

GENWUXUE JIAOJI KOUCAI

第三版

跟我学： 交际口才



最新实用口才训练教程

- 谁不想伶牙俐齿、能言善辩？
- 谁不想舌战群儒、大展雄才？
- 谁不想幽默风趣、讨人喜欢？

演讲台上的口若悬河，辩论场上的舌战群儒，机应变，交际场上的运筹帷幄，无不体现着口才的重要性。

所以，有人说，是人才不一定有口才，但是有口才，而且是出类拔萃的人才！

王晓东
汪玮琳◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

跟我学： 交际口才



口才好的人 可以广交五湖四海的朋友，从而为自己的事业奠定良好的人际关系网络；

口才好的人 可以很轻松地调解纠纷，斡旋争端，减少不必要的麻烦；

口才好的人 可以得到老板的赏识，同事的尊重；

口才好的人 “出口成金”，魅力倍增……

一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师！

上架建议：实用培训类

ISBN 978-7-5136-2059-8



9 787513 620598 >

责任编辑：叶亲忠

封面设计：華中設計
www.hzdesign.cn

定价：32.00元

GENWOXUE
JIAOJI KOUCAI

第三版

跟我学： 交际口才



最新实用口才训练教程

王晓东
汪玮琳◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

跟我学: 交际口才/王晓东, 汪玮琳编著. —3 版

北京: 中国经济出版社, 2013. 1

最新实用口才训练教程

ISBN 978 - 7 - 5136 - 2059 - 8

I. ①跟… II. ①王… ②汪… III. ①人间交往—语言艺术—教材 IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 264973 号

责任编辑 叶亲忠

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 华子图文

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市昌平区新兴胶印厂

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 16

字 数 220 千字

版 次 2013 年 1 月第 3 版

印 次 2013 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 2059 - 8/G · 1894

定 价 32.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

丛书编委会

策 划：魏 民

主 编：叶亲忠 曹文春

编 委：（按姓氏笔画排列）

王目星 王晓东 叶亲忠

任红瑚 汪玮琳 郑 中

张淑玲 袁 方 曹文春

蔡伟明 魏 民



人生活在社会中，就像离不开吃饭睡觉一样离不开与他人交际。无论是经常在一起的家人、邻居、同事，还是偶尔一遇的商店售货员、医院的医生、公交车的司售人员，乃至芸芸众生中那些擦肩而过的行路人。一个正常人如果没有交际，离群索居，就等于失去了自己赖以生存、发展的条件。而交际中最重要、最基本的工具就是语言。可以说，人不能没有交际，交际离不开语言，即使在特殊的环境下，人们也还要使用诸如哑语和旗语等无声的语言。

语言就是我们思想及情感的表达，是心底的声音。人们在交际中如果离开了语言就无法顺利交流、沟通感情、增进了解、促成事业成功。

人们发现，要想在交际中获得成功，除了自身的知识外，还要具备健谈的能力、自我宣传的能力以及说服他人接收自己思想观点的能力。而语言会话水平的高低，也就是口才的差异，将直接影响到交际成败的关键。

本书编者就是把现实生活中存在着的、每日司空见惯的有关“说话”的规律、技巧和禁忌，加以总结和归纳，然后将其呈现在读者面前，以期能够为大家在工作和生活中掌握并运用好这些规律，练就过硬的交际口才略尽绵薄之力。



第一章 交际口才概述

001

- 一、 交际口才 003
- 二、 交际的基本原则 009
- 三、 交际中的问与答 015
- 四、 交际的技巧与能力 023
- 五、 交际中的禁忌 030

第二章 日常交际口才技巧

037

- 一、 招呼与介绍 039
- 二、 拜访与接待 046
- 三、 求助与聊天 050
- 四、 赞美与批评 056
- 五、 说服与拒绝 066
- 六、 安慰与道歉 073

第三章 求职交际口才技巧 085

- 一、 求职口才 087
- 二、 求职的准备 088
- 三、 求职应对技巧 096
- 四、 面试后的工作 104

第四章 职场交际口才技巧 III

- 一、 同事之间如何相处 113
- 二、 及时消除误会 114
- 三、 与同事建立亲密关系的技巧 116
- 四、 开放自我 118
- 五、 有理也应让人三分 119
- 六、 闲谈也须有心人 121

第五章 领导交际口才技巧 123

- 一、 维护他人的自尊心 125
- 二、 以理服人 128
- 三、 勇于承担责任 130
- 四、 善于说服下属 131

第六章 恋爱交际口才技巧 135

- 一、 男士谈情技巧 137
- 二、 女士说爱技巧 144

第七章 家庭交际口才技巧 **155**

- 一、 夫妻之间 157
- 二、 婆媳之间 163
- 三、 “双重角色” 尴尬的口才技巧 167
- 四、 与长辈之间 169
- 五、 与晚辈之间 171

第八章 推销员口才技巧 **173**

- 一、 推销概述 175
- 二、 推销口才的特征 176
- 三、 推销的口才技巧 178
- 四、 发挥推销口才技巧的窍门 182
- 五、 推销员备忘录 193

第九章 求人交际口才技巧 **209**

- 一、 抬轿捧人 211
- 二、 了解对方 216
- 三、 投人所好 218
- 四、 营造气氛 220
- 五、 有的放矢 222
- 六、 因人说话 224
- 七、 求人秘诀 227

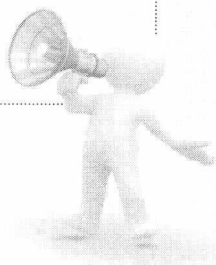
第十章 交际口才训练方法 **233**

- 一、 口才的基本训练 235
- 二、 口才的训练方法 238

第一章

交际口才概述

- 一、交际口才
- 二、交际的基本原则
- 三、交际中的问与答
- 四、交际的技巧与能力
- 五、交际中的禁忌



一、交际口才

(一) 交际口才的定义

交际口才就是人们在交际过程中驾御口语的才能。

有些人把口才界定为口头表达能力，这个定义是很不完整的。衡量一个人是否具有口才，起码应当满足三个条件：

首先，在交际中必须具有较强的口头表达能力，即能熟练地运用语言技巧并具有灵活机智的应变能力。

其次，在交际中始终具有明确的对象意识和清醒的语境意识。生活中不难看到，一些人不顾场合，不看对象，讲起话来口若悬河，滔滔不绝，但人们不仅没把这种“能说会道”视为口才，反而极其反感。原因就在于其讲话没有做到因人而异，有的放矢。因此，“到什么山上唱什么歌，见什么人说什么话”成为衡量口才的重要条件。

再次，交际中还必须有较高的领悟能力，即理解和接受的能力。

先看这样一个例子：有一次周恩来接见一个美国记者。对方问：“总理阁下，在美国，人们都仰着头走路，而你们中国人为什么低着头走路呢？”

总理微笑道：“这个问题很简单嘛，你们美国人走的是下坡路，当然要仰着头走路的；而我们中国人走的是上坡路，当然是要低着头走了。”

美国记者的发问虽无恶意却也语带讽刺，周恩来总理敏锐地感悟到了这一点，马上在笑谈调侃中运用弦外之音，针锋相对地予以回答，尽显杰出外交家高超的口才技巧。

相反，如果不注意说话的技巧，则会出现相反的情况。常见有的人好话没能好说，得罪了对方，使交往不欢而散，自己也感到晦气。“良

言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，在待人接物中，有谁愿意伤害别人呢？恐怕没有一个人愿意伤人、反目、结怨。相反，人人都希望使人感到温暖，给人留下美好的印象，自己也从中得到快慰和欢乐。要实现这一点，必须学会在交际中如何运用语言的艺术和技巧。

由此可见，在人际交往中，最根本的是交流信息和知识，一个人如果知识贫乏，除了言谈无物的附和，除了令人感到乏味的话题外，又拿什么与他人进行交流呢？

（二） 如何开展交际活动

1. 重视对方，增进了解

每个人都希望得到别人的重视，这是毋庸置疑的。问题是，怎样才是重视呢？重视是建立在了解基础上的。因为没有人会重视一个自己一无所知的人。而且了解也是交际的客观需要，对交际对象了解得越多，越能够选择合适的交际方式，对症下药，投其所好。

重视对方，首先要了解对方的情况。对方的情况包括对方本人情况、家庭情况、社交情况等。了解对方的方法主要有三种：一是接触观察，二是向对方询问，三是向周围人打听。

了解别人并非难事，关键看你是否重视对方或者是否以为有必要重视对方。每一个在社交场上畅通无阻的人，必定是个善于了解别人的高手，因为只有了解别人，才能使自己最大限度地避开阻力，并获得尽可能多的助力。

美国前总统罗斯福先生就是一位交际能手。美国著名新闻记者马考逊说过，对每个进来谒见罗斯福的人，在接见前，关于这个人的一切情形，他早打听好了。摸清了他们各人最得意的是什么，曾做过什么事业和喜欢些什么。是的，罗斯福了解人的方法，正是我们每个穿梭在交际场上的人应该仿效的。

其次，要记住别人的名字。美国交际专家戴尔·卡耐基说：“在交际中最简单、最明显、最重要、最能得到好感的方法，就是记住人家的

名字。”

遇见熟人，如果能够随口叫出他的名字，那么将显得自然而亲切。如果叫不出人家的名字，就会感到语塞，或称呼失当，交往的大门便不容易打开。和陌生人第一次接触，应先问问“您贵姓？”、“您怎样称呼？”要尽可能在不十分熟悉之前就记住他的名字。若在第二次见面时能主动呼出对方的姓名，则会使其觉得受到重视而倍感亲切。否则一旦很熟悉了还叫不出名字，这时再去问“您贵姓”，就有点问不出口了。

在一定意义上说，记住别人名字的多少与交往范围的大小和事业的成败成正比。一个政治家，记住幕僚的名字可博得拥戴；一个管理者，记住下属的名字能指挥自如；一个教师，记住学生的名字可赢得威信；任何一个人，记住他所结识过的人的名字，都会受到对方的喜爱。这是因为，人人都希望得到别人的尊重，而记住他的名字，是尊重他的最简单的表示。

某学校，曾来过一位年轻的实习老师。在短短一个月的共同生活中，他和学生们相处得很好。在实习结束的欢送会上，他没有讲故事，而是含着泪花一口气背诵出全班48个同学的名字！当时同学们又惊讶，又激动，一个劲地鼓掌。在任教的教师中，他是最年轻的一个，也是时间最短的一个。然而他在同学们幼小的心灵中留下了永不消失的印象。后来，班上的一位学生也当了一所师范学校的教师，并且每年都当班主任。他也学着那位实习老师的做法，新学年接新班的第一件事，就是记住学生的名字。这办法果然很灵，不出一个星期就和全班学生建立了感情，工作开展得十分顺利。15年以后的今天，仍然还有许多当年的学生和他保持着联系。



2. 多给别人以荣誉

古人云：“敬人者，人恒敬之。”意思是说，懂得尊重别人的人，也会被别人尊重。人人都有出乎人类本能的感恩与回报心理，这种“敬人人敬”的回报式心理与行为在现实社会中是普遍存在的。在交际中，我们应当首先作到尊重别人。更何况，我们尊重别人，除了体现自身具有一种良好的修养外，并没有使自己失去什么。

一个聪明的人，懂得利用别人的回敬心理，去为自己的事业之舟拓展航道。那么，怎样才能获得别人的回报呢？这首先得牺牲自己的一点虚荣心，多给别人一点荣誉。

可是，在我们的生活里有些人不是这样做的，大凡有一点成绩、有一点荣誉、有一点名望可捞的时候，总是首先考虑自己，首先想扬自己的名，首先想自己出风头，即使是别人的成绩，他也会捞过来。这样的人肯定是得不到周围人的爱戴和敬仰的，这种人在社交场上也肯定是孤单无助，没有一个真正的朋友。

给别人以荣誉的方法，主要有如下几种：

（1）把荣誉留给别人

在工作中，假如有个什么会议要出席，有个什么大会要主持，有个什么英雄、模范、奖励、职称评定，那么，请你思索一下，谁出席会议，谁主持大会，谁得这种光荣称号最合适，是自己还是另一位同事。假如你们不相上下，假如你们谁都名正言顺，那么，请你让给你的同事去出席这个会议，让你的同僚去主持这个大会，让你的朋友去获得这种光荣称号，让你的同志去坐主席团这个位置，或在报刊上出现这个大名。那么，你的谦让心是高尚的，你的荣誉观是正确的，你周围的人会对你升起敬仰之情。

（2）勇于承担责任

当你和你的同事、属下或同志、朋友在一道工作中发生意外，造成错误、事故、损失等情形时，你不要推脱责任，不要将过失推得干干净净。第一，你应实事求是；第二，即使你在其中的责任很小或没有，那你也应该勇于承担，勇于代过，多检查自己的不够、不是，少讲人家的过失、不是。这样，既体现了你的风格品行，又给真有过失的人一种安慰和教训。他在心底里将是多么的感激你，你的品行会在你的朋友、同事中间产生深远的影响。

（3）不要当众给人难堪

颂扬、赞美谁都愿意接受，批评、责难谁都难以承受。这是由人类荣誉感的同一性所决定的。因此，当你的属下、同事、朋友、同志有缺点的时候，请你最好不要当众批评责难，应该找个适当的方法予以帮助

指正。当众责难人的效果是不大好的，如果一滴蜂蜜能逮住许多苍蝇，那么，同样，一滴苦水也能将鱼群赶走。因此，凡是懂得这些起码常识的人，是不会当众去批评人、责难人的。采用适当的方法，如以形似表扬的方法去提醒人、告诉人，使他自觉认识缺点错误，改正缺点错误。这样的效果会比当众批评责难好得多，我们的同志、朋友不会因此而难堪，不会因此而同你疏远，他们将会以情感与友谊回敬。



3. 公正是信任的基础

古人云：“桃李不言，下自成蹊。”公平正直是人品中最重要的因素，也是社交中应该遵循的道德准则。那么，怎样能算公正呢？

(1) 尊重事实

在发表意见、评判是非时，应以事实为依据，而不应以自己的偏好来妄断是非。当然，事物的因果关系、内在联系是极为复杂的，真相往往隐藏在虚假的表象背后，这就要求我们保持清醒的头脑，透过现象看本质。在听取别人的意见时，不应偏听偏信，而应多调查了解，搞清事情的来龙去脉。

以上观点好像是泛泛而谈的说教，却是交际活动中应该遵循的原则。只有尊重事实，说出来的话才能让人信服，如果不顾事实真相而发表违心的言论，那么将永远得不到别人的信任。

(2) 不见风使舵

在生活中，我们常会碰到一些善于看风向的人，他们见机行事，谁有势力就为谁讲话，谁那里有利可图就帮谁的忙。你得势时，他就阿谀逢迎，极尽讨好之能事；你失势时，他就分道扬镳，甚至落井下石。这种人是纯粹的小人，他们可以得逞于一时，但下场必然可耻。时间长了，坏事做多了，这种人便会被识破，成为过街老鼠，再也不敢暴露在光天化日之下。

(3) 不偏不倚

在交际活动中，要坚持是非标准，凡是正确的、合理的就支持、赞同、拥护；凡是错误的、不合理的就反对、否定、不支持。遇左右为难的事，或有亲属牵涉其中，更应坚持理性，做到不偏不倚，以事实为根

据，以公理为尺度进行处断。这样虽然会吃一些小亏，却能维护自己的声誉，并受到他人长久的尊重。



4. 以信用换取信任

《道德经》有云：“夫不信者，有不信焉。”意思是说，别人之所以不信任你，是因为你做了不守信用之事。此言确实有理。别人对你的评价，完全是由你自己的言行决定的，你每兑现一次诺言，别人便会在信任的天平上为你添加一个法码；反之，就会从心里给你扣掉若干个信誉分。有些骗子就是利用人们的这种心理，先给人施点小恩小惠，以赚取信誉分，然后大骗一把。当然，我们守信用，不是要去学做骗子，而是要换取他人长久的信任，以便给自己的事业之舟安上一对强有力的翅膀。

以信用换取信任的方法，主要有如下两种：

(1) 不轻易许诺

在现实生活中，我们许多次失信不是因为不愿兑现诺言，而是由于轻易许诺，没有认真考虑自己的兑现能力而造成的。这种情况的产生与自己的人品无关，但确实使使自己的形象在别人心目中大打折扣。就像运动员不是因为自己的能力不足，而是由于不谨慎而丢分一样。

在生活中，容易“无谓失误”的人很多。这类人好夸口，说大话，一支烟能提供一个“保证”，一杯酒能许诺一座“泰山”。为了赢得对方的好感，便将不可靠的事情当作“王牌”打出去，添油加醋，将一当十去“运筹”。这样，到真要兑现的时候，就傻眼了，现原形了。他们原想表现得“义气”一点，以取得别人的重视和信任，结果却适得其反。

因此，出言慎重，不轻易许诺，是以信用换取信任的保证。

(2) 尽力兑现诺言

诺言有口头诺言与文字条款两种。

口头诺言的范围很广，有生活内容的，有政治内容的，有经济内容的，有代表个人的，有代表单位的，有分量重大的，有分量轻微的，但不论何类何人，分量是大是小，都应该说到做到，百分之百地去兑现。