

郑淑乔 著

口才是一个人智慧的反映，
是影响一个人事业成功、人际和睦的重要素质，
也是一个人随身携带永不过时的基本能力。

实用口语 交际艺术



吉林人民出版社

实用口语交际艺术

郑淑乔 著

吉林人民出版社

实用口语交际艺术

著 者:郑淑乔

责任编辑:于秀魁

封面设计:王 煦

吉林人民出版社出版 发行

(中国·长春市人民大街 7548 号 邮政编码:130022)

印 刷:北京市朝教印刷厂

开 本:850mm×1168mm 1/32

印 张:16.5 字 数:310 千字

标准书号:ISBN 7-206-02783-0/G·840

版 次:2005 年 7 月第 2 版 印 次:2005 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1000 册 定 价:37.50 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。



目 录

引 言.....	(1)
一、口才能创造奇迹.....	(1)
二、口语交际的基本原则	(14)
三、怎样提高口语的表达能力	(34)
第一章 介绍、称呼和寒暄	(37)
一、介绍的规则和技巧	(37)
二、称呼的规则和技巧	(44)
三、寒暄的规则和技巧	(50)
第二章 发问、应答和说服	(58)
一、发问的规则和技巧	(58)
二、应答的规则和技巧	(74)
三、说服的规则和技巧	(89)
第三章 赞美、批评和拒绝.....	(105)
一、赞美的规则和技巧.....	(105)
二、批评的规则和技巧.....	(116)
三、拒绝的规则和技巧.....	(130)
第四章 探访和接待.....	(137)
一、探访的规则和技巧.....	(137)



二、接待的规则和技巧·····	(143)
第五章 慰藉和进言·····	(153)
一、慰藉的规则和技巧·····	(153)
二、进言的规则和技巧·····	(166)
第六章 与领导的谈话技巧·····	(175)
一、上下有别·····	(175)
二、服从领导·····	(177)
三、必要妥协·····	(178)
四、灵活斗争·····	(179)
五、有礼有节·····	(180)
六、经常请教·····	(181)
七、毛遂自荐·····	(182)
八、谨防越位·····	(183)
九、听话听音·····	(185)
十、及时汇报·····	(186)
十一、因人施谏·····	(187)
十二、接受“批评”·····	(188)
十三、见风使舵·····	(191)
十四、见机行事·····	(193)
第七章 领导者的语言技巧·····	(197)
一、说服引导的语言技巧·····	(197)
二、拒绝、批评的语言技巧·····	(208)
三、几种特殊的语言技巧·····	(220)



第八章 主持会议和会上发言	(227)
一、做好会议的准备工作.....	(227)
二、会议要顺利进入程序.....	(230)
三、主持会议的艺术技巧.....	(231)
四、会上发言的艺术技巧.....	(241)
第九章 谈判及其言语技巧	(257)
一、谈判准备.....	(257)
二、谈判的言语技巧.....	(264)
第十章 推销及其言语技巧	(298)
一、推销人员的基本素质.....	(298)
二、推销的言语技巧.....	(303)
第十一章 交谈的艺术技巧	(329)
一、交谈的特点.....	(329)
二、一般情形的交谈技巧.....	(333)
三、特殊情形的交谈技巧.....	(346)
四、聊天.....	(351)
五、谈心.....	(355)
六、劝导.....	(362)
第十二章 演 讲	(370)
一、演讲的类别与特征.....	(370)
二、演讲的口语表达方式.....	(378)
三、撰写演讲稿的技巧.....	(389)
四、精心设计开场白.....	(396)
五、用心安排演讲的高潮.....	(410)



六、推出耐人寻味的结尾·····	(425)
七、演讲中的感情处理·····	(436)
八、演讲的语言与副语言·····	(439)
九、克服演说中的恐惧症·····	(443)
十、演讲的评议·····	(450)
第十三章 怎样做即兴演讲·····	(454)
一、即兴演讲的特点·····	(455)
二、即兴演讲的技巧·····	(456)
三、即兴演讲比赛的特点和技巧·····	(463)
第十四章 论辩之道·····	(468)
一、论辩的特点和种类·····	(468)
二、论辩的要求·····	(470)
三、论辩的技巧·····	(475)
四、论辩赛事的组织·····	(508)
参考书目举要·····	(519)
后 记·····	(521)



引 言

一、口才能创造奇迹

人类生活到了现在，口才已成为决定一个人生活及事业优劣成败的一个重要因素。口才好的人会使人付托重任，往往容易被人尊敬，受人欢迎；他能使原不相识的人携手，使彼此不发生兴趣的人互相了解，能替人排解纠纷，消除人与人之间的隔阂；口才好的人能医治他人的愁苦、忧闷，使大家生活得更美好，更快乐。没有口才的人，有如发不出声音的留声机，虽然是在那里转动，却不能使人感到兴趣。口才是一种技术，也是一种艺术。能干的大企业家，定要具备这技术或艺术，律师、教师、演员、推销员等等，都是侧重于口才的。口才是人类生活中应用普遍而最难能可贵的技术和艺术。一个人说话的能力可以显示他的力量。口才好的人，话说得使人钦服，使他的地位抬高了许多，而口才差的人容易被人冷淡遗忘。由此可见，“口才”在人们从事的事业中和人生旅途中具有何等重要意义。

（一）口才是财富

吴绿星先生著的《日常实用口才》转述了美国当代研究



口才术的大师卡耐基叙说过的这样一件真事：

费城街头，熙熙攘攘。

有个失业青年，穿着褴褛衣衫，成天在街上踟蹰，希望有位阔人突然发现他的“存在”。然而，无论他走到哪里，甚至做出什么举动，都无法引起大家的关注。他失望了，但并不沮丧。

一天，他突然记起欧·亨利说过的一句话：

“在‘存在’这个无味的面团中加入一些‘谈话’的葡萄干吧。”

欧·亨利的話激起了他的兴奋，引发了他的灵感，他突然灵机一动，想出了一个绝妙的好主意。

于是他快步闯进该城著名巨富贾鲍尔·吉勃斯先生的办公室，请求主人接见他一分钟，并让他讲一两句话。吉勃斯打量着这位衣衫褴褛却精神奕奕的青年，也许是出于怜悯，也许是出于好奇，竟破例地同意了他的请求。

起初，吉勃斯只想说一两句话就打发他走，没有想到两人越谈越投机，竟亲热地谈了一个小时。结果，吉勃斯打电话给狄诺公司的费城经理泰勒先生，给这个青年推荐了一个优越的职位。

这个处于穷途末路的落魄青年，只经过一个小时的交谈竟奇迹般地交上了好运，得到了美差。这不得不归功于他的口才，不得不归功于他在“存在”这个无味的面团中，加入



的“谈话”的“葡萄干”——他的谈话中所具有的慑人心魄的磁力。欧·亨利所讲的，在“存在”的无味面团中加入“谈话”的葡萄干，就是要我们重视和运用“谈话”的武器，因为口才可以改变人的命运，在这个意义上说，口才是财富。

好的口才可以在一定的条件下创造经济价值。美国有位家喻户晓、人人皆知的传奇式企业英雄、汽车大王、交际明星李·艾科卡，在他出任世界第十大汽车制造公司——克莱斯勒公司总裁不久，就赶上了该公司行将破产的噩运。内部矛盾重重、外部骂声不绝。当时的艾科卡陷入了极度的困境之中，困难到几乎不能以宣布破产的办法了事。但是弄不到一点贷款来维持这个大公司的生活。在几乎上天无路，入地无门的情况下，艾科卡对议员们说道：“……假如克莱斯勒公司倒闭，美国的失业率一夜之间将上升千分之五，难道这个国家的经济状况就会好得多吗？假如克莱斯勒公司倒闭，几十万美国人的就业机会让给了日本人，难道这样就真的使美国的自由经济受益匪浅吗？假如没有克莱斯勒公司每年为市场生产和销售几百万辆轿车和货车，难道我们的自由市场体系就会更有竞争能力吗？

……

你们是愿意支付 27 亿美元作为失业保险金支付给失业者个人呢？还是愿意只付出此数的一半作为贷款借给我们，而且到期还有得到偿还的机会……”

这有理、有利、有情的游说，融化了议员们冰冷的心，他们同意了，14 亿美元的巨额贷款到手了，保住了一个大



公司，保住了 60 万员工的饭碗。

如果艾科卡不是这样的善于辞令，大概也就无力回天了。他在一本回忆录中在回忆当时的情形时讲了这样一段话：“事后，我真庆幸自己在商学院读书时受到了演讲的训练，不然，在那种可怕的环境中，我大概要张口结舌了。”

在我们国家的改革开放中，是特别需要像艾科卡这样的口才的。据说蛇口的一位主管工业的区长，因为他有良好的口才，在一次和外商的艰难的谈判中，为国家避免了 20 万元的损失。

从这些事例中，我们不难得出这样的结论：口才是财富。

（二）口才是才干

现代社会，公共关系被提到重要的日程上来。良好的公共关系，不但是企事业单位兴旺发达的必备条件，而且与一国之安定及全球之和平有着密切的关系。做好公共关系，口才是最基本、最重要、最有效的工具。

美国前总统里根，是一位利用口才做公共关系的专家。1984 年 4 月，里根应邀对我国进行国事访问。4 月 30 日下午，他在复旦大学礼堂发表演说，题目是：中美两国人民之间的友谊，是两国政府之间友谊的基础。他一开头就说：

在我即将访问这个世界上最悠久的文明古国前夕，我和贵校在哈佛大学留学的叶扬先生通了电话。我们交谈了他在美国生活的情况以及他在哈佛大学学习的情况。他告诉我，



他在美国生活得很好。他的学习成绩，各科都是优等。最后我告诉他，我即将访问中国，问他有什么事托我办。叶扬先生说：“请总统先生转告我的同胞，我很想念他们！”

里根说到“我很想念他们”一句时，改用汉语说出。会场上立即爆发出热烈的掌声和欢呼声。一位亲临现场的教师说，这是他在复旦大学礼堂听到的鼓得最响的一次掌声。

响亮的掌声表明，里根受到了热烈的欢迎，这正是里根所期望的。但人们鼓掌的原因是不尽相同的。有人可能是为总统纡尊降贵，肯与一个普通的留学生通话而鼓掌；有人可能是为里根讲话风趣而鼓掌；有人可能是为叶扬的学习成绩、爱国之心及应对机智而鼓掌；当然也有人为里根的每一句话鼓掌。可是不管怎样，结果是大家都鼓了掌，都为里根鼓了掌，这标志着他出师告捷，很快赢得了复旦师生的友好感情，这不能不承认里根口语表达的才干。

有才干的谈话决定着事业的成败。据说一个人对商业广告极有研究，曾在无机会中创造机会。他以求职的目的去拜访一个大公司的经理。会面以后他始终没有把谋职的意思说出。他只和经理谈天，在巧妙的谈话中尽量地把广告对于商业的重要和其运用的方法说出，他举了许多有力的例子，他丰富的词锋引起了经理的兴趣，结果他没说出谋职，反而由经理主动请他替公司试办设计广告事业，他的目的达到了，这就是仅凭一席话给自己创造机会的人。他有才干，懂得怎样用巧妙的谈话去找到他发展才干的职位。



还有个例子，有一个青年应征一间火柴厂职位，他对于此业原是外行，但为了去应征，他预先调查好了国内的火柴厂的出品数量和销量，外国火柴在市场上的地位，各种火柴厂产品的比较，各竞争厂家的营业情形等等。当他应征时，他对于此业的广博研究使主持者大感兴趣，在几十个应征者当中他艳如一朵奇葩，结果机会是给他夺去了。所以，准备一些使对方发生深切兴趣，同时表现你对此道才干的谈话资料，往往能帮助你较易获得成功。

在社交场合，急才是非常宝贵的。所谓“急才”，就是在突发性场面骤然降临时，你能在一瞬间做出超越常人的恰到好处“快速反应”，达到出奇制胜的公关效果，因此，口才就是才干的反映。例如：

某年，中山大学的两位教授，急需两张飞往北京的机票，以赶上出席一个重要的国际学术会议。当时正是机票最紧张的时节。于是这项困难的“攻关”任务就落到了一位平时办事机灵干练的学生小孙的头上。

小孙带齐介绍信和两位教授的工作证以及自己的学生证，穿上整齐的衣服，佩上醒目的校徽，急匆匆，直奔民航售票处。

“天哪！”小孙一下傻了眼，排队的人成山成海，有的人干脆头天夜里就带着席子睡在门口排队。

小孙没有知难而退。他陡然想起时下“尊重知识分子”的口号正提得山响，他想试试能否“直捣黄龙”，找到领导，



请他特批两张机票，以体现落实知识分子政策。

他直扑三楼——机关所在地，并且看见了“主任室”三个大字。

他整整衣服，扶正校徽，作了三次深呼吸，想好了见主任要说的词，然后才敲主任室的门。

连敲三次，无人应。

这时，隔壁“保密室”好像有人。他转而敲保密室的门。

开门的是一位年轻漂亮的姑娘，像是“空姐”转行过来的。

“您找谁？”姑娘问。

“我找你们主任。”小孙答。

“主任不在。”姑娘说完，似有要关门的意思。

小孙上前一步，郑重地注视着姑娘的眼睛，满面春风地说：“主任不在，找您也行呀！”

姑娘愕然，小孙也愕然。他也想不到自己会“急中生智”，迸出这么一句妙语。

“我是中大的学生，姓孙。我找主任，是想请他为我们教授办两张去北京的飞机票。主任不在，只好求您帮这个忙了。”

“我？”

“是。这对您来说只是举手之劳。请拿起桌上的电话，打到一楼售票处您的同事那里，问一问他们还有没有两张今天或明天去北京的机票。请吧。”



姑娘犹豫地拿起了电话。小孙敏捷地在地面前铺开教授的工作证及介绍信。

电话接通了。

“喂，小余呀，我是小李。还有没有两张今天或明天去北京的票？”小孙的心提到嗓子眼。

“有，是头等舱，每张贵38元，要不要？”小李用手捂住话筒问小孙。

“要，贵三百八也要。”小孙兴奋极了。

“小余，你先留着，一会就去办手续，谢谢。”小李放下电话。

“算你走运。快到售票处找小余，说是我要的票。”不知为什么，小李这时也松了一口气，像她也刚打完一场仗似的。

“杀人杀死，救人救活。请务必移玉步随我下去，帮我把这件事办妥，否则我会误老师的事！”小孙不容分说就把工作证、介绍信递到小李手上。

两人一起下去。几分钟之后，小孙手里有了两张去北京的机票，而且是“头等舱”。

“谢谢李小姐。我以后还会专程致谢的。”小孙喜气洋洋地告辞了。

他后来果然来专程致谢了，并且不止一次。两个月后，在大学的校园里，出现了小孙挽着小李出双入对的身影。小孙毕业时，被分配到省外事办。两年后，小孙与小李喜结良缘。



“主任不在，找您也行呀！”这句话小孙的确说得很棒。有了这句话，才会在“山重水复疑无路”的当口开辟了“柳暗花明又一村”的新局面，也才会有以后的甜美爱情。所以，急才，是公关人员最难能可贵的本领。

（三）口才是知识

假如你想成为合格的现代管理人才；假如你想在纷繁复杂甚至令你焦头烂额的管理工作中始终能用有水平、有教养、有效益的言谈举止来开展工作；假如你想在竞争对手如林的各个领域脱颖而出；假如你想成为一位有胆有识、有远见的领导者；那么你就必须注意自己的知识修养，要知道，一个人的言谈举止在很大程度上是受其知识修养如何所左右的。

有文化知识有修养者，出口不凡，其内容之不凡，自不待言。而且广博的知识、较高的文化修养，即使在语音上也有所反映，体现出语言情绪格调的高雅，有较大的情绪感染力。比如，中央人民广播电台播音员夏青的声音很美，他播的《阅读和欣赏》节目，特别是古典文学作品，很有韵味，充分体现了我们民族的语言美。因为酷爱中国古典文学的夏青，有较高的文学修养。一位作者这样赞美：“你的声音，千门万户都很熟悉，所以您是我们素不睹面的老熟人，久仰者。……拙稿《介绍〈项脊轩志〉》，本来没有写好，可一听您的播诵，真为拙文增辉！原来佶屈艰涩的句法，反而变得清汤沉浑。您竟读出了我没有写出的东西，实在钦佩之至！”正是因为夏青那“醇厚悦耳”的声音中蕴含着丰富的文化素养，他才能得到“您竟读出了我没有写出的东西”这样非同



一般的评价。一句一词一音的发出，无不有着厚实的文化修养的根茎。

领导工作的任务和方式决定了领导者必须是一个“杂家”，具有广泛的社会科学知识、健全的文化结构。作为决策者，应尽可能多掌握新信息，学习新学科以及有关综合科学、边缘科学等知识；作为组织者，特别是现代化建设的组织者，单靠用个人的切身经验来指导工作已远远不能适应需要，工作的科学性要求越来越高，因此相应的领导科学、思想政治工作学、组织管理学、电脑知识等应成为必修的课程；作为有权威的内行领导人，精通本行业的专业知识是其领导语言产生力量的源泉。有这样一个健全的知识结构，说话才能切中肯綮，游刃有余，得心应手。在人际交往中，知识广博和有文化修养的人、其语言鼓动性大，可信度高。例如，毛泽东同志给人一个很深的印象，就是不论读书、看文章，还是同别人谈话，都能迅速而又准确地抓住要点，抓到问题的实质，因为他有深厚的知识基础和丰富的实践经验，融会贯通，接受得快，理解得深。1964年8月24日，毛泽东同志与周培源、于光远谈哲学问题，在讲到激动时，毛泽东同志说，宋朝辛弃疾写的一首词里说，当月亮从我们这里下去的时候，它照亮着别的地方。晋朝的张华在他的一首诗（指《励志诗》）里写到“大仪斡运，天回地游”。（辛弃疾诗原文是《木兰花慢》中的两句：“可惜今昔月，向何处，去悠悠？是别有人间，那边才见，光影东头？”）毛泽东同志认为这些诗词是包含着地圆的思想。正是因为他知识的广博，