

修炼超炫演说本领 提升盖世表达能力

这样说话最有效

「新编情景口才技巧与素材例典」

◎山峰 主编



中国长安出版社

修炼超炫演说本领 提升盖世表达能力

这样说话最有效

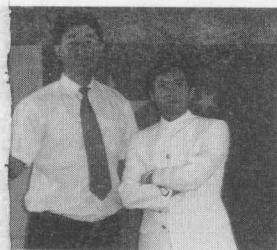
「新编情景口才技巧与素材例典」

主 编：山峰

副主编：陈德军

编 委：彭鑫 陈德军 金雪 金海民

张文博 杨庆雨 杜龙振



图书在版编目(CIP)数据

这样说话最有效:新编情景口才技巧与素材例典/山峰编著. —北京:中国长安出版社,2009. 1

ISBN 978 - 7 - 80175 - 903 - 0

I. 这... II. 山... III. 口才学—通俗读物 IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 014504 号

上架建议:社科类—励志

这样说话最有效:新编情景口才技巧与素材例典

编著: 山峰

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号(100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: ccapress@yahoo.com.cn

发行: 中国长安出版社 全国新华书店

电话: (010)65281919 65270433

印刷: 北京竹曦印务有限公司

开本: 710mm × 1000mm · 1/16

印张: 25.5

字数: 410 千字

版本: 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 80175 - 903 - 0

定价: 45.00 元



前言

“一言足以兴邦，一言可以亡国。”古人已充分认识到了会说话的重要性。今天，会说话作为一种必备的个人素质，其重要性已不言而喻，它对于个人的成败荣辱具有至关重要的作用。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”美国著名政治家、外交家富兰克林也说过：“说话和事业的进步有很大的关系。你如出言不慎，你如无理跟别人争吵，那么，你将不可能获得别人的同情、合作和帮助。”

的确，一个人是否有能力，以及这种能力能否发挥出来，其中重要的因素之一是取决于他说话的技巧高明与否。会说话的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然片言只语，一字千金，也能绕梁三日。语言真是神奇，一句话说得好，就可能福从口入；一句话说得不好，也可以祸从口出。一句话可化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可以化敌为友，冰释前嫌，带来非凡的荣誉和成功。

事实就是如此，语言能力是人们驾驭人生、改造生活、追求事业成功的无价之宝，是通往成功之路的必要途径。拿破仑的一席话，能迅速调动军队的士气，一鼓作气取得胜利；林肯的一席话，能让反对他的政敌哑口无言，肃然起敬；比尔·盖茨的一席话，能促使信息业走进一个全新的领域；格林斯潘的一席话，能令纳斯达克的股价疯狂飙升。

说话水平高，能说会道，你就会广结良缘，拥有很多朋友，他们会在关键时刻助你一臂之力，为你排忧解难，让你办起事来游刃有余。

因此，我们组织编写了本书，历时一年之久。这其中耗费了几位撰写老师的大量心血，他们都是演讲战线上的佼佼者，书中凝结着他们的成果，他们的宝贵经验将给阅读此书的每一位读者带来裨益。在此，编者衷心地对他们表示感谢。

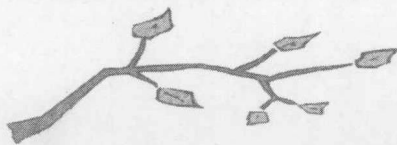
其实，人生就像一场戏，时时都会遇到需要你不得不表演的“戏”，职场上，求职时，你要演好这个情景的“戏”，才能赢得好工作；相处好同事、上司、下属，你的工作才能蒸蒸日上，成绩斐然；商场上，说服得了顾客，销售才能成功；生活中，谈成对象，夫妻、婆媳相处得好了，才能无后顾之忧；社交中，拜访他人、朋友沟通、面对异性、参加宴席、探望病人、宴请宾客、劝架息事，这一个个的场景，都要求你一一演好；遇到需要你主持一场晚会、一个会议时，该怎么样说、说什么？作为一个企业，如何应对媒体的采访？演讲和辩论场上，更需要你演好这一个个情景。而在这一个个情景之中，如何说？怎么说？说什么？我们都给出了相应的答案。而口才常用素材库更为你在将来遇到不同情景时如何应答，提供了方便可查的素材。

本书的最大目的，旨在使读者在最短的时间内通过阅读此书，能够掌握说话技巧、修炼说话能力、提高说话水平，做到说话滴水不漏，来为成功插翅，为事业奠基，为幸福添彩。

书中没有讲述玄妙高深的道理，而是引用了大量生动有趣的事例，通俗易懂的语言，对某种特定的情景中，如何说话、说什么话进行了较全面而具体的说明。不论你是静坐下来潜心研读，还是随意翻阅，本书都会带给你有益的启迪。

编 者

2008年9月



目录 Contents

职场情景口才:事业立于不败之地的谈话技巧

职场是我们人生重要的大舞台,我们表演的好坏和取得成就的高低在很大程度上取决于职场中的口才。掌握了职场口才技巧,可以使我们的事业立于不败之地。

- 情景1:面试交谈,成功把握 (2)
- 情景2:自我介绍,详略得当 (9)
- 情景3:同事相处,左右逢源 (11)
- 情景4:应对上司,大有技巧 (15)
- 情景5:相处下属,说话有方 (19)
- 情景6:竞聘演讲,先声夺人 (22)
- 情景7:就职演讲,诚恳意切 (28)

商场情景口才:生意场上谈判的重要筹码

“货卖一张皮”,其实,口才就是一张最好的“皮”,商海横流,尽显口才本色。

- 情景8:推销游说,以口感人 (34)
- 情景9:问题顾客,耐心讲解 (43)
- 情景10:柜台服务,礼不嫌多 (52)

情景 11:应对抱怨,不急不躁	(55)
情景 12:谈判制胜,智力角逐	(61)
情景 13:庆功宴会,表扬为先	(68)

主持情景口才:控制各种场合的语言艺术

听众或观众像一群不听话的“孩子”,主持人只有掌握一些口才技巧,才能使他们“规规矩矩”,成为最听话和合作的“孩子”。总之,一张名嘴可以走遍天下,秀出自己的“声音名片”至关重要。

情景 14:当好主持,妙语如珠	(72)
情景 15:会议主持,口吐莲花	(77)
情景 16:电话主持,话语生动	(82)
情景 17:文艺节目,幽默主持	(84)
情景 18:视频主持,说演并用	(89)
情景 19:婚礼主持,演说喜庆	(93)

幸福情景口才:家庭幸福情感表达的润滑调节剂

一句话可以说得亲朋好友“双脚跳”,同样,一句话也可以说得他们“哈哈笑”。对待生活中的喜怒哀乐需要我们去巧妙地说。

情景 20:男士初恋,话上蘸蜜	(98)
情景 21:女士初恋,含情脉脉	(104)
情景 22:恋人相处,情从口出	(106)
情景 23:夫妻相处,这样说话	(108)
情景 24:夫妻“战争”,好言沟通	(112)
情景 25:婆媳不和,妥善处理	(119)
情景 26:翁婿关系,学会客套	(120)
情景 27:长辈交流,道出诚恳	(124)

社交情景口才：社会交往中的表达艺术

社交口才是人的一项重要的重要的处世能力，一句恰当的话可以让祸从口出，一句恰到好处的话也可以使不可能成为可能，即福从口入。在很多的社交情况下，好命运就掌握在“口”中。

情景 28：拜访他人，增进情感	(138)
情景 29：对待采访，要有招数	(140)
情景 30：朋友沟通，说到点上	(145)
情景 31：初次交往，热情表现	(148)
情景 32：面对异性，自然坦诚	(153)
情景 33：参加宴席，说出精彩	(156)
情景 34：探望病人，巧作劝慰	(160)
情景 35：劝架息事，不左不右	(163)
情景 36：求人办事，话语诚恳	(165)
情景 37：说服他人，步步诱导	(167)
情景 38：赞美他人，恰到好处	(173)
情景 39：批评他人，点到为止	(176)
情景 40：拒绝他人，巧妙说“不”	(183)
情景 41：应对挑衅，心平气和	(187)
情景 42：尴尬场面，巧妙化解	(192)

演讲情景口才：大庭广众之下的语言魅力

拿破仑说：“一枝笔，一条舌，能抵上三千毛瑟枪。”演讲可以成为一种无形的武器，谁掌握了这种技能，谁就掌握了话语权，谁就拥有奔向自身目标的主动权。

情景 43：演讲艺术，精练恰当	(198)
-----------------------	-------

情景 44:演讲分类,各具特色	(204)
情景 45:演讲之前,打好基础	(212)
情景 46:演讲开始,新颖诱人	(222)
情景 47:开场败笔,需要警惕	(229)
情景 48:演讲途中,吸引听众	(231)
情景 49:出现问题,巧妙解决	(240)
情景 50:演讲高潮,制造机巧	(251)
情景 51:结束演讲,余音绕梁	(257)

辩论情景口才:所向披靡的舌枪唇剑

辩时是辩,不辩时也是辩。辩时,舌战群雄,惊心动魄;不辩时,大直若屈,大巧若拙,大辩若讷。此间方显辩才本色。

情景 52:辩论准备,成功加码	(264)
情景 53:辩论场上,无懈可击	(269)
情景 54:辩论中途,唇枪舌剑	(274)
情景 55:击败对手,全凭技巧	(279)

即兴情景口才:生活“现场直播”中的口头发挥

在生活的“现场直播”中,我们一般没有时间未雨绸缪,只有靠奇诡多变的谈话技巧和机智风趣的表达才能展示人格魅力和给对方留下深刻的印象。

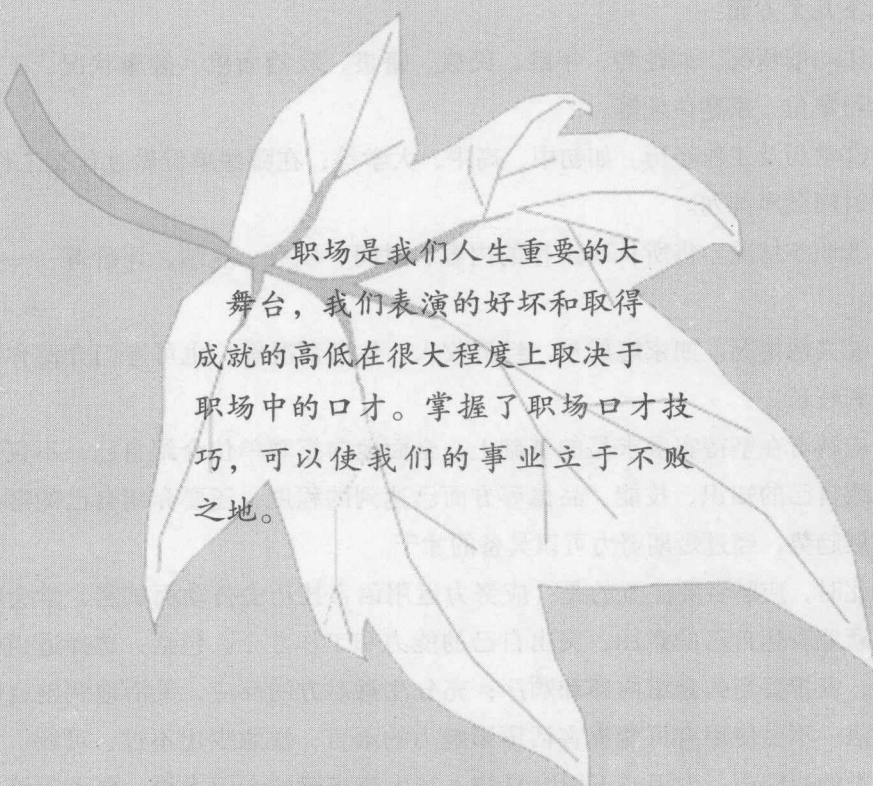
情景 56:即兴说话,掌握听众	(292)
情景 57:即兴交谈,获取印象	(296)
情景 58:即兴逗乐,幽默一默	(300)

附录 口才常用素材库速查

名言警句	(308)
经典歇后语	(321)
生活顺口溜	(326)
经典俗语	(327)
谚语	(351)
俏皮话	(353)
经典成语典故	(360)
常用知识数据	(374)
流行话题	(385)

职场情景口才

事业立于不败之地的谈话技巧



职场是我们人生重要的大舞台，我们表演的好坏和取得成就的高低在很大程度上取决于职场中的口才。掌握了职场口才技巧，可以使我们的事业立于不败之地。



情景 1 面试交谈，成功把握

面试是应聘者为了展示自己的资格和能力与招聘者进行的谈话活动。在这个情景中，你能否表达出你的气质、修养、文化内涵及工作能力，从而打动面试官，在众多的竞争者中脱颖而出，实现自己的求职目标，这是你求职能否成功的最关键的一步棋。而要成功走好这一步棋，需要把握好以下三个要点。

(1) 恰当地陈述自己的情况

面试中，应聘者遇到的第一个问题是如何做自我介绍。介绍自己一般包括以下几个方面：

①一般情况。如姓名、年龄、民族、籍贯、政治面貌、健康状况、工作或学习单位、家庭住址等。

②学历及工作经历。如初中、高中、大学等；在哪些单位做过什么工作，应按时间顺序排列。

③职业情况。将所从事工作的内容、时间、职务、业绩、评价等一一说清楚。

④其他情况。如家庭成员、经济收入、住房情况等，也可专门介绍你的爱好和特长。

应聘者在坚持实事求是的基础上，全面地向招聘单位介绍自己，不仅包括介绍自己的知识、技能、品德等方面已达到的程度，还要介绍自己的潜能和发展趋势，经过短期努力可以具备的才干。

此时，应聘者要注意的是：应努力运用语言技巧去打动面试官，学会有条不紊地表达自己的意图，突出自己的能力和工作才干。包括：选择适当的话语，安排妥当的介绍内容和顺序；充分注意对方的反应，灵活地调整自己的话语；不要使用有可能损害话语影响力的语言；注意少用不过、可能、大概之类的模糊词；少用或不用容易使人产生疏离感的专门术语，更不应该用玩笑的口气述说正经事等。这些不恰当的用语会使面试官觉得你不诚实或讨人嫌，并影响到应聘的效果。面试时，在向面试官展示自己的知识、才能的

同时,要展现出你对这份工作极大的热忱和兴趣。因为无论哪一家公司的经理,聘用员工的第一标准是能踏踏实实地竭诚为公司服务,而不单单是学历和能力。例如:

我叫王兵,今年33岁,北京人,毕业于北京大学,高级工程师职称,具有8年的工作经验,自己设计的建筑工程曾5次获得建设部的表彰。

虽然只有寥寥数语,但把应聘者的大部分信息清楚地表达完毕,同时还突出了自己丰富的工作经验和高超的技术水平。表达快速而简洁。

(2) 展示出自己与众不同

每个人都有自己与众不同的地方,即具有不同的性格和各种特点,特别是自己的性格或素质突出的一面,如果通过说话把自己的与众不同的优势表达出来,面试官往往对此比较感兴趣,不仅能给面试官留下深刻的良好印象,而且能够有效增加面试成功的几率。如以下几点就能充分地表达出自己的特别之处:

①坚持己见

面试时不附和、不随俗、不从众是有主见的表现,也是胜过别的应聘者的有力武器之一。请看下面这个例子:

戴尔·卡耐基在实践了一段时间推销教学课程的工作之后,想再找一份推销员的工作。

阿摩尔公司的总裁洛佛斯·海瑞斯工作认真的精神正是卡耐基所钦佩的地方。

“年轻人,我不管你以前干过什么工作,因为在我这里你还没有开始,你必须接受一个月的职前训练。”海瑞斯两道深邃的目光审视地看了他一眼,他对这个精神抖擞的年轻人印象不错。

“抱歉,先生,我宁愿另寻他处。”戴尔·卡耐基尽管急需一份工作,但年轻人的血气方刚似乎不能容忍海瑞斯这种独断专行的指令方式。他一边说着话,一边转身准备离开办事处。

“等一等,年轻人!”海瑞斯扔掉烟头站起来挽留戴尔·卡耐基,“年轻人。不,卡耐基先生,我不得不告诉你,通常在我公司的求聘者只能按我的旨意行事,但这次我破例,愿意先听一下你的意见。坐下来谈吧。”

海瑞斯听完卡耐基的解释,提起笔,迅速写下一行连体字,递给戴尔·卡耐基:“戴尔·卡耐基,南达克达区西部。”



这就意味着卡耐基凭借着自身的自信说服了海瑞斯，找到了工作。

另一个例子是这样的：

有一家公司招聘办事处人员，老总对每位通过初试者都说了这样一句话：“如今像我们这样条件好的单位不多，你运气真好，已经跨进了一只脚。”大多数应聘者都表示了点头或默认，但只有一个女孩子例外，她说：“其实我并不觉得贵公司条件有多好，只是感到比较适合我的专业，而且觉得最后能不能入选，关键在实力而不在运气。”

公司总经理对她大加赞赏，认为像这样有主见、敢于提出不同看法的应聘者，难能可贵。结果所有赞同此话的应聘者均被淘汰，只有这位持不同意见者反倒入选。

②亮出你的新创意

在面试中，好的创意不仅可以体现自己的机智，还使其他的应聘者黯然失色，加深了自己在面试官心中的印象，无异于增加了自己应聘成功的机会。

小芳去海南一家电子公司应聘时，穿的是一袭雅致的连衣裙。老板问她，为什么愿意离开家，从遥远的齐齐哈尔来海南打工。

小芳微笑着说：“在海南一年四季都可以穿裙子！”这出乎意料的答案，令老板十分欢喜。他马上笑着站起来，走过去握着她的手说：“好，我们欢迎你，你有一颗纯真质朴的心。”

小芳用一句轻松的调侃，就将一个很难的问题轻松化解，表现了较高的应变能力。再如：

小刘南下深圳，第一次到一家广告公司参加应聘面试，他到达该公司时，已有30个求职者排在他前面，他是第31位。

怎么能引起面试官的特别注意而赢得职位呢？小刘很快拿出一张纸，在上面写了一些东西，然后折得整整齐齐，走向秘书小姐，恭敬地对她说：“小姐，请你马上把这张纸交给老板，这非常重要！”秘书小姐把那张纸条很快送到老板的桌上，老板看后笑了起来，纸条上写着：“先生，我排在队伍的第31位，在你看到我之前，请不要急于作决定。”

小刘最终得到了工作，这是他善于用脑的结果。

确实，一个会动脑筋的人，一定是个富有创意的人，而从事广告业务所要的人才不仅要求其想象力丰富，还要有出人意料的创意。

③把握主动权

对于大多数应聘者来说，主动权好像永远掌握在面试官手里，面试者只



能处于不利的被动地位。在面试中把主动权掌握在自己的手里,先入为主,有时反而能收到奇效。

小刘去市中心参加一个大型的人才招聘会,他来到一家心仪已久的公司招聘台前:“这么大的人才招聘会,我只注意两个公司。最后还是把简历投给贵公司。”小刘在递上简历的同时,对面试官说了这番话。

面试官立即有了兴趣,说了一句:“你对我们的期望别太高。”

小刘接着说:“我从事这么久的培训,从第一家到最后一家,经典案例始终是你们。现在,我想亲眼看看我听说过的经典案例到底是怎样运作的。”

小刘赢得了这次机会。

④诚实赢得机遇

诚实的美德往往是打开成功之门的金钥匙,面对诱惑,敢于说实话,并不是件容易的事。请看下例。

美国某公司在中国招聘工作人员,不少人前往应试。

最后一关是面试,一个个进去与洋老板直接交谈,但没有一个成功的。当阿明走进老板的办公室时,老板突然惊喜地站了起来,径直向阿明走过来,握住他的手,兴奋地说:“想不到在这里见到你。那一次,我陪女儿在白藤湖划船,她不小心掉进水里。你奋不顾身跳下水,把她救了起来。当时忙着救女儿,也忘了问你的名字!世界真小,想不到在这里见到你!”

阿明被他这一大段激动人心的话弄糊涂了,心想准是洋老板认错人了!于是坚定地说:“先生,我没有救过人,你认错人了吧!”

但老板仍一口咬定是阿明,千真万确;而阿明依然坚定不移地否认,口气坦然真诚。

这时,洋老板大笑起来,拍了一下阿明的肩膀,说:“好样的!你是诚实的,面试通过了。”

原来,这是老板想出的一个面试绝招,他根本没有女儿。阿明终于明白前面的人失败的原因了。

(3) 巧应妙答

在面试过程中,应聘者常常会遇到一些很难回答的问题,这些问题有的看起来很简单,实则处处是“陷阱”:你回答是也不行,回答否也不合理,一不小心就会陷入面试官设下的“陷阱”中。最常见的是以下3类问题:

①如何评价自己的优缺点

我们如果如实陈述自己的缺点，就等于在说自己的污点，特别是一些关系到工作的“致命”污点时，如此说就不可取了。我们对自己的缺点进行评价时，最好的答案就是那些就工作而言可以成为优点的弱点。例如：

“我一专心工作就无法停止，一直到完成而且令人满意为止。”你传达给面试官的意思是：你对待工作不达目标绝不罢手，而且为自己的工作感到骄傲。

对于别人认为的缺点，自己觉得有些牵强时，不妨率直地附加说明：

“朋友们认为我有些浮躁，我不知道这样的批评是否正确，但我的确希望自己以后能再稳重一点，多听听别人的建议。任何长处到了极限也会成为短处。比方说，我能和别人合作得很好，这无疑是个优点。但我特别需要别人的帮助，不善于单独工作，现在我意识到了这个缺点，并努力克服。我可以高兴地告诉您，我已经在这些方面取得了一些进步。”

②如何看待工作中的压力

在这个快节奏的时代，无论是在企业内部还是在同行业之间，竞争都很激烈。面试时，如果你动不动就说原单位的工作压力太大，很难适应，这会面试官对你失去信心。因此，你面对面试官述说压力时，绝不要“述苦”，应该表示一定的决心，变压力为动力，面试官会很欣赏一个勇于挑战压力的人的。

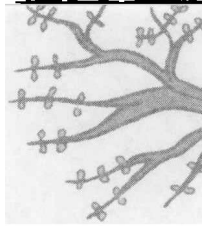
张豪原是经济报专刊部记者，该报社不仅要求记者一个月完成多少字的文稿，还要负责拉广告。而学中文的他对家电、电脑市场行情一窍不通，要写好这方面的文章，使张豪感到力不从心，压力很大。于是他才来到一家日报社应聘新闻记者。当面试官问他：“你是否觉得在经济报的工作压力太大？”张豪说：“弹簧没有压力弹不起来，我想人也一样。越有压力，工作起来越有干劲。”结果，张豪如愿以偿地进了这家日报社。

③是不是因为工资太低才离开原单位的？

如果你直截了当地回答这个问题，面试官一定会认为你是单纯地为了个人的收入高低，才跳槽的。如果这种想法一旦在面试官心里形成，他就会对你的印象大打折扣，甚至是不理不睬了。

小李原来在一家效益较差的企业搞宣传工作，到现在的单位面试时，面试官问他：“你是不是因为原来的工资太低，才跳槽到我们公司的？”小李说：“我的工资在原单位还算是最高的。关键我学的是财会专业，又有会计师职称，来应聘会计职位是最合适不过的了。”

在回答这类问题的时候，既要表明你对原单位工资的不满，也要证明这并不是你离开原单位的主要原因。这样既有利于你在新单位获得更高的薪金，



又让面试官觉得你不是因为工资问题才离职的。

④应对面试官的具体方法

做什么事情都有方法,应聘者面对面试官刁钻的难题,同样有方法解决。下面的五种方法就可以很好地解决这些难题。

I. 旁敲侧击法

有些问题要想正面回答等于是否定自己,因此要设法将可能否定自己的话,转化成肯定自己的话。例如:

你去某家报社应聘,面试官问你是否曾在报社工作过,然而你却只在杂志社工作过。如果你据实回答这个问题,答案只能是“没有”。你可以这样说:“我没在报社工作过,但我在杂志社工作多年,我认为报社与杂志社在采访、编辑上有相似之处,而且报纸与杂志的工作方式应该是相通的。”这等于是变否定为肯定的回答。

II. 倒打一耙法

有些面试官提的问题太刁钻,而且无法回答,不妨倒打一耙,反问对方,也能起到意想不到的效果。例如:

民国时期,某主考面试一位考生,该考生知识渊博,思维敏捷,各类问题对答如流,而主考却突发异想,出了一道偏题:“《总理遗嘱》,每次纪念大会上都要诵读,请你回答一共多少字?”这可真把这位考生难住了。他暗想,主考出此题目未免脱离常规,既然有意刁难,录取必然无望,就不管一切,大胆反问:“主考官的尊姓大名,天天目睹手写,也已烂熟,请问共有几笔?”主考官想不到这位考生竟会如此反问,一时愣住。事后,主考官十分赏识他的才能和胆识,录用为县长。

III. 单刀直入法

应聘者如果说话单刀直入,表明自己完全能够胜任所应聘的工作,以打消面试官的各种疑虑,就很容易使应聘成功。比如:

在一次大学生供需见面会上,公安局研究所的招聘桌前,围满了前来求职的男性公民。一个年轻的女大学生硬是挤到招聘桌前,向招聘人员表明自己渴望从事刑事检验分析研究工作。

招聘人员面露难色,因为这个研究所从来没有女工作人员。可是,面对着姑娘恳求的目光,招聘人员决定破例给她一次机会。他说:“工作人员需要亲临案件现场,遇到的全是血淋淋的场面,姑娘家哪敢去呢?”

“我就敢去,”姑娘毫不含糊地说,“让我抬死人,我也不怕。”