

成功领导 口才实务

领导者提高口才表达的好帮手

CHENGGONG LINGDAO
KOUCAI
SHIWU

大力 / 编著

Cheng Gong

海潮出版社

成功领导 口才实务

大力 编著

海潮出版社

成功领导

口才实务

大力 / 编著

CHENGGONG BAILING
SHUOHUA
BANSHIJUEZHAO

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功领导口才实务/大力编著. —北京:海潮出版社,
2002.1

ISBN 7-80151-527-7

I. 成… II. 大… III. 领导方法 IV. C933.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 081690 号

成功领导口才实务

大力 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京翠明文印中心印刷

(北京西单北大街 110 号)

开本: 850 × 1168 毫米 1/32 印张: 13 字数: 300 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80151-527-7/C·9

定价: 22.80 元

NBAA44/07

前 言

每一个领导都希望自己一呼百应，应者云集；一言既出，上下一心。然而，要想做到这一点却不是那么容易的。

用通俗的话来说，领导的职能就是管人和管事，因此，有些领导认为，只要自己具备高深的理论水平，拥有良好的政治素养，起到模范的表率作用也就足够了，不必太在乎自己的语言表达；有的领导则认为，“事情是干出来的，不是吹出来的。”不但自己不讲究口才技巧，对于讲究口才表达的人还嗤之以鼻；更有甚者，个别领导还把自己说话时的“哼哼哈哈”等一些不良习惯视为体现自己身价和派头的“标签”。显然，这样的表现都是不受欢迎，而且也是难以服众的。

领导需要处理的事情很多，既要同上级风调雨顺，又要对下级宽严相济；既要使内部团结安定，又要与外界协调沟通；既要拥护者安抚笼络，又要对反对派拉打结合……所有的这些事情，都离不开讲话。

领导者是一个团体中的领袖人物，其特殊的位置决定了领导必须具备较高的综合素质。

语言是人们表达思想，沟通感情，为人处世的重要交际工具。对于一个领导者来说，语言表达能力不仅是其必须具备的

综合素质之一，语言水平的高低还直接关系到领导者的成败，一个不善于语言表达的人是很难当好领导的。

俗话说：“言为心声。”当今社会，一个成功的领导必定是一个讲究口才技巧，善于把自己的思想、要求通过恰当的表达方式展现出来的人。这样的领导口才，才能够具有感染力、说服力、穿透力。相反，即使一个领导再有“内秀”，如果不善于语言表达，无法将“心”转化为“声”，也会严重影响其工作绩效。此外，一个领导者的言谈举止还代表着本单位的形象，其重要性是不言而喻的。由此可见，领导者一定要注重语言表达技巧，必须有一套嘴上功夫。

古人云：“工欲善其事，必先利其器。”作为一个领导，要想拥有良好的口才，就必须平时注意从一点一滴做起，训练、提高自己的语言表达能力。这样的领导，无论是日常工作中的宣传鼓动，发号施令，还是外事交际中的谈判协商，迎来送往，都会赢得别人的爱戴和尊敬。

这本《成功领导口才实务》注重实用、通俗易懂、文字精炼，是领导者不可多得的提高口才表达技巧的好帮手。

目 录

第一章 好领导需要好口才

- ⇒ 口才是领导的一项重要能力 1
- ⇒ 使自己的声音更完美 3
- ⇒ 领导讲话的 4 项要求 6
- ⇒ 根据目的选材料 8
- ⇒ 如何提高自己的口才 10
- ⇒ 不称职领导的言语特征 13
- ⇒ 使语言生动的 6 个要素 15
- ⇒ 不滥用模糊语言 17
- ⇒ 贴近百姓的话受欢迎 18

第二章 用言语打造权威感

- ⇒ 如何说话关乎领导形象和威信 21
- ⇒ 怎样说话才有权威感 22
- ⇒ 有距离才有美 24

- ⇒ 让下属经常看到你 26
- ⇒ 如何做到语言得体 29
- ⇒ 养成“喜怒不形于色”的性情 31
- ⇒ 领导者怎样运用讲话技巧 33
- ⇒ 树立权威的 8 条捷径 35

第三章 领导一言号令如山

- ⇒ 提出要求切忌生硬 38
- ⇒ 不必一竿子插到底 41
- ⇒ 指令一定要明确 44
- ⇒ 正确决策 3 种技巧 46
- ⇒ 怎样做到言出令随 48
- ⇒ 用好手中的双刃剑 51
- ⇒ 如何练好自己的训话口才 54
- ⇒ 命令决不能打折扣 55
- ⇒ 怎样让下属服从命令 58

第四章 批评教育宽严相济

- ⇒ 如何进行思想教育 62
- ⇒ 批评也要因人而异 65
- ⇒ 润物细无声 68
- ⇒ 批评及时才能有效果 70
- ⇒ 斥责时应遵循的原则 72
- ⇒ 责骂之后怎么办 74
- ⇒ 批评 12 戒 75

第五章 煽情励志鼓干劲

⇒ 鼓动人心其利断金	80
⇒ 与下属沟通应平等真诚	83
⇒ 调动骨干积极性的 7 种手段	86
⇒ 激励的作用不可小视	89
⇒ 不要开“空头支票”	93
⇒ 激励语言的 3 种形式	95
⇒ 提高集体的人气	97
⇒ 提高公司凝聚力的妙方	99
⇒ 激励的黄金原则	101
⇒ 充分调动下属的热情	104
⇒ 鼓励冒险精神	106

第六章 人尽其才在于巧言安排

⇒ 问之以是非而观其志	109
⇒ 怎样录用合适的人才	110
⇒ 对下属说点儿顺耳的话	112
⇒ 信任不等于放任	115
⇒ 二流人才照样管用	116
⇒ 给下属的承诺要兑现	118
⇒ 巴掌再大也不遮天	119
⇒ 不因失败而指责下属	121

第七章 如何说好赞美话

- ⇒ 赞扬比钱更管用 125
- ⇒ 与员工共享成功的喜悦 128
- ⇒ 学会赞美你的员工 129
- ⇒ 光有漂亮话是不够的 132
- ⇒ 赞美谁都会，就怕用不对 134
- ⇒ 年轻人更需要领导的肯定 137
- ⇒ 赞美下属需注意什么 139
- ⇒ 获得人心的良方 143

第八章 苦口加婆心说服不压服

- ⇒ 提高说服力的7大窍门 146
- ⇒ 有理才能服人 150
- ⇒ 处理抱怨的原则 151
- ⇒ 找对了病症再下药 154
- ⇒ 让对方死了这条心 157
- ⇒ 对“一根筋”的人该怎样说服 159
- ⇒ 怎样调解下属的纠纷 161
- ⇒ 将心比心说服法 163
- ⇒ 家和才能万事兴 165
- ⇒ 心直不一定口快 168

第九章 以“言传”配合“身教”

⇒ 会批评人也要会批评自己	171
⇒ 领导如何表达谦意	174
⇒ 严于律己以理服人	176
⇒ 不推卸责任才能赢得拥戴	179
⇒ 道歉并不丢面子	181
⇒ 身教胜于言传	183

第十章 保持上下之间的良好沟通

⇒ 领导与下级交谈时应注意什么	187
⇒ 个别谈话的技巧	189
⇒ 以诚相待是理解的前提	190
⇒ 掌握下属的晴雨表	194
⇒ 正确地对待谎言	198
⇒ 变反对者为支持者	200
⇒ 认真对待员工的不满情绪	202
⇒ 正确对待意见分歧	204

第十一章 牢牢抓住下属的心

⇒ 记住每一个下属的名字	207
⇒ 何妨让下属寻开心	210
⇒ 不是虚心岂得贤	213
⇒ 消除下属的拘束感	215

- ⇒ 一碗水要端平 217
- ⇒ 不耻下问是正确的态度 219
- ⇒ 多奉献一点爱 220

第十二章 制服刺儿头有高招

- ⇒ 怎样对付“四大金刚” 225
- ⇒ 在气势上压倒对方 227
- ⇒ 及时进行个别谈话 230
- ⇒ 怎样驯服“烈马” 232
- ⇒ 专攻对方的薄弱之处 234
- ⇒ 巧设“上楼去梯术” 236
- ⇒ 怎样用好“调皮鬼” 238

第十三章 声情并茂巧演说

- ⇒ 要有好口才需下苦功夫 241
- ⇒ 演讲就是要打动人心 244
- ⇒ 好的演讲稿必不可少 246
- ⇒ 如何进行演讲前的心理调整 249
- ⇒ 吊足听众的胃口 251
- ⇒ 作报告应克服哪些错误倾向 255
- ⇒ 领导怎样发表即席讲话 257
- ⇒ 演讲中如何运用手势 261
- ⇒ 恰当运用脱稿演讲 263
- ⇒ 演讲中如何运用眼神 266
- ⇒ 走出言多必得的误区 269

⇒ 怎样在公开场合发表致词	271
⇒ 怎样发表就职演说	273

第十四章 发动下属献计献策

⇒ 增强团队精神的 8 项法则	277
⇒ 引导别人说出自己的意见	282
⇒ 多多发挥助手的作用	285
⇒ 集思广益畅所欲言	287
⇒ 创意思考是发展的无穷动力	290
⇒ 鼓励不同意见	292
⇒ 从善如流显胸襟	294

第十五章 怎样开好会议

⇒ 摆脱套话的怪圈	297
⇒ 利用环境做文章	299
⇒ 主持会议的技巧	301
⇒ 新任领导怎样在会议上发言	306
⇒ 提高会议效率的技巧	308
⇒ 开会前应做好哪些准备	311
⇒ 即席发言的分寸	314
⇒ 怎样对待会上的特殊人物	317
⇒ 讲话的 7 种结尾方式	318
⇒ 如何调节会议的气氛	321

第十六章 外事交际出言得体

- ⇒ 怎样避免“张冠李戴” 324
- ⇒ 注重外事交际礼仪 326
- ⇒ 外事交谈应掌握哪些技巧 328
- ⇒ 得体的寒暄有利于沟通 330
- ⇒ 讲究策略点到为止 331
- ⇒ 把球踢给对手 334
- ⇒ 小气量是应酬的大敌 335
- ⇒ 谈判的主持技巧 339
- ⇒ 谈判中的答复技巧 342

第十七章 亦庄亦谐风趣幽默

- ⇒ 运用幽默的艺术 347
- ⇒ 幽默是一种智慧 349
- ⇒ 幽默一刻上下和谐 351
- ⇒ 谈吐诙谐自然受欢迎 353
- ⇒ 堵住别人的嘴巴 355
- ⇒ 巧妙消除批评的紧张气氛 360
- ⇒ 兵来将挡水来土掩 362

第十八章 谈笑间应变解困

- ⇒ 努力提高应变能力 365
- ⇒ 领导者失言如何补救 367

⇒ 温和化解尴尬困境	370
⇒ 面对质询巧作答	373
⇒ 演讲中如何应变与控场	374
⇒ 怎样对待节外生枝	376
⇒ 山崩于前不变色	378

第十九章 说应酬话过应酬关

⇒ 如何准备祝酒词	381
⇒ 领导者酒场禁忌	383
⇒ 应酬中如何控制场面	385
⇒ 领导者如何谢绝敬酒	386

第二十章 大智若愚，难得糊涂

⇒ 处理问题游刃有余	389
⇒ 学会分清“大”和“小”	390
⇒ 鼓励下属投入工作	392
⇒ 适当地装聋作哑	393
⇒ 站稳自己的立场	396
⇒ 权力并不能当饭吃	398

第一章 好领导需要好口才

⇒ 口才是领导的一项重要能力

在生活中，常常听到“我真佩服某人的口才！”的赞扬。这里所说的口才，就是口语表达的才能，即善于用口语准确、生动地表达自己思想感情的一种能力。随着社会交往的频繁，人们越来越重视口才的功能了。据说，第二次世界大战时，美国人将口才、原子弹和金钱称为赖以生存和竞争的三大战略武器。现在，又把口才、美元和电脑同样作为三大战略武器，而口才竟独冠三大武器之首，足见其价值非同小可。

关于口才的魔力，不禁让人想起舌头的功能。古希腊伊索寓言有这样一则故事。据说伊索年轻时在贵族家当奴仆。有一次，主人设宴，广请宾客，来者多是哲学家。主人令伊索备办最好的酒肴待客。于是，伊索专门收集各种动物舌头，办了个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，问道：“这是怎么回事？”伊索答道：“您吩咐我为这些尊贵的客人办最好的菜，舌头是引领各种学问的关键，对于这些哲学家来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人听后，发出赞赏的笑声。主人又吩咐伊索说：“那我明天要再办一次酒席，菜要最坏的。”次日，开席上菜时，

依然是舌头。主人见状，大怒。伊索不慌不忙地回答：“难道一切坏事不是从口中说出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”讲得主人一时间说不出话来。

历代政治家、军事家、社会活动家都十分重视发挥自身的演说才能。大名鼎鼎的英国前首相温斯顿·邱吉尔，是一位非凡的演说家。第二次世界大战时，他的一次演说，据说不仅使当场的几千人激动不已。而且通过广播扩音器让几百万人入迷。那次著名的战时演说对激励广大国民与法西斯血战到底起了很大作用。革命导师列宁不但是位非凡的政治家、理论家，而且是一位伟大的演说家。斯大林曾赞扬说，列宁的演说，具有非凡的说服力，简短通俗的词句，没有半点矫柔造作的色彩，不玩半点令人昏眩的手势，不用半句故意刺激听众的词藻——所有这些，都使得列宁的演说比通常的“国会”演说家高明得多。

现在，我们生活在和平的环境下，虽然不需上述那种战时演说，但前人的演说魅力仍令我们赞叹不已。无论经济、政治、科技、文化、教育哪个领域，人们在各种场合下都需要发挥说话的口才，从毛遂自荐，商务洽谈，发表施政演说；从接待中外来宾，发表祝辞，到出席宴会，发表谢辞等等。演说作为一门艺术，在现代社会不再为少数的政治家、军事家所拥有，而日益被越来越多的人所运用，它的作用越来越显得重要。

例如，作为一个社会公职人员，必须学会演说的才能，否则，他将难以应付各种场合，更谈不上展示自己的魅力了。讲说本身并不是目的，而是达到目的的一种手段。想要在短时间内向许多人传达大量的信息时，仍然要采取讲说这种形式。领导者要宣传政策，鼓动人们的工作热情和生产热情，介绍生产经验，传授知识，发表对企业发展战略的观点看法等，需要具