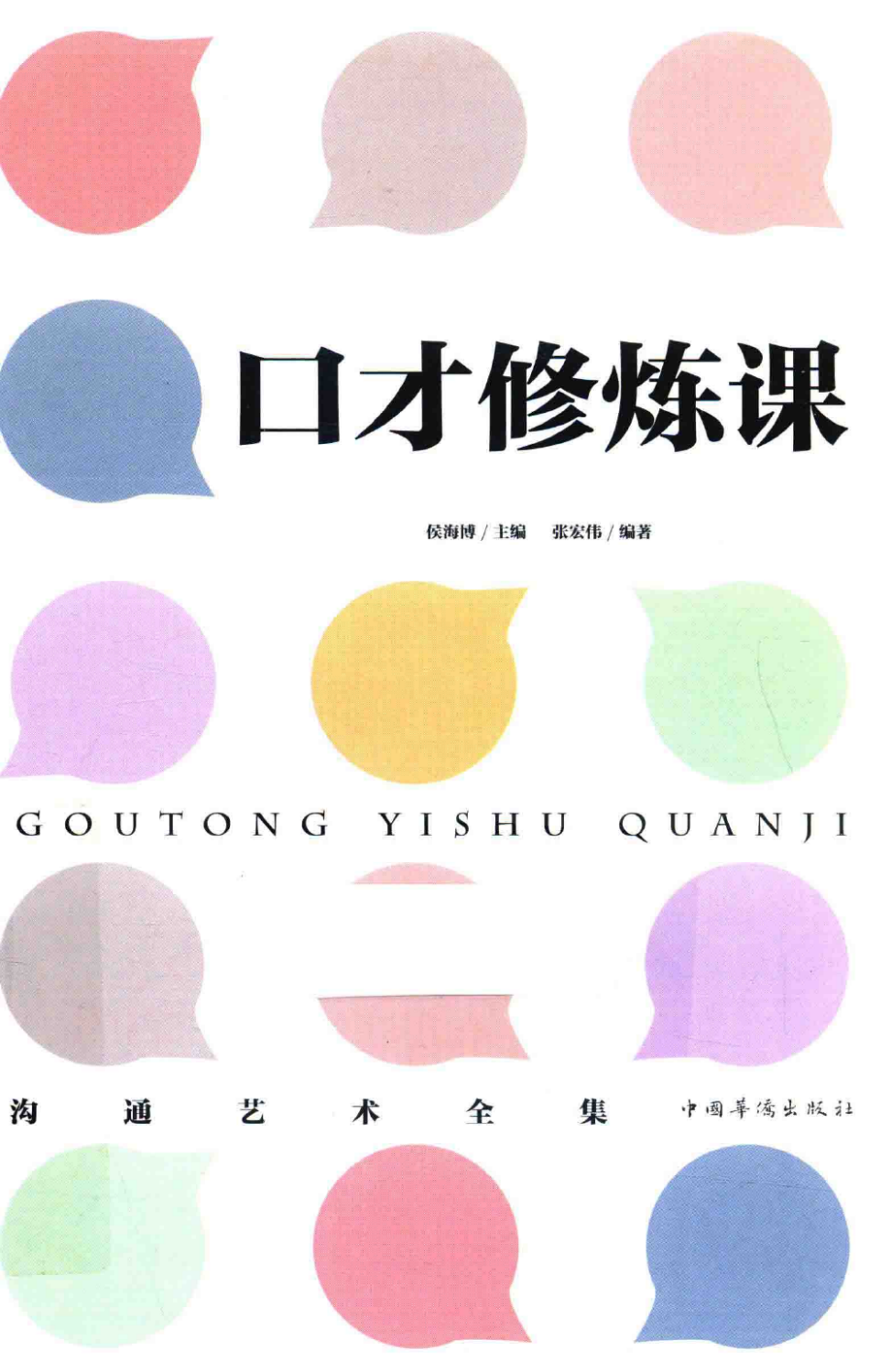




口才修炼课

侯海博 / 主编 张宏伟 / 编著

G O U T O N G Y I S H U Q U A N J I

沟 通 艺 术 全 集

中国华侨出版社

口才修炼课

侯海博 主编

张宏伟 编著

中国华侨出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

口才修炼课 / 侯海博主编. — 北京 : 中国华侨出版社, 2018.7
(沟通艺术全集)

ISBN 978-7-5113-7607-7

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第043172号

口才修炼课

主 编：侯海博

编 著：张宏伟

责任编辑：泰 然

封面设计：冬 凡

文字编辑：陈凤玲

美术编辑：李丝雨

经 销：新华书店

开 本：880mm×1230mm 1/32 印张：7 字数：150千字

印 刷：北京海石通印刷有限公司

版 次：2018年7月第1版 2018年7月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5113-7607-7

定 价：128.00元（全六册）

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成大厦3层 邮编：100028

法律顾问：陈鹰律师事务所

发 行 部：（010）88893001 传 真：（010）62707370

网 址：www.oveaschin.com E-mail：oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

前言

“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”中国南北朝时期著名学者刘勰在《文心雕龙》中曾这样高度评价口才的作用。著名成功学家戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于专业知识和技术，而其余 85% 则取决于口才艺术。”口才是思想的外壳，是人与人沟通的桥梁。

在这个竞争异常激烈的社会，自我推荐、介绍产品、主持会议、商务谈判、交流经验、鼓励员工、化解矛盾、打通人脉、探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话。说话能力的高低直接影响到一个人的人脉和前途。口才的力量是巨大的，它能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。好的口才，可以让陌生人变成知己，长期形成的隔阂可以自动消除；好的口才，甚至可以让人叱咤风云，一句话抵得上千军万马，完成一些看似不可能完成的任务。的确，当人类进入文明社会之后，检验一个人是否有能力，以及这

种能力能否发挥出来，其中一个最重要的因素就是他是否具备极佳的口才。

杰出的口才不是天生的，若想把话说出水平，说得有意思，说得有创意并不容易，而要做到口吐莲花、能言善辩、巧舌如簧、打动人心，更非一日之功。但是通过后天的努力，在知识面上培养、在说话技巧上训练、在气质性格上熏陶、在现实环境中锻炼，获得好的口才也并非难事。基于以上因素，我们编写了《口才修炼课》一书，本书结合丰富翔实的案例资料介绍了与工作和生活密切相关的口才知识，从日常口才到职场口才，从演讲技巧到语言艺术等，使读者能够在短时间内掌握不同场合与不同的人说话的艺术，练就娴熟的交谈技巧，从而在激烈的社交竞争中拔得头筹，在事业的征途上“风调雨顺”。

本书在实践上指导读者如何把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，掌握与不同的人说话的技巧，不同场景下的说话艺术，怎么说别人才会听你的，最讨人喜欢的说话方式及如何说好难说的话等。书中将口才、社交和人生融为一体，侧重于对读者综合素质的熏陶，从心灵深处启发读者体味生活，打开社交之门，进而掌握一套善于交际、能言善辩的本领，在人际交往中取得更好的效果。

希望通过本书，读者朋友能够掌握交际与口才的基本规律，学习人生交往的技巧，进而达到利用口才的力量来成就人生的目的。

目录

001 第一章 口才定律

- 002 布朗定律：潜入对方大脑，言语真诚得人心
- 004 白德巴定律：能管住自己的舌头是最好的美德
- 007 比林定律：该说“不”时，不要犹豫
- 010 登门槛效应：循序渐进才能如愿以偿
- 012 古德定律：准确把握对方的观点，才能驾驭全局
- 016 波特定律：批评宜曲不宜直
- 018 首因效应：巧妙利用第一印象俘获人心
- 021 近因效应：最后一句话往往最能决定谈话效果
- 024 自己人效应：将对方拉进自己战壕
- 027 赫洛克定律：给他最想要的一种赞美
- 030 波什定律：赞美愈具体愈有效
- 033 尼伦伯格定律：最成功的谈判是双赢或多赢
- 037 亚佛斯德定律：以对方的需求为切入点

- 040 牢骚效应：牢骚宜疏不宜堵
- 044 南风法则：没有人能够拒绝温暖的力量
- 046 韦奇定律：不要让闲话动摇了你的信念
- 048 兵乓球定律：积极与对方形成互动
- 051 权威效应：利用权威赋予你的权力

053 第二章 说话原则

- 054 不同的场合，要说不同的话
- 056 要让对方清楚地领会你的意思
- 059 运用得体的表达方式
- 062 了解对方背景，掌控沟通进程
- 065 设法了解听者的心理
- 068 时刻不忘给自己留有余地
- 071 说话要有自己的独特风格

075 第三章 幽默口才

- 076 认识幽默感的重要性
- 079 谈吐幽默，会让你更受欢迎
- 082 随机应变，巧用幽默来解围
- 084 幽默是化解敌意的良药
- 086 把握好言语幽默的分寸
- 089 随意而就，自然成趣
- 091 巧设悬念，吊足听众的胃口

095 第四章 说服口才

- 096 说服他人靠的是脑袋而非光靠口才
- 100 对不同的人要采取不同的说服方式
- 102 话不在多，点到就行
- 105 层层递进，把理说透
- 109 寓理于情，以情感人
- 113 知晓利害，让对方心悦诚服
- 115 换一种表达方式效果会更好

119 第五章 职场口才

- 120 做好自我介绍是通过面试的第一步
- 123 面对两难问题，不妨另辟蹊径
- 126 谈缺点的时候，要模糊重点
- 130 与同事和睦相处的六要素
- 133 向上级汇报工作，要说到点子上
- 137 抛砖引玉，获取双赢

141 第六章 销售口才

- 142 四种有效的开场白方式
- 145 提问在销售中的八个作用
- 148 把合理说明与生动描述结合起来
- 151 在销售语言中注入感情色彩
- 154 训练口才的几个要点

- 157 销售中要善于“示弱”
- 159 给顾客说话的机会
- 161 寻找共同话题的五种方法
- 164 销售时夸奖别人的要领

169 第七章 谈判口才

- 170 商业谈判，讲究的是巧妙迂回
- 173 牢牢掌握谈判的主动权
- 176 抛出问题，摸清对方底细
- 179 巧用激将法，“请君入瓮”
- 182 原则性与灵活性兼顾
- 185 重视合作性谈判的细节
- 188 有的放矢，谈判必须有明确的目标
- 192 打破谈判僵局的技巧

197 第八章 领导口才

- 198 领导怎样说话才会有权威
- 200 拒绝下属须有充分理由
- 203 下达命令多使用建议口气
- 207 检点说话时的“小节”
- 210 领导讲话要有吸引力
- 212 领导者要善于用提问来解决难题

第一章

口才定律



布朗定律：潜入对方大脑，言语真诚得人心

一定要找到对方心灵的那把锁，找到心锁就是沟通的良好开端，知道别人最在意什么，别人的意愿就会在你的把握之中。

一个虔诚的修女为了拯救受难的人们只身来到印度，当她看到当地的人们因为贫困而衣衫褴褛甚至没有鞋子穿的时候，她决定自己也不穿鞋子，因为这样才能够更加贴近他们，从而更好地帮助他们。以致后来戴安娜王妃听说了她的丰功伟绩之后来印度拜访她的时候，王妃因为自己穿了一双洁白的高跟鞋而感到无比羞愧……

后来中东发生了战争，这位修女孤身一人来到战场上，当作战的双方发现这位修女来到的时候，竟然不约而同地停止了攻击，等她把战区里面的妇女和儿童都救了出来……在这位德高望重的修女去世的时候，印度举国上下的人民都为她而悲痛，在她的灵柩经过的地方，没有人站在楼上，因为不愿意自己站得比她还高，而她遗体的双脚仍然是裸露的，向世人宣告她是与那些贫苦的人们平起平坐。这位高尚的修女就是特里莎。

特里莎修女的真实故事告诉我们：找到心锁就是沟通的良好开端。知道别人在意什么，你就会知道别人的意愿。这就是沟通学中著名的布朗定律。布朗定律是美国职业培训专家史蒂文·布朗提出的。

布朗定律可以解决沟通中遇到的暂时性障碍。当一个人受到外界强大的不良刺激时，比如遭遇爱情、亲情、友情的失落，比如在工作、事业上碰到挫折等……此时你会觉得他判若两人，表现反常，甚至有点儿奇怪。即便这个人曾经与你沟通得十分融洽，但是现在不同了，变得难说话，难沟通了。

在与人交往中，打开别人心锁的钥匙就是真诚。一个说话者如果感情不真切，是逃不过成百上千听众的眼睛的，同时也难以打动听众。很多著名政治家的交际之所以出色，主要在于他们特别注意培养自己说话、演讲的真切情感。

如今，我们的社会充满了太多的虚假和浮躁，人们普遍存在着不信任的心理。造成这种心理的原因之一很可能是生活中“口是心非”的人太多了。有些人尽管表面上说得天花乱坠，而内心并非如此；表面上百依百顺，实际上则是我行我素；嘴里说着赞誉之词，而内心则是诅咒。

因此，要找到打开某人心锁的钥匙，是一个需要细心洞察、耐心寻找的过程，需要“由表及里”，根据一些现象逐步深入分析，最后找到根源；当然，表里如一、言行一致是交往中最基本的准则。

所以，做人就要做个真诚的人、言行一致的人。对待别人要诚实，不要两面三刀，在算计别人中度过一生，是很累、很痛苦

的事。坦诚地做人，用一颗真诚的心去对待别人，得到的不只是对方的信赖，还有机遇。

白德巴定律：能管住自己的舌头是最好的美德

多说无益，请管住自己的嘴巴。

不知道你有没有留意过这样一个奇怪的现象，那就是在人际沟通中，很多时候谁说的话多，谁的话就越没分量。很多人都有这样一个认识误区：总以为话说得越多，在社交圈子里就会越成功，其实不然。要知道，言不在多而贵精。那种信口开河、滔滔不绝讲话的人，无论走到哪里，无论谈话的对象是谁，都不会受到别人的欢迎。

古印度哲学家白德巴认为，能管住自己的嘴巴是最好的美德。后来人们将其称为白德巴定律。而松下幸之助的这一理论是根据白德巴定律提出的：能管住自己的舌头是最好的美德。

松下幸之助认为，高明的人善于欣赏别人的所作所为，懂得管好自己的舌头，而不是去挑剔、斥责下属的缺点。他说：“根据多年的管理经验，有些人喜欢赞扬部属的优点，有些人喜欢挑剔缺点，往往前者的工作推行较顺利，业绩也不会太差。爱挑剔毛病的上司结果正好相反。所以唯有懂得欣赏别人的长处，才能领导更多的人。”

有的时候，适当地少说话，不但可以突出自己言语的珍贵，更会引起对方的好奇心和信赖感。从这个角度来说，尼克松“一言九鼎”的少说话策略，无疑是一种明智的做法，说得越少，话越有分量，越能给人一种稳重、踏实、可信赖的感觉。

现实中，聪明人都会管好自己的嘴巴，不会说太多的废话。很多时候，与人沟通的最佳方式，并不在于你表达了多少，而在于你聆听了多少。真正的谈话高手，总是能够专心地听对方说话，关注别人的内心感受。

一位外交官在初涉外交领域时曾带自己的太太去应酬，可他的太太在那些场合总是感到很别扭。她是个来自小地方的人，面对满屋子口才奇佳、曾在世界各地游历过的人，感觉到了自卑。为了改变这个状况，她拼命地找话题和他们聊天，不想只听别人说话。结果可想而知，人人都在疏远她，没有一个人想与她交流。

有一天，她向一位讲话不多但深受欢迎的资深外交家吐露了自己的困扰。这位外交家说：“你必须学会约束自己的嘴巴，没什么可讲时，就不要勉强。多听听别人说不是挺好的吗？相信我，善于聆听的人同样受欢迎。”后来，这个外交官的太太因自己沉默寡言的性格而让人觉得威严而庄重。

的确，正如莎士比亚所说的：“简洁是智慧的灵魂。”掌握“话以稀为贵”的真理是成为明智的管理者的必要条件。白德巴定律最开始应用在企业管理方面，该定律认为，作为团队领导者，管好自己的嘴和手，少插话，少插手，适时控制自己发表演

说和多管“闲事”的欲望，让下属有更多参与的机会和发挥的空间。而白德巴定律在人际交往中则指的是管住自己的舌头，这是一种很好的美德，因为懂得并善于约束自己嘴巴的人，会在行动上得到最大的自由。

哈佛礼仪课教授克莱尔说过：“我们都曾在社交场合中遇到过某些人，他们在你耳边唠叨不停，不肯闭嘴。他会谈他的孩子、他的狗，甚至他的外科手术，以及任何其他事情。或许这个时候，作为听众的你，都已经两眼空洞无神，丝毫不知道他的重点在哪里，可他却丝毫没有要停下来的意思。”

可见，简洁的谈话有多么重要。言简意赅地表达我们的观点和立场，会给人留下办事利索、思维清晰、言谈精练、尊重他人的良好印象，是人格魅力的最佳展示，这是白德巴定律在人际交往中的体现。

那么，在人际交往中，怎样才能做到“话以稀为贵”，真正达到“管住自己舌头”的美德和境界呢？

1. 训练思维

反复地对事物进行综合整理、逻辑分析，这样可以让自己尽快抓住事物的本质，然后试着把这些事物的本质归纳出来，注意语言精练。

2. 斟字酌句

平时，要养成斟字酌句的习惯，对字句进行反复推敲，审慎使用。

3. 学会用“重点标题”的模式思考谈话内容

所谓“重点标题”模式，就是把要说的话分成几个部分，每

一个部分提炼出一个标题，熟记于心，这样讲起话来就会井井有条，不会出现离题万里的情况。

总之，如果你想成为一个交谈的高手，那就得先学会少说多听，该说时说，不该说时就闭上自己的嘴巴，这样你才会受到他人的欢迎。

比林定律：该说“不”时，不要犹豫

人在一生中所遇到的麻烦，有一半是由于太快说“是”，太慢说“不”造成的，太快说“是”与太慢说“不”，都将贻害无穷，给人带来无尽的麻烦。

生活中，常常听人说：平生最怕的事情就是拒绝别人。这可能是大多数人的普遍心理。的确，很多人，包括一些处世高手，在如何拒绝他人这件事上，都是很费脑筋的。往往是出于爱面子和怕得罪人的心理，在别人提出一些要求或者请求帮助的时候，即使自己很忙，或者力有不逮，也往往要勉为其力，那个“不”字就是说不出口。

美国作家比林认为，“人在一生中所遇到的麻烦，有一半是由于太快说‘是’，太慢说‘不’造成的”。这就是著名的比林定律。正因如此，人们常常使自己陷入“不得不”或者“被逼无奈”的窘境当中，而且不懂拒绝还会打乱自己的计划和安排，使

自己的工作与生活陷入被动。长此以往，正常的人际交往与互动都会沦为一种负累，又有何快乐可言呢？

因此在与人际交往中，要懂得发言的艺术，考虑问题不能急躁，也不能怠慢。觉得自己无法做到的事情，就要明确而快速地告诉对方、以免给自己造成不必要的麻烦。比林定律告诉我们：学会在恰当的时机，选择恰当的方式表达拒绝，我们的人生会轻松很多。

陈涛夫妻俩下岗后，自谋职业，利用政府的优惠贷款开了一家日用品商店，两人起早摸黑把这个商店办得红红火火，收入颇丰，生活自然有了起色。陈涛的舅舅是个游手好闲的赌棍，经常把钱扔在麻将桌上。这段时间，他手气不好又输了，他不服气，还想扳回本钱，又苦于没钱了，就把眼睛瞄准了外甥的店铺，打定了主意。

一日，舅舅来到了店里对陈涛说：“我最近想买辆摩托车，手头尚缺五千块钱，想在你这借点儿周转，过段时间就还。”陈涛了解舅舅的嗜好，借给他钱，无疑是肉包子打狗，何况店里钱也紧，就敷衍着说：“好！再过一段时间，等我有钱把银行到期的贷款支付了，银行的钱可是拖不起的。”舅舅听外甥这么说，没有办法，知趣地走了。

陈涛说不借，也不说马上就借，而是说过一段时间，等支付银行贷款后再借。这话含多层意思：一是目前没有，现在不能借；二是我也不富有；三是过一段时间不是确指，到时借不借再说。舅舅听后已经明白了，但他并不心生怨恨，因为陈涛并没有说不借给他，只是过一段时间再说而