

超简单、超高效、超实用的口才锻炼读本



每天10分钟 学会有效沟通

★这样说话才能打动人★

谭慧◎著

帮你突破说话技巧，提高人际交往能力，形成最有效沟通

石油工业出版社

超简单、超高效、超实用的口才锻炼读本

每天10分钟 学会有效沟通

☆ 这样说话才能打动人 ☆

石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

每天 10 分钟学会有效沟通 / 谭慧著 .
北京: 石油工业出版社, 2014.5
ISBN 978-7-5183-0002-0

I . 每…
II . 谭…
III . 口才学 - 通俗读物
IV . H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 024069 号

每天 10 分钟学会有效沟通

谭慧 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
编辑部: (010) 64523616 64523611
营销部: (010) 64523623 64523603

经 销: 全国新华书店
印 刷: 北京晨旭印刷厂

2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷
710×1000 毫米 开本: 1/16 印张: 13
字数: 200 千字

定价: 29.80 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

|前言|

成功学大师戴尔·卡耐基说，一个人的成功，约有 15% 取决于自身掌握的知识和技能，85% 则取决于沟通能力——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。

良好的口才有益于我们的学习、生活与工作。比如，要想谋得一份理想的工作，首先要与面试官进行沟通，通过良好的口才展现自己的魅力，博得面试官的青睐；要想在谈判中赢得胜利，口才是不可缺少的一件利器；要想较好地完成任务，就需要与团队进行高效能的沟通……在这个高速发展、充满“软性”竞争的时代，良好的口才能为你的成功添砖加瓦。

那么如何拥有良好的口才呢？口才并不是一种天赋的才能，它需要通过有效的学习获得。古今中外许多能言善辩的演讲家、雄辩家，他们的口才训练方法是值得借鉴的。例如，美国前总统林肯为了练就好口才，到法院去听律师们的辩护，看他们如何论辩、如何做手势，他一边倾听，一边模仿，还曾对着树桩、成行的玉米练习。再如，日本前首相田中角荣，少年时患有口吃，但他并未被困难吓倒。为了克服口吃，练就好口才，他反复朗诵课文，为了使发音准确，他总是对着镜子纠正自己的嘴形和舌根的位置……

当然，在这个高速发展的时代，让疲于工作的人花大量时间训练口才并不现实。本书正是立足于现代人的需求，对练就好口才的技巧进行了总结，读者每天只需花 10 分钟，日积月累，就能发生质的飞跃。概括起来，本书具有如下两大特色：

首先，本书涉及内容系统全面。从如何战胜恐惧，如何把握道歉、批评、说服、调解、赞美等分寸，如何巧妙地用语言化解危机，到求职面



试、求人办事、与客户沟通、谈判、辩论、演讲等，对不同场景下的口才技巧都进行了详细的分析、归纳。

其次，本书内容板块设置形式灵活、实用性强。本书将每一个口才知识设定为10分钟课程，包括1分钟问题导入，让读者能够联系现实生活中遇到的问题进行思考并迅速进入学习状态；2分钟案例阅读，让读者回归说话现场；3分钟犀利点评，为读者指点迷津、解决问题；4分钟静心铭记，为读者提供实际操作指南。

人的一生有许多时间都在进行社交，语言交流时刻伴随着我们。希望本书能给那些有志于提高口才的人以指导，帮助他们迅速掌握说话的技巧，开拓一片广阔的天地，最终走向成功。

| 目录 |

第一章	开口有道——说话的禁忌和原则	
	谈话不是唱独角戏	002
	不要让歧义坏了大事	003
	说话要看人下菜碟	005
第二章	内外兼修——临场发言不再恐惧	
	克服恐惧有方法	008
	抛弃自卑心理	009
	巧用暗示出奇效	011
	轻松的氛围助你挥洒自如	012
第三章	勤于修炼——打造受人欢迎的声音	
	吐字清晰才动听	015
	抑扬顿挫的语调吸引人	016
	甜美的声音有“杀伤力”	018
	音量适中更受欢迎	019
第四章	全身协作——让语言更具感染力	
	巧用眼神表心意	022
	手势恰当抒情感	024
	身体语言有魔力	026
第五章	修辞妙用——语言魅力四射的法宝	
	巧用比喻让对方印象深刻	029



学会有效沟通

	妙用双关，言此意彼	030
	夸大其辞，增强嘲讽	032
第六章	适时沉默——无声胜有声的艺术	
	沉默是最有力的回击	035
	沉默是宽容之下的严厉批评	036
	沉默是最强烈的情感表达	038
第七章	轻重有度——让人欣然接受批评的口才艺术	
	尖锐批评不如旁敲侧击	041
	批评的话要点到为止	042
	私下指出别人的缺点或过错	044
第八章	讲究方圆——赢得他人好感的口才艺术	
	委婉暗示别人的错误	047
	表达不满时别发怒	048
第九章	洞悉禁忌——开玩笑不伤人的口才艺术	
	开玩笑不能伤自尊	051
	开玩笑要因地制宜	052
	别拿别人的隐私开玩笑	054
第十章	机智圆场——调解纠纷的口才艺术	
	适当抬高一方有利于化解矛盾	057
	设法让双方的观点都正确	058
	把严重的问题淡化	060
第十一章	巧用幽默——增添生活趣味的口才艺术	
	言语诙谐，加深感情	063
	幽默作答，平息怒气	064
	巧用停顿，意趣迸发	066

第十二章 赞美有方——让甜言蜜语深入人心的口才艺术	
巧借他人把赞美送出去	069
赞美的话要说得具体而准确	070
别出新意的赞美让人受用万分	072
第十三章 学会拒绝——拒人而不伤感情的口才艺术	
委婉拒绝，把“不”说得悦耳	075
诉苦诉难，博得他人理解	077
拒绝人的同时指一条新出路	078
第十四章 诚恳道歉——赢得别人谅解的口才艺术	
态度诚恳才能换来原谅	082
与众不同的道歉更容易让人接受	083
巧借他人之口说出歉意	085
第十五章 细心倾听——会听胜过会说的必修艺术	
倾听是最好的恭维	088
有效聆听促进成交	089
善于聆听赢得好人缘	091
第十六章 开场不凡——初次见面时的口才艺术	
谈论对方感兴趣的话题	094
第一次约会说话要收敛	095
第十七章 婉转开合——赢得领导青睐的口才艺术	
被批评后辩解要委婉	099
汇报工作要简洁明了有重点	100
顾全领导面子，领导才可能听你的	102
第十八章 恩威并施——获得下属拥戴的口才艺术	
用建议代替命令	105

批评之前先赞扬	106
权衡利弊平息下属怒气	108
第十九章 左右逢源——打造和谐同事关系的口才艺术	
同事的“短”揭不得	111
正确处理流言飞语	112
婉转表达对同事的意见	114
第二十章 进退结合——经营美满爱情的口才艺术	
机智巧妙，表达爱意	117
善意的谎言能加固爱情的堡垒	118
争吵有度，和好有方	120
第二十一章 尊敬至上——与父母沟通的口才艺术	
父母面前要甘于示弱	123
用共同目标消除代沟	125
左右逢源化解父母矛盾	126
第二十二章 软硬兼施——成功教育孩子的口才艺术	
蹲下身来和孩子交谈	129
适时赞美有利于孩子成长	130
批评的话要“裹着糖衣”	132
第二十三章 机智灵活——为面试增色的口才艺术	
精彩的自我介绍让面试官眼前一亮	135
两难问题回答要折中	136
商谈薪酬要谨慎	138
作答要扬长避短	139
第二十四章 积极运筹——让客户就范的口才艺术	
调动客户需求促成交	142

打出稀缺牌促成交	144
第二十五章 掌控弱点——让人心服口服的口才艺术	
利益是最好的说服武器	147
请出“大众”来帮忙	148
第二十六章 虚实相生——打造优势谈判的口才艺术	
轻松入题，营造轻松的谈判气氛	151
装傻充愣，消磨对手意志	152
软硬兼施，打破僵局	154
最后通牒，制造无形压力	156
第二十七章 进退结合——辩论高手应备的口才艺术	
巧设圈套，请君入瓮	160
摆明事实，不攻自破	162
釜底抽薪，直逼要害	163
第二十八章 声情并茂——让演讲更具艺术性的口才艺术	
打造匠心独运的开场白	166
快速把握听众心理	167
制造扣人心弦的高潮	169
巧妙结尾，回味无穷	171
第二十九章 随机应变——困境中从容抽身的口才艺术	
无理指责，巧妙应对	174
遭遇冷场，幽默化解	175
敏感话题，巧妙曲解	177
第三十章 巧舌如簧——彰显风度的宴会口才艺术	
宴会致辞要精彩	180
花言巧语巧劝酒	181

设下圈套巧拒酒	183
第三十一章 巧言相慰——探望病人的口才艺术	
转换角度，强调病人其他的优势	186
语言暗示，增强病人自信心	188
坦陈道理，清除病人的焦躁情绪	189
第三十二章 随机应变——答记者问时的口才艺术	
敏感问题，模糊回答	192
以问代答，回应对方	193
寓理于事，不言自明	195



第一章

开口有道——说话的禁忌和原则

说话是一门艺术，把握好说话的禁忌和原则才能说好话，在合适的场合说合适的话，才不会给自己带来麻烦；针对不同的人说不同的话，才能收获别人的认同。说话不是唱独角戏，有互动的交谈才有意义，所以不要一味地自说自话，而要善于给别人创造说话的机会。谦虚的话让人百听不厌，在说话时要抛弃自高自大的调子，谦虚地与人进行沟通。掌握说话的禁忌和原则是塑造良好口才的第一步。



谈话不是唱独角戏



1 分钟问题导入

你一言我一语，有来有往才是交流。回想一下，在与人交流时，我们有没有只顾自己说不让别人说的唱“独角戏”的经历？怎样才能让对方也能说得尽兴？



2 分钟案例阅读

著名保险推销员克里蒙·斯通说：“起初，我一直试着向每一个人推销，赖在他们面前不走，把对方烦得透顶。而事后，我也筋疲力尽。”很显然，这样做对推销无所助益。

后来，克里蒙·斯通决定：“不能无限制地向每一个我拜访的人推销，要给对方讲话的机会，让他们说出自己内心的需求。如果推销时间超过预定的长度时，就要转移目标。为了不让别人感到厌恶，我会很快离开，即使我知道如果继续磨下去，他很可能会买我的产品。”

这样做竟然产生了奇妙的效果，订单与日俱增。因为有些顾客本来以为克里蒙·斯通会继续磨下去的，但当他愉快地离开之后，顾客因为好奇反而会来找他，并且说：“每一个推销员都会赖着不走，而你居然主动走了。你回来给我填一份保险单。”



3 分钟犀利点评

谈话是相互的，与别人谈话的时候，如果你只自顾自地说自己想好的

话，而不顾及对方的想法，不观察对方听后有什么反应，也就不能与对方进行有效的交流和互动，那不能算一个好的谈话者。

所以，说话一定要互动，比如，谈话过程中适时加入一些巧妙的提问可以调动对方的积极性，让谈话愉快地继续下去。



4 分钟静心铭记

在与人交谈的过程中，如果想调动对方的积极性，你应该这样做：

——从对方感兴趣的话题谈起。

——注意观察对方的表情，给对方说话的机会。

——不时地穿插一些小幽默，营造轻松的谈话氛围。

不要让歧义坏了大事



1 分钟问题导入

在与人交谈时，你很想用流畅的语言清楚地表达自己的意思，但是否会因为语言表达不准确产生歧义而导致言非本意、事与愿违呢？



2 分钟案例阅读

有这么一则笑话，说一个人请客吃饭，到了约定时间还有好几个客人没到。主人心里着急，便脱口说了句：“怎么该来的客人还不来？”一些敏感的客人听了，心想，该来的没来，那自己就是不该来的了，于是便悄悄走了。

主人一看少了好几位客人，更急了，便说：“怎么不该走的走了？”剩



学会有效沟通

下的客人一听，很不舒服，既然不该走的走了，那么自己便是该走的了，于是大伙都走了。最后只剩一个平时交情较好的朋友，他看到这尴尬的场面，就劝主人道：“你说话太不留神了，不能怪他们听了不舒服啊。”

主人大叫冤枉，急着辩解道：“我不是想让他们走啊！”这个朋友听了，生气地说：“既然不是叫他们走，那就是叫我走了！”说完便头也不回地走了。



3 分钟犀利点评

这个主人的本意自然不是赶走客人，但他说的话有歧义，客人听了心里很不是滋味，纷纷离场。

谈话过程中，想要对方清楚无误地理解我们的意思，表达一定要准确。否则，就很容易产生歧义，自己想说的是一种意思，而别人品出来的却是不同的甚至截然相反的另一种意思。这轻则造成小误会，严重的会伤及彼此关系。商场上，一个小小的歧义，都可能造成无法挽回的损失。

因此，与人交流时要“三思而后言”，避免说出产生歧义的话，如果听到一些有歧义的话，也要及时询问清楚，免得引起误会。



4 分钟静心铭记

如果想准确地表达自己的意思，你应该记住：

- 说话要通俗易懂，最好少用专业术语，更不可咬文嚼字、故作高深。
- 少说套话，最好直切主题，清晰明确地表达自己的意思。
- 经常阅读优秀的文章，练习写作，以修炼自己的语言组织能力。
- 说话前先整理思路，避免发言时逻辑混乱。

说话要看人下菜碟



1 分钟问题导入

说话既要让人听得懂，又要让人愿意听，试想，同样的意思，对一个学识渊博的学者说，与对一个目不识丁的人说，能用同样的一番话、同样的表达方式吗？



2 分钟案例阅读

明代散曲作家赵南星的《笑赞》中有这样一个“秀才买柴”的故事。

一个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者（担柴的人）过来！”卖柴的人听不懂“荷薪者”是什么意思，但他听懂了“过来”两个字，于是挑着柴到了秀才面前。

秀才又问他：“其价如何？”卖柴的人也听不懂这句话，但他隐约听到“价”这个字，于是告诉秀才价钱。

秀才看了看柴火，接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。（你的木材外表是干的，里头却是湿的，燃烧起来，会浓烟多而火焰小，请减些价钱吧。）”卖柴的人这次怎么也猜不透秀才的意思，挑着柴扭头就走了。



3 分钟犀利点评

秀才这一套“之乎者也”对饱读诗书的人来说有效，但对于一个卖柴的人来说，无异于“火星语”。

有句俗话说叫“见人说人话，见鬼说鬼话”，常常用来讽刺那些溜须拍

马之辈，但在沟通中，看人下菜碟，见什么人说什么话，却是至理真言。一样米养百样人，不同的人，由于各自性格喜好有别，教育程度不一，加之生活阅历的差异，会渐渐形成自己的一套独特的沟通方式与风格，如果我们能够循着这种方式与他们沟通，交流起来自然事半功倍。相反，如果我们不尊重对方的沟通习惯，不懂得“看人下菜碟”，那就很难合拍，这样就很难把话说到一块儿去。

物以类聚，人以群分，要想跟别人进行有效的沟通，首先就要融入对方的“群”里去，迎合对方的沟通风格与交流习惯，他们要是走下里巴人的路子，我们也要跟着走，他们要是喜欢阳春白雪的调调，我们也要顺从。这样一来，与他人顺畅交流，就不是一件困难的事了。



4 分钟静心铭记

想要做到见什么人说什么话，应该记住：

- 针对年龄差异说话。
- 针对性别差异说话。
- 针对性格差异说话。
- 针对爱好差异说话。
- 针对职业差异说话。