

Shiyong Koucai Jiqiao Xunlian

一 个 人 的 说 话 水 平

决定了他的人生格局

实用口才

技巧训练

送给年轻人的技能宝典

武利莉★编著



难办的事会因语言得当而水到渠成，简单的事也会因口才不佳而功亏一篑。

说话是一种技巧，也是一门艺术，是在职场中频频晋升的“金钥匙”，更是使生活美满和谐的“如意棒”。

 中国纺织出版社

Shiyong Koucai Jiqiao Xunlian

一 个 人 的 说 话 水 平

决定了他的人生格局

实用口才 技巧训练

送给年轻人的技能宝典

武利莉★编著



难办的事会因语言得当而水到渠成，简单的事也会因口才不佳而功亏一篑。

说话是一种技巧，也是一门艺术，是在职场中频频晋升的“金钥匙”，更是使生活美满和谐的“如意棒”。

中国纺织出版社

内 容 提 要

年轻人想要把话说得明白、到位、得体、出色，就必须学习和掌握一些基本的沟通技巧。

本书将教会你如何让双方从陌生到熟悉顺畅地开始交流，如何在不同的场合与不同的人交谈，如何在短时间内发现对方的兴趣等。书中有针对性地分析了如何讲赞美激励的话、批评说服的话、委婉拒绝的话、理解宽容的话以及幽默激将的话的妙技和高招。本书的每一个技巧都是古今中外口才经验与智慧的总结、提炼和升华，都经过成功人士的实践。

图书在版编目(CIP)数据

实用口才技巧训练 / 武利莉编著. — 北京: 中国纺织出版社, 2015. 12

ISBN 978-7-5180-2214-4

I. ①实… II. ①武… III. ①口才学 IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第292075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: 北京朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //www.weibo.com/2119887771

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2015年12月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 18

字数: 245千字 定价: 35.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

当今社会，口才是我们每一个人必须要掌握的一项基本的生存技能，是决定一个人做事成败的关键因素。

戴尔·卡耐基说：“一个人的成功约有15%取决于技术知识，85%取决于口才艺术。”日本的池田大作说：“语言是我们所知道的最庞大、最广博的艺术，是世代代无意识地创造出来的无名氏的作品。”这就是说，一个人说话水平的高低，已成为其生活及事业取得成功的关键因素。口才好的人具有较强的人际交往能力，能办成一般人办不成的事，从而在社会竞争和现实生活中处于主动地位。

生活中我们经常看到，人与人之间的沟通中，有时候一句话可以化干戈为玉帛，也可以让朋友之间老死不相往来，可以让一单生意就此泡汤，更可能让爱人就此离开。可见，说话与我们的生活密切相关。

口才好、会说话的人总是能左右逢源，他们能得到那些素不相识的人的支持，能带动交际场合的说话氛围，能消除与他人之间的误会，能说服他人，达到自己的目的。

因此，我们必须从现在起，就在生活和工作中有意识地提高自己的说话水平，因为任何人都不是天生的语言学家，都不可能生来就掌握说话技巧。事实上，任何人，只有做到不断学习和提高，才能轻松驾驭语言，轻松地与人交流。

现实中，可能很多人都希望找到一个语言导师来帮助自己提高说话水平。但寻找的过程是艰难的，这里，我们推荐本书。



从这本书中，我们能认识到说话的重要性，也能看到自嘲、赞美、幽默这些语言艺术的魅力，在书中，我们提出并分析的每一个说话技巧都是古今中外口才经验与智慧的总结、提炼和升华，都经过成功人士的实践和锤炼。最重要的是，本书更为我们提供了不同场合下的语言情景训练，从而更鲜活地指导我们如何直指人心地说话，增强我们说话的能力。相信你在熟读本书后，一定会对如何说话有更深层次的理解，更能让你找到在工作、社交上，甚至在生活中从容做事的奥秘，最终帮助你成为一个能说会道、受人欢迎的人。

编著者

2015年5月

目 录

第1章 初次见面，这样说话让人印象深刻	1
克服紧张，年轻人要自信地与人交流	2
初次见面，说话要注意细节	4
称呼对方要得体	6
如何说好见面第一句话	8
年轻人自我介绍的几个技巧	10
如何让肢体语言为你加分	12
如此寒暄拉近双方距离	15
恰当恭维别人的小技巧	16
初次见面时说话有禁忌	17
第2章 巧言赞美，开口说一嘴漂亮的话	21
年轻人要学会赞美他人	22
赞美他人，成就自己	24
学会在背后赞美他人	27
借人之口，表己之意	29
抓住赞美的几个要点	32
怎么说好赞美的话	33
不要让赞美变奉承	35
赞美的话要真诚表达	37
多谈对方成就和得意之事	40
女人赞美男人的技巧	42
赞美领导的注意要点	44



第3章 因人而言，如何与不同对象聊得投机	47
说话看人，到什么山头唱什么歌	48
边看边说，改变说话的策略	50
与名人交谈的几点技巧	53
与上下级交谈的技巧	55
如何同陌生人打交道	58
与家人沟通的技巧	60
恋爱妙语让感情升温	63
与孩子说话的注意要点	66
因人而异的说话妙招	68
第4章 礼貌沟通，培养优雅而令人愉悦的谈吐	71
礼貌代表对别人的尊重	72
礼貌说话事半功倍	74
讲话注重分寸有礼貌	76
礼貌说话的几点注意事项	77
让“对不起”这句话更有效用	79
年轻人要会使用谦词、敬语	81
道谢时要注意的技巧	82
有礼貌才能得到别人的帮助	84
第5章 分清场合，怎样选择最恰当的说话方式	87
多种技巧面对批评	88
打破冷场的巧言妙招	90
打圆场的小技巧	92
不要“哪壶不开提哪壶”	94
考虑自己要说的话是否适合场合	96
社交场合的口才技巧	98
聪明人不逞口舌之快	100
暗示语的小小玄机	101



女人要会包装自己的语言	104
多说不如巧说	107
在不同场合这样能说会道	108
 第6章 巧妙拒绝，这样表达不会使人难堪	111
因为年轻，拒绝的话就是说不出口	112
年轻人要学会拒绝	113
大大方方说“不”	115
和气拒绝，别伤面子	118
生活中拒绝别人的几个妙招	121
职场中的拒绝办法	123
不伤感情的拒绝	126
怎样用幽默的话语拒绝他人	128
拒绝赢得尊重	130
 第7章 含蓄表达，言在此而意深远	133
含蓄表达的巧妙作用	134
言在此而意在彼	136
几种常用的含蓄的表达方法	139
含蓄地表达恋爱中的不满	140
含蓄地拒绝求爱者	141
含蓄地表达工作的不同意见	144
委婉地对朋友表达不满	146
 第8章 耐心倾听，给人无声的赞美	149
年轻人要耐心倾听	150
不要随意打断别人的话	152
交易中倾听顾客的心声	154
倾听别人说话应注意的礼仪	157
随便插话只会自毁形象	158

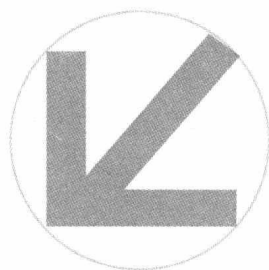


倾听的四个层次	160
如何在倾听中接他人话茬	163
用良好的心态倾听他人	165
如此做一个用心的倾听者	167
 第9章 善用批评，如何给双方留有余地	171
年轻人也要会用批评的力量	172
如何做到善用批评	173
掌握批评的几种方式	176
尊重是批评他人的前提	178
怎样最有效地批评孩子	181
批评员工的几个好方法	184
年轻人也可以批评老板几句	185
批评的分寸谨记在心	187
 第10章 用心说服，怎样用话引导他人赞同你	189
找对说服的人是关键	190
选择适合说服的场合	191
说服下属的几个高招	193
让别人参与进来，才更易说服对方	194
年轻人应懂点说服术	197
说服的几个禁忌	200
 第11章 化解矛盾，不失风度地摆脱尴尬境地	203
给对方留尊严	204
用“我们”代替“我”	206
睿智妙语，消除尴尬	208
化解与领导的矛盾	211
把愤怒的情绪幽默地表达出来	213
不让刻薄的话语随意出口	216



“话中话”避免对方尴尬	218
言语细节影响职场矛盾	220
多从对方的角度表达意见	223
真诚拒绝，避免尴尬	225
 第 12 章 学会道歉，让一句道歉的话价值百万	229
让道歉成为你的好习惯	230
学会道歉，受人喜欢	232
最佳道歉的要点	234
最佳道歉的方法	236
利用道歉为尴尬场面解围	239
用道歉来调整自己的情绪	240
明确地向对方表达歉意	241
用道歉展现你的宽容	243
道歉时应让语气更温婉	246
把道歉的话说得更加真诚	248
 第 13 章 加深感情，成为受人欢迎的说话高手	251
谈话从对方得意的地方开始	252
人际交往中要说好恭维的话	254
说话前先彻底了解对方	257
与陌生人熟络的交谈技巧	260
突破对方的感情防线	263
谈话懂礼仪，交往更顺利	265
怎样选择对方感兴趣的话题	268
说话时怎样应用神态举止	270
把话说到对方心里去	271
 参考文献	274

第1章



初次见面， 这样说话让人印象深刻

年轻人闯荡社会，每天都要接触不同的人，不断结识新的朋友。在与对方初次见面时，如何表现出自己的修养和素质，让人喜欢与你交往是一门深不可测的学问。一般来讲，大部分人对他人印象好与坏的评价，都是通过交谈来评判的。二十几岁的年轻人早点把说话技巧放在心里，让自己成为一个善于说话的智者，能够用巧妙的语言，把话说到对方的心里，以卓越的口才和有技巧的说话方式打动人心，受人欢迎，你就成功地推开了人际交往的第一扇门。





克服紧张，年轻人要自信地与人交流

当你对自己不自信时，面对初次见面的人就容易紧张得说不出来话。因此，年轻人要学会将自己的恐惧感限定在一定的范围之内，使之产生的负面影响最小。

二十多岁的年轻人由于初入社会，大多性格比较内敛，有些人甚至不敢和初次见面的陌生人说话，表面上看似是年轻人胆小、少见世面，其实主要原因就是他们对自己极端不自信。一个人如果因为恐惧心理而不敢和初次见面的人说话，就会被人轻视，甚至会被低估他的能力。不敢与陌生人打交道是年轻人在人际交往中的一大心理障碍，每一个年轻人都要有勇气和胆量坚决克服它，充满自信地在世人面前展现自己出色的风采。

心理学研究表明，当人对自己极端不自信时，就会充满焦虑和恐惧，面对初次见面的人更加容易紧张地说不出来话。长此以往，会给我们的职业生涯和人际交往带来巨大的阻碍。我们只有自信些，学会将自己的恐惧感限定在一定的范围之内，使之产生的负面影响最小，然后尽力征服它，才能不被人小看和轻视。

心理学家给我们提供了几个克服紧张感的方法，它们能从生理、心理等方面使我们变得更加自信，让我们能够大方地展现出自己的个人魅力，在初次见面时给对方留下一个好印象。

1. 生理调节帮你缓解紧张感

人的生理与心理的作用是互动的，科学的生理调节也会对我们的心理产生影响，帮助我们放松心情、调适好心态。也许你也曾有过这种感觉，当你在十分紧张时，你张开双臂深呼吸，重复几次就会感觉轻松许多，这都是生理调节对我们心理的帮助。因此当你对陌生人产生紧张感时，可以通过这样的一些生理措施来舒缓下你的紧张感，如深呼吸、搓手、舒展四肢、



走动等，都可以使你的紧张心理消除，慢慢恢复自信心，从而有利于你向陌生人展现一个大方、自信的自己。

2. 心理暗示让我们放松心情

在与初次见面的人打交道时，人们总是容易紧张，这其实与我们自己的心理活动密切相关。心理学家解释说，当我们面对不同的说话对象和说话环境时，心理常会出现微妙的变化，这是由于人们心理的夸张性感受导致的，要想缓解这种情况，必须让我们的心理感受重新归位。要达到这一要求，我们可以对自己进行心理暗示，提醒自己对方作客观、正确的认识，对自己作准确、公正的评估，这样就能保持清醒，树立信心。比如，当你和一位事业很成功的前辈谈话时，他的卓越能力可能让你感到十分压抑、拘谨，这时你不妨提醒自己，“他工作了20年，理当是这一领域的精英，我同样也有优势，10年后我会比他更成功。”如果你能这么想，那么你的紧张感就会消失不见了。正确地认识自我，摆正自己的心态是放松心情的关键，但切忌妄自尊大，否则你所提高的不只是自信心，还会有自负、自大的负面情绪。

3. 与人交往培养我们的自信心

有时，在与人交往时，人们的紧张感是由于缺乏交往实践和成功的交往感受造成的，因此，加强交往实践的训练能有效提高我们的自信。见到陌生人就主动去打招呼，这不仅体现了我们的热情、真诚，还能给对方留下美好的第一印象。多多交往会让年轻人变得稳重、大方，来自他人的肯定也会让我们信心十足，这是一个很好的方法。



初次见面，说话要注意细节

有的人非常善于与人交谈，即使是初次见面的人，他也能同对方聊得愉快而轻松，这是因为他非常注意初次见面的种种细节，从而给对方留下了很好的印象。

在我们的社交圈中，有一种人会给人留下非常善于交谈的印象。很多人都喜欢和他做朋友，即使聊多久都不会冷场，因为他们非常注意初次见面的种种细节，即使没有话题可说时，他们也能说出“你的衣服搭配得真好，很适合你”“你的事业真成功，我要多向你学习”而引出新的聊天切入点。可以说，这类人总是受到大家的欢迎，好运也特别青睐他们。

二十几岁的年轻人要想在社会上博得一番天地，受人赏识以及机遇是非常重要的，因此，若你能在初次见面时留给对方一个热情、诚恳的好印象，或许就能为自己之后的工作生活创造出一个好机会。年轻人要想成为一个出色的沟通者，除了要有很高明的社交手腕，还要有一双敏锐的眼睛，因为在初次见面时，细节往往能够决定一切。

1. 提前作好充分的准备

通常情况下，陌生人见面时往往会感觉紧张、尴尬，因此你要提前作好充分的准备。一般来说，搜集些对方的资料，找到彼此的共同点，能让对方产生亲切感。两个本不熟悉的人，一旦有了共同的话题、相似的经历，就会倍感亲切，当然，这也能体现出你对对方的重视和尊重。

2. 适时制造话题

初次见面时，我们最害怕的就是因为没有合适话题而冷场，那会让谈话双方都感觉十分尴尬。因此，年轻人要动用自己的聪明和机智，当谈话主题结束，或是话不投机而突然中断时，要适时制造些话题，避免尴尬场面出现。这个时候，你可以把身边的任何事物都当作过渡话题，比如，“你家的狗狗好可爱啊”，“您家的装修真别致，是您自己设计的吗”。只要



你用心些，身边的任何事物都可以作为话题，这些话题不仅轻松自然，还能拉近双方的距离，让对方感觉你很亲切。

3. 时刻留意对方的反应

很多年轻人认为，给初次见面的人留下一个好印象很难，其实这并不需要你有多么高深的说话技巧，只要你能细心留意下对方的反应就可以。比方说，当对方在发表意见时，你一直注视着对方，并在适当的时候轻轻点头或微笑以示赞同，对方会感觉你对他说的话十分关注，自然也会格外注意你，更加乐意与你说话。

4. 不打断对方的话

在与初次见面的人谈话时，切忌唐突地打断人说话。每个人都希望自己尽快与对方建立起一种无话不谈的关系，但有些性格急躁的年轻人总会无意地打断对方，殊不知，这会让对方极为反感。如果你和对方意见不合，那么不要马上打断对方说出自己的意见，这会让人感觉你很无礼。因此，倘若你希望留给他人一个好印象，就一定要注意避免犯类似的错误。

5. 谈话时注意姿势

有个女孩，听课时总习惯把双手抱在胸前。一次，来了一位代课老师。一上课，老师就一直注意着她，使她感到非常不安。下课后，这位新老师走到她跟前说：“这位同学，你是否对我的教法有质疑？”这个女孩非常惊讶地问：“没有啊，老师怎么会这样问？”原来问题出在她抱胸的姿势上，因为抱胸代表“拒绝”，所以才会引起老师的误会。

大多数人只知道在同长辈谈话时，抱胸跷腿显得没有礼貌，其实即使是对初次见面的人，这种姿势也是要避免的，这会让对方误以为你不愿与他作进一步的沟通，甚至认为你的态度傲慢而对你产生不好的印象。

6. 避免敏感话题

在与初次见面的人谈话时，话题的选择十分重要，你不但要准备充足的话题，避免冷场，还要避免一些敏感的话题，以防引起不必要的争吵。如双方的宗教信仰、政治见解、学术讨论等问题都应该避免。谈论这些问题，或多或少都会带有“评价对方”的感觉，因此我们在与他人初次见面的时候，最好不要谈这些，以免让对方觉得自己不被尊重。



7. 不要刻意恭维对方

赞美像一朵美丽的花，谁都喜欢，由于初次相识，双方的信任还没有达到一定的程度，因此适当地赞美对方是需要的，但切忌刻意去说恭维话。刻意奉承、谄媚的话，也许会令人飘飘然，但却明显浮华不实。这样的话不能代表你的内心，只会让人感觉夸张、不真诚，因此也就无法从心底去接受。

拿破仑本人就非常厌恶虚伪奉承，一次聚会中，来宾多是一些谄媚逢迎之人，他们一见到拿破仑便谄媚地迎上来，一开口就恭维话连篇：“将军真是武功非凡！”“您对国家的贡献太伟大了，要不是您，我们怎么能享受如此丰富的盛宴呢？”这些话让拿破仑感觉非常不舒服。这时又一位客人走过来敬酒，并对拿破仑说：“将军最讨厌逢迎巴结的话，今天这个聚会一定使您感觉不舒服吧！”拿破仑有些惊讶，但稍微顿了一会儿后便对这位客人微微一笑，然后表示无奈地摇了摇头。

显然这位客人把话说到了点子上，一句发自内心的体恤话，远远胜过十句、二十句刻意恭维的话，不刻意恭维反而能够得到对方的认同。这些细节，能帮助你顺利地与陌生人交流，避免谈话中出现尴尬场面，如果你能灵活利用这些细节，就会给对方留下一个大方、得体的好印象。

称呼对方要得体

任何称呼都不是可以随便叫的，因为它意味着特定的社会关系和义务，因此在初次见面时，年轻人要学会用得体的称呼来表达对对方的尊重，这是一个很重要的细节。

在与人初次见面时，“称呼”往往是我们说的第一句话，因此，大方、得体的称呼是给人留下良好的第一印象的一扇门。“称呼”是根据社会习惯来分类的，一般分为职务称、姓名称、职业称、一般称、代词称、年龄



称等，如“李经理”“老王”“赵裁缝”“孙姐”等，年轻人要学会用一个得体的称呼来表达对对方的尊重。

二十几岁的年轻人正值充满青春活力的好时光，你可能已经有了一套和陌生人打招呼的方式，如点头、招手、大声呼喊姓名等，但这些都是适用于和熟识的同龄人的招呼方法，对于一个初次见面的人来说，这种方式就显得有些不礼貌。但是如何“称呼”好对方可不是一件简单的事，我们每天都要和不同的人接触，因此就不可避免地会运用到不同的称呼，但是任何称呼，都不是随便可以叫的，因为它意味着特定的社会关系和义务。由此可知，在初次见面时，得体地称呼对方是一个很重要的细节。

在现今复杂的社交生活中，恰当、得体的称呼是给人留下良好印象的第一步。尤其在初次见面时，我们的称呼往往直接影响对方对你的印象，如果称呼不当，就会使双方的交流产生困难。很多情况下，“称呼”不是为了满足我们自己，而是为了满足对方的虚荣感，这样对方会很高兴，也乐于与你交谈。

小旭在公园遛弯的时候，正好看到公司的一个同事也在散步。小旭本来和这个同事不太熟，没说过几句话，不过她知道这个同事近期刚被提升为办公室主任。小旭便主动走过去和她打招呼，热情地说，“主任，今天您也来遛弯啊，真高兴在这儿遇到您。”对方听到小旭的称呼，心里格外高兴，虽然她和小旭并不熟，但今天公园偶遇，她觉得小旭很热情友好，对她印象好极了，俩人最后成了熟识的朋友。

在称呼对方时，我们还要注意的，要把对方的心理因素也考虑在内。比如，有的男士到三十多岁了还没有结婚，你若称呼对方“老赵”“老杨”，人家肯定会很不高兴；对女人来说也一样，如果你对未婚的女士称呼“太太”“夫人”，一定会遭到对方的白眼，而换个年轻些的称呼，比如“杨哥”“赵哥”“王姐”，想必对方是会很高兴接受的，毕竟人都是希望自己能青春永驻的，二十几岁的年轻人要深谙这个道理。

“称呼”不是我们谈话的主要内容，也不是关键因素，但是它在初次见面时所起的作用是不容忽视的。因此，要想让对方对自己有个好印象，得体的称呼是关键。