

女人最想要的

口才书

郑沅 / 编著

商业社会最有价值的19堂口才课

会说话，赢一时
说对话，赢一生

北大纵横管理咨询顾问、北大EMBA 桑郁
管理咨询专家、百万年薪职业经理人 邱庆剑

鼎力推荐

中国华侨出版社

女人最想要的

口才书

郑云/编著

商业社会最有价值的19堂口才课

会说话，赢一时
说对话，赢一生

北大纵横管理咨询顾问、北大EMBA桑郁
管理咨询专家、百万年薪职业经理人 邱庆剑
鼎力推荐

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

女人最想要的口才书 / 郑沅编著. —北京: 中国华侨出版社, 2010.6

ISBN 978-7-5113-0445-2

I. ①女… II. ①郑… 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 093042 号

女人最想要的口才书

编 著 / 郑 沅

责任编辑 / 梁兆祺

责任校对 / 雷一平

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/18 字数/238 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-0445-2

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编: 100029

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010)64443056 64443979

发行部: (010)64443051 传真: (010)64439708

网址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



前言 qiányán

我们的人生成败，往往与某一次谈话密切相关，这绝不是过分夸张的。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”这是千真万确的，如果你口齿笨拙或者动辄因为出言不慎而伤人，那么，你将不可能获得别人欣赏、合作与帮助。你的人生前景，无疑也是一片黯淡。

作为一个新时代的女性，能否“下得厨房”已经不是那么要紧，而能否“出得厅堂”却直接影响到你的生活品质。说话到位，事半功倍。人们常常免不了“以貌取人”，但更多时候是“以言取人”。你无法决定自己够不够美丽，但是可以决定自己够不够聪明，言辞够不够动人。

那么，女性口才的基本要求是什么呢？

首先，那种死板木讷，遇到大场合就嗫嗫嚅嚅的女人，她们和“好口才”的境界当然天差地远，这种女性在生活中对那些迎来送往的应酬力不从心，不讨亲朋好友和异性的喜欢；在职业场所，也属于可有可无的闲杂人等，不论上司在同事心目中都面目模糊、无足轻重。

一脑袋糨糊无疑是行不通的。但是，那些整天风风火火，在言语上从来不吃亏的女人，也算不上是可圈可点的好口才。能说和会说是区别的，不是伶牙俐齿、问一答十，而是通过语言与人交流，让陌生人变成好朋友，上司尊长变成欣赏和提携你的贵人。



这就像在《红楼梦》里，黛玉的话又尖又俏，常常让人答无可答，算是会说话的女子了。可除了多情公子贾宝玉，在偌大的荣国府里，黛玉却没有几个真正能关照自己的贴心人。而宝钗却是不同，在任何场合，她都不会逞口舌之利，但每一次开口都恰到好处，使人如沐春风，感觉到她的可亲可爱。

你可以喜欢黛玉，但是为了让自己更好地融入社会融入人群，也为了让自己的命运更顺畅一些，就必须向宝钗学习。

一位著名学者曾经说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的孩子也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”好口才的女人不是天生的，每个人都可以通过学习和历练使自己变得聪明警醒，言辞得体。

一个女人说话的分寸与技巧、姿态和语调，直接影响着她具有吸引力的程度，也关系到她是否拥有良好的人缘。聪明女人说话，不但顺着人性，并且分时间、分场合、分对象，还要有自己的见解和观点。能说会道本是一个人的优势，但是在心中必须有一条底线，知道哪些话可以说，哪些时候需要缄默。多嘴多舌的女人，既不能守密，又容易伤人，最后吃亏的还是自己。

在这本书里，我们以“说话”为主题，既探讨如何说好职场、介绍、批评、道歉等“正说”，也教你如何说好酒场、求助、撒娇、安慰等“软性言语”。坏话好说、大话小说、急话缓说、虚话实说，把僵硬的语言变得婉转，黑白的语言变得灿烂。使你的言辞见识上升到一个新的层次，从某种程度上改变自己的人生。

相信每个女人都不会在心里画地为牢，而是渴望扩大交际圈，渴望结交更多的朋友。随着沟通时代的来临，学习沟通技巧，能够让女性朋友更具有影响力，更有信心打造自己的美好生活。



目 录 contents

第 1 课 说好介绍话

我们与不熟识的人见面,通常由自我介绍或经由他人介绍开始,所以有一个让人印象深刻的自我介绍是必需的。女性的自我介绍,是充分展示自己交际魅力的“开场白”。一个恰当的自我介绍,是一次成功的自我推销,会使人产生想与你交往的愿望。

- ② 自创有特色的开场白 2
- ② 注意场合,根据气氛选择合适的语言 4
- ② “废话”是人际关系的第一步 7
- ② 陌生人也是人,紧张只是你自己在压迫自己 9
- ② 恰当地表露自己的优点 12
- ② 给你的声音注入充沛的情感 14

第 2 课 说好热场话

所谓“热场话”,就是在和人初见时,营造气氛、拉近关系的话。要使热场话说得恰到好处,就要求我们贴近对方的心态,用对方熟悉的、喜欢的语言说话,通过提问的技巧,顺利打开对方的话匣子,形成彼此间推心置腹的交谈氛围。





- ◎ 造就亲近感的小技巧 18
- ◎ 贴近对方的身份说话,太“专业”了让人反感 20
- ◎ 营造让对方吐露真言的氛围 23
- ◎ 不断提问,吸引大家的注意力 25
- ◎ 关键时刻要学会停顿 28
- ◎ 热点话题,使你成为热门人物 30

第 3 课 说好捧场话

通人情、懂世故是社交场中的通行护照,社交场中需要的是八面玲珑、见风使舵,而木讷口拙的人是不受人欢迎的。“场面话”指的是人们为了某种交际的需要而说出的话,它不一定真实,却是人与人之间交往的一种必要的应酬技巧和生存智慧。

- ◎ 不是主角,就少说两句 34
- ◎ 捧场先要听懂对方的真实意图 36
- ◎ 没有谁会欢迎惯于煞风景的女人 38
- ◎ 奉献出你的耳朵,接收对方的烦恼 41
- ◎ 重复他说话的重点,保持朋友的谈兴 43

第 4 课 说好圆场话

社会交往中,难免有语言失误的现象发生。如果是你自己失言,那么要掌握好随机应变的技巧,来个将错就错、借题发挥,把错话说“圆”;如果失言的是对方,你要做的就是给人搭个桥、铺条路,使其顺利地找个台阶下。如此,你才有望成为一个可以拿到“最佳人气奖”的女子。

- ◎ 避免冷场,要挑人熟悉的话题说 48
- ◎ 发生口误,要学会“溜缝儿” 50



- ②给下不来台的人送上一个梯子 53
- ②不好回答的话,就用“闪避”法“圆”下来 55
- ②聪明的女人,要学会“顺情说好话” 57

第5课 说好赞美话

喜欢听赞美的话是人的一种天性。恰当的赞美会使一个人的自尊心和荣誉感得到满足,然后他就会情不自禁地感到愉悦和鼓舞,并对说话者产生亲切感,这时彼此之间的心理距离就会因赞美而缩短、靠近,自然就为交际的成功创造了必要的条件。

- ②克服女性的羞涩感,大胆赞美别人 62
- ②按照他人的期望表扬他 64
- ②嘴上常挂着别人的闪光点 67
- ②“一脸真诚”地说好善意的谎言 69
- ②赞美要恰到好处,太“过”了会惹人反感 72
- ②“夸人有道”,绕个弯子更自然 74

第6课 说好安慰话

人们都有这样的感觉,在自己遭遇挫折时,能得到他人的安慰和鼓励,才能忘记苦痛,继续前行。同时,对于能够给自己提供心理支持的人产生信赖和好感。那么,聪明的女人,对于正处于不幸或者困惑中的人,也不要忘了随时送上贴心的安慰。当然我们要知道,如何把安慰的话说得既有力度又不伤人,也是一种语言的功夫。

- ②让人感觉到你的诚意和支持 78
- ②安慰人不是刺伤人,别让人觉得被比下去了 80
- ②平复不良情绪,最好的安慰是“不介意” 83



② 探望病人时注意说话的方式 85

第7课 说好道歉话

在人际交往中,我们与各式各样的人接触,难免会有出现失误和疏漏的时候,也难免有伤害了别人或得罪了别人的时候,因此,人人都需要学会说道歉的话。诚挚的道歉不但可以弥补破裂了的关系,而且还可以促进彼此心理上的沟通,增进感情,使这种关系变得更为牢固。

② 学会比别人先说“是我的错” 90

② 勇于道歉,诚恳的话解开心结 93

② 该承认的错误,不要推搪 95

② 决不敷衍,抓住道歉的重点 98

第8课 说好规劝话

“说服”是一门让人们认同你的观点、展示个人魅力的影响艺术,同时也是一种让他人能够听信于你的个人能力。具有说服能力的女人大多是善于运用自己独特个人魅力的人,她们总是表现出信心十足、精力充沛的风貌。她们不但能把握自己的情绪,也能把握他人的情绪,从而使自己始终处于主动的地位。

② 站在对方的立场上说话,才容易让人听进去 102

② 调动感情,引起对方共鸣 104

② 话是一样的话,怎么说是个技巧 106

② 说服他,就要先走近他 109

② 良好的建议,用轻松的玩笑说出来 111



第9课 说好拒绝话

人与人的交往中,拒绝与被拒绝是必然的。当你不得不拒绝别人的要求时,有两点必须要清楚,一是做不到的事,要直接打消对方的念头,不要破车揽载,不给自己找难堪;二是拒绝也不能伤和气,你可以采用一些巧妙委婉的拒绝方式,既表达了自己的愿望,又将对方失望与不快的情绪控制在最小范围内,不影响彼此之间的人际关系。

- ② 顺口承诺,是勒紧自己的一道绳索 116
- ② 给自己不能承揽的事,找一个合理的挡箭牌 118
- ② 说“不”要灵活,点透即可 121
- ② 先表示尽力,再让对方认识到你能力的局限 123
- ② 对于别人的刁难,假装天真就会让他有劲使不上 126

第10课 说好求助话

女性求人办事,在互惠互利的大原则下,最重要的是打好感情牌。对于那些可能帮到你的人,巧妙地运用情感技巧,动之以情,晓之以理,就能征服对方,使对方不由自主地成为情感的“俘虏”。

- ② 用“甜美的表情”使对手让步 130
- ② 有求于人,有“礼物”还要有“礼节” 132
- ② 寻求别人帮助时,要先引起对方的兴趣 134
- ② 好事多磨,求人就不要怕打持久战 137
- ② 富涵技巧的提问,让人按照你的意思走 139
- ② 用“我们”等字眼,形成共同意识 141

第11课 说好批评话

人们都愿意听那熨帖顺耳的话,而对那些逆耳良言却听而不闻,甚至心



生芥蒂。当我们不得不对身边的人提出忠告或者建议时,要选择好合适的时间地点与说话的方式,千万不要忘记,你的目的是使对方认识到自己的不足,回到正确的轨道上,而绝不是要贬低和打击他。

- ② 委婉的批评别人才听得进去 146
- ② 响锣不用重槌敲,要给人自省的机会 148
- ② 批评也要给人一个台阶下 151
- ② 忠告也要有策略,不把意见强加给人 153

第12课 说好交涉话

我们与人交涉的目的,不外乎是让对方认同自己的看法,给自己提供便利,或者是通过商谈而达成一致。所以说,高层次的交涉应该是合作之前的铺垫,这就要求我们要把交涉的话说得有理有据,让人信服,同时还要照顾到对方的心理,达到皆大欢喜的局面。

- ② 谈“正事”前,先聊些温馨的话题 158
- ② 用“具体的”数字压倒对方 160
- ② 旁敲侧击,顺利达到自己的目的 163
- ② 传达不幸的消息,话要“曲”着说 165
- ② 让逐客令也变得美妙动听 168

第13课 说好送礼话

礼品是感情的一种载体,聪明的女人要学会根据不同的人、不同的事和不同的地方来进行“施礼”。不管是什么样的礼品都是表示送礼人特有的心意,或者表示酬谢、或者求人、或联络感情等等。礼物要送得合乎时宜,话要说得巧妙得体。

- ② 时间地点合适,送礼好说话 172



② 公务礼品公开送,私人礼品私下送	174
② 淡化礼物的价值,重点突出“关系”	176
② 给礼物找个顺耳顺心的理由	179
② 珍惜长久关系,送个小礼物联络感情	181

第14课 说好幽默话

所谓幽默,并不仅仅是指一般意义上的“笑话”、“滑稽”,它是以一种愉悦的方式让别人获得精神上的快感。同时,说话幽默,也体现了一种待人宽容、小事糊涂的语言沟通要求。幽默的力量,不只是博人一笑而已,它能润滑人际关系,提高我们的生存质量。

② 幽默的女人广受欢迎	186
② 自嘲是对付尴尬的最佳武器	189
② 开个玩笑,让场面轻松起来	191
② 记几个妙段子,临场发挥效果好	194
② 幽默也要讲技术	196

第15课 说好酒场话

无论男性还是女性,在人际交往中,都不免要涉及到“酒场”。酒作为一种交际媒介,在迎宾送客、聚朋会友、彼此沟通、传递友情中,发挥了独到的作用,所以,探索一下酒桌上的“奥妙”,有助于你与他人形成和谐融洽的关系。

② 饭局不在“饭”,而在于“局”	200
② 跟老板一起见人时,表现要得体	202
② 对尊长说话不要忽视敬语	204
② 推酒有道,妙语摆脱对方的纠缠	207



◎厚此薄彼要不得,要照顾到每个人的情绪 209

第16课 说好职场话

职业女性每天都要和不同级别、不同类型的人打交道,哪一方面的关系理不顺,都会对自己产生不良影响。为了使我们的表现更为聪明和得体,你要有细致的观察能力,摸透对方的喜恶,摆正自己的位置,尽力给人一个良好的印象。

◎摆正位置,不能乱了上下分界	214
◎到该你说话的时候再开口	216
◎与上司说话多说“是”,不做无谓的争辩	219
◎招聘面试,说出机会来	221
◎一言定升迁的说话技巧	224
◎优雅的谈吐,代表着你的个人素质	226

第17课 说好撒娇话

女性的撒娇话,和尊严没有关系,反而是一种能力的体现。那些在家庭和事业上都顺风顺水的女人,她们都非常懂得身为女人的特殊力量。几乎没有一个异性可以抗拒女人的撒娇,不管一个女人的年龄有多大,有时候任性或者“赖皮”一下,可以增加感情的“蜜”度。

◎撒娇是女人的独门暗器	230
◎嗲得到位,平凡女人也风情万种	232
◎“弱者”撒娇,“强者”大都会一笑而过	234
◎一边撒娇,一边掌握主动权	236
◎撒娇要做到诱人而不缠人	238



第18课 说好模糊话

说话不留余地等于不留退路,要么黑,要么白;要么成功,要么失败的简单逻辑已不适合这个复杂多变的社会。话说死、说满,万一情况有变,你要面对的将是一连串的烦恼和尴尬,更严重的,还要承担一系列的后继责任。办事要往实了办,说话却要往“模糊”了说,这样才能在人群里树立起成熟练达的形象。

- ② 给自己留有余地,不要把话说得太绝 244
- ② 谨慎表态,不给人留下话柄 246
- ② 千万别和决定你前程的人“讲道理” 249
- ② 用模糊语言应对尖锐的话语 251
- ② 弹性的语言,可以保护自己不受伤害 253
- ② 话里有话,让人知难而退 256

第19课 说好肢体话

成功的社交行为,既要有动人的谈吐,又要有得体的表情动作,方可趋于完美。语言较多地显示着内在的思想和智慧,肢体语言则能弥补有声语言的不足,它通过有形可视的、具有丰富表现力的各种动作和表情,协助有声语言将内容准确无误地表达出来。视、听作用双管齐下,能给听者完整、确切的印象,辅助有声语言更好地表情达意。

- ② 女性魅力能加强你的说服力 260
- ② 让眼睛也会说话 262
- ② 通过“表情和姿势”控制对话 265
- ② 以不同的语气,显示你的个性 267
- ② 声音和语调,女人的“第二张面孔” 269

第 1 课

说好介绍话

我们与不熟识的人见面，通常由自我介绍或经由他人介绍开始，所以有一个让人印象深刻的自我介绍是必需的。女性的自我介绍，是充分展示自己交际魅力的“开场白”。一个恰当的自我介绍，是一次成功的自我推销，会使人产生想与你交往的愿望。



自创有特色的开场白

与人交往，第一次见面说得好会给人留下深刻的印象甚至终生不忘；而如果说得差，就可能让人反感，这辈子都不想与之打交道。所以说，第一次见面的交谈最好能一炮打响。

一般来说，开始说话的前几分钟最能吸引听众，原因是：在这最初的几分钟内，每个人都会有意无意地表达真实感觉。卡耐基说：“开场白是讲话者向听众最先发送的信息，它如戏曲演出前的开场锣鼓，直接影响到听众的心态。”

台湾媒体报道，流行歌星王力宏跟出色的钢琴名家郎朗在香港有一场合作演出。原本王力宏以为，郎朗应该是个沉默寡言的“文艺青年”，没想到活泼的郎朗一见到他，就说了一个冷笑话：“力宏，你是龙的传人，我是狼（郎）的传人。”这个超冷的开场白，立刻拉近了两个年轻人的距离。同时郎朗也凭借这么一句话，给王力宏留下了好印象。王力宏曾说：“郎朗是我见过最好相处，也最热情的古典音乐家！”

事实就是如此，为了给人留下深刻的印象，吸引大家的注意力，在面对面的谈话中，说好第一句话是十分重要的。大家在听你第一句话的时候都很专注，第一句话给人传递的信息就是他对你的大部分评价标准。第一句话结束后，很多人心里就有了要和你继续谈下去还是结束谈话的答案。

然而，要想说好开场白，让陌生人变得不再陌生，首先应当对拜会的客人做些了解，探知对方一些情况，关于他的职业、兴趣、性格之类。

当你走进陌生人住所时，你可凭借你的观察力看看墙上挂的是什



画、摄影作品、乐器……都可以推断主人的兴趣所在，甚至室内的某些物品会牵引起一段故事。如果你能把它当作一个线索，不就可以由浅入深地了解主人心灵的某个侧面吗？当你抓到一些线索后，就不难找到开场白了。

如果你不是要见一个陌生人，而是参加一个充满陌生人的聚会，观察也是必不可少的。你不妨先坐在一旁，耳听眼看，根据了解的情况，决定你可以接近的对象，一旦选定，不妨走上前去向他做自我介绍，特别对那些同你一样，在聚会中没有熟人的陌生者，你的主动行为是会受到欢迎的。

如果与陌生人见面，实在觉得不知说什么才好时，不妨以天气为开场白，这也是一个不错的选择。曾经有人这样说过：“天气的话题是永远都不会过时的。”很多人在没话可说的时候都会以天气作为开场白，这样做其实是很很有意义的。因为人与人之间的交谈与会议上的发言、演讲不同，不需要精心设计的开场白来吸引注意力，而是要从一开始就营造出一种自然放松的谈话气氛，从身边的小事谈起会起到很好的效果。

邓小平在会见英国女王伊丽莎白二世一行时就曾以天气为开场白。在亲切友好的会见中，邓小平谈笑风生，他说：“这几天北京天气很好，这也是对贵宾的欢迎。当然，北京的天气比较干燥，要是能‘借’一点伦敦的雾，就更好了。我小时候就听说伦敦有雾，在巴黎时，听说登上巴黎铁塔就可以望得见伦敦的雾。我曾登上过两次，可是很遗憾，天气都不好，没有看到伦敦的雾。”爱丁堡公爵说：“伦敦的雾是工业革命时的产物，现在没有了。”邓小平风趣地说：“那么，‘借’你们的雾就更困难了。”公爵说：“可以‘借’点雨点给你们，雨比雾好。你们可以‘借’点阳光给我们。”这段对话中，双方都在谈“天气”，谈“雾”、谈“雨”、谈“阳光”等自然环境因素，看似不经意的聊天。其实，交际双方正是通过利用这些客观的自然环境，开始融洽气氛，联络感情，为进一步会谈打下了良好基础。

另外，以闲扯作为开场白，也是不错的选择。闲聊不需要才智，只要扯得愉快就行了。一个人绝非每天都在出席学术研讨会或新闻发布会，所以闲聊