而会加强孩子逆反心理，不当的激将法也可能毁掉一个孩子。

我们要学用激将法的语言技巧来教育孩子，将孩子自身的潜能调动起来，用他们自己的力量改变自己。

346. 父母吵架时的劝说艺术

我们都看过这样的场景，老两口吵架，要是有孩子在场，他们的孩子通常只会在一旁傻傻地站着，如果吵得太凶，孩子就会在站在旁边哭。吵得越凶，孩子的哭声越大。

夫妻吵架通常会陷入谁也不服谁的僵局，这个时候孩子要是能很好地劝架，矛盾也就会容易解决了，孩子最了解父母的性格和他们之间的矛盾，而父母通常会因有如此懂事的孩子而停止吵架。

张强是家里的独生子，是在父母的溺爱中长大的，所以平时对父母说话时很随便。一天，张强的父母因为朋友结婚给多少红包的问题发生了口角，母亲坚持少送，父亲坚决不同意。两人便你一句我一句地争吵起来。张强听得不耐烦了，大声对父母说：“不就是送个礼吗？值得你们这样吵来吵去的吗？真是烦死了！”父亲听完后更加暴怒：“臭小子，你没赚过钱，钱有那么容易赚吗！你居然嫌老子烦，你快点儿给我滚。”孩子的一番话使原本就紧张的气氛更凝重了，变成了三个人的争吵。

在家庭中，父母与子女的关系总是最亲密的，子女是父母沟通的纽带，父母发生争吵时，子女是最好的劝架者。当父母发生争吵时，你要保持冷静的头脑，不能让自己置身事外、熟视无睹，也不能偏袒一方跟着大吵大闹，使事情变得复杂。父母吵架后出现僵持状态，孩子应立即做好劝说工作，这时候的父母最需要孩子的安慰。孩子要学会耐心开导父母，以情动人，以理服人。

生活中，再美满的家庭也会存在矛盾，孩子是父母的心头肉，不能只知道一味地从父母那儿索取，也要学会为家庭的温馨、融洽做力所能及的事情。

第 16 章

不可不知的 19 个说话禁忌

在交际的舞台上，你是谁并不重要，重要的是你怎么说。一句精彩的话，可以让别人对你刻骨铭心、过耳不忘。当然，记忆也分正面和反面。你给人留下的印象是好还是坏，由你说话的态度、内容、方式等决定。为了在交际中给他人留下美好的印象，让自己成为处处受欢迎的“红人”，你一定要知道，有些话不能这样说！

347. 克服招人烦的说话习惯

生活中，哪些话最令人讨厌呢？通常说来，人们认为说话时最无礼的表现有以下几种：

(1) 喋喋不休，独占谈话时间。亚历山大·汤姆曾说过：“我们谈话就像一次宴请，不能吃到很饱才离席。”可是，许多人在交谈中，总将自己放在主要位置，自始至终一人唱主角戏，喋喋不休地推销自己，滔滔不绝地诉说自己的故事。这种说话习惯不能交流彼此的思想，不能增进彼此的感情，反而很令人生厌。因此，我们在交谈时应谈论共同的话题，长话短说，让每个人都充分发表意见，留心别人的反应，这样才能融洽气氛。

(2) 尖酸刻薄，喜欢和人抬杠。言谈交际中有时免不了与人争辩，但善意、友好的争辩能促进彼此间的了解，起到调节气氛的作用，有时一场精彩的争辩还会令人感到荡气回肠，齐声喝彩。但是尖酸刻薄、烽烟四起的争辩只会伤害对方，导致心情变坏、让他人对你望而生叹、敬而远之。尖刻容易树敌，只要想一想，如果你在交际中处于四面楚歌、群起而攻之的局面，你的处境就可想而知了。

(3) 逢人诉苦，散播悲观情绪。在人的一生中，每个人都会遇到挫折和苦难，但每个人选择对待的方式不同，有的人迎难而上，有的人知难而退，有的人却将苦难造成的愁苦传染给别人，在众人面前倾诉辛酸，以获同情。在与人交际中一味地诉苦只会让别人觉得你没魄力、没能力，失去别人对你的尊重。

(4) 无事不通，显得聪明过人。在与人交谈时，谈话的内容往往会天文地理无所不包。如果你在交谈中表现得“万事通”，到时一定会打自己的嘴巴、砸自己的脚。因为交谈是相互了解、相互交流的方式，而不是表现你常识渊博、见识广泛的舞台。更何况老子曾说过：“言者不知，知者不言。”交谈中什么都说自己知道的人其实什么都不知道。

我们要克服“招人烦”的说话习惯，与人交谈时，不要过问人家的过去，不要谈论人家的家庭、学历、工资收入等私人问题。别人跟你交谈时更不要心不在焉、左顾右盼、伸懒腰、玩东西，漫不经心地看手表。即使你对对方的话

题不感兴趣，也不要打断他，最好的办法就是等轮到你说话时再不动声色地把话题转移到彼此都感兴趣的内容上。

348.不要散布流言蜚语

在生活中总有这样一些人，他们到处散布流言蜚语，添油加醋，搬弄是非，唯恐天下不乱。他们不会考虑到这些流言蜚语会给别人的工作、生活带来多大的影响。

王菲就是流言蜚语的受害者。高考落榜后，王菲进入一家工厂上班。一进厂，厂里就组织新来的30多名员工进行培训。三个月后，只有王菲一个人被分到了科室工作，其他人全部下到车间。王菲很高兴，工作中虚心向老同志请教学习，细心观察别人的处事方法，努力工作，很快就在工作上取得了一定成绩，但是在她背后的流言也越来越多。一些同事总是在背后议论她的品行，有人说她是靠不正当手段才进入科室，有人说她与领导的关系不一般……这些无中生有的议论，严重影响了王菲的情绪，给她造成很大的心理压力，工作中也出现了很多错误。人言可畏，很快领导将她调往另一个部门，以免再生事端。

流言蜚语可以说是软刀子杀人，往往比真刀真枪更具有杀伤力，冷不丁的背后一刀，常常让人防不胜防。

作为一个现代人，要懂得尊重别人，不要和那些散布流言者为伍，自己也不要随意谈论别人的私事，更不能捏造事实。当有人和你说起别人的坏话，散布别人的谣言时，你也不要随声附和。因为一旦这些闲言闲语传进朋友的耳朵里，始作俑者往往会将过错都推到你身上，影响你和朋友的关系，所以还是离那些造谣者远点比较好。越是标榜自己贬低他人的人，越是无知和无能。

349.日常交谈切勿太随便

交谈是人与人沟通的一种方式，我们在日常交谈中切勿太随便。说话之前一定要三思而后言。因为有时不经意的一句话，就可能会给对方造成巨大的伤害。

森林中，乌鸦救起一只百灵鸟，把它安顿在自己家中养伤。在乌鸦的悉心照料下，百灵鸟的伤很快就好了。养好了伤的百灵鸟准备要离开，乌鸦关切地问：“百灵鸟，住在我这里还好吧？”百灵鸟说：“很好，很好，谢谢你的关心与照顾，只是你的聒噪让我有点儿受不了。”乌鸦听后很不高兴。

几天后，百灵鸟带上礼物前来感谢乌鸦。百灵鸟说：“亲爱的乌鸦，请收下我的礼物，谢谢你的救命之恩。”乌鸦说：“礼物就不要啦，只要你不嫌我聒噪就行了。”百灵鸟听了很不好意思，它这才明白自己那句无心的话已经伤害了朋友。

交谈时的随便主要体现在态度、语言和内容上。日常交谈所表现出的态度往往是内心的真实反映。交谈时应体现出你的诚意和礼貌，如果你表现出一副满不在乎的样子，就会让对方觉得你不够尊重，甚至是在敷衍他。日常交谈时所用的语言应该简单明了，能清晰准确地表达自己想法的话。虽然在日常谈话中大家常常开些玩笑，但玩笑话也不能太随便，一些不文雅的、不宜言明的话尽量不要说。日常交谈时所谈论的内容往往是决定对话成败的关键，因此要慎重。话题的选择也不能太随便，否则会让人觉得你很肤浅或很无趣。谈话前要先了解别人的忌讳，口无遮拦的话可能会引起对方的不悦。

不要小看日常和朋友、家人的谈话，一个细节往往就能影响到别人对你的看法、评价，所以日常交谈时要时刻注意自己的态度、语言、内容，切勿太随便，这样别人才会愿意听你说话，愿意和你交流。

350.不逞一时口舌之快

在日常交往中，我们常常会看到有些人因为鸡毛蒜皮的小事，逞一时口舌之快，说了些有失礼貌的话，对方受辱后也没打算善罢甘休，反唇相讥，你来我往，导致“口水战”不断升级。

公交车上的人特别多，大家你挤我一下，我推你一下，也没顾得上脚下，一个年轻小伙子就不小心踩了旁边的老大爷一脚。小伙子本想向老大爷道歉，谁知老大爷先开口了：“我说你这么大一，欺负我这么大岁数的好意思吗？”小伙子听老大爷这么一说，愧疚感消失得无影无踪，也没好气地说：“踩了就

踩了呗，又不是故意的，嫌人多你找司机去啊，我可不敢欺负你老人家。”老大爷听了更生气了，说：“行行行，我不跟你计较，现在的年轻人素质太低！”这话可激怒了小伙子：“你这人是怎么说话呢？”说罢就要向前冲，车里的人又劝又拉，好不容易才平息了这场风波。

这点小事，换个心态，换种说法，其实一句“对不起”就能轻松解决。说话太冲，不考虑别人的感受，往往会令事情不好收场。嘴上占上风并不代表你的想法、意见、做法就是正确的，你的“伶牙俐齿”也不一定会让别人信服，反而会让大家因此对你心生厌恶。因为爱逞一时口舌之快的人大多是心浮气躁、心胸狭窄的人。要想克服自己爱逞口舌之快的毛病，最重要的是培养自己的耐心，学会站在别人的立场去考虑问题，毕竟宽容和平、谦虚礼让才是人与人之间和谐交往的基础。

人与人之间因为误会和矛盾发生摩擦是再正常不过的事情了，我们要以宽广的胸襟去面对生活中所遇到的问题，“大事化小，小事化了”，不要因逞一时口舌之快，使事态变得更严重。

351.不要随意打断别人的话

我们在日常生活中时常会碰见这样一种人，他们心直口快，在集体会议或是与人交谈时，总爱发表一下自己的意见，当别人还在讲话时，就忍不住打断，迫不及待地说出自己的见解。

下面是一段推销员向米尔先生推销自己公司的对话：

推销员：“米尔先生，经过我的调查，我发现贵厂自己维修机械花费的钱，要比雇用我们来干花费得多，是吧？”

米尔：“我也计算过，确实我们自己干不划算，你们的服务虽然不错，但是你们缺乏电子方面的……”

推销员：“噢，对不起，我能插一句吗？有一点我想说明一下，修理汽车需要特殊的材料和设备，没有人能够在缺乏工具的情况下做完所有事情，比如……”

米尔：“对，但是，你误解我的意思了，我想说的是……”

推销员：“我明白您的意思，我是说即便您的下属都是天才，也不可能在没有专用设备的情况下，干出像我们公司那样漂亮的活儿来，不是吗？”

米尔：“我想你还是没有搞懂我的意思，现在我们这里需要负责维修的部分是……”

推销员：“米尔先生，再等一下，好吗？我只说一句话，如果您认为……”

米尔：“好了，我认为你现在可以走了。”

这位推销员之所以被米尔下了逐客令，原因是他三番五次地打断米尔的讲话，不给米尔讲话的机会，才招致了厌烦。

在现实生活中，那些随意打断对方讲话的人，常常引得讲话者心生厌恶。勇于表达自己的想法本是件好事，但是随意打断别人的话，就是不尊重人的表现。尊重是人与人顺利交往的一个重要前提，而耐心听别人讲话则是交谈中对他人尊重最基本的体现。倾听别人说话，也是一种谦虚的表现，“三人行必有我师焉”，在谈话时不要急于发表自己的意见，要耐心倾听，从别人的话语中汲取营养。此外，耐心倾听，还可以增强彼此的信任感，有助于人与人的交流沟通。我们要善于倾听他人的意见，不要随意打断别人说话，这既是尊重他人，也是尊重自己。

352.切忌随声附和

李华刚刚被提升为公司企划部的经理，办公室的同事在为他庆祝之余不免有些醋意。在同一部门一起工作了好几年，平日里都不分高低的李华一下子变成了自己的领导，心中有些不满也可以理解。私下里企划部的几个同事又在背后嘀咕：“他有什么本事，凭什么升他的职？”“没什么学历，就会溜须拍马。”大家你一言我一语地发泄着心中的不满，把李华数落得一无是处。刘洋是企划部新来不久的大学生，他看见大家说得那么激动，便也跟着附和起来，毫无顾忌地说着李华的坏话。后来这些话传到了李华的耳朵里，他很是气愤，心想：老同事抱怨几句我还能理解，刘洋一个乳臭未干的小子有什么资格说我。结果，刘洋不久就被公司辞退了。刘洋大学刚毕业，一身本领还没得到施展，就成了背后说人坏话的牺牲品。

生活中当你对朋友或者同事不满时，是否会找另一个人吐苦水，添油加醋地在背后诋毁他呢？人们在心情压抑，遇到不公平的待遇时常会如此。而这往往会给你以后的生活、工作埋下祸根，这就是人们所谓的“祸从口出”。

人与人之间的关系本来就很简单，几个人凑在一起，难免会议论他人。但如果有人在面前诋毁别人，千万不要随声附和，人云亦云。你要学会体谅、包容你周围的人，广结人缘，为自己创造更和谐的人际关系。

353. 说话切忌啰唆

话不在多，点到即可，言多必失。说话讲究的是语言简洁精辟，抓住问题中心，一语中的，言简意赅的话语要胜于云山雾罩的漫谈。

德国著名诗人和戏剧家贝托尔特·布莱希特也很不喜欢那些冗长单调而又没有多大效果的会议。一次，有一位朋友邀请他参加一个作家的聚会，并请求他致开幕词。布莱希特因为公务繁忙，脱不开身，便委婉地拒绝了。谁知，那位朋友并没有罢休，他想尽一切办法，直至布莱希特答应为止。

开会那天，布莱希特准时到达会场，悄悄地坐在最后一排。主办人看到后，立刻把他请到了主席台就座。刚开始时，主办人就讲了一通非常冗长啰唆并且没有实际意义的贺词，向到会者表示欢迎，然后他高声激动地宣布：“现在，有请著名的布莱希特先生为我们这次大会致开幕词。”布莱希特站了起来，快步走到演讲桌前。在场所有的人都鼓掌热烈欢迎，有的人甚至还拿出了笔和纸，不过更多的人是产生了听觉疲劳，等待一篇更为漫长的说辞。不过，布莱希特却让某些人失望了，他只讲了一句话：“我宣布，会议现在开始。”

马克思的女儿燕妮，有一次请教当时德国一位著名的历史学家，问他是不是能够将古今的历史进行缩写，最好缩成一本简明的小册子。教授笑着答道：“不必，其实四句话就可以概括出古今的历史：一、当‘上帝’要某人灭亡的时候，往往先让其有炙手可热的权势。二、时间就是一个巨大的筛子，最终会淘去一切历史的沉渣。三、蜜蜂盗花，但结果反而使那些花开得更盛、妩媚迷人。四、暗透了便望得见星光。”

从上面的故事中我们可以看出，语言精练、简短才是说话交谈中最值得称

道的。在谈话时，最重要的就是说出你要谈论的主题，其余的客套话和废话尽量少说或不说，这样你的听众才不会感到心烦意乱。如果一位讲话者好为人师，总是啰啰唆唆一大堆，而且没有明确的主题或者目的，相信你一定不会认为他是个出色的讲话者。

354.不把话说得太满、太绝

在这个世界上没有比人际关系更加复杂的东西了。良好的人际关系可以帮助你成功，而糟糕的人际关系则会使你一事无成。要想建立良好的人际关系，就要学会在话语上给对方也给自己留有余地，这是我们每个人都必须掌握的人际秘诀。

张宏和宋嘉是同一科室里的同事，两人是同一时间进的单位，在工作中时常较劲，偶尔还会产生些小摩擦，彼此间也有些怨恨情绪。后来，宋嘉被提升为科长，而张宏却还是小科员。得意的宋嘉有一次挖苦张宏说：“张宏，你说你进科室这么多年，怎么还是个小科员，我看你这辈子也就这样了，永远是个小科员。”宋嘉的话刺激了张宏，张宏毅然决定辞职经商。

经过几年的打拼，张宏闯出了自己的事业，公司规模也不断扩大，成了市里的名人企业家。宋嘉有一次拿着礼品去求张宏办事，张宏只是甩下一句“小科员帮不了你这个大科长”便转身离去，弄得宋嘉很尴尬。张宏的态度虽然有些蛮横，不过这也怪宋嘉之前把话说得太绝，他怎么也没想到当年手下的小科员竟能成为如今的大老板。

因此，我们在为人处世时一定要注意，不能把话说得太满、太绝。生活中，有些人总爱信誓旦旦地跟人家许诺：“什么事都包在我身上。”结果最后说得多做得少，事情没办成，还落得一身埋怨。有些人在与别人发生矛盾时，常常口出恶言说出“绝交”“势不两立”这样的话，最后弄得双方再见面时尴尬不堪。不管是谁对谁错，我们都要给日后留下余地。另外，也不要过早地对人评价，当年的一句“没出息”，很可能会给你日后埋下祸根。人的一生有很多变数，也许他现在愚钝、潦倒，但你永远不能断言他就没有飞黄腾达的一日。

我们在平时的人际交往中，无论出于何种原因都不能把话说得太满、太绝。

要记住凡事都有例外发生，你不可能永远都是对的。所以，说话切记要留余地。

355.不要“哪壶不开提哪壶”

每个人都有一些不愿提及的敏感的事，如果我们总是有意无意地提起这些话题，一定会给对方的心灵带来巨大伤害。要想获得良好的人际关系，我们就要避免给别人一种喜欢刨根问底、“哪壶不开提哪壶”的坏印象。

刘小姐男友的妈妈患了晚期肿瘤，她去看望时说：“阿姨，肿瘤虽然可怕，但只要积极治疗，一定会有奇迹发生。”这些话听起来没错，但让患者觉得自己的病情好像更严重了，反而绝望起来。看望病人时，一些不恰当的言语会加重病人“我是病人，我将不久于人世的”的心理。所以，对重病患者说话要把握分寸，重要的是分担其痛苦和给予其精神上的支持。如果刘小姐谈一些同样病情的人最后康复的例子，或者是多说说最近社会上的奇闻异事都能避免上述的尴尬。

我们要学会体谅和关爱他人，一个重要原则就是切忌“哪壶不开提哪壶”，这样只会令彼此都不快乐。我们在与人交谈前要选择好话题，了解对方的忌讳，避免谈论人家厌恶的事情。谈话时不要揭人家伤疤，如果你发现你的话题引起了对方不悦，就要及时转换话题。

在日常人际交往时，我们要根据说话的对象、环境、地点随机应变，灵活选择话题，想好“提哪壶”，以免失礼、伤人，影响人际关系。

356.说话要避免含糊不清

说话的首要目的，就是让对方能听懂你讲的内容。有些人碍于自己或他人的面子，喜欢拐弯抹角或用含糊不清的语言表达，结果导致对方无法理解他的意图，不但达不到沟通的目的，还会引起不必要的误会，甚至造成无法弥补的过失。

王峰就是一个在说话时为了顾及对方面子而常常含糊其词的人。一次，妻子给他打电话：“老公，我在商场里看中了一件外套，我非常喜欢，穿起来也

很漂亮。就是价格有点贵，要一万二，你说我买不买呀？”

王峰一听就急了，想到家里的房贷还没还清，妻子又要买那么贵的名牌衣服，心里自然不乐意。但他又怕伤了夫妻之间的感情，便不好意思直接拒绝，于是委婉地对妻子说：“你看咱们结婚都没买什么贵衣服，现在……”他说到这里故意顿了一下，其实他的言外之意是老婆你看结婚那么重要的时刻咱们都没买那么贵的衣服，现在我们还有房贷没还清，当然更要节俭了，根本没必要花那么多钱买一件名牌外套。王峰觉得妻子应该领会了自己的意思，结果回到家后，却看到妻子高兴地向他展示新买来的衣服。妻子说：“我知道，你一定是在为了补偿我结婚时的遗憾，所以才同意我买的。谢谢老公！”这时的王峰真是“哑巴吃黄连”，悔之晚矣。

虽然说话顾及对方面子是必要的，但不能为了面子而过于含蓄、委婉，致使对方根本不明白你要表达的意思。因此，我们在说话时一定要注意清晰传达自己的意思，该直说时就直说。如果需要委婉的表达，就要避免说一些可能导致歧义的话，以防因意思表达不清而造成误解。

357.说出的话别轻易改口

在日常生活中，尤其是在职场上，一旦说出自己的观点，就不要轻易改变。否则会让别人觉得你太过善变，或者没有主见，甚至认为你是一个缺乏诚信的人。

张先生是公司的主管，有一次他通知下属说：“周六上午来公司开会。”但是周六那天他却因为临时有事情，不得不将会议往后推迟。就这样，几周过去了，会议的时间总是因为各种各样的原因推迟。当这个周末真的开会时，张先生却发现根本没有来几个人。于是，他很生气地问道：“其他人怎么没来呀？”其中一个员工站起来抱怨说：“主管，你每次都说周六开会，可总也确定不下来，让我们每个周末都没底，不知道到底开不开会。这次很多人还以为继续往后推迟呢，所以都没来。”听了之后，张先生才明白过来，原来正是自己说出的话总在改变，结果员工变得不知所措，影响了他在员工中的威信，导致自己的工作无法顺利进行。此后，张先生一改积习，只要他确定下来的事情，就一定做到。这才让员工渐渐恢复了对他的信任，工作效率也比以前提高了很多。

由此可以看出，言出必行是多么重要。一个人如果根本实现不了自己的诺言或者不能坚守自己的观点，怎么能说服其他人，怎么能让他人对你产生信任呢？因此，在说出自己的观点和看法前，一定要经过深思熟虑再开口，如果总是轻易改口，就会让人觉得你是一个没有主见或是善变的人，进而影响自身的形象。只有不轻易改变说出去的话，才能让你获得更多人的信赖和支持，让你交到更多的朋友，这对于你事业上的成功，都大有帮助。

358.面对失意人，不说得意话

失意与得意是人生的常态，毕竟谁都不可能永远顺利，谁也不可能永远失败。但如果你在失意的时候，有的人却不合时宜地对你说了一些得意的话，你会怎么想？你肯定会认为对方是在给你的伤口撒盐。

在公司干了几年的小帆，最近却被公司裁员了。这让小帆的情绪十分低落。于是她将朋友小娜约出来倾诉自己的苦恼。小帆把自己的苦恼告诉小娜后，却并没有像预料中那样得到小娜的安慰。反而是自己一直在听小娜眉飞色舞地说她最近被提升为部门经理的事情。这让小帆本来就郁闷的心情更加难受了。她觉得小娜作为朋友，不安慰自己就算了，却还在她这个失意人面前炫耀自己成功，实在是有些侮辱自己。于是，没聊多久，小帆就借故离开了。

在失意人的面前表现自己的得意，就如同你的朋友不小心跌倒了，你不但不去帮忙扶，还在一旁炫耀自己走得好、走得稳一样。这样做无疑是雪上加霜，会让对方受到更大的打击，同时也可能导致你在别人心中留下恶劣的形象。

切记将心比心，在你春风得意的时候，不要光顾着自己高兴，还要看对方是否和你一样有好心情。如果对方正处于失意的低谷，就赶快把炫耀自己的话咽到肚子里，悉心安慰对方，这才是朋友最应该做的。

359.不要一味缄默、忍让

我们在生活、工作中时常会遇到一些责难，有的人会选择委曲求全，可换来的却是变本加厉的发难；有的人选择奋起反击，有效地保护了自己的利益不

受侵害。有些时候一味地缄默、忍让只会助长他人的嚣张气焰。因此我们要学会在适当的时候用自己的“利刺”保护自己。

王峰所在的公司最近“空降”了一位副总裁。这位副总裁是工程师出身，对营销可以说是一知半解。但是，自从这位上司“空降”到王峰的部门以后，便经常插手王峰的工作，令王峰的工作很难正常开展。不仅如此，每次在做决策时，他和王峰的观点都不一致，王峰知道他有“背景”，只好一忍再忍，听从他的意思。就因为这样，他们错失了很多商机。

面对公司总裁的指责，王峰只好把实情和盘托出。没想到，总裁却要求他与副总裁好好沟通一下，不要只知道讲别人的不足。王峰无奈，只好忍住什么都不说。

渐渐地，王峰发现副总裁越来越嚣张了，经常在下属面前对自己吆五喝六，这让他感觉很没面子。但是他想到总裁对他的要求，只好又忍了下来。他这一忍，下属们可不高兴了：本来应该是王峰安排工作，结果副总裁却要他们干这干那，完不成任务还要加班加点，这简直是活受罪！不仅如此，副总裁和王峰的意见还经常不一致，下属们都不知道该按谁的意思做了。在下属们看来，这都是王峰的“懦弱”造成的，他们越来越不满意王峰的表现，都希望上头赶快换掉王峰这个“窝囊”领导。

王峰也觉得自己的工作越来越难做了，无奈之下，他只好向老板提出辞职，老板这才注意到了问题的严重性。他让王峰安心工作，并亲自找副总裁进行了谈话。

王峰对自己部门以外的副总裁百般忍让，结果却使副总裁变本加厉，下属怨声载道，自己也差一点儿丢了工作，这一切都是他一味忍让的结果。有时，有的人因为有某种权势或优势便居高临下、盛气凌人，甚至以某种强势的手段践踏你的原则和尊严，对于这种人一定不能一味缄默、忍让。

360. 不说晦涩难懂的废话

托尔斯泰说过：“真正的艺术永远是十分朴素的、明白如画的，几乎可以用手摸到似的。”很多时候，有的人为了向对方炫耀自己的博学多才，总是说一

些日常生活中很少用的“高深”词汇，或是一些专业术语等。这种想法是错误的，说服首先是一种语言的交流，因此，你必须向对方准确地表达你的意图，不要总是说一些晦涩难懂的废话，你说的话必须让对方听懂。

一位书生晚上被蝎子蜇了，他摇头晃脑地叫道：“贤妻，带燃银灯，尔夫为毒虫所袭！”他一口气说了好几遍，妻子也没听明白他的意思。书生实在痛得受不了就气急败坏地喊道：“老婆子，快点灯，我被蝎子蜇了。”这虽是一则笑话，但也说明了故弄玄虚的危害。

会说话的人不见得伶牙俐齿、口若悬河、妙语连珠，真正的好口才体现在平日沟通时的语言技巧上。话不一定要多，辞藻不一定要华丽，只要说每句话的时机和节奏能拿捏得恰到好处即可，用简洁明确的语言，也能传达出耐人寻味的深邃思想。有用的话一句就能说明问题，没用的话说得再多也是废话，还容易弄得对方一头雾水，掩盖了原本想要表达的主题。

人与人之间的沟通是为了交流，如何最直接、最简明地表达自己的思想才是关键。有些人认为平时多说一些晦涩难懂的话，会显示自己的学识，让大家高看一眼。有时这样做的确会起到积极的作用；但有时你的“高学问”不一定会被所有人接受，你那些自认为风趣、唯美的语言在别人眼里不过是些没有营养的废话，反而影响到你与他人的正常交流。所以，不要再说那些晦涩难懂的话，削减那些不必要的辞藻，学会运用精练的但具有丰富含义的话去和人交流。

361.不要随意猜忌别人

在森林深处住着一对小松鼠，它们为即将到来的冬季收集了一窝食物。这几天艳阳高照，窝里的果子因为脱水而变小了，但公松鼠却以为是母松鼠偷吃了果子，便很生气地对母松鼠说：“你怎么能这么贪吃呢？这些可是我们准备要过冬的果子啊。”母松鼠委屈地说：“我没偷吃。”经过几次这样的对话，最后愤怒的公松鼠拿起果子扔向母松鼠，母松鼠在这样的情景下伤心地离开了。后来下了几天大雨，空气变得湿润，果子也因为有水分的滋润而膨胀起来，又堆了满满一窝。这时公松鼠才知道自己错怪了母松鼠，可为时已晚，它再也找不回母松鼠了。

可怜的公松鼠因为猜忌误会了母松鼠，失去了自己的爱人。我们在生活中不是也会像公松鼠一样猜忌别人，造成不应有的误会，深深地伤害别人吗？

猜疑对人际关系而言是一剂毒药，因此请不要对你的朋友说出任何猜忌的话。猜忌心理是一种由主观推测产生的，表现出对他人不信任的复杂心理。猜疑心重的人常常过于敏感。敏感并不一定是缺点，对事物敏感的人往往很有灵气、有创造力，但如果过于敏感，觉得什么事情都与自己有关，对他人的言行过分猜忌、多疑，就需要想办法加以控制了。那些猜忌成癖的人常常会捕风捉影、挑起事端、说三道四，结果往往是自寻烦恼、害人害己。

猜忌心理是人际关系的蛀虫，不但会让别人讨厌你，影响正常的人际交往，又不利于个人的身心健康。这不是一种好的行为，所以请不要随意猜忌别人。人与人之间的交往建立在彼此的信任上，你信任别人，别人才会拿真心对待你。

362. 不要对别人吹毛求疵

“吹毛求疵”的英文是 nitpicker，这个词很有意思。nit 的意思是虱子的卵，picker 的意思是采集者，两个词连起来不免让人联想到公园里的猴子，整日无所事事，只好互相挑虱子。你也许会觉得猴子很可笑，可是我们在生活中也常常扮演了猴子的角色。

布鲁克就是一个爱吹毛求疵的人。一次他在公司说同事米尔的个子太高时，大家情不自禁地看了看布鲁克的个头，实在太矮了。当布鲁克谈论同事杰克的眼睛让人看着恶心时，大家发现和布鲁克相比，杰克的眼睛还算清澈、明亮。布鲁克总爱嘲笑汤姆长了个蒜头鼻，可布鲁克却没注意到自己的鼻子也不怎么好看。在他说邻居凯丽大龅牙的时候，却忘记了自己门牙间那条气势开阔的“巴拿马运河”。当你在挑剔别人的同时，别人也会用同样的目光挑剔你的缺点。布鲁克就是一个只看到别人身上的毛病，而忽视了自己缺点的人。

我们要学会用欣赏的眼光看待亲人、朋友、同事，多发现他们身上的优点，而不只是盯着他们的缺点，并不断放大。那些爱吹毛求疵的人性格常常是阴暗的，每件事都能挑出点毛病，觉得别人不能达到自己的完美要求，总是讥笑、谴责他人，这样的人往往会受到大家的排挤、疏远，结果对自己也是一种折磨。

这样的人应该好好调整一下自己的价值观，如果过于钻牛角尖，把许多无足轻重的事情看得太重，反而可能会忽视一些重要的事。人的一生中，真正值得重视和谨慎处理的是那些足以改变命运的事件。人没有必要处处留神、事事小心、吹毛求疵，那样只会增加你的负担。

我们不要做动物园中抓虱子的猴子，不要对别人吹毛求疵，而要学会用一颗宽容的心去看待你周围的人与事，这样生活才能更美好。

363.忌一意孤行，拒绝别人的好意

人生在世有欢喜有悲伤，有顺境有逆境。欢喜时你会将快乐分享给大家，悲伤时你会需要朋友的安慰。顺境时要多伸出援手去帮助你的朋友，逆境时也要能接受朋友真诚的帮助。可是在现实生活中，有些人常常碍于情面，不愿接受别人的帮助，把朋友的好意拒之于千里之外，所有的事情都独自面对、独力承担。你的一意孤行很可能使你在不知不觉中疏远了那些关心你的人。

有一次，张萍要去一个镇采访，但她的汽车坏了。朋友王明自告奋勇，准备亲自开车送她去。可张萍和王明并不是很熟，不想麻烦他，便拒绝了。从那时起，王明就很少跟张萍说话，见面也只是匆匆打个招呼就走了。后来有一天，张萍给王明打电话说：“我要去度假，你能帮我照顾几天我的狗吗？”王明很热情地答应了。这一次，张萍满怀感激地接受了王明的好意。此后，两人便熟稔起来，关系也更加亲密了。

这件事使张萍深深地体会到“如果你想和某个人成为朋友，就要接受他善意的帮助”的真正含义。

我们生活在上社会上，不是一个独立的个体，家人、朋友、同事都是我们生活圈子的一部分，我们需要他们的支持与帮助才能做好一件事。即使你是最优秀的人才，也不可能保证每件事都能得心应手、巧妙应对。如果你一味拒绝别人的好意，你的人生将是暗淡和孤独的。如果你不想独自品味孤独，就要学会放下身段去接受别人的帮助。

对于真正的朋友来说给予往往比得到更幸福，你接受别人的好意，既帮助自己渡过了难关，又带给他人幸福感，何乐而不为呢？所以，请放下你的一意

孤行，接受别人的好意吧！

364. 不要告诉别人你比他更聪明

在生活中，总有些人喜欢向别人炫耀自己的智慧，以为这样就能让别人高看自己、佩服自己。殊不知，这样反而会增添别人对你的厌恶之情。苏格拉底就曾告诫他的学生：“我只知道一件事，就是我什么都不知道。”“山外有山，人外有人”，你永远不可能掌握所有的智慧，也不可能是最聪明的人。请记住，你要比别人聪明，但不要告诉别人你比他更聪明，因为任何自作聪明的人都会招来别人的厌烦。

富兰克林——18世纪美国最著名的科学家、政治家、哲学家、文学家，是美国独立战争时的伟大领袖。有一次，他去拜访一位老师，当他准备从小门进入时，由于小门低了些，“嘭”的一声，他的额头撞在了门框上。出来迎接的老师笑着对富兰克林说：“头很痛吧，不过，这是你今天从我这里获得的最大收获。一个人要想洞明世事，就要学会低头。谦虚、低调地做人才是处世之道。”富兰克林深深地记住了这进门一课，并在以后的生活中一直保持着虚心学习、低调做人的处世态度。

有修养、有知识的人，常常像饱满的稻穗，永远谦逊地保持着低垂的姿态，而那些浅薄、无知的人，才会像稗谷一样高昂着头。不要告诉别人你比他更聪明是一种为人处世的学问，是一种谦虚谨慎的生活态度，是一种不张扬的处世经。那些真正有智慧的人不会用华丽的辞藻炫耀自己，张扬自己；那些真正有智慧的人时刻都会保持谦逊、低调的风度。

欲成事者必要以谦虚示人，即使你有满腹的才华、超强的能力，也要学会“藏拙”。

365. 别总在他人面前晒自己的幸福

晓云是个十足的幸福女，有稳定的工作、甜蜜的爱情，很令旁人羡慕，她常常拿自己的幸福在闺蜜面前显摆。晓云特别爱对没有男友的小梅述说自己的

种种幸福，每当看到小梅脸上羡慕的表情时，晓云就觉得自己幸福又加深了一层。为了见证自己的幸福，晓云还时不时地拉小梅当“电灯泡”，与男友大秀甜蜜。一来二去，潜在的危机正渐渐靠近她。小梅看到晓云的幸福，觉得自己也该有属于自己的幸福。一日，小梅以修计算机为由找晓云的男友帮忙，修好计算机后，还留下他品尝了自己做的饭菜。因为常听晓云提起男友的喜好，所以小梅对他的口味了如指掌。总是被幸福包围的晓云不屑于在这样一些小事上讨好男友，而小梅则是知己知彼，对晓云的男友百般讨好。不知不觉中，男友的心已经偏向小梅了，当晓云发现时，小梅和自己的男友已经如胶似漆了。面对曾经是好友现在是情敌的小梅，晓云很是气愤，从此两人的关系也决裂了。

晓云的经历是值得同情，但她在骂男友不忠的时候，是不是也该好好检讨一下自己呢？

为什么女人总喜欢高调地晒自己的幸福呢？这就要先谈谈女人的自卑心理。很多女人在生活中都或多或少存在着自卑心理，所以希望通过自己的爱情或婚姻来获取周围人的羡慕之情。一旦她们得到自以为稳定的爱情，就迫不及待地向全世界宣告自己是最幸福的女人，用情感的出色来掩盖自卑。女人们强烈的虚荣心也是促使她们晒幸福的原因。她们通常很自恋，喜欢享受晒幸福过程中别人投来忌妒和羡慕的目光。缺乏安全感的女人也可能故意去晒自己的幸福，她们天真地认为只要恋情见了光，就是不可改变的事实了。又或者女人们无所事事的生活状态也会促使她们在朋友中晒幸福，她们生活的唯一重点就是家庭，在与朋友聊天时，对于别的话题都不会感兴趣，只喜欢谈论自己的幸福家庭。

生活中，适当晒晒自己的幸福会使你们的爱情得到周围人的祝福，但要掌握好一个尺度。晒得不足，过于含蓄，可能别人不明白你的心思；晒过了头，过于高调，可能遭到别人的鄙视。聪明的女人总会适度分享幸福，而不会把它时刻挂在嘴边。

参考文献

- [1] 蔡康永. 蔡康永的说话之道 [M]. 沈阳: 沈阳出版社, 2010.
- [2] 刘墉. 说话的魅力 [M]. 南宁: 接力出版社, 2009.
- [3] 郑月玲. 每天一堂口才课 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2010.
- [4] 于海英, 黄亚男. 做一个会说话会办事的人全集 [M]. 汕头: 汕头大学出版社, 2009.
- [5] 林葳. 做一个会说话会办事的智慧女人 [M]. 北京: 现代出版社, 2009.
- [6] 石秀全. 做一个会说话会办事的聪明女人 [M]. 北京: 中国纺织出版社, 2010.
- [7] 张志. 说服力: 让你的 PPT 会说话 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2010.
- [8] 林语堂. 怎样说话与演讲 [M]. 北京: 文化艺术出版社, 2009.
- [9] 刘忆如. 说话就是生产力 [M]. 厦门: 鹭江出版社, 2010.