

BANGONGSHI LI DE KOUCAIKE

★知识是财富之源，口才是魅力所在★

办公室 里的 口才课

办公室里是非多，一语不慎，麻烦惹上身。

苏 豫◎编著

办公室里人缘好的都是会说话的人。

拥有好口才，一切才能“转”起来。
好口才决定你的好心情、好运气、好人缘、好未来。

北京工业大学出版社

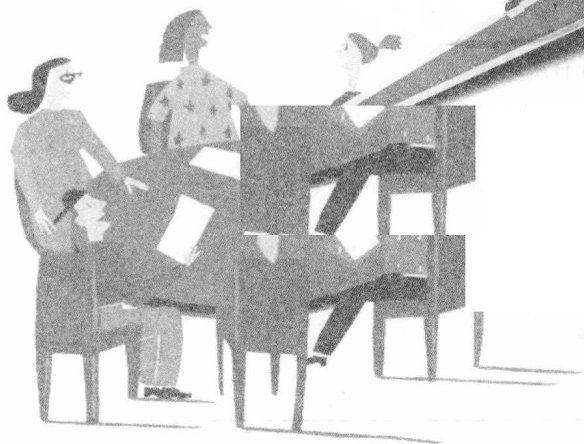
职场
NO.1
秘籍

★知识是财富之源，口才是魅力所在★

职场 (713) 目录 职场 职场

办公室 里的 口才课

苏豫◎编著



职场
NO.1
秘籍

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室里的口才课 / 苏豫编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2011. 6

ISBN 978-7-5639-2727-2

I. ①办… II. ①苏… III. ①口才学-通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第073411号

办公室里的口才课

编 著: 苏 豫

责任编辑: 王 曙 胡 嫒

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700mm×1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 237千字

版 次: 2011年6月第1版

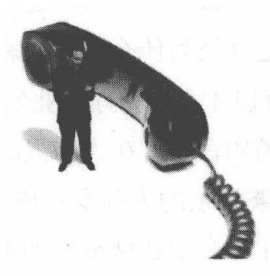
印 次: 2011年6月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2727-2

定 价: 28.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)



前言

朱元璋登上皇帝宝座后，一个昔日同他一起吃苦玩乐的穷朋友来到京城，想讨个一官半职做做。见到朱元璋后，就像跟他叙旧似的，套近乎地说：我主万岁！还记得我吗？我们以前一起给别人放过牛啊，还记得那件事吗？有一次，我们在芦花荡里把偷来的豆子放在瓦罐里煮。豆子还没熟，大家就开始抢着吃，最后把罐子都打破了，豆子撒了满地，汤也泼在泥地上。当时你只顾满地抓豆子吃，一顺势竟然把红草梗也吞了进去，红草梗卡在你的喉咙里，咽也咽不下去，吐也吐不出来。最后，还是我有办法，叫你嚼一大把青菜叶子，才把红草梗带到肚子里去……”还没等说完，朱元璋就大怒道：“推出去斩了！推出去斩了！”



朱元璋儿时另一个伙伴也想来京求职享福，他吸取教训，见到朱元璋后说：“我皇万岁万万岁！当年微臣随驾扫荡泸州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住了豆将军，红孩儿挡关，多亏了菜将军。”朱元璋一听，非常高兴，就把他留在了自己的身边，封他做了御林军总管。

好口才的人成为了一代御林军主管，不会说话者甚至连自己的小命都难保。往大说，好口才可以扭转乾坤，这就是为什么古代说客的三言两语便能使百姓免遭涂炭的原因；往小说，好口才，能让你事业爱情双丰收。

俗话说：病从口入，祸从口出。职场如官场。在人与人联系越来越密切的当代社会，好口才能让你穿梭于纷繁复杂的人际交往圈内游刃有余；能让你在面试大军中脱颖而出；能让你在办公室新环境里如鱼得水；能让你升职加薪改头换面；能让你成为一个“一呼百应”的好上司；能让你完成终极梦想，成就一番大事业。好口才可以以不变应万变，成就你的好未来。

知识是财富之源，口才是魅力所在。办公室内的口才在一定程度上，是一门大学问、大智慧。同事的相处是基础，说好话，让别人喜欢你，让你成为人气之王，你才能得到别人的帮助与支持，你才能有更好的心情专注于自己的事业，你也可能幸免于同事之间的钩心斗角；与上司相处好是你升迁的助推器。工作做得再好，不会讲话使上司赏识，你的机会就少，升迁加薪也就困难。你只能像一只老牛一样，为公司辛勤耕耘而不得其果。与下属的相处同样重要。好上司备受下属敬重，会有超强的号召力和影响力，常常会事半功倍，有下属们的协力合作，你的事业会上升到一个前所未有的高度。总之，拥有好口才，一切才能“顺”起来。好口才决定你的好心情，好运气，好人缘，好未来。



总括 说好话，你就是焦点

为人处世，说话是最为重要的一课。自信大方是最坦然的你；妙语如珠是最具内涵的你；美妙口音是最优雅的你；适当语气是懂和谐的你；条理分明是最具智慧的你；依事行事是最懂人情世故的你；流利清晰是条理分明的你；举手投足是最具气质的你；形象仪表是帅气十足的你；驱除恶习是更加优秀的你；得体表情是最具说服力的你；清新口气是吐气如兰的你；寒暄客套是最懂礼节的你。说漂亮话，做最完美的自己！你，就是焦点！

第一节 想要在言语上充满信心，必须在思想上战胜胆怯 / 3

第二节 深厚的内涵成就你的妙语如珠 / 6

第三节 美妙声音让人赏心悦目，适当语气能够沁人心脾 / 9

第四节 思想是真主宰，言语只是传达 / 13

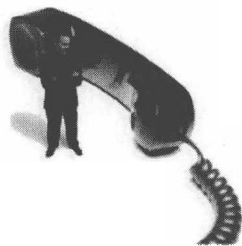


- 第五节 动作语言，万语千言抵不过举手投足 / 18
- 第六节 形象是第一印象，好形象一开始就占了优势 / 21
- 第七节 表情是面双面镜，看清了别人诠释了自己 / 24
- 第八节 斩“口吃”，除“口臭”，扼杀交流的罪魁祸首 / 28
- 第九节 寒暄客套，屡试不爽的职场绝招 / 32
- 第十节 讲话恶习千百害，“毒瘤”不除难成功 / 36

面试 好口才让你脱颖而出，顺利拿下面试官

面试看似简单，实则深不可测。面试官就是靠着这简简单单的一问一答来进行人才的筛选与淘汰。如果你稍不留意，就会不知不觉地进入面试官早已设好的圈套，还自我感觉良好。结果，天天在家苦等，还是没有公司给你打来的“幸运”电话。你知道自己错在哪里吗？到底哪些回答使成功的大门向你关闭了呢？答案即将揭晓。

- 第一节 “工欲善其事，必先利其器” / 43
- 第二节 自我介绍，打好你的第一张牌 / 46
- 第三节 让优劣势同时“闪亮” / 50
- 第四节 不想跌进陷阱，就用言语填满它 / 54
- 第五节 面试僵局，死马也当活马医 / 59
- 第六节 敏感地带，也要给自己“话圆” / 62



第七节 搞定薪资，我的待遇我做主 / 66

第八节 面试“致命伤”，一招不慎全盘皆输 / 70

就职 新环境，“万人迷”速成法

在职场中，谁都想成为办公室里最受欢迎的“万人迷”。俗话说：良言一句三冬暖，恶语一句六月寒。对于初入职场或是进入新环境的人，要学会用好言语来赢得大家的欢迎，用好谈吐来获得好人缘。只有这样，才能成功地将自己打进办公室这个集体的大圈子，与大家和睦相处，为自己赢得一份愉悦的心情与和谐友好的工作氛围。

第一节 用称呼和自我介绍擦出友好的火花 / 77

第二节 打开话匣子——好谈吐换来好人缘 / 81

第三节 “谢谢”，“对不起”，为你的职场表现加分 / 84

第四节 以“耳”知人，用“口”交友 / 88

第五节 想做职场“开心果”，但要注意“别过火” / 91

第六节 让拒绝盛开和谐之花 / 95

第七节 “职场亲密”也要有“适度距离” / 98

第八节 “退”是为了更好地“进” / 101

第九节 讲话需有“度”，后面要留“路” / 106

第十节 赞美是最美妙的语言，揭短是最愚蠢的行径 / 111

第十一节 不计得失，承担分外工作 / 114



升迁 与上司搞好关系，升迁得靠“口”

在职场上，只有先与上司搞好关系，才能有机会展现自己。如果得罪了上司，很有可能会被领导绑住手脚，什么事都做不成。这就是为什么同样在职场闯荡，有的人虽然忙忙碌碌却仍举步维艰，有的人却平步青云、春风得意的原因。在职场生存，首先要得到上司赏识，才能求得升职加薪，施展才华。

第一节 主动出击，尽早得到上司赏识 / 121

第二节 说到做到，做守信之人 / 124

第三节 高调做事，勿忘低调做人 / 127

第四节 察言观色，志做职场“黑马” / 131

第五节 献策有方，尽显高明之处 / 135

第六节 自作聪明，只会大难临头 / 138

第七节 警惕上司“温柔陷阱” / 143

领导 以语得心，以心得天下

俗话说：官要有官样。如果领导讲话跟下属一个样，一个外人在下属堆里找不到领导在哪里，那只能说明这个领导做得不咋的。做一个领导，首先要外表和言行举止都要有领导范儿，这样才能更权威；对下属的批评要委婉地裹层“糖衣”，这样更容易被下属接受；对下属要多些表扬和激励，能让他们工作热情更高，效率也能更高。



- 第一节 外表和言行举止要具领导范儿 / 151
- 第二节 “升职”不“升腔”，让你更有说服力 / 154
- 第三节 对下属，批评的“炮弹”，莫忘裹层“糖衣” / 157
- 第四节 激励是开发潜能的良药 / 162
- 第五节 “激将法”，出奇制胜的语言艺术 / 166

转机 山重水复疑是无路，智者一语柳暗花明

在办公室里，你是不是一个智者？你能不能让上司的批评转变为一次命运的垂青？你能否把同事对你的挑衅转化为一种目光的青睐？要想做出肯定的回答，就需要你亮出自己的宽容和智慧，学会用话语来圆场，用委婉的言语来化解一场呼之即来的事端，让自己的职场路更宽，让加薪升职不再是梦。

- 第一节 批评，让机遇垂青于你 / 173
- 第二节 化“挑衅”为“玉帛” / 176
- 第三节 加薪，让老板乐开“尊口” / 179
- 第四节 难答的问题不能拒答而要巧答 / 183
- 第五节 反驳也要恰到好处 / 186
- 第六节 小过失，用“口”亮出你的忍让与宽容 / 190
- 第七节 上司犯错，在说与不说之间犯难 / 193
- 第八节 学会用话语“圆场” / 196



女人 拥有好口才，做完美职场丽人

女人相对于男人来说，有着自己独特的气质和魅力。这些独特的气质和魅力是职业女性在职场中工作的优势。女人在具备这些优势的同时，还要强化自己的知识和技能水平，让自己言语举止优雅且内涵深厚。在职场这个“男人女人一台戏”的舞台上，职场丽人难免要招架一些心怀不轨的男人，这些男人不免包括你的男上司。只有和上司保持在安全距离之内，拒绝办公室恋情才能在办公室里做到独善其身。

- 第一节 温婉是最柔软的利剑 / 203
- 第二节 亲和力让你深得人心 / 206
- 第三节 微笑是女人的“核武器” / 209
- 第四节 心怀不轨的男人，请到此为止 / 213
- 第五节 好仪态让人如沐春风 / 216
- 第六节 时尚而内敛，让你更具知性美 / 220
- 第七节 让大度为你助航 / 223
- 第八节 女人的甘拜下风是你人气堆集的助推器 / 227

综合 好口才，让你百战不殆

在职场中，难免会有一些特定的场合，需要你张口发言，这些特定的场合当然也需要一些特定的语言和方法来应对。因为这些场合，有些事关你能否在不得罪同事的前提下展示自己的能力和才华，有的事关系到能否树立良好的公司形象、提高公司的业绩和效益，有的事关系到公司



能否在一笔贸易中得利受益，有的事关系到上司能否器重和信任你，有的事关系到你能否成功得到人心、得到职位宝座。在这些不同的场合，讲话更要格外谨慎留意，否则会因小失大，甚至可能使公司蒙受重大损失。

第一节 开会时，该“张口”时就“张口” / 233

第二节 热情周到地接打电话 / 236

第三节 前台服务，好态度成就好服务 / 240

第四节 谈判桌上如何占据上风 / 243

第五节 工作报告怎样才能新颖独到 / 246

第六节 好演讲要一鸣惊人 / 249

第七节 三寸之舌，为离职画上圆满句号 / 252

总 括

说好话，你就是焦点

为人处世，说话是最为重要的一课。自信大方是最坦然的你；妙语如珠是最具内涵的你；美妙口音是最优雅的你；适当语气是懂和谐的你；条理分明是最具智慧的你；依事行事是最懂人情世故的你；流利清晰是条理分明的你；举手投足是最具气质的你；形象仪表是帅气十足的你；驱除恶习是更加优秀的你；得体表情是最具说服力的你；清新口气是吐气如兰的你；寒暄客套是最懂礼节的你。说漂亮话，做最完美的自己！你，就是焦点！



第一节 想要在言语上充满信心，必须在思想上战胜胆怯

胆怯的人，在与人交往时总是战战兢兢，想说又不敢说。等到别人主动与他交流，他就开始满脸通红，四肢颤抖，还是一个字也蹦不出来。这种胆怯的心理严重阻碍了与新同事之间的交流，只有摆脱这种心理，才能建立起自己的自信，在办公室才能有好的的人际关系。

胆怯，扼杀交流的魔鬼

跟上司交流，你有没有语无伦次？面对陌生人时，你是不是缺乏主动跟人交流的勇气？与人打交道时，是不是一说话就脸红心跳、手冒冷汗，不知道该说什么，也不敢直视别人的眼睛？人多的时候，你是不是总爱躲在角落，不敢发表意见，低着头以免被人发现以后让自己发言？在公共场合时，你有没有特别拘束，手脚不知往哪里安放，讲起话来前言不搭后语，结结巴巴？还有些人电话交谈的时候可以慌不忙，但是，面对面交谈他



就会局促不安。其实,这些状况的根源都是胆怯。胆怯是扼杀交流的魔鬼,它会把你的感情和思想扼杀在摇篮状态,成为阻碍你在职场交际中最大的绊脚石。

小韩高考时仅以一分之差与大学失之交臂,由于家庭贫困,他放弃了复读机会,出外打工。刚开始他在一家大型建筑公司工程部工作,这么多年来,他在公司一直做事很认真,而且肯吃苦耐劳,肯动脑筋,很得上司赏识。上个月公司要从业务员里提拔出几个主管,领导很中意他,就给他发了申请。但是做主管一定要经常做业绩报告,还要时不时地召开部门全体员工会议、上台讲话做总结之类的。小韩从小就特别怕上讲台。那还是他上初中的时候上讲台演讲,看到台下几十名同学,那么多双眼睛都盯着他,后面坐着老师,他就慌了神,憋了十几分钟,结果就结结巴巴地说了几个字。他觉得丢人极了,强烈的自尊心让他流下了眼泪。接下来好几天,小韩都不怎么讲话,再也不敢上讲台了。

有了这个心理阴影,工作以后,小韩就很怕见生人,平常也不太主动与同事打招呼,更不愿意介入别人的事,只顾埋头做自己的工作。如果要他在很多人面前讲话,那就真是要他的命了。在人多的时候,他往往是话到嘴边又犹豫起来,吞吞吐吐,浑身发抖,手足无措,脸红到了脖子根,还蹦不出几个字来。面对经理对他的提拔,小韩在心里想:如果我当了主管后,上台发言要是还像这样丑态百出,哪里还有威信?岂不是要被人当做笑话讲啊,以后怎么面对大家?左思右想了一天后,小韩还是打退堂鼓了,他谢绝了领导的好意,主动放弃了这个难得的晋升机会。

很明显,小韩属于胆怯人群中的一员。胆怯的人总是因为威胁而胆怯,这些威胁包括一些潜在的威胁和一些直接的威胁。小韩就是这样,他的潜在威胁在于他担心自己说不好,别人会对他进行嘲笑。胆怯的人缺乏自信。他们总是在心里想:我算什么!别人凭什么会听我说?胆怯的人自尊心又是很强的,他们总是把别人的想法放在第一位,过低估计别人对自己的看法,还过分重视别人对自己的看法,并且总爱把事情往



坏处想，所以他们总是不敢主动与别人交流，怕遭别人拒绝，让自己没有面子。

小韩的问题并不是命运不眷顾于他，而是他自己没有好好把握，错失良机。的确，胆怯阻碍了和他人的思想交流。想被更多人熟知，想让更多人接受你，想拥有好未来，那就学好第一课：驱除胆怯，活出真我。

自信，融化心灵的坚冰

胆怯，追其根源，就是缺乏自信。爱因斯坦说：自信是向成功迈出的第一步。只有自己认为自己强大了，才能和别人平起平坐，谈笑风生，才敢为自己争取自己应得的，才能有更远的理想。要增强自信，驱除胆怯，就从现在做起：

第一，适当化妆打扮，衣着干净得体。人靠衣装马靠鞍，穿得好了，就会有种心理上的优越感，自信自然就上来了，想说什么也没什么好怕的了。

第二，切勿求全。世上无十全十美的人，亦无完美之事，不能因为出了一点差错就信心全无，古语说的好：胜败乃兵家常事。大明星窘迫之后照旧登台演唱，我们凭啥丧失信心？

第三，自我说服。每天起床以后看着镜子对另一个自己笑一笑，拍拍脸蛋，高喊口号：我是最强的！我是最棒的！紧张时候也要这样鼓励自己，给自己一种自信的心理暗示，为自己打气，消灭胆怯。

第四，抓住机会。实力是最有说服力的自信。你可以报个学习班，平时多看书，了解时事，这样，你就会有更多的机会与别人交谈，也能找到更多的话题，你的视野也会被打开，你会变得开朗，你的生活变得丰富，胆怯也就自然而然地消失了。

第五，正确认识自我。要对自己有一个正确的认识。对什么样的事自己能做，什么样的事超出自己能力之外，要有一个正确的估计。当你觉得自己可以的话，你也就无所谓胆怯了。当然，在正确看待自己的时候也不