

职业院校通用系列教材

职业口才

ZHIYE
KOUCAI
SHIXUN
JIAOCHENG

黄干才 刘良军 周龙军 主编

青年学生从事未来职业的现场口才
各行各业员工职业发展的成功宝典

实训教程



广西科学技术出版社

职业院校通

职业口才实训教程

青年学生从事未来职业的现场口才
各行各业员工职业发展的成功宝典

黄干才 刘良军 周龙军 主编

ZHIYE
KOUCAI
SHIXUN
JIAOCHENG

广西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业口才实训教程/黄千才,刘良军,周龙军主编. —南宁:广西科学技术出版社,2007.8

职业院校通用系列教材

ISBN 978-7-80666-840-5

I. 职… II ①黄…②刘…③周… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 125533 号

职业院校通用系列教材

职业口才实训教程

黄千才 刘良军 周龙军 主编

*

广西科学技术出版社出版

(南宁市东葛路 66 号 邮政编码 530022)

广西新华书店发行

广西民族印刷厂印刷

(南宁市明秀西路 53 号 邮政编码 530001)

*

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 15.75 字数 357 000

2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

印数:1—15 000 册

ISBN 978-7-80666-840-5/G·433 定价:17.00 元

本书如有倒装缺页,请与承印厂调换

《职业口才实训教程》编写组

主 编	黄千才	刘良军	周龙军		
副 主 编	黄宪生	杨明霞	陆纯梅	莫创才	段保平
	林 伟	陈芳勃	文业华	李建和	杨蓉蓉
	侯捷玲	甘敏军	郭海君	庞少红	秦文珍
编写人员	黄千才	刘良军	周龙军	黄宪生	梁 辉
	周树刚	徐建英	段保平	李建和	杨蓉蓉
	金建成	莫创才	段德群	陈芳勃	林 伟
	朱政如	黄献红	杨明霞	王 丽	秦文珍
	严云晓	梁杰伟	潘汝春	江新梅	黄信斌
	庞少红	覃利娟	梁彩群	唐云霞	文业华
	黎 菲	郭海君	黎梅芳	颜 平	刘跃成
	潘冰冰	侯捷玲	朱向卫	吴 静	陈 燕
	张百炼	许理华	莫 丽	陆纯梅	余 琴
	张海涛	甘敏军	黎春晓	游秋桃	黄金团

编写说明

口才是一种心理技能。从本质上说,口才是人们运用自己的讲话能力解决实际问题的一种能力。职业口才是人们从事职业活动的最经济、最有效、最常用、最重要的技能。作为一种解决实际问题的能力,口才训练实际上是贯穿我们一生的学问,人一辈子都得学,都得练。口才作为一个人有效表达思想、话语的能力,是一个人智慧的集中反映,是一个人综合素质和能力的体现。口才训练不仅训练一个人的口语表达能力,而且还包括了一个人的气质、个性、思想、情感、记忆、观察、想象、逻辑、修辞、表演、交际、情绪控制、应变能力、创造能力以及同情心和责任感等在内的综合素质和能力的训练。口才训练是一种素质教育的良好形式。时下,当人们注重于计算机培训、英语培训、职业资格证书培训等“硬培训”时,一种针对个人形象、谈吐、气质的“软培训”开始显山露水,并日益受到职场人士和将要迈进职场的青年学生的关注和青睐。搭建一个系统、全方位、实用性强的职业口才训练平台,提升个人的讲话能力,为个人的全面发展创造条件,为个人的职业发展和成功创造机会,推动社会的进步和发展,是我们编著本书的目的,也是本书写作上的基本要求。本书具有以下特点:

1. 训练内容和方法系统化、多样化,实用性、操作性强。职业口才训练是一种综合素质和能力的训练,训练的内容和方法要多样化。在训练内容上,既有表达能力和心理素质、有声语言和态势语言、思维和控场训练,又有听与看、语境训练和语体训练。在训练方法上,有口语水平自测、语言游戏、案例分析、听讲故事、小组讨论、角色扮演、场景模拟、演讲辩论、自我争论、对峙“抬杠”、综合训练等。本书从基本功训练(心理、思维、思路、听力、语音、朗诵、快语、应对、体态语等)、场景训练(社交、职场交际、推销、谈判、餐旅、柜台、主持、涉外、求职等)和沟通技巧训练(演讲、辩论、说服、批评、询答、幽默等)多方面不同层次,有分有合,对提高职业口才能力作了全面性和立体性说明,同时还提供了长期教学实践证明有效的、系统化训练的多种方法和丰富的训练材料,堪称一部最新实用型的职业口才训练指导书和培训经典范本。

2. 学练结合,以练为主,切忌以学代练,似练非练。好人才是磨出来的,好口才是练出来的!巧舌赢天下,功到自然成。职业口才训练是以练为主的教学活动,练习者是活动的主体,要充分发挥练习者的主体作用,让练习者在较短时间内取得阶段性成效,达到愿讲、敢讲、会讲、想讲的效果。练习者应树立成功的信心,经常练口,注意表达,不放过任何一次练习的机会。本书每章由导训、案例(含点评)、训练三个部分组成,内容以案例和训练题为主。导训部分是训练知识要点,简明通俗,易学易懂,贴近职场实际;案例部分精彩经典,鲜活典型,娓娓动人,启人心智,趣味性和可读性强,点评画龙点睛,一目了然,让人举一反三,触类旁通;训练题设计科学合理,操作方便,形式多样,生动活泼,“真枪实弹”,

具有实训、实用、实效的特点。

3. 日常言谈交际和演讲论辩相结合,以改善日常的言谈交际为重点。人是社会的人,都需要社会和职场交往。世界上没有任何一个正常人是需要说话,不需要和别人交流的,也没有任何一种工作是不需要和别人打交道,没有任何一种事业是不需要与别人合作而“单干”出来的。信息社会就是要提高信息的价值,人际交往频繁和现代生活就要提高口语水平和交际能力,对于人才来说,更需要如此,而不分文科类、理工科类,或是其他类的。激情澎湃的演讲、语惊四座的雄辩……当然属于口才的范畴,但口才的内涵不仅限于此。现在有些青年只重视当众演讲的技巧,却忽视了如何坐下来与人平等交流的本领,进而陷入口才训练的一个误区。演讲论辩当然值得研究和训练,但从普遍性、社会性来看,我们还是以改善日常说话、学会有效交流、提高社会与职场纵横交际沟通能力为重点,正是从这一点上说,职业口才和每个人都有关系,是人生的无价之宝,是影响每一个人事业成功、人际和睦、生活幸福的重要素质,也是每一个人随身携带永不过时的基本功。

4. 综合素质能力与口语方法技巧相结合,以提高人的综合素质和能力为主。口才与做人之间有着极密切的关系,学好口才必须同时学好做人。口才不仅仅是“口”上之才,而且是“耳”才、“眼”才、“脑”才、“心”才。“巧妇难为无米之炊”,口才的基础是人的德识才学,所表达的内容包罗万象,如果只是在技巧上下工夫,而忽略了自身素质的培养和说话知识的积累,只能是舍本逐末,徒有一副空架子,说起话来无非“巧言令色”而已。

2 本书作者来自广西理工学校、广西物资学校、广西石化高级技工学校、广西国际商务职业技术学院、广西工商职业技术学院、广西农业职业技术学院、广西河池职业技术学院、广西银行学校、广西航运学校、广西华侨学校、广西药科学学校、广西工商学校、广西警官学校、广西玉林机电工程学校等十多所职业院校,大多是长期从事中职、高职教育的专家、教授、高级讲师和富有教学实践经验的骨干教师,既有语文教师,又有专业课教师。本书既是作者多年心血的结晶,更是集体劳动和智慧的成果。

本书可作为职业院校职业口才实训教材,亦可作为在职员工岗位培训手册及社会青年自学参考书。

在编写过程中,我们得到了广西劳动和社会保障厅技工教育研究室和有关职业院校的具体指导和大力支持。本书还参考了许多国内外相关的专著、教材和论文等,也吸收了一部分国内外专家、学者的研究成果,引用了一些作者的精辟见解和实例,这些都为本书增辉不少,特此说明,并致谢忱。

在编写过程中,我们按照以人为本、以服务为宗旨、以就业为导向、以提高综合素质和能力为要务的职教理念,主要从构建理论实训一体化语文教学模式和口语与社会、岗位要求相结合这两方面努力,并有所突破和创新,但毕竟属于探索与初创阶段,不完善和疏漏之处在所难免,敬请读者批评指正。

编著者
2007年7月

目 录

第一章 知识是财富 口才是资本	(1)
【导 训】	(1)
第一节 口才是现代社会人人必备之才	(1)
第二节 打造说话高手的绝技	(4)
第三节 职业口才的基本原则	(7)
第四节 职业口才是练出来的	(11)
【案 例】	(11)
【训 练】	(14)
第二章 职业口才基本技能训练	(17)
【导 训】	(17)
第一节 心理训练	(17)
第二节 思维训练	(18)
第三节 思路训练	(19)
第四节 听力训练	(20)
第五节 语音训练	(21)
第六节 朗诵训练	(22)
第七节 应对训练	(23)
第八节 快语训练	(24)
第九节 体态训练	(25)
第十节 综合训练	(26)
【案 例】	(26)
【训 练】	(28)
第三章 社交口才	(30)
【导 训】	(30)
第一节 人际交往的“黄金法则”	(30)
第二节 社交的艺术和技巧	(31)
第三节 语美结得天下客	(31)
第四节 如何与陌生人沟通	(36)

第五节 电话交谈的艺术	(37)
第六节 交际应酬说话技巧	(38)
【案 例】	(39)
【训 练】	(40)
第四章 说服口才	(44)
【导 训】	(44)
第一节 人欲立世,说服不可或缺	(44)
第二节 说服的五大要素	(44)
第三节 提高说服力的窍门	(46)
第四节 说服语言技巧	(49)
【案 例】	(53)
【训 练】	(56)
第五章 批评口才	(58)
【导 训】	(58)
第一节 赞美是生命的阳光,批评是人生的雨露	(58)
第二节 忠言未必逆耳	(60)
第三节 批评的禁忌	(62)
第四节 批评的语言技巧	(63)
【案 例】	(65)
【训 练】	(67)
第六章 询答口才	(69)
【导 训】	(69)
第一节 询问的基本要求	(69)
第二节 询问的语言技巧	(69)
第三节 答问的基本要求	(71)
第四节 答问的语言技巧	(73)
第五节 采访记者提问的语言技巧	(74)
【案 例】	(75)
【训 练】	(78)
第七章 幽默口才	(80)
【导 训】	(80)
第一节 幽默是一种人生态度	(80)
第二节 幽默从哪里来	(80)
第三节 幽默得体原则	(81)

第四节 幽默的语言技巧	(82)
【案 例】	(84)
【训 练】	(85)
第八章 演讲口才	(88)
【导 训】	(88)
第一节 演讲概述	(88)
第二节 演讲语言的技巧	(90)
第三节 即兴演讲	(91)
第四节 演讲中如何应变与控场	(93)
【案 例】	(93)
【训 练】	(97)
第九章 论辩口才	(99)
【导 训】	(99)
第一节 三寸之舌,强于百万之师	(99)
第二节 论辩的特点	(99)
第三节 论辩口才的特色	(100)
第四节 论辩技法	(101)
【案 例】	(102)
【训 练】	(107)
第十章 主持口才	(109)
【导 训】	(109)
第一节 主持概述	(109)
第二节 主持人应具备的素质	(110)
第三节 主持人的口才技巧	(111)
第四节 几种常见的主持	(114)
【案 例】	(118)
【训 练】	(120)
第十一章 求职口才	(123)
【导 训】	(123)
第一节 走上社会第一关	(123)
第二节 “知己知彼,百战不殆”	(124)
第三节 面试心态的调控	(125)
第四节 注意面试礼仪	(127)
第五节 面试中如何推销自己	(128)

第六节 面试如何出奇制胜	(130)
第七节 面试中常见问题的回答技巧	(131)
【案 例】	(132)
【训 练】	(135)
第十二章 职场交际口才	(138)
【导 训】	(138)
第一节 新来到单位时说话的艺术	(138)
第二节 办公室交际谈吐礼仪	(139)
第三节 怎样和上司交流	(142)
第四节 怎样与同事相处	(143)
第五节 职场不败的秘笈	(144)
第六节 九种言行细节破坏同事间关系	(145)
【案 例】	(146)
【训 练】	(148)
第十三章 管理口才	(150)
【导 训】	(150)
第一节 职业口才是最经济最有效的管理手段	(150)
第二节 与下属沟通的艺术	(151)
第三节 管理口才的应用技巧	(152)
【案 例】	(156)
【训 练】	(159)
第十四章 推销口才	(163)
【导 训】	(163)
第一节 推销的实质是说服	(163)
第二节 成功推销的秘诀	(163)
第三节 推销语言的基本要求	(165)
第四节 推销口才的技巧	(166)
第五节 推销口才适宜使用与禁忌的语言	(169)
第六节 对待拒绝的口才技巧	(170)
【案 例】	(173)
【训 练】	(175)
第十五章 柜台口才	(178)
【导 训】	(178)
第一节 柜台语言的特点	(178)

第二节 愿您成为柜台上的能手巧匠	(178)
第三节 柜台语言艺术的基本要求	(180)
第四节 柜台语言的技巧	(181)
【案 例】	(184)
【训 练】	(185)
第十六章 餐旅口才	(188)
【导 训】	(188)
第一节 让顾客宾至如归	(188)
第二节 接待语言技巧	(188)
第三节 导游妙语添游兴	(190)
【案 例】	(196)
【训 练】	(197)
第十七章 谈判口才	(199)
【导 训】	(199)
第一节 世界就是一张谈判台	(199)
第二节 成功谈判“二十计”	(199)
第三节 谈判语言技巧	(202)
第四节 商贸谈判的语言艺术	(203)
【案 例】	(205)
【训 练】	(207)
第十八章 涉外口才	(209)
【导 训】	(209)
第一节 涉外礼仪	(209)
第二节 涉外语言的基本要求	(211)
第三节 涉外语言的基本技巧	(212)
第四节 微妙含蓄的外交辞令	(213)
【案 例】	(214)
【训 练】	(217)
附录一 普通话实训	(220)
附录二 职业口才技能综合考核方案	(234)
主要参考文献	(239)

第一章 知识是财富 口才是资本

【导 训】

第一节 口才是现代社会人人必备之才

口才是指人的口头表达能力,是人们善于用口语准确、生动、贴切地表达自己思想感情的一种能力。在人们诸多的能力和才干中,口才是最基本、最主要、最实用的才能,也是一种必备的才能。

20 世纪时,美国人把“舌头、原子弹和美元”作为三大武器,到了 21 世纪,美国人又把“舌头、电脑和美元”誉为新的三大战略武器。从中我们就可以看出口才是多么的重要。确实,语言是人类思维和表达的工具,是人与人之间达成相互理解和感情交流的必要手段,语言能力是人们最重要的一种交际能力。

列宁说:“语言是人类最重要的交际工具。”

孔子说:“一言可以兴邦,一言可以丧邦。”

我国南朝时的文学理论家刘勰在《文心雕龙》中指出:“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万雄师。”

富兰克林说:“说话和事业的进展有很大的关系,是一个人力量的主要体现。你如出言不逊,跟别人争辩,那么你将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的助力。”

历史上许多名人、伟人正是凭借着杰出的口才成就了他们的事业。春秋战国时的苏秦,以辩才名震天下,游说各国,佩戴六国相印;三国时的诸葛孔明,到东吴舌战群儒,说服孙权联合抗曹,终致三国鼎立;美国人林肯,以真诚、犀利、充满激情的演讲征服了万千听众,登上总统宝座……这样的事例举不胜举。在现代社会中,随着人们交流的日益频繁与密切,口才越来越显示出它不可替代的巨大作用。

一、口才是展示完美形象的名片

现代社会的基本特征之一是开放。社会越开放,交流越频繁,竞争越激烈,对人才的交际能力和表达能力的要求也就越高。在开放的社会中,人们更追求个性的表达。而口才就成了衡量一个人才的标准,更成为了展示一个人个性魅力、综合素质的大舞台。

口才是素质的集中体现。“闻一言而知贤愚”,口头交际是最直接、最及时、最省事、最经济、最有效地了解人的志趣才能的“窗口”。在口头交际中,人的才、学、胆、识等,都能显示出来。

当你在社交场合时,如果做到应付自如、谈笑风生、幽默风趣,你一定会成为众星捧月的耀眼人物;

当你在求职应聘时,如果做到相时而动、言必切中、用语得体、谈吐文明,你一定会获得用人单位的青睐;

当你在紧张激烈的商业谈判中,能用严密周详的说明、机敏有力的回驳、进退有度的表述与对方洽谈,成功已离你越来越近;

当你向意中人表白时,能用情意绵绵的话语、真诚热烈的感情、坚定有力的誓言,你必能赢得水晶之恋;

当你在娱乐晚会上,做到出口成章、妙语连珠,你一定会赢得满堂喝彩、交口称赞!

当你的口才在你的生活、学习、工作中充分展示出来,你就在众人面前塑造了完美的形象。

“话如其人”,口才是展示自己完美形象的名片!

二、口才是创造机遇的敲门砖

口才,不仅是人们运用语言的一种本能,也是现实社会生活的需要,还是谋职成功的金钥匙。口才,既是心智才气最生动的角逐、人格修养最彻底的较量,又是人的思想和观点最集中的体现、文化底蕴和知识积累的重要检测。因此,口才是能力的一种标志,口才是人才的一种标志。

有一个戴尔·卡耐基说的故事广为流传:在费城的大街上,常踟躅着一个衣服破旧的失业青年,不论是清晨或者夜晚,他总是惹人注目地经过,据说他想找一个职业!有一天,他突然闯进了该城著名巨贾鲍尔·吉勃斯先生的办公室,请求主人牺牲一分钟时间接见他,容许他讲一两句话。也许是好奇,吉勃斯先生竟答应与他一谈。原想与他说一两句话,可是说了一个多小时还没有停止。结果呢?吉勃斯先生立刻打电话给著名的金融家泰勒先生,向他推荐这位青年。最后这个青年获得了一个优越的职位。这个青年之所以获得成功,就在于他过人的口才给吉勃斯先生留下了良好印象。他的口才给自己创造了就业的机遇。

口才,是知识的标志,是能力的表现,是事业成功的阶梯。有时口才甚至能决定一个人的命运,所以孔子说:“言以足志,文以足言。不言,谁知其志?”

中央电视台“东方时空”栏目曾做了一个“杨利伟怎样成为我国进入太空第一人”的节目,被采访的航天局领导说了三个原因:一是杨利伟在五年多的集训期间,训练成绩一直名列前茅;二是杨利伟处理突发事件的能力特别强,在担任强击机飞行员时曾多次化解飞行险情;三是他的心理素质好,口头表达能力强,说话不慌不忙,条理清晰,逻辑性强。有以上三个优势,杨利伟最终通过了1600人→300人→14人→3人的淘汰考验。

航天局领导还透露了这样一个细节:在最终确定三人中谁为首飞候选人时,三个人各方面都很优秀,难分高下,只是考虑到作为我国第一个进入太空的宇航员,将要面对全世界的瞩目,接受新闻媒体的采访,还将进行巡回演讲,最后才决定让口才好的杨利伟首飞。因此,当口头表达能力作为选择的一个重要依据时,天平就偏向于杨利伟,使他从三名候选人中脱颖而出,成了全球瞩目的“中国进入太空第一人”。

三、口才是营造和谐人际关系的润滑剂

俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”请看下面的例子：

一次，一个司机开着一辆崭新的别克轿车到加油站加油，加油员给他加了个满满当当，一下子加了65.80升。司机一看表急得直嚷嚷：“你们的加油机肯定有问题，我这油箱只有60升的容量，怎么加了65.80升？我要告你们！”加油员一听立即找出质量技术监督局出具的检定书说：“你乱说，这才检定几天的加油机怎么会有问题？”两个人一个拿着汽车说明书，一个拿着加油机检定书互不相让，争得脸红耳赤。

这时计量员拿了一瓶可乐解释说：“师傅，您看这瓶上标明的是500毫升，您再看这瓶里还有这么大一截空隙呢，如果要装满它是不是还需要一些汽水才行？这截空隙叫安全空间。这是给汽水留了一定的可膨胀的空间。汽油也是一样，受热膨胀更明显，油箱也要留有一定的安全空间。所以说汽车油箱标志的安全容量要比实际容量小。”

计量员话锋一转，又接着说：“我们中国石化加油站绝对不会发生克扣顾客数量的事，您看我们的加油机又刚刚经过检定，计量绝对正常。如果您怀疑也可向质量技术监督局举报，这是电话号码。如果检测结果加油机的计量正常，检定费用就得您自己出了。”司机恍然大悟，和颜悦色地说：“他要早解释清楚我们也不会吵了嘛，你不说我还真不明白这个理儿。”

正确运用口才才能拉近彼此之间的距离，能化解彼此之间的矛盾，避免纠纷的产生，营造和谐的人际关系。

四、口才是事业成功的基石

美国人类行为研究者汤姆斯指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。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。”

美国口才教育专家戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，15%取决于知识和技术，85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”

口才，是知识的标志，是能力的表现，是事业成功的阶梯。从某种意义上说，有时口才甚至决定一个人的命运。现代社会是一个竞争与合作的社会，有的人在合作中成功，有的人在竞争中败北，其中奥妙何在？生活中常有“生死荣辱系于一言”之说，政治场上有“一言定升迁”之说，文化界有“破题之语”、“点睛之笔”之说，生意场上有“金口玉言”之说。可见，在现代社会交际中，是否能“言”，是否会“说”，以及与言谈交际相关知识能力的多寡，实在影响着一个人的成功和失败。诚然，事物都是辩证的，“口才”好，并非就一切都好，应当说素质实力是成功的根本，而建立在这一基础上的出色“口才”，将使你的成功如虎添翼。

孔子运用口语艺术开展教育，晏子出使口才不凡，张仪四处游说建功立业，范雎说秦王，触龙说赵太后，蔺相如完璧归赵，诸葛亮舌战群儒……到了近代和现代，更是出现了梁启超、孙中山、鲁迅、毛泽东、周恩来、闻一多等许多能言善讲的大师巨擘。他们凭借口才

在推动中国历史前进的政治斗争中都起到了不可磨灭的作用。另一方面,一生失败于口才的人颇多,日本前首相森喜朗的被迫辞职不可否认与他多次在公开场合的失言有关。可见口才是人们驾驭生活、改善人生、追求事业成功的一个举足轻重的条件,也是人们职业生涯中必备的基本素质。

第二节 打造说话高手的绝技

一、言之有礼

我国素称礼仪之邦,古往今来,和气待人,和颜悦色,被视为一种美德。《礼记·仪礼·少礼》中说:“言语之美,穆穆皇皇。”“穆穆”是恭敬的意思,“皇皇”是指正大。汉代刘向在《说苑》中说:“辞不可不修,说不可不善。”言之有礼,就是说我们在与别人交谈的过程中,礼貌要周到,态度要诚恳,言辞要文明。

1. **言辞文明,切忌粗俗。**话如其人,一个人的语言体现了他的道德修养、品质个性。因此,为了在众人面前树立良好形象,我们说话必须文明高雅,礼貌友好。融洽友好的气氛是谈话得以顺利进行的重要条件,而语言表达文明礼貌、分寸得当,是营造融洽气氛的重要条件。要注意做到:

多说礼貌用语。“你好”、“谢谢”、“打搅了”、“承蒙关照,谢谢”、“拜托您了”……这些礼貌用语将成为沟通谈话者双方的桥梁。

杜绝粗话脏话。骂人的话、带“色”的话、粗俗的话等,不要出现在交谈当中。

杜绝挖苦揭短。挖苦揭短是人际关系之大忌,不但容易造成矛盾纠纷,而且是自贬形象。

语气亲切,语调柔和,说话自然。这不但是礼貌的表现,也使谈话对方感到愉悦,容易接受你的观点,使你的说话更具感染力和征服力,达到很好的交流效果。

2. **真诚谦逊,切忌张狂。**拉里·金是美国著名的电视节目主持人,曾多次获奖,被国际广播电视协会评为最佳节目主持人。他总结出成功的谈话的四条基本原则中第一条就是“真诚”。日本松下公司创始人松下幸之助在总结他成功推销产品的经验时,也把“以诚待人”放在了首位。确实,真诚能拉近彼此之间的感情距离,赢得信任,为进一步的沟通奠定基础。所以,我们在与别人交流谈话时,要真诚,要真心实意,讲真话,讲实话,这既是对对方的尊重,也是交流合作成功的基础。假话、大话、空话也许能蒙蔽一时,但绝对长久不了。

富兰克林说:“在谈话的时候,即使是自己确信无疑的事情也应该采用谦虚的态度表现出来,傲慢的词语最容易遭到别人的攻击,傲慢的词语除了树敌之外没有任何好处。”谈话的目的是为了交流思想,交换信息,增进感情,因此谈话的态度很重要。如果你讲话时过于自信,态度武断,妄自尊大,目中无人,趾高气扬,咄咄逼人,高高在上,盛气凌人,听不进不同意见,那么别人就不会与你推心置腹讲真话,你也会失去真正的朋友。

3. 多说好话,切忌刁难。俗话说:“话好也值钱,义好水也甜。”从心理学的角度看,人人需要赞美,犹如种子需要阳光,因为赞美满足了人渴望得到尊重的需要。赞美是人际关系中的一种润滑剂,是现代社会沟通感情、赢得理解信任的方式,它能使人融洽地进入一个沟通的频道,使自己在人际关系处理方面达到事半功倍的效果。如果说话冷酷淡漠,故意刁难,语中带刺,讽刺挖苦,落井下石,必然拒人于千里之外,轻则话不投机半句多,重则矛盾激化起纠纷。

赞美别人的原则:一是赞美要有根据,才能让人信服。如果凭空捏造就会让人怀疑你的诚意与动机。二是赞美要适度,恰到好处。正如一个气球,吹得太小不好看,吹得太大容易爆炸。三是赞美要有新意。正如海鲜大餐吃得过多也会发腻一样,好话重复多次也会平淡无味,令人心烦。四是赞美要因人而异。有的人喜欢委婉含蓄,有的人喜欢直露明白,要根据每个人的个性差异采用不同的赞美方式。

赞美别人要讲究方法和技巧:

陌生人赞印象,老熟人赞变化。初次见面,印象最重要,要多赞美对方过去的成就和行为;老朋友交流,要多赞美现在的变化。

“好”字当头,“是”字应对,“对”字作答。赞美对方的家乡,认同对方的爱好,肯定对方的表态,夸奖对方的选择……最后再表明自己的立场。

赞美不光是说好话、表扬的话,问候、商量、关心、敬重的口吻同样是赞美。

二、言之有情

“如果大家问我有多少财产,那么我告诉大家,我有一位妻子和三个女儿,都是无价之宝。此外还有一个租来的办公室,室内有桌子一张、椅子三把,墙角还有大书架一个,架子上的书值得每人一读。我本人又穷又瘦,脸很长。我实在没有什么可依靠的,我惟一依靠的是你们!……”这是美国总统林肯当年的竞选演说词,凭着这质朴的语言和真挚的情感,他击败了当年的强劲对手道格拉斯。道格拉斯至今还不明白,林肯坐着一辆耕田用的马车去选民中演讲,自己坐着精心准备的专列去竞选,并在车后边安装了一门礼炮,所到之处,都要鸣礼炮32响,却让林肯这穷小子当选了美国总统。其实,林肯获胜的关键就在于语言的魅力。语言不在乎多华美,而在于是否能说服人打动人。人都是感情动物,只要你能引起他感情上的共鸣,就能得到他的认同与信任。

三、言之有文

孔子说:“言之无文,行而不远。”说的是语言如果没有文采,流传不会广泛久远。所以一个人说话除了要有实际内容、真情实感之外,还要注意说话的方式、词语的运用、说话的逻辑、说话的语气等,要把话说得准确、流畅、生动、精彩,才能取得好的说话效果。注意以下几点:

1. 遣词造句的准确生动。一是用词适当得体,准确表情达意;二是句式完整多样,陈述句、疑问句、感叹句等交错运用;三是恰当运用成语、俗语、术语乃至方言,增加语言的鲜活度。

2. **表达方式的综合运用。**在说话过程中,可以根据需要综合运用叙述、描绘、抒情、议论、说明等多种表达方式,增强表达效果。

3. **修辞方法的灵活使用。**比喻、夸张、引用、对偶、双关、谐音、排比、顶真等修辞方法使你的说话更形象生动、文辞优美。

4. **逻辑结构的严密有力。**一是要做到语意完整;二是要做到层次分明;三是要做到衔接自然;四是要做到内在联系紧密。

5. **语气语调的抑扬顿挫。**说话的效果不仅取决于说什么,还取决于怎么说。因此,要做到吐字清晰,语速适中,语调恰当,节奏富于变化,通过抑扬顿挫的语气语调把喜怒哀乐表达出来。

四、言之有物

说话是为了传播信息、交流感情,因此说话要言之有物,有实实在在的内容,那种华而不实、空洞无物的夸夸其谈、油嘴滑舌、哗众取宠、强词夺理、谎言狡辩不是真正的口才。什么是真正的口才呢?带领复旦大学取得1995年国际华语大专辩论赛冠军的俞吾金教授说:“我觉得一个人具有口才,从外在形式看有一口流利而又符合逻辑且生动形象的话语,但从深层次看,应该具有广博的知识和驾驭这些知识的能力。”这句话一语中的,说明开启口才之门的钥匙只有一把,就是必须具备广博的知识。要做到言之有物,一要加强学习,强闻博记,积累丰富多彩的素材,做到厚积薄发;二要培养敏锐的观察力,做生活的有心人,世事洞明皆学问;三要在说话中引用相关事例,用事实说明问题;四要用自身经历增强说服力。

五、言之有形

说话要取得好效果,除了嘴巴的有声语言外,还要注意运用无声的“体态语”。体态语是辅助有声语言进行有效交际的重要手段,包括表情、眼神、手势及人体各部位在传情达意时的姿态动作。在人际交往中,语言传达的信息只是一小部分,而非语言因素传达的信息占很大比重。优美的体态语具有审美价值,可以吸引注意力,提高说话效果。体态语主要是指表情、眼神、首语、手势。

1. **表情。**在说话时,要结合所讲内容通过脸上的肌肉运动把喜怒哀乐表现出来。但在运用表情时要注意:一要真诚,忌矫饰;二要灵敏,忌呆滞;三要鲜明,忌晦涩;四要适度,忌夸张;五要丰富,忌单调。

2. **眼神。**“眼睛是心灵的窗户”,透过眼神就能体察到一个人的内心世界,就能体会到说话人的态度与感情。例如目光闪烁,会让人觉得你故弄玄虚;目光游移,会使人觉得你意马心猿;眼睛眨个不停,会使人觉得你言不由衷。

3. **首语。**所谓首语就是通过头部活动传递信息,它包括点头、摇头、侧头、昂头、低头等。点头可以表明同意、致意、肯定、承认、赞同、感谢、应允、满意,也可以表示理解、顺从等意思。摇头表示不满、怀疑、反对、否定、拒绝、不同意、不理解、无可奈何等。歪头(侧头)可表示思考、天真等。昂头可以用来表示充满信心、胜利在握、目中无人、骄傲自满等,头一直向后仰,还表示陶醉。低头表示的情绪有顺从、听话、委屈,也可以表示另有想