

职场白领丽人丛书
ZHICHANG BAILING LIREN CONGSHU

职场口才 全修炼

丁勇

焦龙梅

编著

全方位展示提升口才的具体方法和实战技巧
轻松掌握高超的说话艺术
改变命运，成就自己的职场之路

全国百佳图书出版单位
中国中医药出版社

职场白领丽人丛书

职场口才全修炼

丁勇
焦龙梅◎编著



中国中医药出版社

·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

职场口才全修炼 / 丁勇, 焦龙梅编著. —北京: 中国中医药出版社, 2015.5

(职场白领丽人丛书)

ISBN 978-7-5132-2380-5

I . ①职… II . ①丁… ②焦… III . ①口才学 - 通俗读物 IV . ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 012677 号

中国中医药出版社出版

北京市朝阳区北三环东路 28 号易亨大厦 16 层

邮政编码 100013

传真 010 64405750

三河西华印务有限公司印刷

各地新华书店经销

*

开本 880 × 1230 1/32 印张 6.625 字数 163 千字

2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5132-2380-5

*

定价 35.00 元

网址 www.cptcm.com

如有印装质量问题请与本社出版部调换

版权专有 侵权必究

社长热线 010 64405720

购书热线 010 64065415 010 64065413

微信服务号 zgzyycbs

书店网址 csln.net/qksd/

官方微博 <http://e.weibo.com/cptcm>

淘宝天猫网址 <http://zgzyycbs.tmall.com>

出版前言

本书为《职场白领丽人丛书》之一，是一本教你充分利用好口才艺术的职场生存手册。本套丛书分为两册，即《职场礼仪全修炼》《职场口才全修炼》。针对想要褪去“幼稚”外衣的职场白领丽人一族，前者讲述了人际交往中最常见又最易被忽视的礼仪细节，后者介绍了提升口才的方法，帮助职场女性从激烈的竞争中脱颖而出，成就自己的职场之路。

一说到口才，很多人立刻会想到类似这样的情景：在辩论比赛上，某个同学以其咄咄逼人之气势，逻辑严密之言语，干脆利索地驳倒了对方的观点，重申了自己的观点，将难题撇给对方辩友。可能我们还会想到这样的一些词汇：口若悬河、滔滔不绝、出口成章。更会想到无论走到哪里都会听到耳朵都起了茧子的一句话，“会干的不如会说的”。

以上种种，就是好口才吗？绝对不是！

尤其是在职场中，没有谁是你的“对方辩友”，比起“能说会道”，老板和同事们更喜欢的是实干家，而以为自己口才了得，常常在别

人面前唾沫星子乱飞的人，不但抢走了别人倾诉表达的机会，大家也没兴趣看你一个人总是进行单口相声表演。

有时候，沉默也是一种“好口才”的表现，这叫作无声的语言。所以，好口才不是会说，而是“什么时候说话，什么时候不说话”，是“什么时候站在自己的角度说，什么时候站在别人的角度说”，是“哪些话多说，哪些话少说”……本书的主体部分，将会告诉你——不必具备演讲家的口才，就可以拥有好口才的真正秘诀。

我们通常认为，一个人做了什么，是评判这个人的主要标准。实际上，在短时间内，一个人说了什么，才是评判这个人的主要标准。尤其是在职场当中，大家做一样多的工作，挣一样多的薪水，为什么有的老板或同事人缘好，受人欢迎，有的却被划到圈子外，原因就在于他们“说”的不同。所以，如何通过“说”，塑造受人欢迎的形象，是职业人士必须加强提高和修炼的礼仪和素养。这同样是本书的主要内容。

当然，对于“怎么说”“说什么”才能让听话的人爱听，达到“说这些话”的初衷，更多提高口才的具体方法和实战技巧都会贯穿于本书的所有章节。

第一章 口才培养	1
1 良好的个人修养	2
2 宽泛的知识结构	4
3 模仿——最快捷的学习方法	6
4 魅力永存的讲故事法	8
5 打造独特的口才魅力	10
第二章 遵守法则	13
1 如何掌控沟通的局面	14
2 尊重在沟通中的巨大力量	16
3 扭转不利争辩的要点	19
4 说服对方的前提	21

5	和对方争辩时如何处于优势	23
6	当对方滔滔不绝时	25
7	角度不同,说法各异	28
8	倾听的艺术	31
第三章 良好心态		33
1	恐惧交流是正常表现	34
2	培养自信,加强练习	37
3	改变沉闷的状态	39
4	克服不良心态	41
5	不要总想做主角	43
第四章 把握分寸		45
1	说话要看场合(针对自己)	46
2	说话要看场合(针对别人)	48
3	开玩笑的游戏法则	50
4	少说不对	52
5	多说无益	54
第五章 避开误区		56
1	不是所有“yes”都好听	57
2	不是所有的关心都会受欢迎	59
3	不是所有的善辩都有效	61

4 不是所有的妙语都生花	63
5 不是所有的讨好都有回报	65
第六章 塑造形象	67
1 调整口才的介质	68
2 关注你的嘴巴	71
3 规避有损形象的话	74
4 常说让人爱听的话	77
5 唤醒你的肢体语言	79
第七章 掌控心理	81
1 无缘无故，对方为何一脸不高兴	82
2 话语背后暗藏的含义	85
3 当你要发表一番意见时	87
4 说服别人常用的几个心理效应	90
5 防范被别人利用的心理效应	93
第八章 别犯忌讳	95
1 人人忌讳听到的话	96
2 个别人的忌讳	98
3 维护形象，避开忌讳	100
4 上司对下属说话的忌讳	103
5 下属对上司说话的忌讳	105



6 他已经不想听你说话	107
第九章 实战技巧	109
1 如何让陌生人喜欢你	110
2 做了错事要先承担	112
3 四个单词搞定全公司	114
4 如何在公司内更具亲和力	116
5 如何在交谈中稳固关系	118
6 功夫在诗外	120
第十章 推销自我	122
1 令人心动的自我介绍	123
2 化被动为主动的应对技巧	125
3 关于薪酬的谈判技巧	127
4 面试中谨防言语失当	129
5 职场即席发言应懂三要素	131
第十一章 领导口才	133
1 让舌头成为管理的武器	134
2 如何让下属对你心悦诚服	136
3 如何批评下属最有效	138
4 这样说才能笼络人心	140
5 摒除女性领导的负面影响	142

第十二章 同事沟通 144

- 1 面对职位不高资历不浅的同事 145
- 2 与同事保持适当距离 147
- 3 遇到“为老不尊”的老前辈 149
- 4 不说惹毛同事的话 151
- 5 别总想把同事斗败 153
- 6 不该你探寻的同事隐私 155
- 7 批评同事时要善意公正 157

第十三章 下属慎言 159

- 1 如何面对上司的批评和指正 160
- 2 当你被上司误解时 162
- 3 老板正在批评人，对象不是你 164
- 4 与上司交流把握主动性 167
- 5 如何向上司提出合理要求 169
- 6 工作之余如何与上司相处 171

第十四章 职场演讲 173

- 1 演讲者的心理素质 174
- 2 花三分之二的时间琢磨人们想听什么 177
- 3 演讲内容的准备 180
- 4 注意演讲的外部环境 182
- 5 精彩的即席发言 185

第十五章 谈判艺术	187
1 因人而异，各有对策	188
2 首先了解对方的期望	191
3 通过提问来探查对方的底线	193
4 恰当地表达你的观点	195
5 谈判中的应答技巧	197



第一章 口才培养

1

良好的个人修养

稍微有点生活阅历的人都知道，一个人站在你面前，他大概是什么样的社会地位，贫穷还是富贵，你能猜出个五六分。可如果再听他说说话，或是和他聊聊天，那么更为具体和细节的背景，恐怕我们就能猜出个八九分来了。因为一个人透漏他自己身份、品德和素养的方式，最主要的是通过他自己的言行来表现的。而言语是行动的一部分，并且是可以先于行动快速透露本人信息的重要渠道。因此，一个想要通过口才扩展人脉活动网、获得职场主动权的人，首先必须是一个有着良好的个人修养的人。因为你通过良好的口才想要向大家推介的是你这个人，如果你这个人本身不受欢迎的话，那么修炼出再好的口才也是枉然。



端正态度。这个态度，包括你对人生、对生活、对价值观、对别人的态度。特立独行当然不应该被排斥，但是不正确的、不和谐的、极端的人生态度，都会让人对你这个人敬而远之。所以，在与人交流时，首先要端正态度，不偏激、不厌恶，人家才有和你交流的愿望。

尊重自己。很多女孩子不管和家里的长辈说话，还是和医院

的医生、护士，甚至和不相识的陌生人说话，她们的语调里都带着一种极为不自信，甚至是自轻自贱的成分，像是祈求、像是哀告。总之，人家听到你的声音时，立刻就会轻视你甚至藐视你，这样你再到位的话，再合理的要求，收获的也会是冷言冷语。所以，想要别人认同你的话、满足你的要求，你还必须先尊重自己，给人一种自信、独立、不亢不卑的印象。

尊重别人。既然说话，而且不是自言自语，就是想要让对方听，想要让对方认同自己的观点或满足自己的要求。你说话的目标是对方，那么你就应该尽可能地让对方耐心听你的话，甘心满足你的要求。如果你不尊重听话者，或是打断人家说话，或是粗暴地否定人家的提议，或是话中带刺嘲讽人家，那么你自认为良好的口才，也只能是获得一时嘴上逞强的快感。你说话的对象不仅会认为你所说的内容完全无效，甚至还会反感你这个人。

杜绝脏话。很多人觉得，“我说脏话不是骂谁的意思，只不过是口头禅，习惯了”。可是这样的习惯，在你看来没什么，不过是说话时夹杂着的一些语气词，然而在别人听来，却是非常的刺耳。尤其脏话如果是从女孩子口里蹦出来的话，更让人立刻就对你整个人有了一个不好的印象。所以，脏话对于一个女人的修养来说，是绝对的禁用品。



2

宽泛的知识结构

口才的表现形式就是言语，而言语来自于你的生活经验、知识积累、心得体会等，其中最重要的就是知识积累。我们经常见到有些健谈的人，天文、地理、人情世故，无所不知，而这样的人，也往往是可以调动现场气氛，让人交口称赞、给人留下深刻印象的主角。我们可能做不到像那样在任何时候、面对任何人、在任何场合都有对应话题的人，但至少我们不应该在大多数场合下，都只做个坐在角落里的旁听者。别人说什么话题，我们都插不上话；别人问我们相关的信息，我们只能遗憾地摇头。有句话说得好：“你不会做，你要会说。”如果你不会做，又不会说，那你就完了。话说得虽然有点绝对，但是非常有道理。当今社会，不懂得口头交际，绝对会失去绝大多数的机会。意识到自己在这方面有缺陷，不要着急，亡羊补牢，犹未晚矣。从现在开始，一切都还来得及。



平时注意积累谈话素材。白天上班，只是在自己的业务领域内打拼，谈话素材当然会有局限性。所以，扩展谈话素材的触角，应该是延伸到工作之外的业余时间。很多女性在业余时间，不是逛商场，就是看影视剧，或者上网聊天。不像男性那

样喜欢读书、看报、读新闻、了解世界大事，所以能够和别人侃大山的素材就极为有限。女性应该让自己的业余时间更加丰富起来，通过图书、报纸、信息量较多的电视节目、网络热点来扩展自己的视野。并且在有些重要信息方面，留心记札问题的核心和相关细节。

有针对性地收集谈话素材。口才是在运用到交际当中来的，其实在具体生活中，和我们交际的人群也是有限的。在单位是领导、同事，有的会包括客户；在家里是丈夫、孩子还有父母；在社会上经常联络的不外乎几个朋友、同学。所以，如果发现自己和这些人交流时，总是跟不上人家谈话的进度的话，可以有针对性地积累相应的谈话素材。这样既省时省力，又能很快实战操练，效果也是立竿见影。而且随后带来的成就感，会让你感受到与人在共同问题上交流的愉悦感。所谓的“有共同语言”，无非就是都掌握了同样的信息，并且可以在掌握这些信息的基础上，发表各自的看法，产生共鸣。

在某个专门领域内收集谈话素材。有一段时间，大家争论过有关“通才”和“专才”的优势。有人说，“通才”好啊，通才无所不能；也有人说，“专才”才好，专才可以发展某个专业。其实这都是外行话，实际来讲，在有些领域需要“通才”，有些领域需要“专才”。那么在我们的人际交往中，当然“通才”会适应绝大多数的场合，但如果我们做不到无所不知，又不想总是做那个旁听者时，就可以选择做“专才”。只对某个领域感兴趣，就收集并注意记札这个领域的信息，在有些时候，你也会因此而成为众人瞩目的焦点。



3

模仿——最快捷的学习方法

读者朋友可能在书店里遇到这样的奇景，怎么关于某个主题的书这么多，而且封面啊、开本啊看上去都差不多。比如当年很火爆的汪中求所著的《细节决定成败》，光是相同书名的作品就令人眼花缭乱，还有书名不同但制作风格雷同的作品也是难以数计。除了汪版之外，虽然有些作品难免有粗制滥造的嫌疑，但有的作品，含金量确实也还不少。这样在图书业中，因一本书的畅销而引来其他作品与此雷同的现象，这就是跟风。你做得好，卖得好，那我就跟着你来同样的内容、同样的风格，这样也能跟着卖得好一些。就有一些出版公司，只做跟风书。因为已经有成功的先例，所以失败的可能性就大大降低。其实说到底，所谓的跟风，就是模仿。模仿，是在自己没有能力创新的情况下，最容易最便捷的成功途径。培养口才亦是如此，因自己日常的积累不够，经验不足，但又需要在人前开言，这个时候，忐忑不安、心神不定对你的处境没有任何好处，这个时候，最容易最便捷的成功途径，就是模仿。找一些成功的案例，临时学习、模仿，就可以很快应用到实际生活中，而且天长日久地模仿下来，不知不觉中，你就形成了自己的独特风格。