

PAiLiN

พูดให้ชนะใจ

พูดให้รวย

นพรัตน์ ศรีรัมย์



ศิลปะในการพูดที่ดี ย่อมนำพาความสำเร็จ และความก้าวหน้ามาสู่คุณ



ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

นพรัตน์ ศรีรัช.

พูดให้ชนะใจ พูดให้รวย.--กรุงเทพฯ : ไพลิน, 2553.

128 หน้า.

1. การพูด. 2. วาทศิลป์. I. ชื่อเรื่อง.

808.5

ISBN 978-616-15-0347-5

© สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามลอกเลียนไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือ
นอกจากจะได้รับอนุญาตจาก บริษัท ไพลินบุ๊กเน็ต จำกัด (มหาชน)

ประธานกรรมการ

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ที่ปรึกษากฎหมาย

ผู้จัดการสำนักพิมพ์

บรรณาธิการบริหาร

บรรณาธิการต้นฉบับ

กองบรรณาธิการ

พิสูจน์อักษร

ออกแบบปก

ศิลปกรรม

พิมพ์

พล.อ.วิชา ศิริธรรม

ฉัตรเฉลิม เฉลิมชัยวัฒน์

อนันต์ แยมเกษร น.บ., นศ.ม.

สมบัติ สุทธิจิตร

ลาวัณย์ เฉลิมชัยวัฒน์

ขวลิต พรหมกิตวงศ์

สุริรัตน์ เข็นหลวง สุพรรณษา อินวงศ์ ศิริพร พงศ์สันต์วิภา

นัธฐพงศ์ ศรีแก้ววรรณ

มะ-จัง

Moo-wan

บริษัท โรงพิมพ์มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค จำกัด

จัดพิมพ์/จัดจำหน่าย

บริษัท ไพลินบุ๊กเน็ต จำกัด (มหาชน)

81 ถนนเสรีไทย แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

โทรศัพท์ 0 2540 1919 โทรสาร 0 2540 1818

Website : www.pailinbooknet.com E-mail : info@pailinbooknet.com

ISBN 978-616-15-0347-5



ราคา 109 บาท

คำนำ สำนักพิมพ์



ใครๆ ก็รู้ว่า การพูดมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของคนเรา เมื่อเราต้องอยู่ในสังคม ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้คนมากมายหลากหลาย การใช้ศิลปะในการพูดก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่คนเราควรฝึกฝน

การสื่อสารกันมีหลายประเภทการพูดก็เป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งพูดดีเป็นศรีแก่ปาก ประโยชน์นี้สามารถใช้ได้จริง เมื่อเราพูดแต่สิ่งที่ดีพูดให้เป็น คนที่ฟังก็พากันชื่นชม และถ้าคนรอบข้างต่างชื่นชอบความสำเร็จ ความก้าวหน้าก็ย่อมตามมาอย่างแน่นอน

พูดให้ชนะใจ พูดให้รวย บอกถึงเทคนิคในการพูดให้คนรอบข้างประทับใจ พูดอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ มารยาทในการพูดตามสถานการณ์ต่างๆ

ศิลปะในการพูดฝึกฝนกันได้ ถ้าคุณนำหลักการในหนังสือเล่มนี้ไปปฏิบัติ และฝึกฝนอย่างตั้งใจจริง

ปรารภนาดี
บรรณาธิการ

คำนำ



คงปฏิเสธไม่ได้ว่าเรื่องของความสำเร็จก้าวหน้า
เหล่านั้น ส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับการพูดด้วยเป็น
ลำดับต้นๆ เลย

การสื่อสารนั้นมีผลสร้างความสำเร็จ หรือ
บ่อนทำลายได้

คนที่มีความสามารถในการพูดที่ดี ย่อมพบกับความราบรื่นในแทบจะทุก
ด้าน คำพูดนั้นสามารถทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจได้ในด้านแรกๆ
ของการที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กัน

ฉะนั้นหากเราสามารถพัฒนาศักยภาพด้านการพูดให้แข็งแกร่ง
และมีคุณภาพขึ้นได้ ก็ย่อมจะเป็นเรื่องที่มีผลไปยังทุกด้านในชีวิตอย่าง
แน่นอน

ในคู่มือเล่มนี้ เรารวมเทคนิคการพูดครบทุกรูปแบบให้คุณได้
เรียนรู้ตั้งแต่การพูดต่อหน้าบุคคลต่างๆ ที่เรียกกันว่าพูดในที่สาธารณะ
การพูดเพื่อการขาย หรือเคล็ดลับการพูดให้น่าฟัง น่าประทับใจ และพูด
ให้ประสบความสำเร็จในที่สุด

คุณไม่จำเป็นต้องเป็นคนช่างพูด ก็สามารถฝึกการพูดให้ก่อ
เกิดความสำเร็จได้ พูดดีเป็นศรีแก่ปาก พูดให้ดีมากๆ แล้วเรื่องยากๆ
ในชีวิตจะกลายเป็นเรื่องง่ายๆ อย่างคาดไม่ถึงเลยทีเดียว

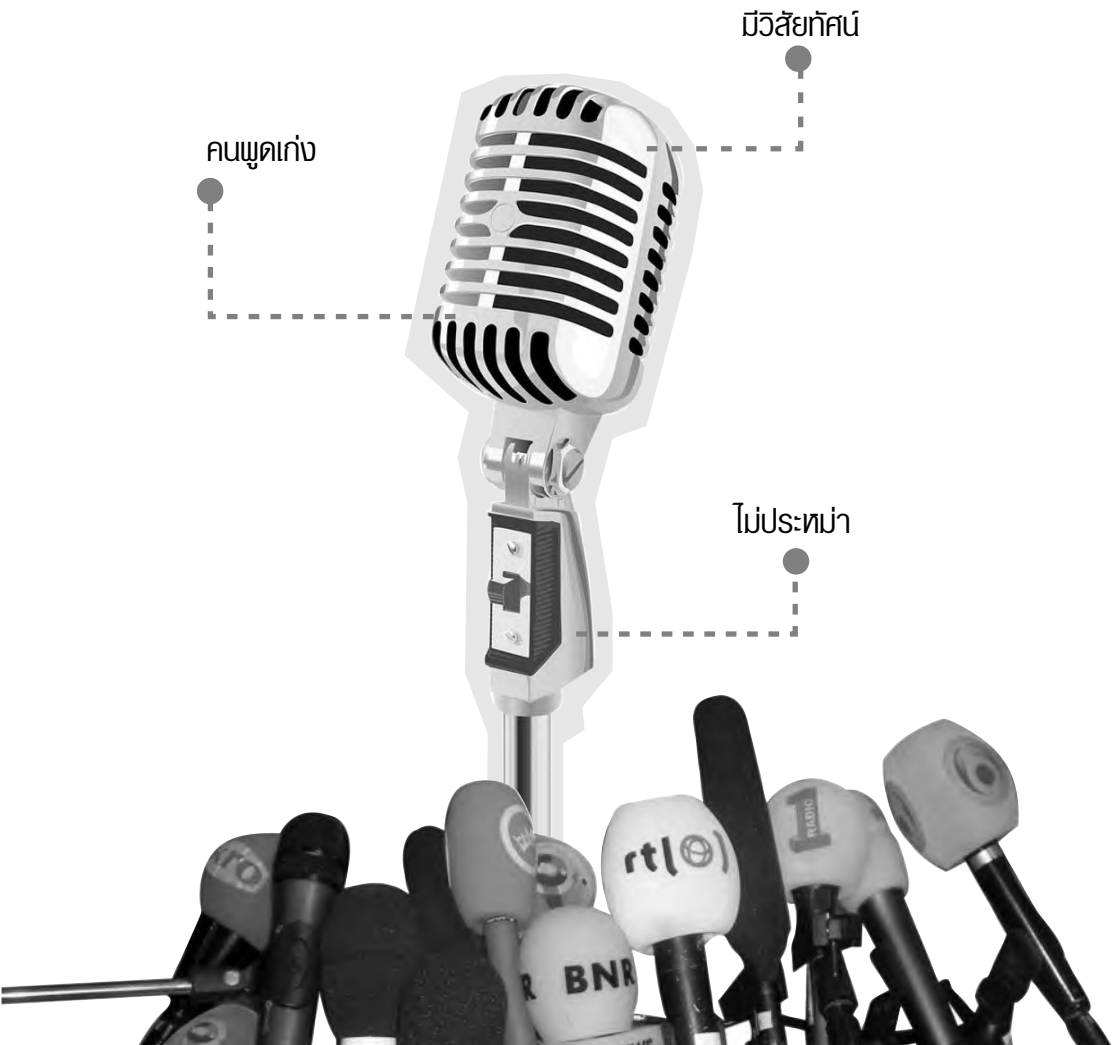
สารบัญ



บทนำ : คนที่ไม่ได้พูดเก่งมาตั้งแต่เกิด	6
บทหนึ่ง : เคล็ดลับการพูดคุยให้มีสีสันขึ้น	18
บทสอง : เทคนิคการพูดกับลูกค้า	26
บทสาม : เทคนิคการฝึกพูด	32
บทสี่ : จะพูดเรื่องอะไร ควรเรียงลำดับความสำคัญ	42
บทห้า : อยากจะคุยแต่ไม่รู้จะคุยอะไรดี	50
บทหก : พูดอย่างไรไม่ให้ไร้เสน่ห์	66
บทเจ็ด : พฤติกรรมของผู้พูด ที่ผู้ฟังเบื่อมากๆ	80
บทแปด : พูดอย่างไรให้ดูดีมีอำนาจ	84
บทเก้า : ทำงานเป็นกลุ่ม-เป็นทีม ควรมีหลักการพูด	92
บทสิบ : การพูดในวาระพิเศษต่างๆ	104
บทสิบเอ็ด : มารยาทการพูดคุยโทรศัพท์	110
บทสิบสอง : มารยาทที่ต้องรู้ก่อนการพูด	114
บทสิบสาม : การเจรจาให้ได้ผล	120
บทสิบสี่ : ศึกษาการพูดจากหลักธรรมะ	124

บทนำ :

คนที่ไม่ได้พูดเก่งมาตั้งแต่เกิด



NEWS
HOTLINE

พูดให้ชนะใจ พูดให้รวย : เรื่อง
นพรัตน์ ศรีรัช : เขียน



หลาย ๆ

สาเหตุที่ทำให้หลาย ๆ คนมีปัญหาในการพูดคุยกับคนอื่น และมักกลับมาบอกตัวเองเสมอๆ ว่า ทำไมการพูดของเรา นั้นแย่มากจริง จนเป็นเหตุให้คุณไม่ค่อยอยากที่จะพูดคุยกับใคร ก็คือ

การพูดที่ขาดสีสันแห่งเสียงหัวเราะ คุณอาจจะพบว่าทำไมหลาย ๆ คนที่คุณคุยด้วย มักบอกว่าคุยกับคุณไม่สนุกเลย นั่นก็เป็นเพราะว่าคุณอาจจะซีเรียสจริงจังเกินไป

คุณมีท่าทีที่ดูเย็บขริม ด้วยสาเหตุนี้คุณจึงเป็นคนไม่ค่อยพูดอยู่แล้ว ฉะนั้นจึงไม่แปลกที่คุณอาจจะพบปัญหาในการพูดคุยกับคนอื่น

เป็นคนซีอ้ายจริงๆ แล้วคุณน่าจะอยากจะคุยกับคนอื่นแทบตาย แต่ด้วยความที่เป็นคนซีอ้าย การพูดคุยจึงกลายเป็นเรื่องยากสำหรับคุณไปโดยปริยาย

คุณอาจจะขาดทักษะในการอธิบายความคิดในหัวสมองออกมาเป็นคำพูด คุณจึงกลายเป็นคนไม่พูด ซึ่งคุณคิดว่าถูกแล้วและดีที่สุด

จริงๆ แล้ว อย่าให้กำแพงเหล่านี้มาปิดกั้นการพูดของคุณเลย การที่คุณพูดไม่เก่ง คุณไม่เก่งนั้นไม่ได้ผิดอะไร และก็ไม่มีใครว่าร้ายคุณหรอก จงหาความสุขกับการสนทนา พูดคุยกับคนอื่นๆ ดูเถอะ

คนพูดเก่ง



คนที่มีศิลปะในการพูดที่ดีเยี่ยม หรือพูดเก่งก็คือ คนที่ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการพูดนาน และพูดไม่ต้องมาก แต่สามารถทำให้คนฟังเกิดความคล้อยตาม และรู้สึกวางใจได้ไม่ยาก โดยที่คำพูดของเขานั้นก็แสนจะธรรมดาที่สุดในโลก

“

นอกจากนี้ไป ลักษณะตัวตนทัศนคติของเขา
ควรต้องอ่อนน้อม เปิดกว้างทางความคิด
รอบรู้เรื่องราวต่างๆ อย่างกว้างขวาง ดูเป็นกันเอง
และอยู่ในข่ายที่ใครๆ ก็ชอบคุยด้วย

”

พูดอย่างไรให้น่าฟัง



การพูดคุยกันโดยทั่วไป ไม่ว่าจะด้วยเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว เพื่อให้ผู้ที่คุณพูดด้วยมีความสุข และมีความประทับใจที่ได้คุยกับคุณ คุณต้องสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวกับตัวคุณที่ดีๆ ให้เขาเห็น

แน่นอนว่าการพูดคุยที่ซ้ำๆ จะทำให้คุณได้เปรียบ และดูดีกว่าคนที่พูดเร็วเป็นกอง แต่ก็อย่างว่าแหละการจะเปลี่ยนวิธีการพูดของคนเราในชั่วข้ามคืน คงจะเป็นไปได้ยาก ฉะนั้นให้ใช้เวลาทบทวน เรื่องของถ้อยคำเด็ดๆ ประโยคที่เพราะๆ ให้เป็นประโยชน์ เท่านั้นคู่สนทนาของคุณก็จะจำภาพคุณได้ไปอีกนานเลยละ

การมองสบตาผู้ฟัง



การเป็นผู้พูดที่ดี เราควรจะมองสบตาผู้ฟังด้วย เพื่อให้เขาจดจ่ออยู่กับคำพูดของเรา และเป็นการแสดงออกถึงการที่เราใส่ใจ และจริงจังกับคนฟัง

นอกจากนั้นการสบสายตากัน ยังทำให้การพูดของเราเป็นที่น่าสนใจสำหรับพวกเขามากขึ้นอีกด้วยก็เนื่องจากการมองสบตาจะทำให้เรารู้ได้ว่าขณะนี้ผู้ฟังมีอารมณ์ความรู้สึกเช่นไร เบื่อหน่าย เซ็งหรือเปล่า เพื่อที่คุณจะได้ปรับการพูดให้เขาพอใจมากยิ่งขึ้น และกลับมามีความสุขกับการพูดของคุณได้อีกครั้ง

ใช้น้ำเสียงให้เป็นประโยชน์



ความรู้สึกและความสนใจของคนฟัง คือสิ่งที่ผู้พูดทุกๆ คนควรให้ความสำคัญ เพราะนั่นเป็นสิ่งแรกเริ่มที่จะให้เขาอยู่ฟังคุณพูดจนจบ

และสิ่งที่ผู้พูดจะใช้ตรึงคนฟังได้ก็คือ น้ำเสียงของผู้พูดนั่นเอง โดยการปรับน้ำเสียงการพูดให้มีหลากหลายโทนเสียง สามารถเข้ากับเนื้อหา และอารมณ์ที่หลากหลาย ซึ่งจะเป็นการทำให้ผู้ฟังเพลิดเพลินใจมากที่สุดแตกต่างกับการใช้น้ำเสียงในโทนเดียวตลอดการพูดของคุณอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าคุณจะทำเล่านิทาน พูดคุยสนทนา เข้าประชุม หรือการพูดแบบใดก็ตามแล้วแต่ อย่าลืมใช้น้ำเสียงให้เป็นประโยชน์ซะละ

พูดให้เป็นเรื่องเป็นราว



ไม่ว่าจะพูดเรื่องงาน หรือกับคนที่พบเจอกันเป็นประจำในชีวิตประจำวัน เราควรเตรียมคิดเรื่องที่จะพูดเอาไว้บ้างก็ดี เพื่อที่จะได้ไม่พูดกระโดดไปมา ไม่พูดวกวน พูดให้มีประเด็น มีเรื่องมีราวชัดเจนเรียบเรียงเรื่องที่จะพูดหน่อยก็ดี อย่างน้อยก็ให้คิดถึงคนที่เขาจะต้องฟังคุณพูดไว้บ้าง ถ้าเขาต้องฟังอะไรที่จับประเด็นไม่ได้ หรือจับต้นชนปลายไม่ถูก เขานั้นจะอึดอัดขนาดไหน!

ต้องรู้ว่าพูดอยู่กับใคร?



การพูดให้ดีและเหมาะสมคุณควรต้องรู้ว่าคุณพูดอยู่กับใคร เป็นเด็ก ผู้ใหญ่ ลูกค้า เจ้านาย หรือใครก็แล้วแต่เพื่อที่คุณจะได้วางตัวและเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม จะได้ไม่ถูกติว่าคุณนะพูดไม่รู้เรื่องเลย เนื่องจากการพูดให้ใครคนนั้นเข้าใจ คุณต้องใช้ถ้อยคำที่คนคนนั้นสามารถเข้าใจได้ง่ายๆ เช่น ถ้าคุณพูดกับผู้ใหญ่ แต่คุณพูดด้วยคำที่เป็นภาษาวัยรุ่น ดูทันสมัย คุณก็อาจจะถูกตำหนิเอาได้ง่ายๆ

“

นอกจากคุณจะดูว่าใครเป็นยังงี้แล้ว อยู่วัยใด ตำแหน่งใด
เรื่องของการศึกษา และทัศนคติของคนฟัง
ก็ยังมองผ่านไปได้เช่นกัน เพราะการศึกษาทัศนคติ
เป็นเรื่องที่กำหนดการรับรู้ของคนฟังเป็นอันดับต้นๆ เช่นกัน

”

แก้อาการประหม่า



ก็รู้ว่าการพูดทุกครั้ง ควรที่จะมองสบตาคนฟังเพื่อการสื่อสารที่ครบสมบูรณ์ และการแสดงถึงความใส่ใจคนฟัง แต่สบตาที่ไร การพูดก็จะเป็นปัญหาเกิดขึ้นทันที

เมื่อเป็นเช่นนี้สิ่งที่คุณพอจะทำได้ ก็คือ ให้มองแบบกวาดตาไปให้ทั่วทุกๆ คนที่ฟังคุณพูด และอย่ามองจ้องที่ตาคนใดคนหนึ่งเป็นอันขาด เชื่อแน่วาวิธีนี้น่าจะช่วยให้คุณมีอาการประหม่าที่ลดน้อยลง และขณะเดียวกันก็ยังไม่ทำให้คนฟังรู้สึกไม่ดีอีกด้วย

ชอบพูดซ้ำไปซ้ำมา...จะแก้ยังไงดี



ไม่อยากจะถูกตีว่าเป็นคนที่พูดไม่รู้เรื่องพูดอะไรก็ชอบซ้ำไปซ้ำมาจนใครหลาย ๆ คนต้องทนนั่งฟังคุณด้วยความเกรงใจมากกว่าความสนใจ

คุณสามารถแก้ไขปัญหาการพูดซ้ำไปซ้ำมา ด้วยการเตรียมการพูดแต่ละครั้ง โดยการวางเค้าโครงลำดับขั้นตอนให้ดีเท่าที่ตนเอง ซึ่งก่อนที่คุณจะพูดแต่ละครั้งคุณอาจจะคิดถึงเรื่องราวทั้งหมดก่อนแล้วค่อยพูดออกมา และที่สำคัญอีกหนึ่งอย่างก็คือ การพูดซ้ำๆ ก็จะช่วยแก้ไขสภาวะการณ์เช่นนี้ได้ดีเหมือนกัน

ป้องกันการหลงลืมเรื่องที่จะพูด



มีผู้พูดอยู่จำนวนไม่น้อยเลยที่มักจะพูดเรื่องที่เตรียมมาได้ไม่ครบถ้วน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ ก็อาจจะเป็นเพราะว่าเตรียมตัวมาได้ไม่ค่อยดี หรืออาจจะเป็นในเรื่องของสมาธิที่ไม่มั่นคง