

社交口才

Shejiaokoucai

立足社会的能力与资本



社交口才是培养社交能力的重要一环，

是最为神奇的公关密码。

拥有他，你可以使自己说话更具有风度，

增强自己说话的魅力，使自己具有很大的吸引力。

你也可以出口成章，巧于辞令，让周围的人对你口服心服。

美好的举止、姿态及表情、说话的风度，

是一个人内在气质的言语表现，

是一个人的涵养的外化。



当代标准语言研究中心汇编

甘肃文化出版社

才口交社

朝 林 主 编

甘 肃 文 化 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

成就事业的口才学/朝林主编. -兰州: 甘肃文化出版社, 2004.6
ISBN 7-80608-959-4

I.成… II.朝… III.口才学 IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 058263 号

成就事业的口才学

社交口才

朝林 主编

责任编辑: 温雅莉

装帧设计: 胡 也

出版发行: 甘肃文化出版社

印 制: 北京秋豪印刷有限责任公司

社 址: 兰州市庆阳路 230 号

厂 址: 北京市丰台区花乡

邮政编码: 730030

经 销: 新华书店

开 本: 880×1230 32 开

版 次: 2004 年 9 月第 1 版

字 数: 880 千字

印 次: 2004 年 9 月第 1 次

印 张: 40

书 号: ISBN 7-80608-959-4

总定价 (全套四册): 75.20 元

(如发现有印装错误, 请与印刷厂联系调换)

序

现代社会充满了机遇、竞争与挑战,一个人若想取得令人羡慕的成功,那么,他就要拥有一把利器,而这把利器就是你的口才。口才在人类社会的发展以及人际交往的过程都是不可或缺的。口才大师戴尔·卡耐基说过:“一个人的成功,约有百分之十五取决于技术知识,百分之八十五取决于口才艺术。”可见口才是多么的重要。

在与时俱进的今天,新事物层出不穷,人们的口才也必须摒弃陈旧、日益更新。开放的社会迎来的是人与人之间密切频繁的交流与沟通。人们在交流沟通中享受生活,在商谈共议中达成共赢,也要求有一副经得起砺磨的口才;社会的进步促使人们成就自我的人生,提升本位的素质,从而奉献社会,实现自我。但仅靠有端庄的体态、娇好的容貌是远远不够的,惟有好的口才,才是精彩人生的画龙点睛之笔。有了这一笔,人的素质才称的上高贵、风趣、优雅,你的人生与成就便会魅力四射。

可是,更多人的说话水平与能力与这个时代不合节

拍。这不是他们不想说好,而真的是不知如何说的好。在言谈中没有重点、缺乏生机、不分场合、信口开河而莫衷一是等等,造成了他们心理的隔阂、交流的障碍,于不知不觉中危害到了自己的事业与情感,产生了对于言说的恐惧。在这种情景下,人们发现,练就一副好口才是那么的迫不急待。

其实,这是一个十分简单的过程。打开本书,你就是在步态从容中走向口才艺术的殿堂,只是要推开实质脆弱的恐惧,树起信心,并在自信中有所自律,抛开浮光掠影、随心所欲的言谈,在语言带来的愉悦与趣意中快乐张口,一副好口才就会与你形影相随了。

在此,编者精心构筑、旁征博引,在把握时代特点的基石上,引领你快速进入口才艺术的大门;让你在一言一语之间尽显自我;让你的言谈如音符般在舌际跳动;让你的口才或抑扬顿挫、或飘逸灵动,或深沉浑厚,并带着真诚的责任感,使你在轻松中有所收获,在快意间有所品味,并在人际交往中游刃有余。读完此书,你会发现,成功离你并不遥远。

目 录

第一章 打造成功之船

——学会交流与沟通

举起口才的大旗	2
让谈话回味无穷	3
说话要顾及对象	5
讲究说话的场合	7
展示良好的个人形象	9
说好第一句话	11
恰当称呼最得体	12
用信心打磨自己	15
架起心灵共鸣之桥	17
因势利导巧沟通	19
沟通的调味料	22
说话要快慢有序	24
单刀直入奔主题	25
难言之时巧开口	27
用坦诚的话语打动人	30

投其所好最有效	33
---------------	----

第二章 扬起价值的风帆

——得心应手“话”职场

和领导谈话的尺度	38
掌握问话的技巧	40
面对批评与指责如何申辩	42
对上司敢于迎谈	44
把“意见”变为“建议”	46
说出领导所想说	51
汇报工作要清晰扼要	52
领导说错时怎样回应	55
“一句话”收揽人心	57
让任务式语言委婉动听	58
给批评包上“糖衣”	59
“三明治”的说法	62
关键在于怎么说	64
言来语去总相宜	67
信口开河要不得	72
没有客户不能沟通	75
在谈吐中体现自我风度	78
让电话语言恰当又有活力	81
看人戴“帽子”	85
在应变中挽救	87

第三章 让友情与挚爱启航

——把握人际情感的口才

对朋友说话贵在尊重	94
插话的分寸	97
让言语在话题中互动	100
在追求中怎样赞美	102
用爱意之语表达需求与安慰	103
学会道歉与原谅	106
避免被别人误解的语术	108
恰到好处的拒绝求爱	111
让风趣语言调节情感的阀门	113
远离唠叨的漩涡	117
让勺子和锅沿发出清脆弦音	119
转动语言的魔方	121
与长辈怎么说话	123
吹响孩子的风铃	126

第四章 撑起一把遮阳伞

——随机应变的说话术

在含蓄中巧说“不”	130
在轻松中营造拒绝的氛围	132
曲折地暗示与表达	134
给拒绝搭一座桥	135
在时间中淡去	137

找个依托的借口	139
在话题上兜圈子	142
装聋作哑有奇效	143
将错就错脱困境	145
以其人之道还治其身	147
让射出的子弹拐个弯	149
绕过暗礁划上岸	150
过渡话题巧链接	153
模棱两可话模糊	154
亡羊补牢犹不晚	159
一杆到底扎入位	161
撒个善意的谎	162
握紧说话的方向盘	164
妙趣横生的自嘲	165
轻言细语留台阶	167

第五章 点石成金的话语

——幽默的口才

关于“幽默”的经典解语	172
异彩纷呈的幽默	173
寓理于趣的幽默表达	180
量体裁衣	181
幽默是一种品质	183
给生活加点“鸡精”	185
巧妙化解矛盾	187

第六章 八面玲珑的灯塔

——直面交往的口才

怎样避免交谈中的冷场	192
注意谈话的表达节奏	195
让话语在彼此间流动	197
折断口舌之剑	199
给傲气之人“消消气”	201
成功来于诚实的话	203
话说出要有回旋之地	207
掌握谈话的主动权	211
持一面语言之盾	214
让话语铺就台阶	218

第七章 船长与海盗

——谈判必备口才

掌握谈判用语的“火候”	224
谈判的忌讳之语	226
“问”里有天地	229
谈判中怎样应答	232
领会谈判语言的含义	234
如何说服对手	236
以弱示人制胜术	239
出其不意巧答复	241

用亲切的话语驾驭谈判	244
牵住对手的“牛鼻子”	247
转动语言的魔杖	249
小心语言的陷阱	252
巧布语言的八卦阵	254
巧问妙答破僵局	256

第八章 当我们相遇时

——公共关系协调口才

彰显优雅的谈话姿态	260
恰如其分言出口	263
迎来送往语周详	265
打开彼此的心扉	269
尽显轻松与和谐	274
动人心魄话致辞	277

第九章 停靠在美丽海岸

——让说话充满赞美艺术

说一句赞许之言	284
用赞美去鼓励	285
不碰赞美中的暗礁	287
抓住独到之处	289
见解深刻有慧眼	290
赞美的尺度	292

化险为夷的秘诀	294
牵一发而动全身	295
赞美不可人云亦云	297
用精准恰当的语言赞美	299
坦率与热情的赞美	300
在欣赏中恭维	302
让我们去发现美好	303

SPEECHCRAFT

第一章

打造成功之船

——学会交流与沟通



举起口才的大旗

当今社会是一个充满竞争与合作的信息化社会,说话不仅是人们日常生活之必需,也是直接影响个人事业成败的重要因素。生意场上有“金口玉言,利益攸关”之说;工作场合有“一言定升迁”之说;生活中有“一言既出,驷马难追”之说。可见,在现代交际中,是否能说,是否会说,实在影响着一个人的成败得失。

人们在社会交往中,要交流信息,沟通思想,就得靠有一定的语言交际能力,不善言谈的人是很难让人了解其价值的。

1991年11月,中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演《焦裕禄》中的焦裕禄,最终获得这两项大奖的“最佳男主角”奖。颁奖之后,李雪健在台上致答谢词时说:“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了;名和利却让一个傻小子——李雪健得了……”他的话音刚落,赢得全场一片掌声。他巧妙运用对比的两句话,既赞美了焦裕禄的为民奉献精神,又表达了自己受之有愧的心情,打动了观众的心,给人留下难忘与美好的印象。

语言的力量能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。通过口才的交流与沟通,陌生人可熟识起来,人们之间的隔阂可以消失,甚至单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾有时也可以通过它得到解决。若是语言运用不当,也可能在交际中失败,以至损害了自己的形象。

一位新秀歌手在一次演唱大奖赛中夺得头名。主持人问这位激动的歌手有什么感受时,他说:“今天我搏得了第一名非常

高兴,我赌得了奖金,而且也赌到了名声。”“赌”字一出口,全场一片哗然,嘘声不断,在这种公开的场合如此说话,只会给人以粗俗浅陋之感,致使“新秀”形象在观众心中大打折扣,并在潜意识中了解到了他的参赛动机与人格品质。

中国有句话说:“与君一席话,胜读十年书。”当今世界最发达的美国社会也把“口才、金钱和电脑”看作是赖以生存和竞争的三大法宝。跟那些具有口才的人交谈,比喝了醇酒更令人兴奋,良好的话语可以带给人愉悦和激动,增进人们感情的融洽。世界上没有任何一个正常人不需要说话,不需要和别人交流、沟通,也没有任何一种工作不需要和别人打交道。信息社会就是要提高信息的价值;人际交往日益频繁和现代生活就是要发展口才社交能力。所以,培养和提高自己的口才是我们开发潜能的主要途径,也是我们驾驭生活、改善人生,追求事业成功的无价之宝。

让谈话回味无穷

初次的会面如果让对方回味无穷,自然就盼望有第二次的见面,这就是人际交往的最高境界。然而怎样才能做到这一点呢?最重要的就是善于制造余韵无穷的谈话,让对方在离去后仍旧不断咀嚼这次谈话。

一般说,谈话的话题应该视对方的情形而定,再好的话题,若不能符合对方的需要,就无法引起对方的兴趣。最好是想办法引出两人都感兴趣的话题,才能聊得投机,然后再设法慢慢地把话题引进自己所要谈论的范围内。

在延安时期,毛泽东主席察觉机关工作人员有不正之风,想找人谈谈。当时他正患慢性肩关节炎,就找来保健医生朱仲丽,他说:“我这病究竟是什么原因造成的?”朱医生察看了毛泽东住的窑洞后说:“就是从这个防空洞口吹进来的过堂风害人。”毛泽东主席接口道:“好,这个原因找着了。看起来,不正之风是可以使人生病的哇!今天我从你这里学到了学问。我看,从防空洞里吹出来的风,也有逆风和歪风,那就非堵住它不可。要不然,真像你讲的那样,害死人!我们要争取中国革命的胜利,一定要提防从防空洞里钻出来的歪风,不能有半点大意呀!”

毛泽东主席以他特有的智慧,根据医生的职业特点,用问病谈心的方法,引出一番道理,既使人产生兴趣,又让人听后回味无穷,易于领会接受。

要让谈话留有余韵,必须使用优美的言词,假如为了加强印象,故意讲些粗鲁的话,则反而会增加对方的不愉快,弄巧成拙。所以为了使对方对你产生好感,必须言语和善,讲话前先斟酌思量,不要脱口说出伤人的话,破坏周围的人际关系。

擅长谈话技巧的人,能够利用言语使对方产生好感。要想做到这一点,就必须避免只晓得说些不着边际的琐事。眼界要放得远些,谈话内容不妨从共同感兴趣的话题着手,注意速度的平顺流畅,使对方不由自主地受到吸引。

对有些人来说,谈话的艺术就在于毫无艺术可言,犹如穿衣,宽松舒适即可,这种情形用于朋友闲谈可以,而在更为高雅一点的氛围内,交谈就不能不加思索,毫无章法。若想成功地进行交谈,必须调整自己,以求和对方达成默契,不要对他人的言

辞表达过分挑剔,否则交谈会不欢而散。

说话要顾及对象

一个人在说话时,只有顾及对象因人而异,才能在人际交往中游刃有余。

主人有一天请客,准备了一桌饭菜。有两个客人先来了,还有一个人迟迟不见踪影。主人心里有点着急,就说:“该来的还不来。”在座的两个客人想:“我们不该来的倒来了。”于是有个客人起身告辞。主人心里其实不希望他走,于是就说了一句:“不该走的又走了。”剩下的客人心里更不是滋味,于是只好站起来告辞走了。

主人两句不得体的话,就把这个精心准备的饭局给搅了。这里,主人的失误就在于他说话不贴切且没有顾及对象。

社会上的每一个人,因为受到民族、地区、宗教、性别、年龄、经历、职业、地位、文化程度等因素的影响,都成为一个独特的个体,所以在谈话时一定要察言观色,妥贴区分谈话的对象,这样谈话才不会出问题。下面列出几类人来,予以区分:

1.对女人。女人怕别人说她老,说她胖,喜欢听恭维的话。假如你碰到一位你以前认识的女士,虽然她长得很胖,见面寒暄时,你说“你比以前瘦多了”,她肯定很高兴;如果反过来,你说“你怎么比以前还胖呀”,她心里对你肯定不满意。

2.对男人。男人对长相、胖瘦、年龄等问题不是很在意,男人