

现代口才系列

公关口才



内蒙古少年儿童出版社

现代口才系列之三

公关口才

汪洋平 编

内蒙古少年儿童出版社出版

(内蒙古)新登字 3 号

责任编辑:汪洋平

封面设计:杨 名

现代口才系列之三

公关口才

汪洋平 编

内蒙古少年儿童出版社出版

(通辽市霍林河大街 24 号)

新华书店经销

包头市印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 20 印张

1996 年 11 月第一版 1996 年 11 月第一次印刷

印数:1——10000 册

全套定价:27.20 元 每册定价:6.80 元

书号:ISBN 7—5312—0702—8/G·231

目 录

第一章 公关口才.....	(1)
见面说话礼为先.....	(1)
成败系于三寸舌.....	(3)
口才不是天生生成.....	(4)
狄更斯对镜练嘴.....	(6)
萧伯纳屡败屡讲.....	(7)
会场是最后战场.....	(7)
口吃人获得大奖.....	(8)
布什竞选的秘诀	(10)
设法让对方畅谈	(12)
会说不如会听的	(14)
什么山唱什么歌	(17)
记者采访的高招	(18)
周总理找共同点	(19)
见面说话攀老乡	(20)
赞美话甜心入骨	(21)

孟子设问顺杆爬	(24)
公众场合的妙对	(24)
创造出谈话气氛	(26)
保持对方的谈兴	(27)
直话直说也潇洒	(29)
收款员的题外话	(30)
简雍巧劝刘皇权	(31)
要说服不能压服	(32)
公关忌讳批评人	(33)
口才用于尊重人	(36)
一言安邦话子贡	(38)
巧妙回答解尴尬	(40)
钱外长临场妙对	(41)
记住别人的名字	(43)
金陵饭店的公关	(45)
沙松冰箱爆炸后	(46)
慎重对待投诉者	(48)
公关需学心理学	(50)
微笑的永恒魅力	(51)
领导不要讲空话	(52)
晏子使楚辩诘难	(54)
曾纪泽不辱使命	(55)
耶律楚材的口才	(56)
毛遂自荐促联盟	(57)

舞蹈家邓肯求职	(59)
蒋纬国巧言晋升	(60)
妙用借喻进谏言	(61)
刚柔相济劝刘邦	(62)
面对上司出难题	(63)
卡耐基认错有术	(64)
爱森斯坦的绝招	(66)
将军一言解尴尬	(67)
 第二章 礼议口才	 (68)
旧曲新翻祝酒辞	(68)
譬喻通俗大众化	(70)
毛泽东衍名艺术	(71)
克林顿礼战布什	(72)
事迹报告的口气	(73)
婚礼祝词的要则	(74)
非常场场合的演讲	(76)
卡拉 OK 歌厅礼仪	(77)
舞厅礼仪 ABC	(77)
应聘面试的语言	(78)
面试答辞讲策略	(78)
依依道别的口才	(80)
史蒂文森的幽默	(82)
交际介绍贵简明	(83)

宴会入席的讲究	(84)
宴会点菜的技巧	(84)
先干为敬碰杯礼	(85)
获将者致词有方	(85)
婚礼司仪主持术	(87)
人际交往重称谓	(89)
外交场合重礼仪	(90)
世纪老人口才帅	(91)
法国球星不留名	(94)
自嘲有术补缺憾	(95)
热情洋溢欢迎词	(96)
诚心实意答谢词	(98)
旅途礼仪渡难关	(100)
导游小姐吊胃口	(101)
小球推动大球转	(102)
辞不达意客人走	(105)
 第三章 掌握说话要领	 (108)
谈话时如何注视对方	(108)
愉快地接受别人的善意	(109)
消除紧张的一个方法	(110)
第一印象有决定性作用	(112)
说话中的戒律	(113)
说话内容要有时代感	(116)

借助媒介结识陌生异性·····	(117)
拥挤吵闹使人紧张·····	(118)
听与说的结合·····	(119)
最后效果与最前效果·····	(121)
对女性采用间接赞美·····	(123)
要敢于提出质问·····	(125)
提问之后等待五秒钟·····	(127)
使对方作出肯定的答复·····	(128)
用数字提高可信度与权威感·····	(129)
如何结束无聊的辩论·····	(130)
以静制动的御敌术·····	(132)
分散持续的接触利于沟通感情·····	(133)
辩论孕育着危险·····	(134)
强调共同点形成一体感·····	(136)
以自尊心指挥别人·····	(137)
欺人太甚会引火烧身·····	(138)
斥责和称赞交替使用最好·····	(139)
斥责和称赞都只需三言两语·····	(141)
注意否定与肯定的顺序·····	(142)
第四章 口才与人际关系·····	(144)
建立理想的人际关系·····	(144)
维持和谐的人际关系·····	(145)
良好的合作须相互理解·····	(147)

保持彼此的信赖·····	(148)
不善言辞会损害他人·····	(149)
言辞不当是引起矛盾的根源·····	(151)
伶牙利齿地占上风具有破坏性·····	(152)

第一章 公关口才

在当今竞争激烈、讲求效率的社会里，一个人事业的成功，一方面决定于他的专业技术，另一方面，而且是在更大的程度上决定于他的人际关系和处事技巧。同样的道理，一个公司、一个企业的成功，一方面决定于企业产品的质量，但在更大的程度上却取决于企业管理的好坏以及企业在市场上的经济网络和各种公共关系协调的优劣。正是如此，有名望的公司企业总是深感公关人才的缺乏。至于那些容貌出众、业务娴熟、言谈得体、举止优雅的公关先生和公关小姐们，更是各企业都渴望得到的公关人才。

见面说话礼为先

当你与人交往时，第一要求就是要做到言之有理。如今你在日常生活、工作中与人见面，说话要讲究语言的文雅。有一次，一位中国乘客坐飞机时，一位后到的外国乘客要进入他的里座，这位外国人非常礼貌的说：“pardon（对不起），当他侧身进去时，又因通道狭窄，两人体身体擦了一下，又点头致意，说“sorry”（抱歉）。这位外国人的友善话语博得了对方的好感。

在社交场合，你应尽量选择温和、亲切的语调、语气，以显示你的友善。同样的话语，如果使用的语调、语气不

同，表达的意思也不同。同样是一句“对不起”，可以表示致歉或友善的情感，也可以表示威胁或讽刺、挖苦。开口说话太俗当为一忌，如对长者不喊“大爷”、“大妈”、“先生”，而是叫“老头”、“老太婆”之类的俗称，对幼者不是用“小朋友”之类的称呼，而是用“小把戏”“小东西”“小家伙”，这样的俗称有时用在家庭或朋友间倒也未尝不可，但与人接触之初就不行了。开口说话太粗当为二忌，鲁迅先生在半个多世纪之前写过一篇杂文，名之为《论‘他妈的’》，批评中国的不少人，就连父与子、幼与长都用“他妈的”，对此，鲁迅感慨万千的称之为“国骂”他说：“其实，好的中国人之中，并不随口骂人的多得很，不应该将上海流氓的行为加在他们身上。”我们一定要把讲粗话这种“流氓恶习”彻底铲去，如同古人所说的那样：“刻薄语，秽污语，市井气，切戒之。”

与人见面时，说话要讲究话语的和气。心平气和地同别人说话，要以理服人，不要用权势去压服人，更不要恶语伤人。政府推行“公务员礼规”，规定说话必须和气、有礼节。警员在马路上有权检查人们的身分证，检查完毕，很客气的说：“打搅你了，你可以走了。”双层巴士（公共汽车）车身入口写有“超载属违例，乘客请合作。”银行营业大厅内墙上写有“废纸杂物请投入箱内，多谢合作。”公共厕所内墙上写着：“地面较滑，敬请小心”等。

与人见面时，说话还要做到话语谦逊。要养成对人用尊敬话语，对已用谦词的语言习惯，一般应称呼对方“您”、“同志”、“先生”不要动不动就喊“喂”！要多用商量和祈求的语气，少用或不用命令的语气，客人来了应热情的招呼

说：“您请坐！”送客时说一声“欢迎你再来！”感到室内闷了，可以问一声“打开窗户好吗？”在公共汽车上，有人挡道，就说：“同志，请您让一让！”这种谦逊的口气，让我乐于接受。

成败系于三寸舌

好的口才，可使经商者顾客盈门，财通三江，而不是门可罗雀，债台高筑；好的口才可以使合家欢乐，其乐融融，而不致举家不乐，愁肠百结；好的口才，犹如战鼓催征，雄兵开拔，有如江水直下，一泻千里，或如绵绵春雨，滋润心田。秦末，陈胜吴广揭竿而起，大喊：“公等遇雨，皆已失期当斩。借第令毋斩，而戍死者固十六七。且壮士不死即已，死即举大名耳，王侯将相宁有种乎？”振聋发聩，似狂风突起，令人热血沸腾。可见：“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”

事业的成功，离不开你的口才。好的口才可以使你获得别人的同情、帮助，与人合作，受到他人的赞赏。中国人很早就体会到了公关口才的作用。有俗语为证：“一句话使人跳，一句话使人笑。”这是我们中国人对口才的重要性的感悟。中国历史上，善辩之士甚多：晏子使楚，名扬千秋；苏秦善辩，穿梭六国；孔明机智，舌战群儒；解缙巧对，传为美谈；鲁迅、闻一多、周恩来、陈毅，更是现代能言善辩的泰斗。在西方国家也有相通之处，古罗马杰出的政治家，哲学家和文学家西塞具有非凡的演说才能，能把演讲的社会作用推广到惊人的程度，并凭着自己的一张利嘴跻身政界，成

为罗马的检查官和执政官。18 世纪的英国在工业革命之后发展很快，议会议员皮特有“第一张铁嘴”之称，其演讲仪态雄伟、声音宏亮、言辞激越、感情充沛，这种非凡的口才使他打败了一个又一个政敌，赢得了支持和理解，一跃成为全英首相。

古希腊曾流传着这样一个故事：著名的这寓言大师伊索年轻时曾给一贵族当奴仆。一天主人设宴，宴请城中的风流名士。主人传下话来，让伊索准备最好的酒肴待客，伊索接到主人的命令后，四处收集各种动物的舌头，办一个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，忙问：“这是怎么回事？”伊索笑着回答：“我尊敬的主人，你吩咐我为这些高贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些名士贵族们来说，舌头宴不是最好的的菜吗？”客人听后，一个个都发出赞赏的笑声。主人也对伊索的机智表示赞许。次日，主人又吩咐伊索说：“明天给我办一次酒宴，要菜最差的。”次日，开席上菜时，依然是舌头，主人见状，勃然大怒。伊索却不慌不忙地说：“难道一切坏事不是从人口中出来的吗！”舌头即是最好的，也是最坏的东西啊！”主人听后，无话可说。这则故事十有八九是人们编出来的，却说明了一个道理，即说话对于人类来说有着无法估量的作用。

口才不是天生生成

有位美国政界要人曾说过，个性和口才的能力比起外语知识和哈佛大学的文凭更为重要。的确，口才很重要。但你也也许会说：“我先天不足怕开口，见人就脸红，没口才。”那

么，我们告诉你：朋友，这不要紧，路就在脚下。

口才不会与生俱来，也不会从天而降，就像庄稼需要施肥、道路需要整修，口才也要培养。有人曾对丘吉尔的口才进行各种分析，他的儿子却一语中的：“我的父亲他把自己一生中的最宝贵的年华都花在写演讲稿和背诵演讲稿上了。”世界上没有天生的演说家！毫无疑问，丘吉尔被誉为“世纪的演说家”是当之无愧的，但人们可能忘了，他是完全靠自学成才的演说家，他原先说话结结巴巴，口齿不清，根本就不是当演说家的材料。他本人身高五英尺五，约（1.65米），没有堂堂的仪表和风度，他那难听的叫喊声又不像产道格拉斯·麦克阿瑟或是马丁·路德·金那样洪亮。丘吉尔没有受过大学教育，他曾经在下院最初的一次演讲中，讲了一半便垮下来了……然而，就是这个丘吉尔，成了举世皆知的雄辩的演说家。先天不足后天补，完全是做到的。美国前总统肯尼迪曾经这样评价丘吉尔：“丘吉尔动员了英语语言并将它投入了战斗。”丘吉尔的成功，除了刻苦、勤奋、坚持不懈的努力，别无他法。

发明大王爱迪生说过：“天才是百分之一的灵感和百分这九十九的汗水结晶。”先生的天赋固然重要，但后天刻苦的锻炼更为关键。鲁迅先生说：“世上没有路，走的人多了，也就自然出现了路。”在实践中磨练口才，以坚强的意志作为通向成功的基石，用汗水浇灌成功的花朵，勤奋的苦练加上技巧，一定会成功。哈佛大学的著名教授威帘·詹姆士说过：“我们只是半醒着。我们仅仅在使用我们体力和智力的一小部分。说得明白一点，人类就是一直这样划地为牢，生活在自己的圈子里。人具有各种力量，但往往未加发挥。”

这些力量我们每个人都有，只是没有得到充分发挥，而对这些力量置若罔闻，太可惜了！

狄更斯对镜练嘴

出生于英国的狄更斯，在欧洲有“历史性的雄辩家”的美誉。但是，这位口才锐利的雄辩家在小时候，曾经是天生声音很低沉，并且呼吸短促，口齿不清，旁人经常听不清他在说些什么。但是偏偏狄更斯所在的祖国——英国，有着很严重的政治纠纷，因此，能言善辩之士格外受到重视，引人注目。当时，狄更斯除了说话较一般外，其他方面都是一流的，他知识非常渊博、思想十分深邃，十分擅长，分析事理，能预见时代潮流和历史发展趋势，因而狄更斯认为必须改变自己口才笨拙的现实，以免为时代所淘汰。于是，他下决心进行锻炼，他在作了一番周密细致的思索，准备好了精彩的演讲内容之后，第一次走上了演讲台，但很不幸，他失败了。因为他的声音低沉，肺活量不足，口齿不清，听者根本无法听清楚他在说什么。但是，狄更斯并不气馁，也不灰心，反而比以前更加的努力了。他花大量的时间训练自己的说话胆量，每天跑到海边去对浪花拍击的岩石放声呐喊。回到家，又对着镜子观察自己的说话的嘴型，进行发声练习，坚持不懈。功夫不负有心人，经过几年努力后，狄更斯终于再度走上讲台，并一举成名，博得了热烈的喝彩与掌声，从此，声名遐迩。笨拙的舌头终于变成了天才的口才。

萧伯纳屡败屡讲

英国的现代主义戏剧家萧伯纳才华杰出，并且以幽默的演讲才能著称于世，显示了渊博的知识、深邃的思想。但是，在他年轻的时，却胆子很小，羞于见人，初到伦敦，上朋友家作客，总是先在人家门前忐忑不安的徘徊良久，却不敢直接去按门铃。有一次，一位朋友邀请他参加一个学会的辩论会，他在会上怀着一颗非常紧张的心站了起来，做出了有生以来的第一次公开演讲，当他讲完后，迎接他的不是掌声，而是喝倒彩和讥笑。这次下来，萧伯纳感到蒙受了莫大的耻辱，但是，萧伯纳并没有从此不在公开场合演讲，而是化自卑为动力，化弱点为长处，鼓足勇气，面对挑战，拿出超人的毅力，参加了许多的社会辩论，并且在社团辩论中总是参与发言，在公园，在码头，无论是面对成千上万的听众还是寥寥无几的听众，都慷慨陈词。终于，萧伯纳成了一名世界级的演说家。

会场是最后战场

1945年，联合国创立会议在美国旧金山举行，罗慕洛作为一名当时还未独立的国家的代表团长以及加上鞋跟都只有1.63米高的矮个子，不为他人所看重。当轮到他上台去演讲时，他站在那里，几乎和讲台差不多高，好象那讲台是专门设计出来嘲笑他的。但是，罗慕洛毫无惧色，十分镇定，信心十足，大胆地说：“我们就把这个会场当作最后的

战场吧！”会场上顿时一片寂静，随后爆发出一阵掌声。罗慕洛出手不凡，引起轰动，他便放弃了预先准备好的讲演稿，畅所欲言，思绪泉涌，取得了巨大的成功，令他人刮目相看。后来，他的一些精辟的话语言辞还被报纸登载出来。罗慕洛个子不高，但他却铁骨铮铮，凭着强烈的自信心，令他人叹服。我们完全可以设想，倘若罗慕洛因为自己无足轻重、不惹人注目而有所胆怯，心怀自卑，就很可能错失良机。

先无的不足，当然是一件十分令人沮丧的事情；但是，世上没有十全十美的事，无论是你从小生长在花团锦簇的富贵人家，或是在腌菜加萝卜干的困难环境中长大，这都无法说明你的生活是幸福或是不幸。智者与庸才的区别只是智者审时度势，认清方向，把不幸当作驶向成功的风帆，义无反顾地向前冲，而庸才在长嘘短叹中迷失了方向，懊恼沮丧中错过了改变人生的机会。不要怀疑自己的能力，即使你正在身外逆境。人的潜能是巨大的，无穷的，与其坐以待毙，莫如破釜沉舟，力挽狂涛。世上无难事，只要肯登攀。

口吃人获得大奖

崛正夫，这位日本青年，在日本 NHK 电台举办的 20 届全国演讲大赛中得奖。他在演讲中说：

“目前，支持我活下去的，除了面对现实的精神之外，别无其他。”

这种精神把我对生命的消极的态度，转化为肯定而积极的态度，在我过去的生活中，始终摆脱不了口吃的纠缠，这