

30天 掌握一流 公关口才

华平生◎著HUAPINGSHENGZH



最权威的公关读本
顶级沟通训练专家
倾情传授实用公关技巧

一本立竿见影的公关工具书，将改变你的人生际遇。让你的事业和财富扩大100倍。

30天 掌握一流 公关口才

华平生◎著HUAPINGSHENGZHU



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

30 天掌握一流公关口才/华平生著

北京: 中国经济出版社, 2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1257 - 9

I. ①3… II. ①华… III. ①公共关系学: 口才学—通俗读物 IV. ①C912. 3—49
②H019—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 230726 号

责任编辑 戴玉龙

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 大象设计

出版发行 中国经济出版社

印刷者 三河市佳星印装有限公司

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13.5

字 数 210 千字

版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 次 2013 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1257 - 9/G · 204

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



好口才让你受益一生

科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径，它能使人备受关注。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”

比如，人们都知道比尔·盖茨是世界首富，却很少有人知道，盖茨之所以能够取得这样的成就，并不仅仅因为他是大名鼎鼎的微软公司的创始人，更是因为他有超级的说服力、独特的公众演说能力。每次做巡回产品演讲时，盖茨必然会在会议上销售他的产品，出色地口头表达能力使人们对微软产品留下了深刻的印象，使其轻易接受产品，进而促进了产品销售，使微软产品的销售额一直处于迅猛增长状态。

口才在一个人成功的道路上，更是有着神奇的魔力。一个具有超级口才的人，同时也往往会是一个思维敏捷、思路清晰、学识渊博、智慧出众、反映机警、口语表达能力高超、心理素质良好的人，而这些特质出现在同一个人的身上，就足以让他在众多的竞争者中脱颖而出。这一点在美国的总统竞选中表现得非常明显。与其说是各方候选人背后的势力在较量，倒不如说是候选人的个人演说才能的超级大比拼，能够成为最后的胜出者的一定是公众演说能力出类拔萃的人。

戴尔·卡耐基在谈到口才时曾这样强调说：“好口才是所有成功者的共同特点。”所以，从现在开始，掌握出色的表达技巧，就是你为自己的未来、前程所不可不做的大回报的小投资。希望本系列口才图书助你获得成功的捷径。



目录 Contents

① 魅力公关口才的表达原则

- 一、朴实真诚原则 / 003
- 二、得体原则 / 006
- 三、通俗易懂原则 / 009
- 四、有效沟通原则 / 011

② 公关语言艺术与技巧

- 一、委婉、含蓄 / 017
- 二、暗示法 / 019
- 三、幽默法 / 022
- 四、模糊法 / 027
- 五、回避的技巧 / 029
- 六、数字与对比 / 031

3

公关口才的辅助技巧

- 一、声音魅力 / 037
- 二、发声技巧 / 040
- 三、语调 / 043
- 四、目光、表情、手势等态势语言 / 045

4

重要场合的公关口才

- 一、公关接受记者采访的语言技巧 / 055
- 二、新闻发布会上答记者问的语言技巧 / 059
- 三、公关人员在开业、剪彩、任职等场合的发言技巧 / 062
- 四、公关人员当众演讲的口才 / 068
- 五、重要商务洽谈时的沟通口才 / 075

5

危机公关口才

- 一、正视危机，认真对待 / 085
- 二、以“虚”换“实”，应对挑衅 / 087
- 三、沉着冷静，处变不惊 / 089
- 四、积极预防，防患未然 / 092
- 五、查明真情，快速反应 / 094
- 六、引导舆论，维护形象 / 096
- 七、用己之矛，攻他之盾 / 099

- 一、吹毛求疵法 / 105
- 二、得寸进尺法 / 107
- 三、黑白脸双簧法 / 109
- 四、假痴不癫法 / 111
- 五、欲擒故纵法 / 113
- 六、最后通牒法 / 115

- 一、迅速与客户拉近距离的技巧 / 121
- 二、取得对方信赖的技巧 / 123
- 三、撬开对方嘴巴的诱导技巧 / 127
- 四、从对方口中套出真话的技巧 / 129
- 五、有效反击对方的技巧 / 132
- 六、倾听的技巧 / 135
- 七、赞美的技巧 / 139
- 八、察言观色的技巧 / 143

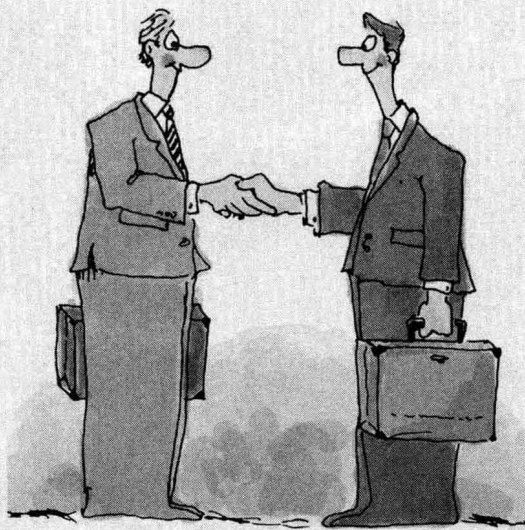
- 一、自我介绍有讲究 / 149
- 二、巧妙介绍新朋友 / 152
- 三、电话中的公关口才 / 155
- 四、微笑让你更有魅力 / 159

- 五、接待来宾的公关口才 / 162
- 六、公关交谈时的话题禁忌 / 166

9

商务会餐沟通技巧

- 一、商务会餐应注意的问题 / 177
- 二、邀请客人赴宴的技巧和方法 / 180
- 三、点菜的策略与技巧 / 184
- 四、席间交谈的要领有哪些 / 190
- 五、席间把酒言欢的艺术 / 196



1

魅力公关口才的表达原则

一、朴实真诚原则

美国公关专家露易·布朗指出：“歪曲、耍花招和掩盖事实，是公共关系三大敌。”可见，真诚原则是公共关系活动中一个极为重要的原则，是公关能否存在的基础。

公关语言除了要做到内容真实、态度诚恳以外，还体现在语言的朴实无华方面，朴实的语言有助于准确表达。

在公关活动中，老老实实在地用平实的语言准确地把信息表达出来，更能使人觉得稳重可靠。懂得公关艺术的人，常常通过使用朴实的语言给人一种老实人的面孔，以赢得公众的信赖。



精彩案例

亚伯拉罕·林肯竞选美国总统的时候，对手是有钱有势的富翁道格拉斯。当时，道格拉斯为了能够顺利当选不惜代价来造势，他专门租用了一辆豪华的马车以作竞选之用，还在车后放上一尊大礼炮，每到一个地方，就声势浩大地鸣 32 响礼炮。他得意地炫耀说：“我要让林肯这个乡巴佬闻闻我的贵族气味。”

与之相反的是，林肯没有专车、没有乐队，他只有一辆普普通通的耕田用的马车，但最后的结果却是这个一穷二白的穷小子凭着真情实感的优秀演说能力击败了大富翁。他在巡回演说中发表的那场让他在竞争中胜出的公众演说是：“有人问我有多少财产，我告诉大家，我有一位妻子和一个儿子，他们都是我的无价之宝。此外，我租了一个办公室，室内有一张桌子，三把椅子，墙角还有一个大书架，架上的书值得我用一辈子去读。我本人既高又瘦，脸蛋很长且长满胡子，不会发福。我没有可以荫蔽的伞，没有什么可依靠的，我唯一可依靠的就是你们。”

不仅如此，由于林肯的父亲只是一位普普通通的鞋匠，在会议上，有人以此攻击他说：“林肯先生，当你发表演讲的时候，我好心提醒你一下，你是一个鞋匠的儿子。”





林肯对着那位傲慢的攻击者说：“非常感谢你的提醒，你使我再一次想起我的父亲，他已经不在很久了，他做鞋匠做得很好，我想，我永远无法做到那样好的程度。我会永远记住你对我的忠告。我没记错的话，我的父亲在世的时候也为你和你的家人做过鞋子，要是你感觉自己的鞋子不合脚，我一定会帮你做出修整。虽然我永远不能成为像父亲那样伟大的鞋匠，但我很小的时候就跟着父亲学到了一手不错的做鞋子的技术。”然后，他转头对在场的参议员笑着说：“当然，我对这里的每一个人都是公平的，如果你们穿的鞋恰好是我父亲做的，而它们需要修改的话，我一定尽力为你们提供帮助。不过，无论如何，我相信，没有人可以比得上他的手艺。”话音刚落，他的眼泪就流了下来，那些嘲笑他的人转而对他报以热烈的掌声。

正是靠着这种虽朴实但充满了智慧色彩的语言，林肯赢得了广大选民们的支持和拥护，将强大的竞选对手甩在后面，成为美国新一任总统。

诚信是公关语言的生命。公关实务中一旦出现信任危机，就很难弥补或者修复，将会付出比建立信任高出几倍的努力。双方如果在一种和谐的气氛中沟通，最后将取得令双方都比较满意的结果。如果一方的信任度发生了改变，出现不诚信的行为，那么对方的信赖度就会随着下降，这样就会导致互信度下降，甚至会相互猜忌。



典型案例

中国北方公司在与一家欧洲公司谈判一项进出口业务。

北方公司报价是 560 欧元，欧洲代表听后大吃一惊，说：“我们之所以来中国订购这个产品，是因为中国的劳动力价格比较低，按理说价格上应该比其他地区的商品更有竞争力，想不到你们的报价比国际市场上的价格的平均价还要高。我们怀疑你们是不是有意敲诈勒索。”

北方公司谈判代表在听到对方的抱怨后，一点没有生气，坦诚地向对方说明三点：

第一，中国劳动力便宜是大家都认可的事实，但是我公司生产设备不先进，所以出口产品基本都是手工完成的。每生产加工一箱产品耗费时间是国外的三倍，而其他国家的劳动力尽管没有国内的劳动力便宜，但是使

用了先进的生产设备，节约了劳动力，投入的劳动力很少。

第二，我公司生产产品的原料都是从进口原料中精选出来的，其原料成本比别的国家高。

第三，虽然在价格上，我们的产品比别的国家的高，但是此类产品是手工加工出来的，要比机器加工的质量好得多，这也是事实。

欧洲公司代表听完了中方公司的表述，又要求中方公司把产品的价格构成做了解释。

接着北方公司主动带欧洲公司去参观产品的生产情况和用料情况，使欧洲公司觉得这个报价合情合理，无法欺诈。于是，最终，在价格上做了稍稍调整，欧洲公司愿意从北方公司大批量地采购这种产品。最终的成交价格是512欧元。

可见，以诚相待是建立互信的基础，而互信是实现合作双赢的支柱。公关开始阶段就要十分重视诚信的作用，并且长久地维护这种诚信，这样才能得到越来越多的信赖。

如果你们之间缺乏信任，你们之间的合作的基础就像是建立在流沙之上，短期内可能会发挥作用，但是一遇到问题，顷刻就会土崩瓦解。只有获取了对方的信任，你提出的要求，对方才能重视，合作才有可能成功。不可思议的是，人们在信赖的氛围下会不经意泄露秘密，有时还会说出一些平时不会说的隐私或重要信息。只要营造一个快乐的洽谈环境，对方就会信任你，并说出隐藏在内心的真话。

特别提示

古今中外，无数被传为美谈的公关趣事，从各个侧面告诉人们：诚实的公关语言能带来成功，甚至带来神话般的奇迹。赢得对方的信赖，往往就在公关成功的路上迈出了一大步。各方在这种沟通中会处于一种非常友好、合作的氛围中，关系也会因此改善。





二、得体原则

得体是公关语言运用的基本原则之一，也是人们用以衡量交际效果优劣的一个标准。所谓得体，就是语言运用得适当、妥切、恰到好处。公关人员在沟通时语言得体，有助于突显自己的良好形象，有利于打开交谈的良好局面。

用词恰如其分

公关语言追求的目的和要求只有一个：恰到好处、恰如其分。说话恰到好处的人，可以带给人们愉悦和欢畅，增进人们之间感情的融洽与和谐。不仅能取悦对方，有时还能改变自己的命运。



典型案例

清代，在镇压太平军的行营里，一次，曾国藩用完饭后与几位幕僚闲谈，评论当今英雄。他说：“彭玉麟、李鸿章都是大才，为我所不及。我可自许者，只是生平不好谀耳。”一个幕僚说：“各有所长：彭公威猛，人不敢欺；李公精敏，人不能欺……”说到这里，他说不下去了。曾国藩问：“你们以为我怎么样？”众人皆低头沉思。忽然走出一个管抄写的后生来，插话道：“曾帅仁德，人不忍欺。”众人听后皆拍掌称是。曾国藩十分得意地说：“不敢当，不敢当。”曾国藩问道：“此是何人？”幕僚（秀才），办事很谨慎。”曾国藩听后点头，后不久曾国藩升任两江总督，就派这位后生去扬州任盐运使了。

这位后生仅以一句得体话，就得到了曾国藩的赏识，从此改变了自己的命运，真可谓“一言定升迁”。

语言表达上的分寸感

在公关交际实务中，会说话，说别人爱听的话，会让你行遍天下，获得你想要的；会说话更能够为你赢得幸福的生活和美满的家庭，所以你又何乐而不为呢？

在大多数情况下，语言能调节人们的情绪，激发人们的干劲。俗话说：“美言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。一句话可以说乐一个人，也可以说恼一个人；一句话可以说成一件事，也可以说败一件事。你相信吗？让我们一起来看看下面的这个小故事，你就知道了。



典型案例

刘伯温是帮助明朝皇帝朱元璋创立帝国的谋臣，他是一个被人间传说为神仙般的智慧人物，他知道历史上很多故事，知道开国君王都是在立国后斩杀功臣的黑心人士，所以他在朱元璋立国称帝奠定了明朝基业后，便立下了“全身而退，远离君主”的决心，他是如何达到自己的目的的呢？他是从赞美朱元璋，说一些朱元璋爱听的话入手的。

他对朱元璋这样说：“皇上，自古以来，万岁的天恩宽厚无与伦比，好比那江河，臣为万岁立国并没有什么功劳，万岁却封臣为诚意伯，使臣深感羞愧。”

朱元璋听了这番话之后，非常高兴地说：“爱卿你跟朕客气什么？朕还决定封你做开国的宰相呢！”刘伯温说：“万岁的天恩真是比天高，比地厚啊。但臣实在是没有担任宰相的气魄和能力，一来我嫉恶如仇，结下了不少仇敌，怕是我若当了宰相难以服众；二来我是个散淡的山人，耐不住繁重的日常事务，我若是当了宰相，一定会辜负了皇上对我的恩典。现在，我想请皇上赐我告老还乡，回家过清静的布衣生活。万岁是古往今来的圣主，一定会满足臣的这个小小的心愿的。”

在公关语言中，适当留有余地，也是构成分寸感与有效沟通的一个方面。朱元璋其实比刘伯温更加地聪明过人，他所说的要任命刘伯温为开国宰相的话，其实只不过是一种试探性的话语，现在他听到刘伯温要告老还乡，心里其实正巴不得呢，于是就马上恩准了刘伯温的请求。

刘伯温的聪明之处在于，他了解皇上的心理，从而顺从了皇上的这个心理，才让他可以安享晚年。如果皇上让他当开国宰相，他一口答应的话，朱元璋可能会想到他是想谋权篡位，他的杀身之祸也再所难免。

交谈双方是不同的两个人，自然会有不同的心理存在，要想让自己的





话受到对方的欢迎，就必须让它更适应对方的心理，说别人爱听的话，满足他的心理需求，得到他的赞同，也更能使他接受你的建议和观点。

一个人如果能够说话得体，懂得运用语言的艺术，知道说一些别人爱听的话，从而打开别人的心扉，这样就能和对方建立良好的人际关系，做起事情来就会得心应手。

平实风格基调上的新鲜、生动

公关语言的风格基调是平实朴素，这种风格基调，受制于公共关系的根本目的而形成。当然，讲公关语言以平实为风格基调，既不意味着风格的单色调，也不意味着可以不重视语言表达上的生动、活泼、新鲜。



典型案例

在电影《有话好好说》的广州首映式后，该片导演张艺谋携姜文、李保田、瞿颖等主创人员，和当地几所大学的学生进行一次有关此片拍摄的对话。老谋子的稳重、从容和农民式的幽默，使全场掌声不断，兴味盎然。

一个女学生问：“为什么让瞿颖出演女主角安红，她比巩俐更出色吗？”回答这个问题有一定难度，既要肯定瞿颖，又不能贬低巩俐。张艺谋不做正面回答，而是巧妙地找到一个恰当的比喻，他说：“她俩是不同类型的演员，本身不可比，就像你是女人，我是男人，我跟你怎么比呢？”

又一学生问：“在您以往拍的电影中，自己最喜欢哪一部？”一般回答这类问题，总会说，尚未拍摄的那一部是我最喜欢的。但如果这样回答，听众一定会觉得索然无味，因为重复别人的创造，就等于放弃自己的个性。张艺谋别出心裁，回答说：“都是自己的孩子，你说谁好谁坏呢？”把问题的皮球又踢给了提问的人。

生活中时常能看到这样的问话，有些人可能是故意刁难你，问你一些你根本不愿意回答的问题，或者给你一个两难的选择让你出糗，有些人可能纯粹是不懂得说话，但是面对这种问题，你总不能一笑了之或者干脆一走了之吧。真正有智慧的人是懂得如何运用语言去讨别人的欢心或者让自己从那些尴尬的情况中脱身。

就如同上文中的张艺谋一样，面对两难的问题他懂得回避锋芒，另辟

蹊径。面对一个没有新意的问題，他采取了比喻的方式，用“都是自己的孩子”来做比，从而从容地回答了这个问题，取得了极佳的艺术效果。

特别提示

要做到语言得体，应当从两方面入手。一是选择恰当的语言表达方式，二是使语言表达形式与语言环境之间有高度的适应性。掌握正确的口才训练方法，人人都会拥有好口才。



三、通俗易懂原则

在沟通中，双方都有很强的表达欲望，为的就是把自己的意思表述清楚，让对方理解。但是表达有时却不能达到预期的效果，这是什么原因呢？表达没有达到预期的目的，我们将这种情况理解为单向沟通。要想在谈判过程中，每一个问题都能得到对方的理解和意会，就需要一种双向沟通的能力。

双向沟通是指发送信息的一方和接受信息的一方在沟通的过程中，两者之间的角色需要不断变换。即，当一方为发送方，另一方就是接受方；当交换角色后，一方为接受方，另一方就是发送方了。

有人认为，在沟通中多使用一些“专业术语”就可以赢得对方的尊重。事实上，这正是扼杀良好沟通和信任感的第一步。



典型案例

A 职业律师挂靠在 G 市一家普通的律师事务所工作。所里大多数律师都做一些普通的诉讼案件。比如资产继承、离婚诉讼、借款纠纷、山林水利纠纷等。A 律师也想做些这样的小案子，养家糊口。但是来事务所咨询的

