

中国人交际 沟通宝典

于向勇◎编著

经典
珍藏版

交际与口才 全集



笨嘴拙舌，词不达意，会使人四处碰壁，寸步难行；
巧舌如簧，口吐莲花，会使你柳暗花明，左右逢源。

当代世界出版社



中国人交际
沟通宝典

于向勇◎编著

经典
珍藏版

交际与口才 全集



当代世界出版社

图书在版编目(CIP)数据

交际与口才全集/于向勇编著. —北京:当代世界出版社,
2008.7

ISBN 978-7-5090-0374-9

I. 交… II. 于… III. 人间交往—口才学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 092994 号

书 名:交际与口才全集

出版发行:当代世界出版社

地 址:北京市复兴路4号(100860)

网 址:<http://www.worldpress.com.cn>

编务电话:(010)83908400

发行电话:(010)83908410(传真)

(010)83908408

(010)83908409

(010)83908423(邮购)

经 销:新华书店

印 刷:北京华戈印务有限公司

开 本:787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张:23

字 数:350 千字

版 次:2009 年1月第1版

印 次:2009 年1月第1次

书 号:ISBN 978-7-5090-0374-9/C·026

定 价:39.90 元

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换
版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载!

序 言

人们常常免不了“以貌取人”，但更多时候是“以言取人”。

许多有能力的人常常因为不会说话而失去被提拔的机会。

说话到位，事半功倍；练就好口才，成就好人生。

生活中常有生死荣辱系于一言之说。现代社会是一个竞争与合作的社会，有的人在竞争中失败，有的人在合作中成功，这其中奥妙往往都系于他们在人际交往中的口才能力。

一个人的社会交际能力很重要，俗话说，朋友多了路好走。交际与口才往往是融合在一起，相辅相成的。如果你和客户、同事没有合适的沟通，那么你们的关系就不会很好，工作的开展也就不畅；如果你和下属缺乏沟通，也许下属会一时尊重你的职务，可后果是他会离开，去找别的公司；如果你没有和你的上司有良好的沟通，那么你的上司会对你有一种不相信的心态，就是你做好了，他也不怎么喜欢你。所以说人际关系不好、沟通不畅，工作就不会顺心。因为没有人会和不懂沟通的人有良好的合作的。生活中没有交际，就没有快乐人生。事业中没有交际，就没有成功。

然而，交际与口才能力不是与生俱来的天赋，它是靠有效的训练得来的。那些口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家，他们无一不是靠刻苦训练而获得成功的。

那些名人与伟人为训练口才树立了光荣的榜样，要想练就一副过硬的口才，就必须像他们那样，一丝不苟，刻苦训练。

练口才不仅要刻苦，还要掌握一定的方法。科学的方法可以事半功倍，加速提高口才水平。当然，根据每个人的学识、环境、年龄等等的不同，练口才的方法也会有所差异，但只要选择最适合自己的方法，加上持之以恒的刻苦训练，那么你就会在通向“口才家”的大道上迅速成长起来。



本书在充分捕捉口才知识的基础上，以丰富的事例深入浅出地阐述了练就卓越口才的基本要领、提升表达效果的技巧，并通过口才在职场、推销、谈判、恋爱、交友等交际场合中的实际运用，帮助读者掌握各个领域的说话艺术，练就高超的交际能力，为人生的成功铺开金光大道。



目 录

上部 交际与口才的学问（基础篇）

第一章 行走天下的资本

口才交际，成功阶梯	(2)
沟通能力，影响人生	(6)
企业形象，口才体现	(10)
有效公关，小心说话	(13)
电话交谈，电波传情	(16)
语言中肯，言之有物	(18)

第二章 社会交际的礼仪规范

社交规范，礼仪惯例	(21)
称谓得体，见面之道	(25)
交际开始，介绍得当	(29)
交谈礼仪，注意礼貌	(31)
恭维得体，缩短距离	(34)
访谈会晤，风度翩翩	(38)

第三章 交际场上的基本规则

言而有信，交友准则	(43)
充满真情，以情暖人	(44)
避免生硬，易于融合	(47)
平时投资，急时受益	(48)
伤人之语，背后不说	(52)

第四章 成为口才高手的先决条件

- 口才能力，自我解析 (55)
- 语调节奏，引人入胜 (57)
- 巧用修辞，化繁为简 (60)
- 魅力语言，点石成金 (65)
- 善于倾听，三思而言 (67)
- 研究个性，学会看人 (71)

第五章 交往要有灵活性

- 分析形势，方式灵活 (75)
- 就地取材，话题多样 (77)
- 肢体手势，第二语言 (79)
- 机智幽默，化险为夷 (81)
- 随机应变，左右逢源 (85)
- 成功交谈，提升效率 (87)

第六章 交际中常犯的错误

- 锋芒毕露，伤人伤己 (90)
- 喜说人短，与人争辩 (91)
- 奉承过头，弄巧成拙 (93)
- 实话实说，有时欠妥 (95)
- 无话不谈，交友大忌 (98)
- 送人礼物，勿犯禁忌 (100)

中部 交际与口才的应用（实战篇）

第一章 求人办事的技巧

- 求人办事，学会客套 (104)
- 要得人心，投其所好 (106)
- 软磨硬泡，意志坚决 (109)

欲知其事，巧立名目	(110)
事未办成，亦应感谢	(113)
透露隐私，获取亲近	(114)

第二章 迎来送往中的应酬之术

交际应酬，遵循原则	(118)
接送有礼，拜访有节	(120)
公关陪同，礼仪致词	(125)
敬烟敬茶，讲究修养	(128)
请客还礼，送往迎来	(133)
迎宾送客，酒桌考验	(137)

第三章 登门拜访的礼节

拜访会晤，遵守规范	(139)
即兴聊天，获取信息	(143)
诚意谈心，消除误会	(146)
推销游说，机变百出	(149)
自我表露，把握分寸	(153)
探望病人，也要讲究	(155)

第四章 谈判场合的语言艺术

谈判高手，有备而来	(157)
攻防奇招，抢占上风	(161)
以退为进，巧妙拒绝	(165)
说服客户，妙法不同	(169)
趁热打铁，达成协议	(174)
边做生意，边交朋友	(178)

第五章 交往要会捧场

祝贺得当，增进情感	(184)
赞美对方，换取好感	(187)

逢人短命，遇货添钱	(190)
做足人情，给足面子	(193)
给人方便，己也方便	(197)
投其所好，攻其心理	(200)

第六章 职场口才艺术

自我推销，巧妙求职	(203)
说服别人，耐心了解	(206)
批评员工，不损自尊	(210)
激励下属，如此简单	(214)
同事相处，贵在和谐	(219)
平等相待，获得信赖	(223)

下部 交际与口才的艺术（提升篇）

第一章 说服劝慰，情至事成

说服常规，轻易不破	(228)
正面说理，良言相劝	(232)
决定成败，要素有三	(234)
渐进说服，步步为营	(236)
说服对方，妙用时机	(239)
关键理由，一击成功	(241)

第二章 好口才，批评、拒绝也动听

批评有“道”，通晓禁忌	(244)
“瞻前顾后”，消除阴影	(247)
顾及场合，言近旨远	(249)
就事论事，不揭旧短	(251)
善用拒绝，轻松破局	(252)
公事拒绝，私事补偿	(256)

第三章 紧急情况应对策略

- 精选话题, 小心“雷区” (258)
- 应对提问, 分析前提 (263)
- 话不投机, 打破冷场 (267)
- 窘境难免, 妙语得脱 (269)
- 面对紧逼, 不落被动 (275)
- 化解怨愤, 讽刺幽默 (277)
- 避实就虚, 巧妙迂回 (280)
- 息事宁人, 巧打圆场 (281)

第四章 靠大树、借人力的艺术

- 读懂上级, 适时表现 (283)
- 尊重上司, 保持谦逊 (285)
- 取悦领导, 设法立足 (287)
- 说话忌讳, 小心分寸 (290)
- 区别对待, 投其所好 (291)
- 适应上司, 努力上靠 (293)
- 驾驭语言, 社交自如 (295)

第五章 辩论口才

- 审题立论, 掌握技巧 (300)
- 材料搜集, 成就辩题 (306)
- 制胜要诀, 灵活把握 (311)
- 逻辑严谨, 滴水不漏 (314)
- 语言互动, 彰显功力 (318)
- 口才训练, 循序渐进 (324)

第六章 演讲——成功人士的必修课

- 有备而来, 从容自如 (329)
- 演讲语言, 通俗口语 (331)
- 切中主题, 选对就赢 (333)

成功演讲，重在开场	(334)
绝妙结尾，余音绕梁	(336)
竞聘演讲，彰显“个性”	(338)

第七章 领导的口才艺术

体现素养，提高威望	(342)
点到为止，不要唠叨	(345)
突出个性，扩大影响	(347)
言简意赅，内涵丰富	(348)
出言有据，使人信服	(349)
把握机会，说服下属	(351)
言语失误，巧妙化解	(353)



交 际 与 口 才 全 集

上 部

交际与口才的学问(基础篇)





第一章 行走天下的资本

当前的社会已是“信息爆炸”的社会，在社会的各个角落，信息在广泛而迅速地传递着。信息传递无非三种方式：语言、文字、图像。口头语言仍是最常用的、最方便的传递方式。因此，具有说话才能是每一个人行走天下的资本。一个人若口讷而不善言，一旦走上社会，就很难在事业上有所作为并体现自身的价值。

口才交际，成功阶梯

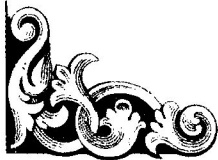
没有口才就好像鸟儿失去羽翼，无法飞上天空自由翱翔一样。在我国进入社会主义市场经济的今天，如果笨嘴拙舌，就很难与人交流；如果能言善辩，则如鱼得水。所以，提高口语表达能力，是踏上成功阶梯的重要一环。

1. 领导工作与口才艺术

作为一个肩负重任的现代领导者，必须具有多方面的能力，口语表达能力就是必备的一条。首先，领导者的口才，表现了领导者的才干、气度和魄力，它是领导者展现魅力、树立形象的重要条件；其次，领导工作的实施大部分以口语为传播媒介，如布置工作、主持会议、报告演说、对外洽谈等，口才的优劣，直接关系到领导工作的效率；再次，领导艺术的基础，在于使被领导者信服，如果一个领导者缺乏口才，既不能有效传达上级的精神指示，也不能反应群众的意见呼声，他绝不是一个好领导。

2. 经济工作与口才艺术

现在，人们的交际范围扩大了，个人社交日趋频繁，人际关系日渐重要。诸多拜访、会见、接待、介绍、求助、洽谈、促销等经济场合，无一不需要使用得体的口才艺术，从而达到交际的目的。



海南有个推销员，一天下午住进杭州一家旅馆。进房间放下旅行包，见房内已有一位客人，正躺在床上看报纸。海南人就主动问话。

“请问师傅来多久了？”

答：“我也刚来一刻。”

问：“听口音您不是本地人吧？”

答：“噢，山东枣庄人。”

“啊，枣庄是个好地方！我在读小学时就在《铁道游击队》的连环画上知道了。两年前去了一趟枣庄，还很有兴致地玩了两天呢。”

听了这话，那位枣庄人精神为之一振，立即起床，先是递烟，互赠名片，接着一起进餐。当晚双方就坦诚地谈成了互利互惠的一笔生意。

3. 求职者与口才艺术

现在社会招聘的广告越来越多了，表明社会对人才越来越重视了，同时，现代人不再是坐待“伯乐”的谦谦君子，“毛遂自荐”不再受到世人非议。为了使自己的才智和潜能得到最佳的发挥，人们往往需要自我推荐。招标的答辩、招聘的面试、求职的自荐，都需要恰当的言辞、充分地展现自我而求得认同。

4. 宣传工作与口才艺术

在信息社会，人们越来越重视宣传。宣传，是就某一问题向群众说明和讲解，目的是使群众信服并付诸行动。观点经过宣传，才能被人接受；政策法规要宣传，才能顺利实施；时局时尚要宣传，才能为人知晓；好人好事要宣传，才能使人们广为效法。商品广告，高声叫卖，那是经营者的自我宣传；办报刊，建电台，那是更大范围宣传。宣传的方式方法很多，使用最广的当然是口头宣传。口头宣传能否收到预期的效果，就要由宣传者的口才来决定了。

我国著名的钢铁基地攀钢，急需大批受过高等教育的专门人才。但是，每年国家分配到攀钢的大学生很少。实行“双向选择”后，许多人不愿到边远的攀钢去。攀钢就主动派人到大专院校，通过宣传招揽人才。

某一年，地质工程师杨实接受了这一任务，他到北京某大学，使出在

海外当《华商报》记者时的本事，用诚挚和炽热的语言，和年轻的大学生们讲自己心中的攀钢：

“我从海外回到大陆，怀着一颗赤诚的报国之心，考入大学地质系。唱着《地质队员之歌》，走遍了祖国的山山水水，为国家寻找无尽的宝藏。1964年，我告别了地质研究所，从成都出发，5天5夜后来到一个叫诸葛营的小山村，就是三国时期诸葛亮‘五月渡泸，深入不毛’时安营扎寨的地方。这里是公路的尽头，前面横亘着重重大山。勘探仪器和行李全用马驮着，几十个人步行了两天才到达攀枝花。这里是高山峡谷，村里只有7户人家。没有住处，晚上就睡在老乡的猪圈上面。没有蔬菜，就吃辣椒盐巴拌干粮。苦吗？苦！累吗？累！想回北京吗？想！但是有什么比自己劳动换来的果实更令人沉醉的呢？经过艰苦的地质勘探，终于发现了这个神秘的聚宝盆；攀枝花共有100亿吨铁矿石，240亿吨远景储备量，占已探明的全国铁矿石的五分之一。这里更有丰富的钒、钛，钒，储量达2亿吨，占全国的87%，钛储量8亿吨，占全国的92%。还有37万两黄金，1137吨银，284万吨铜，7.9万吨锡……一位外国专家感叹地说：‘上帝太不公平了，把这么多宝藏都埋在了中国的攀枝花’！现在，一座现代化的钢城已巍然屹立，那是中国一代知识分子和工人辛劳与智慧的结晶啊！什么是青春、生命、事业和荣耀？那就是当他回首往事的时候，不会因碌碌无为而羞耻，也不因虚度年华而悔恨。面对着祖国飞奔的列车，他会自豪地说：有我们生产的钢铺设在千里铁路上；面对着漫天灿烂的霞光，他会无愧地说那里有我鲜红的血液……”

雷鸣般的掌声响彻了礼堂，同学们几乎把杨实抬了起来。晚饭后，杨实下榻的招待所被大学生们挤得水泄不通。当晚，便有70名大学生向学校提出申请，要求分配到攀钢。

杨实的宣传，真实、亲切、坦诚，他实实在在地讲攀钢的事业，讲对大学生的优厚待遇，讲攀钢的过去、现在和将来，讲自己的亲身感受，这在大学生心中引起了强烈的反响和共鸣。同学们听了他的讲话，感到攀枝花太有吸引力了。到攀钢去建功立业，天会更宽，地会更阔，青春会更美丽，生活会更有意义！这既反映了攀枝花所具有的魅力，也表明了宣传者

良好口才的作用。

5. 外事活动与口才艺术

外事活动是一个国家实现外交目的的重要手段。是指国与国之间派出代表进行的访问、接见、会晤、会谈等等。外事活动大多是由外交官来实施的。作为国家的外交人员，不仅需要有坚定的政治立场，丰富的国际知识，娴熟的外交礼仪，更需要有超群的外交口才。因为访问自然要“问”，会谈必定要“谈”，这都需要运用口语来表达。

建国初期，陈毅任外交部长时，有一次出访印度尼西亚，就陷入僵局的第二次亚非会议的会址问题再次与苏加诺总统磋商。苏加诺认为真正的力量在亚洲，所有会议不但要在亚洲开，而且要在印度尼西亚开，眼看谈不下去了，陈毅却和颜悦色地说：“阁下是总统，总统就是统帅，而我只不过是个元帅，元帅当然要听总统的啦！您总统下命令，我元帅当然要执行。但是，元帅嘛也有义务给统帅提意见、提建议。如果统帅老是不接受元帅的建议呢，元帅我就只好辞职不干了。”

这段不紧不慢、不温不火、含蓄婉转的外交辞令，真是话中有话、绵里藏针，充分显示了陈毅的语言艺术和外交才能。

苏加诺是个明白人，待与陈毅随行的冀朝铸有声有色地把这段话翻译给他听后，苏加诺竟慌了神，忽地一下子站了起来，脱掉帽子，在座位附近转了两三圈，半认真半开玩笑地说：“元帅阁下，你真厉害！”他停顿了一下，又无可奈何地说：“我接受你的意见，这次会议就在非洲开吧！”

一场外交风波烟消云散了，中国又获得一次外交胜利。

6. 各行各业都需要口才

我国现在实行开放的政策，各行各业都向社会开放，需要与他人进行接触或交流，行业语言也正在发展。各行各业都有一定的行业语言，如教师的教学语言、旅游业的导游语言、法律工作者的法庭辩论语言、公关人员的公关语言、服务行业的接待语言、科技人员的说明及学术语言、思想

政治工作者的说服语言、工商贸易界的洽谈和促销语言等等。每种行业用语都具有其行业特点，但要提高行业用语的表现力就需要口才。

随着社会的进步，社会分工越来越细了。一个人在某一项专业和工作上有所擅长，能发挥作用，就算是人才。会看病的医生、很能干的会计师、做出成绩的编辑记者、创造纪录的运动员、胜任工作的资料员以及烹饪高手、摄影师、杂技演员等都是人才，但他们未必都有出色的口才，可见，是人才未必有口才；然而，有口才都必定是人才，而且是优秀的人才和难得的通才。所以，各行各业从事各种职务的人们要精通本职工作的知识和技能，最好能学习掌握口才和交际的学问。

有口才的人必定是人才，而且是出类拔萃的人才，因为开发口才能力比任何专业性和职业性的活动更能促使一个人不断提高心理素质和业务素质，更能促使一个人心态积极、自信主动、开发潜能、才思敏捷。一个真正有口才的人，其整体素质较高，其交流能力较强。这样的人当然可以称得上是人才，而且是出类拔萃的人才。

沟通能力，影响人生

卡耐基取得世界性的成功最重要的一点是他能够很好地与别人沟通，他在自己的奋斗历程中积累了许多宝贵而有效的沟通人际关系的经验。他集几十年之大成，提出了令世人为之信服的社交沟通艺术的一般规律和准则。他说：“与人相处的学问在人所有的学问中应该是排在前面的，沟通能够带来其他知识所不能带来的力量，它是成就一个人的顺风船。”

沟通是人们处世的一种艺术，对渴望成功的人来说定会大有裨益，因为处世沟通艺术是成功者必备的素质。

根据卡耐基对沟通的见解来理解有关沟通的内容，我们看到，人与人之间的相互关系就构成了社会关系。人在社会中与别人打交道，是一个人生存与生活最起码的方式。能不能与别人很好地沟通，决定了一个人的生存质量。沟通在生活中的确太重要了。生意场上，谈判生意的技巧就是沟通的实用。情场上，男女心灵能不能沟通，就决定了爱情是痛苦还是幸福。你与家人之间，你与朋友之间，与陌生人之间，与上司，与下属……之间，都要用到沟通。所以，学习运用沟通技巧，了解沟通艺术，是多么