

ZHICHANG  
GOUTONG JIQIAO

主编 / 吴晓雯 钟淑杯  
副主编 / 崔晓莉 邓小康 李翠华

# 职场 沟通 技巧

所谓沟通技巧，是指人具有收集和发送信息的能力，能通过书写、口头与肢体语言的媒介，有效与明确地向他人表达自己的想法、感受与态度，亦能较快、正确地解读他人的信息，从而了解他人的想法、感受与态度。

沟通技能涉及许多方面，如简化运用语言、积极倾听、重视反馈、控制情绪等等。

虽然拥有沟通技能并不意味着成为一个有效的管理者，但缺乏沟通技能又会使管理者遇到许多麻烦和障碍。



清华大学出版社



# 职场沟通技巧

主 编：吴晓雯 钟淑杯

副主编：崔晓莉 邓小康 李翠华

清华大学出版社

## 内 容 简 介

现今社会高速发展,沟通已成为人们在生活和工作中必须掌握的基本技巧,职场人际关系是现代社会关系的重要组成部分,良好的人际交往和职场沟通能力成为当代职场人初入社会的必备素质。本书从职场达人的经验与智慧出发,以语言沟通技巧与社交思维为突破口,分别介绍了职场态势语言、职场心理培训、职场演讲技巧、职场社交礼仪与口才、营销沟通与交流技巧、商务谈判沟通与交流技巧、服务口才、应对顾客投诉技巧、导游口才技巧、求职面试口才技巧等内容,教会读者学习具备较强职场沟通表达技能的方法,开发读者的表达、思维、交际等潜能,培养读者的勇气和自信、团队精神和合作精神,成为当今社会高素质综合型人才。

本书既可作为高职高专院校职场沟通课程的教学用书,也可作为职场人员进一步提升沟通与交际能力的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

职场沟通技巧/吴晓雯,钟淑杯 主编. —北京:清华大学出版社,2015  
ISBN 978-7-302-40365-4

I. ①职… II. ①吴… ②钟… III. ①人际关系学 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 114486 号

责任编辑:王 定 程 琪

封面设计:周晓亮

版式设计:牛静敏

责任校对:邱晓玉

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质量反馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62794504

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:17.5 字 数:426千字

版 次:2015年7月第1版 印 次:2015年7月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:38.00元

# 前 言

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，其根本任务是培养具有良好的综合素质和职业道德，掌握生产、建设、管理和服务工作的业务流程、技能和方法，工作在第一线的高素质高技能型专门人才。鉴于此任务，与其相对应的教材也应能体现高职高专学习的体系与特点，以适合高职高专学生学习。为适应此体系与特点，作为海南高职骨干院校，海南经贸职业技术学院在全省范围内开展高职公共课课程改革与教材改革示范工作，在全省范围内组织教学改革成效较大、办学实力较强、办学特色鲜明的高等专科学校、高等职业院校，到有代表性的企业进行深入调研，了解各行各业对高职学生职业素养的需求点，本书就是在这个前提下编写的。

当今时代，社会信息量增大，信息流转加快，职场口语表达与交际的机会增多，职场沟通能力显得越来越重要。本书旨在通过丰富的职场案例，引导读者了解沟通是自己与生俱来的天赋，学会善于整理与变换自己表达的方式；训练和培养读者的演讲能力、职场表达能力、社交沟通能力，让表达与沟通成为每个人手中的有力工具，帮助大家在职场上尽快确立自己的地位，找到理想的发展空间与继续前行的动力。

本书在编写过程中，始终贯彻由简至繁、由浅入深的方法，突出应用性、针对性与实践性的编写原则，突出基础理论知识学习与实践技能培养相结合，着重体现新知识与新方法，调动各种与职场沟通相关的内容，为学生综合素质与职场理念的形成与发展服务。

为了使本书更具广泛性、科学性、先进性与代表性，保证编写质量，特选取了从事海南高职高专教学第一线的优秀教师进行编写。本书由吴晓雯、钟淑杯担任主编，撰写总纲、前言、后记，并统稿。具体分工如下：吴晓雯撰写第一讲、第二讲，钟淑杯撰写第四讲、第五讲，崔晓莉撰写第三讲，邓小康撰写第十一讲、第十二讲，李翠华撰写第十四讲、第十五讲，符代芸撰写第十讲、第十三讲，刘君撰写第六讲、第七讲，陈亚芳撰写第八讲、第九讲。

由于编者水平和本书篇幅所限，加之时间仓促，书中难免存在疏漏和不足之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2015年3月

# 目 录

第一讲 口才概述..... 1	三、职场沟通..... 18
一、什么是口才..... 1	(一) 上下级常见的沟通障碍 .....18
二、口才在当今职场的重要性 ..... 1	(二) 上行沟通技巧 .....20
三、职场口才系统训练的方法与 学习流程..... 2	(三) 下行沟通技巧——做个会 沟通的好领导.....26
(一) 拥有良好职场口才的前提.....2	(四) 平行沟通技巧 .....32
(二) 练习口才流程 .....3	课后练习..... 36
四、实训 ..... 3	第三讲 态势语言训练 ..... 39
(一) 自我检测 .....3	一、眼神技巧..... 39
(二) 训练计划一：朗读，培养 讲话的兴趣和自信 .....4	(一) 注意眼神表达的时间 .....40
(三) 训练计划二：绕口令， 磨出一副伶牙俐齿 .....4	(二) 注意目光的投向 .....40
(四) 训练计划三：气息训练法.....6	(三) 注意眼神表示的态度 .....40
(五) 训练计划四：速读法.....7	二、表情技巧..... 41
(六) 训练计划五：背诵法.....8	(一) 表情技巧的一般要求 .....41
(七) 训练计划六：复述法.....8	(二) 微笑语言.....41
(八) 训练计划七：角色扮演法.....9	三、身姿..... 42
(九) 训练计划八：讲故事法..... 10	(一) 第一印象的重要性 .....42
课后练习 ..... 10	(二) 三种步姿.....42
第二讲 沟通概述..... 13	(三) 良好的站相.....43
一、什么是沟通..... 13	(四) 坐姿.....43
二、沟通的模式与过程..... 13	(五) 蹲姿要优雅.....44
(一) 沟通的模式 ..... 13	四、服饰打扮..... 44
(二) 沟通的过程 ..... 14	(一) 适应社交环境 .....44
(三) 沟通的要素 ..... 15	(二) 注意整体的和谐统一 .....44
(四) 沟通的要求 ..... 15	(三) 时间原则.....45
(五) 沟通的类型 ..... 16	(四) 色彩技巧.....45
(六) 沟通的重要性 ..... 17	(五) 饰物点缀.....45
(七) 无效沟通的后果 ..... 18	五、仪表装扮..... 45
	(一) 仪容修饰的要求 .....46
	(二) 头发的美化.....46
	(三) 面容修饰.....46

六、空间距离	46
(一) 亲密距离	47
(二) 私人距离	47
(三) 社交距离	47
(四) 公共距离	47
课后练习	47
<b>第四讲 职场沟通与交际心理素质 培养与训练</b>	<b>49</b>
一、优秀职场者必备的心理 素质	49
(一) 充分的自信心	49
(二) 强烈的成功欲	50
(三) 不怕失败的韧性	50
(四) 坚强的自控力	50
二、克服交际羞怯与胆小的心理 障碍的方法	50
(一) 提高认识水平	50
(二) 自我暗示	51
(三) 精心准备	51
(四) 认识自己	51
(五) 口语交际	51
课后练习	52
<b>第五讲 职场交际中的自我介绍</b>	<b>53</b>
一、得体的自我介绍有利于 沟通	53
(一) 自我介绍的时机	53
(二) 自我介绍的要求	53
二、自我介绍的技巧	55
(一) 自我介绍的内容	55
(二) 自我介绍的方法	55
(三) 自我介绍的分类	56
三、掌握面试自我介绍的分寸	57
(一) 控制时间	57
(二) 讲究态度	57

(三) 追求真实	58
四、求职场合中的自我介绍	58
(一) 求职场合自我介绍的 程序	58
(二) 求职场合自我介绍应 把握的要点	59
(三) 求职场合自我介绍的 礼仪	60
课后练习	60
<b>第六讲 职场演讲的技巧与方法</b>	<b>61</b>
一、演讲的准备技巧	61
(一) 演讲内容准备技巧	61
(二) 演讲选题准备技巧	62
(三) 演讲心理准备技巧	63
(四) 演讲练习准备技巧	64
(五) 演讲服装准备技巧	65
(六) 演讲道具准备技巧	65
二、演讲态势语言的运用	66
(一) 演讲时的手势	66
(二) 演讲时的眼神与表情	67
三、情感融贯始终	70
(一) 要想感动别人, 先要感动 自己	70
(二) 情绪不要太夸张	70
(三) 逐步升华情感	71
课后练习	72
<b>第七讲 社交礼仪与口才——拜访与 接待</b>	<b>75</b>
一、拜访的语言技巧	75
(一) 得体的拜访语言	75
(二) 拜访的注意事项	77
二、接待的语言技巧	78
(一) 接待言谈技巧	78
(二) 与客人交谈的方法	78

课后练习 .....	79	(三) 忌语原则 .....	122
<b>第八讲 社交礼仪与口才——赞美与批评</b> .....	<b>81</b>	(四) “低褒微感”原则 .....	123
一、赞美 .....	81	三、让顾客接受自己的方法 .....	123
(一) 赞美是社交与职场中的 阳光甘露 .....	81	(一) 主动接近顾客 .....	123
(二) 适时奉承是社交与职场的 交往艺术 .....	84	(二) 争取顾客的好感 .....	123
(三) 赞美的技巧 .....	86	(三) 接近顾客的方式 .....	124
二、批评 .....	90	(四) 接近话语 .....	124
(一) 批评的方法 .....	90	四、了解需求 .....	125
(二) 批评的禁忌 .....	94	(一) 客户的需求与客户的 认同 .....	125
(三) 批评的原则 .....	96	(二) 客户的需求与实现销售 .....	125
课后练习 .....	96	(三) 沟通供需 .....	125
<b>第九讲 社交礼仪与口才——问答与拒绝</b> .....	<b>99</b>	五、销售语言技巧 .....	126
一、问答 .....	99	(一) 销售陈述 .....	127
(一) 学会说圆场的话 .....	99	(二) 理解顾客异议 .....	127
(二) 说服 .....	101	课后练习 .....	129
二、职场中的拒绝与推辞 .....	108	<b>第十一讲 谈判沟通与交流</b> .....	<b>131</b>
(一) 应考虑拒绝的情况 .....	108	一、谈判口才的特征 .....	131
(二) 职场中常见的不合理 现象 .....	109	(一) 目的的功利性 .....	131
(三) 拒绝与推辞应把握的 原则 .....	112	(二) 话语的随机性 .....	132
(四) 拒绝与推辞的技巧 .....	112	(三) 策略的智巧性 .....	132
(五) 拒绝与推辞应注意的 问题 .....	114	(四) 战术的实效性 .....	132
课后练习 .....	115	(五) 参与的多人性 .....	132
<b>第十讲 营销沟通与交流技巧</b> .....	<b>121</b>	(六) 平等互利性 .....	132
一、营销口才的作用 .....	121	(七) 商谈的艺术性 .....	133
二、营销语言的基本原则 .....	122	二、商务谈判的类型与基本 形式 .....	133
(一) 顾客中心原则 .....	122	(一) 商务谈判的类型 .....	133
(二) 倾听原则 .....	122	(二) 商务谈判的基本形式 .....	134
		三、商务谈判的规则 .....	137
		(一) 平等自愿原则 .....	137
		(二) 信用至上原则 .....	137
		(三) 求同存异原则 .....	138
		(四) 据理力争原则 .....	139
		四、商务谈判的组织与准备 .....	140

(一) 商务谈判组织队伍的构成	140
(二) 谈判的准备	142
五、谈判计划与方案的制订	143
(一) 制订谈判方案的要求与原则	143
(二) 确定谈判目标	143
六、商务谈判的全过程	144
(一) 商务谈判前的调研	144
(二) 商务谈判的开局	144
(三) 商务谈判的报价	146
(四) 商务谈判的磋商	148
(五) 商务谈判的决策与终结	149
七、商务谈判的策略	149
(一) 谈判策略的战术运用	150
(二) 开局技巧	152
(三) 磋商技巧	153
(四) 受限技巧	154
(五) 讨价还价技巧	155
(六) 让步技巧	158
(七) 化解僵局技巧	159
(八) 语言沟通技巧	161
(九) 谈判口才的攻防策略	163
(十) 谈判口才的思维策略	165
(十一) 谈判中的答复技巧	166
八、谈判的礼仪	168
(一) 礼仪的定义	168
(二) 主座方礼仪	169
(三) 签字仪式	170
(四) 日常礼仪	171
(五) 文化差异与涉外禁忌	172
(六) 各国家或地区商务谈判人员的风格	174
九、谈判中应注意的事项	181
(一) 学会认真倾听	181

(二) 保持充分自信	181
(三) 积极控制情绪	182
课后练习	182
第十二讲 服务口才	183
一、服务语言标准	183
(一) 语言的重要性	183
(二) 基本礼貌用语	183
(三) 对客服务用语要求	184
(四) 社交礼仪：服务语言规范	184
(五) 服务语言标准化及艺术化的基本要求	185
(六) 服务语言分类及其运用	186
二、服务礼仪是最好的服务语言	189
(一) 重视服务礼仪	189
(二) 掌握语调和节奏艺术	189
(三) 礼貌用语：尊重是语言礼貌的核心部分	190
三、服务接待礼貌用语及语言艺术	190
(一) 语言规范	191
(二) 礼貌服务语言技巧	192
课后练习	194
第十三讲 应对顾客投诉的技巧	195
一、怨诉处理原则	195
(一) 正确的服务理念	195
(二) 有章可循	195
(三) 及时处理	195
(四) 分清责任	195
(五) 留档分析	196
二、怨诉处理技巧——令顾客心情晴朗的 CLEAR 方法	196
(一) 控制你的情绪(C)	196
(二) 倾听顾客诉说(L)	197



(三) 建立与顾客共鸣的 局面(E).....	198	(一) 求职与口才能力密切 相关 .....	239
(四) 对顾客的情形表示 歉意(A) .....	199	(二) 求职口才的重要性 .....	240
(五) 提出应急和预见性的 方案(R).....	200	二、求职口才技巧 .....	240
课后练习 .....	203	(一) 自我介绍的口才技巧 .....	240
<b>第十四讲 导游口才表达技巧</b> .....	<b>205</b>	(二) 求职引发共鸣的口才 技巧 .....	242
一、导游口才的要求 .....	205	(三) 求职展示亮点的口才 技巧 .....	243
(一) 导游人员的角色 .....	205	(四) 求职应对尴尬的口才 技巧 .....	244
(二) 导游语言是口头表达 艺术 .....	206	(五) 面试中容易犯的常见 错误 .....	244
(三) 导游语言的特点 .....	208	三、如何过好招聘口试关 .....	249
二、导游讲解语言艺术的 技巧 .....	212	(一) 开场问候 大方得体 答话自信沉着 .....	249
(一) 巧用声音 .....	212	(二) 听清题意 避重就轻 发挥特长优势 .....	249
(二) 活用修辞 .....	215	(三) 知己知彼 模拟练习 重视情境设置 .....	250
(三) 讲解手法 .....	219	(四) 创新思维 展示个性 应答不落窠臼 .....	251
(四) 接待游客口才表达 .....	225	四、实训引导 .....	252
三、导游态势语的运用与 表达 .....	227	(一) 选择性实训题目 .....	252
(一) 姿态语 .....	227	(二) 开放性回答实训题目 .....	256
(二) 目光语 .....	228	课后练习 .....	258
(三) 表情语 .....	229	附录 .....	261
(四) 手势语 .....	230	参考文献 .....	269
(五) 首语 .....	230		
课后练习 .....	230		
<b>第十五讲 求职口才技巧</b> .....	<b>239</b>		
一、求职与口才的关系 .....	239		

# 第一讲

## 口才概述

### 一、什么是口才

口才是一个人职场情商的反映，它是影响一个人生活幸福、人际和睦、事业成功的重要素质。

口才是一种心理技能，它离不开知觉、观察、记忆、思维、想象等心理活动的基本形式。气质、性格、能力等个性心理特征又决定着认识能力和表达能力的高低和口语表达的风格。

口语表达是人们运用有声语言和态势语言对一个人思维活动的表达。也就是说，口语是思维的外化，人们常说“想得清才能说得好”。

口语也如写文章一样，需要丰富的语言材料，需要遵从与写作大体相同的语法规律，有着与写作相同的表达方式、结构方式、表现技法。许多重要的口语语体，如演讲、论辩、报告、讲话等，需要准备提纲和文稿，特别是演讲艺术语体非常接近书面语。

### 二、口才在当今职场的重要性

有人说，当今世界有三大武器，即原子弹、计算机和口才。确实，现代社会职场中人与人之间的言语交流越来越频繁，口才的重要性越来越突出，可以说，口才是未来社会最重要的武器，甚至是当今社会最重要的武器。

从历史上看，孔子利用语言艺术传授教育，周游列国；一代语言大师孟子出口成篇；晏子使楚语言幽默不凡；苏秦以雄辩的语言艺术挂起六国相印；张仪利用语言艺术游说各国，拜相封侯、建功立业；触龙说赵太后；范雎的“远交近攻”；诸葛亮三寸不烂之舌联吴抗曹、舌战群儒；司马迁《史记：廉颇蔺相如列传》中的蔺相如可称得上是“凭借好口才取得个人事业成功”的典范。

《毛遂自荐》中说：一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。

卡耐基说：一个人的成功，只有 15%是靠其专业技术，而 85%则要靠他的人际关系和为人处事的能力。

英国首相丘吉尔说：你能面对多少人讲话，你的成就就有多大！

可以说，职场的成功得益于个人的心胸、气度、人格魅力的成功展现及口才的卓越。

### 三、职场口才系统训练的方法与学习流程

巴菲特说：有一件事你是必须做的，不管你喜欢与否，那就是轻松地当众演讲，这可能得花些功夫，这是一种财富，将伴随你五六十年之久；如果你不喜欢这样做，那就是你的不利条件，同样会伴随你五六十年，这是一项必备技能。

口才训练是一种综合能力的训练。既训练表达能力，也训练心理素质；既要有有声语言的训练，也要有态势语言的训练；既要练听，也要练看。

提高口语表达能力的最根本途径就是“多练”。

职场口才是现代人必须具有的重要能力，更是创造型、开拓型人才的必备素质，因为一个人将其见解用明晰的语言、缜密的逻辑，并辅以传情达意的动作表达出来，就增加了他的综合渲染力和个人魅力。

#### （一）拥有良好职场口才的前提

职场口才如此重要，那么拥有傲人的职场口才的前提是什么？

（1）提高心理承受力，放开心境。要克服沟通的障碍必须注意以下心理因素的作用：

第一，在沟通过程中要认真感知，集中注意力，以便信息准确而又及时地传递和接收，以减少信息的损失；第二，增强记忆的准确性是消除沟通障碍的有效心理措施，记忆准确性水平高的人，传递信息可靠，接收信息也准确；第三，提高思维能力和水平是提高沟通效果的重要心理因素，高思维能力和水平对于正确地传递、接收和理解信息，起着重要的作用；第四，培养镇定情绪和良好的心理气氛，创造一个相互信任、有利于沟通的小环境，有助于人们真实地传递信息和正确地判断信息，避免因偏激而歪曲信息。

（2）学习表达与沟通时声音、表情、眼神和头势的把握。学习大声地讲话：如果你的情绪已经紊乱不堪，如果你站在听众前怕得发抖，你就要特别大声地讲话。学习迅速地讲话：当你迅速讲话时，你的大脑就能更快地发挥功能。学习适当地停顿：在迅速讲话时，在标点符号的地方做适当地停顿，这样你就可以获得戏剧性的静默效果，这样听众就能赶上你所表达的思想。学习声音带着微笑：如果你面带笑容、眼含微笑，就能使你的话音包含着微笑。学习吐词发音准确：读准声、韵调。学习把握音高起伏：高音的特点是比较高亢、明亮，多用来表示惊疑、欢乐、赞叹和慷慨激昂的感情；中音的特点是比较丰富、充实，多用来表示平和的、明显的以及一切较平缓的感情；低音的特点是比较低沉、宽厚，多用来表示沉郁、压抑与悲哀之情，只有准确地把握高、中、低三种音的运用规律，才能恰如其分地表达自己的思想感情，使表述具有声情并茂的艺术魅力。学习强调重要词：在你想要强调的词后面停顿一下，就能起到强调的作用，强调那些对你或听众重要的词。学

习把握语速的快慢，要根据讲话的不同内容而定：抒情的讲话内容应该说得慢一点，如果讲得过快，说话者细微的心理变化很难给人留下深刻的印象；另外，记叙、说明、人物对话，情调低沉的地方也应该讲得慢一点，反之，急切的呼吁、热烈的争辩、愤怒的指责、慷慨的陈述、紧张的场面，又应该讲得快一些，这样才能反映出事物的本来面貌，创造出应有的气氛；一般的说话，快速讲话每分钟应控制在 200 字左右，中速控制在 180 字左右，慢速控制在 150 字左右。

(3) 努力学习和掌握相关的知识。仅有口才是远远不够的。君不见那些伶牙俐齿的“巧舌媳妇”，尽管能说会道，但却登不了“大雅之堂”。出色的口头表达能力，其实是由多种内在素质综合决定的，它需要冷静的头脑、敏捷的思维、超人的智慧、渊博的知识及一定的文化修养。

(4) 学会把握表达亲和力、感染力、震撼力和穿透力。

## (二) 练习口才流程

练习口才包括思考、目标、计划和行动。

(1) 思考：学会思考以前没有这个能力的原因是什么。

(2) 目标：训练自己最大胆讲话，最大声讲话，最流利讲话。

(3) 计划：第一是自我暗示，每天清晨起床前、晚上睡觉前，各默诵 10 遍“我一定要最大胆地讲话，我一定要最大声地讲话，我一定要最流利地讲话，我一定能做到”！第二是自我意念，至少 10 分钟想象自己在众人面前成功地演讲，看到、听到众人对自己精彩的讲话佩服得五体投地；第三是至少 5 分钟在镜子前面练习微笑，并同时练习手势和站姿；第四是每天至少 10 分钟深呼吸训练，每天大声朗诵激励文章 5 分钟，大声讲话至少 5 分钟；第五是每天至少和 5 个人有意识地交流思想；第六是每天训练自己一次 10 分钟的演讲或默讲；第七是每天给亲人或同事至少完整叙述一件事情；第八是训练正视他人的眼睛、目光和视线，培养自信心、观察力和洞察力。

(4) 行动：每天坚持完成练习，有志者事竟成。

# 四、实 训

## (一) 自我检测

假如你有决心提高说话的能力，请回想一下自己在日常生活中说话的经验，然后对照下面的问题检查一下，就可了解自己的说话能力究竟如何。

(1) 是不是见了陌生人或许多人，就觉得好像无话可说？

(2) 是不是很难找到一个大家都有兴趣的谈话题材？

- (3) 是不是常常无意中说错话，犯了别人的禁忌？
- (4) 发觉自己的话使别人反感时，是不是不知如何是好？
- (5) 能不能把自己所要谈的问题，用各种不同的方式来适应每一个不同的对象？
- (6) 是不是在熟悉的人面前就有很多话说，而在陌生人面前就一句话也说不出来？
- (7) 是不是在遇到别人不同意自己的意见时，就重复自己已经说过的话呢？
- (8) 是不是喜欢和别人发生争执？
- (9) 是不是常常被人说自己“固执”呢？
- (10) 是不是对于比自己年纪大或是地位较高的人，给以适当的尊敬？
- (11) 跟别人谈话时，有没有注意自己的态度是否合适？
- (12) 能不能根据别人的态度来调整自己的态度？
- (13) 是不是不能引起别人发言？
- (14) 是不是自己说话东一句西一句、没有条理、言之无物？
- (15) 是不是能够很自然地改变谈话题材？
- (16) 是不是不知道应该在何时结束自己的谈话？
- (17) 是不是口齿不清？
- (18) 说话的声调是不是不悦耳？
- (19) 是不是常常忘记别人的姓名？
- (20) 是不是常用一些不文雅的粗俗语言？

由以上问题可以断言，一般人都不可能十全十美的，必须先弄清自己究竟在哪一方面发生障碍，问题是不是很多，然后再研究改善的方法。

发现了自己说话能力的不足之处，就应加强口才训练，予以提高。口才训练的途径是多种多样的，从总体上来说，要加强知识积累，提高文化素养，加强自我训练，克服畏惧心理，语言力求简洁扼要，富有逻辑性。当然，以上几个方面都离不开在社会交往中的实践，加强训练才能得以提高。

## (二) 训练计划一：朗读，培养讲话的兴趣和自信

目的：培养“讲话”的兴趣和自信。

方法：(1) 一周5次以上，每天40分钟；(2) 20分钟朗读(最大声，最清晰，最快速)。

内容：古今中外的经典演说，每天大声朗读一遍。

## (三) 训练计划二：绕口令，磨出一副伶俐齿

口齿灵活、说话流利、伶俐齿绝对是十分重要的，所以，我们要进行一些必要的口部训练，以提高自己口齿的灵活度。

相信很多人都有这样一种感觉：早晨刚刚起床时，说话没有下午或者晚上轻松。那是因为，嘴部肌肉休息了整整一夜，没有运动，所以不太灵活。因此，适当地做做口腔体操，

可以帮助我们更好地使自己的嘴巴灵活、快捷。

具体方法如下：

### 1. 开合练习

动作：张嘴像打哈欠，闭嘴如啃苹果。开口的动作要柔和，两嘴角向斜上方抬起，上下唇稍放松，舌头自然放平。

目的：做这个练习，可以解决口腔开度的问题。

### 2. 咀嚼练习

动作：张口咀嚼与闭口咀嚼结合进行，舌头自然放平。

目的：做这个练习，可以解决两腮肌肉的运动问题。

### 3. 双唇练习

动作：(1) 双唇闭拢向前、后、左、右、上、下，以及左右转圈；(2) 双唇打响。

目的：做这个练习，有助于解决双唇的运动问题，对美唇也有帮助。

### 4. 舌头练习

动作：

- (1) 舌尖顶下齿，舌面逐渐上翘。
- (2) 舌尖在口内左右顶口腔壁，在门牙上下转圈。
- (3) 舌尖伸出口外向前伸、向左右、上下伸。
- (4) 舌在口腔内左右立起。
- (5) 舌尖的弹练，弹硬腭、弹嘴唇。
- (6) 舌尖与上齿龈接触打响。
- (7) 舌根与软腭接触打响。

目的：做这个练习，有助于舌头的灵活运动。

### 5. 绕口令练习

绕口令练习要由慢到快，循序渐进，以吐字清晰、字音准确为目的，不要盲目图快；否则事倍功半，一旦养成错误的发音习惯，再改就更难了。

(1) 双唇音训练：抱笨奔波罢保班，标蹦包饼必冰边，报崩不别兵帮扁，毕鼻补不便驳斑。

(2) 牙前音训练：京家金景境揪坚，君将聚集就绝绢，嫁鸡决九江接减，节锦焦急叫驹见。

(3) 舌尖音训练：叮咚当丁到刁单，低督都当定丢颠，大刀吨斗罗多断，达堆登动导迭端。

(4) 舌面音训练：哥挎瓜筐过宽沟，光顾过沟瓜滚沟，隔沟够瓜瓜筐扣，瓜滚筐空哥怪沟。

### (5) 综合训练:

① 山上五株树，架上五壶醋，林中五只鹿，柜中五条裤，伐了山上树，取下架上醋，捉住林中鹿，拿出柜中裤。

② 哥哥弟弟坡前坐，坡上卧着一只鹅，坡下流着一条河，哥哥说：宽宽的河；弟弟说：白白的鹅。鹅要过河，河要渡鹅。不知是鹅过河，还是河渡鹅。

③ 八十八岁公公门前有八十八棵竹，八十八只八哥要到八十八岁公公门前的八十八棵竹上来借宿。八十八岁公公不许八十八只八哥到八十八棵竹上来借宿，八十八岁公公打发八十八个金弓银弹手去射杀八十八只八哥，不许八十八只八哥到八十八岁公公门前的八十八棵竹上来借宿。

④ 小牛放学去打球，踢倒老刘一瓶油，小牛回家取来油，向老刘道歉又赔油，老刘不要小牛还油，小牛硬要把油还给老刘，老刘夸小牛，小牛直摇头。你猜老刘让小牛还油，还是不让小牛还油。

## (四) 训练计划三：气息训练法

响亮、动听的声音与科学的呼吸训练是分不开的。所以，要善于掌握自己的发音器官，自觉地控制气息。一般来讲，采用胸膛式呼吸较好，这种呼吸是通过横膈膜的收缩和放松来进行的，气量大，能为发音提供充足的动力。

### 1. 闻花练气

方法：

(1) 坐直，静心，躯干略前倾，头正、肩松、小腹微收，舌尖抵住上腭，如闻花香般从容吸气，感觉气流好像沿脊柱而下，后腰部逐渐有胀满感，两肋向外扩张，小腹逐渐收缩，吸气至七八成满；控制一两秒，然后缓缓吐气，以达到 20~30 秒为合格。

(2) 缓慢地吸气，然后缓慢地呼气。呼吸过程要慢而不僵，各部分器官配合协调，气息均匀。

(3) 缩短吸气时间(急吸气)，像要喊住突然发现远方走来的熟人似的，急速吸气，两肋一下子提起，但动作不能让人有明显察觉。气息很快地进入肺部，然后相当缓慢地呼出，每一瞬间使用的力量都应当是相等的。

### 2. 气息体操

方法：双目微闭，以站立姿势为宜。整套体操共分 10 节：第 1 节，快吸快呼；第 2 节，慢吸慢呼；第 3 节，快吸慢呼；第 4 节，慢吸快呼；第 5 节，深吸浅呼；第 6 节，浅吸深呼；第 7 节，鼻吸鼻呼；第 8 节，口吸口呼；第 9 节，鼻吸口呼；第 10 节，口吸鼻呼。

提示：可安排在早晨时间进行练习。其中，第 1~第 6 节口鼻并用。

### 3. 气息数数

方法：先吸足一口气，屏息数秒，然后用均匀的、低微的、带有气息的声音(如说悄悄

话那样)数1~100的数字。在开始阶段可数少一点儿,然后渐渐增多。数数时尽量不撒气、不漏气。

#### 4. 压腹数数

方法:平躺在床上,在腹部压上一些书或其他重物(重量适中)。吸足一口气,从1开始数数,一直数到气息用尽。这是对气息输出做强制的训练,目的是增强腹肌和横膈膜的控气力度。

提示:在开始阶段,压的重物可少些,以后逐渐增加。可利用睡前做这个练习。

#### 5. 跑步背诗

方法:在户外或户内跑步机上训练皆可。在跑步出现轻微气喘时,背一首短小的古诗。也可两人配合练习,并肩小跑,一人一句地背诵古诗或其他经典诗词。

#### 6. 软口盖练习

方法:最常见的是“闭口打哈欠”,即打哈欠时故意不张开嘴,而是强制用鼻吸气、呼气。

#### 7. 数葫芦抬米

方法:吸足一口气,然后数词。先做词组练习:一个葫芦、两个葫芦、三个葫芦……再做短语练习:一只蚂蚁抬一粒米,两只蚂蚁抬两粒米,三只蚂蚁抬三粒米……

提示:以站立姿势为佳,训练前先将余气吐尽再吸气;从自然音高数起,字音强劲有力、清晰,速度平稳、均匀,富有节奏感,适可而止。

#### 8. 偷气换气

方法:选一篇或一段长句较多的文章,也可找来一段快板书、山东快书等文艺作品,用较快的速度念,在气息不足时,可运用“偷气”技巧,读后确定最佳换气处。

### (五) 训练计划四:速读法

这里的“读”指的是朗读,是用嘴去读,而不是用眼去看,顾名思义,“速读”也就是快速地朗读。这种训练方法的目的,在于锻炼人口齿伶俐,语音准确,吐字清晰。

方法:找一篇演讲辞或一篇文辞优美的散文,先把文章中不认识或弄不懂的字、词查出来,搞清楚,弄明白,然后开始朗读。一般开始朗读时速度较慢,逐次加快,一次比一次读得快,最后达到你所能达到的最快速度。

要求:读的过程中不要有停顿,发音要准确,吐字要清晰,要尽量达到发声完整。如果不把每个字音都完整地发出来,那么速度一旦加快,就会让人听不清楚你在说些什么,也就失去了快的意义。“快”必须建立在吐字清楚、发音干净利落的基础上。大多数人都听过体育节目的解说专家宋世雄的解说,他的解说就很有“快”的功夫。宋世雄解说的“快”,



是快而不乱，每个字、每个音都发得十分清楚、准确，没有含混不清的地方。我们希望达到的快也就是他的那种快，吐字清晰，发音准确，而不是为了快而快。

速读法的优点是不受时间、地点的约束，无论何时、何地，只要手头有一篇文章就可以练习。而且还不受人员的限制，不需要别人的配合，一个人就可以独立完成。当然也可以找一位同学听听你的速读练习，让别人帮助挑出你速读中出现的毛病，比如哪个字发音不够准确，哪个地方吐字还不清晰等，这样就更有利于你有目的地进行纠正、学习。还可以用录音机把自己的速读录下来，然后自己听一听，从中找出不足，进行改进。如果有老师指导就更好了。

## (六) 训练计划五：背诵法

我们都背诵过课文，有诗歌、散文、小说等，背诵的目的各有不同，有的是因为老师要求必须背诵而不得不背，以完成老师交给的学习任务；也有的是为了记忆某个名诗、名句，以此来丰富自己的文学素养。而我们提倡的背诵，主要目的是锻炼我们的口才。

我们要求的背诵，并不仅仅是把某篇演讲辞、散文背下来就算完成了任务，而是既要“背”，又要“诵”。这种训练的目的有两个：一是培养记忆能力，二是培养口头表达能力。

记忆是练口才必不可少的一种素质。没有好的记忆力，要想培养出口才是不可能的。只有大脑中充分地积累了知识，才可能张口即出，滔滔不绝。如果大脑中一片空白，那么再伶牙俐齿，也无济于事。记忆与口才一样，它并不是一种天赋的才能，后天的锻炼对它同样起至关重要的作用，“背”正是对这种能力的培养。

方法：第一步，先选一篇自己喜欢的演讲辞、散文或诗歌；第二步，对选定的材料进行分析、理解，体会作者的思想感情，这是要花点工夫的，需要逐句逐段地进行分析，推敲每一个词句，从中感受作者的思想感情，并激发自己的感情；第三步，对所选的演讲辞、散文、诗歌等进行一些艺术处理，如找出重音、划分停顿等，这些都有利于准确表达内容；第四步，在以上几步工作的基础上进行背诵。在背诵的过程中，也可分步进行。首先，进行“背”的训练，也就是先将文章背下来，在这个阶段不要求声情并茂，只要能达到熟练记忆即可，并在背的过程中进一步领会作品的格调、节奏，为准确把握作品打下更坚实的基础；其次，在背熟文章的基础上进行大声朗诵，将背熟的演讲辞、散文、诗歌等大声地背诵出来，并随时注意发声的正确与否，而且要带有一定的感情；最后，用饱满的情感、准确的语言和语调进行背诵。

## (七) 训练计划六：复述法

复述法简单地说，就是把别人的话重复叙述一遍。这种方法在课堂上使用较多，如老师让同学们看一段幻灯片，然后请同学复述幻灯片的情节或人物的对话。这种训练方法的目的，在于锻炼人的记忆力、反应力和语言的连贯性。