

简单、高效、实用、易行的口才宝典

Yi Tian Yi Tang Koucai Tishengke

一天一堂 口才提升课



郑一/编著

说服专家、演讲高手、销售达人、谈判高手、职场红人的进阶之路
好口才助你脱颖而出 顺利攀登事业的顶峰

好口才好前程
好口才好人缘
会说话受欢迎
会表达赢天下

嘴巴是绽放开花的生命，可以绽放智慧与理性；
语言是打开与人交流的门匙，是成功的必备要素；
口才是修养与魅力的体现，彰显才能与霸气；
掌握高超的口才技巧，做人际交往的大赢家。



中国纺织出版社

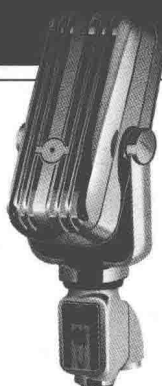
简单、高效、实用、易行的口才宝典

Yi Tian Yi Tang Koucai Tishengke

一天一堂

口才提升课

郑一/编著



好口才好前程
好口才好人缘
会说话受欢迎
会表达赢天下

 中国纺织出版社

内 容 提 要

会说话,闯天下。口才是年轻人必备的社交能力,也是在竞争中脱颖而出的武器。会说话的人工作总能顺顺利利,人际交往更受欢迎。

本书是一部实用的口才技能提升宝典,作者以睿智的语言,结合诸多成功人士的案例进行讲解,为你剥开说话打动人心的秘密。其中包括幽默、倾听、道歉、赞美、批评、拒绝、说服等各种说话技能的提高,宴会、职场、家庭、交友、谈判等日常生活和工作中的重点情景的训练,让你快速掌握说话要诀,成为舌绽莲花、出口成章的人。

图书在版编目(CIP)数据

一天一堂口才提升课/ 郑一编著. —北京:中国
纺织出版社,2016.4

ISBN 978-7-5180-2277-9

I. ①—… II. ①郑… III. ①口才学—通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 033996 号

责任编辑:闫星 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2016 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:22.75

字数:255 千字 定价:39.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前 言

从古至今,人与人之间的交流、信息传递大多是凭借语言这个媒介,由此也衍生出了许多精彩和经典的语句,这种能够促进人与人之间关系的巧妙的说话方式,就是口才。口才在人的生活中有着举足轻重的作用,它是维系人类感情和历史发展的纽带,它的存在使得人类的思想精华得以传承和发扬光大。

几乎所有人都在穷其一生地追求成功,追逐梦想,然而为什么有的人很容易就能获得成功,而有的人却总是在失败的边缘徘徊?为什么有的人在各种场合都能左右逢源,而有的人却总是被人轻视和耻笑?虽然这和个人能力的强弱分不开,但是口才在其中所起到的作用也是不容忽视的。

美国成功学大师戴尔·卡耐基如是说:“一个人的成功,15%取决于知识和技术,85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”的确,语言是通达人心、说服他人思想的基本途径,因而对于现代人而言,拥有随机应变、脱口而出的语言表达能力是十分必要的。一个人,只有用语言将自己的所思所想清楚地表达出来,才能够让众人看到自己的智慧、优雅、博学和内涵,才能得到周围人的重视和喜爱。

从孩童牙牙学语开始,说话就贯穿着人的一生。在生活中,亲情的维系、友情的建立、爱情的追逐都要靠说话来促成,也正因为语言的存在,生活才变得丰富多彩。虽说大多数成年人都会说话,但是,想要把话说好,能够真正表达出自己的所思所想,能够说得别人爱听,却并不是一件容易的事。

初次见面,合适的称呼,恰当的自我介绍,可以给对方留下深刻的印象;和不同的人打交道,用不同的说话方式,根据对方的喜好来说话,能使你迅速与对方拉近关系。而要想达成自己的目的,还需要懂得很多交谈技巧,比如说,如何赞美他人,如何说服对方,如何化解矛盾,如何道歉、如何拒绝、如何批评等。

当你作为一名销售人员向顾客推销产品的时候,当你需要向顾客介绍你们公司的优势的时候,当你为了一项合同与客户进行谈判的时候,口才的重要性就会凸显出来。

如果你是初入社会的年轻人,正在到处投递简历、为找工作而烦恼,你需要



口才的帮忙。至少面对面试主考官时,你要能够勇敢地展现自己,不陷入对方的语言陷阱,并且通过语言的魅力征服考官,获得工作。

如果你已经在社会上小有成就,担任着某个公司的领导职位,那么好口才才会帮助你建立应有的威信,让你轻松赢得下属的信任与拥戴,同时也会让你面对更高层级的领导时淡定自如,让你的职位更加稳固,并且更快地升职。

如果你只是个普通的员工,那么好口才能够让你在同事中赢得好人缘,能够让你在上司面前展示好形象,能够让你的职场生涯顺利而精彩,能够帮助你尽快实现自己的目标和理想。

一个人要想在社会上有所成就,就离不开良好的人际关系。在与他人交往的过程中,能否与他人有一个良好的沟通,在人际关系中起着举足轻重的作用。一个人口才的好坏则决定着与人沟通的畅通与否,而语言表达得体、流畅、有逻辑性,就能够与人有一个很好的沟通;反之,语言表达含糊不清、逻辑性差,往往不能准确清晰地表达自己的意愿,让别人无法明白你的真实意图,从而造成诸多误会和麻烦。

本书从口才涉及的社会生活的各个方面入手,深入阐释如何练就出色的口才,并提供相关的、切实可行的说话技巧,从而帮助朋友们提高口才,与人良好沟通,进而赢得一个幸福成功的人生。

编著者

2015年7月

目 录

第1章 能言善辩:好口才让你的生活点石成金 ///

- 口才水平决定事情成败 ///
- 会说话有魔力,能吸引来福气 ///
- 温暖人心,懂得用语言宽慰对方 ///
- 口才体现的是个人综合素养 ///
- 错言错语必定为自己招致祸患 ///
- 摆正说话态度,让谈话更贴心 ///
- 有时沉默可以征服一切 ///
- 沟通的“神手”能够点石成金 ///
- 把握好说话姿态,让话语更亲切 ///
- 运用好口才,悦人又悦己 ///
- 说话之前,心里打好草稿 ///

第2章 口才点睛:遵循定律说话是成事的捷径 ///

- 首因效应:让说话的第一面深入人心 ///
- 近因效应:把谈话的重点放在最后 ///
- 自己人效应:迅速让对方认定你是自己人 ///
- 赫洛克的赞美效应:让对方得到有效激励 ///
- 布朗定律:有一扇心门等待沟通的钥匙 ///
- 比林定律:果断拒绝不该答应的事 ///
- 白德巴定律:管住嘴巴才能最大限度地行动 ///
- 波特定律:批评也能让人心悦诚服 ///



登门槛效应:稳步递进让效果达到最佳 ///18

牢骚效应:及时疏解牢骚有益团结 ///19

第3章 说话原则:利用口才技艺让别人信服于你 ///21

真诚是一切谈话的根基 ///22

适合自己的表达方式最得人心 ///23

能把话说到点子上更容易获得机会 ///24

条理清晰的表达,让对方更理解你 ///24

切莫滔滔不绝,言简意赅才是金 ///25

掌握聆听者的心理,让你说得准 ///26

不卑不亢的沟通令人信服 ///27

把握沟通成效,必先了解对方 ///28

先开口认错,避免误会的发生 ///28

引导对方的积极心理暗示 ///29

让别人从你的口中听出自信 ///30

第4章 初次谈话:留给对方深刻的第一印象 ///31

初次见面说话要掂量轻重、把握分寸 ///32

称呼得恰当,沟通才能继续 ///32

拉近距离互道寒暄必不可少 ///33

见面第一句话该怎么说 ///34

肢体语言也为表达加减分 ///35

抓住自我介绍要领,建立沟通 ///36

共同的朋友是更多话题的出发点 ///37

有的放矢,话要说得贴切 ///38

先给对方好评,回馈的绝不会是差评 ///39

从细节入手,展开谈话的话题 ///40

第5章 看人说话:与任何人都能聊得开怀 ///41

跟不同的人别说一样的话 ///42



说话过程中学会察言观色	///43
不要让陌生成为彼此交流的障碍	///43
与家人的沟通也不要“随心所欲”	///44
多说悄悄话让感情更浓郁	///45
将对方看成朋友,才能聊到一起	///46
先打动对方,再过渡到目的	///47
跟领导都说些什么才能前途坦荡	///47
大方且谨慎地同知名人士说话	///48
想要把握说话分寸,先要读懂对方	///49
观察对方情绪波动,言谈更能对症下药	///50
看清对方表情,说话选对时机	///51
谈及对方的兴趣是令话题投机的必杀技	///52

第6章 善用赞美:一开口就让别人喜欢你 ///55

赞美这门语言学问必须要掌握	///56
赞美他人是为自己的成功投资	///57
赞美要分好时段才能达到功效	///58
人人需要赞美,但人人爱听的不同	///59
真诚有度,赞美不要成了奉承	///60
出其不意,借他人的话赞美对方	///61
对方的成就是你赞美的开始	///62
女人不要忽略了对男人的赞美	///63
赞美有力度,努力发现对方的独特优势	///64
赞美他人学会无“微”不至	///65
抛掉庸俗恭维,赞美就要有新意	///66
赞美同事讲艺术,职场上收获好感	///67
赞美上级是一门特殊“功夫”	///68
选对赞美下属的方式,让人更忠心	///69
文火慢炖,让赞美更入味	///70



第7章 礼貌交流:尊重别人等于尊重自己 ///73

得体的说话更能助你步入成功 ///74

谦词、敬语是谈话必不可少的调味料 ///75

活用“对不起”,让对方听着舒服 ///76

客气话挂嘴边让你更好办事 ///76

说话有分寸感,让对方欣然与你沟通 ///77

感谢要真诚,“谢谢”也不能随便说 ///78

做礼貌之人,才有人助 ///79

礼貌说话谨记几点注意事项 ///80

场合不同,礼貌用语也不同 ///81

礼貌说话需要肢体语言配合 ///82

第8章 看清场合:把握说话的最佳方式 ///85

“破冰”还须用巧言 ///86

怎样助人打圆场,令对方摆脱尴尬 ///87

当批评来袭,如何应对自如 ///88

沟通谈论要选对话题选对事 ///89

看场合说适当的话,更能传情达意 ///89

说得多不如说得好,聪明人绝不话多 ///90

留出回味余地,一个暗示胜过一段话 ///91

微言大义,把话说到刀刃上 ///92

宴请话语门道深,掌握好了成大事 ///93

特别时刻会说话,婚丧嫁娶发言有技巧 ///94

第9章 巧言拒绝:给彼此留足面子地说“不” ///97

克服心理障碍,将“拒绝”说出口 ///98

自然大方地把“不”说出口 ///99

以和为贵,拒绝不意味着要伤和气 ///100

拒绝他人的几个简单技法 ///101

职场中的拒绝更要慎重婉转 ///101



避免伤害,会说委婉的拒绝话语 ///102

幽默的方式轻松将他人拒绝 ///103

巧借他人之口,说出心底的“不” ///104

找出最恰当的理由,再拒绝对方 ///105

人不同,拒绝之言的分寸也不同 ///106

第10章 懂得含蓄:说好难以开口的话 ///107

沟通中最美妙之处在于含蓄 ///108

听得弦外之音,领会此言彼意 ///108

学会含蓄表达法,语尽而意无穷 ///109

委婉地向朋友提出意见更顺利 ///110

恋爱中表达不满要说悦耳的暗语 ///111

尊重对方,委婉地拒绝求爱者 ///112

不同的意见在工作中婉转表达 ///113

掌握含蓄表达技巧,让关系更融洽 ///114

曲径通幽,言谈中别让对方一眼看穿你 ///114

第11章 侧耳聆听:只顾说的人会让人心生厌烦 ///117

做好聆听者,你才能成为焦点 ///118

巧妙地接话与插话,不引他人反感 ///119

倾听的基本礼貌素养你具备吗 ///119

把握四部曲,让你成为倾听高手 ///120

让客户诉心声,唯有倾听才能促成交易 ///121

保持好心态去聆听他人的诉说 ///122

听话外之音,快速理解对方心意 ///123

第12章 巧妙批评:让他人心甘情愿接受意见 ///125

善用批评,被批评者仍会心存感激 ///126

几种批评方式让你的忠言顺耳 ///126

批评他人,还要给他人留面子 ///127



- 怎样批评孩子才能达到最佳的效果 ///128
- 劝诫老人的话要把握好恰当分寸 ///129
- 妙用批评检修自己的婚姻 ///129
- 掌握让他人欣然接受批评之道 ///130
- 批评他人时,还请挑选对的时机 ///131
- 不要随意批评人,领导批评下属讲方法 ///132
- 因人而异,别让批评超出对方的承受力 ///133

第13章 攻心说服:令你的话直达对方心底 ///135

- 不是任何场合都适合说服对方 ///136
- 寻求后援团,帮自己说服对方 ///136
- 想说服他人,应学会利用种种神态助你成功 ///137
- 开门见山,摆明好处说服对方 ///138
- 早“下口”为强,不给对方找借口的机会 ///139
- 绕个小弯让对方更容易被说服 ///140
- 摆明道理,用关怀打动对方 ///140
- 步步为营,循序渐进将对方说服 ///141
- 消除对方心理障碍,诱导对方接受劝说 ///142

第14章 化解矛盾:智慧地化解尴尬场面 ///145

- “花言巧语”摆脱尴尬处境 ///146
- 换位思考带来不可思议的效果 ///147
- 换种方式表达你不快的情绪 ///148
- 损人之语必然不会利己 ///148
- 方式比内容重要,就看你怎么说 ///149
- 别让言谈中的细节破坏和气 ///150
- 学会用拒绝的方式及时抽身 ///151
- 为自己打个圆场,扭转不利局势 ///151
- 用对“你”“我”“他”自会化解尴尬 ///153
- 不要让插嘴扫了大家的兴致 ///153



智慧的自我解嘲可以活跃气氛 ///154

假装糊涂,用幽默化解尴尬 ///155

第15章 学会道歉:消除隔阂并能化敌为友 ///157

少一些计较,让道歉成为一种表达习惯 ///158

肯道歉的人更能赢得他人的尊敬 ///158

说好道歉的话让领导对你更加信赖 ///159

选对时机,才能达到道歉的目的 ///160

用对道歉方法,让对方从心底原谅你 ///160

说话的态度决定道歉的效果 ///161

真挚地道歉,不用拐弯抹角 ///162

看客下菜,选择正确道歉方式 ///163

对亲近的人也不能忘记道歉 ///163

第16章 幽默一默:用风趣的语言表达你的看法 ///165

幽默的话能让对方降低心理防线 ///166

幽默俏皮话,助你成为交际达人 ///166

多学几个小笑话,让幽默信手拈来 ///167

想轻松做事,先幽默说话 ///168

说话耐人寻味,让幽默变得有深度 ///169

说话卖点小关子更具吸引力 ///170

幽默使严肃的话题也变得有趣 ///170

说话有意思,才会引来别人与你交谈 ///172

当你无话可说时,用幽默填补空白 ///172

幽默的语言让生活更精彩 ///173

想拓展人脉,先学会幽默沟通 ///174

缺少幽默语言的生活是干涸的 ///175

幽默是调节气氛的最佳工具 ///176

第17章 演讲口才:说精彩的话吸引更多听众 ///177



- 精彩的开始是成功演讲的关键 ///178
- 用语言营造好气氛是演讲的必要手段 ///178
- 用演讲节奏控制演讲气氛 ///179
- 令画面时时浮现在听众的脑海 ///180
- 配合肢体语言,让演讲形式丰富多彩 ///181
- 随机应变,灵活掌握演讲时间 ///182
- 演讲要让听众感到受益匪浅 ///183
- 加入真情实感,用心去打动听众 ///183
- 抓牢听众心理,将演讲赋予生命力 ///184
- 说出让观众表示赞同的论点 ///185
- 如何巧妙过渡不可避免的“卡壳” ///186
- 充分调动听众情绪,让演讲更具感染力 ///186
- 讲好一个故事可能就会引起全场的共鸣 ///187

第 18 章 销售口才:掌握沟通技巧,打开销售大门 ///189

- 用开场白引起客户的极大兴趣 ///190
- 冰冷的销售语言怎样说出人情味 ///191
- 用销售口才的原则指引自己 ///192
- 几句话激发出客户的好奇心理 ///192
- 初次拜访客户,懂得巧妙询问 ///193
- 消除客户戒备,用语言拉近距离 ///194
- 把握“沸腾效应”,快速达成交易 ///195
- 言谈间善用示弱满足客户心理 ///195
- 学习交谈技巧,争做销售精英 ///196
- 沟通中一步步建立客户对你的信赖感 ///197
- 不同的说话方式让你挖赢得客户的心 ///198
- 妙语连珠,顺利达成交易有技巧 ///198
- 消除异议,让客户豁然开朗的说话技巧 ///199

第 19 章 与人谈判:拿捏表达技艺,大胆说出你想要的 ///201



烘托出好氛围,赢取谈判第一步	///202
保存利益且打破僵局的谈判技巧	///202
控制局势,在谈判中提出关键问题	///203
细节得当,谈判更能达到最佳效果	///204
谨记谈判的目标,做到话不离题	///205
如何才能做出有力的回答	///205
吊足对方胃口,才能抢占先机	///206
抓住对方弱点,达到自身目的	///207
巧言“博弈”,提高谈判水准	///208
精准反击,化被动为主动	///209
棘手问题的巧化解求得共赢	///209
避开会让谈判失败的陷阱	///210
自问自答,自然地说出想说的话	///211

第20章 电话沟通:不见面也能让你成功交流 ///213

电话中的称呼必须要得当	///214
学会用电话传递真挚的感情	///214
条理清晰,电话中也能把事说清楚	///215
建立“电话磁场”,让别人爱接你的电话	///216
掌握沟通要点,煲好美味的电话粥	///217
电话没有距离,表情是能听出来的	///218
用声音体现好你的“电话形象”	///219
谦逊的语气助你在电话中沟通成功	///219
给对方电话留言须注意	///220
如何与领导做好电话沟通有技巧	///221
与下属通电话的言谈方法	///222
学会给长辈打贴心的问候电话	///223
甜蜜有道,情侣间打电话也要注意	///224
与普通异性朋友通话要掌握好尺度	///225



- 第 21 章 求职巧言：会说话就有竞争力** ///227
- 想推销自己，先作好自我介绍 ///228
 - 面对不同类型的考官该如何应对 ///229
 - 坦荡大方，面试时勇敢把话说出口 ///230
 - 新鲜的话语让你一下子“亮”起来 ///231
 - 巧言回答面试中的难题 ///232
 - 敏感问题正是在考验你的智慧 ///232
 - 沉着淡定，变通的语言助你成功 ///233
 - 重视最后的提问，避免落入面试“圈套” ///234
 - 教你将语言陷阱变成语言天梯 ///235
 - 吸引他人目光，推荐自己有技巧 ///236
 - 补救有道，令你在面试中反败为胜 ///237
 - 揣测面试官心理，给其留下深刻印象 ///238

- 第 22 章 领导口才：说话稳当，位子才稳当** ///239
- 口才不好难以成为好领导 ///240
 - 高效沟通，与下属交谈需要技巧 ///240
 - 适时赞美下属，会有意想不到的收获 ///241
 - 与下属亲切交谈，营造工作好氛围 ///242
 - 言谈有风格，维护自己的领导威信 ///243
 - 领导做得到位，下属才肯对你说实话 ///244
 - 犯错难免，领导该如何认错 ///245
 - 优秀的领导应掌握最佳的批评技巧 ///246
 - 身为领导如何通知下属坏消息 ///247
 - 懂得倾听的领导才值得信赖 ///248
 - 领导如何树立威信 ///249
 - 领导用话语让员工保持忠诚 ///250
 - 领导说话也应得体 ///250

- 第 23 章 同事密语：沟通互助让工作顺风顺水** ///253



- 学会和同事说话 ///254
- 和同事打好招呼也能赢得好感 ///255
- 同事关系要用人情话来维系 ///256
- 职场中的是非只能听,不能说 ///256
- 和同事说话的注意事项 ///257
- 挖掘职场贵人,助你前途似锦 ///258
- 克制住情绪,冲动时也不乱说话 ///259
- 管好自己的嘴巴,不该说的绝不说 ///260
- 面对同事的诋毁如何坦然应对 ///261
- 别做“职场大嘴巴”,防止祸从口出 ///261
- 说话要留意,关系再好也是同事 ///262
- 切忌在同事面前说别人坏话 ///263

第24章 对话上司:智言妙语博得好印象 ///265

- 与上司有冲突,学会用言语来化解 ///266
- 观点不一致,如何合理跟上司提出反对意见 ///266
- 恭维有度,“马屁”不要拍错地儿 ///267
- 如何通过交流,拉近与上司的关系 ///268
- 利用领导的话帮你一锤定音 ///268
- 与领导巧妙交流加薪问题 ///269
- 想要向领导抱怨,你得动脑筋 ///270
- 职场高手,与领导说话也能很风趣 ///271
- 领导的话不一定要照单全收 ///272
- 谨慎耍幽默,跟领导开不起的玩笑不要开 ///273
- 与领导说话要抓好时机场合 ///273
- 汇报工作要言简意赅、轻重有序 ///274

第25章 应酬口才:人际交往中做个能说会道的人 ///277

- 小妙语化解应酬中产生的尴尬 ///278
- 话锋一转,灵活躲过他人质问 ///279



巧言拒绝他人应酬场上的过分要求 ///279

当自己遇到拒绝,该如何从容应答 ///280

应酬场合学会把谈话气氛搞热络 ///281

与人套近乎也要掌握语言技巧 ///281

这些容易导致冷场的话千万不要说 ///282

善用祝酒词打开对方的话匣子 ///283

酒中见素养,劝酒要守“言语礼” ///283

保留清醒头脑,酒后慎“吐”真言 ///284

第26章 交际用语:纯熟言谈令你成为交际红人 ///287

与人交际,言语礼仪不能忽视 ///288

平等相待,言语诚恳更获信赖 ///288

语言有魅力,交际才更愉悦 ///289

注意说话节奏,用语调吸引人 ///290

长话短说,复杂话简单说 ///291

口才重要,语气更重要 ///291

常说“新鲜话”,让人更易记住你 ///292

与人交谈,多说让人回味的話 ///293

言必行,行必果,别做“大话王” ///294

第27章 同性私聊:跟对方谈成兄弟姐妹 ///295

攀谈有道,多句话多个朋友 ///296

多谈兴趣少谈人,避免人后“闲话” ///296

暗合女人心,女人何苦为难女人 ///297

少说废话,同性会更欣赏你 ///298

像理解自己一样去理解对方 ///299

亲切微笑,才能缩短“心距” ///299

同性间更易产生共鸣话题 ///300

开口就要巧,同性未必就相斥 ///301

找到共同点让双方更易结成同盟 ///302