

Office Eloquence

萧风 / 著

办公室

实用口才 大全

一个人的成功，约有百分之十五取决于技术知识，百分之八十五取决于口才技艺，发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。

——戴尔·卡耐基



办公室里
才决定你的升迁

中国世界语 出版

Office Eloquence

办公室实用口才大全

萧风 / 著



办公室里
口才决定你的升迁

图书在版编目(CIP)数据

办公室实用口才大全/萧风著.

—北京:中国世界语出版社,1998.7

ISBN 7-5052-0384-3

I. 办… I. 萧… III. 办公室-工作人员-口才学-通俗读物
IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 16317 号

办公室实用口才大全

萧 风 著

出 版	中国世界语出版社	经销	新华书店
发 行	中国世界语出版社	印刷	北京海丰印刷厂
社 址	北京百万庄路24号	开本	850×1168 1/32
邮政编码	100037	印张	12.5
电 话	68326644-2554	字数	258 千
	68326040(发行部)	版次	1998 年 7 月北京第 1 版
责任编辑	王君校	印次	1998 年 7 月第 1 次印刷
封面设计	杨 群	印数	1—15 000 册
ISBN 7-5052-0384-3/G · 110		定价	19.80 元

版权所有 侵权必究

国际风云中，一场舌战，可免刀兵相见；
领导会议上，几句妙语，令人热血沸腾；
商海搏浪时，一段利词，可得资财亿万；
办公室里，一席恳谈，令人如沐春风。

前 言

俗话说：“麻雀虽小，五脏俱全”。当我们迈出办公室的门槛，再回首审视时，不得不认同一点：我们朝来暮去的这一方小世界正是某种缩影——现代社会政治经济关系的缩影。

随着社会政治经济关系的变革，观念的更新以及各种令人眼花缭乱的专业技术的不断延伸与发展，办公室里原本并不单纯的种种因果链变得更为错综复杂，令人顿生扑朔迷离、穷于应付之感。

在这里，人际关系与人才竞争，专业技能与沟通技巧，人情世故与指令环节，个人价值与集体精神等等完全纠缠在一起，再加上信息传递快速、量大，工作节奏紧张。使得同事之间的语言交流更为简短，因而也更为容易引起不必要的误解和导致流言蜚语的产生。

在这种情况下，你将不得不精心打磨你的舌头、牙齿和言词。因为拥有一副伶牙俐齿和唇枪舌剑总比被别人类似的武器啮伤为妙，尽管你并不想伤害别人，并不想踩着别人的身体登上成功的颠峰。

在办公室要应付的问题实在太多。即便置身在一个清一

色的男性办公室，也不能排除流言散播的可能性，因为办公室再小，也是一个鱼龙混杂的世界。并非我在这里危言耸听，或者煽动人与人之间的相互猜忌，相信你的感受并不比我更极端或者更迟钝。彼此心知肚明、心照不宣的是：竞争的确是对人们之间建立信任感的极大伤害。我们提倡的办公室口才，正是为了重新建立这种办公室同僚之间唇齿相依的信赖感。正因为抱着这些宗旨，我在言归正传之前，将本书始终贯穿的一些办公室口才游戏规则明示如下：

1. 为你的同僚解决问题。不要说“不”。当你的同僚请你帮助解决问题时，你所说的最糟糕的话是“不”。例如：“不行，我们已经下班了。”“不，这不归我管。”以上所讲的也许都是事实，但你不能把那个“不”字挂在嘴边。原因有两个：（1）当人们听到“不”时，印象特别深。至于在你看来很具体的原因，他们都听不进去了，因为他们的心里在那一刻充满了失落。（2）用“不”字会使你与同僚的关系带上一种否定的口气。他们不想知道你不能为他们做什么，他们只想知道你能为他们做什么。

2. 保持积极的态度。我们在一天之中大约会产生五万个想法，而其中的80%是消极的。你该怎样把这大部分的消极想法转化为积极的呢？大家都曾读过鲁迅先生的《阿Q正传》，阿Q的方法不足取，但其使自己永远快乐的自我安慰精神却是现代心理治疗中一项重要手段。当你微笑时——即使你不想笑的时候——别人也会还之以微笑。当这一天过去时，你就会开始感觉到更加积极向上。当你积极向上时，你的声音听上去也会更加悦耳。

3. 让你的同僚们觉得自在。不厌其烦地征询他们在工作中所需要的配合与支持，并尽力满足他们的需求。在现代办公室里，比以往任何时候都更为强调配合、理解与支持，独行侠已经变得很不吃香。

4. 按规章制度办事，而不是一味讨好同僚。对同僚们说“请”和“谢谢”并不能保证你每一次都会做好工作；只有按照规章制度办事，才能有所保障。

5. 少许诺，多做实事。谁都会希望你能遵守诺言，所以要降低诺言的期望值，而提高实际的办事成效。

6. 当同僚提出正常要求时，答复总是“好的”。

7. 当你的领导向你查询某件事情时，千万不要回答“不知道”、“不清楚”。尽管事实如此，这种回答也意味着你在推脱责任，不称职。因为你的领导认为你了解事情经过，或者至少愿意为他去弄清这件事。因此，你至少也要表示“我需要核实一下”，或者“我需要了解得更详细些”。

8. 部下没有抱怨，肯定什么地方出了问题。你应该鼓励他们指出你的缺点错误。

9. 你的母亲总是正确的。要像尊重母亲一样尊重他人，彬彬有礼。这样做自有成效。

10. 离流言蜚语和小道消息远一些。

当然，要使一本书涉及所有语言沟通（口才）的一切问题是几乎不可能的。我只希望我已在有关办公室口才方面使你有所了解，从而使你的办公室工作更有意义，更被同僚们理解。也许你认为我在语言修养及如何面对问题方面花费了太多的篇幅，但这正是你和你的许多办公室同僚们一起工作

时成败的关键——要用你的头脑去思考，用你的语言去表达。相反，如果我只强调嘴皮子上的功夫，那么就距离办公室这种特定环境下的口才太遥远了。

此外，如果你认为你是被外部事物所控制，那还有何意义呢？事实上，你并非是一个被更高级的傀儡牵着线的小傀儡。尽管有些人和事对你确有影响，但你还是能够控制自己如何想、做和说。

我们必须在办公室这块风水宝地迅速得到成长。这本书致力于探讨如何使用口才促进沟通，但我也同样关注着你成为一个全面的人才。一个人的口才应该就是他事业成长的一部分，因为它将为你减轻阻力，赢得声誉。我们不必说自己不喜欢的话，但另一方面也必须面对现实。人们并不依你自己的喜好来改变他们对你的态度，他们有着他们自己的价值标准。建立这种平衡是极为重要的。

有些人经常抱怨自己的口才不够理想，但又不去寻找提高口才修养的办法，因为他们害怕变动或者觉得变动之后效果如何还是未知数。在这一点上，林肯也许是对的：“大多数人在他们下定决心去琢磨这件事时，他们就会觉得自己是完全能胜任的。”这句话总结了我在这本书中阐述的有关办公室口才方面的基本态度问题。

正如权力和服务是一对矛盾的统一体，说和做也是类似的组合。如果你能使这两方面保持基本平衡，你就不会过分夸大技巧的重要性，你在办公室口才方面也会显得更为成功些。

你不必要显得比别人更潇洒。通过相互间的语言，你会

前 言

得到更多一些的经验，而这种经验往往被别人认为是某种智慧和技巧。只要你不断利用尽可能多的机会磨砺和展示你的口才，你的经验就愈丰富，口才修养也就愈高妙。如果总是重复同一经验，除了顺利一些外，也就别无所得了。

有两点必须予以重复：首先，语言表达的规律并不会因人而异，只有不断运用才不会使你的语言生锈；其次，如果你能把你的领导、部下或同僚的处境和心情感同身受，就会得益匪浅。

如果这本书能对您有所裨益，我将感到非常的满意和高兴。

萧 风

1998年5月12日

办公室实用口才大全

萧 风 著

中国世界语出版社

1998·北京

目 录

前 言	(1)
第一章 耳朵是嘴巴的师傅	(1)
以倾听的方式改善自己的声誉	(1)
十二种无本万利的信息来源	(4)
第二章 用他们的语言交流	(8)
公务性语言的积弊	(9)
口语表达要简洁明了	(10)
口才语义学	(11)
中心含义的表述语句	(12)
中心表述语最多不超过三句	(13)
如何体现中心表述语的价值	(15)
第三章 悉心揣摩种种难题	(18)
一、学会预测问题	(18)
你会面临越来越多的质询	(18)
全方位审视	(21)
如何预测具体问题	(23)
理不清的问题	(24)

办公室实用口才大全

二、提供缜密有效的答复	(28)
对被问及的问题采取主动的技能	(30)
存档的备忘录	(35)
第四章 让你的思想长上翅膀	(37)
一、语言是口才的基础	(37)
语言储备	(37)
语言积累	(38)
朴实无华	(39)
抑扬顿挫	(41)
准备话题	(42)
收集素材	(43)
二、口才是内在修养的体现	(44)
持平常心	(44)
放松自己	(45)
自我评价	(46)
平等待人	(47)
一视同仁	(48)
营造快乐	(49)
了解自己	(50)
欲取先予	(51)
信赖别人	(52)
渴求赏识	(53)
珍惜时间	(54)
遵守约定	(55)
赞同他人	(56)

目 录

积极肯定	(57)
勇者无畏	(58)
热情洋溢	(59)
人靠衣装	(60)
高雅大方	(61)
风度翩翩	(62)
举止优雅	(64)
三、口才是综合语言	(65)
服饰语言	(65)
体态语言	(66)
手的动作	(67)
手势语言	(69)
目光语言	(70)
表情语言	(71)
姿态语言	(71)
站有站相	(72)
坐有坐相	(73)
交谈距离	(74)
四、语言表达艺术	(75)
委婉深曲	(75)
直言曲达	(76)
替人着想	(77)
余味无穷	(78)
追求谦和	(80)
闪烁其词	(81)

曲径通幽	(82)
模糊语言	(83)
难以言传	(84)
适应语境	(85)
缓和气氛	(87)
点到为止	(88)
增加内涵	(89)
第五章 幽默是一种职业工具	(90)
一、幽默能激发创造性的集思广益	(90)
二、幽默能消除性别歧视和骚扰	(92)
三、幽默能够鼓舞员工的士气	(93)
四、如何把幽默作为一种职业工具	(94)
幽默语言	(95)
温言笑语	(96)
幽默修辞	(97)
随机应变	(98)
解除紧张	(99)
高雅风趣	(100)
活跃气氛	(101)
幽默技巧	(102)
沉默不语	(105)
第六章 让别人用你	(107)
洗耳恭听	(107)
巧言掩饰	(108)

目 录

集体意识	(109)
别贬低自己	(110)
“向您请教”	(111)
废话少说	(112)
牛皮易破	(113)
说奉承话	(114)
少说为妙	(115)
走出死胡同	(116)
相信别人	(117)
多听少讲	(118)
承认胆怯	(119)
从容幽默	(120)
善意谎言	(121)
不妨自嘲	(122)
自我调节	(123)
反躬自省	(124)
走出忠告	(125)
想好再说	(127)
积极交谈	(128)
换换口味	(129)
适可而止	(130)
给别人赞许	(131)
赞美法则	(132)
少教训人	(133)
宽以待人	(134)

第七章 做个受欢迎的人	(135)
推销自己	(135)
别太张扬	(136)
别忘敬语	(137)
数字令人着迷	(138)
变更计算单位	(140)
少数服从多数	(141)
扮猪吃老虎	(143)
吊起别人的胃口	(144)
会议只是一种幌子	(146)
让别人自我管理	(147)
强调共同点	(149)
时间会淡化问题	(150)
先下手为强	(151)
扬此等于抑彼	(153)
改变不好的印象	(154)
尽在不言中	(155)
把命令变成请求	(157)
第八章 让领导看重你	(159)
上下有别	(159)
拍马艺术	(161)
服从领导	(162)
妥协让步	(163)
“低度”斗争	(164)

目 录

有礼有节	(165)
向领导请教	(168)
谨防越位	(169)
弄清位置	(170)
听话听音	(171)
如何汇报	(173)
因人施“谏”	(175)
害人害己	(177)
对待批评	(178)
刚则易折	(179)
见风使舵	(180)
察言观色	(182)
平等相处	(186)
不揭人短	(187)
中伤如炭	(189)
勿传闲话	(190)
多多请教	(191)
见机行事	(192)
先声夺人	(193)
瞬间应对	(195)
第九章 如何掌握部下的心理	(197)
始终如一	(197)
连带责任	(198)
权限分明	(199)
联手效果	(200)