

秘书礼仪知识：社交技巧之说话的技巧秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_516000.htm 如果你能和任何人继续谈上十分钟并使对方发生兴趣，你便是很好的交际人物了。因为任何入这范围是很广的，也许是个工程师，也许是个法学家，或者是个教师，或者是个艺术家，或者是个打石工人。总之，无论三教九流，各种阶层的人物，你若能和他谈上十分钟使他感到兴趣的活，真是不容易的。不过不论难易，我们总不能不设法打通这难关，常见许多人因为对于对方的事业毫无认识而相对默然，这是很痛苦的。其实如果肯略下工夫，这种不幸情形就可减少，甚至于做个不错的交际家也并非难事。工欲善其事，必先利其器，虽是一句老话，直到现在仍然适用，所以要充实你自己的知识。一个胸无点墨的人，当然不能希望他在说话中应对如流。学问是一个利器，有了这利器，一切皆可迎刃而解。你虽不能对各种专门学问皆作精湛的研究，但是那所谓常识却是必须具备的。育了一般的常识，倘若能巧妙地运用起来，那么应付任何人作十分钟的兴趣谈话，我想是不难的。你须多读书多看报，世界的动向，国内的建设情形，科学界的新发明和新发现，世界各地的地方特点或人物的特性，以及艺术新作，时髦服饰，电影戏剧作品的内容等等，皆可从每日的报章和每月的杂志中看到）诚能如是，则应付于各种人物，自然胜任愉快。香港九龙有一间美容院，生意兴隆为当地之冠。有人去问他发达的理由，店主人但白承认，完全由于他的美容师在工作时善于和顾客攀谈之故。但怎样使工作人员善于说话呢？便

当得很，店主人说：我每月把各种报纸杂志都买了回来，规定各职员在每天早上未开始工作前一定要阅读，当为日常功课一样，那么他们自会获得最新鲜的说话资料，大博顾客的欢心了。倘若你说你不高兴看书报，或者你说没看书报的工夫，那么请你不必再研究说话的艺术了，连书报都不爱看，都不肯找出时间来看的人，我们不会希望他在任何一项门类里成功的。无论要达到什么目的，不劳而获的方法，世界还没有发明呢！一种苦味的药丸，外面裹着糖衣，使人先感到甜味，容易一口吞下肚子去。于是，药物进入胃肠，药性发生效用，疾病也就好了，我们要对人说规劝的话，在未说之前，先来给人家一苗甜，使人先尝一些甜，然后你再说上规劝的话，人家也就容易接受了。某机关陈主任，有一天对一位女打字员说：“你今天穿了这样一套漂亮的衣服，更显出了你的美丽大方。”那位女打字员突然听到了主任对她这样的称誉，受宠若惊。陈主任于是再接下去说道：“可是，我要告诉你，我说这句话的目的是要使你的心里高兴，我希望你以后打字的时候，对于标点应该要特别注意一些才好。陈主任这样说话，虽然未免太露骨一些，然而，他这一种方法，还是值得我们仿效的。因为，他如果爽直地告诉女打字员，叫她对于标点要特别的注意，她心里就要感觉到今天受了上司的责备，这是十分羞愧的，她的心里也许要几天不愉快，她也许要为她自己辩护，说她自己是很小心的，因为原稿上有着错误或是不清楚，所以她不能负这错误上的全部责任。这一来，陈主任的规劝不但失了效，说不定还会惹来一场没趣呢！如果你要人家遵照你的意思去做事时，应该用商量的口气。譬如你对人家说：我要你这样做，但你不这么说

，而是用商量的口气说道：“你看这样做好不好呢？假使你要你的秘书写一封信，你把大意讲了以后，要再问一下：“你看这样写是不是妥善？看了要修改的地方，又说道：“如果这样写，你看怎样？你虽然站在发号施令的角度，可是你懂得人家是不爱听命令的，所以不应当用命令的口气。假使在一个盛夏的中午，一群工人在憩息着，一位监工走上去把大家臭骂一顿，工人们畏着监工，当然立刻站起来去工作了。可是当监工一走，他们便又停手了，这是一定的。如果那位监工上前和颜悦色他说道，“天气真热，坐着休息还不断的流汗，这怎么办呢！朋友，现在这一些工作很要紧，我们忍耐一下来赶一赶好吗？我们早早赶好了，早早回去洗一个澡休息，怎么样？我想，工人们当然会一声不响的忍着暑热去工作了。假如你正在兴高采烈地跟许多朋友畅谈的时候，突然来了一个不速之客，东拉西扯地谈些煞风景的话，把欢洽气氛扰乱了，这正如有人给你浇了一盆冰水。这种不知趣的人便是不懂得察貌辨色，人们在背后一定骂他一声冒失鬼。所以我们每次接触到一个人物时，必先看看四周的环境。并明白对方近来的生活情形如何，倘若对方正是得意的时候，你不可在他面前光说不得意的话。你若具有一般的普通常识，那么即使你不能有各种专长的学问。也足够应付各式人了。因为纵使你不能应付自如，你总会提问，问话可使对方开口，假定你的对手是医生，你对于医学虽完全是门外汉，你就可以用问的方法来打开这局面，从霍乱的症状谈到生冷食品，谈到维生素，谈到补品等等，只要你不讨厌，你可一直逗他谈下去，遇到教师则问他学校的情形，学生的素质和倾向。总之，问话，是一个打开对方话盒的最好方法。问话

最要注意的是：要问对方所知道的问题。问对方所最内行的问题。如果你不能确定对方能否有充分力量答出，那么还是以不问为佳。有些问题，你得不到圆满的答复时，是可以继续问下去的，但有些是不宜再问的。“倘若我不能在任何一个地方学到一点东西，那就是我处世的失败。”这话可发人深省，因为虚怀若谷的人，往往是受人欢迎的。记着，问话不仅打开了谈话的局面，而且你可以由此增益学问。问话是表示虚心，表示谦逊，同时也表示尊重对方的意思。替我把信寄了吧？就永远不如是否帮我寄了那封信？较来得使人听了舒服，对于一件事情不明白，就不妨请教别人，自作聪明是最吃亏的。一个但求教于人的问题，最能博取别人的欢心。可是怎样问呢，这个问题也值得研究。问话的方法多种多样，收效自有高低的分别。高明的问法使人心中喜悦，而愚蠢的问话则只有引起对方失笑甚至反感。考 & 试 & 大 & 收 & 集 这蛋糕新鲜吗？你是否曾经向一个售卖蛋糕的店家问过类似的话，而且问多次吗？其实，这是一种不聪明的问话。这种问话，你得不到真实的回答，还会使对方觉得好笑。你跑到酒馆里点菜时，问那些服务员：“今天的石斑鱼好不好？”这问话是浪费的，因为他一定会说好，除非你是一个熟客人，倘若你用另一种方法：“今天有什么好的海鲜？那么效果就完全不同，你可以吃到真正的海鲜。”今天的石斑鱼好不好？和“今天有什么好的海鲜？”两种问话，引起心里上的反应是完全不同的。前者你所问的不过是一样东西，只有好或不好的两个答案。为顾全店家招牌，他不能说不好，并且一样东西好坏的标准是很难说的。标准既不易定，则他觉得说了个好字并不能说是欺骗你，即使今天的石

斑鱼并不很好。你所问的只是石斑鱼，似乎心目中除了石斑鱼并不很好。你所问的只是石斑鱼，似乎心目中除了石斑鱼不爱吃别样。那么服务员觉得对你说好是他的责任。结果，吃亏的是你，他不过说说，吃下去真的好不好，他并无多大责任，如上面所说，好坏没有一定标准的。至于你开始便问：“今天有什么好的海鲜”表示胸无成见，不管什么海鲜，只要好便行。这表示你自己谦虚，不自作聪明而请教于他。这问话的定义很广泛，它不是今天的海鲜好不好？却是今天有什么好的海鲜，答者甚至可以说，“今天没有什么好的海鲜，但今天信丰鸡又肥又嫩，值得一试。”所以他答的范围是可以很大的。说到那被问者呢？他见你首先求教于他，他的自尊心得到满足，心中早已高兴。海鲜的范围既广，只要把各种海鲜比较起来，把当天最好的介绍给你便行，这工作较易应付。你既然全部请教他，他倒不敢不负责，自然会把最好的介绍给你。由此看来，问话事小，提问技巧却难。据说，香港一般茶室因为有些客人在喝可可时放个鸡蛋，所以侍者在客人要可可时必问一句：“要不要鸡蛋呢？”某心理学家应召到一家茶室里去研究如何发展营业时，关于问鸡蛋一事，他就说不应问：“要不要加鸡蛋？”而是“要一个还是两个鸡蛋？”这样问法，多做一个鸡蛋的生意是绝对有把握的。说到在交际场合用的普通问话，最要紧的也是语气温和、态度谦恭。不可自己先存有成见，与其问“你很讨厌他吗？”或“你很喜欢他吗？”不如问“你对他的印象怎样？”但有些却不妨先装成有成见。对一个看来有四十岁的人问：“你今年总有三十岁了吧？”是比较问“你今年尊庚？”要好得多的。

F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载

。详细请访问 www.100test.com