


话一出口
给人一个无法拒绝的理由

让你受益一生的 18堂 口才课

昭华
编著

说什么？怎么说？什么话能说，什么话不能说？

- 口才是社交的需要，是事业的需要！
- 戴尔·卡耐基曾经说过：一个人事业成功的因素中，只有15%依赖于专业知识和经验，其余85%来源于沟通能力！


 中国纺织出版社

让你受益一生的

18堂 口才课

昭华

编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

说话是每个人每天必须要做的事，掌握好说话之道，可以让你受人尊敬、受人爱戴，很多机会自然也随之而来；反之，若一个人对说话之道一窍不通，常因此而陷入难堪境地，则会遭人厌恶，机会也会闻“声”而去。如何练就好好口才？如何把话说得很圆满？本书将方法与实例相结合，为你生动详尽地展示日常人际交往所需的各种说话之道，助你在短时间内掌握超凡的说话技巧。本书是所有渴望获得成功、渴望拥有和谐人际关系之士的必备书籍。

图书在版编目(CIP)数据

让你受益一生的18堂口才课 / 昭华编著. — 北京: 中国纺织出版社, 2014.5

ISBN 978-7-5180-0492-8

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第042286号

策划编辑: 关礼 刘丹 责任印制: 何艳

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

邮购电话: 010-87155894 传真: 010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

北京楠萍印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2014年5月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 20.5

字数: 250千字 定价: 35.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



说话是一门能赢得人心的艺术

古往今来，胜者多为能言善道之辈。古人也早就通过“一人之辩重九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师”之言向世人证明了善于说话的重要性。在竞争日趋激烈的今天，说话不仅是人们日常生活的一个重要组成部分，更是决定人们事业成败的一个举足轻重的因素。这点在马云、李开复等成功人士身上都已得到淋漓尽致的体现。

话说得好，小则可以打动人心、讨人喜欢，大则可以明哲保身、兴邦立国。比如古代有张仪、苏秦游说诸侯而令战国格局为之改变；诸葛亮说服孙权而令三国成鼎立之势。再比如，近代有罗斯福总统炉边谈话，温暖千万心灵……相反，话说得不好，小则树敌伤友，大则丧命失江山。回望中外历史，因一言不慎而招致杀身之祸的大有人在，因言语闪失导致兵戎相见、血流成河的浩劫也屡见不鲜。

西晋文学家傅玄在《傅子·口铭》中记录了“病从口入，祸从口出”这样一句话。可想而知，古人正是要通过这句话来警示世人：张嘴吃东西有可能吃进细菌和病毒，而张嘴说话则有可能招引祸端。

你真的会说话吗？现在有一个问题要考考你：假如你是一位老板且正准备召开一个部门经理会议，在会议上你有两件事要谈，一是要奖励他们，二是对他们提出更高的工作要求，那么在这种情况下你准备先说哪个？如果你先讲要求，后说奖励，那么这个会议效果并不会太好，因为奖励会被下属们看成一种“擦屁股”的安慰性工作；如果换个程序，先通过奖励让下属们激动万分、兴奋不已，然后再提出一个更高的工作要求，那么这时候你会发现要求会变成一种动

力,下属们很可能会争着抢着去达到新的工作要求。这才是领导者想要的效果,而这只有通过说话的艺术才能达到。

世界上任何一种艺术的形成都不是一蹴而就的,口才也是一样。口才不是一种天赋,而是通过后天训练得来的。反观古今中外一切口若悬河且能言善辩的演说家、雄辩家,他们无一不是靠刻苦训练而获得成功的。

美国前总统林肯曾为了训练自己的口才经常徒步 30 英里到城镇的一个法院听审。当然,他对案情毫无兴趣,只是跑去看律师们如何进行辩论。他一边倾听,一边模仿。后来,他又到教堂听那些云游八方的福音传教士挥舞手臂、声震长空地布道,回来后也试着模仿他们的样子训练口才。正是当年那个经常面对着大树或是玉米地练习口才的年轻人,后来借助卓越的口才征服了美国民众,成为美国历史上最伟大的领袖。

日本前首相田中角荣,2岁时因患白喉发高烧落下了口吃的后遗症,但他并没有被困难吓倒。他时刻提醒自己:“我不口吃,我和其他人一样。”为了克服口吃,他经常对着镜子纠正嘴和舌根的位置,令自己的发音尽量准确,并通过朗诵、慢读、唱歌来锻炼自己。他严肃认真,一丝不苟,最终站在了日本政治舞台上,独领风骚。

中国早期无产阶级革命家、演讲家萧楚女,更是在艰苦环境下通过刻苦训练,练就了自己非凡的口才。萧楚女在重庆教书时,每天除了认真备课外,还要跑到学校后山一个僻静的地方练习口才。他把一面镜子挂在树枝上,然后对着镜子开始训练,并从镜子中观察自己的表情和动作。多年的刻苦训练使他掌握了高超的演讲技艺。1926年,年仅30岁的萧楚女就在毛泽东主办的广州农民运动中从事演讲工作。他的演讲至今都深受人们的推崇。

当然,练就口才不是刻苦就行了,还要掌握一定的方法和技巧。科学的方法和灵活的技巧往往可以事半功倍,加速好口才的练就。本书根据人的学识、环境、年龄、性别等的不同,提供了多种练习口才的方法和技巧,希望每位读者都能从中选择最适合自己的方案,通过刻苦练习,早日练就一副能瞬间打动人心的好口才。

第1课 好口才就是金招牌

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 首因定律：初次见面，说好开场白/002 | 乒乓球定律：沟通是双向的/012 |
| 近因定律：注意你最后说的话/003 | 赫洛克定律：做一个赞美高手/013 |
| 南风定律：暖心的话更能打动人/004 | 亚佛斯德定律：以对方的需求为切入点/014 |
| 比林定律：该说“不”就不说“是”/005 | 尼伦伯格定律：让谈判达到双赢效果/015 |
| 韦奇定律：不要人云亦云/006 | 白德巴定律：管住舌头是美德/016 |
| 面子定律：多给对方留点面子/006 | 赞美定律：人人都爱听好听的话/017 |
| 谎言定律：善意的谎言无碍诚信/007 | 诚信定律：有诺必践，言出必行/018 |
| 权威定律：人微言轻，人贵言重/008 | 亲和定律：站在对方的立场讲话/019 |
| 古德定律：沟通要有的放矢/009 | |
| 波特定律：话太直接很伤人/010 | |
| 波什定律：抓住细节称赞对方/011 | |

第2课 这样沟通最有效

- | | |
|-----------------|------------------|
| 从零开始，修炼魅力声音/022 | 富有激情的话更容易打动人/029 |
| 把握好言语的分寸/023 | 安慰的话要说到人心底去/030 |
| 做个有风度的说话者/023 | 交谈时要选择积极的字眼/031 |
| 看清对方的身份再开口/024 | 用谦虚的话给人留下好印象/033 |
| 巧妙称呼，拉近双方距离/025 | 说话前要深思熟虑/034 |
| 到什么山上唱什么歌/026 | 换位思考，你的话会更耐听/035 |
| 表达方式要得体/027 | 善用建议，为沟通加分/035 |
| 谈吐之间，语言要文雅/028 | |
| 对好朋友也不要口无遮拦/029 | |

第3课 能说会道好办事

恰当提问，拉近双方距离/038

礼貌地提出自己的请求/038

用“是”说话，诱导对方/039

学会倾听，有助于你办事成功/040

电话沟通时的语言技巧/041

假借“第三方”，说出自己的话/042

站在对方角度说话，办事最有效/043

设点悬念，引起对方好奇/044

巧妙释疑，放下包袱好办事/044

从真情入手，寻求对方理解/045

借助他人威望为自己办事/046

积极补救言语失误/047

适当的恭维可消除交往障碍/048

求人帮忙要大事化小/049

第4课 打开人际关系的大门

一声招呼，一份礼节/052

初次见面，多准备一些话题/053

说好第一句话很关键/053

求同存异，交际中掌握主动权/054

闲谈是沟通的润滑剂/055

正话反说的智慧/056

让对方看见你的心——坦诚相见/057

这样说话受欢迎/058

游刃职场离不开场面话/059

避免尴尬场景的语言技巧/059

如何与少言寡语的人交谈/060

投其所好，选择对方感兴趣的话题/061

给对方留一个“台阶”下/062

偶尔也需要撒个小谎/063

要让朋友看到你道歉的诚意/063

采用心理共鸣法说话/064

朋友遇到不幸，请及时安慰/066

不要打探对方的隐私/066

善用语言，把陌生人转化为贵人/067

第5课 把话说在风趣中

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 幽默是生活的调味剂/070 | 巧妙的一语双关幽默法/077 |
| 让幽默帮你化解尴尬/070 | 幽默使你的演讲升格/078 |
| 幽默让你与众不同/071 | 用幽默为自己的失败辩解/079 |
| 把握幽默运用的“度”/072 | 幽默话语要精练，一语中的/079 |
| 妙用幽默，化干戈为玉帛/073 | 幽默要把握时间，不能急于求成/080 |
| 自我调侃，让气氛变轻松/074 | 灵活使用一些幽默故事/082 |
| 随意的幽默往往更有意思/075 | 张冠李戴的喜剧效应/083 |
| 巧用反问式幽默折服对方/075 | 用幽默吸引意中人/084 |
| 用幽默助人消除烦恼/076 | 给批评穿上幽默的外衣/085 |
| 歪解幽默，效果更好/077 | 掌握一些反击技巧/086 |

第6课 说“不”的技巧

- | | |
|------------------|-------------------|
| 拒绝不可能的任务/088 | 利用他人的意见表示拒绝/095 |
| 拒绝宜早不宜晚/088 | 不能答应时，采用缓兵之计/096 |
| 把拒绝的话说得含蓄一点/089 | 正话反说，隐性拒绝/097 |
| 制订说“不”的计划/090 | 拒绝可以藏在赞美后/098 |
| 先发制人，堵住对方的嘴/091 | 拒绝时不要用“或许”等字眼/099 |
| 给拒绝一个合理的理由/092 | 善意的谎言是拒绝的好办法/100 |
| 实话实说是最好的“借口”/093 | 故意错答，间接拒绝/101 |
| 改变话题，转移对方注意力/094 | 自嘲，通过贬低自己来拒绝/102 |
| 用影射婉转表达/095 | |

第7课 让赞美恰到好处

寻找对方值得称道之处/104
说出潜藏在心里的赞美/105
赞美对方一件他引以为豪的事/106
巧妙地夸赞别人身上的饰品/106
赞美要避免对方的忌讳/107
借他人之口赞美异性/108
公开的赞美最令人激动/109
独特的赞美最得人心/110
真诚的赞美最打动人/111
赞美越具体越好/112

反语赞美的方法与效果/113
让赞美的话自然一些/113
你的“敌人”更需要你的赞美/114
学会赞美别人的进步/115
用赞美创造奇迹/116
赞美别人的兴趣爱好/117
赞美也要去伪存真/118
背后比当面赞美更有效/119
偶尔也需要“虚假”的赞美/119

第8课 一句话打动对方

说服=事实+雄辩/122
说服别人，需要你的耐心/122
说服他人时，不要直奔主题/123
适时举例，百言不如一例/124
先陈述利害，再进一步说服/125
说服他人，从对方感兴趣的话题说起/126
说服可以退为进/127
提问是最好用的“杀手锏”/128
运用格言进行说服/129

让对方放下戒心再说服/130
说服的话要说到点子上/131
巧用激将法，请君入瓮/131
软硬兼施，摧破坚冰/133
抓住说服最关键的时机/133
最实用的说服法——层层剥算法/134
以其人之道，还治其人之身/135
巧设悬念以达到劝说的目的/136
转移话题，化被动为主动/137
“因为”大有名堂/138

第9课 说好难说的话

摆脱险境的说话技巧/140

转换话题，解救交谈危机/141

说话偶尔也要绕弯/142

应对揭短行为的说话技巧/143

针锋相对，变被动为主动/144

善意威胁，以刚制刚/145

息事宁人，巧打圆场/145

劝架时要一碗水端平/146

顺利收回朋友欠你的账款/147

批评也要选对时机/148

正话反说，忠言不再逆耳/149

面试时说错话如何自圆其说/150

巧说妙解，为双方留台阶/151

自我解嘲，顺势退出/152

第10课 掌握批评的艺术

批评切莫当众揭短/154

为批评加一点幽默/155

批评应做到对事不对人/155

赞美和鼓励也不失为一种高效的
批评/156

采用自我榜样法来批评对方/157

善用对比启发对方/158

巴掌配甜枣，效果会更好/159

将批评裹在比喻的糖衣里/160

先批评自己，再批评别人/160

经典批评技巧：先表扬后批评/161

话不点透，给人留余地/162

恰当运用间接批评的方法/163

批评≠指责，别把二者搞混/164

第11课 职场达人这样炼成

办公室里的说话技巧/166

切莫理会闲言碎语/167

需要帮助时一定要张嘴/168

同事之间也需要恭维话/168

别随便谈论同事的短处/169

对每个同事都要宽容/170

消除同事间隔阂的说话技巧/171

提出意见，语气要委婉/172

消除同事忌妒心理的说话技巧/173

一言定升迁的说话技巧/174

把握面试机会，说出成功来/175

接面试电话时该怎么说/176

面试时的自我介绍要别出心裁/177

以问题掌握面试主动权/178

如何与同事有效沟通/178

性格不同，沟通方式也不同/179

切莫滥用“对不起”/181

从他人感兴趣的事谈起/181

远离假话，摒弃大话/183

第12课 做好领导的左右手

用迂回的方式回答薪酬要求/186

领导面前，不要抱怨/187

领导尴尬时，及时打圆场/188

领导面前，做得好还要说得好/189

说话要留有余地/189

委婉地指出领导的不足/190

和领导开玩笑要把握尺度/191

如何让领导听进去你的意见/192

如何与领导谈加薪问题/193

如何向领导“打报告”/194

用“我们”一词将领导变为自己人/195

与领导说话多说“是”/196

轮到你说话的时候再说/197

下属如何激励领导/198

把荣耀归功于领导/199

灵活应对领导对你的不满/200

与“难缠”领导沟通的技巧/201

第13课 让管理发挥效果

-
- | | |
|-----------------|-------------------|
| 没有沟通，就无所谓管理/204 | 激将法要用得巧妙才有效果/213 |
| 增加自己说话的分量/205 | 对下属要先商量后命令/214 |
| 让自己的声音干脆有力/206 | 让下属说出自己的不满和意见/215 |
| 如何给下属发布命令/207 | 随时随地激励员工的表现/216 |
| 对下属多赞美少批评/208 | 开会演讲，开场白很重要/217 |
| 不说伤害下属自尊心的话/209 | 勇于承认自己的错误/218 |
| 拒绝下属的注意事项/209 | 以最委婉的方式训导下属/219 |
| 批评方式要因人而异/210 | 提问是最有力量的管理工具/220 |
| 用对比的方法启发员工/211 | 故事比道理更容易让人接受/221 |
| 赢得下属认同的说话术/212 | 管理者说话需要注意的细节/222 |
-

第14课 怎样成为销售高手

-
- | | |
|------------------|------------------|
| 训练销售好口才的几个要点/224 | 不说让客户生气的话/231 |
| 推销不要直奔主题/224 | 不说让客户尴尬的话/231 |
| 几种实用的销售开场白/225 | 改掉说话啰唆的毛病/232 |
| 不要给客户施加压力/226 | 让寒暄为你铺路/233 |
| 用问题挖掘客户的需求/227 | 给客户一个无法拒绝的理由/234 |
| 描述产品要采用生动的话语/228 | 以情感人，赢得更多客户/236 |
| 多谈价值，少谈价格/229 | 想要成交讲什么/236 |
| 只卖好处，不卖产品/230 | 销售时，优雅的谈吐是关键/237 |
-

应对客户拒绝的方法/238

应对愤怒的客户，从倾听开始/239

用客套话化解客户的冷落/241

和客户谈论他关心的事/242

真诚赞美客户，赢取客户的认同/243

第15课 一张嘴巴赢天下

接待宾客，语言要讲究/246

初次见面要注意说话的分寸/247

不同场合说不同的祝词/247

掌握说客套话的技巧/248

聚会中的说话技巧/249

怎样说出精彩的祝福语/250

聚会时如何说才能赢得他人好感/252

无法出席宴会时如何谢绝/253

自我解嘲，破解斗酒/254

酒桌上推辞喝酒的技巧/255

劝酒时的说话技巧/255

如何辨别对方的酒后之词/256

酒桌上切忌私语/258

第16课 恋爱需要好口才

首次约会该说什么/260

约会时，有些话不该说/261

如何向心上人表白/262

如何拒绝别人的求爱/263

与异性交往时的说话技巧/264

邀约心上人有技巧/265

斗嘴，恋爱中的“碰碰车”/266

做错了，如何向恋人道歉/267

用最平凡的话表达最真挚的爱/268

与其唠叨抱怨，不如甜言蜜语/269

把情话说得妙趣横生/270

如何打破沉默消除冷战/271

如何说服自己的恋人/272

别把“分手”挂在嘴边/273

背后赞美更易赢得异性芳心/274

用幽默化解恋爱中的矛盾/274

第17课 让幸福走进家庭

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 把客气带进婚姻生活/278 | 做一个讨岳父、岳母欢心的聪明女婿/287 |
| 夫妻间讲话要互相尊敬/278 | 赞美是挖掘孩子潜能的工具/288 |
| 给婚姻加点甜蜜的赞美/279 | 不要过分夸大孩子的优点/289 |
| 耐心倾听爱人的心声/280 | 多为孩子讲故事，少为孩子讲道理/290 |
| 夫妻吵架不说伤人话/281 | 孩子也有面子，不要当众斥责/291 |
| 缓和夫妻矛盾的说话技巧/282 | 父母最该和孩子说的话/292 |
| 不要将“离婚”当成口头禅/283 | 借小事让孩子接受批评/293 |
| 嘴上互让一步，婚姻更美好/284 | 父母吵架时的劝说艺术/294 |
| 学会商量，爱情伴你终生/285 | |
| 做贤惠媳妇，更要做会说话的媳妇/286 | |

第18课 这样讲话要不得

- | | |
|----------------|-------------------|
| 克服招人烦的说话习惯/296 | 说话要避免含混不清/304 |
| 不要散布流言飞语/297 | 说出的话别轻易改口/305 |
| 日常交谈切勿太随便/298 | 面对失意人，不说得意话/306 |
| 不逞一时口舌之快/299 | 不要一味缄默和忍让/307 |
| 不要随意打断别人的话/300 | 不说晦涩难懂的废话/308 |
| 切忌随声附和/301 | 不要随意猜忌别人/309 |
| 说话切忌啰唆/302 | 不要对别人吹毛求疵/310 |
| 不要把话说得太满太绝/303 | 忌一意孤行，拒绝别人的好意/311 |
| 不要哪壶不开提哪壶/304 | 不要告诉别人你比他更聪明/312 |

参考文献/313



第1课

▶好口才就是金招牌◀

“说”是人们永恒的话题，能说会道的人往往最能赢得人心，从而获得良好的人际关系。好的人际关系，代表着机遇，是人生走向成功的阶梯。从这一点出发，“好口才”就是成功的敲门砖，是人生的铺路石。好口才并非与生俱来，掌握最为经典的口才定律，才是成就好口才的黄金法则！

首因定律：初次见面，说好开场白

我国著名书法家、教育学家启功先生是一个非常幽默风趣的人。有一次，他为一些新同学授课，说出了非常有意思的开场白：“本人是满族，过去叫胡人，因此在下所讲，全是胡言。”这样精彩的开场白一出口，全班学生顿时笑成一片。与此同时，这样一句话也拉近了启功先生和学生的距离，学生迅速喜欢上了这位幽默风趣的老师。

一句非同凡响的开场白是非常重要的，它能给对方留下深刻的第一印象，为最终取得良好的沟通效果打下基础。相反，如果你与人初次见面，一开始说得不好，可能就会给对方留下一个不好的印象，从而打消对方与你继续交谈的念头。这便是首因定律的核心含义。

首因定律在沟通交往中是非常重要的，因为大部分人没有时间去细致地了解你，往往会根据和你初次见面时留下的第一印象，对你产生一种主观的认识，并依此决定日后是否继续与你交往。

一段成功的开场白往往熔铸了讲话者的个人智慧、学识修养，它能够像磁铁一样吸引对方的注意力，营造良好的沟通气氛。一般来说，开场白要短小精悍，最好能讲出新意、讲出艺术、讲出风趣，只有这样才能吸引对方的“耳朵”。另外，如果配上恰当的声调和富有魅力的举止，就更能加深对方对你的好印象。

总之，如果你能根据实际情况去把握和设计好自己的开场白，那么你将拥有更多的机遇、更广泛的人际关系。

近因定律：注意你最后说的话

近因定律与首因定律完全相反，说的是人们对最晚获得的信息留下的印象会比较深刻。在日常的人际交往中，近因定律同样能带给我们很多启示。

在一次面试中，王南顶着一头乱糟糟的头发，气喘吁吁地赶到了应聘的公司。应聘经理看了看表，离面试结束已经一个小时了，不由得皱紧眉头。他问王南：“你是来应聘的那个硕士生？”王南尴尬地点点头。接着，应聘经理向王南提出了几个专业性很强的问题，王南充满自信，回答得非常完美。应聘经理很满意，却依旧无法原谅王南迟到的行为和糟糕的仪容。他忍不住问王南：“你为什么看上去如此狼狈？”王南红着脸告诉应聘经理说：“我在来面试的路上，看到一位老大爷摔伤了，于是主动送他去医院，结果回来的路上才发现时间已经来不及了，便急急忙忙地跑过来。我知道自己现在的样子很狼狈，可是，我不想放弃这次面试的机会，所以还是坚持赶过来了。希望您能给我一次机会。”应聘经理听完，告诉王南：“明天来上班吧！”

在面试时，王南头发凌乱，衣着不整，可以说没有给应聘经理留下良好的第一印象，但是后来，王南却用自己出色的回答冲淡了这些不良印象，使应聘经理改变了主意。通过这个例子，我们可以看出近因定律的效用。

再比如，你在介绍一个人时，前面说了很多她的优点，突然用“但是”将话锋一转，再说出这个人的缺点。那么相对于前面的优点，听者往往对这些缺点的印象更加深刻，甚至会完全忘记先前自己听到的优点。

因此，在日常交往中，我们不但要重视良好的开头，更要重视完美的结尾。千万不要因为一句错话让自己的形象毁于一旦，不然，纵使你留下再好的第一印象也无济于事。