

※ 畅销全国的成功学宝典 ※

★ 成功励志经典丛书 ★



口才礼仪 与 全书

李元秀/主编

赢得好人缘 说服好口才，口才赢得人脉
口才才能创造幽默氛围，怎样使批评更有效
拒绝别人的口才技巧，轻松说服他人的好口才
灵活运用说服方式，说服别人的六种妙法

经典读本



内蒙古人民出版社



畅销全国的成功学空·曲



成功

H019-49

23

H019-49/23

口才礼仪 与 全书

主编/李元秀

最精绝的成功与智慧读本，本书将为您展现受益一生的金典
人生的成败，往往取决于口才的优劣
掌握一流的交际口才和说服艺术，练就娴熟的语技巧和处事能力
好口才好礼仪，让你社交职场如日中天

经典读本



内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

口才与礼仪全书/李元秀主编. - 呼和浩特: 内蒙古人民出版社,
2008. 1

(成功励志经典丛书)

ISBN 978 - 7 - 204 - 06161 - 7

I. 口… II. 李… III. ①口才学—通俗读物 ②礼仪—通俗读物

IV. H019 - 49 K891 · 26 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 011876 号

成功励志经典丛书

主 编: 李元秀

责任编辑: 晓峰

图书策划: 贾振明

封面设计: 揽胜视觉

出版发行: 内蒙古人民出版社

地 址: 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

印 刷: 北京市业和印务有限公司

开 本: 710 × 1000 1/16

印 张: 220

字 数: 2000 千

版 次: 2008 年 2 月第 1 版

印 次: 2008 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 1 - 10000 套

书 号: ISBN 978 - 7 - 204 - 06161 - 7/C · 91

定 价: 320.00 元(全十册)



前 言

人生是一段丰富的旅程,当你驻足四处张望,寻找时,你又期待着什么,你是否也在追求卓越,期盼成功呢?

拿破仑·希尔曾说:“给他人一本励志的书,就是为他带来一些使他生命充满奇迹的东西。”

每个人的人生都是一本书,当你编著完成,希望那上面写满成功、幸福。那么,你怎样才能获得成功,拥有幸福人生呢?

一本励志书刚好写中了你的心坎,肯定会让你适时减压,顿时豁然开朗。人都会有主观认知上的盲点,所谓旁观者清,透过别人经验的累积与独到的见解,来阐述问题的症结,与厘清事情的真相,确实会让你自己少走很多冤枉路,因为别人把自己曾犯错的缘由写出来,避免你又重蹈覆辙,你也可藉由阅读别人处事处世的态度,发现解读事物的角度,增强谋略与智慧,让智谋与成功的齿轮相印。

卡耐基说过:“生命之舟要扬帆远航,离不开智慧的橹”。的确如此,智慧是一切成功的源泉。智慧的交际,做人,做事,才能左右逢源,叱咤风云,立于社会不败之地。卡耐基的成功靠的是他对人生的深晦而超然的理解,靠的是他那高超的智慧,靠的是他不朽的管理思想,以及充满睿智而又丰富有涵养的交际语言艺术。

人人都有不只一次的成功机遇,甚至点点滴滴的细节都可能造就你的成功。

卡特·比尔透露他的传奇经历:我还是一家路边小旅店的临时工时,根本不知道自己的未来怎样。一个寒冷冬天的晚上,我正准备关门时,进来了一对年老夫妇,他们在附近找不到住的地方。不巧的是我们店也客满了,看着他们又困又乏的样子,我不忍心将他们拒之门

外,而且老板也说过不能拒绝客人。于是我就把自己的床铺让给了他们,自己在大厅打地铺睡。第二天,他们走的时候,坚持要付给我私人费用,我拒绝了。

一年后,卡特·比尔收到了那夫妇的信,邀他去他们的大酒店经营管理。从此,他走上了成功的旅途。

成功人生的传奇故事向人们阐述了人生观、世界观、价值观等一系列非常有意义的解读。

你如何发挥自己的天赋,获得人心,寻求合作,使自己受欢迎,顺利达到求职交友的目标,如何从工作中得到乐趣,不断激励自己从失败的泥淖中站立起来,摆脱束缚,把不利变为动力的心法。“莫找借口言失败,只找智谋求成功。”这是一种心态,更是一种思想,有句话说得好,思想决定思路,思路决定出路,思想是一切行动的指南,有了高质量的思想才能有高质量的行动,才能迈向成功,实现人生价值!

此书为文鞭辟入里,剖切详明,具有重要性、代表性、富有幽默感,韵味和鲜活的时代气息,字字珠玑,回味无穷,妙趣横生,意味隽永,语言生动活泼,清新流畅,内容通俗易懂,富含哲理,即有休闲类丛书轻松的风格,又不失励志类丛书的实用性,在洋洋洒洒的字里行间,潜藏着丰富的哲理内涵。仔细阅读,你将收获一笔不匪的财富,得到你走向成功的智谋。让成功的技巧与方法,除去你心灵的疲惫,挖掘你生活中的坏习惯和坏心态,使你趋于完美。

愿这套丛书对你有所利有所助,成为你成功人生中称得上奇迹的东西,发挥它奇迹的作用,助你走向成功!

编者
2008年2月



目 录



目 录

成功励志经典丛书

赢得好人缘说服好口才 / 1
口才赢得人脉 / 2
口才能创造幽默氛围 / 14
怎样使批评更有效 / 25
拒绝别人的口才技巧 / 32
轻松说服他人的好口才 / 45
灵活运用说服方式 / 56
说服别人的六种妙法 / 57
巧妙说服对方的方法技巧 / 61
不同境遇下的说服技巧 / 77
让对方心悦诚服的说服技巧 / 85
拥有赞美别人的好口才 / 89
赞美要出于真诚 / 90
学会赞美别人的长处 / 92
赞美别人的技巧与方法 / 95
一定选择对方爱听的话说 / 97
掌控赞美别人的原则 / 99
要恰到好处地恭维别人 / 101
称赞不漂亮的女人的技巧 / 110





赞美策略的应用 / 113

赞美他人的禁忌 / 115

社交口才技巧与运用 / 119

掌握谈话口才 / 120

做一个社交高手 / 121

有效自如地与人交谈 / 122

与人讲话时有哪些不宜 / 124

怎样让使自己说话更有吸引力 / 126

做个善于谈话的人 / 128

遇到“卡壳”怎么办 / 129

如何打破尴尬局面 / 132

开始话题的几种方式 / 134

怎样正确地“插话” / 135

会说善意的谎话 / 137

说赞美话应记住哪些要点 / 138

怎样开玩笑 / 140

谈话中的察颜与观色 / 141

不与别人争辩 / 145

如何保护别人的自尊心 / 146

如何避免抬杠 / 147

避免索然无味的谈话 / 149

道歉的艺术 / 150

社交口才与礼仪 / 153

介绍朋友的技巧 / 154

称呼要得体 / 155

如何寒暄才得体 / 157

找借口艺术 / 159

礼节性请客 / 161

如何拒绝邀请 / 163



目 录



成功励志经典丛书



- 打电话应注意哪些礼仪 / 164
- 怎样避免做出轻浮举止 / 165
- 保持适当的距离 / 167
- 如何向别人表示祝贺 / 168
- 怎样在公开场合发表致词 / 169
- 礼仪介绍词、颁奖和获奖词 / 171
- 如何在宴会礼貌上劝酒 / 175
- 如何致招待辞 / 176
- 怎样在联欢会上发言 / 177
- 怎样主持婚礼 / 178
- 如何因人而异地说恭维话 / 180
- 如何安慰别人 / 181
- 如何说感谢的话 / 184
- 如何说道歉的话 / 186
- 如何说谦虚的话 / 187

职场口才与礼仪 / 189

- 面试的准备 / 190
- 让别人接受你 / 191
- 求职前准备要有针对性 / 192
- 表现出自己的能力和个性 / 193
- 面试时有哪些应答技巧 / 194
- 巧妙回答面试中的难题 / 196
- 怎样对付不同的考官 / 197
- 面谈时应注意哪些禁忌 / 198
- 面谈时如何介绍自己 / 199
- 求职时如何才能引起用人单位的重视 / 201
- 如何和上司搞好关系 / 202
- 怎样给领导提建议 / 205
- 如何与上级交流沟通 / 207
- 如何跟上司讲道理 / 208



怎样与上司相处得更和谐 / 210

办公室的说话与礼仪 / 211

怎样处好与同事的关系 / 213

与同事相处应注意事项 / 215

在办公室开玩笑要适度 / 216

拒绝工作时闲聊的方法 / 217

怎样有效地利用电话 / 219

学会与看不惯人的沟通 / 220

与职场同事相处的口才技巧 / 223

如何轻松愉快的交谈 / 224

如何保持同事间的良好关系 / 227

职场交谈的礼节 / 230

谈话须掌握的分寸 / 231

不适宜在办公室里说的话 / 233

杜绝不良的谈话习惯 / 236

从说话方面表示对同事的理解 / 237

如何称赞不漂亮的女性 / 240

不要争吵 / 243

如何进行富有成效的讨论 / 245

巧妙策略拒绝同事 / 246

巧妙向同事道歉的方法 / 249

与下相处相处的口才技巧 / 251

给下属发布命令的技巧 / 252

领导和下属谈话的艺术 / 253

吸引注意力的三大秘诀 / 256

向下属通报坏消息的技巧 / 258

如何拒绝下属的某些要求 / 260

训诫下属的技巧 / 262

如何处理下属的借口 / 263



目 录

批评下属的原则和技巧 / 264

把赞扬当作一种手段 / 267

正确处理下属的抱怨 / 269

营销的口才技巧 / 273

热情很重要 / 274

讲好开场白 / 275

贴切而生动的讲解语 / 278

如何吸引顾客注意 / 279

用提问法引起客户的兴趣 / 281

从客户的兴趣或爱好着手 / 284

让顾客感到愉悦舒坦 / 285

把握说明的分寸 / 286

使用有利于建立真诚关系的语言 / 288

巧妙地给顾客提建议 / 289

如何有效答复顾客的问题 / 290

让客户充分表达他的意见 / 292

间接反驳,避免争论 / 293

成功地推销你的主意 / 297

恰当地处理顾客提出的异议 / 299

说服抱怨价格太高的顾客 / 303

多为对方“考虑一下” / 304

如何打消对方的抵抗情绪 / 305

逐渐靠近目标 / 306

满足客户的挑剔心理 / 307

运用幽默化解困境 / 309

向顾客道歉的技巧 / 310

社交口才与礼仪 / 313

怎样才能做一个社交高手 / 314

良好的说话方式受人欢迎 / 316



成功励志经典丛书





- 为你的谈吐增加魅力 / 318
- 以形象生动的语言说服人 / 321
- 在什么场合说什么话 / 323
- 从对方得意的事情说起 / 325
- 自我解嘲避免尴尬 / 327
- 幽默语言使社交更圆满 / 329
- 忠言逆耳利于行 / 331
- 逢人只说三分话 / 332
- 不该说的不要乱说 / 334
- 温暖的安慰送给最需要的人 / 335
- 巧妙插入别人的谈话 / 337
- 别把自己的烦恼带给别人 / 338
- 牢记祸从口出的古训 / 340



经典
丛书

成功励志

赢得好人缘说服好口才





口才赢得人脉

好口才拉近彼此距离

你周围一定也有人缘非常好的人。在他们身上，你肯定会发现，就像那位法国贵妇一样，洋溢着神奇的亲和力。这种亲和力促使别人情不自禁想要靠近。

培养你的亲和力，可以从同别人初次见面时做起。

你在跟别人初次见面时，让对方感受到自己开朗愉悦的心情，不仅能够很快消除彼此之间的陌生，而且能够快速拉近两人之间的距离。

有人总担心自己不会说话，怕跟人初次见面受到冷落，因此干脆保持沉默，摆出一副凛然不可侵犯的姿态。其实，这是完全不必要的。

只要自己保持开朗愉悦的心情，即便不擅长侃侃而谈，对方也会感到亲切，也会报以真诚的笑容。

保罗是一家小有名气的公司总裁，他年轻，有活力，做事讲求尽善尽美，几乎具备了成功男人的所有优点。尤其是他对于事业的投入以及对公司员工的真诚关心，更让所有了解他的人赞不绝口。他身边的朋友都为能够与他相识感到愉快。然而，保罗却有一个令自己十分头痛的苦恼：他不擅于明确表达自己的意见。

任何一个与保罗初次见面的人，都会从保罗那张刚毅、沉稳、仿佛挤不出半点笑容的脸上得出这样的结论：这个人难以接近。

显而易见，保罗对于结识新朋友无能为力。

他决心突破这一局面。他开始对着镜子练习微笑，并尝试着把微笑送给每一个他遇到的人。

经过一段时间以后，他身边的朋友就越来越多。他留给大家的印象也由先前的难以接近转变成了一个具有非凡亲和力的人。大家





赢得好人缘说服好口才

都被他不加掩饰的开朗心情深深感染，尤其是他新近结识的一些朋友，都禁不住地说：

“见到保罗第一面，就被他脸上那真挚的笑容深深地吸引。”

保罗就是这样凭借真诚的笑容打动了他人。人与人之间有时只需要一个微笑，就可以拉近彼此间的距离，建立和谐的感情。

柔美动听的语调胜过雷霆万钧

动听的语调是完美表达的重要组成部分。一句亲切的话语有时更胜过雷霆万钧。

美国一家影片公司曾经推出一部《维多利亚女王》，其中有这样一组镜头：

维多利亚女王很晚才结束工作，当她走向卧房门前时，发现房门紧闭，于是她抬手敲门。

卧房内，她的丈夫阿尔伯特公爵问：“是谁？”

“快开门吧！，除了维多利亚女王还能是谁。”

她没好气地回答。

没有反应。她接着又敲，阿尔伯特公爵又问：“请再说一遍，你到底是谁？”

“维多利亚！”她依然高傲地回答。

还是没动静。

她停了片刻，再次轻轻敲门。

“谁呀？”

这次维多利亚柔声应到：“我是你的妻子，给我开门好吗？阿尔伯特。”

门开了。

看了上面的故事，我们可以发现：妻子亲切动听的声音比地位权力更能打动丈夫的心。

所以，如果你采用平易近人的语气跟下属或是成就不如自己的人谈话，更加有助于你提高自己的威信和魅力。因为温和的话语不会给任何人造成压力，自然而然能为你赢得更多人的喜欢。



成功励志经典丛书





在日常生活中，你还要时时刻刻注意自己说话的语气和音量。

当你置身喧闹的场所，不妨提高音量说话，但平时就没有必要高声谈论。过高的声音不仅会使人觉得吵，而且在公众场合，也会给别人带来不便。

另外，还要留意自己是不是语速太快。语速太快往往导致吐字不清，让对方听着费力。况且即便自己说话又快又清楚，对方听了也会感觉不舒服。所以，说话应该语速适中，音量恰到好处，说起话来如果能够做到高低起伏、抑扬顿挫，那么更会让听者产生美的享受。

简洁的谈吐会使你成为他人眼中有力量的人，而做到这一点，就应该养成说话之前先思考的习惯。一定要在心里把想要说的话筹划好，才能够做到有感而发，一语中的。

值得注意的是，除非是和同一领域的人交谈，否则不要把你平常惯用的专业术语挂在嘴边，这样很容易使对方对你产生距离感，认为你是在炫耀才学。

深刻的自我介绍

朋友多了路好走。无论是工作中还是生活中，朋友越多，快乐也就越多，机遇也就越多。轻轻松松结交新朋友，能够使你在生活中获得更多乐趣，在工作中不断取得更多的成绩。

结识新朋友之前，少不了要做自我介绍。掌握以下几个自我介绍要点，你就可以轻松地与初次见面的人亲切交谈，并由此发展成为朋友。

坦然自信

两人初次见面，都想尽快了解对方，也都想尽快让对方接受自己。所以在介绍自己时，一定要坦然大方、清楚明白。你可以面带微笑，用一种不卑不亢的声调吸引对方的注意力，然后亲切自信地把个人情况讲述一遍，使对方对你产生好感。

不用说，那种表情僵硬、话语乏味或者忸忸不安、欲说又止的



自我介绍，任何人都提不起与之交谈的兴趣，更不用说深入的了。

切忌自吹自擂

有些人介绍自己时，担心自己的身份卑微会令对方轻视自己，所以喜欢夸大其词，以为这样会赢得尊敬和称赞。为此，他们总是费力虚构一些辉煌过去，或者有意无意地强调某某政府官员跟自己交情深厚、某某企业老总跟自己相识多年。其实，类似这样自吹自擂的话语，在任何人听来，都会心生反感。

主次分明

正如大家所知道的，自我介绍的内容很宽泛：姓名、年龄、籍贯、职业、专长、兴趣、住址、联系电话，等等。当然，你不能把这些一股脑儿都抛给对方，那样对方肯定会消受不起。所以，根据对象不同、环境不同，你要懂得把个人情况有所侧重地表露给对方，以便给对方留下深刻的印象。

俏皮风趣

任何人都喜欢幽默风趣的谈吐，在作自我介绍时，恰当地来一番风趣表白，你的人气指数必然直线上升。

有一次张大千要从上海返回四川，临行前友人设宴为他饯行。宴会中邀请了京剧表演艺术家梅兰芳。宴会开始后，大家争着要向张大千敬酒，张大千却走到梅兰芳跟前：

“你是君子，我是小人，让我先敬你一杯。”

来宾愕然，梅兰芳也不解其意，便问：“此话怎讲？”

“你动口，自然是君子；我动手，当然是小人。哈哈。”

所有人都为这风趣的表白会心大笑。

张大千通过巧妙风趣地曲解唱戏和作画两个不同职业，迅速拉近了自己跟梅兰芳之间的距离。

在内地素有“巴蜀鬼才”之称的魏明伦到我国台湾做文化访问





时，与闻名海内外的台湾奇才李敖初次见面：

李敖：欢迎魏先生，我是李敖。

许博允（音乐家，李、魏会面的牵线人）：你们两位都是鬼才，这次会面，真可说是“鬼”撞“鬼”了，哈哈。

魏明伦：不敢当不敢当，李敖先生是大巫，我是小巫，今天是小巫见大巫。

李敖：巫山在四川，魏先生从四川来，大巫自当是魏先生。

许博允打趣李、魏见面是鬼撞鬼，而魏明伦更正说是“小巫见大巫”，这样，魏明伦既回应了许博允的打趣，又表达了自谦，可谓一举两得。而李敖的表现，出言也是相当俏皮，他以魏明伦来自四川的原因，谦称“大巫自当是魏先生”。这么一来，三人的会谈就变得如春风拂面般的欢畅。而这，自然要归功于三人幽默风趣的谈吐。

生活中你要不断结交新朋友，卓有成效的自我介绍是必不可少的。要使你的自我介绍给人留下深刻印象，以便双方进一步交往，就需要你记取以下几个自我介绍要点：

坦然自信

切忌自吹自擂

主次分明

俏皮风趣

温暖的问候语

你可能有过这样的感受，当某人笑盈盈地向你问候时，你虽然跟他只是初次见面，甚至不认识对方，但面对他温暖的问候，你会感到一种真诚的亲切感迎面而来，好像两个人已经认识了很长时间一样。

韦普先生是一家电气公司的职员，一次他要去宾夕法尼亚州拜访一位农场主，目的是让对方接受他们的供电服务。

敲开别墅门时，对方以为韦普先生是来推销供电服务的，便立即紧闭房门。韦普先生没有就此灰心，而是再一次敲门。很显然，对方非常不耐烦，高声呵斥起来。在此情形下，韦普先生并没做强