

怎样让自己学会说话，有时候别人说话不知道怎么接，词穷，不会聊天，怎么办？

3 分钟就能学会的沟通话术。

这 11 个经典话术，不仅可以避免尬聊和踩坑，还能轻松学到高情商沟通技巧，成为社交人气王！

1、终结尬聊！巧用「诡辩」，成为一个幽默的人

有一次公司聚餐，在门口碰见了部门经理，同行的人打趣说：经理怎么不开车啊，还打出租车在路上跑呢！经理下车拍了他肩膀一下，反问：我不在路上跑，我还在天上飞啊？！大家哈哈一笑进了饭店。

你是不是觉得经理很幽默？我也觉得他很幽默，但这种幽默其实是不合逻辑的，是经理从「偷换」了概念。

同事提问的点在于「为什么不开车」，他却抓住了「路上跑」这个点，巧妙地把话题转移到「不路上跑还天上飞吗？」

如果他当时回答：嗨，今天尾号限行，我也不想打车，那这段对话顿时索然无味了。

如何做一个幽默的人？就是用「诡辩」的思想，将话题重心转移到其他可反驳的点。

这招学会了，打遍社交无敌手。当然，这只是个前菜，后面我还会分享 10 个使用不同场合的经典话术，用过的都说好！

2、让你升职加薪比别人快的 SCQA 模型

这个模型其实就是一个「结构化表达」模型，它包含 4 个层次：

S (Situation) 情景——由大家都熟悉的情景、事实引入。

C (Complication) 冲突——实际情况往往和我们的要求有冲突。

Q (Question) 疑问——怎么办？

A (Answer) 回答——我们的解决方案是？

想讲一个好故事，SCQA 个都不能少，但学长觉得，这个模型最适合普通人利用的，还是在和上级领导的对话当中。

比如和老板汇报工作，最招白眼的说法就是：老板我们的产品卖不出去了。

只有结果，说原因了么？给解决方案了么？啥都没有，给你个白眼都多的。

利用 SCQA 模型，就可以把这件事描述成：

老板，最近隔壁改变了新品的上市时间（阐述背景），我们的新品正好和他们的撞上了，销售额预期会下滑 20%（和要求有冲突），我们准备联系线上的销售渠道（怎么办），把一部分线下销售放到线上，结合电商活动能把营业额追回来，还可以增强网络影响力（解决方案）。

SCQA 模型有头有尾、有前因有后果，最方便老板理解和做决策。长期锻炼这种沟通话术，老板肯定会认为你是一个条理清晰、逻辑思维能力强的好苗子！

3、让对方服从你意识的神奇提问法

如果你去商场，看见一家咖啡厅想进去坐坐，店员问：您好，您想喝雪顶咖啡还是手冲咖啡？那么你大概率会首先考虑他的提议。

还有，女朋友想吃炸鸡，但你还在犹豫，这时女朋友问你：吃原味的炸鸡还是韩式辣酱的？这时你的脑子就会不听使唤的已经在两个口味中做选择了。

封闭式提问，本身就已经带有了预设的答案。比如女朋友就要吃炸鸡，你的选择权只能选口味。

带有预设的提问，就像已经画好了圈，无论对方回答什么，都是你想要的答案。

是非题让人思考「Yes or no」；选择题让人思考「Which one is better」，相当于先帮对方回答了「Yes」。

这个话术其实还涉及了心理学知识，有引导回答的作用，FBI经常用它来测谎，比如：

警察：你妻子身亡时身旁的那辆红色车是谁的？

犯人：我不清楚，那辆卡车我从没见到过。

警察：我好像没说那是辆卡车。

学习心理学之后，我懂得洞察别人的内心，善于换位思考，人缘和社交都变得更好了。

4、 可以用 50 年的自我介绍公式

自我介绍这件事很难吗？不难，但好多人也不会。

不信我让你现在做一个自我介绍，你会怎么讲？

「你好，我叫 XXX，毕业于 XXX 学校，在 XXX 就
职。。。。。」

相信大多数人的自我介绍都是这样：沉闷、毫无生气，像人口普查。

今天学长给你分享一个巨好用的自我介绍公式，只要学会了，练会了，什么场合都能做出一个漂亮让人印象深刻的自我介绍。

自我介绍结构组成=①我是谁+②跟你有什么关系+③对你有什么用

这么说可能太抽象了，我随便编一个面试自我介绍你听听：

- 你好，我叫 XXX，从事电商运营工作。（我是谁）
- 我了解过贵公司信息，贵公司的主打产品都是服装品类，我之前也是运营服装品类店铺的，很对口（和你有什么关系）
- 如果有幸能加入贵公司，我会利用之前的经验，为贵公司的店铺创造更多的引流和转化，创造更多的业绩（对你有什么用）

这个方法适用于生活中的大部分场合，比如学长的自我介绍：

你好，我是费曼学长，一名专注个人成长领域的作者。
（我是谁）

你现在看到的这篇文章，就是我输出的一篇干货，当然，还有更多干货在我的回答页面，阅读者和你一样，同样喜欢成长和精进。（和你有什么关系）

我坚持用细密而真诚的文字，输出我的见解和成长路上必

需的思维和方法。如果你也是一个保持自我精进的同学，可以关注我或者我的公众号，一定能够帮你到你。（对你有什么用）

5、用「基础模型」，1 秒抓住对方注意力

注意力是极其有限的资源，想要让别人认真听自己说话、迅速理解自己的意思，就要掌握「基础模型」。

什么是「基础模型」呢？我们对一个陌生事物的认识，始于「大致归类」，而非「精准描述」。

向同事讲解策划思路，可以说：这次的活动类似大家熟知的 XXXX 活动，主要的差异在于 XXXXX。

人偏向自己熟悉的事物，在灌输新观念前，想想别人已经有哪些「旧观念」，更容易让大家「秒懂」你的意思。

6、掌握 WIIFM 原则，谁都愿意帮你

前段时间华为的一个员工火了，他叫陈盈霖。这个华为云的销售，用一封看似「毫无目的」的邮件，说服罗振宇把合作多年的服务商阿里云，换成了华为云。

陈盈霖在短短百字的邮件中主要说了 4 件事：

- ① 我们为得到的企业知识服务谨慎挑选了一个客户，只要得到愿意，500 万的订单立马可以签约。
- ② 这个合作，和是否选择华为云合作一点关系都没有，请罗振宇不要有压力。
- ③ 华为云的总裁和副总裁，一直都是得到的用户，他们非常关心得到和华为云的合作进展。
- ④ 我们华为云做事，不是要赚客户的钱，而是要帮客户赚钱。

罗振宇坦言，看完这封邮件，所有的顾虑都一扫而空，好像只有签约这一条路了。

陈盈霖的成功，就有 WIIFM 原则（What's In It For Me 的缩写），指「这关我什么事？」，这个原则的关键在于，如果你能看出对方需要什么，帮他解决，那么你也会得到他的帮助。

「处于困境的人，往往只关心自己的问题，但是，解决问题的途径通常在于，你如何解决别人的问题。」

当时罗振宇完全愿意与阿里云继续合作，但因为华为云的销售抓住了得到需要企业级客户的点，帮助得到解决了他们的问题，那得到也就愿意帮助这名销售，解决「业绩」难题。

7、用「亏欠话术」维系长久关系

有时候帮了别人一个大忙，对方千恩万谢，我越说「没事，别放在心上」，他就越是诚惶诚恐。

其实比起使劲安慰：「真的没事，没关系的」。

更好的说法是：「客气什么，下次我有事还要麻烦你呢。」

受了别人的恩惠，只能道谢无以为报，会让对方感觉欠了人情或者低人一等。用「下次我也要麻烦你」回应对方的道谢，摆在同等互惠的位置，可以减轻对方的愧疚感和压力。

而且世事难料，万一真的有事需要他帮忙，也能更自然的提出了「你看，我就说我以后肯定要麻烦到你吧」。

「我们要相互亏欠，不然凭何想念」

8、「自嘲」的关键，只有 3 个字

会自嘲的人，一般更受欢迎。因为这种特殊的幽默感能让对方感受到「优越感」，从而拉近心理距离。

我来北京的第二年回老家参加同学聚会，吃着吃着有个同学就说：你看人家费曼，自己在大城市打拼，不像我们，留在小地方天天混饭吃。

当时我就感觉十几双眼神齐刷刷地往我身上射，于是我咽下嘴里的饭，叹了一口气说：「是啊，我跟你们不一样，你们天天都能混到饭，我得好几天才能混上一口。」

我这种回答方式就是典型的自嘲，你别以为学长我天生幽默，其实这里是有套路的。关键就是三个字：是.....而且.....

- 「是」，就是承认对方的意思，不管说什么，我先承认你说的是对的，这部分很重要。
- 「而且」，就是接着他的话往下说，比他说的还狠还过分，夸张、曲解、诡辩都可以。

比如七大姑八大姨问你：怎么现在还没有女朋友啊？ 你就可以说：是啊，别说女朋友了，在大城市有个朋友都难。

朋友八卦：换了新公司，工资翻倍了吧？ 你就可以说：可不么，从 5 块变 10 块，吃方便面终于肯加根肠了。

这个自嘲的技巧是我从演讲中学到的。如果你细心留意，会发现许多演讲者都喜欢用自嘲活跃现场气氛，听者也会觉得很有意思，生动有趣。

9、RIDE 说服原则，说到别人心坎里

一个人有了决定，想改变它就变得不容易，这时 RIDE 技巧就能派上用场：

R (risk) 风险：不采纳你的建议会带来什么风险。（人在失去时比获得时更敏感）。

I (interest) 利益：接受你的建议会带来什么利益（之前降低了心理阈值，现在重新提高）。

D (differences) 差异：你的建议和其他人有什么不同（人人都喜欢独特的东西）。

E (effect) 影响：抛出一个负面缺点（太完美的东西反而不真实，有小缺点更可信）。

比如劝朋友不要轻易离职：

- （R 风险）：你现在走了，新公司 offer 也没下来，万一芝麻西瓜都丢了怎么办？
- （I 利益）：如果你现在稳住，和经理谈一谈，以你之前的表现，没准会给你加薪。
- （D 差异）：那家公司的业务没有现在的老东家成熟。
- （E 影响）：也就是晋升慢点，但其他方面都比新公司要好，离你家还近。

10、一枚硬币，制服对方的优柔寡断

有些问题单凭自己很难决断，这时就想找别人替自己「做决定」。

但建议他选 A 的时候，他说 B 的好处，建议选 B 的时候，他说 A 其实也不错。

这种时候如果说：「这个问题我来给你好好分析分析，分别列出 A 和 B 的优缺点……」他肯定没耐心听。

不如就说：「哎呀真是难题，要不我们抛硬币决定吧！人头就选 A，反面就选 B！」

因为犹豫不决优柔寡断的人，不是没有「决断力」，而是没有「自我说服」。

害怕后悔，才会纠结。硬币抛出的那一刻，他的心里就已经有答案了。

11、用「万能模板」写最「与众不同」的祝福语

没到逢年过节，祝福语必不可少，今天学长教你一个「万能公式」，也是我根据学到的知识总结出来的，1 分钟就能写好一份祝福微信，还能让对方印象深刻。

祝福语结构=感+动+你

这个结构其实很简单，我拆开你瞬间就懂了。

感（感受）：今年我们交往过程中你带给我的美好感受。

动（行动）：祝福对象在这一年中的某个行为。

你（影响）：对方对你产生的影响或帮助。

比如：李总，过节好。今年在您身边受益良多（感），记得年初时您约我小酌几杯（动），正是那次对话解开了我一直以来对于职业发展的困惑（你）。祝您新年开春大吉，阖家幸福！

这段对话敲出来，李总心想：这小伙子，一点就透，有心了，明年多提点一下他。

浏览器扩展 Circle 阅读模式排版，版权归 www.zhihu.com 所有