

一个人的成功只有15%归结于他的专业知识，还有85%归于他表达思想、领导他人及唤起他人热情的能力。

——卡耐基



领导

情景口才

领导者锻造完美口才的权威用书

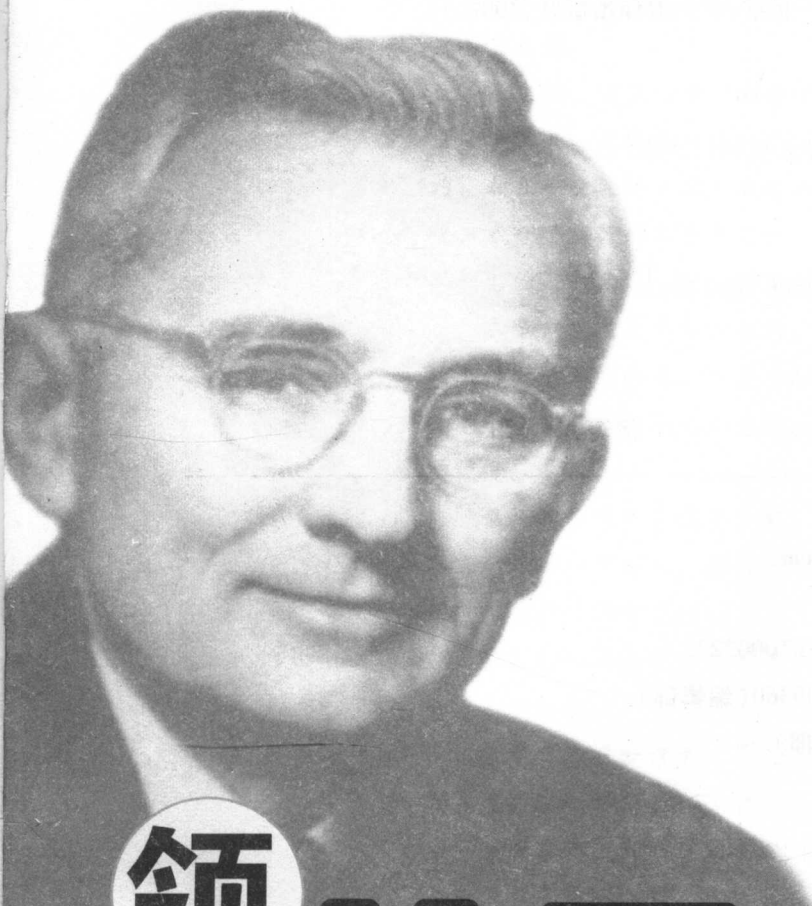
全书

*lingdao Qingjing Koucai
Quanshu*



中央编译出版社

CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS



领导

情景口才

全书



中央编译出版社

CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

图书在版编目(CIP)数据

领导情景口才全书/博阳编著. —北京:中央编译出版社,2006.12

ISBN 7-80211-343-1

I. 领... II. 博... III. 领导人员—口才学

IV. C933.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 138973 号

领导情景口才全书

编著:博 阳

责任编辑:冯 章

E-mail: chfengzhang@vip.sina.com

出版发行:中央编译出版社

地 址:北京西单西斜街 36 号(100032)

电 话:(010)66509366 66509360(编辑部)

(010)66509364(发行部)

h t t p://www.cctpbook.com

E-mail: edit@cctpbook.com

经 销:全国新华书店

印 刷:三河市文阁印刷厂印刷

开 本:787×1092 mm 1/16

字 数:310 千字

印 张:22

印 数:1—16000 册

版 次:2007 年 1 月第 1 版

印 次:2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80211-343-1

定 价:42.00 元

本社常年法律顾问:北京建元律师事务所 首席顾问律师鲁哈达

致读者朋友

领导，众之首也；语言，心之声也。语言笨拙的人即使担任了领导职务，也大多不能胜任；而口才出众的领导者，就一定能实现自己的成功领导。

在中国，“一言可以兴邦，一言可以误国”流传已久；在西方，口才训练大师卡耐基更是强调：“一个人的成功，有15%取决于人的技术知识，而85%取决于人类的工程——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”这些都是在强调一个事实：口才对于人和社会的重要意义。

不过，从历史来看，中国传统并不鼓励系统地研究交谈方法，只是提出了若干基本原则，供各人“运用之妙，存乎一心”。然而在当今社会，社交场合交谈艺术已是处世的第一要诀，不可不细加研究。因为，我们正处在一个开放、进取的时代，经济全球化和区域一体化的深入发展，中国经济国际化进程的加快迈进，使得机遇与挑战、困难与希望，成为摆在我们每个人面前的一大课题。

目前，中国有几百万领导干部，如果加上各类经济组织中的管理人员，这一群体就要成倍扩大。而在现实场景中，领导讲话是领导者行使主管领导职能及相应的政务活动时必不可少的一项活动，领导立权立威的过程更是立言立行的过程。离开了讲话，领导活动是无法实现的，而不善于讲话的领导者也就不可能实现其有效领导。从这种意义上，口才不仅与领导者所承担的工作职责和领导地位密切相关，更是一个组织的领导必须具备的能力和素质。

特别是作为新世纪的一个领导人员，缜密的思维与卓越的口才，已成为每一位立志求进者成功人生的催化剂和加速器。换句话说，口才的好坏，讲话水平的高低，不仅直接关系到领导工作的成效，也决定了其领导的成功与否。

正是在这一大背景下，博瑞森在经历了大量准备后及时推出了《领导情景口才

全书》，以供新形势下领导人员提高自身口才之急需。全书共分九个部分，包括：好口才：成功领导必备的重要资本；口才秘诀：领导者成功口才的基本技巧；社交情景口才：成功领导交际与应酬用语；工作情景口才：成功领导工作用语艺术；演讲情景口才：成功领导演讲语言艺术；谈判情景口才：成功领导的谈判艺术；辩论情景口才：成功领导论辩的语言艺术；魅力口才：成功领导卓越口才风格修炼；经典口才：影响世界的十例讲话赏析等。

其中，“社交情景口才：成功领导交际与应酬用语；工作情景口才：成功领导工作用语艺术；演讲情景口才：成功领导演讲语言艺术；谈判情景口才：成功领导的谈判艺术；辩论情景口才：成功领导论辩的语言艺术”等几个部分，较为详细、生动地展现了领导者在日常生活和工作中，面对若干情景时的口才用语艺术或实用技巧。这些具体情景基本上涵盖了领导者可能会遇到的场景。

《领导情景口才全书》语言流畅，通俗易懂，内容突出了系统性、权威性和实用性的特点，是我国广大领导干部及企事业单位管理人员提高自身讲话水平，促进事业成功的不可多得的指导用书。

需要指出的是，本书在编写的过程中，参考了相关理论研究成果，和已经公开出版的部分同类出版物，在此一并表示感谢。

编 者

2006 年 10 月

北 京

目 录

致读者朋友	(1)
-------------	-------

第 1 章 好口才:成功领导必备的重要资本

古希腊的一个寓言之所以把舌头比作怪物,是因为它能用最美好的词语来赞誉人,也可以用最恶毒的言辞来诅咒人,它能把蚂蚁说成大象,也能把小丑说成国王。所以,我们才有“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”的古老俗语。随着经济社会的迅猛发展,会说话在当今社会生活的各个领域,正起着越来越举足轻重的作用,而口才对于个人的重要性也已经被全社会所认同。特别是在经济全球化和信息化深入发展,中国入世过渡期不断推进的关键时期,好口才对于中国各个阶层的领导人员来说,已成为不可或缺的重要资本。

1. 口才的力量是无穷的	(2)
• 口才可以兴邦,抑或亡身、亡国	(2)
• 口才关乎事业的成功与失败	(3)
• 口才可以决定一个人的风度美	(4)
• 好口才是成功领导必备的重要资本	(4)
2. 好口才的基本标准	(5)
• 好口才必备的四种素质	(5)
• 好口才必须关注的几个细节	(6)
• 好口才应有自己的风格	(8)
3. 好口才应遵循的礼仪礼节	(9)
• 称呼要得体	(9)
• 寒暄要得当	(10)

• 介绍人物要恰当	(10)
• 不能光顾自己说话	(12)
• 找借口要讲究技巧	(12)
• 请客艺术不可少	(13)
• 说声“谢谢”很重要	(14)
• 错了就得道歉	(15)
• 赞美的作用很微妙	(16)
• 批评切不可没完没了	(17)
4. 好口才有赖于态势语言	(18)
• 态势语言的奇妙作用	(18)
• 仪表是第一态势语言	(19)
• 面部表情背后的内容很丰富	(20)
• 首语的运用有讲究	(22)
• 手势语应自然得体	(22)
• 体姿语的作用可比仪表	(24)
• 态势语言的运用有原则	(25)
• 有威信的态势语对于领导者不可少	(26)
【实用范例】 跟周恩来学习亲和得体的称呼技巧	(27)

第 2 章 口才秘诀:领导者成功口才的基本技巧

口才对于领导者的重要性,决定了一个好的领导人员必须拥有一张“好嘴”。但是,成功的口才并不是一朝一夕就能拥有的。特别是作为一个领导人员,学会说话容易,但要说好话,说让别人爱听、真正表达自己并帮助自己的话,并不是一件容易的事情。尽管如此,国内外大量的实践研究表明,掌握并合理运用如下一些基本技巧,对于领导人员在较短的时间内成功地提高自己的讲话水平,还是大有帮助的。

1. 讲话先要看对象	(32)
• 看对象的性别差异	(32)
• 看对象的年龄差异	(32)

• 看对象的文化程度差异	(32)
• 看对象的民族差异	(33)
2. 活用策略很重要	(33)
• 直言与含蓄的策略	(33)
• 明确与模糊的策略	(34)
• 简洁与啰嗦的策略	(34)
• 意在言外与因势利导策略	(34)
3. 言行与身份要一致	(35)
• 树立高标准的口才意识	(35)
• 适时牢记自己的“领导身份”	(36)
• 说话要有力度	(36)
4. 说话心态适时调	(37)
• 自卑心理调节	(37)
• 羞怯的心理调节	(38)
• 表现欲调节	(38)
5. 讲话要显独特性	(39)
• 把握好说话时的节奏	(39)
• 讲究语言表达的感召性和生动性	(40)
• 讲究语言表达的准确性和知识性	(40)
• 讲究语言的精练性和时代性	(41)
6. 多听适时再开口	(41)
• 愿做忍耐的听者	(41)
• 记着适时开口	(42)
• 多言无益,点到为止	(43)
7. 巧用“不”字很奇妙	(43)
• 让对方接受“不”的艺术	(44)
• 如何对不同个性的人说“不”	(45)
• 如何对难缠的人说“不”	(47)
• 说“不”的禁忌	(49)
8. 机智幽默常用到	(50)
• 幽默的力量很神奇	(51)

• 常见的几种幽默方式	(52)
• 制造幽默的方法与技巧	(54)
• 注意把握幽默的分寸	(56)
【实用范例】 跟中外名将学谈话技巧	(57)

第3章 社交情景口才:成功领导交际与应酬用语

现实社会中,社会交往对于领导者来说,具有如下重要作用:一是社交能力是领导者实施领导,取得事业上成功的不可缺少的能力;二是领导者成功的人际交往,是增强领导群体的凝聚力,形成组织合力的重要条件;三是领导者的人际交往,是联络感情、凝聚人心的重要手段。所以,社交口才已成为一个成功领导者必备的重要技能。

1. 领导者交际应酬的一般“法则”	(62)
• 广泛参与,竞争合作	(62)
• 察言观色,知己知彼	(62)
• 平等待人,相互尊重	(64)
• 分清场合,说好第一句	(65)
• 坦诚相待,言而有信	(66)
• 别光自己得意,官腔套话少说	(66)
• 取长补短,避免争论	(67)
2. 社交场景中与人闲谈的技巧	(69)
• 闲谈是一种重要的沟通方式	(69)
• 与人闲谈六要素	(70)
• 闲谈话题的选择	(71)
• 闲谈中的巧妙提问	(72)
• 闲谈中应善于倾听	(75)
• 活跃闲谈气氛的绝招	(77)
• 交谈场合中的五忌	(78)
3. 社交场景中的答问艺术	(79)
• 力争超越自我	(80)

• 怯场其实很正常	(80)
• 环境改变不能慌	(81)
• 常用技巧不可忘	(82)
4. 社交场景中面对分歧的语言技巧	(84)
• 正确对待分歧是第一步	(85)
• 避免争辩很明智	(86)
• 适时自我辩解	(87)
• 巧妙地予以拒绝	(87)
• 勇敢地道歉	(89)
• 双赢是最高境界	(89)
5. 社交场景中的有效说服	(91)
• 寻找对方接受的起点	(91)
• 避开直线,适度迂回	(92)
• 用求同缩短心理差距	(92)
• 通过暗示刺激对方	(93)
6. 社交场景中结交朋友的语言技巧	(94)
• 主动坦诚,制造信任	(94)
• 适时拜访,增进感情	(95)
• 有朋自远方来,不亦乐乎	(95)
• 酒桌说话,奥妙可不少	(96)
7. 几种特定社交情景中的讲话艺术	(98)
• 欢迎欢送场合中的讲话艺术	(98)
• 慰问的讲话艺术	(99)
• 答谢讲话艺术	(100)
• 节日庆典讲话艺术	(101)
• 即席讲话艺术	(102)
• 公关场合中的讲话技巧	(103)
• 涉外讲话艺术	(106)
【实用范例 1】 看贾平凹如何写辞宴书	(107)
【实用范例 2】 常见的涉外礼仪活动	(108)

第4章 工作情景口才:成功领导工作用语艺术

工作口才,也可以说是领导者日常工作中的用语。现实场景中,一个领导者要想实现自己的有效领导,就必须善于运用语言艺术。换句话说,工作口才对于领导者的成功来说,无异于润滑油之于发动机。

1. 主持会议的用语技巧 (116)
 - 说好会议的开场白 (116)
 - 用语言引导会议成员积极发言 (117)
 - 机智处理会议场上的意外情况 (118)
 - 理智对付影响会议的人 (120)
 - 会议总结的语言技巧 (121)
 - 主持“解决问题”的会议技巧 (123)
2. 主持座谈会的说话艺术 (125)
 - 座谈会的常见形式 (125)
 - 主持座谈会的基本技巧 (127)
 - 座谈会中的说话原则 (127)
 - 座谈会中的语言技巧 (129)
3. 做好报告的用语技巧 (129)
 - 吃透精神,精心准备 (130)
 - 语言准确精炼,有针对性 (130)
 - 语言新鲜生动,通俗易懂 (131)
 - 做好工作总结报告的语言技巧 (131)
4. 与上级对话的语言艺术 (133)
 - 熟悉上级心理特征 (133)
 - 避免对抗,尽量不强上级所难 (134)
 - 指出和弥补上级失误的方式要适当 (134)
 - 保持足够耐性,及时汇报工作 (137)
 - 维护领导形象,为其担责分忧 (138)
 - 时时别忘谨言慎行 (140)
5. 与同级相处的语言技巧 (141)

• 平等与合作是大原则	(141)
• 有效协同,力争双赢	(143)
• 讲究对象,善送人情	(144)
• 当争则争,力求自我	(146)
6. 与下属沟通的语言艺术	(147)
• 与下属说话的基本特点	(148)
• 如何有效说服下属	(149)
• 拒绝下属应讲究技巧	(152)
• 安慰下属的语言有艺术	(155)
• 赞扬下属的语言技巧	(156)
• 如何有效批评下属	(158)
• 怎样与下属个别谈话	(160)
• 学会处理下属矛盾	(162)
【实用范例】 集团公司总结大会主持词	(163)

第5章 演讲情景口才:成功领导演讲语言艺术

演讲是人类的一种社会实践活动。具体来说,是指演讲者在特定的时
境中,借助有声语言和态势语言的艺术手段,面对广大听众发表意见、抒发
情感,从而达到感召听众的一种现实的社会实践活动。作为领导者,随时
随地都有可能面向听众发表讲话。所以,演讲作为一门激发人们心灵之火
的艺术,熟练掌握并运用这门艺术,对于领导者提高整体素质,做好领导工
作,无疑具有重要的作用。

1. 演讲艺术及其一般分类	(168)
• 演讲是一种现实的社会实践活动	(168)
• 演讲具有的基本特点	(169)
• 演讲按内容进行分类	(170)
• 演讲按形式进行分类	(170)
• 演讲按功能进行分类	(171)
• 演讲按层次进行分类	(171)

2. 领导者与演讲艺术	(172)
• 演讲属于领导者的现实活动	(172)
• 演讲对于领导者的重要作用	(173)
• 领导成功演讲的基本要求	(174)
• 领导演讲的必备素质	(175)
• 领导成功演讲的一般技巧	(176)
• 几种常见的领导者演讲	(177)
3. 成功演讲的一般准备	(179)
• 选择新颖而富有吸引力的题目	(179)
• 确定与题目相符的论题	(180)
• 选材与结构设计	(181)
• 成功演讲的“灵魂”	(182)
• 影响演讲成功的环境因素	(183)
4. 成功演讲的过程分析	(183)
• 开始演讲的有效方法	(184)
• 如何有效入题、破题、点题	(185)
• 成功演讲的结尾艺术	(186)
• 成功演讲稿的一般写作	(187)
• 演讲稿常用的修辞手法	(189)
5. 有效的竞聘演讲	(191)
• 竞聘演讲的个性化特点	(191)
• 竞聘演讲的一般内容	(193)
• 竞聘演讲稿的写作	(194)
6. 就职演讲与即兴演讲	(195)
• 领导者与就职演讲和即兴演讲艺术	(195)
• 就职演讲的基本内容与特征	(196)
• 即兴演讲应力争缩短与听众的心理距离	(197)
• 演讲中要举止优雅,顺势穿插	(198)
• 祝贺的话与即兴欢迎辞	(199)
7. 领导者演讲中的危机处理	(200)
• 危机处理能力的一般组成	(200)

• 怎样调控怯场心理	(201)
• 如何有效地应对冷场	(202)
• 巧妙地应对哄场	(204)
• 面对责难怎么办	(205)
【实用范例】 罗斯福就职演讲	(206)

第6章 谈判情景口才:成功领导的谈判艺术

谈判,是每一位领导者都要面对的一大问题,包括组织内部和外部的不同谈判。谈判成功与否,是领导者确立自己地位、稳定工作局面的有力工具。一个善于谈判的领导者,一定可以立于不败之地,也一定可以成功地开展自己的工作与人际交往。

1. 谈判与谈判艺术	(212)
• 什么是谈判	(212)
• 谈判的两大特点	(213)
• 谈判的一般程序	(214)
2. 做好谈判的准备	(214)
• 制定谈判战略	(215)
• 知己知彼是前提	(216)
• 谈判气氛很重要	(217)
• 做好谈判前的“谈判”	(218)
3. 谈判中的语言艺术	(220)
• 谈判时的入题艺术	(220)
• 陈述的语言艺术	(221)
• 提问的语言艺术	(222)
• 应答的语言艺术	(223)
• 谈判中的赞美语言	(224)
4. 谈判者必备的一般策略	(226)
• 耐心是第一需要	(226)
• 冷静是应对的上策	(227)

• 纠错应讲究无形	(227)
• 即兴演讲的奇妙分量	(228)
5. 常用的谈判技巧	(229)
• 打破僵局的技巧	(229)
• 把沉默当作语言	(229)
• 妙用特殊的口头语	(231)
• 常用的 36 计	(232)
6. 如何应对涉外谈判	(234)
• 使用国际语言,勿以己度人	(234)
• 少说多听,话语及时	(235)
• 巧提问题,目的明确	(236)
• 巧用条件问句,达成多个目的	(237)
【实用范例】 商务谈判案例	(238)

第 7 章 辩论情景口才:成功领导论辩的语言艺术

辩论是一门语言艺术,在口语表达的诸种形式中,辩论可谓是其中的精华。大至世界大事,国家大事,小到家庭生活、日常琐事,都离不开辩论。因为,辩论能帮助我们弄清是与非,曲与直,利与害,使我们辨明真理与谬误,立正统,去邪说。正如人所言:没有争辩的世界是个冷清的世界,没有争辩的理论是僵化的理论,没有争辩的人物是个平庸的人物。在这里,我们还应该加上一句:没有辩论能力的领导者肯定是一个不称职的领导者。可见辩论在人类社会中的实用价值。

1. 辩论口才及其现实意义	(242)
• 辩论是一种高级的智力游戏	(242)
• 辩论的组成及其三要素	(243)
• 辩论的一般特征	(244)
• 常见的辩论种类	(246)
• 辩论具有的现实作用	(249)
2. 辩论准备的一般环节	(250)

• 辩题的分析及应用方法	(250)
• 确立本方论点	(251)
• 论据的搜集和选择	(252)
• 辩论方略的确定	(253)
• 辩论稿的撰写	(253)
• 进行必要的模拟演练	(254)
3. 掌控辩论过程的关键策略	(255)
• 抢占先机十分关键	(255)
• 穷追猛打是一大法宝	(255)
• 攻其矛盾与归谬反驳	(256)
• 借题发挥与釜底抽薪	(257)
4. 辩论致胜的语言技巧	(257)
• 巧设圈套	(258)
• 幽默答辩	(258)
• 变意续接	(259)
• 巧用类比	(259)
• 二难引申	(260)
• 因势利导	(260)
• 由点及面	(261)
• 自我辩解	(262)
5. 领导者辩论中的几个要点	(263)
• 注意辩论中提问的艺术	(263)
• 掌握灵活机智的反诘辩术	(264)
• 留心辩论中的几个细节	(265)
6. 提高领导辩才的必备训练	(267)
• 必须注重实践性训练	(267)
• 学会自我心理控制	(268)
• 加强常规思维训练	(269)
• 在动态语境中进行口语表达训练	(270)
• 采取科学方法强化记忆	(271)
【实用范例】 跟朱镕基学辩论	(272)

第8章 魅力口才:成功领导卓越口才风格修炼

一个人说话有自己的风格,说话才容易吸引别人,并产生应有的魅力。同样,如果你想成为说话高手,那么,你的说话风格必须有某种独特的地方,以便引起人们的注意,或者使人们容易记住你。如同本书第1章所指,培养自己讲话的风格,使其独树一帜,对领导者自己的讲话将起到意想不到的效果。因为大量的实践证明,培养自己说话的风格,是领导者让别人信服和不忘记自己的最好方法。

1. 语言风格的一般分类	(276)
• 幽默生动	(276)
• 含蓄委婉	(277)
• 简洁平易	(278)
• 浓缩概括	(279)
2. 领导者如何塑造说话魅力	(280)
• 形象化说话	(280)
• 以情动人	(281)
• 通俗的最高境界	(282)
• 有动感才有魅力	(283)
• 尊重也是一种征服	(284)
• 温暖的微笑	(284)
• 领导者讲话常备要素	(285)
3. 领导者日常说话的误区	(286)
• 沉默是金	(286)
• 随声附和	(287)
• 板着面孔说话	(287)
• “我这人是个直脾气”	(288)
• 不给别人说话的机会	(288)
• 不懂装懂	(289)
• 不拘小节	(289)
4. 卓越口才的实际塑造	(291)