

口才就是领导力

领导与口才

知识全集

LINGDAO YU KOUCAI
ZHISHIQUANJI

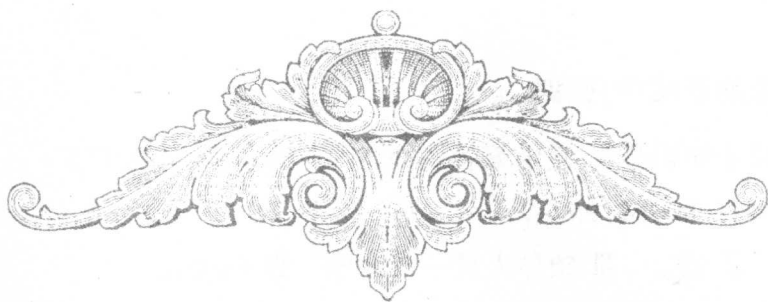
归纳、演绎现代领导口才艺术的必读范本

美国口才训练大师戴尔·卡耐基说：“假如你的口才好，可以使人家喜欢你，可以结交好的朋友，可以开辟前程，使你获得满意。有许多人，因为他善于辞令，因此而擢升了职位，有许多人因此而获得荣誉，获得了厚利。你不要以为这是小节，你的一生，有一大半的影响，由于说话艺术。”

盛乐 编著



金城出版社
GOLD WALL PRESS



领导与口才

知识全集



盛乐 编著

LINGDAO YU KOUCAI
ZHISHIQUANJI



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目(CIP)数据

领导与口才知识全集/盛乐编著.—北京:金城出版社,2007.5

ISBN 978-7-80084-952-7

I.领... II.盛... III.领导人员—口才学 IV.C933.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 045903 号

金城出版社出版发行

(北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 100013)

电话:(发行部)84254364 (总编室)64228516

(编辑部)64210080

网址: www.jccb.com.cn

河北固安保利达印务有限公司

787×1092 毫米 1/16 25.625 印张 500 千字

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80084-952-7

定价:39.80 元



前言

美国口才训练大师戴尔·卡耐基说：“假如你的口才好，可以使人家喜欢你，可以结交好的朋友，可以开辟前程，使你获得满意。有许多人，因为他善于辞令，因此而擢升了职位，有许多人因此而获得荣誉，获得了厚利。你不要以为这是小节，你的一生，有一大半的影响，由于说话艺术。”

诚然，领导是团体的灵魂；领导是单位的骨干；领导是企业的精英；领导是激励手下的核心人物，也是决定企业胜败的关键因素。其特殊位置决定了领导必须具有较高的技能与素质。而在这些综合素质中，口才艺术是重中之重。领导者口才的优劣，直接决定着管理工作的成效。

好口才是官场中左右逢源的“魔法石”；是仕途上平步青云的“护身符”；是打开上级心灵的“金钥匙”；是获得下属拥护的“如意棒”。口才好，小则可以欢乐，大则可以兴国；话说得不好，小则可以招怨，大则可以丧身。

古今中外，那些代表着国家、肩负着民族重任的大人物们机敏睿智、伶牙俐齿、巧发奇中、一言九鼎。为维护国家、民族的利益，或游说、或劝谏、或答辩、或谈判、或演讲、或辩论，均以口才导航政治风云，左右形势变幻。凭借好口才可以化干戈为玉帛，挽狂澜于既倒。

现代社会是一个高速发展的信息时代，信息缩短了人际距离，使人和人之间的交流与合作日益增多，同时竞争也日益加剧，从而使口才显得愈加重要。作为一个企业的领导者，肩负着引导企业生存和发展的使命，面对的是多层次多角度的人际关系网络。同时，口才又是领导思维和智慧的运载工具，是领导权力和责任的表现手段，而且也是一名领导必须具备的能力和素质。因此，领导必须善于驾驭自己的口才，才能在工作中左右逢源，大显身手。

鉴于此，本书涵盖了领导口才的所有内容，分为以下几个部分：领导口才的魅力、口才与心理、口才与行为细节、口才与自我训练、口才与人际关系、口才与激励，还有领导在各种场合的说话艺术以及说话技巧。详尽地指出了只有熟练掌握：说话的学问（即领导口才的基础知识）、说话的技巧（即领导口才的基本技巧）、说话的应





用(即领导口才的应用实务)以及说话的艺术(即领导口才的魅力培养)这几种技能。这样才能够真正适应领导复杂的工作需要,真正做到:上上下下左右逢源;里里外外沟通自如;说说谈谈出口成章;写写记记游刃有余,从而完全适应新时代领导口才的要求。

阅读本书,您会发现本书有如下三个特点:

1. 内容通俗易懂

本书的内容通俗易懂,没有高深难懂的语言和晦涩拗口的词汇,书中说理的方法通俗而实用,是提高领导口才的首选必备书籍。

2. 观点鲜明独特

本书第一次将口才的知识、口才的技巧、口才的应用、口才的魅力这四种领导口才技能进行了有机的结合。并结合领导干部的日常工作实践,列举了许许多多的典型事例和成功经验,既有口才的一般理论和基础知识,又有具体的训练方法,既有口语实际运用的方法技巧,又有丰富多彩的实际事例。具有很强的指导性和可操作性。

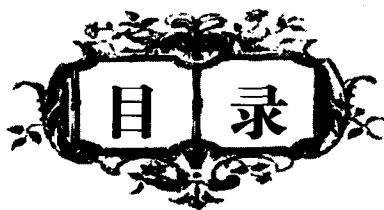
3. 语言简明扼要

本书理论部分语言十分简明扼要,摒除了领导口才读物中那些枯燥的理论教条,只选择那些重要的和对领导口才实践有现实指导意义的部分。

另外,本书还参考了大量领导口才艺术研究的有关资料,选用了各种场合的生动的口才实例,总结了古今中外领导口才运用中正反两方面的经验教训,将口才艺术做了系统全面地归纳和介绍,本书各篇章自成体系而又相互联系,形成了一个统一的整体,力求包容有助于提高领导口才的各个方面的内容。

作者希望读者在感受语言魅力的同时,都能够从本书的每一章,每一节,每一个故事,每一句话中得到启发,从而不断提高自己的说话水平,使你在万众瞩目之下,身处各种场合之中,面对各种对象之时,都能够挥洒自如,笑谈风声、振臂一呼,应者云集,树立领导者超凡出众的形象和应有的权威。





第一章 领导与领导魅力

成大事者多是说话高手

好口才与领导的内在素质	2
好口才与领导的人际关系技能	7
好口才依赖于好方法	11
好口才应关注的几个细节	13

第二章 领导口才的心理(一)

领导说话时的自我心理调节

领导讲话要有一颗勇敢的心	16
领导要有良好的心理素质	17
提高讲话自信的八大秘诀	18
领导讲话要学会驾驭情绪	20

第三章 领导口才的心理(二)

领导说话时要洞察他人心理

一言可以得人心	24
掌握分寸,善抓人心	25
仔细倾听,留心细节	26
三思后言,拿捏尺度	27





洞察先机,一针见血	29
内敛含蓄,给人机会	32
最易打动人心的五种语言风格	34

第四章 领导口才的行为细节

注意语言之外的信息对他人的影响

领导仪表的“光环效应”	38
注重面部表情中的目光语	39
态势语言有利于塑造领导威信	41
利用微笑温暖人心	42
巧用独具魅力的手势	43

第五章 领导口才的自我训练(一)

对多数人有用的口才训练计划

进行正确的语速训练	48
掌握背诵的方法	49
感受自己的声音	50
利用好复述的方法	52
向有专长的人进行模仿	53
学会看图说话的方法	54
开发你的表演力	54
掌握讲故事的方法	55
训练自己说话通俗的方法	56
训练自己说话含蓄的方法	57
在动态语境中进行口语表达训练	60

第六章 领导口才的自我训练(二)

领导日常讲话的误区

照本宣科	64
------------	----



空泛说教	65
喋喋不休	65
优柔寡断	66
不懂装懂	67
信口开河	68
不拘小节	69
只顾自说	70
板着面孔说话	71
无聊的争论	71
哪壶不开提哪壶	72
领导日常讲话六大禁忌	73
领导讲话常见八种语病	75

第七章 领导口才的自我训练(三)

领导应变口才攻略

出色的应急口才让你如鱼得水	78
领导如何“打圆场”	79
应对咄咄逼人谈话的五种方法	81
控制搅局的三个秘诀	83
头脑冷静,随机应变	84
吸引听众,避免冷场	84
应对责难,区别对待	85
将错就错,化解危机	86
巧用谐音,化险为夷	88
引石攻玉,效果奇特	89
虚张声势,震慑心理	90
善于幽默,活跃气氛	92
言语失误,及时补救	92
拒绝他人,理由得当	95
及时反驳,理由充分	98
反败为胜,博取信任	99





第八章 领导口才与人际关系(一)

和上级相处的说话技巧

熟悉心理,有效沟通	102
维护上级,大局为重	103
不同上级,区别对待	104
互助互利,达成默契	107
上下有别,保持距离	108
汇报工作,及时有效	108
巧言进谏,把握分寸	109
诚心赞美,耐心劝说	111
努力表现,赢得赏识	114
底气十足,升职加薪	115
主动接近,不畏闲言	116
面对批评,坦然接受	117
不当批评,巧妙回应	119
不当委托,巧妙拒绝	120

第九章 领导口才与人际关系(二)

和同僚相处的说话技巧

协同双赢,左右逢源	124
谦逊豁达,树立威信	125
公私分明,把握分寸	126
态度恭敬,增进感情	127
理解难处,委婉拒绝	128
灵活批评,避免排斥	130
得饶人处且饶人	131
被提拔后应该这样说	132

第十章 领导口才与人际关系(三)

和下级相处的说话技巧

获得下属信服的语言艺术	136
-------------------	-----





维护自己威信的语言艺术	138
应对下属诉苦的语言艺术	140
消除下属怨气的语言艺术	142
澄清流言蜚语的语言艺术	144
向下属承认错误的语言艺术	145
化解与下属矛盾的语言艺术	147
应对下属要求加薪的语言艺术	149
诱导下属说出心里话的语言艺术	150

第十一章 领导口才与人际关系(四)

说话幽默的领导处处受欢迎

教你幽默到心田	154
幽默说话的三条原则	155
最常见的六种幽默方式	157
培养幽默说话的六个窍门	160
如何运用幽默沟通心灵	162
如何运用幽默启人心智	163
借用修辞为幽默画龙点睛	164
幽默并不是一种天赋	166
幽默让你的讲话富有生趣	166

第十二章 领导口才与激励(一)

鼓舞士气的说话技巧

赞扬是对下属最好的鼓励	170
原谅更能激发员工的奋进心	173
对失败者的肯定能让他找回自信	174
金钱奖赏最能调动下属的热情	175
树立目标,激发干劲	177
巧用激将,迸发力量	178
利用好胜,激发潜能	180
先礼后兵,虚心接受	181





第十三章 领导口才与激励(二)

表扬下属的说话技巧

表扬下属的三种方式	184
表扬下属的四大基本原则	185
如何表扬下属的每一个进步	186
如何表扬下属的闪光点	187
如何表扬困境中的下属	188
实事求是,措辞恰当	190

第十四章 领导口才与激励(三)

批评下属的说话技巧

批评下属三大基本原则	192
艺术性批评的四种方式	193
批评切忌恶语伤人,不分轻重	195
批评切忌捕风捉影,主观臆断	196
批评切忌不分场合,不分对象	197
批评切忌喋喋不休,没完没了	199
“激励式”批评的语言技巧	199
“赞美式”批评的语言技巧	200
“三明治式”批评的语言技巧	201

第十五章 招聘与面试时的领导说话技巧

面试提问的两种类型	204
招聘面试经典问题	205
面试提问应注重开放性	208
招聘的筛选方式	209
从录用到签约的语言技巧	211
欢迎新员工就位的言语技巧	214
著名企业招聘面试题	215



第十六章 用人与育人时的领导说话技巧

识别人才的言语策略	222
用人以人性为出发点的言语策略	223
用人之长,容人之短的言语策略	224
察人所短,因人而用的言语策略	225
人心各异,方法有别的言语策略	227
放手让下属去干的言语策略	229
激起下属的好斗心的言语策略	231

第十七章 指挥与协调时的领导说话技巧

领导要敢于直面冲突和矛盾	234
说服是化解矛盾的良好途径	235
化解三种心理矛盾的技巧	236
从抱怨中发现问题出在哪里	237
“彼此谦让”的协调方式	239
“接受时间”的协调方式	239
“迂回前进”的协调方式	240
“泄愤释怒”的协调方式	240
“相互协作”的协调方式	241
“合理竞争”的协调方式	241
塑造“大家庭”理念	242
双向沟通各部门工作	243

第十八章 留人与裁员时的领导说话技巧

面对员工辞职的言语策略	246
进行离职面谈的言语策略	248
解雇下属的言语策略	249





淘汰员工时应注意那些问题	251
保护员工自尊心的言语策略	252

第十九章 当众演讲时的领导说话技巧

成功演讲的规划阶段	256
成功演讲的必要准备	257
了解演讲的形式	259
演讲技能全方位训练	263
演讲过程中的非语言交流	266
领导者演讲中的危机处理	270

第二十章 面对媒体时的领导说话技巧

面对媒体的四大基本原则	278
巧妙应对媒体的十大策略	280
言语沟通与非言语沟通	282
如何处理棘手的媒体采访	285
如何应对不同形式的媒体采访	289

第二十一章 辩论时的领导说话技巧

辩论准备的必要环节	298
如何确立自己的论点	300
巧辩七法	301
怎样展开辩论	303
反驳的艺术	304
如何巧妙提问	305
重视辩论中的细节	306
谨防有“论”无“辩”	307
提高领导辩才的必备训练	308





第二十二章 谈判中的领导说话技巧

谈判情景,不可忽视	316
仔细研究,积极准备	318
坚定立场,先声夺人	320
攻防策略,交错使用	323
开诚布公,以诚相见	326
互惠互利,达成共识	327
以退为进,保护利益	329
巧破僵局,有的放矢	330
联合分裂,增加胜算	333
心理战术,抢占先机	335
谈判桌上的细节训练	337
避免常见的谈判技巧失误	339

第二十三章 会议中的领导说话技巧

精彩开场,先声夺人的实用技巧	344
因境制宜,调动情绪的实用技巧	345
控制节奏,紧扣主题的实用技巧	346
打破沉默,积极引导的实用技巧	347
灵活应对,各种局面的实用技巧	348
善始善终,有头有尾的实用技巧	351
处理会议意外情况三大准则	352
成功主持会议的八大准则	353
如何主持好政策性会议	355
如何主持好总结性工作会议	356





第二十四章 商务应酬中的领导说话技巧

领导应酬语言的“铂金法则”	360
领导应酬语言的七大规则	361
领导日常应酬语言三大要素	362
酒桌上的应酬语言	364
接待宾客的语言特点	366
交际祝贺的语言特点	367
交际答谢的语言特点	368
交际宴会的语言特点	368
即席讲话艺术	369
如何进行涉外讲话	371

第二十五章 危机沟通中的领导说话技巧

危机沟通十步骤	374
危机新闻发言人的特点	377
危机沟通的“两要两不要”原则	377
危机恢复管理的策略	379
危机后修复自身形象的策略	381
企业面对危机时沟通的十大禁忌	382

第二十六章 常见场合的领导说话技巧

答谢讲话艺术	386
慰问讲话艺术	386
宴请讲话艺术	387
辞别讲话艺术	387
欢迎欢送讲话艺术	388
节日庆典讲话艺术	389
探望病人的讲话艺术	390
会议开幕闭幕讲话艺术	390



第一章



领导与领导魅力

——成大事者多是说话高手





我们不得不承认:魅力远胜于权力。优秀的领导才能,特别是个人的魅力和影响力,比他的职位高低和提供优越的薪资、福利来要重要许多。魅力才是真正促使他们发挥最大潜力,实现计划和目标的魔杖。

好口才与领导的内在素质

好口才是一个领导智慧的反映,是影响领导事业成功、人际和睦、生活幸福的重要因素,是一种可以随身携带永不过时的基本能力。在事业上,领导依靠口才行使领导职能及相应的政务活动。

领导是众人之首,不管是哪个行业或哪个层级的领导,都指挥和代表着一个群体或团体。因此好口才是十分重要的,是一个领导不可或缺的重要素质。

口才的力量是无穷的,身为一名领导,想要练就出色的口才首先就必须具备同样优秀的内在素质。总的来说领导的内在素质包括领导的道德、知识、个性和成熟程度。

一个领导的道德、知识、心理、成熟程度直接决定了其口才的高低、风格,甚至是社会价值。

真正优秀的领导的内在本性有许多吸引人的地方。

首先,他必须具有良好的品德,做人必须要既有原则又有灵活性,有才无德不会得人心,也不会成大器。

其次,要有渊博的知识。只有具有雄厚的知识作基础,一个人才会具有自己的看法、见解,才不会被社会中纷繁复杂的现象所迷惑,才能在企业管理中做出科学的决策。在现代知识经济大潮中,一位优秀的领导不仅仅需要精深的专业知识,还需要广博的知识结构。

第三,领导具有优良的心理素质,他们能在巨大的压力下正常工作,具有良好的心理忍耐力。

第四,领导应当是完全成熟的人,情感热烈而稳定,待人接物合乎本性而又合乎情理,近于古语所说的“随心所欲不逾矩”。

1. 良好的品德

领导道德品质和语言的关系是十分密切的。一位领导说话的美丑优劣,与其道德品质是分不开的。因为一个人的语言会表现出他的想法和性格,当然也可以表现出他的道德水平。人们在评论一个人的文章时常说“文如其人”。其实一位领导在社

