

古人云：“一言知其贤愚。”口才是一个人的思想、智慧、知识、性格、气质等综合素质的体现。人们常常免不了“以貌取人”，但更多时候是“以言取人”。竞争的社会要求我们不仅仅要做一头只会默默耕耘的黄牛，还需要我们成为一只能说会道的百灵鸟。

Shenghuo Gongzuo
HaoKoucai

生活工作 好口才

魏辉霞◎编著

口才无处不在，口才决定成败。

在生活和工作中，无论是做人还是做事，都要会做，但更要会说。

口才是炼出来的。

沟通顺在口才，办事成在口才，商谈赢在口才。

中国妇女出版社



生活工作 好口才

魏辉霞◎编著

Shenghuo Gongzuo
HaoKoucai

中国妇女出版社

图书在版编目(CIP)数据

生活工作好口才/魏辉霞编著. —北京:中国妇女出版社,
2009.6

ISBN 978 - 7 - 80203 - 742 - 7

I. 生… II. 魏… 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 087528 号

生活工作好口才

编 著: 魏辉霞

责任编辑: 晓 春

装帧设计: 天之赋设计室

出 版: 中国妇女出版社出版发行

地 址: 北京东城区史家胡同甲 24 号 邮政编码: 100010

电 话: (010)65133160(发行部) 65133161(邮购)

网 址: www.womenbooks.com.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河市祥达印装厂

开 本: 170 × 245 1/16

印 张: 15

字 数: 220 千字

版 次: 2009 年 6 月第 1 版

印 次: 2009 年 6 月第 1 次

书 号: ISBN 978 - 7 - 80203 - 742 - 7

定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究 (如有印装错误,请与发行部联系)

前言

每个人都希望自己拥有无往不利的好口才，因为卓越的口才是建立良好人际关系和走向成功不可缺少的条件。这是为什么呢？其实很简单，当你和一个人第一次见面的时候，给对方的第一印象就是外表和语言，一个人的外表是天生的，这个无法改变，但是机智的语言却是自己积累起来的，而人和人之间的接触，最直接的方式也是语言。所以，言谈对于一个人来说是非常重要的，这也是为什么一个口才好的人容易成功的原因。

所谓的口才，其实指的就是会说话。可能会有人问：“说话？我们不是天天都在说话吗？这是我们天生就会的啊！”不错，我们确实是天天在说话，但是，说话也是需要技巧的。有的人说出的话会让人觉得顺耳，但是有的人说的话却常常会招到别人的白眼。这是因为他不会说话，没有掌握说话的技巧。要知道，我们现在是生活在一个充满机遇与挑战的社会，在这个社会里，每个人都希望自己能够做到最好，而要做到最好的基础就是要学会说话的技巧。一个人的口才决定了他的社会交际能力和交际效果，这也是人生成败的一个重要因素。每个人对于语言的表达不同，也就导致了不同的效果。比如，有的人可以把话说得很得体，不管是在什么场合都能够得心应手，因而受到朋友的喜爱、领导的青睐，过着一帆风顺的生活；但是有的人却不能用得体的语言表达出他想要表达的意思，因不会说话而招人烦，因说

错话而得罪人，或是因说话不当而遭到冷言冷语，在工作中也是四处碰壁，生活更是从来都不遂人愿。为什么会有这样的差别呢？关键就在于一个人会不会说话。

成功学家研究发现，在诸多的成功因素中，口才的作用是很大的。现在的社会是交际的社会，可以说，没有一副好口才办什么事都难以得心应手。为此，我们编写了《生活工作好口才》一书。本书根据读者朋友们在工作和生活中最常见的情况，编写了十二个方面的内容，分别是与人沟通时的好口才、说服别人时的好口才、赞美别人时的好口才、批评与拒绝别人时的好口才、接打电话时的好口才、与朋友交往时的好口才、谈情说爱时的好口才、与同事相处时的好口才、与上司交谈时的好口才、与下属谈话时的好口才、洽谈商务时的好口才、应聘面试与推销时的好口才，从生活和工作两方面对应用口才进行了较为系统和详尽的解说与应用点拨，是提高口才综合素质和锻炼各方面口才的好助手。

什么是你在交际场上所必须具备的，答案是好口才；什么能让你得到朋友的欣赏和领导的青睐，答案是好口才；什么是你通往成功的通行证，答案还是好口才。一个人才不一定有好口才，但是如果一个人才有了好口才，那么他一定是一个人才。我们只有把口才这门学问学好，才能在这个社会交际极其重要的时代生活和工作得游刃有余。



目录



第一章 与人沟通时的好口才

我们知道，现实的世界是一个人与人构成的世界。与这个世界沟通，实质上就是与这个世界上的人进行沟通，而且必须是有目的的沟通。可以说，无论我们想做什么，或者是在做什么，要想获得成功，就必须学会善于与人沟通。

- ◎怎样与人更好地沟通 / 2
- ◎通过提问进行沟通 / 4
- ◎用手势和表情加强沟通 / 5
- ◎用你的声音和别人沟通 / 7
- ◎善用“我们”等字眼 / 9
- ◎不失尊严地消除障碍 / 10
- ◎以礼貌的话语提出自己的请求 / 12
- ◎怎样与父母进行有效的沟通 / 14
- ◎找到与陌生人的共同点 / 16



第二章 说服别人时的好口才

说服别人就是使别人相信我们并产生行动，这是我们日常生活中经常遇到的事情。掌握说服人的语言艺术，是我们每个人必备的能力之一。口才好的人，说出的话使人信服，也可以很顺利地达到自己的目的。这样的人，无论是立身处世，还是在交友工作，都会轻松自如，游刃有余。

- ◎说服别人的原则及方法 / 20
- ◎找出最好的说服时机 / 21
- ◎说服别人之前先说服自己 / 23
- ◎想要说服对方先要了解对方 / 24
- ◎站在对方的立场上考虑问题 / 26
- ◎用你的热情去说服别人 / 28
- ◎以情动人，以理服人 / 29
- ◎见什么人说什么话 / 30
- ◎利用不露声色的幽默方式说服别人 / 32
- ◎先聆听对方诉苦，再进行说服 / 33
- ◎巧妙地抓住对方的逆反心理 / 35

第三章 赞美别人时的好口才

赞美他人既给别人带来了快乐，也给自己带来了愉悦。这样不仅有助于发扬被赞美者的美德和推动彼此友谊健康地发展，还可以消除人际间的龃龉和怨恨。赞美是一件好事，但绝不是一件容易的事。赞美别人时，如果不审时度势，不掌握一定的技巧，即使你是真诚的，也会变好事为坏事。所以，赞美也是要讲究技巧的。

- ◎赞美别人的意义 / 38



- ◎赞美是需要技巧的 / 39
- ◎大方得体地夸奖对方 / 40
- ◎背后赞美很有效 / 42
- ◎恰到好处地恭维对方 / 44
- ◎得体地说出赞美的话 / 45
- ◎赞美不是“拍马屁” / 46
- ◎打巴掌之前，先给个甜枣 / 48
- ◎赞美他人时也要慎言 / 50

第四章 批评与拒绝别人时的好口才

会说话是一门艺术，作为说话的一部分，批评更是一门艺术。批评要委婉些，应让被批评者听了之后，很乐意地接受，并能在行动中改正错误。人生就是一个不断地说服他人，以寻求合作的过程；反过来也可以说，人生是不断地遭到拒绝和拒绝他人的过程。在拒绝别人时，要把握好尺度，拿捏好分寸。

- ◎批评是需要技巧的 / 54
- ◎批评不可以一视同仁 / 55
- ◎忠言未必逆耳 / 57
- ◎妙用批评方式，以求最好效果 / 58
- ◎批评并不代表贬低 / 61
- ◎在幽默中让对方领悟自己的错误 / 64
- ◎在批评别人时，注意语言的应用 / 65
- ◎使用“三明治”的批评方法 / 67
- ◎用暗示的方式使别人改正错误 / 68



- ◎拒绝与被拒绝是很正常的 / 70
- ◎巧妙地拒绝别人 / 72
- ◎让对方愉快地接受拒绝 / 75

第五章 接打电话时的好口才

在现代社会，接打电话是一种重要的交际应酬方式，电话是求职、推销、谈判的一个重要的工具，也是传递亲情、友情、爱情的一个重要工具。有人认为，接打电话很容易，就是对着话筒跟对方交谈，跟当面交谈一样简单。其实则不然，电话交谈只闻其声不见其人，交谈的对象我们摸不着也看不见，因此要有一定的学问和艺术性才行。

- ◎在电话交谈中展现你最好的一面 / 80
- ◎电话求职，先声夺人 / 82
- ◎让电话语言更具内在张力 / 84
- ◎电话交谈语气要谦和 / 86
- ◎在电话里交谈也应该带表情 / 88
- ◎接听电话应充满人情味 / 90
- ◎电话求人要学会随机应变 / 92

第六章 与朋友交往时的好口才

有的人认为既然彼此是朋友，那么说话也就用不得讲究什么方式了，有什么说什么就行了。其实，这样的想法是完全错误的，朋友之间也需要讲究说话的方式方法。说话不受拘束，是朋友间相处至深的表现，也是人生的一件快事。不过如果说话不当，也会造成诸多麻烦的。



◎与朋友进行交谈时，要采取正确的方式 / 96

◎朋友之间问候的学问 / 97

◎开玩笑的六大要领 / 99

◎成为一个活跃人物 / 101

◎与朋友发生冲突时，要勇于道歉 / 103

◎用恰当的方式，拒绝朋友的请求 / 104

◎与异性朋友谈话要大方自然 / 106

第七章 谈情说爱时的好口才

一个拥有绝佳口才的人，在谈情说爱的时候，比一个沉默寡言、不善言辞的人要吃香得多。虽然两个人情和爱的发展并不只是靠“谈”和“说”，但是，从最初的相识到互相爱恋的整个过程，谁都不能抹杀“言语”在传情示爱中的重要作用。在婚姻生活中，口才在谈情说爱时也同样重要。

◎能说善道，约会成功 / 110

◎在约会时的最佳说话方式 / 111

◎这样表达你的爱 / 113

◎用顾左右而言他的方式，引起对方的兴趣 / 114

◎让恋人满意地接受你的不满 / 115

◎恋爱中不能说的话 / 116

◎吵架时不能说伤害感情的话 / 118

◎换个说法结果就会不同 / 120

◎搭桥铺路，一步一步地引导对方 / 121



第八章 与同事相处时的好口才

很多时候，你的同事们就像是你的战友，是在工作中能够和你一起并肩作战的人。然而，总会有一些不会说话和做事的人，把这些可以并肩作战的“战友”变成了和自己势不两立的“敌人”，使自己在工作中腹背受敌。之所以会出现这种情况，恐怕和你谈话的方式有着很大的关系。如果你有很好的口才技巧，能够和同事们和谐相处，你不但会有良好的人际关系，做起事来也会得心应手。

- ◎和新同事相处时的关键 / 124
- ◎轻松搞好人际关系 / 125
- ◎会说更要会听 / 126
- ◎要照顾好同事的情绪 / 128
- ◎与同事建立亲密的关系 / 129
- ◎说话要注意语气和语调 / 131
- ◎做一个有心的聊天者 / 132
- ◎及时把误会澄清 / 134
- ◎切忌不要得理不饶人 / 136
- ◎抱怨也要找对态度 / 137
- ◎说话要小心谨慎，以免惹出一些事端 / 138

第九章 与上司交谈时的好口才

人们在与自己同等级、同层次的人讲话时，表现得会比较正常，行为举止也都会比较自然、大方。但在与比自己地位高的人交往时，很多人就



会感到紧张，表现比较拘谨，还会有自卑感。其实，在和上级打交道的时候，根本就用不着自卑，只要自然地表现出我们的言谈和举止就可以了。

- ◎与上级交谈应该面面俱到 / 142
- ◎要懂得维护上司的权威 / 143
- ◎学会赞美你的上司 / 144
- ◎忠言也得讲技巧 / 145
- ◎向上司汇报工作的技巧 / 147
- ◎向上司推荐自己的“点子” / 149
- ◎给上司提意见的正确说法 / 150
- ◎跟老板说话的几点忌讳 / 152

第十章 与下属谈话时的好口才

作为一个领导者，无论说话还是办事，都应该显得比下属显得更为成熟和老练，显得更加有礼貌。如果一个领导不善于言辞表达，那么就一定会影响到自身的进步和发展；而一个会说话的领导，却总是能够得到下属的拥戴，也总能够获得上级的赏识。

- ◎通过倾听和下属建立良好的关系 / 156
- ◎不要让你的指责像一个家长 / 157
- ◎多挑下属的优点 / 158
- ◎鼓励是对下属最好的奖赏 / 159
- ◎理智地对待下属之间的矛盾 / 160
- ◎激发下属的谈话意愿 / 162
- ◎委婉地答复下级不愉快的事 / 163
- ◎委派任务时的说话技巧 / 164



- ◎用激将法激励下属 / 166
- ◎把自己的建议变成对方的建议 / 168
- ◎不要伤害下属的自尊 / 170
- ◎批评下属不良习惯的技巧 / 171
- ◎该斥责时要斥责 / 174
- ◎拉近和下属之间的距离 / 177

第十一章 洽谈商务时的好口才

在洽谈商务的时候，要灵活应变，善于应变，见机而行，这是谈判人员的必备能力。商场如战场，要想在竞争激烈的商业社会立于不败之地，就必须有一套绝伦的口才技巧。在谈判场上如能发挥高超的说话水平，就一定能够达到双赢，谋取到财富。

- ◎取得谈判成功的前提 / 182
- ◎商务谈判中的语言技巧 / 183
- ◎谈判中叙述的技巧 / 184
- ◎掌握发问的技巧 / 187
- ◎掌握谈判中的答复技巧 / 189
- ◎在拒绝中掌握主动权 / 192
- ◎根据性格采取谈判策略 / 193

第十二章 应聘面试与推销时的好口才

一个人能否在竞争日益激烈的人才角逐中脱颖而出，谋得一个顺心如意的工作，关键在于他会不会自我推销。著名的推销员乔·吉拉德说：



“推销的要点不是推销商品，而是推销自己。”是的，推销实际上是在向对方推销你这个人，如果对方被你打动了，接受了你，那么必然会接受你推销的产品。

- ◎大胆地推销自己 / 198
- ◎面试中的“以诈取诚” / 199
- ◎面试中如何应对富有挑战性的问题 / 201
- ◎面试中的说话禁忌 / 202
- ◎以对方感兴趣的人或事为突破口 / 205
- ◎利用对方的心理做文章 / 206
- ◎先赞美对方为推销做铺垫 / 208
- ◎要善于运用生动贴切的比喻 / 210
- ◎激发起对方的高尚动机 / 211
- ◎在推销时，说话要有亲和力 / 213
- ◎倾听是赢得顾客好感的捷径 / 215
- ◎把客户关心的问题作为交谈的话题 / 217
- ◎不该说的话不要说 / 219



第一章

与人沟通时的口才

我们知道，现实的世界是一个人与人构成的世界。与这个世界沟通，实质上就是与这个世界上的人进行沟通，而且必须是有目的的沟通。可以说，无论我们想做什么，或者是在做什么，要想获得成功，就必须学会善于与人沟通。





怎样与人更好地沟通

所谓沟通，就是为了一个设定的目标，把信息、思想、感情，在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。

沟通是一门艺术，有效的沟通在我们的日常工作和生活的方方面面中，都扮演着重要的角色。尽管近些年，由于手机、电子邮件、网络等新型交流工具的出现，沟通的速度得到了显著的提高，但是，沟通的基本原理依然保持不变，或者说变得更为重要了。

那么，怎样才能使沟通更有效呢？

1. 了解人和人性

提高人际交往和掌握成功的人际关系技巧的第一步就是：正确地了解人和人的本性。当你能正确地了解人和人性，当你明白了人们为什么会那样做，当你明白了为什么人们会在特定的情况和环境下对事物作出这样或那样的反应和原因，那时，你才会成为一个成功掌握人际交往技巧的人。

2. 逢人只说三分话

简短与保持沉默几乎是同义词。错综复杂的解说似乎只会引起麻烦并且使沟通的质量下降。

很多演讲家都有这样的体会：在同一次讲演中，提出三个以上的要点是没有用的。听众最多可以记住一到二条要点，但是如果超过三条，他们的思维就会产生抵制。在面对面的沟通中也同样如此。想要专注与专一，简单是一个重要的先决条件。复杂只会导致听众的困惑与演讲者的目的不清。观察世界级的运动员，你会发现他们会将一些看上去非常复杂的事情分解成简单的、可重复的技巧。如果你可以把所有的问题与所有的沟通都分解成最简单的形式，你就能够成功。

3. 真挚的微笑

在沟通中，微笑是很重要的。人们通常在第一次见面时，都会有一种



不安的感觉。即使动物界里的猫、狗也是如此。两只猫如果相互不熟悉，初次见面也会存有戒心。人们能够用来消除这种初次见面时的不安感的，就只有真挚的微笑了。微笑是好感的象征，是人与人之间的润滑剂，他的意思包括“与你见面，我觉得非常荣幸”或是“与你谈话是快乐的”，因此微笑是受人欢迎的。

4. 善用询问与倾听

询问与倾听的行为，是用来控制自己，让自己不要为了维护权力而侵犯他人。尤其是在对方行为退缩，默不作声或欲言又止的时候，可用询问行为引出对方真正的想法，了解对方的立场以及对方的需求、愿望、意见与感受，并且运用积极倾听的方式，来诱导对方发表意见，进而对自己产生好感。一位优秀的沟通好手，绝对善于询问以及积极倾听他人的意见与感受。

5. 不说不该说的话

如果说了不该说的话，往往要花费极大的代价来弥补，正是所谓的“一言既出，驷马难追”“病从口入，祸从口出”，甚至于还可能造成无可弥补的终生遗憾。所以沟通时不能够信口雌黄、口无遮拦，但是完全不说话，有时候也会变得更恶劣。

6. 体谅他人的行为

这其中包含“体谅对方”与“表达自我”两方面。所谓体谅是指设身处地为别人着想，并且体会对方的感受与需要。当我们想对他人表示体谅与关心时，唯有我们自己设身处地为对方着想。由于我们的了解与尊重，对方也相对体谅你的立场与好意，因而会做出积极而合适的回应。

7. 用拉家常来拉近距离

谈话时的内容应该有相当一部分内容为闲谈，拉拉家常，这样能让人感觉到你是关心他们的，也比较容易拉近距离。

8. 互相尊重

只有给予对方尊重才有沟通，若对方不尊重你时，你也要适当的请求对方的尊重，否则很难沟通。