

的

事半功倍 80个 口才技巧



于反

主
编

一人之辩 重于九鼎之宝
三寸之舌 强于百万雄狮

这就是
口才的魅力

SHI BAN GONG BEI DE 80 GE KOU CAI JI QIAO

一言可以兴邦 片语可以辱国
这就是口才的威力

中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

从云听开始 恰当地推销自己 商务谈判巧开局
幽默一点 再幽默一点 搞定面试官 鲤鱼跃龙门
打圆场 息事宁人 即兴演说的要点 闲谈该“谈”些什么

事半功倍 80个 口才技巧

场
判
默地
解尴
是协调
气
示
将

的态度
成就高尚的品格
扬是最省钱的奖品
平要讲究方式方法
服

向上司汇报

圆场 别出心裁

与糖吃
律”

于反
主
编

的情
步步为
的巧用
自嘲也
大用
艺术
迂回
战术
谈判
赞美
慰

语言尊重是管理的第

中国财富出版社

图书在版编目(CIP)数据

事半功倍的80个口才技巧 / 于反主编. —北京:中国财富出版社,2014. 1
ISBN 978-7-5047-4716-7

I. ①事… II. ①于… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第116578号

策划编辑 刘天一

责任印制 何崇杭

责任编辑 戴海林 刘天一

责任校对 杨小静

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路188号5区20楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568(发行部) 010-52227588转307(总编室)

010-68589540(读者服务部) 010-52227588转305(质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-4716-7/H·0115

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2014年1月第1版

印 张 14 印 次 2014年1月第1次印刷

字 数 181千字 定 价 35.00元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

前 言

古人云：一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万雄狮。这就是口才的魅力。一言可以兴邦，片语可以辱国。这就是口才的威力。

说话的水平直接影响着人生的成败。如果你想成就人生的梦想，就不能不具备能说会道的本领。相反，不善言辞或空话连篇的人，他们的人生必然不会有多大的成就。

所以，努力提高说话的水平是我们必须要做的事情。任何人都能成为语言大师，说话的水平 and 技巧是可以通过学习不断提高的，在实践中多加练习，运用其中的方法和技巧，相信每个人都可以自如地驾驭语言，自信地与他人交流。

说话不等于简单的自言自语，它是两个人或者多个人的互相沟通。因此，在说的时候，要讲求方式方法。职场上这点尤为重要。“说好话”的前提，是要学会倾听，不懂得倾听也就不会有目的地说话，就会造成语无伦次的自谈自说，从而失去沟通的意义。同时，说话者自身也要自信，才能是自己所说的值得相信。另外，说话幽默，也可以调节说话的氛围，避免尴尬的出现。

在我们的职场生活中，处处都需要语言沟通。在现实交往中，很

多人就是因为沟通能力差，从而错过了很多机会，也由此留下了遗憾。本书就是针对职场的不同场合，给出职场人适合自己的沟通意见，从而让自己的事业有所发展。

职场面试，沟通也尤为重要，清晰地告诉面试官我是谁，巧妙地运用自身的肢体语言，增强自身的语言气势，在沟通实际利益的时候要学会和面试官巧妙的周旋，这些都是要学习的口才要点。

职场上的同事，同处在一个办公室内，如果不注意语言沟通方面的问题，就会出现各种的矛盾。因此办公室里的口才“较量”也尤为重要。当然，除了同事之间的语言交流，与上司的沟通也是必不可少的环节，是工作顺利进行的法宝。巧妙地赞美上司，避免矛盾的发生等，这些都是需要注意的问题。

除了上述职场的口才技巧，我们还要注意：做领导，如何与下属沟通呢？怎么说，让客户更高兴呢？开会的时候，口才技巧如何把握呢？商务谈判，怎么打好口才的硬战呢？职场管理，我们又如何协调好每一个人呢？

.....

这都是本书要说明的点点滴滴。总之，学好口才，你就可以游刃有余地对待职场的人际关系。

编 者

2012 年 12 月

目 录

第一章 口才不是吹出来的，是练出来的	1
1 会说，从会听开始	1
2 语言要会精打细磨	4
3 说话也要讲究“以退为进”	6
4 职场“害羞”自毁前途	8
5 练就职场的“口才之花”	11
6 幽默一点，再幽默一点	14
7 说“漂亮话”的诀窍	16
8 职场说话要把握轻重	18
第二章 抓住面试官心理，鲤鱼跃龙门	22
9 恰当地推销自己	22
10 面试巧过薪资关	24
11 达成共识，方可绝地反击	28
12 面试时要控制说话节奏	30
13 告诉对方“我是谁”	32
14 面试问题巧妙冲关	35
15 “太能干”也不是好事	39

16 谈谈“实际”的问题	43
第三章 做办公室交际达人	46
17 在办公室说话要有分寸	46
18 办公室幽默口才有技巧	49
19 要给同事留面子	52
20 别出心裁的赞美	54
21 学会委婉地拒绝	56
22 和谐社会，我们要和谐	59
23 面对不讲理的同事时	62
第四章 怎样说上司会更“宠”你	65
24 巧妙地赞美上司	65
25 会哭的孩子有糖吃	67
26 升职加薪不是“难言之隐”	69
27 如何应对难缠的上司	72
28 察言观色，成为上司眼中的“红人”	74
29 向上司汇报工作的“三大纪律”	78
30 听懂上司的“弦外之音”	82
31 怎样“揭发”上司的错误	84
第五章 当领导该说什么话	87
32 怎样说话更具权威感	87
33 放低姿态，微笑面对下属	89
34 表扬是最省钱的奖品	91
35 请将不如激将	93
36 批评要讲究方式方法	96
37 如何对付“刺头”下属	98

38 如何安慰你的下属	101
第六章 动动嘴皮子，财源滚滚来	104
39 如何与客户“套近乎”	104
40 用真诚的话语感动顾客	106
41 说话要投其所好	108
42 闲谈该“谈”些什么	110
43 客户买不买，你说了算	112
44 谈判中主导话题的诀窍	116
45 让对方说“是”的方法	119
46 打动客户要学会“对症下药”	122
47 “二选一”法的妙用	125
第七章 你是最棒的“与会者”	128
48 巧打圆场，息事宁人	128
49 怎样讲好开场白	130
50 主持会议该说什么	133
51 会场上调动情绪的妙法	136
52 即兴演说的要点	139
53 会场交流如何令人得体顺畅	142
第八章 做商务谈判的大赢家	145
54 商务谈判巧开局	145
55 谈判中如何巧妙提问	148
56 谈判中的让步原则	150
57 谈判中的礼貌用语和禁忌	153
58 谈判中说“不”的艺术	156
59 如何打破谈判的僵局	159

第九章 管理协调，我有一套	162
60 永远别把话说得太满	162
61 运用妙招，让他人顺从	164
62 语言尊重是管理的第一选择	166
63 谦虚的态度，成就高尚的品格	169
64 巧妙运用迂回战术	171
65 几个简单的介绍他人的技巧	174
66 步步为营的巧用	175
第十章 我的口才，我的魅力	178
67 让人一见如故的话术	178
68 委婉暗示，往往生出奇效	180
69 话说三分，深藏不露	182
70 与领导的交谈要点	184
71 判断对方的心理活动	187
72 当众认错的艺术	189
73 应对宴会冷场的妙法	191
第十一章 我有口才我怕谁	194
74 自嘲也有大用处	194
75 如何说服你的听众	196
76 幽默地化解尴尬	199
77 有“礼”说遍天下	201
78 避免讲话冷场的法宝	204
79 语气传达出情绪	207
80 如何回避刁钻的问题	209

第一章

口才不是吹出来的，是练出来的

1 会说，从会听开始

沟通会说，最重要的是要学会倾听。倾听是说的前提，先听懂别人的意思，再说出自己的想法和观点，才能更有效地沟通。多听，也是一种积累，听别人谈成功，说失败，也是在为自己的将来储蓄财富。

张宁、王林和刘欣都是刚毕业的大学生，同时被分进了会计公司，试用期间，领导不时的观察他们对客户的态度。

张宁善于言谈，在与客户交谈的时候，不停地利用自己的所学，滔滔不绝地为客户提供各种意见，也能适当地调节谈话的氛围，每次谈完，客户总会微笑着离开，但是都不会再来咨询业务。张宁有点迷茫……

王林恰恰相反，沟通能力不强，即使自己拥有再强的业务能力，客户不来，也无法实行。

刘欣相对于他们来说对待客户就很有自己的方法。每次与客户沟

通，他都是微笑着静静地聆听，然后有针对性的为客户提出合理的意见和建议，最终，客户满意而归，并且一有问题就会主动和刘欣联系，刘欣从此也发展了自己的老客户。

试用期过后，刘欣被留了下来。

这个案例告诉我们，最有价值的人，不一定是最能说的人。老天给我们两只耳朵一个嘴巴，本来就是让我们多听少说的。善于倾听，善于理解，善于为别人喝彩，才是成熟的人最基本的素质。那么，在职场上，我们该如何去倾听呢？

一、精神状态要好

良好的精神状态能保证倾听的质量，假如沟通的一方精神萎靡，无心沟通，那就更加无心倾听，这样即使沟通也会直接影响沟通效果。因此，沟通的前提，就是保持自身的热情，使对方能感受到你的态度，也愿意说给你听，这样才能达到成功的聆听，并从中寻找出对自己有价值的信息，进行更加有效地沟通。

二、用动作和表情给予及时呼应

倾听时应适当运用表情、插入语和感叹词。比如，微笑能展示你的亲切，促进谈话的进行；点头表示肯定，能给对方很大的鼓励；眼神交流也能反映出自己的内心所想，这些都会使谈话更加的融洽。

三、开放性动作恰当运用

开放性动作会让对方感到你已经做好准备积极适应他的思路，理解他所说的话，并给予及时的回应。它代表着接受、感兴趣和信任。传达给他人的是一种肯定、信任、关心乃至鼓励的信息。例如适当的握手，表示安抚等。

四、适时适度的提问

沟通是相互的，是有问有答、有来有往，如果只是一方滔滔不绝地进行，也就失去了沟通的意义。适时适度地提出问题是一种倾听的方法，它能够给讲话者以鼓励，有助于双方的相互沟通。

五、不要随便打断别人的讲话，要有耐心

当对方因为情绪激动等原因，语言表达有些散乱甚至混乱，此时你都应该耐心地听他把话说完。千万不要在别人没有表达完自己的意思时，就随意地打断别人的谈话。当别人流畅地谈话时，随便插话打岔，影响说话人的思路 and 话题，或者任意发表评论，都被认为是一种没有教养或不礼貌的行为。

总而言之，倾听需要做到耳到、眼到、心到，职场上当你通过巧妙的应答把别人引向你所需要的方向或层次，你就可以轻松掌握谈话的主动权了，同时，很轻松地，你也就成为了职场达人。



职场小贴士

销售的聆听技巧：

1. 做好充分的准备工作：为客户准备一杯水，体现对客户的心；营造一种安静的环境，更加有利于沟通；带上记录的工具，以显示自己的专业性。
2. 善于记录：及时的记下客户的要求，既方便你的工作，又表示你对客户的重视程度。
3. 理解：与客户及时互动，确认你所听到的与客户所要求的是否一致。

2 语言要会精打细磨

所谓口才，实际上就是说话的能力。它是在人们交际的过程中，使主题表达准确、得体、生动、巧妙、高效的口语表达技巧，以达到预想的交流效果，取得圆满交际效果的口语表达的艺术和技巧。俗话说：“是人才未必有口才，有口才必定是人才。”只有成为人才，才能够纵横四海，无往而不胜。

某家知名公司的部门经理宣布了一份新的业绩审核制度，对人员组成体系进行了一次全新的改动，引起了公司业务部不小的震荡。业务部里的人为此议论纷纷，总的来说是多数同意少数反对，或持保留意见。正在大家踊跃发表看法时，经理走了进来。大家立刻停止了讨论，回到了各自的办公桌前。

经理对这些人在讨论什么当然心知肚明，他也正想借这个机会管制一下抗议他的人。于是，他当着大家的面，问资历最浅的业务员宋强：“小宋，对于新的业绩审核制度，大家的反应怎样？”

“经理，有的同意，有的抗议。”宋强回应。

“哦？那你的态度是……”经理在此故意设了一个圈套。

“经理，我同意大家的看法。”宋强巧妙地回避了陷阱。

经理原本想借宋强的态度来借题发挥，但没有如愿，于是又生一计，开门见山说：“哪些人同意，哪些人抗议？”宋强被逼得没有退路了，只得把头转向同事们，问：“刚才是哪些人同意？”不露丝毫痕迹地将烫手的山芋丢给同事。

宋强的回应很高明。因为，在经理问“大家的反应怎样”这个问

题时，宋强选择了基本如实地汇报，即“有的同意，有的抗议”。但他没有画蛇添足地具体说明“多数同意”和“少数抗议”。如果他讲得太具体了，势必招来坚持抗议立场的同事们的不满。接下来，面临经理设下的圈套“你的态度是……”，宋强更是不敢怠慢。我们暂且不论他的态度怎样，总之，不论他回答“同意”或者“抗议”，都会招致一些同事的怨恨。如果他回答同意，不免会有人怀疑他在溜须拍马；如果他说反对，又肯定会被经理抓个典型杀鸡儆猴。所以，他用“我同意同事们的看法”这个隐语，轻易地化解了危机。

也许有人会担心，这样的回答会不会招惹来麻烦？但其实这个担心是多余的，谁都喜欢机灵健谈的人，况且，业务部门非常需要这种顾全大局、善于辞令的人才。而随意“出卖”同事的人最多只是被领导利用一下，不会得到领导真正的青睐，同时也更不会受到同事的欢迎，因为这样的人说不定在某一天也会把领导、公司利益给出卖了。

因此，我们在平时工作或生活中，一定要把握好语言中的意味，说话前要多动动脑筋。在特殊状况下说话不可太过“诚实”，避免祸从口出。洞察清提问者的“圈套”，并“圆润”的表达加以回避。这样方可顾全大局，双方亦皆大欢喜。



职场小贴士

说话前需要思考的内容：

1. 说话前，应考虑说出后对方的感受。
2. 说话前，应好好想想是否还有更好的表达方式。

3. 说话前，仔细慎重地思考一下，此话出口之后带来的影响或后果。

4. 准备说什么之前，最好在心里打个腹稿，以免缺乏逻辑，语无伦次。

3 说话也要讲究“以退为进”

“以退为进”这个策略不仅可以运用在军事领域，而且还可用在与人沟通方面。如果你正在进行一场辩论或者正对一个话题争论不休，那么在唇枪舌剑的交锋之中，一味地强攻疾进是不可能获胜的，就像打出拳头之前要先收回拳头一样，有时为了出击有力，还须适当退却。只有始终牢记目标，洞察进退的利害，把握进退的时机和分寸，以退为进，才能控制主动，稳操胜券。

第二次世界大战期间，有几名日本战俘和几名德国战俘一起被关在西伯利亚的某个地方。关押在日本集中营的日本军官，每天都可配给 15 克的砂糖，但后来不知出于什么原因，这种供应停止了四五天，因此，日本的军官们都非常生气！

“这不是对我们的漠视吗？我们就这么不值钱？喂！朋友们！我们一定要严重抗议。”

于是，这群义愤填膺的日本军官一见到苏联财务官来了，他们就大声责问：

“喂！你们为什么不再配给我们砂糖呢？”这话说得理直气壮，而且带有点咄咄逼人的味道。

“很简单，因为仓库里已没砂糖可分配给你们了。”财务官爱理不

理地答道。

“哼！你们这叫什么话？按照国际俘虏法的规定，我们有每天得到一定砂糖的权利，你们这么做是违法的，你们这是虐待俘虏！”

“哦！国际俘虏法？我也知道这一点，但砂糖不是国际俘虏法买来的啊，上级没配下来，我们怎么配给你们？”说完，他注意到房间里挂着一幅画，“这是什么呢？”

“这是我们神圣日本的象征！”

“象征？”财务官摇摇头，“你们日本很神圣？”

这似乎把这群日本军官激怒了，他们大声叫着：“天地、正气……”

财务官扬长而去，他来到了德国军官的集中营，一抬头就见到了房间的正面悬挂着斯大林的画像。他微笑着说道：“嗯！好！好！”

这时，一些德国战俘毕恭毕敬地泡了杯茶请他喝，并“画龙点睛”地说了句：“不成敬意，如果这茶里放入些砂糖就好了。”

财务官喝了几口茶便走了。

第二天，德国战俘营里便配给了砂糖，而日本战俘却没配到。

中国人常说，“大丈夫能屈能伸”、“人在屋檐下，不得不低头”等，说的就是德国俘虏的这种做法。

与之相反，日本俘虏却一味争强，采取了极不聪明的方式，使对方感到恼怒，他们自然得不到好处。而德国俘虏却懂得变通，他们虽然看似软弱，但他们的软弱与讨好只是表象，实际上并不能代表他们的真实想法，看似退，实则进；看似柔弱，实则刚强。所以，他们达到了目的。获得了自己想要的东西。

总结上述这些，我们不难看出：在与对方交涉的时候，最关

键的就是让对方对自己产生好感，而不是寻找一些理由来强行使他屈服。在一般的交谈中也是如此。若一开始便与对方唱反调，反而对自己不利。所以懂得“以退为进”的人，往往能够率先达到目标。



职场小贴士

怎样“以退为进”：

1. 识时务者为俊杰，在特殊环境中我们应该降低地位，使用“恳求”似的语言。
2. 自己想要什么，往往不可明说，因为很可能会适得其反。

4 职场“害羞”自毁前途

自卑的人往往会表现得缩手缩脚，不能自信地完成工作，从而影响了自我的发展，但我们还不能忽视另一类人——害羞的人，殊不知，“害羞”同样会“害”了你。

刘先生是刚走出校门不久的大学生，性格内向，参加工作之后，办公室内，只要是女士和他交谈，哪怕是工作的事情，都让他感到特别的害羞、紧张，无法与他人沟通。弄得办公室的女同事都在背后悄悄地笑话他，同事对他的工作能力也产生了很大的质疑。

不仅如此，即使和男同事在一起，他也有这种感觉。如果有事必须与他人接触时，刘先生走近对方的时候就会感到心慌、神情紧张、面部发热，不敢抬头看别人。假如与陌生人相距两米左右坐在