

陶玉立 〇编著

NI DE KOUCAI
JIAZHI BAIWAN

你的口才 价值百万

优质人才的行为规范
金牌员工的双赢法宝

一句话让人笑，一句话也能让人跳。敢说、能说、会说，不仅能提高做事效率、结缘四海，还能将人生提升到一个新的高度。

中國華僑出版社

陶玉立 编著

NI DE KOUCAI
JIAZHI BAIWAN

你的口才 价值百万

优质人才的行为规范
金牌员工的双赢法宝

一句话让人笑，一句话也能让人跳。敢说、能说、会说，不仅能提高做事效率、结缘四海，还能将人生提升到一个新的高度。

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

你的口才价值百万 / 陶玉立编著. —北京:
中国华侨出版社, 2012.3

ISBN 978-7-5113-2155-8

I. ①你… II. ①陶… III. ①口才学-通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 014410 号

你的口才价值百万

编 著 / 陶玉立

责任编辑 / 梁 谋

责任校对 / 李向荣

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/17 字数/245 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-2155-8

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

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 QIANYAN

得体的仪态,成功的形象,良好的口才,真挚的情感等成为构建人与人之间的桥梁,其力量和价值都是无可比拟的。

在职场中,拥有良好的口才会在工作中如鱼得水,深受同事们的欢迎,深得老板的喜爱和器重;拥有良好口才的员工更是企业的形象,在与客户交流中,员工的口才牵动着公司的命脉。

生活中,拥有良好的口才会成为朋友之中的“人气之星”,走到哪里都很受欢迎,幸福的生活会向你伸出橄榄枝。

你的口才价值百万,一次的口误,带来的往往不仅仅是失意与沮丧、难堪和尴尬,更可能是人生与职场的失败。所以,很多人把口才看作是一个人的社交金钥匙,是职场活动中的通行证。

本书从概论、训练、交流、社交、工作、演讲、谈判、推销等方面为读者展示职场口才的多面性,为读者构造一个成功者地口才形象,让读

者从中读懂口才在生活与工作中的重要价值。

这是一本全新的口才价值书，以实用而规范的解说，向你展示了口才价值的秘密。在生活中，灵活掌握和运用，会让你的口才更加出众超群，让你获得别人的追捧。在职场中，灵活掌握和运用，会让你的职场生涯变得更加流畅和顺心。

口才是活学活用的东西，掌握以后多多应用，自然可以影响你的一生。

目录 MULU

第一章

基础篇

——职场口才之概论

职场言谈的基本要求	2
男士和女士的语言特点	5
这样称呼别人更显修养	7
尊称与敬语在口语中的作用	10
谦称与谦语在口语中的作用	11
问候时需注意的事项	13
身体语言在谈话中的表现	15
职场交谈礼仪禁忌	17

第二章

学习篇

——职场口才之训练

- 如何积累说话的素材 22
- 了解说话时机与说话对象 24
- 音色训练方法 26
- 改变语言中的不流畅 29
- 会听比会说更重要 32
- 不同场合的不同语言用法 35
- 化解初次见面时的尴尬 37
- 心理素质决定口才的好坏 39
- 克服影响口才发挥的恐惧心理 41
- 训练出好口才的几项基本功 43

第三章

交流篇

——职场口才之禁忌

- 不要揭他人伤疤 48
- 制造和谐的谈话气氛 50
- 职场幽默需要见仁见智 52
- 与人交流的六个“雷区” 55
- 不要针锋相对地质问别人 58

良药未必苦口,忠言未必逆耳	60
与人交往应避免的误区	63

第四章

社交篇

——职场口才之沟通

良好谈吐的八大技巧	68
学会说“不”的技巧	72
得体地安慰别人的语言艺术	75
说服与开导的语言艺术	78
机智应变的说话技巧	81
打破冷场的说话技巧	84
如何进行集体介绍	86
与陌生人交谈的成功秘诀	90
电话交流需以礼相待	93
成为最受欢迎的交谈者	94

第五章

工作篇

——职场口才之同事

与不同个性的人交谈的技巧	100
上级应这样同下属谈话	103
下属应这样同上级说话	105
与公司主管的谈话之道	108

与不同性格同事的交往	111
同事之间和谐相处之道	114

第六章

演讲篇

——职场口才之技巧

演讲者的形象和风度是一种无声的语言	120
制造吸引人的开场白	122
让观众记忆深刻的结尾	125
通俗易懂是演讲的根本	127
演说中“煽情”的技巧	130
迎送演讲的技巧	132
祝贺演讲的技巧	135
答谢演讲的技巧	137
简介演讲的技巧	139
解说演讲的技巧	141
会议演讲的技巧	143

第七章

谈判篇

——职场口才之策略

职场谈判的礼仪原则	148
职场谈判的语言艺术	150

谈判中的语言技巧	153
职场谈判的交谈礼仪	158
谈判气氛影响最后的结果	161
各个谈判阶段的语言要求	163
职场谈判各阶段的应付技巧	166
谈判中常见的几种不正当行为	171
打破谈判僵局的秘诀	174
职场谈判中的让步策略	178
谈判中不可不知的提问技巧	180
洞悉谈判对手身体语言的秘诀	184
不可不知的职场谈判策略	186
商业谈判的 13 条妙计	189

第八章

商业篇

——职场口才之推销

推销用语的基本特征	204
职场推销的礼仪要求	206
职场推销员的礼仪要求	209
不可不知的成功推销技巧	212
成功预约客户的秘诀	216
应对客户拒绝约见的技巧	219
推销人员说话的九大禁忌	222
激发客户购买欲望的秘诀	225

推销员说话应注意的问题	228
面对面销售的 10 大语言忌讳	231
诱导客户成交的语言技巧	234
10 种经典的开场白技巧	238
应对客户价格质疑的策略	241
怎么成功收取客户的拖欠款	244
职场推销的 11 条妙计	246
手到擒来的 5 个电话推销技巧	258

第一章

基础篇

——职场口才之概论

话说得好就会如实地达意,使听者感到舒适,发生美感,这样的话,就成了艺术。

——朱光潜

职场上,可以说每一个环节都离不开嘴,每一次交易不亚于一场外交活动。采购需要说动卖方,销售需要说动买方,合作需要双方谈判。语言在商业活动中起到了重要的作用,但是,学会、学精职场语言艺术确是一件非常不容易的事。若想通过言谈达到职场交流的目的,除了在表达上要词义准确外,还应以“礼”取胜。

职场言谈的基本要求

言谈是人际交流中重要的沟通手段,具有不可替代的重要作用。若想通过言谈达到职场交流的预期目的,除了在表达上要词义准确外,还应注意以下基本要求:

1.语言要文明

职场人员经常出席各种公共场合,在交谈中,一定要使用文明语言。所谓的语言要文明,就是要杜绝有失身份的话“溜”出口。在交谈中,绝对不能采用以下几类用语:

种类	说明
粗话	口中吐出“老头儿”、“老太太”、“小妞”等称呼,是很失身份的。
黑话	一说话就显得匪气十足,令人反感、厌恶。
脏话	讲起话来骂骂咧咧,非但不文明,而且自我贬低,十分无聊。
怪话	说话怪声怪气、黑白颠倒,让人难生好感。
荤话	把绯闻、色情的词语、“荤段子”挂在口边,会显得趣味低级。
气话	说话时意气用事、发牢骚或指桑骂槐,很容易伤害人、得罪人。

2.用语要礼貌

一个有修养的人,在交谈中,一定要使用礼貌语。简单礼貌语,指约定俗成的表示谦虚、恭敬的专门用语。

★ 常用口语化的礼貌语主要有:您好、你好、请、谢谢、不好意思、再见等。

★ 常用书面化的礼貌语主要有:久仰、恭候、失陪、留步、赐教、包涵、请问、拜托等。

3.语言要准确

在交谈中,语言必须准确,否则不利于各方之间的沟通。要注意的问题主要有:

★ 发音准确。在交谈之中,要求发音标准。读错音,念错字,口齿不清,含糊糊或者音量过大过小,都让人听来费劲或不舒服,而且有失身份。

★ 语速适当。语速即讲话速度。在讲话时,语速要快慢适中,语速过快、过慢或忽快忽慢,都会影响效果。

★ 口气谦和。在交谈中,说话的口气一定要做到亲切谦和,平等待人。切勿随便教训、指责别人。

★ 慎用外语。在一般交谈中,应讲中文,讲普通话。无外宾在场时,最好慎用外语,否则,在别人看来会有卖弄之嫌。

★ 少用方言。在公共场合说话时,应用标准的普通话,不能用方言、土话。否则,就是不尊重对方,也会影响到自身的形象。

★ 内容简明。在交谈时,应言简意赅,要点明确,少讲、最好不讲废话。啰里啰唆、废话连篇,谁听都会无法忍受。

4.用词要委婉

职场交往中,在交谈时应当力求言语含蓄、婉转、动听。比如在谈话时要去洗手间,不便直接说“我去厕所”,应说“对不起,我出去一下”,或用其他比较委婉的说法。一般来说,在交谈中,运用委婉语言可采用以下方式:

方式	说明	举例
多用问句	多用问句,不用祈使句。祈使句让人感觉到是在发布命令,而问句让人感觉是在商量问题,所以问句更容易让人接受。	“谈了这么长时间,明天我们就具体问题再细谈,然后把合同签了,好吗?”
旁敲侧击	不直接切入主题,而是通过“提醒”语言让对方“主动”提出或说出自己想要的。	“先生,您看在xx企业工作的任先生给我们寄来了感谢信,他说到我们公司的产品的一些优点,如果您需要,我可以给您看一看他给我们的来信。”

续表

方式	说明	举例
先肯定再否定	有分歧的时候，不要把人家的观点一棍子打死，而是要先肯定对方观点的合理部分，然后再引出更合理的观点。	“你说的没错，这款产品的价格是有点高，但价格是高端产品的一种表现……”
比喻或暗示	通过形象的比喻或者暗示，让对方展开合理准确的想象，从而领会所要传达的意图。	比如下逐客令，可以这样说：“……我想今后尽量多挤出时间来学计算机，我还年轻啊，我不能虚度光阴啊！”
留有余地	不要把问题绝对化，从而使自己失去回旋的余地。	“你说的话，也许有一定的道理，但是……还有更好的。”
间接提示	通过密切相关的联系，“间接”地表达信息。	比如小李找王骏办事说：“王哥，我有个项目你肯定感兴趣。”

5.要礼让对方

在交谈中，应以对方为中心，处处礼让对方，尊重对方，尤其是要注意以下几点：

★ 给别人说话的机会。交谈讲究的是双向沟通，因此要多给对方发言的机会，这样可以更多地了解对方。不要一人侃侃而谈，而不给他人开口的机会。

★ 积极配合。不论交谈的主题与自己是否有关，自己是否有兴趣，都应热情投入，积极合作。万一交谈中出现冷场，应设法打破僵局。常用的解决方法是转移旧话题，引出新话题。

★ 不要插嘴。他人讲话时，不要插嘴打断。即使要发表个人意见或进行补充，也要等对方把话讲完，或征得对方同意后再说。陌生人的谈话是绝对不允许被打断或插话的。

★ 避免争论不休。交谈中，与人争辩、固执己见、强词夺理的行为是不足取的。更不要自以为是，无理狡三分，得理不饶人，这都是与交谈主旨相违背的。

★ **要求同存异。**交谈应当求大同，存小异。一味地要求对方完全同意自己的看法，或者自己与对方的观点不同，就当众全盘否定对方，这是很不礼貌的。如果对方的谈话没有违反伦理道德、辱及国格人格等原则问题，就没有必要当面加以否定。

6.其他要求

★ **表情要认真。**在倾听时，要目视对方，全神贯注。心不在焉的表情，会让对方感到很舒服。

★ **把握交谈时间。**与其他职场活动一样，交谈也受制于时间。因此，交谈要见好就收，适可而止。普通场合的谈话，最好在30分钟以内结束，最长不能超过1小时。交谈中每人的每次发言，以3~5分钟之间为宜。

★ **动作要配合。**交谈时，不要死死盯着对方，或傻傻地坐着，应配有一定的动作。比如自己接受对方的观点时，应以微笑、点头等动作表示同意。

★ **语言要合作。**在听别人说话的过程中，不妨用“嗯”或“是”加以呼应，表示自己在认真倾听。

男士和女士的语言特点

语言是一个人道德修养、文化程度的外在表现。要想成为一个有良好交际能力的人，只有不断加强文化、思想、道德等各方面的修养，才能自然地展现出你语言的风采，产生撼人心魄的巨大魅力。

1.男士的语言特点

职场上，对男士的语言的一般要求是：话语铿锵，掷地有声，具有撼天地、泣鬼神的威力。锻炼男性的语言风采，应从以下几个方面进行：

★ **豪爽**。男性大多性格豁达，语气率直，语言粗犷，表现出男子汉豪爽坦荡的性格和品质。

项羽的“力拔山兮气盖世”、刘邦的“大风起兮云飞扬”等等，都显示出男性语言粗犷率直的风格。从这些话语中，我们感受到了男子汉的力度和气度。

★ **理智**。俗话说：感情是女人的，而男人是理智的。同一件事情，从表述的角度来说，女性重于感性，男性则重于理性。

★ **潇洒**。有的男人说话缠缠绵绵、吞吞吐吐，想说又不痛快地说出来，这不是真正的男子汉；而想说就说、干脆利落、洒脱旷达，直抒胸臆，则充分显出男性语言的潇洒。

此外，语言逻辑的严密、语句的简练准确等，都是男性语言的重要特点。

2. 女士的语言特点

中国妇女善良、温柔，这种美德也体现在女性语言中。现代女性，更应了解女性语言的特点，充分展示其独特魅力，发挥女性语言的优势，从而使自己获得成功。女性语言应注意以下几点：

★ **理解**。理解是心灵的沟通。人天生就有一种心理需求，希望得到别人的理解。而女性比男性更富同情心，更善于体恤别人，因此能满足对方的心理需求。那些深深理解他人的语言，能格外打动人。两人之间不朽的友谊，就建立在这种相互理解的基础之上。

★ **温柔**。温柔细语，谦顺温和，是女性特有的语言风格，使人倍感亲切。有人说：“女人不能弱，弱了被人欺；女人不能柔，柔了被人骑。”因此出现了所谓“泼辣妇”，说话比男人还粗鲁，这其实是舍弃了自身的优势，去追求劣势。

★ **含蓄**。女性与人交往很含蓄，常常不直陈交谈目的，而是拐弯抹角、正话反说，要么就寓意象征、委婉迂回，从某种意义上说，这些特征正是女性语言诱人的地方。