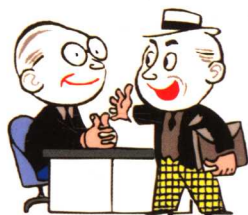


能说会道受重用，巧言善辞步步高。
拥有好口才，你将是职场中的佼佼者。



你的 职场 口才

职场纵横，全凭一张嘴，
职场成功，赢在好口才。



价值百万

徐平华 孙竹◎编著
石油工业出版社

你的 职场 才

价值百万

徐平华
孙竹◎编著

石油工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

你的职场口才价值百万/徐平华,孙竹编著.
北京:石油工业出版社,2006.7
ISBN 7-5021-5568-6

- I. 你…
- II. ①徐… ②孙…
- III. 口才学-通俗读物
- IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 063138 号

你的职场口才价值百万

徐平华 孙竹 编著

出版发行:石油工业出版社
(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址:www.petropub.com.cn

电 话:(010)64523603

经 销:全国新华书店

印 刷:北京晨旭印刷厂

2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

640 × 960 毫米 开本:1/16 印张:15

字数:230 千字

书号:ISBN 7-5021-5568-6/B·301

定价:23.80 元

(如出现印装质量问题,我社发行部负责调换)

版权所有,翻印必究

职场 口才



营销是企业经营的龙头
口才才是营销致胜的法宝





选题策划：侯书照

责任编辑：吕群 高超

封面设计：**WV** DESIGN
 BLOK 102200008 文艺

读石油版书,获亲情馈赠

亲爱的读者朋友,首先感谢您阅读我社图书,请您在阅读完本书后填写以下信息。我社将长期开展“读石油版书,获亲情馈赠”活动,凡是关注我社图书并认真填写读者信息反馈卡的朋友都有机会获得亲情馈赠,我们将定期从信息反馈卡中评选出有价值的意见和建议,并为填写这些信息的朋友免费赠送一本好书。

(你的职场口才价值百万)

1. 您的年龄:20岁以下 20~30岁
30~40岁 40岁以上
2. 您的文化程度:大专以下 本科以上
3. 您购买本书的动因:书名、封面吸引人 内容吸引人
版式设计吸引人
4. 您认为本书的内容:很好 较好 一般 较差
5. 您认为本书书名反映内容的程度:很高 较高
一般 较差
6. 您认为本书在哪些方面存在缺陷:内容 封面
装帧设计
7. 您认为本书的定价:较高 适中 偏低
8. 您对本书的综合评价

您的联系方式:

姓名 _____
单位 _____ 邮政编码 _____
地址 _____ 电话 _____
手机 _____ E-mail _____

回信请寄:北京安定门外安华里二区一号楼 石油工业出版社
社会图书出版中心

邮政编码:100011

前言



职场成功，不仅需要“做”，而且也需要“说”。

身处职场中的人们，都会亲身体会这样一个事实：无论有多高的热情，不会说话照样无人欣赏；无论有多棒的创意，不会表达照样默默无闻。从某种意义上讲，“说”比“做”甚至更重要。

君不见：在职场上，能说会道者受到重用，善于言辞者步步高升。无怪乎有人说：职场纵横，全凭一张嘴。

职场是谋生的竞技场，为了生存的需要，你必须动脑、动手、还要动嘴。职场也是事业的博弈场，为了成就卓越，你必须会想、会做、还要会说。职场还是社交的交际场，为了获得好人缘，你不仅要善思、善行、更要善

言。

语言是沟通的桥梁，也是交流、交际的工具。一个人的语言是否准确、恰当和生动，不仅决定了沟通的效果，同时也影响着个人职场生涯的前途。没有一副好口才，沟通会处处受阻，交流会遇到障碍，其职场的表现可能会因此而平庸，其事业可能就会与精彩无缘。



你的
职场
口才
价值
百万

职场沟通的语言艺术，可分为三个境界。

能够让自己说出来，这是职场沟通语言的第一境界，也是初级境界。在职场中打拼，如果不敢说，不会说，那就难以让别人了解自己，也难以让上司信任自己。

能够让别人听进去，这是职场沟通语言的第二境界，也是一般境界。在职场中谋生，如果乱说、瞎说或胡说，那么就必然会招别人的反感，甚至会把事情搞砸。只有说话诚恳、真实、有理有据，才能让话语中听，令人信服。

能够让所有的人乐意听，这是职场沟通语言的第三境界，也是最佳境界。在职场中交流，说话情理交融，善于打动人心，从而让别

人愿听、爱听。如此说话，就会使你在职场上广结人脉，左右逢源，从而交际具有魅力，沟通产生奇效。

一个具有好口才的人，在现代职场中一定是个佼佼者。

现代社会的快速发展，改变了人们的说话方式和交际范围。而现代职场的特殊环境，影响着人们的语言表达和沟通手段。职场语言艺术虽遵循着语言的一般规律，但也有着很多特殊的要求。因此，掌握与提高职场的语言艺术，就需要从职场工作的实际出发，勤于实践，灵活运用，反复训练，不断升华。本书旨在从职场人士提高口才能力的实际需要出发，对职场中各种环境下的语言沟通艺术，做出精辟的概括与总结，分别介绍了八十多条鲜活、实用、有效的具体方法，如职场管理中言之有情的说话妙招，职场纠纷时言之有理的说话诀窍，职场会议上言之有物的发言技巧，职场公关中言之有趣的说话艺术等。

本书的显著特点是融实用性、知识性、趣味性于一体，让读者一看就懂，一学就会，一用就灵。



职场中充满了矛盾与竞争，身处其中应当掌握善用语言的艺术。让一副好口才说出你的职场机遇，赢得你的职场成就。愿职场中的每位人士都能以出色的职场口才，在职场中创造人生的卓越。



你的
职场
口才
价值
百万

徐平华 孙竹

2006年8月8日于北京

CONTENTS

目录

CONTENTS

一、口才艺术：职场成功的法宝

1. 口才是职场生存与发达的资本 (2)
2. 时代的发展需要职场好口才 (4)
3. 好口才是职场事业成功的阶梯 (6)
4. 借助良好口才成就职场的卓越 (9)

二、职场沟通的口才技巧

1. 沟通之始：恰当地称呼他人 (12)
2. 初次见面须说好第一句话 (13)
3. 与他人交谈的正确态度 (15)
4. 创造和谐的职场沟通气氛 (16)
5. 善于打开对方的话匣子 (18)
6. 制造余韵无穷的职场谈话 (20)
7. 让对方明确领会你的意图 (22)
8. 站在对方的角度考虑问题 (23)

9. 用坦诚的话语打动他人 (25)
10. 与同事的心灵产生共鸣 (28)
11. 控制好说话的音量和语速 (31)

三、与上司沟通的语言艺术

1. 得体地与上司进行语言交流 (34)
2. 跟上司说话要注意分寸 (36)
3. 精神饱满地接受上司的指示 (38)
4. 向上司汇报工作应把握要点 (41)
5. 掌握赞美上司的语言技巧 (43)
6. 怎样让上司同意你的观点 (46)
7. 怎样让上司接受你的反对意见 (48)
8. 当上司话中有话时要细心体会 (49)
9. 面对不公正的指责巧妙地申辩 (52)
10. 与多疑的上司谈话要十分谨慎 (56)
11. 拒绝上司的意见不能硬来 (58)

四、与同事相处的语言艺术

1. 同事间说话的“三大纪律” (62)
2. 同事间言语往来的“五项注意” (65)
3. 用幽默语言与同事分享快乐 (69)
4. 与同事聊天不要信口开河 (71)

5. 在工作中尽量避免无谓的闲聊 (75)
6. 与同事发生误会时应及时消解 (77)
7. 遭遇同事冷言冷语时要理智对待 (80)
8. 当同事与你抢功时的表白方式 (81)
9. 对同事的缺点应委婉交换意见 (83)
10. 女性如何应对男性同事说“黄话” (84)

五、与下属相处的语言艺术

1. 向下属展示说话的亲和力 (88)
2. 掌握与下属说话的分寸 (90)
3. 与下属交谈应把握的重点 (93)
4. 倾听下属说话的技巧 (95)
5. 向下属提问的语言技巧 (97)
6. 怎样让下属接受自己的观点 (100)
7. 不说伤害下属自尊的话 (103)
8. 必要时可说模棱两可的话 (105)
9. 怎样向下属发布不好的消息 (110)
10. 怎样应对下属向上司的抱怨 (112)

六、职场中电话交流的语言艺术

1. 电话语言应当充满情感与活力 (116)
2. 正确使用电话的基本用语 (119)

3. 注意在电话里塑造自我形象 (121)
4. 选择最佳的通话时间 (123)
5. 接听电话时应该注意的事项 (124)
6. 掌握代接电话的筛选与过滤技巧 (128)
7. 如何应对电话中没完没了的闲扯 (129)
8. 接到打错的电话应该怎么办 (131)
9. 如何消除对方等候通话时的误解 (132)

七、职场管理的口才技巧

1. 管理口才：职场管理者的必备才艺 (136)
2. 管理者在公共场合讲话的要领 (137)
3. 管理者开会发言的口才技巧 (141)
4. 管理者与下属个别谈话的注意事项 (144)
5. 怎样表扬下属最有效 (147)
6. 在下属失误时一句话收揽人心 (150)
7. 批评下属的语言艺术 (151)
8. 批评下属的口才技巧 (156)
9. 巧妙批评下属的几种方法 (158)
10. 向下属下达命令的4种方式 (160)

八、解决职场纠纷的口才技巧

1. 用幽默语言消除职场沟通危机 (166)

2. 用智言妙语摆脱职场窘迫 (167)
3. 被同事羞辱时要保持冷静 (169)
4. 在争执不休时巧言缓和僵局 (171)
5. 巧借自嘲来解除尴尬局面 (172)
6. 巧妙地表达与同事不同的意见 (174)
7. 消除同事心理防线的语言技巧 (177)
8. 反击同事言语攻击时的对策 (179)
9. 面对同事揭短不妨一笑了之 (181)
10. 对付蛮不讲理者要据理力争 (182)

九、职场会议的口才技巧

1. 会议即席讲话语惊四座的技巧 (186)
2. 如何使自己的会议发言更精彩 (193)
3. 会议演说：既说又演，声情并茂 (196)
4. 怎样当好会议主持人 (200)
5. 充分施展当众讲话的才能 (202)

十、职场“外交”的语言艺术

1. 对外交往是职场的重要活动 (206)
2. 职场对外交往的一般性要求 (208)
3. 如何与不同类型的人交谈 (211)
4. 善于用提问打开彼此的心扉 (213)

5. 营造与人轻松交谈的气氛 (216)
6. 用得体的举止配合 (219)
7. 对外交往中说话要留有余地 (221)
8. 对外外交中回答问题的技巧 (224)
9. 如何巧妙回答记者的提问 (226)

目
录



How to say ?
How to listen ?

口才艺术：职场成功的法宝

How to talk ?
How to speak ?



How to speak How to speak How to speak