



中等职业教育规划教材

商务沟通

编著：李海光 梁嘉洪

ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU GUIHUA JIAOCAI



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



中等职业教育规划教材

ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU GUIHUA JIAOCAI

商务沟通

编 著：李海光 梁嘉洪



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

商务沟通/李海光, 梁嘉洪编著. —广州: 暨南大学出版社, 2007. 10

(中等职业教育规划教材)

ISBN 978 - 7 - 81079 - 893 - 8

I. 商… II. ①李… ②梁… III. 商业管理—公共关系学—专业学校—教材
IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 109018 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85220693 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心

印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 15

字 数: 310 千

版 次: 2007 年 10 月第 1 版

印 次: 2007 年 10 月第 1 次

印 数: 1—3000 册

定 价: 29.80 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

前 言 Qianyan

商务沟通对于中职学生来说，虽然是一门新课程，但相信大家并不陌生。沟通的基本功是听、说、读、写，与语文课一脉相承；沟通的礼仪规范，早已是人生的潜在课程；沟通的技能技巧，在平时的交往中，随时是“三人行，必有我师”。我们时刻都生活在“商务”活动之中：从购物的货比三家、讨价还价，到置业装修的合约谈判和签字前的咬文嚼字，我们在各种情形下丰富着自己的直接体会或间接经验。或许以前是自己还没长大，对这些视若无睹，可一旦当这些技能成为职业的需要时，我们就不得不心领神会，具备这种职业的敏感性。

在各类商务活动中，沟通在各方当事人之间起着重要的桥梁和纽带作用。可以说，没有良好的沟通，就没有成功的商务活动。对于中职学校的学生来说，在走上工作岗位之前，必须学好“商务沟通”课。

商务沟通这门课程，是一门训练综合素质的课程，通过这门课程的学习与训练，学生要养成健全的人格，掌握基本的礼仪规范、与人沟通的能力及商务活动中的基本技能。

在编写这本书的过程中，我们时刻把握着两个基本原则：一是实践性原则。以任务引领为载体，让学生在完成任务的过程中领悟基本要领和基本方法。二是迁移性原则。时代在进步，虽然我们以最前瞻的眼光，选择最新鲜的示例，但还是赶不上时代进步的潮流，因此，我们要求所选择的示例尽可能地具有典型性，而将“时代曲”的广阔空间留给大家。我们坚持一条基本的信念：把握时代的脉搏，捕捉时尚的话题，置身社会前列，是商务沟通技能训练永恒的源泉。

使读者在实际操作训练中掌握基本要领，在循序渐进中逐步领悟商务沟通的基本技能和技巧，是本书的基本思路和框架结构。我们也希望在完成本书的教学活动后，学生能在教师的指导下，完成商务沟通技能基本功的建构，为日后的生存与发展奠定坚实的基础。

商务沟通技能的培养和训练，坚持人本化原则。大家知道，人有不同的性格、不同的阅历、不同的岗位或职位，因此，商务沟通技能的演绎也应异彩纷呈。不要以为商务沟通只是性格开朗、口齿伶俐者的专利，不擅辞令者，往往也会有“一句顶一万句”的时候。因此，我们在本书编写过程中，坚持“扬人本之长”的原则，引导每一个学生根据自己的个性、特长，开发自身的商务沟通潜能，为将来的发展奠定良好的基础。我们希望口齿伶俐者，口若悬河；机智善变者，风趣幽默；性格文静者，谈吐文雅；不擅辞令者，字字珠玑。

本书淡化了知识体系，强化了实用性技能的训练体系，细化了训练的基本环节，从而有效地提高了商务沟通技能训练的效果。在训练的设计上，我们对训练的题目进行多类型设计，同时尽可能对训练环节进行多元化情境设计，以满足不同性格学生的需要，让大家都可以选择到适合自己的空间，并能尽情地发挥。

本书经历了三年的酝酿、编著、修改的过程，其中一个显著的特点，就是将教学过程中的师生互动成果编入书中。它的意义不仅在于给后来者以借鉴，更是一种鼓舞。毕竟榜样的力量是无穷的。

《商务沟通》这本书由李海光与梁嘉洪合作策划与编著。前言、第一章、第二章、第八章、第九章、第十章及课程目标由李海光负责编著；第三章、第四章、第五章、第六章、第七章、第十一章由梁嘉洪负责编著。现又经过一年的实践，根据学生的实际和教学的需要，进一步丰富了本书的内容，使教学过程的互动性更强，更具可操作性，同时也更有趣味，内涵更丰富。我们希望通过这次的进一步完善，使本书成为一本有特色的中职专业技能教材。

目 录 Mulu

前 言 / 1

第一章 商务沟通——广阔的舞台 / 1

- 第一节 商务沟通技能的魅力 / 1
- 第二节 口才训练的基本要领 / 6
- 第三节 彰显个性的口才训练 / 13

第二章 介 绍 / 17

- 第一节 介绍自己 / 17
- 第二节 介绍他人 / 25
- 第三节 介绍产品 / 33

第三章 讨 论 / 50

- 第一节 善于从不同角度发表意见 / 51
- 第二节 讨论的准备工作 / 53
- 第三节 讨论的技巧与注意事项 / 55

第四章 演 讲 / 66

- 第一节 演讲的基本特点 / 66
- 第二节 演讲的基本要求 / 71
- 第三节 如何克服演讲的心理障碍 / 78

第五章 论 辩 / 103

- 第一节 论辩之道 / 103
- 第二节 论辩之术 / 106
- 第三节 论辩比赛的组织与评比 / 117

第六章 提问 / 124

- 第一节 提问概说 / 127
- 第二节 提问的原则与技巧 / 133
- 第三节 面试中的提问 / 137

第七章 答问 / 141

- 第一节 答问的基本方法 / 142
- 第二节 面试中的答问方法 / 149

第八章 说服 / 158

- 第一节 说服的基础 / 160
- 第二节 说服的语言艺术 / 161
- 第三节 说服的训练 / 171

第九章 拒绝 / 176

- 第一节 “拒绝”的难处在哪 / 177
- 第二节 学会拒绝,巧妙说“不” / 178
- 第三节 角色模拟训练 / 188

第十章 让步 / 191

- 第一节 让步的原则 / 192
- 第二节 让步常用的手法 / 193
- 第三节 综合训练 / 203

第十一章 营销 / 207

- 第一节 接近顾客的语言艺术 / 208
- 第二节 营销过程的语言艺术 / 211
- 第三节 迎合各种类型顾客的特点的营销语言艺术 / 217

附录 《商务沟通》课程目标 / 228

参考文献 / 235



第一章 商务沟通——广阔的舞台

第一节 商务沟通技能的魅力

如果一个人接纳外界的信息，可以用“耳闻目睹”来形容，那么，一个人与外界的交流，就可以用“八面玲珑”来形容。沟通离不开语言，沟通的语言可分为口头语与书面语。而口头语又可以再分为直接的对话与间接的通话；书面语可分为书信来往与电子邮件来往，而书信来往也可再分为亲笔书信与打印书信。其实，沟通不只是语言活动，一个人的仪表、情感、风度、体态、手势等都是沟通的要素，这样看来，就不止“八面”那么简单了，简直就是一个全方位的立体世界。当然，相比之下，口头表达应是主要部分。随着科技的发展，口头表达的作用越来越大。口头表达在沟通中有很重要的地位，口头表达的升华就是口才。口才出众，就是一个人服务社会、立足社会、奉献社会的无形资产，而且在每时每刻地增值，就如美酒，时间越长久，味道就越醇厚。

香港亚洲电视台有个金牌主持叫何守信，他脸上的每道鱼尾纹，仿佛都充满着妙语连珠的智慧。有一次，他与郑裕玲合作主持节目，中间有个小插曲。作为晚辈的郑裕玲请教他：“作为一个主持，最重要的是什么？”

“那当然是‘执生’（应变能力）。”



“那如何‘执生’呢？”

何守信拿出一个金山橙，让郑裕玲以这个橙子为话题，作60秒的讲话。于是郑裕玲接过这个橙子，思考片刻，就从这个橙子的形状、颜色、味道，讲到这个橙子的产地、历史，以及这个品种的发展前景，中间还穿插了“橘子与枳子”的典故，讲述得平实而有情趣，流畅而不失波澜。当然，台下的观众都知道，这并非是完全的临场发挥，而是事先作了非常充分的设计与练习，否则不可能达到60秒完成这样天衣无缝的讲话的境界。但它正好告诉大家一个简单的道理：任何成功，都要经过训练，甚至是刻苦的磨炼。

大家知道，现场直播难度很大，因为突发事件防不胜防。事前录制虽然可以重来加剪辑，但又会让人觉得不够过瘾，特别对“假唱”之类，人们更是嗤之以鼻。这样一来，节目的主持就要面对更大的挑战。

中央电视台有个“名嘴”白岩松，我们经常可以在电视屏幕上领略到他的风采，在2004年“感动中国”颁奖晚会现场，人们亲眼见识了他的智慧和热诚。那就让我们大家一齐来看看白岩松的应变能力，看他是如何巧言破冷场的。

当时晚会现场出现了三次事故，一次是断电了，一次是道具不工作了，一次是他上台晚了。断电时，台下嘘声四起。这不是观众“拆台”，而是一种自然的条件反射，加上在这么重要的节目上出了这样严重的事故，台下的工作人员肯定是急着使出浑身解数，忙得满头大汗；主管领导虽然表面上镇静如常，但内心也肯定是心急如焚。此时台上的白岩松却非常冷静，他知道台下的事他一点也帮不上忙，而台上的事就非他莫属了。只听他不紧不慢地讲了一个故事：北京某知名大学一教授偏爱在黑暗中讲演，他说这样更有意境，犹如从彩色照片中走入黑白照片。白岩松顺势又讲了一段自己从业中的故事，让大家和他一起试着找找这种感觉。讲罢，台下掌声雷动——这时，仿佛是天衣无缝的默契，灯光亮起，掌声再一次响起。

这台节目仿佛存心想考验一下白岩松的本事。颁奖台上有10个展示入选者肖像的旋转道具，突然，一个道具不转了，使得音乐停止后有近1分钟的时间大家都盯着道具发愣。这时白岩松说：“这是入选人物的事迹感动了道具，也许它是沉浸其

中，一时不能自拔了，请后台的工作人员尽快上台帮它醒醒神，转一下看看下一个人选人物怎么个感动法？”台下自然响起了会心的笑声。

与其他主持人不同，白岩松对每一个领奖者，都要从台上陪到台下，然后再快步跑回台上去。当刘翔上台时，负责迎接的白岩松却因送人迟了半分钟才上台。在这半分钟里，刘翔不得不先跟观众招手，再与另一主持人握手，并做着胜利的手势。白岩松终于跑上台了，他给自己找的台阶竟然是：“我故意上台晚些，让大家多欣赏一会儿我们奥运英雄做着各种各样动感、美感十足的动作的样子。大家说，看着是不是很过瘾呀？”台下自然又是掌声一片。

我们十分羡慕这些“名嘴”的风采，当然也希望能像他们那样光彩照人。但当我们还没掌握到其中的门道时，往往是无话可说，或者是千言万语不知从何说起。

比如，当别人问你：“你觉得白岩松的表现怎么样？”

你可能会脱口而出：“好！”

“好在哪？”别人再追问一句，“最少要讲三点。”

这时，你会不会头脑一片空白？或者一时语塞，不知从何说起？又或者滔滔不绝却不得要领？

由此可见，所谓口才，很大程度上是一个人临场发挥的能力。但要想做到临场把表达能力发挥得淋漓尽致，一是靠积累，二是靠训练。

常言道，台上三分钟，台下十年功。虽然说这个“三分钟”和“十年功”都是虚指，但却又是一个实数，那就是短暂的成功是要靠长期的积累和训练打基础的。下面就是一个典型的例子。

某信息公司的杨总经理是靠推销“京城房地产信息地图”立足于京城信息业的。他的公司是一家以房地产信息为主业的信息公司，每年都将新版的北京地区房地产动态地图推向市场。在其公司所推销的地图上，明确标有北京地区已经建设、正在建设和将要建设的房地产位置、名称及相关的政策、人事信息。

杨总经理要求推销人员的月份业绩必须超过 12 000 元，否则将予以辞退。300

元一本的地图册每月要销售 40 本也不是件容易的事，但是经杨总培训过的业务员很少有完不成任务的，完成率超过 84%。而公司的推销业务正是从电话开始的。

杨总在公司业务员的培训典礼上，对新职员说过这样一席非常有魅力的话：

在推销这一行，有两种人是比较容易成功的。一种是单纯的人。这种人女孩子比较多，她们总给人一种初入社会的小女孩的感觉。正像一个朋友说的，她们进入其中如入无人之境，一脸的天真、纯朴、无辜、柔弱，出现在每个有欲望的顾客面前，让人误以为她是需要他们的保护。而她一旦得到她想要的，便绝尘而去，还是一脸的无辜。

我给你们举个例子，孩子就是这种成功推销员的写照。我观察过我的儿子，他用一系列充满情绪化的方式胁迫父母为他购买零食和玩具的技巧正是如此，有时他甚至不用恳求，一个眼神就能解决问题。孩子们能推销自己的意愿，是因为他们天真无邪。



另一类比较成功的人正好相反，就是那种有人生阅历的人。他们有见识，他们有对比，知道什么是机会，能洞察人的想法而且不着痕迹。往往在无声无息中，你突然发现他们做到了。

但是我想在座的，包括我在内，既不再是孩子，也不单纯，人生的阅历更是有限，如果我们还缺少很高的智慧和很高的学历的话，想成功，又该怎么办？

我说只要一样东西：福气。

福气从何而来呢？我讲三个心态，这三个心态会给我们的事业带来超乎你想象的福气。

可是大家学到了这些获得福气的心态之后，千万不要有跳槽的想法，认为自己知道怎么才能有福气了，不在你这做电话业务了，要到更好的单位去享福了。那不行，因为我讲的第一个能给你带来福气的心态，就是融入的心。也就是说，只有共

同努力、互相帮助，大家才会一起发展。你“踩”我，我“踩”你，必然每况愈下。

比如你在打电话的时候总是想：没关系，你不买我的产品自然有人买。那你就一张图也卖不出去。为什么？因为你没有一颗融入的心。你为什么不想：一定要让他买呀，有了这张图，我的顾客就会增加好多效益。他不买真是损失太大了，因为商场如战场，别人知道的情报我的顾客不知道，损失有多大呀！我一定要劝他买，一定不达目的誓不罢休。

有了这个心态你才能感染其他人同你合作。这就是融入的心。

第二个心态就是舍得心。

有的学员在这里花了很多时间学习公司的电话业务，心想：“哎呀，我花了这么多钱，三顿饭还自己管，学完了去做电话业务，不仅没有固定工资，还要看效益，怎么算怎么赔。”不能这么算。如果学员是这么想的我就要劝他了，如果你不往银行里存钱又怎么能取钱呢？为什么这么讲，如果你不是坐在这里，你怎么能学到这些知识？你说你已经大学本科毕业了，而且是名牌大学。那我就要告诉你，我们请到的给大家讲课的人都是精通业务的高手，都是最有经验的老师，最关键的是他们都是社会中最成功的人士，因为他们是最会说话的人。今天他们要教我们的，就是怎么说话。

所以，通过电话业务我们会学到书本中学不到的东西，可以学到与人相处的本领；可以学会怎么处理人际关系；可以学会怎么做个受欢迎的人；可以学会说话的艺术技巧；甚至可以学到怎么在电话线里“打扮”自己。

你在这里学到的东西，不仅会在我们的公司里有用，就是有一天你纵横四海，这些与人谈话的技巧，也依然是你的立身之本。

所以，大家坐下来听讲，怎么算都不会赔，为什么？因为脑袋空空的人，就会口袋空空。所以，为大脑“充电”，我保证你们只赚不赔。

第三个心态就是实践心。

电话业务不是一种学问，而是一种经验事业。怎么说呢？也许老师在台上讲，

有些学员会想，说些什么呀，全部都是人云亦云，我上去讲也讲得出，还用学？

如果有这种心态的学员请你马上举手，因为我想在这个时候就让你体会一下，体会一下真正站到台上的感觉，让你知道这种感觉不是你所想象的那样。

电话业务也是一样，如果你不拿起话筒，如果你不遭逢几次很受伤的拒绝，你就不能放下架子来学习这些看似小学常识一样的东西。所以什么叫做职业精神？就是职业者要潜心实践其技能，直至技艺超群。最后，我要推荐美国最伟大的推销商史蒂文斯说过的一句话：“我们都推销，我们都靠推销某种东西为生，而且我们都不得不推销。”

说到底，我们大家走到社会上学的是什么，用的是什麼，靠什么为生？一句话，推销自己。也就是说，等你从这个课堂走出去的时候，要拥有一种能力——在你所到之处，无论遇到什么人，他们都愿意主动交你这个朋友，这才是你最后要达到的目标。所以，如果你不是一个单纯的人，也不是一个老谋深算的人，那你不要怕，只要你用这三个心态去学习语言大师的这些课程，我相信在座的各位一定会通过所学的技能，成为公司业务上的骨干，人际关系交往中的强者。你们就会为公司、为自己带来很大的福气，开创一个令人羡慕的新天地。

是的，在某种意义上，口才是一种技能，但它要有道德素养、知识素养、艺术素养做基础。古人云：立言，立德，立志。这三者是密不可分的一个整体，同时还要在经验中提炼出自身的智慧和谋略。口才是将心比心的真诚沟通，是为对方设身处地考虑问题的心灵表白。中国有句成语叫做“花言巧语”，就是最好的反面写照。

第二节 口才训练的基本要领

在讲口才训练的基本要领前，让我们先看一段文字。

学完了商务沟通这门课，要进行考试，内容是演讲，形式是每个学生逐一进行

演讲。以前的考试形式是每一位学生在老师面前进行演讲，这次我希望有所改变，就是考试在班上公开进行，以强化商务沟通技能训练与检测的实践性原则。事前我征求过一些同学的意见，他们都说这个主意好，但可能有部分同学个性怯弱，不敢上台，因此不要“一刀切”。于是我让学生作出选择：鼓励大家尽可能地在班上脱稿演讲，并以加分作为鼓励。公开考试时，全班同学都参与评分，评分的准确性并不是最重要的，重要的是把每一位学生都培养成为文明的听众，学会尊重，学会支持，学会包容。诚然，如果暂时没这样的胆量，就按过去的形式进行。说实在的，作为老师，当然希望报名参加公开考试的同学越多越好。但人总是性格各异的，因此，第一次报名的人数不到全班人数的四分之一，看来加分的诱惑敌不过怯弱的心理，更有个别同学临阵打退堂鼓。但大胆报名的同学，毕竟顺利地“吃下了第一只螃蟹”，他们成功了。

第二轮按过去的形式考试时，我让同批考试的同学坐在我的后面一起听，这时，有些同学就叫起来了：“老师，你要我们，让这么多的同学坐在你后面，这与在班上考试有什么区别？”

“这有区别，而且区别很大。以前单对单考试时，一大群同学围在外面，七嘴八舌地，干扰太大。现在让他们都进来，安静地坐在一起听你讲，这不更好吗？”

“那我倒不如在班上讲！”

“我早就鼓励你在班上讲，演讲演讲，没有听众，算什么演讲？”

“我本来就报了名，不过后来……有点怕……”

“既然怕不怕都差不多，那就……”

“那我干脆在班上考了。”

一、训练胆量

读了上面文字，相信大家都明白了。是的，口才的训练，首先要训练的就是胆

量。其实每一个同学都明白技能训练首先要训练胆量，特别是对于一些性格文静、内向的人来说。

其实训练胆量是一件很简单的事。相信大家都有这样的经验：小时候，大人教我们向长辈问好，有的小孩很干脆，爽快地就叫了，大人们也十分开心地说：“这孩子真乖！”但也有一些小孩害羞，一下子躲到大人的身后，越哄就越不出声，大人们也十分识趣，笑着说：“这孩子怕生，见多了就不怕了。”现在我们长大了，但同样的事情照样发生。比如，你做错了点什么，本来说声“对不起”是件再简单不过的事，可有时总想辩解点什么，结果扭捏了一下，反而越发不好开口，心里想说也说不出口，于是局面就僵了。又如，你去跳水或蹦极，来到跳台前，一、二、三就跳了下去，什么事也没有，但如果站在那里“三思”，而后就不“行”了。

因此，胆量训练，应该让他上，用眼神鼓励他上，耐心地等他上，再不就是推他上，其他的事由他自己解决。从某种意义上说，在这样的时刻，你越说，他心里就越乱，想得太多，其实就越麻烦。

二、做好准备

胆量固然重要，但关键的问题还在于要做好充分的准备。如果做了充分的准备，就证明自己是重视的，是希望自己取得好成绩的。如果做了准备却没机会说，自己也会心有不甘；如果是自己心里害怕，也会努力战胜自己。但如果是没有准备或准备不够充分，就会以此来“原谅”自己，就算不顾一切冲了上去，最后也会因为发挥不好而获得不怎么样的评价，又或者被同学取笑，这样，结果是一样的——不上去比上去好。

因此，作为口才训练，一定要引导大家认真做准备，决不能打无准备之仗。

有这么一个经典的故事：有人请英国前首相丘吉尔演讲，他说：“没问题，但你要告诉我，你给我多长时间演讲。如果你让我演讲几个小时，我现在就可以开始；



但如果你只能给我几分钟，那你最少得让我准备一个星期。”丘吉尔的这番话并非儿戏，反而正好说明丘吉尔是一个负责任的演说家。他掌握的素材多到可以用“汗牛充栋”来形容，他的演讲风格可以用“激情无限”来形容。但越是素材丰富，越是激情无限，在时间有限的情况下，就越要做到对结构的细心策划和对语言的精雕细琢。特别是在西方世界，演讲超时会令人生厌。因为你占去了其他演讲者的演讲时间，就是对他们的不尊重，也是对组织者的不尊重，更是对听众的不尊重。

因此，要在限定的几分钟内演讲成功，首先是选好入题角度。下面我们一齐来看看李志强副校长在国旗下的讲话：

各位老师、同学们：

大家好！今天我讲话的题目是“说好普通话，写好规范字”。

大家都知道，我国是一个多民族、多语言、多方言而且人口众多的国家，推广全国通用的普通话是一项关系到国家统一、民族团结和社会进步的大事。

语言文字是人类社会最重要的交际工具、信息载体。它无处不在，随时随地为社会服务。在政治上，它有利于维护国家的主权和尊严；在经济上，它有利于形成全国流通的大市场，促进市场经济的健康发展和不断完善；在文化上，它有利于继承和弘扬民族传统文化，增强民族凝聚力；在科技上，它直接促进了计算机、通讯等信息产业的发展，并影响到其他一切高新技术的应用推广。说得简单点，如果我们都有一口标准而流利的普通话，在运用语音输入软件进行文字输入时，就能够说得轻松，输入得麻利，就算是每分钟一百二的打字高手，也得甘拜下风。我们幼儿教育专业的同学，将来要直接面对祖国未来的栋梁，他们的语言水平、考得的普通话等级证书，可就关系到千秋功业了。因此，我们要积极行动起来，把推广普通话、做好汉字规范化的工作深入下去，并落到实处。要努力实现我们的校园，听到的语言是纯正的普通话；看到的文字是规范的汉字。因此，我们要把这项工作与我们的校园文化结合起来。

老师们、同学们，在我们这个由五十六个民族组成的大家庭里，在我们这片九

百六十万平方公里广袤的土地上，如果共用一种文字，也就是汉文字；如果同说一种语言，也就是普通话，那将会形成更强的民族凝聚力，我们的国家将会更加强大！

“推普”这个话题，可以从很多角度或方面去演讲，规定你在三五分钟之内讲好这个话题，的确难度很大。李校长在演讲中，紧紧抓住“推普”的功用这一中心，从政治、经济、文化、科技四个方面进行阐述，并结合职业教育的实际，着重从“推普”对推动科技进步的作用方面加以发挥，略中有详，小中见大，堪称佳作。

再来看看陈怡莺副主任在国旗下讲话：

老师们、同学们：

早上好！今天我讲话的主题是“适应生活，学会和谐发展”。

上周五，各班用了一节课的时间开展了一次尊师重教的活动，可以说是形式多样：有的班自己编演节目，有的班进行师生联谊，有的班派出代表给老师送去一份慰问。看到同学们精心策划的活动，老师们都很欣慰。

作为职中学生，我们应该怎样处理与老师、与学校的关系？我想起了一位美国职业教育家的话：“幸运的人领会学校的教育，不幸的人领教社会的教育。”

请注意，这里说的是“领会学校的教育”。该怎样理解这句话呢？任何学校都会有规章制度，都会有鼓励大家发展的鞭策方式。并不是人人都能在当学生时清晰地领会学校的教育的。为什么说领会学校教育的人是幸运的呢？在这里，我要举一些真实的例子：我曾在上班的路上碰到一个幼教的毕业生，她告诉我她们的同事——另一个更早毕业的学生，每月上班“打的”就要花掉700元钱，因为她们迟到一次要被单位扣掉150元。一个今年毕业的学生，在校时曾因为头发的颜色和长度跟校领导打过无数次交道，上周他一头清凉整齐的黑短发站到我的面前，看见我诧异的目光，他不好意思地解释说找到工作了，这样才会给客户留下好印象。去年最热的一个下午，我在公交车上遇到了一个毕业生，他满头大汗，但短袖衬衣上还是