



高职高专文秘专业工学结合规划教材

**SPEECHCRAFT
FOR SECRETARIES**

秘书口才

主	编	包	镭	
副	编	余	斌	左翠玲
审	稿	李	君	
主	审	郭	冬	



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

高职高专文秘专业工学结合规划教材

秘书口才

Speechcraft for Secretaries

主 编	包 镭	
副主编	余 斌	左翠玲
审 稿	李 君	
主 审	郭 冬	



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书口才 / 包镭主编. —杭州: 浙江大学出版社,
2009.9

高职高专文秘专业工学结合规划教材

ISBN 978-7-308-07013-3

I. 秘… II. 包… III. 秘书学: 口才学—高等学校: 技
术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 154795 号

秘书口才

包 镭 主 编

丛书策划 葛 娟 樊晓燕

责任编辑 葛 娟

封面设计 吴慧丽

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 富阳市育才印刷有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 23

字 数 438 千

版 印 次 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-07013-3

定 价 39.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

前言

哪里有声音,哪里就有力量。

说话是一门艺术,秘书口才更需要达到这样的高度和境界。

当人类社会进入文明社会之后,检验一个人是否有能力以及这种能力能否发挥出来,其中一个很重要的因素就是取决于他是否具备极佳的口才。早在 19 世纪初,国外就有学者指出,一个人在专业上的成功,只有 15% 是仰仗其专业技术,而另外的 85% 则要靠人际关系和处世技巧,而在这 85% 的成功部分中,起决定作用的是口才。几乎所有的成功者都有一个共同的特点,那就是具备令人折服的口才。随着社会的发展,竞争更趋激烈,口才的作用已渗透到社会生活的各个领域——它是表情达意、交流思想、传播信息、宣传教育的重要工具;是捍卫真理、批评谬误的锐利武器;是寻求发展和合作、广交朋友、增进友谊的宽广桥梁;是调查访问、洽谈讨论的重要手段;是领导艺术、组织管理的重要组成部分……有才干兼有口才的人,成功的希望更大。口头表达能力是现代复合型人才的基本素质,口才已成为现代人,特别是创造型、开拓型人才的一种重要能力,并在社会竞争中发挥着越来越重要的作用,思维敏捷、能言善辩是个人寻求发展机会的重要条件,也是事业成功的保证。

随着社会信息化程度的加深,秘书的语言交际是秘书职业活动不可缺少的内容之一。秘书职业的特殊性,对秘书岗位的从业人员的口语表达能力更是提出了较高要求。现代秘书既要在撰写文件材料、领导讲话时善于“舞文弄墨”,又要在接打电话、接待来访、汇报工作、参与谈判时能够出谋划策、“巧舌如簧”。

秘书口才技能是一项综合性、实用性、实践性很强的职业技能。本教材的写作在理念上注重职业素质的养成和职业道德的建立,以培养职业意识、符合企事业秘书的规范、满足企事业现实需要的秘书为高级目标;训练秘书职业口才技能,切实提高学生口语表达能力为实际目的。本教材尽可能地向读者展示秘书口才及秘书口才艺术的魅力,融实战性、技巧性、知识性、可读性和趣味性等为一体,让学生在学口才的同时,也享受到智慧、激情带来的快乐。在培养口才的同时,也培养其

良好的职业意识和职业习惯,培养其良好的心理素质、快速的反应能力和创新的思维,真正体验口才艺术的精髓和内涵。

本教材最大的特点是提倡秘书的“职业化”。紧密围绕秘书工作实际安排内容,设计实践性教学环节,体现出“能力本位”、“工学结合”的特色。通过多种贴近秘书工作实际的情景设计,循序渐进,帮助学生训练秘书职业口才,使学生在秘书情景下提高口语表达能力,熟练地掌握并运用口语表达的方法和技巧。通过训练,不仅能使学生更好地展示所学的知识以及自己良好的思想品德和文化素养,而且对其走向社会,交际办事,更好地适应秘书工作实际和社会主义市场经济发展的要求有很大帮助。

该教材主要就语音、语言的基础训练,秘书口才基本素质及秘书职业口才能力分设若干模块、专题进行专项训练。全书共分“模块一·基础认识篇”、“模块二·能力训练篇”、“模块三·情景实践篇”三大内容。“模块一·基础认识篇”总领全书;“模块二·能力训练篇”是口才运用的理论依据和基础训练,它始终贯穿于整个教程,着眼于夯实基础、提高素养;“模块三·情景实践篇”是具体的秘书口语实务运用,有针对性地培养学生在秘书工作情景中运用口才的方法和技巧,使之具有适应现代秘书工作所需的各种语言能力。每一模块中由理论知识、技能训练和知识拓展组成,充分体现出实践性课程的教学目标要求——“口才为实用、口才展素质”的理念;教材内容注重思维训练和素质培养,以坚定自信、自强不息、坚韧不拔的优秀心理品质的培养以及良好的秘书职业道德和正确的世界观、价值观和审美观的培养作为素质教育的目标;注重培养和提高语感能力及语言表现力,同时培养良好的思维能力、倾听能力、阅读能力、调查取材、获取信息的能力、应变能力等,从而形成本教材“职业化”的目标追求。

本教材为学生解决问题,完成模拟的秘书任务,引入了“专项实训”和“以任务问题为中心”的职业活动导向法,定出标准,引导学生主动搜集整理信息、分析问题、积极讨论,按照课内与课外相结合、理论与实践不脱节的原则,以“教育、导演、培训”三合一的理念组织实训教学,通过口头讨论、技能展示、角色扮演等方式完成训练,实训中教师成为鼓励学生进行探究性学习的导演,把学生导入“职业秘书”的“角色”,鼓励并督导学生完成一系列“工作任务”,以达到教学的目标和学生今后工作目标的需要。

本教材有较高的实用价值,可操作性强,力求体现出:理论,紧扣时代与社会;例证,讲求职业化和趣味性;实训,注重新鲜感和实用性,从而从根本上提高口语实践能力。教材有层次、有针对、系统化地进行口语训练;精讲多练,理论部分的阐述系统、精要,突出实用;实训部分的“职业化”痕迹,实践性、操作性强,十分重视案例的举证、分析和实训的设计,大量的案例举证和各种特质的情景实训安排是为了充分地进行秘书职业必需的口语训练,训练内容新颖、独到,由易而难、由简而繁,循

序渐进。

本教材适用于高等、中等院校秘书专业,同时也可为广大秘书工作者提供案头参考。

本教材由浙江经贸职业技术学院包镭副教授担任主编,并编写了项目一,项目二,项目三·任务二,项目四·任务一、任务四,项目五·任务五,项目六·任务一、任务二、任务四、任务五,项目七·任务三、任务四、任务五、任务六;金华职业技术学院余斌副教授担任副主编,编写了项目四·任务三、任务五,项目五·任务一、任务二、任务三、任务四;浙江育英职业技术学院左翠玲老师担任副主编,编写了项目三·任务一、项目四·任务二、项目六·任务三;浙江育英职业技术学院李君老师编写了项目七·任务一、任务二。

在写作中,我们得到了秘书学界的专家和学者的指导和帮助,如秘书学界谭一平先生和《秘书》杂志主编赵毅先生的悉心指导和帮助,得到了企事业单位一些热心人士的帮助,参考了一些口才学界同仁的著作,引用了他人许多相关的宝贵的材料,在此一并感谢。

编 者

2009年4月10日

目 录

模块一 基础认识篇 / 1

项目一 口语交际与秘书口才 / 1

任务一 明确概念:口语交际;口才;口才运用的意义 / 1

一、口语交际的性质及功用 / 3

二、口才的含义及特征 / 6

任务二 加强认识:口才——秘书成功的必备资本 / 8

一、秘书口才的含义及意义 / 10

二、秘书口才的特征 / 11

三、秘书口才的实践意义 / 12

四、秘书口语交际的对象感 / 14

五、秘书交际的口语表达要求 / 14

任务三 把握要点:秘书口才的素质要求 / 15

一、人格素养 / 16

二、心理素养 / 17

三、智能素养 / 17

四、语言素养 / 18

五、形象素养 / 18

六、人际素养 / 18

【思考与练习】

【知识拓展】

1. 秘书的“能说会道” / 19

2. 秘书能做更会说——掌握“说”的技巧 / 20

【相关链接】

秘书说话“十忌” / 21

模块二 能力训练篇 / 23

项目二 敢说——秘书口才与心理素质训练 / 23

任务 秘书职业背景下的口才活动的心理状态、调节及优化 / 23

一、秘书口语活动的心理障碍分析及调适 / 24

二、新秘书口语活动的心理调节 / 25

三、秘书职业背景下的口才心理素质训练 / 27

【能力训练】

【知识拓展】

秘书交际活动中的主要心理障碍 / 28

【相关链接】

女秘书的职业心理分析及调适 / 30

项目三 能说——秘书的语言能力训练 / 30

任务一 有声语言的表达训练 / 30

一、语音训练 / 31

二、朗读的要求及训练 / 41

三、朗诵能力及技巧的训练 / 42

四、修辞口才技巧训练 / 47

五、语感的训练 / 49

六、各种文体的诵读训练 / 50

七、普通话水平测试训练 / 54

【能力训练】

最后一次讲演 / 55

【知识拓展】

普通话水平测试试卷 / 57

任务二 态势语言训练 / 57

一、态势语言的含义 / 59

二、态势语言的运用原则 / 59

三、态势语言的类型、表现及训练 / 59

四、言谈举止的礼仪训练 / 65

【能力训练】

【知识拓展】

1. 手的语言 / 66

2. 不雅的“站相” / 67

【相关链接】

握手的礼仪 / 67

项目四 会说——各类实用口语表达训练 / 68

任务一 演讲口才训练 / 68

一、演讲的含义及作用 / 70

二、演讲者必备的四种能力 / 71

三、成功演讲的要素 / 71

四、演讲的技巧 / 73

五、演讲的类型 / 85

【能力训练】

【知识拓展】

1. 演讲的最高境界——神、情、气、文 / 95

2. 有损辩论风度的几种表现 / 96

3. 辩手心理发展三阶段 / 96

4. 论辩气质 / 98

【相关链接】

范例一 我有一个梦想 [美] 马丁·路德·金 / 99

范例二 葛底斯堡演讲词 [美] 林肯 / 101

范例三 没有胜利就没有一切 [英] 温斯顿·丘吉尔 / 103

范例四 请将解决人类的不平等视为己任 [美] 比尔·盖茨 / 105

范例五 讲自己所做的,做自己所讲的 陈安之 / 107

范例六 我们都是被上帝咬过的苹果 柳宛辰 / 110

范例七 遇不怀才的时候 廖济忠 / 112

范例八 少点陶醉 多点反省 张亨达 / 114

范例九 施恩不图报 黄灿 / 116

范例十 胜诉西雅图的一段精彩答辩 龚永强 / 117

范例十一 人格是最高学位 白岩松 / 119

任务二 谈话口才训练 / 120

一、谈话的类型 / 123

二、谈话的原则 / 124

三、谈话口才的技巧 / 125

四、谈话的语言艺术 / 127

【能力训练】

【知识拓展】

1. 怎样和“性格一族”交谈 / 130

2. 哪些人说话不受欢迎 / 131

【相关链接】

1. 忠言不逆耳,良药不苦口——讲究批评的艺术 / 131
2. 巧拒绝——沟通无障碍 / 132

任务三 推销口才训练 / 134

- 一、推销的口才特征 / 135
- 二、推销的口才技巧 / 138

【能力训练】**【知识拓展】**

上门推销的语言技巧 / 143

【相关链接】

推销员的语言应注意哪些问题 / 145

任务四 求职应聘口才训练 / 146

- 一、求职应聘的准备及行动 / 147
- 二、求职应聘的注意点 / 150
- 三、求职应聘语言的基本要求 / 150
- 四、求职应聘的语言应对技巧 / 152
- 五、面试答问的禁区 / 158

【能力训练】**【知识拓展】**

面试常见问题有哪些?需怎样回答? / 161

【相关链接】

1. 怎样让你的求职信一下子打动招聘方 / 164
2. 求职,别输在细节上 / 164

任务五 谈判口才训练 / 166

- 一、谈判的语言特征 / 167
- 二、谈判的口才技巧 / 170

【能力训练】**【知识拓展】**

五种谈判术 / 175

【相关链接】

如何与各种血型的人谈判 / 179

项目五 善说——秘书口才的职业感觉训练 / 181**任务一 秘书口才的职业意识训练 / 181**

- 一、树立高标准的秘书口才意识 / 182
- 二、适时牢记“秘书身份” / 185

- 三、准确把握说话分寸：因人而异；因地制宜 / 186
- 四、恰到好处掌握说话力度 / 189
- 【能力训练】
- 【知识拓展】
- 赞美的力量 / 191
- 【相关链接】
- 秘书提建议的技巧 / 196
- 任务二 秘书口才的思维能力训练 / 200
 - 一、秘书思维的基本素质及训练 / 201
 - 二、秘书的思维能力及其训练 / 204
 - 三、逻辑技巧的训练 / 209
- 【能力训练】
- 【知识拓展】
- 提高逻辑推理能力的方法 / 213
- 【相关链接】
- 发散型思维训练 / 213
- 任务三 秘书口才的倾听能力训练 / 214
 - 一、语音辨识力 / 215
 - 二、语义的理解及把握力 / 216
 - 三、倾听的“听众意识” / 216
 - 四、良好的听话态度 / 217
 - 五、倾听技巧 / 218
- 【能力训练】
- 【知识拓展】
- 站在对方立场考虑问题 / 222
- 【相关链接】
- 做笔记时如何倾听 / 223
- 任务四 秘书口才的幽默能力训练 / 224
 - 一、幽默与社交 / 226
 - 二、幽默能力 / 229
 - 三、幽默技巧 / 230
- 【能力训练】
- 幽默语言表达能力及技巧的训练 / 235
- 【知识拓展】
- 幽默中的交叉技法 / 235

【相关链接】

如何区分幽默与滑稽 / 237

任务五 秘书口才的应变能力训练 / 238

一、什么是应变能力 / 239

二、应变能力的作用 / 239

三、秘书口语应对的策略技巧 / 241

四、秘书应对主观之变的口才技巧 / 242

五、秘书应对客观之变的口才技巧 / 244

【能力训练】**【知识拓展】**

改变不利局面的几种方法 / 245

【相关链接】

精彩讲话所需的语言应变技巧 / 247

模块三 情景实践篇 / 248**项目六 秘书社交公关情景口才 / 248****任务一 秘书口才与社交公关的意义 / 248**

一、秘书口才与社交公关的关系 / 249

二、秘书社交公关的原则 / 250

三、秘书交际应酬法则 / 250

四、秘书社交公关口才的特征 / 251

【综合训练】

对社会公共关系事件的处理 / 252

【知识拓展】

秘书的公关意识 / 253

【相关链接】

社交公关有效沟通的原则及如何实现有效沟通 / 255

任务二 秘书社交公关口才技巧 / 255

一、平等待人,礼貌周到 / 256

二、恰当地赞美公关对象 / 257

三、专心倾听和引导对方 / 258

四、巧妙的应对技巧 / 258

五、公关口才艺术 / 258

【综合训练】

大型社交公关活动的组织和接待工作 / 259

【知识拓展】

公关语言的语境要素及“切境”原则 / 260

【相关链接】

公关口才的艺术技巧 / 260

任务三 巧闲谈——秘书社交公关的重要沟通方式 / 261

一、闲谈的意义 / 262

二、闲谈的要素 / 262

三、闲谈的技巧 / 262

四、交谈的禁区 / 263

【综合训练】

解决员工兼朋友迟到的问题 / 264

【知识拓展】

不正确的对话方式 / 265

【相关链接】

交谈的“1、2、3”法则 / 266

任务四 善磨合——秘书应对分歧的语言技巧 / 266

一、解决人际矛盾 / 267

二、有效地对待棘手的人物 / 268

三、优化关系,创建人际网络 / 269

【综合训练】

如何解决工作中的分歧 / 270

【知识拓展】

如何处理工作中的“关键对话” / 271

【相关链接】

如何运用“冷热水效应” / 272

任务五 常用的秘书社交情景口才用语 / 272

一、秘书的社交情景口才用语要求 / 274

二、社交情景口才用语 / 274

【综合训练】

不同对象的公关口才训练 / 277

【知识拓展】

秘书形象设计与口才训练 / 280

【相关链接】

秘书上下班应遵守的礼节 / 281

项目七 秘书工作情景口才 / 281

任务一 办公室的秘书口语交流 / 281

一、与上级沟通的语言技巧 / 283

二、与同事沟通的语言技巧 / 286

三、与下属沟通的语言技巧 / 288

四、接待语言技巧 / 289

【综合训练】

一、同领导沟通的语言技巧 / 290

二、与同事沟通的语言技巧 / 291

三、与下属沟通的语言技巧 / 292

四、接待语言技巧 / 293

【知识拓展】

秘书向领导进言的艺术 / 294

【相关链接】

秘书讲话“六字”真经 / 295

任务二 主持会议的秘书语言 / 296

一、做好会议主持前的准备 / 298

二、会议主持的语言技巧 / 298

三、灵活机智处理会场突发情况 / 300

【综合训练】

一、青年工人座谈会 / 301

二、客户座谈会 / 302

【知识拓展】

参加洽谈会应注意的事项 / 303

【相关链接】

1. 如何克服会议发言的“怯场”心理 / 304

2. 会议态势语的使用 / 305

任务三 秘书调研访谈的语言技巧 / 305

一、提问 / 306

二、谈话 / 309

【综合训练】**【知识拓展】**

调查访谈的若干技巧 / 313

【相关链接】

1. 信息素材的搜集方法 / 313

2. 设计调查问卷的注意点 / 314

任务四 秘书接、打电话的技巧及语言艺术 / 315

- 一、秘书接、打电话的重要性 / 316
- 二、秘书接、打电话的基本要求 / 316
- 三、秘书接听电话的技巧及常用语 / 317
- 四、秘书拨打电话的技巧及常用语 / 320
- 五、秘书电话接、打的艺术 / 321

【综合训练】

- 一、接、打电话的基本礼仪 / 323
- 二、替上司安排约会 / 324
- 三、上司正在开会 / 325
- 四、作电话记录 / 326

【知识拓展】

- 秘书的电话形象与电话礼仪 / 327

【相关链接】

- 办公场合使用手机应注意的问题 / 329

任务五 商务往来中的秘书口才 / 330

- 一、商务往来中的秘书口语特点 / 331
- 二、商务往来中的秘书口才技巧 / 331

【综合训练】**【知识拓展】**

- 秘书与客户的礼尚往来 / 335

【相关链接】

- 商务活动中回答问题的技巧 / 336

任务六 涉外事务中的秘书口才 / 336

- 一、涉外事务中的秘书口语特点 / 337
- 二、涉外事务中的秘书口才技巧 / 338

【综合训练】**【知识拓展】**

- 如何接待外国客人 / 342

【相关链接】

- 秘书的涉外礼仪 / 343

参考书目 / 345

模块一 基础认识篇

项目一 口语交际与秘书口才

任务一 明确概念:口语交际;口才;口才运用的意义

◎ 学习目标

通过学习,使学生了解口语交际在社会活动中的重要意义,把握口才的内涵及特征,树立练好口才的信心,为将来成就事业、奉献社会做好准备。

知识目标

- 把握口才的内涵及特征。

能力目标

- 掌握如何训练口才的方法。

◎ 参考课时

1 学时

◎ 导入案例

案例一:有一个年轻人去应聘一家电器厂的职位。原先他对于该行业是陌生的,但为了应聘,他预先调查了国内电器厂的产品数量和市场、外国电器在市场上的地位和各种电器厂产品的比较,对各竞争厂家的营业情形等都有所了解。当他应聘时,他对于此行业研究的知识渊博使主持者大感兴趣,同时,他的翔实、富有诱惑力的陈述,使他在几十个应聘者中脱颖而出,赢得了职位。

案例二:有一个人对商业广告颇有研究。他以求职为目的去拜访一家大公司

的总经理。会面以后,他始终没有把谋职的事说出,只是和经理谈天。谈话中他巧妙地把广告对商业的重要性及其运作方式尽可能地说出,并列举了许多有力的例证。他丰富的广告知识及犀利的词锋引起了经理的兴趣,结果他并没有说到谋职,反而是经理主动请他为公司设计广告及办理广告事务。他的目的达到了,仅仅是凭借着一席话给自己创造了机会。

案例三:在离开白宫回到家乡隐居了七个多星期之后,小布什在加拿大西南部城市卡尔加里的一个会议中心再次出现,并举办了卸任后的首场演讲。观众是受到邀请才能购票,每张票价是315美元,这一场演讲下来小布什共赚到了15万美元。这是他卸任后的第一次演讲,因此,小布什拿自己调侃,说以后将发表更多演讲“还房贷”,因为在去年秋天,他买了一套房子。但跟克林顿、布莱尔等人比起来,布什的酬金实在算不上高价,克林顿卸任后第一次演讲赚了25万美元,之后在8年时间里,全球巡回演讲已经入账5000多万美元;英国前首相布莱尔也不甘落后,他的演讲收入目前也超过了2000万美元。

◎ 理论知识

早在19世纪初,国外就有学者指出,一个人在专业上的成功,只有15%是仰仗其专业技术,而另外的85%则要靠人际关系和处世技巧,而在这85%的成功部分中,起决定作用的是口才。这种认识不断发展,到第二次世界大战后,美国把舌头与美元、原子弹并列为赖以生存和竞争的三大战略武器;在当今,更是把口才放在美元、电脑之前,成为新的战略武器和竞争、发展的三大法宝。尤其是现代通信技术的广泛应用,使地球的半径在缩短,而舌头伸得更长。口才的作用已渗透到社会生活的各个领域——它是表情达意、交流思想、传播信息、宣传教育的重要工具;是捍卫真理、批评谬误的锐利武器;是寻求发展和合作、广交朋友、增进友谊的宽广桥梁;是调查访问、洽谈讨论的重要手段;是领导艺术、组织管理的重要组成部分。

20世纪90年代初,美国斯坦福大学荣誉退休商学教授哈勒尔博士对一批毕业十年的企管硕士进行了研究,试图找出这些成就卓著人士的特质。他发现,学习成绩的好坏与成就无关,说话能力非凡几乎是这些“功成名就者”的共同点。这些人个性随和,使人容易亲近,而且也相当健谈。他们不但能与同事、朋友、亲人、老板一一攀谈,也可以在观众面前侃侃而谈。由此可以导出了成功的方程式:

口才超群=成功+富裕

美国有份调查问卷征询许多成功人士:“哪项技巧对你的成就帮助最大?”他们都异口同声地回答:“说话能力!”想成功,就必须培养个人的说话技巧。

哈佛、斯坦福大学所做的正式研究也证明,说话能力与沟通能力是制胜的关键。

美国人重视公开演说。在美国纽约,每个季度都会举办“演讲口才训练”的演