



Office Lady
口才晋级课



女人


职场
高跟鞋


好口才，

职场

好未来

朱唇微启、吐气如兰、舌灿莲花、字字珠玑、妙语连珠……语言到了女人的嘴里可以变得如此美丽！一个能把话说得“赏心悦目”的女人，美丽自然就在她的嘴里无限延伸，她从张开嘴巴开始就已经俘获了周围人的心。而你要相信，事业的成功是从赢得人心开始的，因为有了好口才，你才会有好未来！

 咖啡猫女 著

 中国纺织出版社





Office Lady
口才晋级课




女人 好好口才， 职场 好未来

朱唇微启、吐气如兰、舌灿莲花、字字珠玑、妙语连珠……语言到了女人的嘴里可以变得如此美丽，一个能把话说得“赏心悦目”的女人，美丽自然就在她的嘴里无限延伸，她从张开嘴巴开始就已经俘获了周围人的心。而你要相信，事业的成功是从赢得人心开始的，因为有了好口才，你才会有好未来！

 咖啡猫女 著



 中国纺织出版社



内 容 提 要

语言表达是女人形象和能力的一个重要组成部分,职场中的女人们若想自己的能力得到认可,当然不能放过这个好工具、好帮手。一个聪明的女人懂得拿起语言的工具并且善加利用,让自己成为一个吐气如兰、妙语连珠的职场新女性。这样的女人自然能够博得老板、同事、客户、家人、朋友的青睐,必然可在职场生涯中获得好人气、好运气、好福气。

图书在版编目(CIP)数据

女人好口才,职场好未来/咖啡猫女著. —北京:中国纺织出版社,2010.7

(职场高跟鞋)

ISBN 978-7-5064-6475-8

I. ①女… II. ①咖… III. ①女性—口才学—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 094138 号

策划编辑:王 慧 责任编辑:张冬霞

特约编辑:胡洁萍 责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

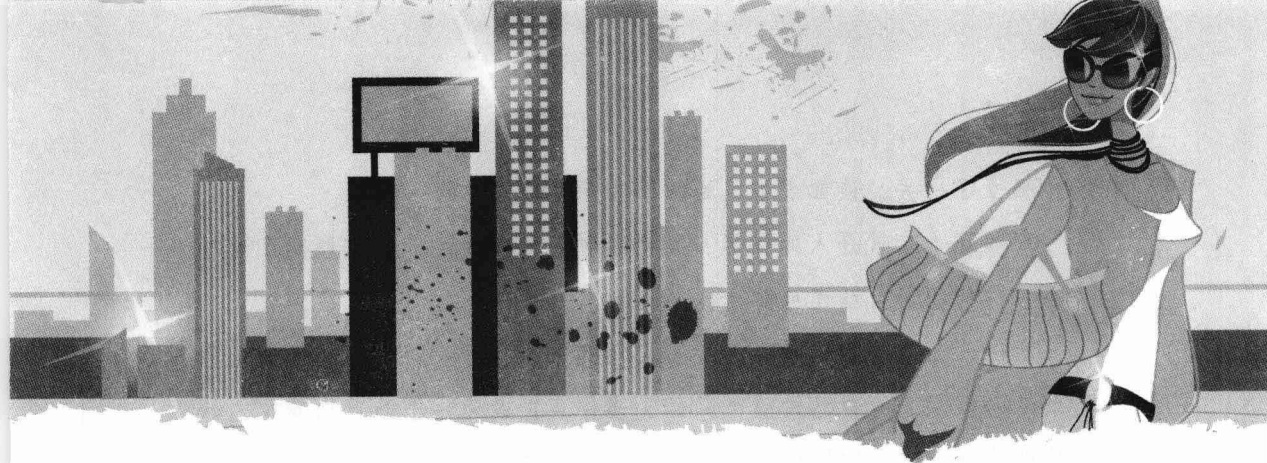
北京中印联印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2010年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16

字数:150千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



前言

什么样的女人才能算是一个成功的女人？事业的成功、家庭的幸福、友情的牢固……对于一个职业女性来说，这些我们都需要。不是我们太贪心，既然我们有能力，为什么不为自己多争取一些呢？

那么怎么争取呢？这就需要我们拥有开拓事业、争取爱情、维系友情的能力，而这些能力当中，好口才才是必不可少的。能够成为一个吐气如兰、妙语连珠的职场新女性，自然能够博得周围人的青睐，成为老板、同事、家人、朋友都无法拒绝和离开的对象，那事业的成功、家庭的幸福、友情的牢固自然就不会离我们太远。

当然，这里我们主要讨论职场当中的女人。那么这些女人如何获得事业上的成功呢？好口才自然是重要因素之一，不容小觑，因为职场是社会的一个重要组成部分，女人如果想在社会中获得认可，就需要交流，而成功的交流和沟通离不开出色的口才。

俗话说：“光练不说是傻把式。”工作不是一味地埋头苦干，说话也是你工作的一部分。你的同事、你的上司、你的客户都需要你用得体的语言来维护这些错综复杂的关系。只做事不说话固然让人觉得你是一个踏实肯干的好员工，但是久而久之，这种踏实肯干是会被你的默不作声淹没的。别人顶多会说你人挺好，但是却未必喜欢你。你的沉默寡言

将你孤立了出去，让你很难成为职场人际关系当中的一部分。

而职场本来就是人的世界，是由各种关系组成的，你都脱离了这种关系，你的职场生涯还可能有什么大的作为吗？

所以，为了维系这种关系，为自己的未来打开一个良好的局面，你的改变必须从张开自己的嘴巴开始。当你真正成为一个能舌灿莲花、妙语连珠的女人时，你的成功就会在不远处向你招手。


当然，舌灿莲花也好，妙语连珠也罢，都不是要你花言巧语，不是要你溜须拍马，更不是要你喋喋不休，而是要你用你的真诚、你的口才来打动人心。而这些并不是天生的，只要肯用心，每个女人都能做到。

当你真正做到这些的时候，你会发现其实说话并没有你想象的那么困难。不仅如此，你的好口才还会为你赢来超高的职场人气。当你成为每个人都喜欢的对象时，你心底的成就感和愉悦感就会时刻包围着你，整个人自然会变得轻松起来，在一个轻松愉快的环境下，做起事来当然事半功倍，事业的成功自然也就变得容易起来。

所以，作为一个聪慧的职业女性，用口才点亮你的未来，将是你职场生涯中回报率最高的投资。那还等什么，现在就开始吧！

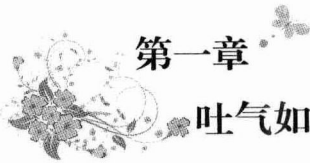
猫猫

2010年6月



目录


CONTENTS



第一章

吐气如兰：好口才让你人见人爱

- 002 会说话让女人更有魅力
- 005 越柔婉越美丽
- 007 职场女人更要会说话
- 009 声音，用耳朵来打动心
- 012 肢体语言让女人变得优雅起来
- 015 细腻情感的细节表达
- 018 会说还要会听
- 021 赞美的馨香人人爱
- 024 唠叨会破坏你的好气质
- 027 好好说话才能平易近人
- 029 主动出击，打造你的亲和力




第二章

说得漂亮：求职路上出奇制胜

- 034 克服面试的羞怯心理
- 037 提前做好准备

- 039 得体仪表让你说话更有底气
- 042 面试语言如何掌握
- 044 新奇的表达让你更出众
- 046 亮出你的优点
- 048 自己的缺点如何表达
- 051 面对刁难轻松应对
- 053 敏感问题机智回答
- 056 搞定薪资问题
- 059 别试图从面试官那里找答案



第三章

扣人心弦：办公室语言要用心

- 062 把话说到同事心坎里
- 064 职场丽人如何说“不”
- 067 不做“万人烦”
- 069 掌握聊天技巧，获得同事好感
- 071 职场称呼有多重要
- 073 绕开办公室的敏感话题
- 076 听懂办公室里的“潜台词”
- 078 耍风趣，但别讽刺
- 080 做错了就要道歉
- 083 别忘了对帮你的人说“谢谢”

085 | 满足同事的“虚荣心”



第四章

曲径通幽：这样跟上司说话最有效

- 088 | 与上司沟通有方
- 091 | 上司“变脸”，如何应对
- 094 | 用语言化解与上司的危机
- 097 | 如何拒绝上司的“圣旨”
- 099 | 要求加薪也可以很艺术
- 103 | 提案要求有窍门
- 106 | 让反对成立
- 109 | 恭维要恰如其分
- 111 | 掌控上司心理，把握说话时机
- 113 | 照看好上司的面子
- 115 | 别跟上司抢风头



第五章

灵活应对：让你的下属口服心服

- 118 | 以退为进，树立威信
- 120 | 把握员工心理才能有效管理
- 123 | 让命令高效实施的秘诀

- 125 | 与下属沟通有诀窍
- 128 | 当女上司遭遇男下属
- 130 | 如何向员工传达坏消息
- 133 | 拒绝也可以让员工不受伤
- 136 | 使批评奏效的表达方式
- 138 | 点燃热情而不是泼冷水
- 140 | 赞美你的下属
- 143 | 别让下属去猜你的心思



第六章

字字中的：谈判桌上显神通

- 148 | 女性商务谈判的“八项注意”
- 151 | 倾听的重要性
- 154 | 留足后路，别把话说死
- 156 | 绝不要接受第一次开价或还价
- 158 | 女人同样可以使用威胁手段
- 160 | 利用对方的虚荣心达到谈判目的
- 163 | 用心说服对方
- 166 | 转移话题化僵局
- 169 | 谈判当中如何提问
- 171 | 投其所好，让谈判成功
- 174 | 谈好催款这件事



第七章

从容不迫：遭遇尴尬应对有术

- 178 温和自卫，赢得尊重
- 182 “兜圈子”：你的必修课
- 185 解决分歧，以“礼”相待
- 190 幽默是尴尬最好的解药
- 193 巧妙回答，排除困扰
- 197 巧用暗示，摆脱困境
- 199 戒骄戒躁，避免尴尬
- 201 说话给自己留余地
- 206 消除尴尬要及时
- 209 化解尴尬的“加减法”



第八章

巧用策略：让客户“爱”上你

- 214 微笑是女人最好的销售语言
- 216 激发客户的购买欲望
- 219 对症下药才有效
- 222 反复刺激客户的兴趣点
- 225 要给客户留面子
- 228 吊足对方胃口，达到销售目的

- 230 | 和你的客户电话沟通
- 233 | 提问也能帮你卖东西
- 236 | 推销手法灵活运用
- 239 | 对顾客说“不”的技巧
- 242 | 温暖表达让你随时都能发掘新客户



第一章 吐气如兰：好口才让你人见人爱

朱唇微启、吐气如兰、字字珠玑——作为一个女人，从她张开嘴开始说话的那一刻起，她的整个表达过程便开始了，而在这个过程中，从张开嘴到发出声音，再到表达的内容，没有一个是美丽的。一个能把话说得“神清气爽”的女人，就是那个能将美丽无限延展的女人，她从张开嘴巴开始就已经虏获了周围人的心。





会说话让女人更有魅力

女人的魅力包括很多方面，可以是举止的优雅、气质的恬淡，也可以是做人的圆通、做事的干练。但无论怎样，这些释放你魅力的行为都少不了一种成分的参与，那就是语言。因为不论你做什么，只要你跟别人有交际，那么你就需要有沟通，只有透过沟通，你的魅力才可能展现在别人的视线当中，成为赏心悦目的美丽风景。所以，口才绝对是你魅力的重要组成部分。

生活中，你可能会经常遇到这样的状况：明明是表达同样一个意思，有的人说出来让你感觉清新自然，沁人心脾，浑身舒畅；而有的人笨嘴拙舌，说出来的话明明没有恶意，却让听的人感觉不舒服。对于听者来说，人们当然更喜欢前者，前者的人缘当然也会更好，更吸引人的注意。

也许你是一个学识渊博的人，也许你心中有无数个美好蓝图的设计，也许你有一肚子的委屈想对别人诉说。然而，不善表达让你错失了很多的机会，只能默默地甘于平凡。所以，如果你是一个女人，而且想成为一个有魅力和成功的女人，那么好的口才就是你的必修课程之一。

有统计表明，女人一生所说的话，比男人的多很多，所以，有魅力的语言，对于一个女人来说，是提升其人气、增加其魅力的非常重

要的因素。那么，对于所谓的“天生木讷”的人，应该怎样来培养这一语言能力呢，怎么样能让自己的语言更加优美、更加有魅力呢？

作为一个新时代的女性，你要知道，语言是智慧碰撞出来的火花，“天生木讷，不善言辞”只不过是人们用来搪塞的借口，是为自己语言能力的不及而找的理由。用这样的借口来搪塞的人，在潜意识里就已经把自己的路堵了，自然也就不可能在语言能力方面有多大的提升空间。所以若想让语言提升自己的魅力，首先要做的就是抛开那些搪塞的借口，真正有意识地去加强自己的语言功力和修养，迈出第一步，你才可能看到自己的进步。

接下来就要切实地提高你的语言表达能力了。中国古代文字学家，把人们驾驭语言文字的能力分为“信、达、雅”三个层次，分别代表着“清楚明白、通顺畅达、优美动听”，与这一分类相对应，我们也可以把人们说话的能力通俗地分为三个阶段，即会说话、能说话、说好话。

所谓“信”也就是“会说话”，是用语言将你的想法表达得清楚明白。这个时期的语言是没有经过加工的语言，只是为了把一句话的意思表达出来，让别人能够听明白。但是，让别人听明白，只是初级阶段，一般来说，刚刚学话的儿童大都处于这一阶段，而稍微长大一些的孩子，一般都会很快突破这一阶段，达到能够把话说得通顺畅达这一阶段，这是最普遍也是应用人群最多的一个阶段，也就是“达”的阶段，用我们的分类来说，也就是“能说话”。

“达”人能够流畅地传达给别人自己要表达的意思，让人听着轻松愉悦。人类中有60%~70%属于这一类人。在大多数情况下，我们大多数人都能够流利通顺地把自己内心所要表达的意思表达清楚，让听





话的人听得清楚，不会引起误解。达到这个境界的人，对于语言的运用，已经能够收放自如地利用语言的魅力帮助自己，从而达到自己期望的结果。

但是，对于生活在现代社会的成熟女性来说，只是能简单通顺地表达清楚自己的意思，并不能够彰显我们的魅力，满足我们生活、工作以及人际交往方面的需要。

一个有魅力的女人会运用自己的智慧，将内心的愿望用一种别人乐于接受的语言表达出来，把话说得不仅优美动听，而且，让听我们说话的人能够愉快地接受。用优美的语言展现我们的人格魅力，用语言的华彩，装点我们的人性风采。这也就是我们最难驾驭的语言的最高境界“雅”，也就是“会说话”。

“会说话”的女人，不仅能让他人爱听自己所说的话，还能够通过语言的魅力，帮助自己摆脱尴尬和困境，让自己时时处处都成为一个受欢迎的人。所以，如果你想成为这样一个处处受欢迎的魅力女人，那么就应该将“会说话”当成自己的终极目标，当你的语言变“雅”了，人自然也就跟着“雅”了起来。

当然，若想语言有魅力，需要你运用智慧，加强修养，提高素质，从而最终提升自己讲话的技巧和水平。所以，从现在开始，你就要加强自己内在的修养，提升自己的素质，拿出自己的智慧，运用聪明的头脑，挖掘自己内在的潜力，成就你自己独到的魅力语言，相信不久之后，你就会成为一个人见人爱的超人气魅力女人。

越柔婉越美丽

一个女人能把话说得漂亮比她长得漂亮更能让人动心。因为，虽然身为美女是一种幸福，从一出生，上天就赐予了她一张别人无法得到的漂亮面孔。但是，身为美女有时候也是一种不幸，因为漂亮，所以，有时候美女们就会恃宠而骄，把自己放在一个高高在上的位置上，或者因为自己有一张漂亮脸蛋，而忽视了自己内在素养的提升，从而成为中看不中用的“花瓶”。一个虚有其表而不能将自己内涵表达出来的女人，维持自身美丽的时间自然也不会太长。

相反，一个极品女人并不是靠外表取胜的，她用语言让自己变得优雅，无论对男人还是对女人都散发出致命的吸引力，这样的女人即使不是天生丽质、国色天香，却比天生丽质和国色天香更加动人，这便是一个女人通过魅力的语言所展示出来的魅力的自我。而且这种魅力不会随着年华老去，只会透过岁月历久弥香。

俗话说得好，“一句话能把人说笑，也能把人说跳”。通常情况下，能把人说“笑”的语言是柔和甜美的。古往今来，和气待人、和颜悦色都被视为一种美德。因此，柔言谈吐也是值得提倡的一种交际方式。

柔言谈吐主要表现为语气亲切、语调柔和、语言含蓄、措辞委婉、说理自然。这样的谈吐会让对方感到亲切和愉悦，所谈之言也易





于入耳生效，往往具有以柔克刚的良好效果。

在这里我们要特别指出，使用柔言谈吐时，有些事项务必注意一下：

首先，要加强个人的思想修养和性格锻炼。我们知道，语言美是心灵美的一种具体表现。一个心灵丑恶的人，绝不会说出美丽的语言，心善才会言善。

其次，柔言谈吐，在造词用句和语调语气上有一些特殊的要求。比如，要注意使用谦敬词、礼貌用语，表示尊重对方的观点和感情，以引起对方的好感。谈话过程中尤其要避免使用粗鲁、污秽的词语。在句式上，尽量少用“否定句”，多用“肯定句”；在用词上，要注意感情色彩，多用褒义词、中性词，少用贬义词，以减少刺激性；在语气上要委婉、文雅。

心平气和是一种风度，更是一种气度，柔婉平和的语气、美妙动听的声音会让无理取闹者羞愧，会让通情达理者乐于和你交流。

日常生活中，不乏一些心直口快的女人，她们的内心虽然善良美好，但是说出来的话，即使是好意，却让人不容易接受，原因就是她们语言表达的方式直接而强硬，这样的人，遇见了解其性格的人还好些，倘若遇到的是不了解她的人，就会令人不快。内心的美好，再通过一种美好的外在形式来表达，其效果才是最佳的。所以说，动人的谈吐需要内外兼修。

作为女人，柔美本来就是你的代名词。而它所要表达的不仅仅是你的外表，还包括你行为的各个方面，语言当然更不能例外。美丽的女人并不一定是天生的，让柔婉的语言来整理自己的妆容，你一样可以变得不可方物。