



全国高职高专教育精品规划教材

◎主编 许利平

职业口才 训练教程

ZHIYEKOUCAIXUNLIANJIAOCHENG



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

全国高职高专精品教育规划教材

职业口才训练教程

主 编	许利平				
副主编	黄明锋	张丽梅	何 灵		
编 委	吴玉西	王 校	李振东	彭 涛	
	赵明珠	宋红军	许小丽		
主 审	陈元进				

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书大胆突破演讲口才类教材的传统模式,体现“职业化”、“训练型”高职高专教育特色,分语言基础、沟通技能和职业应用三大模块,共计15章。在强化普通话口语表达基本技能的基础上,突出媒体主持演讲、服务营销、行政管理沟通、医护语言、导游讲解及商务谈判等热门职业口才技巧训练。

为了切实体现“训练教程”的全新功能,在编写体例方面,本教材于正文之后专门设置了实践训练参考答案对应简析正文各章“实践训练”,以便于学生练习参考。

本书不仅可以作为高职高专院校新型实用教材,也可作为社会各界口才爱好人士的良师益友。

版权所有,翻印必究。

图书在版编目(CIP)数据

职业口才训练教程/许利平主编. —北京:北京交通大学出版社,2007.2

(全国高职高专教育精品规划教材)

ISBN 978-7-81082-934-2

I. 职… II. 许… III. 口才学-高等学校:技术学校-教材 IV. H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第003814号

责任编辑:张慧蓉 特邀编辑:万天菊

出版发行:北京交通大学出版社

电话:010-51686414

北京市海淀区高粱桥斜街44号

邮编:100044

印刷者:北京市梦宇印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:19 字数:430千字

版 次:2007年3月第1版 2007年3月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-81082-934-2/H·84

印 数:1~4 000册 定价:28.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

全国高职高专教育精品 规划教材丛书编委会

主任: 曹 殊

副主任: 朱光东 (天津冶金职业技术学院)

何建乐 (绍兴越秀外国语学院)

文晓璋 (绵阳职业技术学院)

梅松华 (丽水职业技术学院)

王 立 (内蒙古建筑职业技术学院)

文振华 (湖南现代物流职业技术学院)

叶深南 (肇庆科技职业技术学院)

陈锡畴 (郑州旅游职业学院)

王志平 (河南经贸职业学院)

张子泉 (潍坊科技职业学院)

王法能 (西安外事学院)

邱曙熙 (厦门华天涉外职业技术学院)

委员: 黄盛兰 (石家庄职业技术学院)

张小菊 (石家庄职业技术学院)

邢金龙 (太原大学)

孟益民 (湖南现代物流职业技术学院)

周务农 (湖南现代物流职业技术学院)

周新焕 (郑州旅游职业学院)

戚光琳 (河南经贸职业学院)

高庆新 (河南经贸职业学院)

李玉香 (天津冶金职业技术学院)

邵淑华 (山东德州科技职业学院)

宋立远 (广东轻工职业技术学院)

孙法义 (潍坊科技职业学院)

刘爱青 (山东德州科技职业学院)

出版说明



高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，其根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基础知识和职业技能，因此与其对应的教材也必须有自己的体系和特点。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教育改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员所在单位皆为教学改革成效较大、办学实力强、办学特色鲜明的高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证精品规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“全国高职高专教育精品规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师和专家。此外，“教材编审委员会”还组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

此次精品规划教材按照教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”而编写。此次规划教材按照突出应用性、针对性和实践性的原则编写，并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必需、够用为尺度；尽量体现新知识和新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们真心希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践的意见和建议，及对反馈给我们，以便对出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有精品规划教材由全国重点大学出版社——北京交通大学出版社出版，适应于各类高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级技术学院使用。

全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会

2007年1月

前 言

随着时代的进步和文明的高度发展，在社会主义市场经济条件下，人们越来越看重个人的口才技能。国内外的现代化企事业单位对人才语言沟通能力均表现出高度的重视与需求。现实职场情况显示求职过程中，沟通能力显得比专业知识更重要。专业知识是进入企业和行业的通行证，其后的工作表现更多取决于一些软性技能——沟通能力、领导能力、团队合作精神等。从目前的就业程序看，应聘、面试、试用等环节中，毕业生的口才应对与交际沟通水平都起着至关重要的作用。其口才水平与首次就业率无疑是成正比的。因而，书店里演讲口才类图书可谓琳琅满目，相关的教材也名目繁多。遗憾的是，其中多属泛泛而谈的一般原理或简单的交谈礼仪，而真正贴近市场现实和专业实际的则较为鲜见，或者比较零散。

依循教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》指导的方向，为贴近市场经济现实和专业实际，突出职业教育的实践性特点，针对目前高职高专院校学生的语文基础相对薄弱，而又急于提高语言运用能力的实际情况，我们主张少研究些“是什么，为什么”之类的理论性问题，而把教学的重心放在“做什么，怎么做”等实际技能的培养上。通过对传统基础课程的整合、开发和创新，结合目前市场经济热门专业类型的需求，遵循“以就业为导向，以服务为宗旨”的高职教育指导方针，设立一门以社会实践技能和应用操作能力培养为主的新型职业化课程，这就是“职业口才训练教程”。

《职业口才训练教程》的编写坚持理论联系实际的原则，强化现实的针对性和行业的实用功能；注重教材的科学性和通用性，将学科的前沿知识融入教材；以编者的创意来引领学生的创新，使之成为高职高专口才学的优秀教材。

我们认为，职业口才学科的主要任务是以普通话口语表达为语音基础，根据人际交往的心理机制，概括地介绍口语表达个性的口才艺术的智能体系；通过不同行业职业口语的模拟实训，培养学生的语言行为技能；引导学生掌握相应专业领域语言行为的一般规律，熟悉从语音、语汇、语义、思维、表达到体态语、人际沟通等各方面；培养口语表达能力的途径与方法，进而养成特定的职业口语风格与从业规范。为此，该教材的编写首次突破了《演讲与口才》类传统教材的习惯模式，体现以下三方而显著特色。

“职业化”。本教材的重心将放在社会与市场管理的主要职业（专业）类型相对应的口才应用技能培养上。如服务语言、管理语言、推销语言、导游语言、医护语言、演讲宣传、商务口才等职业化教学内容。

“训练型”。口才学是一门学科，教学过程中必须以学生为主体，教师为引导；少讲多练、多说；促使学生积极参加社会实践，锻炼口才。所以，本教材将以案例教学为主体，列举大量新颖、生动，贴近行业实际的案例；在分析、研讨的实践中切实锻炼学生的思维创新能力与口头表达能力。为方便学生自学，将简要的案例解析附在教材附录之后。

“人文化”。针对新世纪“80年代后”出生的独生子女的个性心理特性，为弥补当前职业教育普遍存在的人性缺失，本教材还将批判性地继承传统语文课的人文审美教育功能。通

过情义互现的感人案例、人际交往礼仪的示范练习和职业操守规范的感受，潜移默化地对大学生进行“做人”与“做事”的人文熏陶，培育其情商（EQ）。

根据上述编写意图，本教材建构了以下模块结构体系。

绪论至第四章是第一模块，介绍口才学的历史发展及其对信息社会的重大影响，分析口才在人生和事业中的重要地位，明确口才培养的意义与途径；联系方言实际，纠正方言习惯；掌握口语表达方式、技巧；克服交际中常见的心理障碍，拓展思维；形成内部语言与外部语言的自然转换。第一模块教学为其人际交往奠定良好的语言表达基础。

第五至九章是第二模块，训练学生熟悉肢体语言的运用方法，逐渐培养职业的语言风格及协调的风度；掌握口语交际中对于语境的选择、利用、控制和设置；掌握演讲、应对的一般方法，学习幽默、委婉、预设表达和说服、拒绝、安慰、巧妙诉求等表达策略与技法。第二模块训练学生口才社会实践技能。

第十至十五章是第三模块，训练学生掌握公关、旅游、管理、营销、商务、行政、文秘、医护等当今社会主要热门专业对应的行业业务口才的基本功。第三模块有针对性地培养学生的职业口才应用技能。

总之，通过对旧课程体系的整合、开发和创新，对新时期的职教课程进行重建，逐步建立以技术应用和操作能力培养为主的课程内容体系，是当前职业教育教学改革的重要任务，《职业口才训练教程》的编写是实现这个重要任务的一个崭新起点。

本书由许利平主编，并负责整体策划、统稿，设计了全书的编写方案和编写体例。黄明锋、张丽梅、何灵担任副主编。具体分工如下：乐山职业技术学院何灵老师编写绪论，第二章，第三章的第一节；哈尔滨师范大学李振东老师编写第三章的第二、三节，第九章的第三节；黑龙江生物科技职业学院张丽梅老师编写第四章，第七章；乐山职业技术学院吴玉西老师编写第五章，第六章；北京经济技术职业学院王校老师编写第八章的第一、二、三节；秦皇岛职业技术学院许小丽老师编写第八章的第四节；乐山职业技术学院彭涛老师编写第九章的第一、二节；桂林师范高等专科学校宋红军老师编写第九章的第四节；乐山职业技术学院许利平老师编写第十章，第十二章，第十五章；乐山职业技术学院赵明珠老师编写第十三章；秦州职业技术学院黄明锋老师编写第十四章。

由于时间紧迫、水平有限，疏漏与错误之处在所难免，敬请读者指正。

陈元进

2007年3月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 口才的意义	1
一、口才与社会	1
二、口才与人生	2
第二节 口语	4
一、口语的形成与发展	4
二、口语的特点	4
第三节 口才	5
一、口才训练的意义	5
二、口才的衡量标准	6
三、培养口才的途径	7
实践训练	9
第二章 口才的语音基础	11
第一节 口才与普通话	11
一、口才的语音标准	11
二、用普通话表情达意的重要性	12
三、怎样练习普通话	12
第二节 语音辨正	13
一、声母辨正	13
二、韵母辨正	18
三、声调辨正	21
四、音变练习	21
第三章 朗诵与说话	24
第一节 朗诵训练	24
一、朗诵训练的意义	24
二、朗诵训练法	25
第二节 听说训练	32
一、听的训练	32
二、说的训练	34
第三节 方言趣味	36
一、方言与普通话的差异	36
二、方言趣味	38
实践训练	40

第四章 口才交际心理	44
第一节 口才交际心理	44
一、树立自信	45
二、正确理解怯场心理	45
三、锻炼自制力	47
四、克服心理障碍	47
第二节 交际思维训练	49
一、思维的种类	49
二、思维的态势	50
三、思维训练	51
第三节 内部语言与外部语言	54
一、语言与思维的关系	54
二、内部语言规律	55
三、书面语与口语的转换	57
实践训练	59
第五章 人际沟通表述	61
第一节 口语表述方式	61
一、叙述与描述	61
二、说明与说理	64
第二节 态势语言	67
一、态势语的内涵	67
二、态势语的类型及运用	68
第三节 仪表风度	72
一、仪表美	73
二、服饰礼仪	74
三、风度的修养	74
实践训练	76
第六章 交谈艺术	79
第一节 交谈的过程	79
一、交谈的含义	79
二、交谈的适应	80
三、交谈的控制	82
第二节 交谈的策略	87
一、幽默	87
二、委婉	89
三、预伏	91
第三节 交谈实际	92
一、赞美与安慰	92
二、说服与拒绝	95

三、批评与致歉	97
实践训练	99
第七章 求职口才	101
第一节 应聘的准备	101
一、求职者应遵循的原则	101
二、面试的三种类型	102
三、求职前的准备	103
第二节 面试的技巧	104
一、求职口才的特点	105
二、自我介绍的口才技巧	105
三、面试应答技巧	106
第三节 典型面试应对评析	109
一、实例分析	109
二、面试礼节	113
实践训练	114
第八章 论辩口才	116
第一节 论辩思维	116
一、论辩思维的分类与特点	117
二、论辩思维的规律	117
三、论辩思维的训练方法	118
第二节 辩论比赛	119
一、辩论赛的准备	119
二、辩论谋略	120
三、辩论赛中的注意事项	121
第三节 辩论技巧	123
一、立论技巧	123
二、语言技巧	124
三、攻防技巧	124
第四节 法庭辩论	126
一、法庭辩论的界定	126
二、法庭辩论的特性	126
实践训练	127
第九章 演讲口才	129
第一节 演讲类型与应用	129
一、演讲的类型	129
二、演讲的基本特征	130
第二节 演讲技巧	132
一、确定风格、基调的技巧	132
二、演讲开场的技巧	133

三、唤起听众共鸣的技巧	134
四、演讲结尾的技巧	134
五、演讲中的应变技巧	136
第三节 即兴发言	138
一、即兴发言的含义及特征	138
二、即兴发言的种类	139
三、即兴发言的基本技巧	140
四、即兴发言的要求	140
第四节 媒体语言艺术	141
一、现代社会的融通剂——“脱口秀”	142
二、媒体语言方式	142
三、主持的语言技巧	143
四、媒体语言的创意	144
实践训练	146
第十章 服务口才	148
第一节 服务语言的基本特性	148
一、真诚性	149
二、主动性	149
三、尊敬性	149
四、愉悦性	149
第二节 服务语言的规范表达	151
一、没有“我不能（不知道）”	151
二、没有“不行”	151
三、没有“不该我做”	152
四、合理解释	152
第三节 服务语言的机智	153
一、随机应变	153
二、幽默化解	153
第四节 正确对待顾客投诉	154
一、感谢顾客投诉	155
二、顾客总是正确的	155
三、经得起顾客投诉	155
实践训练	156
第十一章 管理口才	159
第一节 语言沟通的管理地位	159
一、管理的灵魂	159
二、领导的常态	160
第二节 管理语言的特征	161
一、原则性与灵活性相结合	161

二、理论性与通俗性相结合	162
三、机智与幽默相结合	163
四、民族性与时代性相结合	163
第三节 管理口才艺术	164
一、谈心的语言技巧	165
二、褒奖得当	166
三、善于批评	167
第四节 上下级沟通	170
一、与上司沟通	170
二、如何对上司说“不”	171
三、善于表达不同意见	171
实践训练	173
第十二章 营销口才	177
第一节 口才与营销	177
一、营销之本	177
二、营销语言的基本原则	178
第二节 让客户接受自己	180
一、先推销自己	181
二、接近潜在客户的方法	182
第三节 了解需求	186
一、客户的需求与客户的认同	186
二、客户的需求与实现销售	186
三、沟通供需	187
第四节 销售语言技巧	189
一、销售陈述	189
二、理解顾客异议	190
三、化解异议的语言方式	191
实践训练	193
第十三章 医护口才	195
第一节 医患关系中的语言沟通	195
一、语言沟通是患者的强烈愿望和需求	196
二、医患沟通并非普通人际沟通	196
三、医疗服务语言的独特作用	196
第二节 医疗服务语言的特征与原则	197
一、医疗服务语言的特征	197
二、医疗服务语言的原则	198
第三节 治疗性沟通的语言艺术	200
一、治疗性沟通的步骤	200
二、治疗性沟通的语言技巧	204

第四节 把握护患沟通	206
一、护患关系的性质	207
二、护患沟通的条件	207
第五节 护患语言沟通的阶段性的	209
一、第一印象的意义	209
二、同斗病魔的沟通	211
三、手术前后	212
四、痊愈的叮嘱	212
实践训练	213
第十四章 导游口才	214
第一节 导游口才概述	214
一、导游口才的重要性	214
二、导游口才的语言特征	215
第二节 导游口才的语言技巧	221
一、导游讲解技巧	222
二、导游与游客的沟通技巧	224
三、景点讲解技巧	229
第三节 导游词的创作技巧	230
一、导游词创作要以人为本	230
二、导游词创作的技巧	230
三、导游词创作的基本要求	231
四、导游词创作中应注意掌握的问题	231
实践训练	231
第十五章 谈判口才	233
第一节 商务谈判的特性	233
一、商务谈判的含义	233
二、商务谈判的思维方式	234
三、商务谈判的原则	234
第二节 商务谈判的阶段性的	235
一、准备充分 左右逢源	235
二、营造氛围 巧妙开局	237
三、交换磋商 创逢价值	237
四、妥协成交 协议认可	238
第三节 谈判进程中的语言方式	239
一、纤徐导入	239
二、“同意”导向	240
三、灵巧变通	240
四、“假定”开路	241
第四节 掌控谈判的常用策略	242

一、控制谈判的策略语言	242
二、控制谈判的策略技巧	243
实践训练	248
附录 古今中外精彩说辞	250
实践训练参考答案	264
参考文献	285

第一章 绪 论

知识积累

1. 了解口才发展与人类社会的关系；
2. 理解口语表达能力与人才的关系；
3. 明确良好口才的基本标准。

技能培养

1. 掌握口才锻炼的基本方法；
2. 在课程学习中进行口才训练。

从口才学的历史发展及其对信息社会的重大影响，分析国内外现代企事业单位对人才的语言沟通能力的高度重视与需求，说明良好的口才在人生和事业中不容置疑的重要地位。各行各业从业人员都应该明白口才培养的意义与途径。

第一节 口才的意义

口才的意义：口才是指一个人运用口头语言进行交际的能力。它是人类文明的重要组成部分，也是现代社会中不可或缺的技能。良好的口才能够帮助人们更好地表达自己的思想，与他人进行有效的沟通，从而在个人发展和社会交往中占据优势。

一、口才与社会

据美国媒体报道，2004 年美国总统大选首场候选人电视辩论开战在即，布什、克里 11 月 25 日分别返回大本营“闭关练功”——疯狂练嘴劲，期望在第一战掌握先机。美国国内将有大约 8 000 万电视观众收看辩论。调查显示 68% 的美国选民已经作出了决定，而另外约 29% 的选民则表示，电视辩论结果将决定他们把票投给谁。两位候选人的最终胜负可能就决定在这近三成选民的手里。

世界头号大国 4 年一轮的“驴象之争”，最终竟然要由政治家们的口才表演来一决胜负——这非常典型地反映了在当今资讯发达的信息时代，口语交际才能作用之大，影响之深，远远超出人们的意料。

其实，这也是情理之中的事。美国人早在 20 世纪 40 年代就把“口才、美元和原子弹”看作是在世界上赖以生存和竞争的三大法宝。20 世纪 60 年代以后，又改为“口才、美元和电脑”。值得注意的是，随着科学技术的迅速发展，用“电脑”代替了“原子弹”，而“口才”竟连续独占“三要”之首，足见其作用和价值非同小可。

翻开人类文明史册，古今中外，能言善辩，激浊扬清的雄辩家、演说家，犹如璀璨的群星，永远光照人间。我国先秦时期有胆有识的辩士、说客，如苏秦、张仪、公孙衍等，凭着一张“利舌”游说列国，驰骋政坛，左右君主，声震天下。从那时的学问家孟子、晏子、墨



子……到现代的李大钊、肖楚女、闻一多等。国外如古希腊、罗马风靡一时的演说术，曾使多少人为之倾倒。从古希腊的西塞罗、德摩斯梯尼，到近代资产阶级革命家华盛顿，马克思主义者斯大林、季米特洛夫等，他们杰出的口才都伴随着卓越的思想、不凡的业绩而永垂青史。

可是在阶级社会中，在阶级政治斗争“阴影”下的口才所遭受的命运，在更多的时候是不公正的，尤其是在漫长的中国封建社会，能“开言纳谏”的明君毕竟寥若晨星。为了维护腐朽的政权，他们把“面折庭争”、“忠言纳谏”的有识之士视为“大逆不道”的肉中刺，眼中钉；因此而被陷害、被诛杀的忠谏之士又何止千万。北周的贺若敦，就是因为忠谏而冒犯了“龙颜”被获“赐以自裁”，他临终前用锥子刺破其子贺若弼的舌头，以血儆戒，说：“吾以舌死，汝不得不思”。清末谭嗣同等“六君子”也由于“倡新政，播邪说”而“舌死”于西太后的屠刀之下。无数血的教训，酿成了社会上“祸从口出”、“莫谈国事”的箴言，代代相传。于是，人们谈到“口才”二字，也难免咋舌耸肩，心有余悸，唯恐言多必失，种下祸根。久而久之，更把木讷寡言视作忠直，而能说会道则成了花言巧语的代名词。此所谓“信言不美，美言不信”。“能言善辩”更被蒙上厚厚一层污垢。

甚至时光仅仅倒回三十多年，在中国，人们都不敢大胆说话，因为那时的体制严格控制人们的思想，动不动就要抓“辫子”、揪“尾巴”，人们的口语交际往往都带有“面具”或者“政治面纱”，不敢理直气壮地说真话。不知不觉中学会了“沉默是金”，“事不关己，高高挂起，少说为妙，不说最好”。如磐岁月，热情被压抑了，人情淡薄了，群众贫穷了，社会落后了。

如今百家争鸣，百花齐放。中国进入了新时代，改革开放，百舸争流，沉睡多年的交际意识被唤醒了。人们逐渐意识到口语表达对自己的生活、学习、工作、事业的深刻意义，明白了“人脉”就是“钱脉”，市场经济就是信息经济，信息经济就是“沟通和交际的结晶”。所以，重视口语交际能力就是重视成功，就是重视未来。“口才”作为一种表情达意、论辩是非、传递信息的重要工具，也就越来越被人们所重视。

二、口才与人生

新世纪人才的必备素质之一是人际语言沟通技能。是人才者未必有口才，而有口才者必定是人才，而且是不可多得的人才。美国哈佛大学心理学教授威廉·詹姆斯对大学生进行研究，得出一个令人吃惊的结论：一个大学生一生所发挥出的能量，仅仅是他应该发挥能量的10%到15%。换句话说，也就是还有85%到90%的能量应该发挥而没有发挥。人才的浪费是最大的浪费。为什么这些大学生读了那么多的书，却仅能发挥那么可怜的一点能量？答案非常明确，因为一个人除了自己的文凭、专业之外，还应该具备多种才智，尤其是情商(EQ)。美国流行一句话：“智商(IQ)决定录用，情商(EQ)决定提升”。只有具备多种智商，才能构建良好的人际关系，而人际交往的基础则是语言的沟通。

1. 口才与人生的一般意义

人们常常根据一个人的讲话水平和风度来判断其学识、修养和能力。所以，口语交际能力确实是人们“提高素质、开发潜能”的主要途径，也是驾驭生活、改善人生、追求事业成功的无价之宝。口才是一门语言的艺术，是用口语表达思想感情的一种巧妙的形式。懂得语言艺术的人，懂得处世之道的人，不会勉强别人与自己有相同的观点，而是巧妙地引导他人统一到自己的思想上来。那些善于用口语准确、生动地表达自己思想感情的人，办事往往圆



满。反之，不懂得语言艺术的人，最后自己往往也会陷入困境。不重视口才锻炼，以至因说话不当而导致意想不到的恶果的事例是屡见不鲜的，甚至于很多人一生失败于口才。朱镕基同志在上海市委党校担任校长的时候，曾经给老师们讲课，强调良好的人际关系才能带来良好的经济效益。就市场经济规则而言，“人无笑脸莫开店”。江泽民同志也曾经引用过先秦荀子《大略》篇里的话说：“口能言之，身能行之，国宝也。”大凡我国的中央领导同志，都善于经常在演讲和讲话中引经据典，以表达自己的政治理念、勉励自己、劝诫并警示各级干部。这不仅展示出中央领导同志具有深厚的文化底蕴和渊博的学识，而且使语言形象简练，令人耳目一新，既便于铭记，又为之警醒。

2. 口才与职业的关系

口才学是在口才的实际运用中诞生、成长的。它研究的对象，是人们在交际领域中运用口语表达自己的思想、意图的各种现象。现实生活中，很多场合，说话就是工作，工作就是说话。例如在学校开展教育教学工作的教师，实施政务政令的公务员，旅行社的导游等，都是凭借说话的才能服务于社会，推动社会各方而事业的进步与发展的。从事其他各种行业的人，要做事也必须要说话，要沟通。没有这些语言沟通，就会妨碍业务工作的进行与开展。

由于口才运用的广泛，因而口才学研究的范围也相当广泛。可以说，一切为了交际的目的而进行的口语表达，以及与口头表达有关的行为、活动，都属于口才学研究的范畴。

“职业口才”是一门实用性很强的课程，对于培养适应当代社会发展所需要的各类专业人才，使其具有必需的交际技能和素质，有着非常重要的意义。很多有识之士，已经把口才的培养当作给人以勇气和热忱的成功大法，认为开发人们潜能的途径可以从语言的突破开始，事业走向成功和胜利大多需要通过口才锻炼奠定基础，培养团队精神和合作精神能够凭借口才训练增强效果。而今中国正处于民族振兴、改革开放、走向世界的关键历史时期，如果从人们的思维、表达、交际人手发展其想像能力和创新能力，那么对于整个民族素质的提高，必然产生潜移默化的巨大作用，直至对民族的振兴和发展都将产生重大而深远的影响。

职业口才教学的指导思想，是在语言学、心理学基本理论指导下的口语技能训练和语言行为美感的培养，养成人际沟通的基本素质。在整个教学过程中实习训练的时间要多于理论教学的时间。又因为口才学是一门技术，非短期而能成功，课堂或书本只能领入门径，所以学生必须在业余时间下足功夫锻炼。职业口才主要训练口才的基本运用（包括人际沟通、社交等）与职业运用，如服务、推销、谈判、导游、医护、主持及管理，进而训练学生逐渐养成特定行业的口语风格及职业表达规范。

案例 1-1：在富兰克林的自传中，有这样一段话：我在约束我自己的时候，曾有一张美德检查表的实行，当初那表上只列着 12 种美德。后来，有一个朋友告诉我，说我有些骄傲。这种骄傲，常在谈话中表现出来，使人觉得盛气凌人。于是我立刻注意到这位友人给我的忠告，我相信这足以影响我的前途，然后我在表上特别列上虚心一项，我决定竭力避免一切直接触犯别人感情的话，甚至禁止自己使用一切确定的词句，像“当然”、“一定”、“不消说”……而以“也许”、“我想”、“仿佛”……来代替。富兰克林又说：“说话和事业的进行，有很大的关系，你如果出言不慎，你如果跟别人争辩，那么，你将不可能获得别人的同情、别人的合作和别人的助力。”