

领导 金口财



· 有口就有财，会说就会赢 ·

6种力量、8种艺术、5种技巧、7种应用、4种训练，让你挥洒自如、谈笑风声、振臂一呼、应者云集。

水中鱼◎主编

领导是团体的灵魂；领导是单位的骨干；领导是企业的精英；领导是激励手下的核心人物，也是决定组织成败的关键因素。特殊的位置决定了领导必须具有较高的技能与素质，而在这些综合素质中，口才是重中之重。领导者口才的优劣，直接影响管理工作的好坏。



口财系列

有口才的领导者，总有一天会变成“有财人”。

领导 金口财



· 有口就有财 会说就会赢 ·

水中鱼◎主编



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

领导金口财 / 水中鱼 主编. — 武汉: 华中科技大学出版社, 2010 年 6 月
(金口财系列)

ISBN 978-7-5609-6099-9

I. 领… II. 水… III. 领导学: 口才学—通俗读物 IV. C933.2-49 H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 051695 号

领导金口财

水中鱼 主编

责任编辑: 杜月朋

封面设计: 北京任燕飞设计室

责任监印: 熊庆玉

责任校对: 娄一镭

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

地 址: 武昌喻家山

邮政编码: 430074

电 话: 027-87556096 010-84533147-8005, 8006

网 址: <http://www.hustp.com>

印 刷: 河北固安保利达印务有限公司

开 本: 720mm×1000mm 1/16

印 张: 21.25

字 数: 380千字

版 次: 2010 年 6 月第 1 版

印 次: 2010 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5609-6099-9/C·130

定 价: 36.00 元

(本书若有印装质量问题, 请向出版社发行部调换)



前言 有口就有财，会说就会赢

在社交场所，在谈判桌上，在销售圈中，在演讲台前……只要有人的地方，就需要交流，就需要对话，就需要高超的讲话能力和卓越的口才。

“口才、金钱、电脑”是最有力气的三大法宝。口才独冠“三宝”之首，可见其作用和价值非同小可。古有使楚的晏子，口才不凡，挣回颜面；苏秦以雄辩之才挂起六国相印；张仪四处游说，建功立业；诸葛亮联吴抗曹，舌战群儒……到了近现代，也出了梁启超、孙中山、鲁迅、毛泽东、周恩来、闻一多等诸多能言善讲的口才巨擘。

周恩来总理在万隆会议上慷慨陈词，掷地有声地讲出了中国人自己的声音，口才的威力让中国人昂首挺胸、扬眉吐气；国务委员吴仪在中国加入世贸组织的谈判桌前，妙语连珠、语出惊人，口才体现了“说得出的能力，做得到的成就”。

无怪乎，刘勰在《文心雕龙》中感叹：“一言之辩重于九鼎之宝；三寸之舌强于百万之师。”有哲人说，眼睛可以容纳一个美丽的世界，而嘴巴则能创造一个精彩的世界。在现代交际中，口才就是生产力。有口就有财，会说就会赢。是否能说、会说，着实影响着一个人的财富积累与成败。

当你突然意识到，自己笨嘴拙舌，并不是先天就有“赚钱”与“成功”的潜质时，也没有必要感到懊恼。放心，财神爷并不会因此而不来眷顾于你。相反，先天不足就后天来补，只要积极地进行口才方面的训练，假以时日，你也可以练就“金口玉言”的功夫，成为有“财”人，名利双收也是指日可待的。

闻此，有人可能会不屑地说：“哼，钱财、名誉，这些都是‘身外之物’，追求它

们的人,真俗……”但是,倘若关起门来,看着存折上不断攀高的数字,想着头顶上绚丽的荣耀光环,谁心里不窃喜呢?如果你想品尝这种窃喜的滋味,无“脱俗”之念,那么,请继续往下看吧。



销售金口财:买卖不成话不到,话语一到卖三俏

销售人员是靠嘴巴吃饭的。正所谓“买卖不成话不到,话语一到卖三俏。”一名优秀的销售人员一定有出色的口才。他会凭借三寸之舌来迎合顾客,吸引顾客的注意,使顾客对产品或服务产生信心和兴趣,并诱发购买动机,进而在交易博弈中突破困境,达到销售目的。

一天,某公司的王总正在考虑给刚来不久的侄女投保。碰巧,这时候秘书来电,说是门口来了两个销售保险的销售人员,便大方地请其登堂入室。经过咨询,王总得知二人分别属于两家不同的保险公司。他对各自的保险细则感觉都比较满意,但却表示对保险公司的办事效率持怀疑态度。

这时A公司的销售员说:“在意外发生的当天,我的保险公司十有八九就把支票送到投保人的手中了!”B公司的销售员却诙谐地说:“那算什么!我的一位客户不小心从楼梯上摔下来,还在等医院急救车的时候,他手里就已经拿到我们公司赔付的支票了!”

王总听完B公司销售员的一番话后,忍不住笑起来,并对他心生好感。投保意向自然更倾向于B公司。一个星期后,王总拿起B公司销售员留下的名片,拨通了上面的电话……

就这样,B公司销售员签成大单,不仅为公司赚得业绩,下个月还将拿到一笔丰厚的奖金。

由此可见,良好的口才是销售成功的一把金钥匙。对于推销人员和搞营销的人而言,是否会说话,往往直接决定了其交易的成败。通常,会说话的推销员能比其他入卖更多的东西,拿更多的销售提成。日积月累,有口“才”的人,早晚一天会变成有“财”人。



领导金口财：一语激起千层浪，上下齐心打胜仗

在市场经济如火如荼进行的今日中国，能言善辩、口才卓越的企业领导者越来越显示出一种独特的优势。领导者说话中肯有力，言之有物，权威不求自立；领导者言辞犀利、咄咄逼人，会迫使对方作出让步，或达成共识；领导者妙语连珠、慷慨陈词，会促成上下齐心，外引内联，为企业创造巨大的精神财富和物质财富。

今年年初，据中国口才网报道：某橡胶企业原来主要生产黑底黄帮的“解放鞋”和白底蓝帮的“网球鞋”，已有相当规模。然而近些年，这两种鞋子销售量一路走低，致使厂里有大量产品积压。企业濒临倒闭危机之际，在一个大型订货会上，该企业领导者瞅准时机，开始向各地客户热情地介绍企业的艰难历程，并向客户们保证：“我们失败，败在产品老化上，现在我们已经研究开发了新的品种，要把企业的新产品推向市场，大获成功！”

这位企业家把握住时机大声疾呼，用斩钉截铁的话语把企业的灵魂传播给大众，企业百折不挠、东山再起之新形象迅速扎根于人们心目中。结果，“一语激起千层浪”，客户反应十分强烈，纷纷看样订货。在订货会结束之时，该企业的领导者还“趁热打铁”，再次重申要全体员工齐心协力打翻身仗，全厂上下要吃苦、受累、拼搏、开拓新产品、名优产品！

没有敢说、会说的企业领导人，没有企业领导人这番感人的口才，这个企业能在短期内再铸企业灵魂，大获订货，提高绩效吗？“哪里有声音，哪里就有力量；哪里有口才，哪里就有了战斗的号角，就有了胜利的曙光。”口才之于领导者，好比氧气之于生命。很难想象，一个口才欠佳的领导者，如何在工作环境中支撑局面，稳步攀升，成为百万财富的实践者。



幽默金口财：一句话说得人跳，一句话说得人笑

最会说话的人是言辞幽默的人。培根也说：“善谈者必善幽默。”在一些论争场合里，巧妙使出“因势利导，诱敌深入”的幽默招数，寻找出突破口，能收到“虽没千斤之鼎，却能给对手精神重压，使其毫无回击之力”的功效，最后让对方折

服,甘拜下风。

有位客人到一家星级饭店吃饭,点了一份“龙虾刺身”。当菜上来之后,客人发现盘中的龙虾少了一只虾鳌,就好奇地询问侍者其中的缘由。侍者一时不知该如何回答,就只好请来老板。

老板见状,先是道歉说:“真是对不起,先生,您知道,龙虾是一种残忍的动物。所以,您点的这只龙虾可能恰巧在与同伴打架时被咬掉了一只鳌。”此时,客人也不示弱,同样巧妙回答:“既然是这样,那就请你给我调换一只打胜的龙虾吧!”老板无言以对,只得吩咐伙计按照顾客的要求重新上菜。

老板与顾客交谈均运用幽默,在营造轻松活泼气氛的同时,阐明了各自的立场。言语幽默的魅力在于,话并不明白直说,却让人通过曲折含蓄的表达方式心领神会。假如顾客暴跳如雷、大动肝火,恐怕会是另一番结果吧?不难看出,顾客的口才更胜一筹。顾客对老板,没有剑拔弩张、怒发冲冠,而是“因势利导”,用艺术性的言语与对手过招。

正所谓“一句话说得人跳,一句话说得人笑。”语言要讲究艺术性,掌握好分寸,展示口才的过程中,适当加进点“幽默”的佐料,可助你化劣势为优势,变危机为转机,在谈笑间无往不利。



演讲金口财:临渊羡鱼不如结网,苦练口舌方能成钢

你羡慕那些在大庭广众之下镇定自若地侃侃而谈、自信从容地妙语生花、吐词琅琅地感染大众的演讲家吗?羡慕!你想要自己在与他人交谈时,令对方感觉到“春风拂面”而非“语言无味,面目可憎”吗?当然想!

可问题是,我不敢讲,我不善讲,我的话是茶壶里煮饺子——倒不出来!我最怕开会。开会前一个星期我就开始紧张,越是临近开会日就越紧张,甚至紧张得晚上睡不着觉;坐在会议桌前发言,我面红耳赤、大脑空白;我心跳会加速,双腿会不听使唤地抖,声音也会哆哆嗦嗦地颤;我言之无物、言之无序、言之无理……我如此怯场该怎么办?!

不敢讲、不善讲、不能讲,统统不要紧,关键的是要认识口才的重要性,加强学习,就能百炼成钢。只要不是哑巴,讲话的能力完全可以通过训练“口舌”而增强。

我国早期无产阶级革命家、演讲家肖楚女,就是靠平时的艰苦训练,练就了

非凡的口才。当他还在重庆国立第二女子师范教书时,除了认真备课外,还每天天刚亮就到学校后面的一处僻静之地,拿出一面镜子挂在树枝上,对着镜子反复练习演讲,从镜子中观察自己的面目表情与肢体动作。经过刻苦训练,他掌握了高超的演讲艺术,他的教学水平也得到迅速提高。1926年,年仅30岁就在毛泽东同志主办的广州农民运动讲习所工作,切实践行了“三十而立”的壮志豪言,寻到了安身立业之本。

一个具备良好演讲口才的人,可以让领导瞩目,让同事欣赏,让下级钦佩。我们有一千个理由仰羡别人的口才,但更有一万个理由成为具备良好口才能力的人。按照书中的战略进行训练,持之以恒,除能口吐莲花外,还将大大提升你的职业形象、职场前景和职业生涯的发展,让你在笑傲江湖的同时求得生财之道,赚得盆满钵溢。



社交金口财:赢得他人好感,成为最受欢迎的人

社交口才是一种技能、一种艺术。通过良好的口才这一媒介,一个人可以成为社会交往中的主角,不相识的人可以熟识起来,长期形成的隔阂可以消失,甚至单位之间,社会集团之间,国家之间的矛盾有时也可以通过它得到解决。

然而,在人际交往中并非每个人都深谙此中深义。有的人说话轻车熟路,能闪烁出真知灼见,并由此给人以精明、睿智之感;有的人要么处于无话可聊、无人可谈的尴尬之境,要么跟老和尚念经似的索然无味、催人入睡;还有的人言语运用不当、啰啰嗦嗦地没完没了,既影响说话效果,又影响自己的社交形象,甚至导致交际失败。

口才最差的人可能就是喋喋不休的人。但现实生活中,这种人大都还认为自己口才一流。殊不知,言语的精贵之处在精不在多,抓住要表达的东西的精髓,把话说到点子上,把力量用在关键问题上,往往能达到一招制胜的效果。

1988年美国总统竞选,民主党在选民中造成了布什是毫无独立主张的这一印象,他们甚至称“布什是里根的影子”。在交谈时,民主党人总爱用挖苦的口气问:“布什在哪里?”这个问题该如何回答才恰到好处呢?布什的竞选顾问、老资格政治公关专家艾尔斯,为布什设计了一个回答:“布什在家里,同夫人巴巴拉在一起,这有错吗?”

艾尔斯为布什设计的回答颇具艺术性,为布什的政治家风度增添了不少光

彩,这就是口才的力量。试想,如果你在社交场上遭到别人挖苦时,就马上给对方以迎头痛击,那将产生什么效果呢?也许你自认为是胜利者,可在别人眼里,你却是一个心胸狭窄、不善言辞的人。反之,在任何场合,拥有良好的口才的人总是能赢得他人的好感,获得众多的支持和理解。拥有了良好的口才,我们便有了一笔受益终身的无价之宝。

语言大师林语堂有“语言的艺术”一说,意思就是,语言不是一般的工具,使用起来不同于其他工具。本书从实用的角度出发,用事例说话,融理论指导性与实际可操作性于一炉,语言精妙,文字洗炼,告诉大家怎样提高说话能力,成为最受欢迎的人。

书中难免错谬之处,敬请批评指正!

领导忌语50句

告别“领导忌语”，提高领导素质，优化领导环境，改进领导作风，做一名真正合格的“人民公仆”。

1. 你们这些人，什么事也办不成！
2. 我就是一言堂，你想一言堂还没人听呢！
3. 我是支持你的，其他领导那里你再做做工作。
4. 谁同意的，你去找谁！
5. 你不要老是给领导添麻烦！
6. 你怎么老是给领导挑毛病？
7. 你是我选调的，我当然要给你说话。
8. 我说行就行，我说不行就不行！
9. 我是领导，你就得听我的！
10. 是我说了算，还是你说了算？
11. 领导好当，你来当嘛！
12. 你早该提拔了，我多次给你说了话！
13. 难道你比领导还高明？你行你来当领导嘛！
14. 你眼里还有我这个领导吗？
15. 你提什么意见？我就是这种态度！
16. 商量什么，我一把手有权决定这个事！
17. 群众有意见又能把我怎么样？
18. 要不是我为你说话，这件事是办不成的。
19. 这次提升你，xx不同意，我做了很多工作。
20. 我说一不二，谁不听谁走人！
21. 这个问题是上一任领导造成的，我不管！
22. 嚷什么？没看我正忙着呢！
23. 领导也是人嘛，群众能搞的事领导为什么不能搞？

C O N T E N T S

目 录

第一篇 领导口才的6种力量

第 1 章 影响力:改写人生命运或事件进程

口才是领导成大事的关键	4
影响力是一种感召能力	6
震天下者必震之于声	9
导人心者必导之于言	10
精彩必读:丘吉尔战时演说	13

第 2 章 亲和力:带来更多更广的人际资源

展示平易近人的形象	16
体现说话的亲和力	17
说话的姿态放低些	19
不摆领导的架子	20
作风不要太强势	21
“弱点暴露”效应	23
精彩必读:温式讲话风格	24

第3章 应变力:根据具体情况决定说话策略

应急口才让你如鱼得水	28
控制搅场的三个秘诀	29
吸引听众,避免冷场	30
应对责难,区别对待	31
将错就错,化解危机	32
虚张声势,震慑心理	34
言语失误,及时补救	35
精彩必读:周恩来智对敬酒令	37

第4章 说服力:说话就像是一场场头脑的较量

以询问替代命令	40
运用心理操纵术	41
亮出竞争对手	42
暗示目标可以实现	44
暗中把目标引向一致	45
让态度软下来	46
激起下属的优越感	47
用商量的口气说	49
用疑问的口气说	51

第5章 沟通力:沟通是领导工作的精髓

“蜂舞”法则	54
沟通力是一种关键能力	54
提高沟通能力的技巧	56
沟通是领导工作的浓缩	57
沟通,从心开始	58
沟通让上下精诚合作	59

第6章 情感力:领导好口才让人心生感动

好口才是一种“软管理”	62
亲情赢得员工倾情奉献	64
关心和体贴的魅力	66
精彩必读:汪洋离开重庆时的讲话	67

第二篇 领导口才的8种艺术

第7章 激励的艺术:“高帽子”真的好使

原谅更能激发上进心	74
对失败者给予充分肯定	75
金钱奖赏最能调动热情	76
员工都渴望被认可	79
把谢意送进员工的心坎	82
树立目标,激发干劲	83
巧用激将,迸发力量	84
精彩必读:首经贸大学校长文魁新年贺词	86

第8章 称赞的艺术:不断增加你的财富与名望

人活在赞美之中	90
毫不吝惜地给予赞美	91
表扬的3种方式	94
适度表扬的两点要求	95
如何表扬下属的闪光点	96
如何表扬困境中的下属	97

第 9 章 批评的艺术:以人为本,讲究技巧

批评下属三大基本原则	101
艺术性批评的四种方式	103
批评切忌恶语伤人,不分轻重	104
批评切忌捕风捉影,主观臆断	105
批评切忌喋喋不休,没完没了	106

第 10 章 幽默的艺术:幽默带来好心情和好运气

幽默的领导作用	108
幽默提升领导魅力	109
幽默让你的讲话富有生趣	110
如何运用幽默沟通心灵	111
培养幽默说话的六个窍门	113

第 11 章 诚信的艺术:能获得双赢或多赢的结果

以信义树立权威	117
不乱开空头支票	118
记住曾经说过的话	119

第 12 章 尊重的艺术:无人能看见的操纵技巧

同等地尊重每一个人	122
尊重员工的人格	124
尊重员工的意见	126
尊重员工的发展需要	127

第 13 章 公平的艺术:没有公平就没有服从

应该严厉,但要公平	130
不公平就难以服众	131

公、正、明、大	132
不能因私害公	133
亲此疏彼不可取	134

第 14 章 协调的艺术:有误解和矛盾就要解决

敢于直面冲突和矛盾	137
化解三种心理矛盾的技巧	138
6种协调方式	139
塑造“大家庭”理念	143

第三篇 领导口才的5大技巧

第 15 章 简洁精炼:一个字价值一两黄金

林肯的演讲词	148
不做啰唆先生	149
简洁明快的六大方面	151
什么是不必要的	152
精彩必读:乔治·华盛顿第二次就职演讲	154

第 16 章 质朴自然:动真情、讲实话、表实态

日常讲话的基本要求	156
添加佐料能使语言通俗易懂	157
越朴素的语言给人印象越深	161
精彩必读:李瑞环讲话集锦	162

第 17 章 敢听真话:耳朵有多大成就有多大

刚愎自用者必垮台	166
要有听真话的胸怀	167
兼听则明,偏信则暗	169

有人说“不”并非坏事	170
精彩必读:微软的讨论会	171

第 18 章 化解抱怨:倾听众人内心的声音

发出牢骚,关系才更健康	174
疏导是治理拥堵的根本	176
让员工把不满说出来	178
领导处理抱怨的13个原则	180
当好领导,也当好老师	182

第 19 章 敢作敢当:当一个顶天立地的领导

总统的郑重声明	185
认错得到的不只是谅解	186
别给他人“演绎”的机会	188
主管如何检讨失误	190
指责别人前先指责自己	191

第四篇 领导口才的7种应用

第 20 章 招聘面试时的口才:打好一场博弈战

面试提问的两种类型	196
招聘面试经典问题	197
面试提问注重开放性	200
招聘的筛选方式	202
从录用到签约的语言技巧	204
欢迎新员工的语言技巧	207
著名企业招聘面试题	209

第 21 章 下达任务时的口才:多建议,多协商

少命令,多商量	215
避免下达强制性命令	216
怎样让员工接受命令	218

第 22 章 面对媒体时的口才:新时代对领导者的要求

面对媒体的四大基本原则	220
巧妙应对媒体的十大策略	223
言语沟通与非言语沟通	224
如何处理棘手的媒体采访	227
如何应对不同形式的媒体采访	233
精彩必读:朱镕基在九届全国人大一次会议 记者招待会上回答中外记者提问	240

第 23 章 危机管理时的口才:把危机变成转机

危机沟通十步骤	248
危机新闻发言人的特点	251
危机后修复形象的策略	252
面对危机时的十大禁忌	253
精彩必读:非典终将倒下,城市精神永存!	255

第 24 章 树立威信时的口才:不要让你的形象打折扣

领导讲话要有一颗勇敢的心	258
获得下属信服的语言艺术	259
维护自己威信的说话艺术	262
利用授权树立威信	263
领导讲话权威性训练	264