

励 / 志 / 经 / 典 / 丛 / 书

卡耐基

口才训练全书

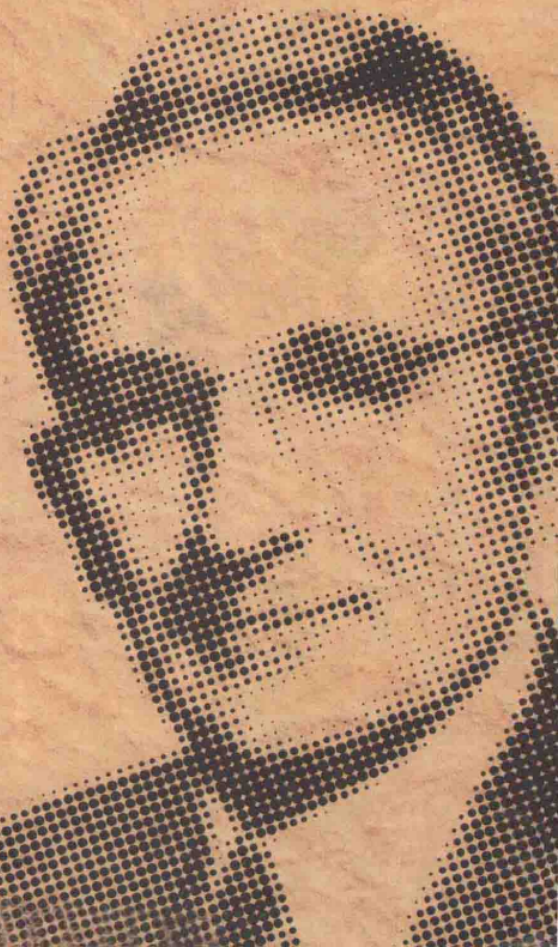
KANAIJI
KOUCAI XUNLIAN
QUANSHU

口才对于当代社会的年轻人有着怎样的作用呢?语言大师卡耐基在《语言的突破》一书中有精彩的比喻:许多人在战场上如同一头猛狮,但到了交际场合,温顺得像一只猫,一言不发。完全是他们拙劣的口才使然。他们要是具有挥洒自如的口才,就会成为社交场上的高手,就会游刃有余地与各种人物进行交谈。

刘帅◎编著

Carnegie

北京燕山出版社



励 / 志 / 经 / 典 / 丛 / 书

卡耐基

口才训练全书

KANAIJI
KOUCAI XUNLIAN
QUANSHU

口才对于当代社会的年轻人有着怎样的作用呢?语言大师卡耐基在《语言的突破》一书中有精彩的比喻:许多人在战场上如同一头猛狮,但到了交际场合,温顺得像一只猫,一言不发。完全是他们拙劣的口才使然。他们要是具有挥洒自如的口才,就会成为社交场上的高手,就会游刃有余地与各种人物进行交谈。

刘帅◎编著

Carnegie

北京燕山出版社



图书在版编目(CIP)数据

卡耐基口才训练全书/刘帅编著. —北京:北京燕山出版社,

1997.8

ISBN 978 - 7 - 5402 - 0846 - 2

I. 卡…

II. 刘…

III. 人生观 - 通俗读物

IV. B821

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 18262 号

责任编辑:梁 歌

北京燕山出版社出版发行

北京市灯市口大街 100 号 100007

新华书店经销

北京通州富达印刷厂印刷

700 × 1000 毫米 16 开本 20 印张 250 千字

2007 年 6 月第 2 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

定价:35.00 元



前言

前言

言

中国有句老话：“一句话能把人说跳起来，也能把人说笑起来。”这是对口才魔力的生动描绘。

口才，简单地说就是口语表达能力，或者说是口语表达的艺术和技巧。语言是人与人交流沟通的主要工具，在口语交际当中，能够运用准确、得体、恰当、生动和巧妙的语言来表达自己的思想情感，就能达到特定的目的，获得圆满的成功。口才是一门综合性的学问，更是一门精湛的艺术。口才出类拔萃的人往往同时具有敏捷的思维、清晰的思路、渊博的知识、出众的智谋、机警的反应和高超的口语表达艺术，尤其具有良好的心理素质。这些都是口才作为一门艺术的集中体现。

口才对于当代社会的年轻人有着怎样的作用呢？语言大师卡耐基在《语言的突破》一书中有精彩的比喻：许多人在战场上如同一头猛狮，在搏击场上是一位强手，但到了交际场合，温顺得像一只猫，一言不发。为什么会出现这种情景？完全是他们拙劣的口才使然。他们要是具有挥洒自如的口才，就会成为社交场上的高手，就会游刃有余地与各种人物进行交谈。

人和动物的本质区别之一就是社会性，而人的社会性很大程度上是通过语言来实现的。语言是人与人沟通的桥梁，是连接人与人之间心灵的桥梁。通过出色的语言表达，可以使相互熟识的人之间情更浓，爱更深；可以使陌生的人产生好感，结成友谊；可以使意见分歧的人相互理解，消除矛盾。语言的功能不仅于此，对于人生价值的实现，更表现出非凡的意义。

美国人早在20世纪40年代就把“口才、金钱、原子弹”看做是在世界



上生存和发展的三大法宝，60年代以后，又把“口才、金钱、电脑”看成是最有力量的三大法宝。其中，“口才”一直独冠三大法宝之首，足见其作用和价值。

对于青年人来说，口才显得尤为重要。应聘一个职业、推销一件商品、进行一次谈判……都需要出色的口才技巧。良好的说话能力是获得社会的认同、上司的欣赏、下属的拥戴、同事的欢迎、朋友的帮助的重要条件。

卡耐基口才训练全书

针对青年人刚刚步入社会的需要，本书精心编排了一系列全面而系统的口才技巧，包括日常社交口才、演讲口才、辩论口才、推销口才、谈判口才等，传授一些成功的经验和方法；摒弃晦涩乏味的说理，用生动的语言和贴切的实例，给辛勤探索成功之路的年轻朋友们以详尽的指导，帮助他们走出误区，掌握其中的要义和技巧，使读者朋友做到活学活用，现学现用，增强自己的竞争能力，获得事业和生活的双丰收。愿本书成为年轻朋友迈向成功的敲门砖！





目 录

目

录

第一章 口才综述

口才是门独特的艺术	3
走出口才误区	7
好口才不是天生的	8
敢表达,就是赢家	10
成功与否看说法	14
口才是事业成败的重要因素	16
有口才者必是入水	18

第二章 口才技巧

有详有略不失偏颇	23
自嘲以退为进	24
多一分赞扬多一分融洽	27
讽刺蕴于含蓄中	30
巧妙应对挑衅	32
奉承化险为夷	35
沉默“无声胜有声”	37
用幽默亲近别人	39



掌握善于说服的技巧	42
批评要讲究艺术	45
安慰给人温暖	48

第三章 演讲口才

演讲是艺术性的讲话	53
竞聘演讲是事业的阶梯	57
成功演讲源于好的开头	63
演讲因时代特色而精彩	67
点睛之笔在收尾	70
演讲风格与说话能力相辅相成	74
听众最怕听不懂	78
口语化的演讲听众喜闻乐见	80
演讲要付出真心	83
演讲前的准备工作要做好	87
好的“开头”是演讲成功的一半	107

第四章 辩论口才

辩论是语言的艺术	135
人人都可以成为辩论高手	137
辩论制胜四大招	139
辩论中的技巧	143
当诡辩者引用名言时	148
对付刁钻问题的答辩术	150
面对对手灵活应变	153



“投其所好”顺向取胜	154
“将错治谬”的精彩典范	158
善于使用“悖论破解法”	161
辩论后巧妙收场	163

第五章 推销口才

接近顾客是推销的第一步	169
发挥你的推销魅力	172
推销有术	175
好的开始是成功的一半	177
“花言巧语”巧推销	182
遵循顾客至上的原则	185
诚信打动顾客	187
变顾客“不买”为“想买”	189
引导顾客很重要	192
学会消除顾客的异议	194
顾客拒绝了怎么办	196
面对顾客的讨价还价	199
推销中的提问艺术	205
莫要让顾客多考虑	210
推销自我	212
推销的实战过程	241

目 录

第六章 谈判口才

谈判桌上有学问	263
---------------	-----





谈判者的能力培养	267
谈判语言的分类和技巧	270
成功谈判有备无患	273
最好的结果是双赢	275
勿让情绪影响谈判	277
谈判中的拖延战术	279
谈判中的答复技巧	283
谈判中的口才禁忌	288
谈判出现失误如何挽救	301
懂得随机应变	303
谈判是智慧的对决	305
电话之中巧推销	310



第一章 口才综述



口才是门独特的艺术

南北朝时期的著名学者刘勰说过：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”此话道出了语言的重要性，也强调了口才的重要性。

对于现代人来说，口才的重要性并未降低。无论你是推销员，还是老板；无论你是做生意，还是当伙计，都离不开口才，甚至谈恋爱找对象，口才不好也不行，所以说口才是一门艺术。

1. 口才有助于解决问题

在许多场合下，话说得恰当、得体就能化解矛盾，解决问题，让人心服口服；话说得不得体，就有可能激化矛盾，使原本可以圆满解决的问题走向反面，所以要想工作顺利、事业成功，就必须掌握说话的艺术，实现好口才好人生的基本愿望。

中国有句老话：“会说的说圆了，不会说的说翻了。”所以抓住对方的心理特征尤为关键。

有一次，一位翻译陪同一个从欧洲来的代表团去南京中山陵参观游览。按照规定，游客们应该将手提包寄存起来，可是有几位外国朋友说什么也不愿意寄存。

这位翻译反复解释，还是说不通。就在僵持之际，来了一位有经验的翻译，只用了一句话就让外国朋友心甘情愿地把手提包寄存起来，而且还埋怨对方为什么不早说。

那位资深翻译说的是：“这样做是为了大家的安全，因为可能有人在包里放炸弹。”





明朝的时候，北方的瓦剌也先（首领）派军队进攻中原，明英宗被俘，史称“土木堡之变”。一年后，也先让明朝派人接明英宗回国，可是明朝这边的大臣们怕上当，相互推辞，都不想去接。

御史杨善主动要求出使。他先想办法让瓦剌人知道明朝已经做好了作战的准备，让对方不敢挑起战端，然后才去面见也先。

在会谈中，对方十分傲慢。一个瓦剌大臣说：“你来迎接皇上回去，带来了什么财物给我们？”杨善说：“如果带财物来，大家就会说大官人（也先）贪财了。我空着手来迎接皇上，是为了显示大官人的仁义。现在我正监督修订史书，一定要把这件事记下来，好让后人知道大官人的为人。”也先听了点点头。他知道虽然明朝的皇帝被俘，但是明军还相当有实力，现在又做好了防御的准备，如果来硬的一定占不到多少便宜，便顺水推舟地说：“好、好，御史说得太好了！”

过了两天，也先设宴，为明英宗饯行。

杨善不花一文钱、半匹缎，就把皇帝接了回来，这不能不归功于他的勇敢机智和能言善辩。

可见，同样的一件事，话说得不同，效果截然不同。

2. 从心理上打动别人

上面两个事例看上去不费力气，十分轻松，其实说服别人并不是一件容易的事。

战国时期的学者韩非子，写过一篇文章，题目就叫《说难》，意思是说服别人很难。他在文章中写道：游说之难，在于怎样才能了解对方的心理，然后用话去打动对方。由此看来，说话如同打仗，要知己知彼，抓住关键，而且要见机行事，恰到好处。有的人说话喋喋不休，说了半天也说不到点子上，而有的人几句话就使人茅塞顿开。

说话者一般都有自己的目的，但必须还要考虑对方的立场，如果只从自



己的立场出发，往往解决不了问题。正如韩非子所说的，抓住对方的心理特征去打动他们，这样对方才愿意接受，最终才能实现自己的目的。

“运用之妙，存乎于心。”只要你抓住了对方的需求，把利害关系讲明，把道理说透，把握轻重缓急，对方一定会赞同你的。

俗话说：“千言好个人，坏言恼千人。”人在本性之中喜欢受到尊重，喜欢得到肯定和赞美，而不喜欢受到轻视，更不喜欢受到指责和批评。

据老一代革命家回忆，青年毛泽东比较倔强，很容易激动，有时说起话来十分苛刻，让人难以接受，为此得罪了不少人。他在认识到

自己的错误后，逐渐改掉这个缺点，特别是遵义会议以后，他说话很注意技巧。

长征路上，彭德怀打了胜仗，毛泽东当即赋诗一首，盛赞：“谁敢横刀跃马？唯我彭大将军。”红军长征到陕北，进行东征时，毛泽东赞誉徐海东打仗勇猛如“老虎”，称徐海东出征为“猛虎下山”。抗日战争时期，他在欢迎从华北抗日根据地回来的聂荣臻时赞道：“古有鲁智深，今有聂荣臻！”徐海东生了病，尚未痊愈就回到前线，没日没夜地指挥作战，以致因过度劳累而吐血。毛泽东在延安得知了这个消息后，立即亲自起草了一封200多字的电报发给徐海东，要他“静心养病，天塌不管”。徐海东读完电报，感动得泪流满面。

3. 口才要运用得当

每个人都有自己的特点和长处。人活在世上，如果总听不到肯定的话语，无异于麦苗得不到雨露的滋润；如果总是受到轻视和指责，肯定会像霜打的秧苗，不蔫才怪呢！仔细观察，不难发现那些懂得经常肯定和赞美别人的人，总是吃不着亏。有人可能会想：讲了半天，不就是让我们去奉承别人吗？

赞美与奉承并不是一回事，本质区别在于：前者实事求是，出于真诚，而后者是虚伪的，别有用心的。所以聪明的人一听就能听出对方的话是阿谀





奉承还是真心赞美。

当然，赞美别人要注意时间、场合和周围的气氛，注意恰如其分，不牵强，不过火，适可而止。如果你的赞美不得体，对方会认为你虚伪，甚至认为你是在讽刺他们；如果赞美过多，就像糖吃多了会倒胃口，或者使对方飘飘然，忘乎所以，这样反而害了对方。

中国有句老话：“利刀割体痕易合，恶语伤人恨难消。”一些人自以为能言善辩，往往为了一点小事而与人争吵。他们喜欢指责别人，说话生硬，尖酸刻薄，不讲方式。一些单位领导对待下属气势汹汹，态度蛮横。他们可能认为：我是管你们的，我的态度不好，你们也拿我没办法。其实这样做是极不明智的。

明代学者洪自诚说过：“攻人之过毋太严，要思其堪受；教人之善毋过高，当使其可从。”意思是：批评别人过错，不可太严厉，要考虑对方能否承受；教别人做好事，要求不可太高，要让对方能够做到。

一个有教养的人，总是能控制住自己的情绪，谦虚有礼，不出言不逊，不轻易对人发脾气。发脾气当然可以逞一时之快，似乎也很威风，但你考虑过别人的感受吗？对方服气吗？对双方的关系会产生什么样的长远影响？一般说来，靠威胁、漫骂、侮辱和叫喊，并不能使对方真正屈服，结果往往事与愿违，越弄越僵。

林肯说过：“任何决心有所成就的人，决不会在争吵上浪费时间，而争吵的结果是很难预料的。”

一些青年人不懂得忍耐，尤其是在受到对方攻击的时候，忍不住就要争吵起来。遇到这种情况，你应该事先冷静地琢磨一下，对方到底为什么攻击自己，是一时冲动，还是故意挑衅？然后再决定如何对待，是当场反击，还是解释、疏导，或是沉默？



走出口才误区

有很多人觉得自己不大会说话，在生活中有许多不便。他们平时很少说话，如果跟非常熟悉的人东拉西扯倒可以，可到了正式场合，却说不出几句有用的话。

1. 不会说话不等于老实

在语言交际中，有些人处处词不达意，时时困窘尴尬。于是，别人就会说他们是老实人，他们也渐渐觉得自己就是老实人，经常说：我不会说话，是老实人。好像老实人就必定不会说话，不会说话的必定是老实人。可是会说话的未必就是不老实的。

那些不会说话的人，不应该认为自己不会说话，就是老老实实的人。否则，他们就会因此而不肯补救不会说话的弱点，错误地认为学说话就是学滑头，学不老实。不过，多数人并不那样想，他们倒真是老老实实在地承认，不会说话是他们很大的缺陷。他们想锻炼自己的口才，因为他们知道有了好口才之后，就不会成为一个词不达意的“老实人”，就不会在生活和工作中遇到很多困难。有了好口才，才能促进自己事业的发展，使自己的生活顺利而愉快。

2. 为口才平反

我们的祖先不大重视甚至不大喜欢“能说会道”的人，那些很健谈的人，常常被冠之以“夸夸其谈”的帽子。如果一个人被公认为“夸夸其谈”，那就不怎么讨人喜欢，而如果被公认为善于为自己辩护，那就没有多少人愿与





之交往。相反，如果一个人沉默寡言，不苟言笑，这个人往往会受到赞扬。这个传统的评价标准，已然在今天的青年身上打下了深深的烙印。常常听到有人说：“我这个人拙嘴笨舌，不会说话。”似乎这并不是什么缺点，显然这是相当陈旧的一种观念。

现代社会需要机敏灵活、能言善辩的人。羞怯拘谨、笨嘴笨舌的人在现代社会中不会成为出类拔萃的人才。有些人很有知识，就是因为缺乏“嘴皮子上的功夫”而不受欢迎；有些人专业水平很高，工作很出色，表达能力却很差，言谈拘谨慌张，思维逻辑混乱，一讲话就语无伦次，虽有丰富的经验和独到的见解，却是“茶壶里煮饺子——倒不出来”。

现代社会注重口才，谈恋爱、做生意，凡事都要与人打交道，口才都起着举足轻重的作用。如果会说话，就能够博得对方的好感；假如善于说服人，就足以证明自己的能力；表达能力强，就会比别人多一些成功的机会。无数事实证明，在当今社会，敢表达并且善于表达者才是真正的赢家。

好口才不是天生的

好口才不是天生的，即使是令人钦佩的名嘴主持人或者演说家，也不是刚生下来就妙语连珠。说话和其他的才能一样，是后天学习与努力的结果，要日积月累，不可能一步登天。

1. 好口才靠训练

播音员、节目主持人、演员等，都是使用语言的专家，但他们大多认为自己从小并不善于言辞。既然如此，他们为什么能够靠嘴上功夫吃饭？原因很简单，正因为他们自认口才不佳，于是加倍努力去提升自己的表达技巧。

