

谭抒滔 著

腔调

决定聊效

CONVERSATIONAL
EFFECTIVENESS LIES
IN THE MANNER
OF SPEAKING



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

谭抒滔 著

腔调

决定
聊效

CONVERSATIONAL
EFFECTIVENESS LIES
IN THE MANNER
OF SPEAKING



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

腔调决定聊效 / 谭抒滔著. — 杭州 : 浙江大学出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-308-10826-3

I. ①腔… II. ①谭… III. ①语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第277054号

腔调决定聊效

谭抒滔 著

责任编辑 徐静

封面设计 林智

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路148号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州林智广告有限公司

印刷 浙江印刷集团有限公司

开本 787mm×1092mm 1/32

印张 10.125

字数 240千

版印次 2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

书号 ISBN 978-7-308-10826-3

定价 28.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571) 88925591

自序

我本草根

从漂泊在长江、嘉陵江上的小木船，踏上社会的入口，实现了我人生第一次裸奔——拉纤。

人称“水手”，实为水上人家第四代“船人”。

漂流在大江之上，冒着酷暑，顶着寒风，迎着暴雨，整日揪心着，只期望别成为“死了没有埋的人”。

“吃喝嫖赌不沾边，煤油灯下穷读书”，仅为打发孤寂难耐的无聊时光。

在为生计而奔忙的日子里，书，是我的救命稻草；书，是我的暖心伙伴；书，是我的“进步阶梯”。

三十多年过去了，写满我青春苦涩的那家公司早已破产。

我那些从水上爬起来的师兄师弟们，大都垂垂老矣。他们依然在为了生计，起早贪黑地奔忙着。停车场收费员、深夜值班的看门人，是他们现在的身份。

正因为有了书籍的熏陶，当年没敢以吃喝嫖赌“透支明天的生活”，而今，我才能在这里，与你分享“过去苦难经历”以外的话题。

这，都是拜书籍所赐。

自小反叛，厌恶老师照着《教学参考书》，用复读机一样的腔调讲课。更痛恨密不透风的“标准答案”，将充满幻想的小脑袋捆

绑成U盘。消极反抗的结果是，从小学到初中，无一次期末考试及格，自然也就从来没有毕业。就连以参加工作为目的而走过场读的技工学校，毕业考试是在老师的默许下抄袭，我都没有抄毕业。真叫人情何以堪！

唉，读书不行，那就只好教书喽。

教书这活儿好，只考学生，不考老师，轻松。

荒唐吧？一个连小学文凭都没有的人，竟然去教书了。这事儿发生在1981年。

在重庆航运技工学校做了几年语文老师。据说，深受学生欢迎。因为我跟别的老师讲课不一样，从不照本宣科。忽而朗诵电影台词，忽而表演自创小品，且歌且舞，吹拉弹唱，我的语文课，俨然一台小型“春晚”。

14岁开始发表作品。这个爱好从来未丢。1985年，就在儿子出生的前一年，我把自己“变成”了编辑。

从此，就把“编辑”这活儿干了个遍：编报纸，编杂志，编画报，编新闻网站。直到做了电台、电视台谈话节目主持人，仍然没有脱离一个“编”字。

再后来，为了“拓宽生命的半径”，一头跳下“海”去。办培训公司、广告公司、餐饮公司、农业产业公司……商海扑腾，初获温饱。现在，就指着这几家公司养老了。

欲问我究竟何许人也？

答：一个有着“不可救药的教育情节”的草根人士。

没有正儿八经读过书，无一纸文凭，却尤其看重教育。

培训，才是我的正业。

从事培训二十余载，沟通心得，如鲠在喉不吐不快。能与您分享，实乃鄙人之大幸！

写了几十年，说了几十年。说话之术，我更看重“操练”二字。

《腔调决定聊效》，汇集了我几十年的操练案例。这些案例，均是我的真实经历。

附带说一句，本书所涉及的都是真人真事。当事人读了这本书，如果提到你使用腔调不恰当的片段，希望你不要生气。我的动机是提醒你，而非贬损你，既没有毁坏你的名誉，也没有诽谤你的人格。你生气，就是“用自己的错误惩罚自己”了啰，何苦来着呢？相信你大人有大量，能够理解谭抒滔。在此谢谢你提供的案例，以诚来者！

在本书中，我不想堆砌一些说着爽口的专业术语，更不想用“拉大旗作虎皮”的高深理论来唬人，只想坦坦荡荡地“把我解剖给你看”。你自己带着独立的思考，从中去“找教训”，“看经验”，“寻方法”。

《腔调决定聊效》行文的腔调，是跟你聊天，不是给你上课。

大凡购买一件商品，都要看是哪个厂家出产的。跟你介绍我草根的经历，就是想让你认识这本书的“生产厂家”。他没有足以炫耀的资本，旨在实话实说，只想为这本书找到“真正需要它的人”。

《腔调决定聊效》，是我，一个草根的腔调修炼之道。

谭抒滔

2012年11月20日

序言二

腔调也是一种刚需

从来没有哪个时代像今天一样，人们会毫无保留地表现出对物质的渴望和向往。在摆脱贫困、解决温饱后，房子、车子这些曾经遥不可及的东西，逐渐变得不可或缺。“刚性需求”不知从何时起成了生活的指挥棒，逼迫着我们朝它指引的方向而奔跑。即便累得喘不过气，我们依然愿意用“刚需”来诱惑自己继续拼搏。

在这条人人都在赛跑的路上，为什么有人可以轻易胜出、遥遥领先？这可能存在太多的答案。但仔细观察那些领跑者，他们大多具备能言善辩、侃侃而谈的特质，他们都有旁人所不拥有的说话技巧。因为掌握了良好的说话艺术，不仅能够在人际交往中给人留下深刻的印象，增强沟通效果，也会在事情处理上减少因言语不当引起的麻烦，提高办事效率。如此看来，学会更好地说话何尝不是一种我们应当追求的“刚需”呢。

走出大学校门，进入社会，我由于缺乏说话技巧造成的尴尬比比皆是。为了避免屡犯屡错，更重要的是想通过好的口才，为自己增添一张靓丽的名片，既受人尊重又招人喜欢，于是我开始寻找，希望有本教授如何获得良好口才的书立马出现在眼前。也许天真的想法注定失败，没有哪一本书能满足我的要求。

其实，选书如同选武功秘籍，有些书虽好，仿佛一部降龙十八

掌的心法，可惜内功没有修炼到那个层次自然是学不会。对于初出茅庐的我而言，简单易行可以模仿的书便是首选。可能是心灵相通的缘故，父亲送给我的这本《腔调决定聊效》正是这样一本书。它没有高高在上的姿态、晦涩难懂的理论，而是通过轻松诙谐的语气，具体形象的个案，完整地展现出腔调的训练方法和使用误区，极具操作性。

在接触这本书之前，我对于腔调二字的认识极其有限，只知道同样的语句一些人说出来平淡无奇，另一些人却像施了魔法，瞬间就能抓住大家的注意力，如同一段动听的旋律。现在我终于明白了这就叫做腔调，这就是腔调的魅力。如果说练就一身绝世武功依靠的是得之不易的秘籍，那么打造一副能言善辩的口才凭借的就是富有韵律的腔调。

腔调之于语言好比旋律之于歌曲，娓娓动听的旋律使歌曲难以忘怀，丰富多变的腔调使语言大放异彩。既然腔调有如此多妙处，是否专攻于此便万事大吉？腔调若是缺少了实质的内容，便失去了存在价值。在我看来，腔调的作用在于赋予语言以形式的美感，同时包含了情感的色彩，人们真正想知道的还是通过语言所传递的信息。任何形式多过、甚至掩盖掉内容的行为，都是一种不负责任的冒险。本书的作者并没有忘记这点，反复提醒读者，腔调需要其他要素如品行、学识等等的支撑才能发挥其威力，也恰如其分地指出了腔调的局限性。不但如此，本书还独出心裁地运用DNA概念分析了腔调的组成，详细地讨论了腔调的使用法则，更结合实际运用的环境提出了针对性的使用建议。这样一来，阅读此书，读

者不仅可以深刻地领悟腔调运用的原则，还能找到在具体场合利用腔调创造独特语言效果的范例。

最后，说上几句本书内容之外的话。作为这本书作者的儿子，自从我记事起，关于父亲的形象从来不是巍峨的雄山，高大厚重。他更像一池温暖的湖水，我在湖面上投映了高兴，他也跟着高兴，投映了悲伤，他也跟着起涟漪。我无法定义一个完美父亲的形象，但是却真切地体会到他作为一名父亲的良苦用心。原谅我不愿摆出例子，因为那实在太多而且体贴得让人习以为常。可能父母对子女的爱有很多方式，但我更乐意接受分享体验的爱，这种爱里多出一些平等的交流，多出一些彼此的尊重，也多出一些共同经历的美好。作为一个并不善于表达情感的人，平日里我总是理所当然地接受来自父亲的关怀和照顾，借这次机会，我想把一直隐藏心底的话说出来：

感谢你，老爸，我会永远爱你！

谭 聪

2012年12月2日

第一章 腔腔随人行

- 一、腔调, 你这个幽灵 / 3
- 二、腔调DNA / 5
- 三、开腔打死人 / 7
- 四、最美不过腔调韵 / 10
- 五、谁奏响腔调的强音 / 13

第二章 绝版腔调秘制流程

- 一、“维塔斯”声震屋檐的恶劣后果 / 19
 - 耳语腔调 / 21
 - 聊天腔调 / 21
 - 会议腔调 / 22
 - 演讲腔调 / 22
 - 呼喊腔调 / 22
- 二、找准腔调的“靶心” / 23

- 三、把“拿腔拿调”赶尽杀绝 / 27
- 四、别把聚会当“秀场” / 30
- 五、自说自话讨人嫌 / 32
- 六、满腔话语向谁诉 / 34
- 七、去掉“OK”和“哇噻” / 39
- 八、东施效颦遭拍砖 / 43
- 九、油腔滑调不着调 / 45
- 十、欧亨利腔调拽人心 / 48
- 十一、拌入歧义的“佐料” / 50
- 十二、以情带腔，以腔诱人 / 52
- 十三、管好音量的旋钮 / 55
- 十四、油门和刹车，是控制速度的 / 58
- 十五、腔调有个同音词叫“强调” / 61
- 十六、留白不是空白 / 63
- 十七、用“对方的语言”说话 / 65
- 十八、打一“腔”换个地方 / 73
- 十九、幽默是金 / 78
- 虚设前提的幽默腔调 / 80
- 妙释歧义的幽默腔调 / 81
- 尾声揭秘的幽默腔调 / 81

转换情境的幽默腔调 / 82

以彼为此的幽默腔调 / 83

故意“错词”的幽默腔调 / 84

二十、唱歌,也是一种腔调 / 85

二十一、“原音重放”的模仿腔调 / 87

二十二、“音频”加“视频”的超级腔调 / 89

二十三、熟读唐诗三百首,不会写诗也会吟 / 93

第一阶段,下载思想 / 94

第二阶段,生产思想 / 95

第三阶段,传播思想 / 96

第三章 典藏无敌腔调

一、电话沟通腔调 / 103

NO.1 同理心为先,辅之以确认 / 103

NO.2 提前做好案头准备 / 106

NO.3 看得见的腔调 / 107

NO.4 通话的时间管理 / 108

NO.5 不是所有话题都适合电话沟通 / 108

NO.6 你有这些不良习惯吗 / 109

二、家庭沟通腔调 / 111

NO.1 别带工作中的你回家	/ 113
NO.2 把郁闷关在家门外	/ 115
NO.3 轻歌曼舞, 朗声大笑, 絮絮叨叨的家庭腔调	/ 117
A. 家庭沟通, 拒绝居高临下领导腔调	/ 117
B. 家庭沟通, 莫搞“专题讲座”	/ 118
C. 家庭沟通, 休谈国事	/ 120
NO.4 把腔调放在膝盖上	/ 120
NO.5 打情骂俏的腔调, 令情爱之花历久弥新	/ 123
A. 不得触碰的雷区	/ 124
B. 加大剂量, 尽情肉麻	/ 125
C. 赞美, 是你熬给爱人的“心灵鸡汤”	/ 126
D. 把体贴说出来	/ 127
E. 逗他/她开心, 你更开心	/ 128
F. 做他/她的粉丝和拥趸	/ 129
NO.6 嘘寒问暖不是啰嗦	/ 130
NO.7 来的都是客, 全凭嘴一张	/ 131
三、娱乐沟通腔调	/ 132
NO.1 独乐乐不如众乐乐	/ 133
NO.2 吸附力是腔调的潜台词	/ 136

- NO.3 抬升娱乐指数的反差腔调 / 138
- NO.4 大词小用的谐趣腔调 / 139
- NO.5 反话正说的戏谑腔调 / 141
- NO.6 拿自己开涮的自嘲腔调 / 143
- NO.7 “哈哈”腔调有炫音 / 145
- NO.8 和弦中最强音 / 147
- NO.9 流行小段子, 拒绝连续剧 / 151
- NO.10 冰火九重天的起伏腔调 / 153
- 四、社交沟通腔调 / 155
- NO.1 无声, 也是一种腔调 / 157
- NO.2 为主调做好伴奏 / 160
- NO.3 一次只出一张牌 / 162
- NO.4 别让腔调出卖你 / 166
- NO.5 畸轻畸重添杂音 / 169
- NO.6 让腔调共鸣起来 / 172
- NO.7 请对方唱主调 / 175
- NO.8 把腔调升个温 / 177
- NO.9 给腔调注点水 / 181
- NO.10 换个腔调除尴尬 / 184

NO.11 锣鼓听声, 听话听音 / 185

五、职场沟通腔调 / 189

NO.1 你的职位来定调 / 190

NO.2 腔调威自行动来 / 196

NO.3 类比腔调明心迹 / 199

NO.4 情理兼容复合调 / 202

NO.5 鸡尾酒混搭腔调 / 205

NO.6 行板如歌的腔调 / 210

六、销售沟通腔调 / 214

NO.1 腔调中的省略号 / 215

NO.2 笑声朗朗的腔调 / 217

NO.3 看客下菜碟的腔调 / 219

NO.4 以毒攻毒的腔调 / 221

NO.5 立体多维的腔调 / 227

NO.6 自家人不见外的腔调 / 230

NO.7 消除屏障的赞美腔调 / 233

NO.8 心弦拨动共鸣腔 / 238

NO.9 问话腔调藏玄机 / 240

七、谈判沟通腔调 / 244

- NO.1 预热腔调找主动 / 246
- NO.2 收起咄咄逼人的腔调 / 248
- NO.3 让腔调飞一会儿 / 249
- NO.4 问题即是答案的腔调 / 251
- NO.5 声东击西的腔调 / 254
- NO.6 耳朵里的腔调 / 255
- NO.7 生意不成仁义在 / 258

八、会议沟通腔调 / 261

- NO.1 用询问的腔调廓清议题 / 262
- NO.2 表达异议的腔调 / 264
- 转折腔调 / 264
- 逆反腔调 / 265
- 隐喻腔调 / 266
- NO.3 抛砖引玉的腔调 / 267
- NO.4 绵里藏针的腔调 / 268
- NO.5 借力打力的腔调 / 270
- NO.6 形同法槌的腔调 / 272
- 厉声断喝的腔调 / 273
- 肢体行为的腔调 / 274

真诚恳求的腔调	/ 274
九、演讲沟通腔调	/ 275
NO.1 先声夺人开场调	/ 276
NO.2 贯口连连流畅调	/ 280
NO.3 叙述故事评书调	/ 282
NO.4 歌声做主咏叹调	/ 285
NO.5 与众互动开心调	/ 287
NO.6 手眼身法交叉调	/ 290
NO.7 花腔迭出魅力调	/ 295
NO.8 编筐编篓收口调	/ 297
后记 腔调, 是“练”出来的	/ 303