

这是一部在日常生活中经常要用到的实用书

客套话
漂亮话
分量话



郭碧莲 编著

实用口才 3项修炼

客套话

拉近人与人之间距离

漂亮话

人际公关的必备手段

分量话

掷地有声 彰显意志

广东省出版集团
广东经济出版社

这是一部在日常生活中经常要用到的实用书

客套话
漂亮话
分量话



郭喜莲 编著

实用口才 3项修炼

客套话

拉近人与人之间距离

漂亮话

人际公关的必备手段

分量话

掷地有声 彰显意志

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

客套话、漂亮话、分量话实用口才3项修炼/郭碧莲编著. —广州:
广东经济出版社, 2004.10

ISBN 7-80677-840-3

I.客… II.郭… III.人间交往-语言艺术 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 096176 号

出版发行	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	13 2 插页
字数	250 000
版次	2004 年 10 月第 1 版
印次	2004 年 10 月第 1 次
印数	1~10 000 册
书号	ISBN 7-80677-840-3/C·47
定价	24.80 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

发行部地址:广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

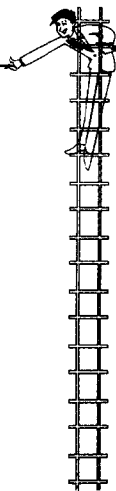
电话: (020)83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)电话: (020)83781210

图书网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻版必究·



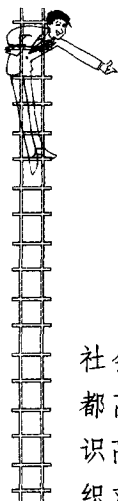
前言

重视说话的目的和效果

俗语说，“到什么山头唱什么歌”，这话说得好，好就好在它说出了适应生存的重要性。的确，如果你到了东山头还在唱西山头的歌，是多么的不合时宜呀。正如一首歌谣的：“今天的村庄，还唱着过去的歌谣。”这也表达了一种悲情。

很多时候，人们往往心里明白“到什么山头唱什么歌”这一生活道理，但他就是唱不出适合的歌。究其原因，是他平时的歌没练好。

口才也是如此。要你说客套话时，你冷言冷语；要你说漂亮话时，你扭扭捏捏；要你说分量话时，你言不由衷。这样一来，毫无疑问，你就成了生活的弱者。强者就要会说话，要勇于表达自己，要会驾驭生活——用客套话拉近人与人之间的距离，用漂亮话搞好人际公关，用分量话坚定地表明自己的立场、观点和决心，掷地有声，彰显意志。



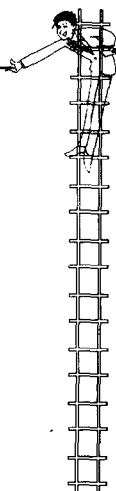
要重视口才的修炼

成功的秘诀有很多,口才绝对是重要因素之一。现代社会中一个人要想事业成功、人际和谐、甚至家庭幸福都离不开卓越的口才。说话水平是一个人思维本领、认识高度、知识底蕴等的综合表现。在很多情况下,社会、组织对一个人的认识、了解,以及人与人之间的认识了解,都是通过说话来实现的。

社会有分工,而且越来越细;学问有许多,而且越来越多。一个人在某一项专业和工作上有所擅长,能发挥作用,就算是人才。会看病的医生,很能干的会计师,做出成绩的编辑记者,创造纪录的运动员,胜任工作的资料员以及烹饪高手、摄影师、杂技演员等都是人才,但他们未必有出色的口才,可见,是人才未必有口才;然而,有口才却必定是人才,而且是优秀的人才和难得的通才。所以,我们希望各行各业从事各种职务的人们不仅要精通本职工作的知识和技能,而且要学习掌握口才和交际的学问。

作者

2004年10月于广州

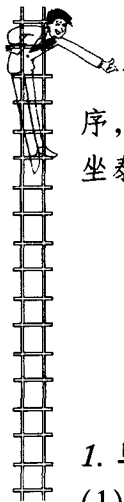


目 录

第一章

公关应酬的客套话、漂亮话、分量话

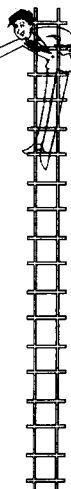
1. “客套”话里奇妙多(3)
2. 初次相见时称呼、介绍的客套话.....(4)
3. 应酬是一门沟通艺术.....(10)
4. 巧用公关应酬中的模糊语言.....(12)
5. 一般性聚会场所的说话艺术.....(13)
6. 祝语技巧撷谈.....(16)
(1)祝语要看对象 (2)祝语要跟上时代 (3)祝语要讲修辞 (4)祝语还要俏皮
7. 酒桌上如何说话.....(19)
(1)众欢同乐,切勿私语 (2)瞄准宾主,把握大局 (3)语言得当,诙谐幽默 (4)劝酒适度,切莫强求 (5)敬酒有



序,主次分明 (6)察言观色,了解人心 (7)锋芒渐射,稳坐泰山

第二章 人际交往的客套话、漂亮话、分量话

1. 与初识者交谈成功六步骤.....(25)
 - (1)抓住时机 (2)积极热情 (3)听话听音 (4)避免“杀手” (5)间歇效应 (6)话宜得体
2. 个人隐私八不问.....(30)
3. 面对不拘小节的人.....(35)
 - (1)事先提醒 (2)委婉劝说 (3)直言相告 (4)巧妙拒绝
4. 人际交往中你会道歉吗.....(39)
 - (1)勇于承担责任 (2)善于把握时机 (3)巧于借物传情 (4)贵于持之以恒
5. 什么样的话能让人笑起来.....(41)
 - (1)奇异的话使人开心而笑 (2)巧妙的话使人赏心而笑 (3)荒谬的话使人会心而笑
6. 受人欢迎的说话态度.....(45)
 - (1)表现出兴趣 (2)表示友善 (3)轻松、快乐、幽默 (4)适应别人 (5)谦虚有礼
7. 如何在谈话中展现你的人格魅力.....(48)

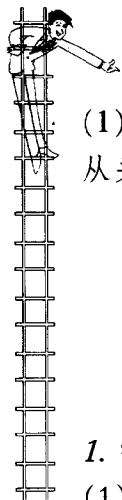


- (1)豁达开朗展个性 (2)宽容忍让展胸襟 (3)微言大义展锋芒 (4)义正辞严展自尊 (5)一言九鼎展品质 (6)仪态万方展性情
8. 社交语言的忌讳.....(54)

第三章

两性之间的客套话、漂亮话、分量话

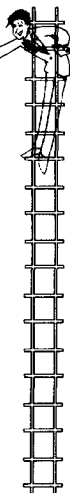
1. 锤炼求爱语言.....(61)
- (1)自信而不自卑 (2)幽默而不滑稽 (3)直率而不露骨 (4)委婉而不隐晦
2. 巧用方法抓住女人心.....(65)
- (1)直抒胸臆 (2)体贴入微 (3)巧留余地 (4)以静制动 (5)单刀直入 (6)旁敲侧击 (7)潇洒从容 (8)果断自强 (9)先入角色 (10)心诚则灵 (11)一语双关
3. 与异性交往时的最佳说话方式.....(70)
4. 真诚能使铁树开花.....(75)
5. 给夫妻生活添加点调味剂.....(77)
- (1)曲解生辉 (2)调侃适度,其乐融融 (3)转怒火为爱火 (4)巧言相对,怡然自乐
6. 夫妻交流的几个误区.....(81)
7. 当昔日恋人出现在你的面前.....(85)



- (1)旧人面前说新妇 (2)多说闲事少回忆 (3)留下真情
从头说

第四章 赞美他人的客套话、漂亮话、分量话

1. 赞美须注意方法与技巧……………(93)
(1)因人而异 (2)情真意切 (3)翔实具体 (4)合乎时宜
(5)雪中送炭
2. 精心选择对方爱听的话说……………(96)
3. “逢人短命,遇货添钱”的客套话语……………(99)
(1)适度是善言 (2)注意交际的对象 (3)注意把握时机
(4)注意恭维的尺度
4. 使你的赞扬真实可信的技巧……………(104)
(1)要独树一帜 (2)不可言过其实 (3)注意因人而异地
使用赞赏 (4)赞赏他人要利用恰当的机会 (5)采取适宜的
表达方式 (6)集中精力,不要中途“跑题” (7)不可给
赞赏打折扣 (8)不要引起对方的曲解 (9)别让对方的谦
虚削弱了你赞赏的作用
5. 如何恰到好处地恭维别人……………(111)
(1)戴“高帽”是美丽的谎言 (2)不可明目张胆讨人好
(3)赞美要准确,吹捧须新颖 (4)嘴甜未必心就辣 (5)高
帽之下,男女有别

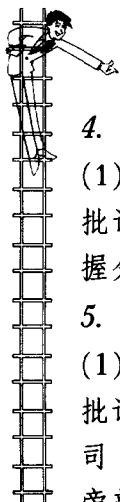


6. 拍马不惊马·····	(123)
7. 如何称赞相貌平凡的女同事 ·····	(130)
(1)称赞女同事的修养气质 (2)称赞女性的细腻和善解人意 (3)称赞女性的工作能力和事业心 (4)称赞女性的内在美	
8. 运用漂亮话维护维护领导的尊严 ·····	(134)
(1)适当的赞美是激励上司的好方法 (2)表达一定要清晰明了 (3)不要才高盖主	
9. 赞美他人的几点忠告 ·····	(145)
(1)切忌毫无保留 (2)切忌不懂装懂 (3)切忌陈词滥调 (4)切忌虚假	

第五章

批评他人的客套话、漂亮话、分量话

1. 批评用语须讲究艺术 ·····	(153)
(1)请教批评 (2)暗示批评 (3)模糊批评 (4)安慰批评 (5)一分为二的批评 (6)克制“我”的情绪	
2. 如何避免轻率地批评别人 ·····	(155)
(1)不要动不动就上升到道德的高度 (2)不要轻率地批评和否定别人的生活 (3)不要因怀疑而乱批评 (4)不要用一成不变的眼光看待别人	
3. 学会拐弯抹角批评他人·····	(159)

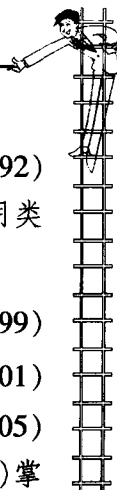


4. 批评下属也要谨言慎行.....(163)
(1)当你不得不斥责部属时 (2)多体谅,少批评 (3)讲究批评的语调 (4)当众赞美,私下批评 (5)批评下属要掌握分寸
5. 批评又讨好上司的漂亮话.....(167)
(1)暗示批评法 (2)用玩笑形式含沙射影地对领导进行批评 (3)用自责方式提出批评 (4)用委婉的口气批评上司 (5)荒诞之中明白事理 (6)循循诱导,晓之以理 (7)旁敲侧击,使上司认识错误 (8)让上司乐于接受批评 (9)尽量少用否定对方的字眼
6. 如何巧妙地批评学生.....(178)

第六章

说服他人的客套话、漂亮话、分量话

1. 说服别人要循序渐进.....(183)
2. 说服别人的10大有效策略.....(186)
(1)注重感情 (2)先顺后逆,先退后进 (3)激发动机
(4)寻找沟通点 (5)归纳法 (6)对比法 (7)心理换位法
(8)以大同求小同 (9)利用兴奋点 (10)拿出权威的数字
3. 让别人轻松接受你的忠告.....(190)
(1)语气缓和,态度和善 (2)选择适当的场合和时机

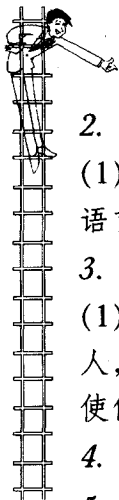


(3)不要贬低对方,抬高别人	
4. 让事实站出来说话	(192)
(1)事实最有说服力和感染力 (2)针对症结所在,选用类 比性的事实	
5. 理义在胸,怒言也能服人.....	(199)
6. “意识唤醒”——一种心理激发的说服术	(201)
7. 激将法的智慧运用	(205)
(1)把握对象,切准心理 (2)逐层推进,火上加油 (3)掌 握火候,恰到好处 (4)旁敲侧击,以屈求伸	
8. 进谏的技巧	(210)
(1)嬉笑怒骂是说服别人的技巧之一 (2)关键时刻敢于 直谏	
9. 说事明理的五种方式	(214)
(1)妙喻明理式 (2)引申归谬式 (3)排除自我式 (4)背 理巧解式 (5)幽默调侃式	

第七章

拒绝他人的客套话、漂亮话、分量话

1. 拒绝,但不使人难堪的方法.....	(223)
(1)尽可能以最为友好、热情的方式表示拒绝 (2)避免只 针对对方一人 (3)让对方明白你是赞同的	



2. 给他点儿脸色(226)
(1)头部态势语言 (2)躯干部分态势语言 (3)手部态势语言
3. 找个“挡箭牌”(235)
(1)要拒绝别人时,自己要坐在有利的位置 (2)要拒绝别人,应选择适当的时间 (3)用小物件侵占别人的“地盘”,使你容易说“不”
4. 拒绝纠缠其实很简单(240)
5. 如何对领导说“不”(241)
(1)触类相喻,委婉说“不” (2)佯装尽力,不了了之
(3)利用群体掩饰自己说“不”
6. 谈判拒绝的技巧(245)
(1)局限抑制拒绝法 (2)引诱自否拒绝法 (3)先承后转拒绝法 (4)围魏救赵拒绝法 (5)补偿安慰拒绝法 (6)委婉暗示拒绝法 (7)笼统答复拒绝法

第八章

化解尴尬的客套话、漂亮话、分量话

1. 当你下不了台时怎么办?.....(257)
(1)转换角度,巧语解难 (2)反唇相讥,争取主动 (3)调侃自嘲,低调退出
2. 当你处在难题前和窘境中(260)



(1)说话恰当,避免失误 (2)明辨事理,直言不讳 (3)不便直言,委婉含蓄 (4)话不投机,及时转弯 (5)巧妙闪避,超脱假设 (6)面对挑衅,幽默还击 (7)反口诘问,即兴接引 (8)含糊笼统,留有余地 (9)无法表示,装聋作哑 (10)随机应变,别开生面

3. 借助台阶摆脱窘境(270)

(1)其实“台阶”并不难下 (2)给人台阶下,救场如救火 (3)把丢掉的“脸”找回来

4. 妙语化解人际交往的尴尬处境(277)

(1)名“正”则“言”顺 (2)借别人的口,说自己的话 (3)不妨借个“羊”替罪

5. 巧妙运用自嘲这副“润滑剂”.....(284)

(1)自己胳膊自己笑 (2)公众人物更需要笑自己 (3)人不自嘲,显得小气 (4)自己骂自己最安全 (5)巴掌不打自嘲人 (6)说自己也能让他人脸红

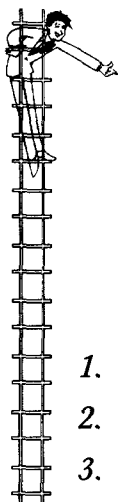
6. 突破僵局的说话技巧.....(299)

(1)使用俗谚 (2)找借口 (3)多使用“比如说” (4)说些嘲讽的话

7. 应付别人奚落的漂亮话.....(303)

8. 幽默化解尴尬事.....(305)

(1)幽默化解别人的指责 (2)用幽默化解矛盾 (3)幽默化解“牛皮吹破”的被动局面



第九章

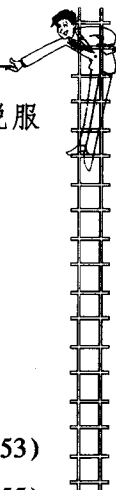
求人办事的客套话、漂亮话、分量话

1. 求人办事千万不能犯忌(313)
2. 求人办事要善用逆向思维(315)
3. 知己知彼方能百战百胜(319)
4. 求老乡办事的说话技巧(323)
5. 兜个圈子把事办(325)

第十章

推销产品的客套话、漂亮话、分量话

1. 如何在生意中运用语言艺术(331)
(1)准确传递信息,激发购买欲望 (2)探知顾客心理,排除推销障碍 (3)创造融洽气氛,建立良好关系 (4)实施推销策略,达到推销目的
2. 推销用语要有“术”(336)
3. 推销语言要注意词的感情色彩(338)
4. 怎样让顾客心悦诚服(341)
(1)设置疑问法 (2)对症下药法 (3)背道而驰法 (4)热



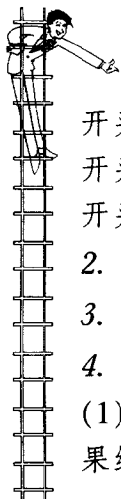
情有加法 (5)耐心忍性法 (6)转换语气法 (7)权威说服法 (8)抬轿子法

第十一章 商业谈判的客套话、漂亮话、分量话

1. 谈判前的寒暄能营造活跃气氛(353)
2. 借提问摸清对方底细(355)
 - (1)限制型提问 (2)婉转型提问 (3)启示型提问
3. 迂回入题,有效舒缓紧张气氛(360)
4. 谈判中的投石问路法(363)
5. 贸易谈判技巧(366)
 - (1)留有讨价还价的余地 (2)不轻易亮底 (3)以退为进,高明的让步 (4)切莫常打断对方讲话 (5)以摆事实讲道理解决争执

第十二章 日常演讲的客套话、漂亮话、分量话

1. 好的开头是演讲成功的关键(373)
 - (1)用故事开始自己的讲话 (2)借助于物品 (3)在演讲



客套话 漂亮话 分量话实用口才3项修炼

开头提一个问题 (4)用名言开头 (5)用使人惊奇的事实
开头 (6)用赞美的话开头 (7)用与听众利益相关的话题
开头 (8)寻找共同语言

2. 以情动人的演讲方法.....(378)

3. 引用名言警句深化演讲主题(392)

4. 幽默使演讲结尾更富情趣.....(397)

(1)用幽默的语言来结束演讲 (2)借助道具产生幽默效
果结束演讲