

普
华
文
化

你与说话高手的距离
只差这一本书!

总结

面试、会议、
谈判、教育、婚恋
等场合中的实用口才技巧

让你 大受欢迎的 口才技巧

(白金珍藏版)

编著 郑月玲


我很有能力，为什么没被录用？
我业绩出色，为什么领导不认可我？
我能说会道，为什么别人不喜欢我？
请把这些疑问交给本书来解答！



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



让你
大受欢迎的
口才技巧

(白金珍藏版)

郑月玲◎编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

让你大受欢迎的口才技巧：白金珍藏版 / 郑月玲编
著. — 北京：人民邮电出版社，2015.9
ISBN 978-7-115-40268-4

I. ①让… II. ①郑… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第192036号

内 容 提 要

本书凝结了众多人际交往专家的沟通之道和商界精英的成功经验，根据日常工作和生活常见的各种社交场合，作者分十二章介绍了对提高口才技巧有所帮助的话题，包括有关表达方式的基本定律，口才技巧在交际应酬、客户沟通、婚姻恋爱等场景中的实际应用。读者参考书中介绍的方法，可利用零散时间，打造一流口才。

本书适合希望提高自身语言表达能力的人士阅读，尤其适合管理者、销售人员、教师阅读。

◆编 著 郑月玲

责任编辑 包华楠

责任印制 焦志炜

◆人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市中晟雅豪印务有限公司印刷

◆开本：700×1000 1/16

印张：15.5

2015年9月第1版

字数：150千字

2015年9月河北第1次印刷

定 价：35.00元

读者服务热线：(010)81055656 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号



前 言

有的人说话不懂得把握分寸，不知道什么该说、什么不该说。如果在一个熟悉的环境中，大家都清楚他的个性，那么或许无所谓。但当他身处陌生的环境中，与不熟悉他的人交谈时，如果想说什么就说什么，不分场合、不看对象，那么就很容易出现沟通问题。这样的人在人际交往中往往容易得罪别人，导致自己在人际关系上屡受挫折。

懂得社交的人都知道，在什么时候应该用什么样的方式说话。实话不一定要直说，可以委婉地说或幽默地说，也可以延迟点说或私底下说。同样是说实话，采用不同的方式说，效果就会大不一样。

下面讲一个故事，让大家了解说话的艺术。

据传，古时某布政使宴请按察使。席间，布政使因自己的儿子太多而苦恼。按察使只有一个儿子，则为儿子太少而忧愁。一个官吏在旁边说：“子好不需多。”布政使听了之后，问道：“我的儿子多，又该怎么办呢？”那位官吏不慌不忙地答道：“子好不愁多。”二人听完都很高兴，对官吏大加赞赏，一起开怀畅饮。

本书旨在指导人们能够从容应对各种社交场合。本书主要从以下几个方面进行讲述：如何与陌生人交谈、如何赞美、如何说服、如何拒绝、如何批评、

如何应变等。要想成为一个说话高手，你还必须知道哪些话不能说，本书指出了不同社交场合中的种种沟通禁忌。

本书具有以下两大特色。

第一，内容丰富，语言简洁。笔者编写本书的目的就是让读过本书的人成为受人欢迎的说话高手。笔者在书中提出了许多说话原则。如果你能掌握这些基本原则，用心分析自己和对方的处境，那么就能做到有效沟通。

第二，指点迷津，排忧解难。每个人在生活和工作中都会遇到以下一些问题：如何与陌生人交谈？如何婉转拒绝别人？如何说服顽固的人？如何岔开话题？如何补救失言？如何有效赞美他人？对于以上疑问，笔者总结了多种破解方法。

与人说话前，阅读本书，你能少走弯路、减少损失；与人说话后，阅读本书，你会发现自己的优点和不足，扬长避短，从此表现得更好。闲时品读本书，书中丰富的案例可供你以他人为镜、察自己得失。早一天阅读本书，你就能早一天成长和进步，从此摆脱不会说话、不会办事的烦恼，用好口才为成就自己的美好人生助力。

在本书的策划与编写过程中，笔者得到了唐华山、郭东华、唐秀娟、胡芹、唐洪飞、郑海龙、李彩莉、毕锋、郑海涛、王晓蕾、单文元、韩雪姣、王彦彦、谢俊超、闫龙等人的大力帮助，在此向他们表示感谢。

由于水平所限，书中偏颇之处在所难免，恳请读者朋友批评指正。



目 录

引 子

千万别输在不会说话上 // 001

口才在很大程度上会影响你的人生成就 // 002

沟通是做事的前提 // 003

说一是一，说到做到 // 005

影响力大的人往往也是口才大师 // 006

干得好更要说得好 // 008

第一章

口才定律：受益一生的口才定律 // 011

布朗定律：沟通的秘诀，就是打开对方心灵的那把锁 // 012

白德巴定律：话不在多，而在于分量 // 014

比林定律：既不要太快说“是”，也不要太慢说“不” // 015

登门槛效应：循序渐进才能如愿以偿 // 016

首因效应：最初的一句话，往往会决定最终的结局 // 018

近因效应：再“铁”的关系都有可能毁于一时的只言片语 // 019

自己人效应：多数人都愿意对自己人敞开心扉 // 021

- 尼伦伯格原则：双赢或多赢的谈判，往往是成功的谈判 // 022
- 权威效应：有身份的人说一句，有时抵得上普通人说一万句 // 023
- 赫洛克定律：会赞美的人，往往能畅行天下 // 024
- 波什定律：赞扬他人时，越具体越好 // 025
- 鸟笼效应：有些话越早说越好 // 026
- 古德定律：弄清对方想法，把话说得圆满 // 028
- 牢骚效应：牢骚宜疏不宜堵 // 029
- 南风法则：温暖胜于严寒，引导胜于强迫 // 030
- 韦奇定律：主意拿定后，就不要轻易动摇 // 031
- 木桶定律：有破绽就有危险，说话要滴水不漏 // 033
- 超限效应：一句妙语让人喜，十句好话让人烦 // 034
- 交流氛围定律：营造良好的交流氛围 // 035
- 自我暴露定律：适当自曝己事，可以瞬间拉近与对方的距离 // 036
- 邻里定律：与人打交道要充满热情 // 038

第二章

说话原则：这些说话原则，你最好遵循 // 041

- 话多不如话少，话少不如话好 // 042
- 不同的场合，要用不同的说话方式 // 043
- 给对方回旋的余地，沟通宜曲不宜直 // 045
- 与不同的人打交道方法也不同 // 046
- 确定对方清楚地领会了你的意思 // 047
- 了解对方的心理，才能把话说到对方的心坎上 // 049
- 说话要留余地 // 051
- 沉默有时才是最厉害的武器 // 053
- 说话需自律，对失意的人不说自己得意的话 // 054

第三章

办事口才：会说话才能办成事 // 057

说话水平的高低，会影响办事结果的好坏 // 058

央求不如婉求，劝导不如引导 // 060

“磨”功一到，办事有效 // 061

礼貌地提出你的请求 // 063

把握“进”与“退”的最佳时机 // 065

把目光投向主角以外 // 066

难言之时巧开口 // 068

求人办事时，哪些话说不得 // 070

第四章

即兴口才：学会这几招，你也能当众脱稿讲话 // 073

别害怕，当众讲话没什么大不了 // 074

先打腹稿再上台，才不会临场慌张 // 075

独特的开场白可以让人眼前一亮 // 077

即兴讲话重在抓“题眼” // 078

当众讲话语言务求简洁 // 080

培养应变和控场能力 // 082

当众讲话突然“卡壳”怎么办 // 084

即席发言获得成功的四大步骤 // 085

第五章

交际口才：让陌生人对您一见如故的说话技巧 // 087

说好开场白，往往可以有效消除陌生感 // 088

自我介绍要恰到好处 // 090

- 亲切地叫出员工的名字 // 092
- 与陌生人谈话要自然大方 // 094
- 如何让你的语言更具感染力 // 095
- 如何用恰当的语言缩短双方的心理距离 // 099
- 如何得体地介绍他人 // 101
- 话要说到点子上,才能打动人心 // 103
- 选好话题往往能活跃气氛 // 104
- 和陌生人讲话要注意什么 // 107
- 根据对方的语速捕捉其弦外之音 // 108

第六章

说服口才:把话说到心坎上,对方才会信服你 // 111

- “怎么说”比“说什么”更重要 // 112
- 说服的话不可太直白 // 113
- 从对方最得意的事情上,寻找说服的突破口 // 116
- 为别人设计一个正面形象 // 117
- 学会预设前提 // 118
- 消除对方的心理障碍,往往能够更快说服对方 // 120
- 说服别人改变想法的三种方法 // 121
- 哪些话语有助于劝说成功 // 124

第七章

批评口才:批评他人的话,也能说得很入耳 // 127

- 不到万不得已,不要轻易指责他人 // 128
- 批评他人时,别说太刻薄的话 // 129
- 多说无益,切忌旧事重提常批评 // 131
- 不要在大庭广众之下乱批评 // 132

- 批评过后别忘了安抚 // 133
- 纠正别人错误的方法 // 135
- 委婉暗示往往比直接批评更有效 // 137
- 批评他人应遵循的五大原则 // 141
- 批评下属时的说话技巧 // 142

第八章

拒绝口才：拒绝他人是一门高深的学问 // 145

- 别不好意思，你有权利说“不” // 146
- 委婉地说“不”，别让对方觉得难堪 // 147
- 逐客令也可以说得美妙动听 // 148
- 岔开话题，避免尴尬 // 151
- 用幽默的方式，暗示你的拒绝 // 152
- 拒绝邀请有讲究 // 154
- 学会量力而行，不要轻易承诺 // 156
- 如何巧妙地拒绝你的领导 // 158
- 说“不”也有禁忌 // 159

第九章

赞美口才：用赞美赢得微笑和真情 // 163

- 背后赞人胜过当面夸人 // 164
- 赞美应真实而得体 // 167
- 用平凡的小事去赞美别人 // 171
- 巧妙地赞美对方的闪光点 // 173
- 赞美他人就是在照亮自己 // 175
- 把握好赞美的时机 // 176
- 男女有别，赞美方式也不同 // 179

有新意的赞美，让人终生难忘 // 181

第十章

幽默口才：有一种口才叫幽默 // 185

- 幽默能瞬间拉近双方的心理距离 // 186
- 用幽默去面对生活中的摩擦 // 188
- 幽默可以缓解工作压力 // 190
- 用幽默的语言向上司提意见 // 191
- 幽默可以帮你赢得客户的心 // 193
- 在自我介绍中加入幽默成分 // 194
- 有针对性的幽默话题往往能引人关注 // 195
- 用幽默的语言表达不满 // 197
- 莫将幽默变讽刺 // 199
- 幽默要符合自己的身份 // 201

第十一章

应变口才：特殊场合的说话之道 // 203

- 补救失言时的说话技巧 // 204
- 面对伤人之语时的说话技巧 // 206
- 应对隐私话题时的说话技巧 // 209
- 得罪领导后想补救时的说话技巧 // 210
- 谈判处于被动地位时的说话技巧 // 211
- 应付无聊话题时的说话技巧 // 213
- 有人恶意搅场怎么办 // 215
- 劝架要一碗水端平 // 216

第十二章

说话禁忌：口无遮拦，只会害人害己 // 219

别让口无遮拦害了你 // 220

别戳到他人的痛处 // 221

跟领导相处时不宜说的十种话 // 223

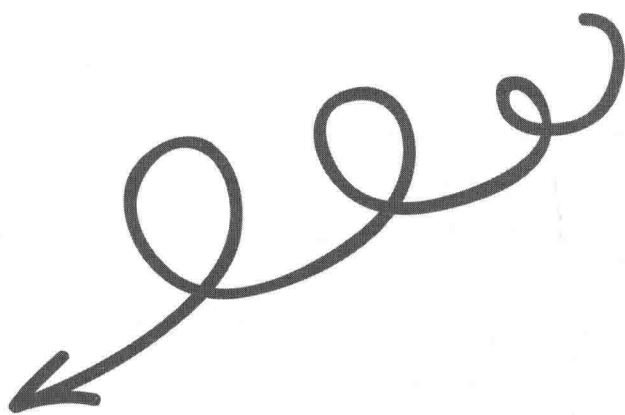
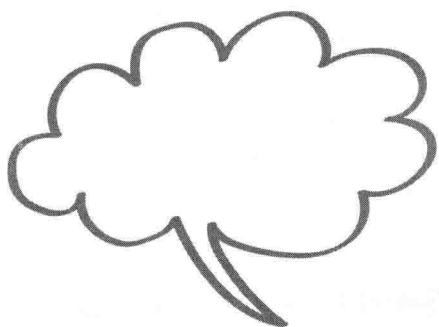
跟外国人交谈时不宜提及的话题 // 225

开玩笑要适可而止 // 227

宴席上哪些话说不得 // 228

夫妻交流应该回避的话题 // 230

这些话题，最好别与同事说 // 233



引 子

千万别输在不会说话上

“我很有能力,为什么没被录用?”“我业绩出色,为什么领导不认可我?”“我能说会道,为什么别人不喜欢我?”……这不是某一个人的困惑,而是一个庞大群体的共同困惑。



口才在很大程度上会影响你的人生成就

戴尔·卡耐基曾说：“在一个人事业成功的因素当中，有85%来自于人际沟通能力，只有15%依赖于专业知识和经验。”可见口才在很大程度上会影响一个人的人生成就。

一则古希腊寓言曾提道，舌头就像是怪物，它可以用最美好的词语来赞美一个人，也可以用最恶毒的话语来诅咒一个人，它可以把蚂蚁说成大象，也可以把小丑说成国王，一句话能把人说笑，一句话也能把人说哭。

那些善于说话的人，能够流利地表达自己的思想，不但可以把道理说清楚，而且还会说得很动听，让听到的人乐于接受。有的人出口成章，留下的是劝世箴言、绝妙词句、豪言壮语，可谓是善言健谈。但有的人却是信口开河、搬弄是非，尽说些废话和蠢话。

口才能体现一个人的思想，人们或优美、或粗俗的措辞，展现的其实是各自的品格，通过一个人的言谈，别人可以看出他的素质和修养。

好口才并非是天生的，人们通过后天的训练完全可以获得。在特定情境下，说与不说，说些什么，如何说，以及向谁说，这些都是有技巧的，只要掌握了这个技巧，你就能训练好自己的舌头，说得一口“妙语”，从而改变自己的人生。

当今社会，无论是与人交换信息、接洽事务，还是探讨人生、传授技艺，或者交际应酬、娱乐消遣，甚至表达情感，都需要好口才。好口才可以让人终生受益。经商者拥有好口才，便可顾客盈门，财源广进；领导者拥有好口才，便可如战鼓催征，带领自己的团队取得更大的成就；教师拥有好口才，便如那绵绵春雨，滋润学生的心田……

其实人们每天都在不停地运用口才。只要你身处这个社会，每天就要与别

人打交道，处理各种各样的事情。这些事情也许与你自身有关，也许与周围的人有关，若处理不好，就会令自己很被动；但是如果你拥有良的口才，那么这一切就会变得很简单。

在日常生活中，人们不仅需要跟上级、同事、下属进行各种交涉，还需要跟自己工作事务以外的人打交道。要想达成一个目标，除了团队合作之外，有可能还需要团队以外的人的支持与帮助。这时你就需要用好口才去说服他们。可以说，在人的一生中，几乎每件事都与口才有关。

口才对一个人的人生成就是具有巨大影响的。美国的沟通大师戴尔·卡耐基曾明确地告诉世人：“在一个人事业成功的因素当中，有85%来自于人际沟通能力，只有15%依赖于专业知识和经验。”他还指出：“好口才可以让更多的人喜欢你，好口才可以让你交到更多的朋友，好口才可以帮你获得更大的幸福，好口才可以帮你开辟未来的征程，好口才可以帮你打造成功的人生。”

沟通是做事的前提

一个人是否有更好的发展机会，在很大程度上取决于这个人是否“会”说话。

职场中有一个现象：那些能力平平但口才出众的人，在职场发展或事业成就方面，大都比能力很强但笨口拙舌的人要好得多。

其实，在这种看似不正常的现象背后，存在着一种非常合理的逻辑——那些沟通能力比较强的人，会更容易获得他人的赏识与认可，从而得到更多的发展机会；而那些口才不好的人，虽然能力不弱，但是因为不善言辞、不懂沟通，导致自身发展缓慢，甚至止步不前。

“闷葫芦”张晓梅就是这样一个活生生的例子。

张晓梅从名牌大学毕业，已在一家公司打拼了五六年，平时她孤傲、清高，和同事们也不怎么交流。同事们见她如此，也都不太好意思跟她说话。

几天前，她所在的部门经理跳槽到一家世界 500 强企业高就了，她认为，自己应该是接任部门经理的不二人选，于是她早早地做好了接任的准备。

可是，这一重要的职位，却被刚到公司才一年的王琳琳抢走了。据传，公司老总一句“不会说话的人怎么当领导”就把张晓梅给吞了。

论资历，张晓梅远胜于王琳琳；论技能，张晓梅也超过对方数倍。可是，人缘差、口才不好，却成为了她的软肋。而王琳琳显然是赢在了口才上，她不但敢于在各种场合大胆地表现自己，而且还与同部门的其他同事都保持着良好的关系，难怪她能够赢得老板的赏识和肯定了。

生活中有很多人，不是败在专业能力上，而是输在不会说话上。这着实让人惋惜。如果一个人拥有好口才，善于与各种人进行良好的沟通，那么他通常不会在竞争中吃亏。

在现代社会中，像王琳琳这样的沟通高手越来越多，而像张晓梅这样工作尚可而口才欠佳的人，似乎是越来越落后于时代了。那些能力欠佳而口才出众的人，往往会成为领导眼中的红人、单位里的“香饽饽”；而那些资历和能力都很有优势的人，因为口才欠佳的原因往往会落得个“顾影自怜”的结局。

人与人之间的关系维护，在职场中尤为重要，而“沟通”正是其中重要的一环。特别是在现代社会中，走仕途也好，经商也罢，都必须与人“互动”。你若没有好口才，即便你的才华堪比唐伯虎，也照样有可能被“埋没于沙土”。

需要提醒大家的是，好口才并不是一开口就口若悬河、滔滔不绝，更不是张扬个性、锋芒毕露。一个不懂得说话技巧的人，虽然话说得不少，给人的感觉是非常“能说会道”，但是却招人不喜欢。

不需要说却不停地说是啰唆，不明就里地说是瞎说，捕风捉影乱传谣言是胡说，不该说偏说是贫嘴，该说却又不说是糊涂。人们时刻都要在“说”与“不说”之间做出选择，在“这样说”与“那样说”之间做出取舍。

人的办事能力和语言能力往往是不相称的，会说的人不一定会做，会做的人不一定会说，既能把事情做到位，又能把话说漂亮的人，生活中实不多见。这也是为什么杰出人物总是少数的原因。那些善于沟通的人，往往会取得比口才一般的人大得多的成就。

说一是一，说到做到

言必信，行必果。

生活中，人可以分为这样四种：第一种——“不打雷，也不下雨”，也就是说，他们既不说，也不做，当然，最终的结果一定是“被逐出局”；第二种——“光打雷，不下雨”，也就是说，他们整天一副踌躇满志的样子，嘴里只高呼口号，却迟迟不肯行动；第三种——“雷声大，雨点小”，这样的人虽然每天也会说理想、谈志向，口号虽喊得响亮，但欠缺行动力；第四种——“雷打得响，雨下得大”，也就是说，他们说一是一，说到做到，这样的人做任何事往往都能够如愿以偿。

“豪言壮语都说出去了，要是做不到多丢人啊！”这是一般人的心态。有了这样的心态，人们往往能够最大限度地激发斗志，从而使事情向好的方向发展。

每个人都非常希望自己的能力和成绩，能够获得领导或老板的肯定和认可，可有时幸运偏偏会“斗转星移”。实际情况往往是，有一些起早贪黑的“苦干者”，无论做什么都无法得到领导或老板的赏识，也总会一次次地和奖金、福利、升职、加薪失之交臂。久而久之，这些“苦干者”就会日益消沉，而在低沉情绪的影响之下，很可能会抑郁而终或不得不“另寻他主”。