

金口才

职场卷

告诉你最简单有效的职场说话技巧!

曹希波 / 编著

- 拥有金口才，助你赢得最佳人际关系
- 拥有金口才，让你把话说得滴水不漏
- 拥有金口才，使你说话办事左右逢源
- 拥有金口才，令你如鱼得水纵横职场

金口才
路路通

打好口才基本功

练就一副金口才

中国致公出版社

金口才·职场卷

- ◎拥有金口才，助你赢得最佳人际关系
- ◎拥有金口才，让你把话说得滴水不漏
- ◎拥有金口才，使你说话办事左右逢源
- ◎拥有金口才，令你如鱼得水纵横职场

金口才·职场卷

Kou Cai
曹希波◎编著

传授给你最简单有效的职场说话技巧！
传授给你成为职场达人的绝妙手段！

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

金口才·职场卷/曹希波编著. -北京:中国致公出版社,2007.1

ISBN 978-7-80179-531-1

I. 金… II. 曹… 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 141595 号

金口才·职场卷

编 著:曹希波

责任编辑:刘 秦

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话:66168543 邮编:100034)

经 销:全国新华书店

印 刷:香河闻泰印刷包装有限公司

开 本:690×960 1/16

印 张:18

字 数:260千字

版 次:2007年1月第1版 2007年1月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-80179-531-1

定 价:28.00元

版权所有 翻印必究



前言

拥有一张能说会道的嘴，就如同拥有一笔取之不尽的财富！

随着传播手段的日益现代化，社会竞争的日趋激烈化，以及人与人之间关系、交往的复杂化，在社会生活的各个领域，说话越来越起着举足轻重的作用。尤其是在职场，由于每个人职业发展的期待值不同，目标不同，价值观不同，所以每个人为自己量身定做的适合于自己的职业规划也不同。要想在你有限的工作之年，攀登到职业生涯的高峰，享受到成功的快乐，我们就要用语言强化和维护各种关系，扩大自己的工作领域，以提升自己的工作能力和办事效率，使工作变得轻松愉快，并有广阔的发展空间。

在复杂的职场人际沟通中，常常会遇到一些尴尬和冲突的场合，往往是既难以启齿，又无法回避。这时该如何得体地说话就显得非常重要。表达得当，海阔天空；出言不慎，麻烦不绝。古罗马著名演说家西塞罗曾说过：“没有有效的表达，即使智商很高的人也得不到人们的任何尊敬；相反，有效的表达却可以使一个资质平平的人被认为在那些有才华的人之上。”的确如此，表达能力好的人，可以广交五湖四海的朋友，从而为自己的事业奠定人际关系的基础；表达能力好的人，可以轻松自如地调解纠纷、斡旋争端，让自己的事业一帆风顺；表达能力好的人，可获得同事的尊敬、老板的重视，使自己在职场中如鱼得水……

总之，说话贯穿于人一生的整个过程中，是人赖以生存的基本手段。要想在职场之中纵横，并始终立于不败之地，就要拥有金口才，它就像侠客行走江湖所佩戴的宝剑一样，助你化解职场中的冲突，摆脱工作中的困境，在瞬间即可将可能导致关系僵化、合作破

裂的凌厉之势消弭于无形之中。

本书共分七篇，详尽地阐述了求职面试、同事沟通、与老板谈话、商场竞争、工作场景、社交处世以及各个行业口才的技巧，从职场的角度为你透视、剖析职场语言的奥秘。

希望本书能如智慧宝典一样，点化你的思想，打开你的智慧语言之门，让你在职场上驰骋纵横，攀登到事业的顶峰。

编著者

职场

金

口才

目 录



目 录

金口才磨合篇

——修筑不凡的面试语

面试的过程是一种职业经历。你参加面试不是为了满足社会需求，而是为了争取一个可能得到的工作机会。面试有时会发生一些不专业的、尴尬或者让人难为情的事情，然而这也是检验你应变能力的机会。

- 1. 至关重要的“自我介绍” / 13
- 2. 面试常见的 14 种问题回答方式 / 17
- 3. 当问及你过去上司的情况时 / 15
- 4. 当招聘者问你“为何频换工作”时 / 17
- 5. 女性求职如何回答敏感问题 / 19
- 6. 跳槽者！面试时别说这些话 / 22
- 7. 当面试过程中遇到尴尬时 / 24
- 8. 如何在集体面试中脱颖而出 / 29
- 9. 面试易犯的 10 种致命错误 / 33

- 10. 面试时谈薪水的窍门 /37
- 11. 成功度过试用期的黄金法则 /40
- 12. 新员工，面对欺生你该这样做 /44

金口才沟通篇

——洞明世事的说话智慧

在办公室里与同事们交往离不开语言，俗话说：“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑。”同样的目的，但表达方式不同，造成的后果也大不一样。拥有良好的表达能力，不仅能够解除人际关系的尴尬，更能增加自己的职场人脉。

- 1. 办公室内和平相处的6项说话原则 /49
- 2. 当同事与你争功时，怎么办 /55
- 3. 同事用语言排挤你，怎么办 /57
- 4. 与同事发生矛盾了，怎么办 /60
- 5. 办公室内开玩笑要得体 /63
- 6. 为自己设置一道“防火墙” /65
- 7. 办公室内不宜谈论的话题 /67
- 8. 如何赞美不漂亮的女同事 /70
- 9. 面对不讲理的同事时 /75



金口才应对篇

——难说的话也要说好

说话谁都会，但要把话说得动听，通过说话给别人留下良好印象，却未必是每个人的专长。在和老板相处的过程中，懂得说话的艺术极其重要。如果能够在沟通中照顾到老板的自尊、面子、情绪和尊严，你一定能得到老板的赏识和重视。

- 1. 向上司汇报工作时 /84
- 2. 与老板谈年度绩效时 /84
- 3. 当受到上司批评时 /87
- 4. 与猜忌、多疑的上司谈话时 /89
- 5. 当脾气大的上司无故指责你时 /92
- 6. 当给上司提意见时 /94
- 7. 老板有过错时该不该指出 /98
- 8. 希望老板给你加薪时 /101
- 9. 当上司委托你办事时 /105

金口才竞争篇

——彰显机敏之道

随着社会经济的不断发展，各商家之间的竞争越来越激烈，而每位员工面对的也是更加激烈的竞争。所以，在竞争面前，

一个人的有效说话能力要比一张名牌大学的文凭更加重要，它将使你前途无量。

- 1. 恰如其分地称呼对方 /109
- 2. 如何应对欠债的“爷” /112
- 3. 与各类对手谈判如何占上风 /118
- 4. 面对供应商的“三脚猫”产品 /122
- 5. 如何进行产品介绍 /125
- 6. 拜访客户时的谈话技巧 /128
- 7. 客户的投诉要“珍惜” /130
- 8. 怎样应对媒体 /133
- 9. 签约之后该怎么说 /139

金口才情景篇

——把话说得滴水不漏

说话能力是一个现代人必备的素质之一，好口才才会给你带来辉煌的明天。一个人要想在职场中崭露头角、畅通无阻，面对各种场合、任何情景都能自如表达，领悟职场语言的真谛是必须的。

- 1. 当你负责筹划宴会时 /143
- 2. 主持会议时如何说 /145
- 3. 接打电话时，该怎么说 /154
- 4. 致颁奖或领奖辞时如何说 /157



- 5. 当接待来访者时 /160
- 6. 当做工作报告时 /163
- 7. 上级主管和直属主管命令不一致时 /166
- 8. 当老板用言辞来笼络你时 /169

金口才历练篇

——会说话才是职场达人

一个人要想在社会上立足，在职场中立足，离不开较强的为人处事能力。良好的口才是提高为人处事能力的最佳途径，只有拥有良好的口才才能在职场中左右逢源、游刃有余，才能被称为真正的职场达人。

- 1. 借他人的嘴说自己的话 /175
- 2. 不隐瞒负面信息更值得信赖 /179
- 3. 不轻易给对方道歉的机会 /181
- 4. “不必拘泥礼数”的话中陷阱 /183
- 5. 用言语来“俘虏”对方 /185
- 6. 让对方心甘情愿地接受工作 /187
- 7. 灵活应对办公室内的“流言蜚语” /190
- 8. 巧妙给对方施加压力 /194
- 9. 机智应对出言不逊者 /198

金口才行业篇

——创造行业口才奇迹

各行各业中出类拔萃的人物往往都有一种共同的能力，那就是良好的口语表达能力以及相应的人际交往能力和信息沟通能力。所以无论我们从事什么行业，都需要了解本行业的口语表达要求，训练自己具备良好的口语表达能力，认识各行各业对口语表达能力的要求和语言特点

- 1. 教师——规范无误，不说错话 1205
- 2. 军人——言简意赅，不说废话 1210
- 3. 记者——通俗易懂，不说涩话 1217
- 4. 律师——实事求是，不说假话 1220
- 5. 导游——富有情感，不说冷话 1224
- 6. 外交——委婉含蓄，不说直话 1230
- 7. 警察——说服有力，不说官话 1233
- 8. 医生——亲切和蔼，不说冗话 1238
- 9. 公关——机智敏捷，不说死话 1241

附 录

- 1. 如何进行职业规划 1247
- 2. 职场的晋升之道 1250
- 3. 职业兴趣测评 1262
- 4. 职业倾向测评 1272

主要参考文献 1275

金口才磨合篇

修筑不凡的面试语

面试的过程是一种职业经历。你参加面试不是为了满足社会需求,而是为了争取一个可能得到的工作机会。面试有时会发生一些不专业的、尴尬或者让人难为情的事情,然而这也是检验你应变能力的机会。

本篇主要内容

1. 至关重要的“自我介绍”
2. 面试常见的 14 种问题回答方式
3. 当问及你过去上司的情况时
4. 当招聘者问你“为何频换工作”时
5. 女性求职如何回答敏感问题

.....



1

至关重要的“自我介绍”

在求职面试时，大多数面试考官会要求应聘者做一个自我介绍，许多应聘者也许会流露出一不耐烦的表情，认为“我不是已经填写简历了吗？简历中已经介绍得那么详细了，为什么还要再问呢？”其实，考官要求应聘者做自我介绍，表面上是以此了解应聘者的大概情况，而实际上重要的是考察应聘者的口才、应变和心理承受、逻辑思维等能力。所以，千万不要小视这个自我介绍，它既是打动面试考官的敲门砖，也是推销自己的大好时机。因此，一定要好好把握住。

◎自我介绍的注意事项

(1) 面试前应准备草稿

在接到面试通知后，应聘者最好在家里先打个自我介绍的草稿。介绍的内容要忠实于事实和本人的，应聘者必须清楚地认识自己，在所有应聘者的共同点的基础之上找到自己的不同之处，然后具体、合理、有特色地设计一下自己的未来，描述一下你的执着、职业目

标的一贯性、工作模式、优点、技能、突出成就、专业知识、学术背景，等等。

介绍的内容不宜太多地停留在诸如姓名、工作经历、时间等情况下，因为这些在你的简历表上已经有了，你应该更多谈一些跟你所应聘职位有关的工作经历和所取得的成绩，以证明你确实有能力胜任你所应聘的工作职位。总之，一切还是与该公司有关的为好，如果是一家电脑软件公司，应说些电脑软件的话题；如果是一家金融财务公司，便可跟他说钱的事，总之是要投其所好。

拟完草稿之后，试着讲述几次，自我感觉一下。

（2）介绍前要礼貌问候

自我介绍时首先应礼貌地做一个极简短的开场白，并向所有的面试人员（如果有多个面试考官的话）示意，如果面试考官正在注意别的什么东西，可以稍微等一下，等他注意力转过来后才开始。

（3）介绍的时间要得当

如果面试考官规定了时间，一定要注意时间的掌握，既不能超时太长，也不能过于简短。

（4）注意眼神的作用

首先，在做自我介绍时，眼睛千万不要东张西望，四处游离，显出漫不经心的样子，这样会给人留下做事随便、注意力不集中的感觉。眼睛最好要多注视面试考官，但也不能长久注视目不转睛。其次，就是尽量少加一些手的辅助动作，因为这毕竟不是在做讲演，保持一种得体的姿态也是很重要的。

最后，在自我介绍完后千万不要忘了道声“谢谢”，有时往往会因此忽略而影响到考官对你的印象。

下面是一位求职者面试时的自我介绍：

尊敬的各位考官、各位评委老师：



通过考试，今天，我以本岗位笔试第一的成绩进入了面试。对我来说，这次机会显得尤为珍贵。

我叫×××，今年25岁。1997年7月我从×××师范学校×××专业毕业。由于从1997年起国家不再对自费生包分配，使我与“太阳底下最光辉的职业”失之交臂。幸好，当时×小师资力量不足，经人介绍，我在×小担任了一年的临时代课教师。回想起那段时光真是既甜蜜又美好，虽然代课教师工资很低，但听着同学们围在身旁“老师”、“老师”地叫个不停，看着那一双双充满信任的眼睛，那一张张稚气的小脸，生活中的所有不快都顿时烟消云散了。我原想，即使不能转正，只要学校需要，就是当一辈子代课教师我也心甘情愿。不料，1998年起国家开始清退临时工和代课教师，接到了学校的口头通知后，我怀着恋恋不舍的心情，悄悄地离开了学校。

今天，我想通过此次考试重新走上讲坛的愿望是那样迫切！我家共有两姊妹，姐姐在外打工，为了照顾已上了年纪的父母，我一直留在他们身边。我曾开过铺子，先是经营工艺品，后又经营服装。但不论生意做得如何得心应手，当一名光荣的人民教师始终是我一心向往并愿倾尽毕生心血去追求的事业。我曾多次参加考试，但都由于各种原因而未能实现梦想，但我暗下决心，只要有机会，我就一直考下去，直到理想实现为止。

如今的我，历经生活的考验，比起我的竞争对手在年龄上我已不再有优势，但是我比他们更多了一份对孩子的爱心、耐心和责任心，更多了一份成熟和自信。教师这个职业是神圣而伟大的，它要求教师不仅要有丰富的知识，还要有高尚的情操。因此，在读师范时，我就十分注重自身的全面发展，广泛地培养自己的兴趣爱好，并学有专长，做到除擅长绘画和书法外，还能会唱、会说、会讲。“学高仅能为师，身正方能为范。”在注重知识学习的同时我还注意

培养自己高尚的道德情操，自觉遵纪守法，遵守社会公德，没有不良嗜好和行为。我想这些都是一名教育工作者应该具备的最起码的素养。

假如，我通过了面试，成为众多教师队伍中的成员，我将不断努力学习，努力工作，为家乡的教育事业贡献自己的力量，决不辜负“人类灵魂的工程师”这个光荣的称号。