

21世纪高职高专服务类系列教材

口才、社交与礼仪教程

Orquence, Communication and Etiquette

主 编 牛殿庆


副主编 董萍 周君 王岩

21 世纪高职高专服务类系列教材

口才、社交与礼仪教程

主编 牛殿庆

副主编 董萍 周君 王岩

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

口才、社交与礼仪教程/牛殿庆主编. —上海:上海财经大学出版社, 2007.1

(21世纪高职高专服务类系列教材)

ISBN 978-7-81098-808-7/F·754

I. 口… II. 牛… III. ①口才学-高等学校:技术学校-教材②人际交往-礼仪-高等学校:技术学校-教材 IV. H019 C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第153249号

- 责任编辑 张美芳
- 封面设计 包晨晖
- 投稿热线 apin001@163.com
021-65904700
- 订购电话 021-65904705

KOUCAI SHEJIAO YU LIYI JIAOCHENG

口才、社交与礼仪教程

主编 牛殿庆

副主编 董萍 周君 王岩

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路321号乙 邮编200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海崇明裕安印刷厂印刷装订

2007年1月第1版 2007年1月第1次印刷

787mm×1092mm 1/16 22.25 印张 342千字

印数:0 001—4 000 定价:26.00元

用什么来包装 21 世纪的大学生

(代序)

中国有古训：一技傍身走遍天下，72 行行行出状元。老人们教育后代，学门手艺贼偷不去，匪抢不去，走到哪里，都能养家糊口。尤其是这几年，就业难，大学生就业也难，不是我们选择工作，而是工作选择我们，高低能更不能适应市场经济时代对人才的要求。所以，我们培养的学生绝对应该是走出象牙塔即能在社会上立足的。我在 2003 年组织过一次面对面招聘会，老板带着人事部的人要求我的学生用英语介绍自己的简历，英语专业的高职生，竟一个个红涨着脸，难于启齿，羞于启齿。这次招聘会对我的打击很大，我们培养的是什么样的学生？这是我们教育方法的失败。

启开他们封闭的唇，让他们能在人前把话讲！

我想起了戴尔·卡耐基研究中心在《纽约太阳报》上做过的一则广告：

“如何增加你的收入？

如何流利地表达你自己？

如何做一个成功的领导者？”

这就是最现代、最实用的“为人处世技巧”的演讲要帮助听众这到的，这则广告竟招来了 2 500 名美国各界成功人士聚集到宾夕法尼亚大舞厅。

现在，我的学生中有市场营销专业的，他们要学习如何把商品推销出去而从中获利。我给他们演讲时说过：你们现在用专业知识和专业技能武装了自己，但将来在工作岗位上，有一点你们不要忽略，就是如何用口才、社交、礼仪的能力包装你们自己，把你们自己推销出去。

市场经济的激烈竞争为每个人能力的发展和才华的实现赋予了机会，也提出了挑战，人人都渴望获得更大的自我发展空间并最大限度地实现自我的理想，而这一切都离不开他人的帮助、协助及社会的支持，离不开良好的人际关系。与人相处的能力常能给人带来难得的机遇，并助其走向成功。美国电话电报公司的总经理吉福特本说：“人缘是一个人最大的资产，它能为其成功助一臂之力。”

从某种意义上说：人缘就是生产力！

拥有良好的人际关系，是大学生成熟的个性和不断自我完善的表现。一个没有完善、成熟自我的人很难与人进行成功的沟通交流。完善的自我表现在人格层面上就是“和而不同”，即在人际交往中既能保持自己的操守和独立的人格，又能与他人和睦相处。在人际交往中，每个人都需要塑造自己的风格。性格特征鲜明的人，往往给人留下深刻的印象；毫无个性特色的人，往往缺乏个人魅力。在人类历史上，大凡有突破、有建树的人，往往都是个性鲜明、独具特色者，在他们身上很难找到人云亦云、随波逐流的影子。现代社会只有每个人个性突出，人们在交往中才能互相砥砺、取长补短。“和而不同”是一个人自处的一种高素质，也是与人相处的一种大境界，而达到这一境界的途径是“外圆内方”。方是人格独立、灵魂正直，是立世之本，是自我价值的完满体现；“圆”是张弛有度、把握分寸、韬光养晦，是豁达大度、与人为善。“外方内圆”不是老于世故，不是老谋深算，而是一种高超的处世艺术，是人际交往的一种境界。

用口才、社交、礼仪这三种能力在大学里就把你包装起来，才会使你在社会工作中获得成功，成功人士的行列会有你立足之地，不至于留有遗憾。

“他们以前曾在图书馆中阅读了许多图书，本以为只有知识才是出人头地、走向成功的唯一途径。可是他们在工作若干年后，终于发现，在事业上最成功的人，除了知识之外，还具有善于沟通、说服他人、向别人推销自己的才华。因此他们发现，要想在本行业获得成功的话，沟通和自我表达能力比大学文凭和书本知识更加重要。”

这是美国商业演讲协会主席托马斯·罗维尔的声音。我想这是经验之谈。

在产生编写这本书的念头时，我有这样的考虑——用什么来包装 21

世纪的大学生？

当然口才、社交、礼仪是必需的。

我把在高职院校里开设一门口才、社交与礼仪方面的公选课的想法，在宁波市思维辩论学会公布出去，得到了宁波技师学院的董萍老师和浙江医药高专的周君老师的支持，这样又联合了我们宁波城市职业技术学院的王岩、潘莉、蒋雨岑、傅祖栋、满勇等几位老师，大家齐心协力，经过了一年多的苦战，这本书就这样写完了。

从体例上，因为定位是高职院校大学生的公选课，所以把口才、社交、礼仪三种能力的培养统编在一本教材里。这在国内目前还不多见。

既然是以能力培养为本位的公选课教材，所以我们突出了可操作性，就是在部分章节（不是理论性很强的）后，除了设计几道思考题外，还设计了大量训练题，我们的意思是在教学活动中突出学生的活动，让学生在课堂上学生成为主导因素和最活跃的因素。

本书参阅了大量相关资料，如张遗成主编的《思维与口才训练》，王琪的《现代礼仪大全》，宏森《社交口才要修炼》，戴尔·卡耐基的《当众演讲与沟通的艺术》，张玉平的《现代礼仪》，麻美英的《现代实用礼仪》，严考亮、杨遵贤的《最新实用礼仪全书》，侯印浩、张东的《大学生社交礼仪》等，在此深表谢意！

同时特别要感谢学校科研处领导对本书出版的大力支持！

目 录

用什么来包装 21 世纪的大学生(代序)	1
概 论	1
一、三寸之舌强于百万之师	1
二、社交就是竞争力	2
三、懂礼仪就是有修养	5

第一篇 口才训练教学篇

第一章 口才及口才训练的章义	9
第 1 节 口才概述	9
第 2 节 口才训练的意义	12
第二章 口才的历史、现状及发展	21
第 1 节 口才的历史	21
第 2 节 口才的现状	23

第3节 口才训练的发展前景·····	25
第三章 口才训练的内容及目标要求 ·····	27
第1节 口才训练的内容·····	27
第2节 口才训练的目标要求·····	28

第二篇 口才训练基础篇

第四章 口才与思维 ·····	33
第1节 口才与思维的关系·····	33
第2节 口才的思维特征·····	36
第3节 口才训练中常用的思维方法·····	40
第4节 怎样进行口才思维训练·····	48
第五章 演讲稿的写作 ·····	51
第1节 演讲概述·····	51
第2节 演讲稿的命名·····	55
第3节 演讲稿的开头·····	60
第4节 演讲稿的中段·····	75
第5节 演讲稿的结尾·····	82
第6节 演讲稿的基本表述方式·····	95
第六章 普通话与方言 ·····	99
第1节 说好普通话·····	99
第2节 听懂主要方言·····	104

第三篇 口才训练能力篇

第七章 朗读 复述 讲述 评述	113
第1节 朗读能力	113
第2节 复述能力	119
第3节 讲述能力	124
第4节 评述能力	129
第八章 介绍 讲解 解说	135
第1节 介绍能力	135
第2节 讲解能力	140
第3节 解说能力	146
第九章 交谈 辩论 答辩	153
第1节 交谈能力	153
第2节 辩论能力	187
第3节 答辩能力	214

第四篇 社交能力训练篇

第十章 社交活动与大学生社交活动	227
第1节 社交活动概述	227
第2节 大学生社交活动	231

第十一章 社交活动技巧	241
第1节 社交礼仪	241
第2节 口才与社交	247
第3节 社交场合的语言要求	251
第4节 社交活动中常用的语言技巧	264
第5节 社交活动中说话的注意事项	271

第五篇 礼仪训练篇

第十二章 礼仪概述	281
第1节 礼仪的含义	281
第2节 礼仪的类别	284
第3节 礼仪的原则和内容	288
第4节 学习礼仪的方式方法	291
第十三章 礼仪训练常识	296
第1节 言谈礼仪	296
第2节 现代礼仪称呼和礼貌语	305
第3节 仪容仪表礼仪	311
第4节 求职礼仪	326
第5节 工作往来礼仪	335
参考书目	345

概 论

一、三寸之舌强于百万之师

古希腊著名的寓言大师伊索年轻时给贵族当奴仆。有一天，主人设宴，宴请城中的名流，让伊索准备最好的酒肴待客。伊索四处收集动物的舌头，办了一桌舌头宴。开席时，主人大吃一惊，忙问：“这是怎么一回事？”伊索笑着说：“我尊敬的主人，您吩咐我为这些高贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些贵族们来说，舌头难道不是最好的菜？”客人闻之，一个个都发出赞赏的笑声，主人也对伊索的机智表示赞许。

世人常言：“祸从口出”。美言一句让你获得声声美誉，恶口一开你便成为众矢之的，真可谓“成是一张嘴，败也是一张嘴”。

在漫长的中国历史上，涌现了诸如孔子、孟子、苏秦、张仪等一大批凭“三寸之舌”而兴邦的杰出游说家。春秋战国时期，群雄竞起，辩手如云，纵横捭阖，长短角势。国君崇尚口才，天下学者名士趋之若鹜，蔚然成风，形成了一个庞大的说客阶层。以纵横六国、推行连横策略而著称的游说家张仪，就是运用口才而成功的佼佼者。

事业的成功与失败离不开你的口才。“一口利齿，两排伶牙”可以便你获得别人的同情、别人的帮助、别人的合作、别人的赞赏。古罗马杰出的政治家、哲学家和文学家西塞罗具有非凡的演说才能，他把演讲的社会作用推到了惊人的程度，以至于靠自己的一张铁嘴而进入了政界，并最终担任罗马的检察官和执政官。18世纪工业革命之后，英国议会中的波宁布罗克被称为“第一铁舌”，但皮特很快便超过了惊。皮特的演讲仪态雄伟、声音洪亮、言辞激越、感情充沛。这

种非凡的口才使他打败了一个又一个政敌，赢得了支持和理解，一跃成为全英首相。

古代形容口才好，常用“三寸不烂之舌”这个词语。该词语出《史记》：秦军围赵，毛遂随平原君赵胜去楚国说服了楚王，使其发兵救赵。平原君非常高兴，夸奖毛遂道：“毛先生的三寸之舌，强于百万之师。”

当今世界，口才已经成为一种财富，甚至一言千金、出口成金的情况屡见不鲜。商品有物价，有社会地位的人有身价，而现在著名的政治家、科学家、企业家、文学家发表演讲更是有“口价”。如美国前总统克林顿卸任之后，巡回全国各地演讲，每小时“口价”6万美元。

社会需要口才，成才需要口才，没有口才很难适应时代的需求。

首先，市场经济的发展造成商品交流频繁，社交范围扩大了；不同行业、地区、国家之间的政治、经济、文化往来，特别是经济交流变得日益频繁；人际关系纵横交错、密如蛛网。如果说以往社交只是少数有身份、有地位的名人与权贵的专利，如今交际已飞入寻常百姓家，成为每个人必备的才能。这就是社会日益现代化的一个重要指标。而社交又怎能离开口才？

再者，生活节奏加快，说话也要讲求高效率。市场如战场，商战如兵战，在激烈的竞争中，时间就是金钱，效率就是生命，言语迟钝必定会影响效率，口才怎能不引起人们的重视？

在未来的时代里，一个人若是缺乏说话能力，无论他有多么卓越的才能，势必成为生存的缺憾。

二、社交就是竞争力

明白事理的人使自己适应世界，不明事理的人硬想使世界适应自己。

——萧伯纳

有人说，未来的数字化社会将是个自闭症的社会。这一观点，就时下年轻人拙于处理人际关系的情形而言，可以认为是正确的。因为，他们大多数生长于小家庭中，与人接触的机会并不多，玩的是电动玩具、电脑游戏之类的个人式游戏，从小便拥有属于个人的寝室，饮食方面则倾向于汉堡包、肯德基、方便面，以及其

他快餐类的单人份食物。同时,孩子们在学校的学习测验,更多的答案只是对与错两种选择。而他们一旦踏入社会,就必须常常在上司或长辈之间不同的意见中做出选择,这时,社交能力就成为维持自己生存下去的不二法门。因而培养社交能力的第一步,就是设法学会和意见不同的人融洽相处。可惜今日的年轻人往往在受挫一次后,便轻易放弃了尝试的努力。

诸如此类的年轻人,属于既无社交能力,又无任何其他本错的封闭症人群,早已经失去了参与社会竞争的资格。在不久的将来,势必与周围的社会严重脱节,甚至惨遭淘汰。因此,社交能力是生存竞争时代的关键所在。

1985年秋,某重点大学一位刚满20岁的大学生自杀身亡。他在遗书中写道:“我的死谁也不怨。只因进了大学以后,不知为什么我陷入了一种不可名状的孤独之中。我不愿意去找谁,谁也不愿意来找我,我希望别人理解我,却又怕别人了解我。为此我只得到极乐世界去寻找安慰了……”结束自己年轻的生命,仅仅因为感到“孤独”,多么轻率的举动!多么可悲的后果!此后这个学校展开了持续数十天的一场大讨论,议题是“当代青年应该怎样塑造自己的形象”。

如果我们考察一下青年步入社会之后的思想精神状态,就不难发现,步入社会而又适应不了社会,因而产生了种种困惑、烦恼,甚至丧失生活信心的青年不只是个别人。现实生活的复杂化,远远超出了他们步入社会之前的想像,而生活的复杂又集中体现在人际关系的复杂中。难怪不少青年刚刚迈上人生的旅途就慨叹“做人难,处世难”。

难就难在,人与人的沟通,人与人的相处。

在一个单位工作、学习,在社会上同各种各样的人相处、交往,能否相处得愉快,这关系到你的形象、人格、工作和学习的成果。

政界名人、影坛巨星、热恋中的情人,以及同事和同学,只要你敬慕,他们就近乎伟大、神圣。但这伟大、神圣是你给他们的。而他们在另一个人的眼里可能是讨厌的。人的本身是一个多面体,对什么样的人堆起什么样的笑容,这并非虚伪,是情绪、印象和立场使然。

我们接触的人都各有自己的观点、性格,怎么可以用同一副面孔与他们融洽相处?投其所好,不失自我,宽容大度,又不失原则,于己于人都有好处。适应人与适应环境一样,难免有一种失去自尊的感觉。但是适应以后,又有一种征服自己脆弱的喜悦。试试看,主动和与你有隔阂的人沟通,多给对方一份诚意,相信

你会成功的。

唐太宗李世民和楚霸王项羽，是我们熟悉的著名历史人物。李世民非常注意虚心纳下、广收民心，所以使大唐帝国出现“贞观之治”的繁荣时期。而项羽虽胸怀大志，勇武过人，自赋诗曰：“力拔山兮气盖世”，不愧英雄豪杰；可他骄横不可一世，目中旁无他人，结果落得个四面楚歌、别姬自刎的可悲下场。这样的历史经验教训从人际角度来看，也给我们许多启迪。

要想别人接受你，你必须先接受别人。要这样对自己说：“每个人都有我未知的才学。”这样就会充满兴趣地发掘他们的优点，主动寻找沟通。友好关系是建立在共同利益和互为好感的基础上的。对他人的事真心关注，会令对方产生豪切感。每一个人都需要爱、需要关怀。有人表面骄横冷漠、不可一世，其实内心往往特别需要温暖、需要感情。充实与空虚是抽象的感觉，表面与内心常常不一致，应该善于观察对方的内心世界，以他人的利益为重，使对方知道你喜欢与他交谈，珍重与他的友谊，愿意分担、分享他的悲喜。总而言之，要让对方知道你的真诚。

一个人在世间寻找朋友，是在寻找倾诉对象。有的人朋友很多，却没有畅所欲言的知己，没有人能谈得来。有倾诉的欲望，而找不到倾诉对象，该是一件令人沮丧的事。扪心自问：你的倾诉重要吗？忙碌的社会中，人们最容易遗忘的是别人的话，更关心的是自己及与己有关的事。以我为核心的自我表白，轻视他人的谈话，都会让人从内心感到厌烦。

交谈中的真心赞美，会使对方的情绪兴奋。赞美是学问，赞美绝不是奉承。两者的区别在于：前者是衷心地称赞，而后者为有意讨好。对人的赞美不要停在表而上，要去发现他人的才能、品格。如果你的欣赏和赞美不是真诚的，会弄巧成拙、自讨没趣。

人生一世，如果能得到别人的尊重，该是一种幸运！你需要，别人同样需要。美国前任邮务长詹姆士·法赖是一位深孚众望的人，他在参加一次费城作家的豪餐会之前，看到一位黑人妇女的手推车被作象们挡住了去路，就连忙过去替她推着车子，并请作家们让开道路。黑人妇女惊喜地张着嘴，脸上浮出美丽的笑容。这位不自大、不自私、不以为自己了不起、随和悦众的邮务长，就这样轻易地取悦于人。还是这句话，要得到别人的尊重，要先尊重别人，尊重自己。古人言：人必自尊而后人辱之。要知道，尊重自己、了解自己的基点都是建筑在尊重他人

的基础之上的。

“鸡犬之声相闻，老死不相往来”的时代结束了。现在，人与人之间的交往活动日益增多，社交已成为一种生存、竞争、发展的手段。

社交就是竞争力。

真实的社会现实，是远不能用“一片光明”或“一片黑暗”可以概括得了的，它比青年“从书本上树立起来的生活信念”不知丰富、复杂多少倍。列宁曾说过：建立新形式的人与人的社会关系，需要做几十年的工作；这是最高尚不过的工作。所以，我们没有理由等待美好的社会来适应我们，而应该从自己做起，努力克服自身的弱点，积极地去适应社会并改造社会。生活的原则该是参与、涉足社会，交朋友。只有参与才会关心，只有关心才愿意献出真诚，使生活更加绚丽多彩。

三、懂礼仪就是有修养

自从人类组成社会以来，人们在社会生活中总是要遵循一定的规范，其中约定俗成的交往应酬规范，后来变成一定的规则规章，演化成了礼仪。从伦理道德的角度来解释，礼仪是为人处世的行为规范的外在表现。从交际的角度来看，礼仪是体现人际关系的一种艺术、一门学问。“礼尚往来”是文明社会的通行惯例，大到国与国之间的交往，小到个人之间的来往，人世间总是离不开礼仪。在一定意义上，礼仪反映了一个国家、地区或民族的文明、文化和风尚。

人生处处有礼仪。一个人来到社会，就会沐浴在礼仪的氛围之中。遵守礼仪，是一个人的内在修养和素质的外在表现。

当你用礼貌的语言与人交谈，用文明的举止与人交往，用得体的文书与人交流，人们一定会感触到你彬彬有礼、落落大方，以及文明道德的修养，从而平生出几分敏感。

当你在家庭、在社交场合，待人以诚、和睦相处、相互尊重、团结友爱……人们一定会感到一股温馨的春风吹来，一股热情洋溢在周身，这时，环境和气氛会显得异常和谐。

讲究礼仪、培养高尚的道德情操，能够推动社会产生团结互助、平等友爱、和

谐相处、共同前进的人际关系,使人感到世界的可爱、人间的温暖、生活的美好,形成良好的社会道德风貌。

礼仪的本质是尊敬友善、互相谦让。所以,《礼记》开宗明义的第一句话就说“毋不敬”,又说“夫礼者,自卑而尊人”。尊敬友善、互相谦让,应该出自内心的诚意,“诚于中而形于外”;礼仪不应该是虚伪的“巧言令色”和徒具形式的繁文缛节。

我国是一个历史悠久的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称,具有文明礼貌的传统。我们的祖先曾以创造的物质文明影响和推动着人类历史的进程,曾以自己的礼仪道德情操影响和推动着人类精神文明的进步。在历史上,留下了许多注重礼仪的佳话。东汉的孔融在他4岁时,父亲让他挑梨,他自己却挑最小的,而把大梨让给哥哥们吃。东汉文学家蔡邕听说好友王粲登门拜访,急忙从床上跳下来,为出门迎友而来不及整理衣服,结果把鞋子都穿反了。三国时,曹操向孙权挑战,要跟他打一仗,说成“愿与将军会猎于吴”,连敌对方面也不说粗野的话。这说明注重礼仪是中华民族的优良传统。

随着社会发展进入到现代,人们之间的交往更加频繁和密切,作为交往润滑剂的礼仪也越加显得重要。《公民道德建设实施纲要》把“明礼”作为社会主义道德规范的重要组成部分提出来,有着重要的现实意义。“不学礼,无以立”。在大力提倡社会主义精神文明的今天,讲礼仪、讲文明、讲礼貌,是每一位公民必须具备的社会公德。在走向全面小康的当今社会中,崇尚礼仪是社会对其成员的基本要求,也是社会成员自己的精神需求。注重礼仪,对促进社会进步和提高文明有着重要的作用。在校大学生更应当加强礼仪修养,不断提高自己的整体素质,以便将来更好地适应社会,做一个有利于社会发展的人。

第一篇

口才训练教学篇