

语言口才艺术文库

春风化雨

——职场语言的艺术（上）

主编：舒静庐 邱冬



中国环境科学出版社
学苑音像出版社

语言口才艺术文库

舒静庐 邱冬 主编

春风化雨

——职场语言的艺术

(上册)

舒丹 编著

中国环境科学出版社

学苑音像出版社

编委会名单

主 编 舒静庐 邱 冬

编 委(以姓氏笔画为序)

天 戈	天 舒	王 春	孔淑红
石风华	江 平	邱 冬	刘文霞
诗 云	周学锋	周泽华	张艳清
高 阳	徐平华	贾文言	谈家水
舒 丹	静 庐		



前言

口才是最神奇的人生技能，语言艺术充满着无穷的魅力。

一张嘴，可以兴邦，也可以覆国。一句话，可以功成，也可以业朽。可见，掌握语言艺术对事业有多么的重要，拥有好口才，对人生又是多么的宝贵。

常言道：话不说不透，理不辩不明，事不言不成。语言艺术在生活中无处不在，并且举足轻重。人的一生时时刻刻都需要语言的帮助，从为人处世到人际沟通，从求人办事到合作共事，从家庭生活到情感交流，处处都离不开语言的传递。一个在

前言

生活中受人爱戴、在交往中受人欢迎、在事业上受人尊重的人，必定是一个说话有艺术、口才有技能的人。

21 世纪，社会更加开放化，生活更加信息化。随着人际交往的日益频繁，人们相互之间交流信息，沟通思想，增进感情，办成事情，都必须要有有一定的语言交际能力。不善言谈，你就很难被现代社会所接纳，不会说话，你就很难体现自身的价值。是否能说、会说和善言、巧言，实在是影响每个人的人生得失与事业成败的关键因素之一。所以，培养和提高自己的语言能力，开发和锻炼自己的口才艺术，则是现代人驾驭生活、改善人生、追求事业成功的必由之路。

语言与口才艺术，不单纯是说话的本事，更是一个人综合能力的真实体现与巧妙发挥。我们自身的个性、形象、品格、知识、修养等等素质，都能为口才艺术加分或减分。我们虽然每天都在讲话，但未

前言

必都能把话说得恰到好处；虽然人人都能说话，但未必都能把话说得滴水不漏。你的形象美好，说话就能让人爱听；你的知识丰富，说话就具有哲理；你的修养出众，说话就具有感染力；你的品格高尚，说话就有份量；你的声音优美，说话就能打动人；你的语言幽默，说话就能征服人心。反之，一个品性恶劣、心理阴暗，道德卑下，才疏学浅的人，即使再能说、再会说，其言也不会动听入耳，其话也不会让人信服。所以，掌握语言艺术，拥有出色口才，需要不断地学习、培养和在实践中锻炼，需要不断地提高和增强自己的素质和综合能力。

事实证明：人一生的成功与口才的能力是成正比的，因为口才代表了一个人的思想与智能。但没有一个人生来就是语言大师。为了实现人生的理想，创造事业的成功，从现在起，就应全方位提升自己的语言能力，迅速培养自己成为出色的说话高

前言

手。

这套《语言与口才艺术文库》，通俗而生动地论述了语言艺术的内容，全面和具体地介绍了锻炼口才能力的方法。

它涉及的内容广博，介绍的知识鲜活，既有对语言艺术真谛的总体阐述，又有对语言艺术精髓的构成要素的分析；既有对语言艺术训练方法的指导，又有生活语言艺术的培养途径的介绍。是一部成功口才学的百科全书。

交往的目的是为了疏通人脉，人生的目标是为了走向成功。有了好口才，可以使你少走弯路，一路前行，可以使你广交朋友，加速成功。因此，我们每个人都应努力把自己培养成为一个想说就说，说就说好的语言艺术家。

《语言与口才艺术文库》，愿在你的人生之旅中，与你一路同行，助你成功。

CONTENTS

目录

CONTENTS

· 上册 ·

一、职场沟通的语言艺术

1. 恰当地称呼对方 (2)
2. 必须说好第一句话 (5)
3. 交谈要恰到好处 (7)
4. 创造和谐的谈话气氛 (9)
5. 制造余韵无穷的谈话 (12)
6. 打开对方的话匣子 (14)
7. 用坦诚的话语打动人 (17)
8. 架起心灵共鸣之桥 (22)
9. 控制好说话的音量 (26)
10. 把握好说话的语速 (27)

CONTENTS

- 11. 让对方领会你的意图 (29)
- 12. 应付沉默寡言者 (31)
- 13. 因势利导，巧于沟通 (32)

二、与上司沟通的语言艺术

- 1. 掌握与上司谈话的艺术 (38)
- 2. 跟上司说话要讲究分寸 (40)
- 3. 向上司汇报工作时要勤勉 (46)
- 4. 回答上司提问时要避免说蠢话 ... (50)
- 5. 精神饱满地接受上司指示 (57)
- 6. 当上司话中有话时要细心体会 ... (60)
- 7. 了解上司说话的真正含义 (63)
- 8. 向上司提建议的技巧 (65)
- 9. 怎样让上司同意你的观点 (68)
- 10. 怎样使你的建议让上司采纳 (71)
- 11. 怎样说出与上司相反的意见 (74)
- 12. 与上司意见相左时要理智相辩 ... (75)
- 13. 面对上司批评与指责如何申辩 ... (77)

CONTENTS

- 14. 上司说错时怎样回应 (81)
- 15. 拒绝上司不能来硬的 (84)
- 16. 当上司无故指责时要寻机辩护 ... (87)
- 17. 与多疑的上司谈话时要把握
分寸 (93)

三、与同事相处的语言艺术

- 1. 同事间言来语去总相宜 (98)
- 2. 与同事交往不要信口开河 (104)
- 3. 与同事说话的艺术与分寸 (108)
- 4. 用幽默语言与同事分享快乐 (114)
- 5. 工作中如何避免和摆脱别人
闲聊 (118)
- 6. 与同事闲聊时讲究格调 (120)
- 7. 正确面对同事间的闲言碎语 (123)
- 8. 遇同事误会如何进行自我辩解 ... (125)
- 9. 当同事与你抢功时的说话方式 ... (126)
- 10. 遭遇同事冷言冷语时要理智

CONTENTS

对待.....	(128)
11. 与同事发生误会时应及时 消解.....	(129)
12. 看到同事的缺点可委婉交换 意见.....	(133)
13. 当同事得罪你时主动化解 僵局.....	(136)
14. 女性应对男性黄腔黄调的 措施.....	(138)

四、与下属相处的语言艺术

1. 与下属说话的艺术与分寸	(142)
2. 用幽默的语言激励下属员工	(146)
3. 上司怎样与下属交谈	(151)
4. 指令下属办事时使用的任务 语言	(153)
5. 要下属接受自己观点时的语言 技巧	(156)

CONTENTS

6. 怎样称赞下属最有效 (160)
7. 表扬下属的口才技巧 (165)
8. 在下属失误时一句话收揽人心 ... (170)
9. 怎样向下属发布不好的消息 (172)
10. 怎样应对下属向上司的抱怨..... (175)
11. 怎样与无理要求的下属进行
 沟通..... (179)
12. 解决下属之间争执的技巧..... (184)

五、职场中电话交流的语言艺术

1. 让电话语言恰当又有活力 (192)
2. 电话交谈与谈话的不同点 (197)
3. 怎样选择最佳的通话时间 (199)
4. 电话中的自我介绍 (201)
5. 正确使用电话的基本用语 (202)
6. 在电话里树立形象 (204)
7. 接听电话时应该注意的问题 (206)
8. 电话的筛选和过滤 (213)

CONTENTS

- 9. 对方在电话中说话没完如何
应对 (215)
- 10. 打错电话应该怎么办..... (217)
- 11. 如何消除电话中的误解..... (219)
- 12. 善用电话，生意兴隆..... (222)
- 13. 借助电话取得商业谈判奇效..... (223)



职场沟通的语言艺术





1. 恰当地称呼对方

与人谈话，称呼是必不可少的。在社交中，人们对称呼是否恰当十分敏感。所以，称呼往往影响到交际的效果。

我有一位善于交际的朋友，在很多场合他都能结识很多新人。在经过一段时间的观察后，我发现，他对比他小的年轻人总是很亲切地直呼其名，亲如兄长般的态度使他深得小弟、小妹们的尊敬与喜爱。即使在他住院期间，他也能与那里的医务人员打成一片。

此外，应酬中的称呼还要合乎常规，也要照顾到被称呼者的个人习惯，同时，还要注意入乡随俗。而根据场合，又可以分为工作中的称呼和生活中的称呼两种，在具体实践中各有不同。

在日常生活中，称呼应当亲切、自然、准确、合理。

“妈妈”、“爸爸”、“祖父”、“叔父”等，都是我们对亲属的常规称呼，而在面对外人的应酬活动中，我



们要根据不同情况采取谦称或敬称。对本人的亲属，应采取谦称，如“家父”、“家姐”、“舍弟”、“小儿”、“小婿”等；对他人的亲属，应采用敬称，如“令堂”、“尊兄”、“贤妹”、“令爱”、“令郎”等。

对任何朋友、熟人，都可以人称代词“你”、“您”相称。对文艺、教育界人士，以及有成就者，均可称为“老师”；而对德高望重的年长者、资深者，可称之为“×老”或“×公”，以示尊敬。另外，“小李”、“小张”、“老赵”也是不算失礼的称呼办法，若要显得更亲近，更随意，还可以采用“大爷”、“大妈”、“伯伯”、“大婶”等称呼。

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的，应当庄重、正式、规范。

在工作中，最常用的称呼方法，就是以交往对象的职务相称，以强调其特殊身份及自己的敬意。比如：“总经理”、“王处长”等。

对于具有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称，如“教授”、“张工（程师）”、“陈主任”等。而以头衔作为称呼，则能增加被称呼者的权威性，更加有助于增强现场的学术气



春风化雨（上册）

语
言
口
才
艺
术
文
库

语
言
口
才
艺
术
文
库

语
言
口
才
艺
术
文
库

氛，如“陈博士”、“社会学硕士郑浩”等。

对待司机、服务生，如果你用一个适当的称呼，往往可以得到更周到的服务。我曾听有些人称出租车司机为“司机老大”，觉得格外亲切。对服务生、跑堂的，你可以称他“伙计”，如果你称呼他“老兄”、“朋友”之类，你会得到更满意的款待。

上面所讲的，目的都是用客气的称呼使彼此感到愉快。在有些场合，如果你适当地喊出对方的名字，也会使人感到亲切愉快。

使用称呼还要注意主次关系及年龄特点。如果对多人称呼，应以先长后幼、先上后下、先疏后亲的顺序为宜。如在宴请宾客时，一般以先董事长及夫人，后随员的顺序为宜。在一般接待中要按女士们、先生们、朋友们的顺序称呼。使用称呼时还要考虑心理因素。如有的30多岁的人还没有结婚，就称为“老张”、“老李”，会引起他的不快。对没有结婚的女人称“太太”、“夫人”，她一定很反感，但对已婚的年轻女人称“小姐”，她一定会很高兴。

最重要的是，不论我们如何称呼他人，这其中最关键的是要表达这样的意思：你很重要，你很好，我对你