

为人处世基本心态系列丛书

陈佩雄/编著

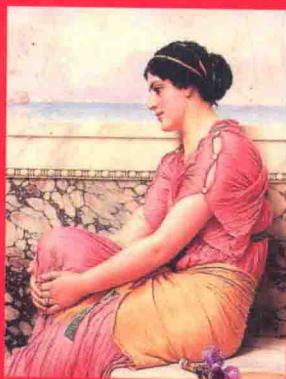
学会说话 懂得礼仪

良好的口才是人际交往的法宝

神奇的语言、高尚的举止助你步入成功的殿堂

Xuehui Shuohua Dongde Liyi

说话，不仅是一种生理功能，更是一种能力。试看会说话的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然片言只语，一字千金，也能绕梁三日。一句话可以化敌为友，引发一场争论甚至导致一场战争；一句可能化敌为友，冰释前化干戈为玉帛。



说不同的话，目的在于打动人心，有礼貌地利用语言的技巧，言出必行，严守做人的法则，理解别人，尊重别人。俗话说：言为心声，语言表达能力的高低从某种意义上说，也是其敏锐思维的反映。只有掌握了说话的技巧，才能达到成功的彼岸。

吉林音像出版社
吉林文史出版社

为人处世基本心态系列丛书

陈佩雄/编著

学会说话 懂得礼仪

江苏工业学院图书馆

良好的口才 是人际交往的法宝

神奇的语言、高尚的举止助你步入成功的殿堂

Xuehui Shuohua Dongde Liyi

说话，不仅是一种生理功能，更是一种能力。试看会说话的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然片言只语，一字千金，也能绕梁三日。一句话可以化敌为友，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可能化敌为友，冰释前嫌，化干戈为玉帛。



说不同的话，目的在于打动人心，有礼貌地利用语言的技巧，言出必行，严守做人的法则，理解别人，尊重别人。俗话说：言为心声，语言表达能力的高低从某种意义上说，也是其敏锐思维的反映。只有掌握了说话的技巧，才能达到成功的彼岸。

吉林音像出版社
吉林文史出版社

责任编辑:陈佩雄

封面设计:胡 艺

为人处世基本心态系列丛书

编	著:史荣新
出	版:吉林音像出版社 吉林文史出版社
发	行:全国新华书店
印	刷:北京通县施园印刷厂
开	本:880×1230 1/32 开
印	张:12 印
字	数:200 千字
版	次:2006 年 4 月第 1 版
印	次:2006 年 4 月第 1 次印刷
印	数:1-1000 册
书	号:ISBN 7-80702-285-X

总定价:398.00 元

本册定价:39.80 元

前言

当今社会，竞争越来越激烈，生活在这个社会里，和各种人打交道成为人们走向社会和职场的必经之路，要做的好，你必须学会更多必备的本领和知识。

社会交往活动最重要的工具是语言，只有很好地运用语言，社交活动才能顺利地进行。一个人即使是满腹经纶，但是却木讷寡言，可谓“茶壶里的饺子——有货倒不出来”，这样的人是极不容易在社会中存在和发展的。有好的口才，就是在各种口语交际实践活动中，学会运用准确、得体、恰当、有力、生动、巧妙、有效的语言，达到特定的交际目的，取得圆满的交际效果，这已经是现代人所必须具备的能力之一。学会说话，实际上是学习一门综合性的学问，是一门艺术。

礼仪，顾名思义即礼节和仪容。中国是一个拥有五千年悠久文明传统的礼仪之邦，礼仪的内涵极为广泛，它渗透于人们生活的方方面面。现代社会文明程度的提高，促进了人的素质的提高，对礼仪文化也就更重视。学习现代社交礼仪能够帮助你顺利地走向社会，走向世界，能够更好地树立起自身的形象，在与人交往中给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好印象。在市场经济的氛围下，了解学习社交礼仪的知识，能够帮助自己顺利走向市场、立足市场，实现有礼有节的交往，创造“人和”的境界。

优秀的口才和全面的礼仪知识不是与生俱来的，它依赖于我们每个人后天的刻苦学习和锻炼。本书从理论和实际两个方面，向读者广泛介绍了学会说话，懂得礼仪的方式方法，希望通过我们的努力，能够给有志于提高和强化自己社交和职业修养的读者以帮助。

目 录

上篇：学会说话

第一章 学会说话的基础训练	(3)
一、想开口先克服畏惧	(5)
二、把话说明白最重要	(7)
三、简洁简单最利沟通	(8)
四、多加留意语言忌讳	(10)
五、多动脑子出奇制胜	(13)
六、学会说话关键在练	(15)
七、前人经验时常借鉴	(17)
第二章 学会机智地说话	(31)
一、如何假装糊涂	(33)
二、如何棉里藏针	(34)
三、如何巧用幽默	(37)
四、如何将错就错	(39)
五、如何一语双关	(40)
六、如何机巧应答	(42)
七、如何回环曲折	(43)



八、如何灵巧仿接	(44)
九、如何正话反说	(46)
十、如何出其不意	(48)
十一、如何模糊应对	(49)
十二、如何旁敲侧击	(51)
十三、如何移花接木	(53)
十四、如何巧妙周旋	(55)
第三章 学会幽默地说话	(59)
一、幽默语言有神奇功效	(61)
1. 让你更受欢迎	(62)
2. 有助领悟哲理	(62)
3. 融洽活跃气氛	(63)
4. 练达乐观人生	(63)
5. 充分发挥想象	(64)
6. 提高生活智慧	(64)
7. 训练观察敏锐	(65)
二、如何让自己说话幽默	(66)
1. 自相矛盾法	(66)
2. 说话兜圈子	(67)
3. 词义转移法	(68)
4. 期待转移法	(70)
5. 不懂装懂论	(72)
6. 颠倒顺序法	(74)
7. 巧合妙用法	(75)
8. 打诨逗趣法	(77)
9. 拆字变换法	(77)
10. 拆词混合法	(78)
11. 联想衍义法	(79)
12. 巧钻空子法	(80)

13. 故作精细法	(81)
14. 逐层展开法	(82)
15. 正反对照法	(84)
第四章 学会诡辩地说话	(87)
1. 喻仿法	(89)
2. 顺推法	(91)
3. 矛盾法	(94)
4. 诘难法	(96)
5. 经典论辩法	(98)
6. 投石问路法	(99)
7. 求同存异法	(99)
8. 正反论辩法	(99)
9. 侧面论证法	(99)
10. 外力借助法	(100)
11. 反向思维法	(100)
12. “扩大范围”法	(100)
13. “转移目标”法	(101)
14. 不言而喻法	(101)
15. 以谬治谬法	(102)
16. “众所皆知”法	(102)
17. 步步为营法	(102)
18. 有理有节法	(103)
19. 应答完满法	(103)
20. 守中有攻法	(104)
21. 暗渡陈仓法	(105)
22. 巧借谐音法	(105)
23. 趣解词语法	(106)
24. 刚言震慑法	(106)
25. 化解攻势法	(106)



懂得礼仪

26. 固守底线法	(107)
27. 假设论辩法	(108)
28. 心平气和法	(108)
29. 晓以大度法	(108)
30. 言而有信法	(108)
31. 反复强调法	(109)
32. 心理战术法	(109)
33. 救急自保法	(109)
34. 义正辞严法	(111)
35. 心照不宣法	(111)
36. 同点论辩法	(111)
37. 交替掩护法	(112)
38. 偷换概念法	(112)
39. 偷换论题法	(112)
40. 捏造论据法	(113)
41. 循环论证法	(113)
42. 常情说理法	(114)
43. 旁敲侧击法	(114)
44. 反守为攻法	(115)
45. 脑筋急转法	(115)
46. 巧设圈套法	(116)
47. 逆境摆脱法	(116)
48. 机械类比法	(116)
49. 请君入瓮法	(117)
50. 归谬论辩法	(117)
51. 自相矛盾法	(117)
52. 利用矛盾法	(117)
53. 借题发挥法	(118)
54. 欲擒故纵法	(118)

55. 以退为进法	(118)
56. 高明赞美法	(118)
57. 提问答辩法	(118)
58. 以偏概全法	(119)
59. 强词夺理法	(119)
60. 假戏真做法	(119)
61. 瞒天过海法	(120)
62. 一语双关法	(120)
63. 模棱两可法	(120)
64. 釜底抽薪法	(120)
65. 先虚后实法	(121)
66. 扬长避短法	(121)
67. 绵里藏针法	(121)
68. 声东击西法	(121)
69. 偷换概念法	(121)
70. 难言暗示法	(122)
71. 人身攻击法	(122)
72. 击中要害法	(123)
73. 以退为进法	(123)
74. 权衡利弊法	(124)
75. 含蓄讽谕法	(124)
76. 挑拨离间法	(124)
77. 顺水推舟法	(124)
78. 对比论辩法	(125)
79. 转移视线法	(125)
80. 由小到大法	(125)
81. 歪引论辩法	(125)
82. 戏谑反击法	(125)
83. 故事暗示法	(126)



懂得礼仪

84. 同构意悖法	(126)
85. 移动换位法	(126)
86. 假痴不癫法	(126)
87. 出其不意法	(126)
88. 攻子之盾法	(127)
89. 还治其身法	(127)

下篇：懂得礼仪

第一章 了解衣装打扮原则	(131)
一、装扮原则	(133)
鞋、帽与服装的搭配	(136)
画龙点睛的配饰	(141)
服饰应和实际生活配合：	(146)
式样、质料及颜色的选择：	(147)
“以最少的服装来发挥最大的效果”：	(147)
服饰检查要点：	(147)
化妆的艺术	(148)
二、第三产业人员的服饰礼仪	(150)
穿着正装	(151)
便装的穿着	(157)
饰品的佩带	(163)
常规用品的使用	(166)
三、企业人的仪容仪态	(171)
日常仪容	(172)
日常仪态	(172)
其他仪态	(175)
四、第三产业人员的妆容礼仪	(176)
面部修饰	(177)

发部修饰	(183)
肢体修饰	(189)
化妆	(194)
第二章 了解娱乐宴饮礼仪	(199)
一、宴请礼仪	(201)
二、赴宴礼仪	(204)
回复邀请	(204)
接受邀请示例	(205)
不可空手赴会	(206)
出席宴会时应注意	(208)
三、中餐礼仪	(210)
四、西餐礼仪	(213)
五、饮茶、酒、咖啡礼仪	(220)
饮茶须知	(220)
饮酒礼仪	(222)
如何体验咖啡“味道好极了”的感觉	(224)
吃水果礼仪	(225)
六、舞会礼仪	(227)
主人应注意的礼仪	(227)
开舞的礼仪	(227)
邀请共舞的礼仪	(228)
伴舞的礼仪	(228)
七、歌剧及音乐欣赏礼仪	(229)
八、艺术欣赏礼仪	(230)
九、电影欣赏礼仪	(231)
十、旅游投宿礼仪	(232)
十一、庆典仪式中的礼仪	(234)
开业典礼	(234)
剪彩仪式	(236)



懂得礼仪

展销会中的基本礼仪	(238)
重大节日商业活动的礼仪	(239)
第三章 了解商业服务礼仪	(241)
一、商业服务基本规则	(244)
良好心态基础	(244)
第一印象的重要性	(250)
亲和力的重要性	(258)
坚持到最后环节	(263)
抵抗干扰	(269)
二、商业服务礼仪	(278)
柜台服务	(279)
商品展示	(286)
商品导购	(288)
三、宾馆服务礼仪	(297)
前厅服务	(298)
客房服务	(309)
餐饮服务	(314)
其他服务	(321)
四、第三产业人员的仪态	(327)
表情	(328)
站姿	(335)
行姿	(341)
蹲姿	(353)
坐姿	(357)
手势	(364)

上篇：

学会说话

语言是思想的外化，是必不可少的交际工具。我们要在这个世界上生活，要建设和发展，没有一天能离得开语言。它是拉近人与人关系的最有效的沟通形式，越是能办事、越是办事多的人，说话肯定越多。勇于说话无疑是一种积极的人生状态，这也是不争的事实。然而，说什么？怎么说？什么话能说？什么话不能说？诸如这些，都应该有个“讲究”。只是勇于说话还不行，还必须会说话。要想达到与人交谈通畅顺利，就不仅需要高度的智慧，而且要有极高的技巧。人人都知道说话是门艺术，但真正掌握它又是多么不容易。有人平常言语不多，但每一句话说出来都能掷地有声；有的人说了一辈子话，到该说话的时候却不知道应该怎样说话。究其原因，都是对说话方式、说话艺术修养的关注与理解不同所致。我们需要学习的，是在恰当的时机对恰当的人说恰当的话。

第一章

学会说话的基础训练

生活中，有许多人在一些小场面运用语言的能力较强，一旦到大场面就会畏惧，影响了自己的形象。我们应该相信，世界上有许多著名的演讲家、雄辩家，他们也都曾经有过畏惧，只是，他们敢于同失败作斗争而已。

一、想开口先克服畏惧

英国的现实主义戏剧家肖伯纳以幽默的演讲才能著称于世。可能很少有人知道，他20岁初到伦敦时，却羞于见人，胆子非常小。若有人请他去作客，他总是忐忑不安地先在人家门前徘徊多时，而不敢直接按门铃。有一次，一位朋友邀他参加学术者学会的辩论会。在会上他怀着一颗非常紧张的心站起来，做了有生以来的第一次演讲。当他讲完时，受到了别人的讥笑，他觉得自己充当了一个十足的傻瓜，蒙受了莫大的耻辱，但他并没有灰心。此后，他每星期都当众演说，人们在市场、学校、公园、码头……在挤满三四千听众的大厅或只有寥寥几人的地下室，都能经常看到他在慷慨陈词。有人曾做过统计，在12年中，他的演讲竟达1000多次。

正像肖伯纳参加学术者学会的辩论会做第一次演讲一样，畏惧，怯场是初次登台前的普遍现象。甚至许多大演说家的第一次讲演也并不都是尽如人意，甚至还出现十分难堪困惑的场面。国际工人运动杰出的女活动家蔡特金第一次演讲时，虽然早就做过细致准备，可一登台，“预计的话一下子从脑子里全溜掉了，大脑出现了空白”。英迪拉·甘地夫人初次登台时，吓得连一点声音也发不出来，讲了些什么自己也不清楚，只听得一个听众在说：“她不是在讲话，而是在哭叫。”她在一场哄堂大笑之中结束