

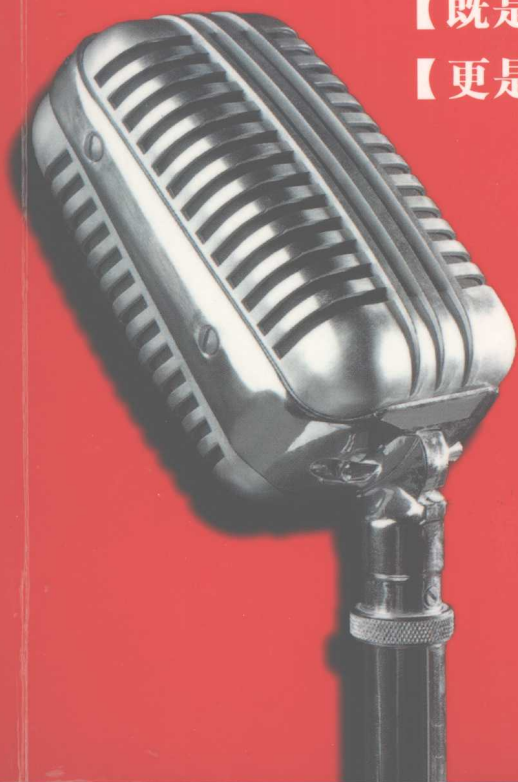
场景讲话技巧与经典范例全集

好口才成就 好人生

【既是具体场合的口才指南】

【更是进退有度的处世宝典】

罗婷婷 邢群麟 编著



廣東省出版集團
廣東人民出版社

场景讲话技巧与经典范例全集

好口才成就 好人生

罗婷婷 邢群麟 编著

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

好口才成就好人生 / 罗婷婷, 邢群麟编著. —广州:
广东经济出版社, 2007. 10

ISBN 978 - 7 - 80728 - 626 - 4

I. 好… II. ①罗…②邢… III. 口才学 - 通俗读物
IV. HO19 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 107443 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	13 2 插页
字数	348 000 字
版次	2007 年 10 月第 1 版
印次	2007 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 626 - 4
定价	26.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: (020) 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

序一：好口才成就好人生

古代有一位皇帝，一天晚上做了一个梦，梦见自己满嘴的牙都掉了。于是，他就找来了两个解梦的人。皇帝问他们：“为什么我会梦见自己满口的牙全掉了呢？”第一个解梦的人就说：“皇上，梦的意思是，在你所有的亲属都死去以后，一个都不剩，你才会死。”皇上一听，龙颜大怒，打了他一百大棍。第二个解梦人说：“至高无上的皇上，梦的意思是，您将是您所有亲属当中最长寿的一位呀！”皇上听了很高兴，便拿出一百枚金币，赏给了第二个解梦的人。

同样的事情，同样的问题，为什么一个会挨打，另一个却受到嘉奖呢？因为挨打的人不会说话，受奖的人会说话而已。可见，会说话是多么的重要。

说话的能力，千百年来一直为人们所重视。刘勰在《文心雕龙》一书中，就高度评价过口才的作用：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”春秋时期，毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；战国时期苏秦凭借三寸不烂之舌，游说东周六国，身挂六国帅印，促成合纵抗秦联盟；三国时期诸葛亮出使东吴，舌战群儒，终于说服吴王孙权和都督周瑜联刘抗曹，而获赤壁大捷；戊戌维新中的梁启超面对国难，大声疾呼，唤起民众投身革命；我们敬爱的周恩来总理多次在谈判桌上，以他那闻名世界的雄辩挫败对手，捍卫祖国的尊严……无数的事实表明，好的口才能够发挥改天换地、惊天动地的巨大作用。

有位国外名人曾说：“眼睛可以容纳一个美丽的世界，而嘴巴则能描绘一个精彩的世界。”美国著名社会活动家富兰克林曾说：“一个人的说话能力，是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜

欢、朋友帮助的必要条件。”法国大作家雨果也认为：“语言就是力量。”的确，精妙的、高超的语言艺术魅力非凡。欧美等发达国家早就把“舌头、金钱、电脑”并列为三大法宝，口才被公认为现代领导人必备的素质之一。

从某种程度上来说，事业的成功与失败，往往取决于某一次的谈话。这话绝不是危言耸听。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，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，使人觉得我盛气凌人。于是，我立刻注意这位友人给我的忠告，我相信这样足以影响我的前途。然后，我在表上特别列上‘虚心’一项，以引起自己的注意。我决定竭力避免说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。你出言不逊，跟别人争辩，那么，你将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。”这是千真万确的，一件事情的成败，常会在一次谈话中获得效果。所以你想获得事业上的成功，必须具有能够应付一切的说话能力。

俗话说：“三百六十行，行行出状元。但在这三百六十行里，行行却都需要口才。”在整个人类社会的生活中，一个人是否有好口才，是否会说话，成就与境遇必定会大不一样。在现代社会，那些表现得羞怯拘谨、笨嘴笨舌、老实巴交的人，总会处在焦急、困难和尴尬中。有些人知识渊博，可就是因为缺乏“嘴巴上的功夫”而不受人欢迎；有些人在工作上表现得很出色，可一讲话就语无伦次，拘谨慌张，从而失去了很多晋升的机会。总之，无论事情的大小，会说话都会助你成功，在关键时刻甚至起到决定性的作用。

口才可以让你获得令人羡慕的职业，如果其他能力相当，谁有口才谁就是胜者。频频在电视中亮相的名嘴、主持人们，靠的就是伶牙俐齿，就是随机应变的口才。同时，也唯有如此，他们才能引

起观众的关注，赢得观众的拥护与喜爱。口才使他们得以常常亮相，而不至于成为流星，转瞬即逝。

罗马演说家西塞罗、美国演说家詹宁斯·伯瑞安、我国著名的演说家李燕杰，在千千万万人中脱颖而出，成为众人瞩目的名人，是因为他们拥有过人的口才。他们的演讲不仅使观众深深受益，同时，也为他们带来了名人的光环。

好口才使你善于与人沟通，有良好的人际关系，有更多的好朋友。朋友就是你最可依靠的人脉大树，是你潜在的巨大财富，朋友多了你的路才会越走越宽、越走越远。

好口才使你拥有一个温馨而幸福的家，夹在母亲和妻子之间受夹板气的可能性将大大减少。而且你的家庭也因你这一家之主的好口才而凝聚力大大增强。甚至，作为父母的你，你的说话方式直接关系到对子女的教育，就因你的好口才，你的子女健康成长的概率将会大大提高。

.....

口才给我们带来的实在是太多太多了，拥有了好口才，通俗一点讲，就如虎添翼，在漫漫人生路上，你将会走得更顺利、更轻松。可以肯定地说，好口才可以成就一个美好人生。

序二：这是一本什么样的书

说话是一门艺术，也是一门技巧。既然是技巧，就不是天生的，是可以经训练而获得的。本书的宗旨就是，有针对性地向致力于锻炼自己的口才的人士传授一些实用和操作性强的技巧方法，指导他们在不同的场合怎样游刃有余地与不同的人轻松交谈，从而获得良好的人际关系，成就美好的人生。

该书的显著特点，同时也是其与一般“口才”类书籍“根据说话的场合谈技巧”的风格所不同的是，根据场景来设计语言技巧，并结合大量相关的经典案例来充实说明。对于大多数人来说，他们重视的是在生活中遇到的具体场合该如何去交谈。也许他们从这些鸿篇大论、滔滔不绝的口才书籍中找到一些理论性的东西，或者口才名家们的范例，但具体到自己，都有点手足无措了。谁都听过“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师”的名言，但是知道并不等于真正掌握语言技巧。而这点正是本书所要努力做到的，并力争要做得最好，使大家在语言技巧方面有一个全新的发展，并借助它在自己以后的道路上发挥更大的作用。

本书几乎总结了人们日常生活、工作、交际中如求人办事、调解纠纷、参加聚会、求职面试、答记者问、电话交谈、辩论、演讲、谈判等19种说话场景，并用通俗易懂的语言，向读者介绍了在这些场合中实际可行的语言运用技巧，展示了精彩有效的经典案例，以帮助大家提高说话的水平。其内容易懂易学、便于理解、方便实用，可借鉴和可操作性强。如能掌握其中的方法和技巧，相信你就能在朋友面前谈笑风生，侃侃而谈；在上司面前不卑不亢，应付自如；在恋人面前甜言蜜语，爱意无限；在陌生人面前落落大方，彬彬有

礼；在论坛上雄智多辩，巧舌能战；在演讲台上，妙语生花，潇洒自如……

本书内容是古今中外口才经验与智慧的总结、归纳和提炼、升华，其中许多实用性强的技巧，都是经过成功人士的实践和锤炼。希望大家在看书的同时，要结合实际加以演练。因为，口才不是与生俱来的才能，还得靠后天的学习、培养和锻炼。相信只要你掌握了这些技巧和方法，你的说话水平一定会得到飞速提升，你也能够像许多成功人士一样，说出悦耳动听、打动人心的话。

一滴墨水能引发你的思考，一本好书可以改变人的一生。在我们成长的岁月中确实需要这么一本书。通读全书后，你会发现这是一本倾注场景说话技巧与经验的“圣经”，是一本所有积极追求完善自我的人士的“法典”，是一本任何一个已经或者将要涉足社会的人适应社会、掌握说话技巧的必读佳书。

场景讲话——施展才能与魅力的艺术

讲话人的言辞表达。不是在任何时间、任何地点都可以随心所欲地进行，必须加以选择。俗话说：“到什么山唱什么歌。”说的就是这个道理。同一句话，在这个时间、这个地点，可以说；但是在那个时间、那个地点，就不一定可以说。不可说而说了，就有可能影响交际的效果，甚至出乱子。如：前美国总统里根有一次在国会开会前，为了试试麦克风是否好使，张口便说：“先生们请注意，五分钟之后，我对苏联进行轰炸。”一语既出，众皆哗然。里根在错误的场合、时间里开了一个极其不当的玩笑。为此，前苏联政府提出了强烈的抗议。

在上例中，里根就是在庄重严肃的场合里开了不宜开的玩笑，从而造成了极为不利的影响。所以，我们说话必须讲究场合，如不注意这点，说一些不适宜场合气氛、情境的话，往往会致使最终的结果与初衷适得其反，甚至会导致一些可怕的后果。

当众讲话必须注意言语行为的特定场合。不同的交际场合，有不同的言语表达，不可将言语表达的基本原则变成僵死的程式。说话要注意场合。不看场合，随心所欲、信口开河，想到什么讲什么，这是“不会说话”的人的一种拙劣表现。人，总是在一定时间、一定地点、一定条件下讲话，在不同场合，面对不同的人、不同的事，从不同的目的出发，就应该说不同的话，用不同的方式说话，这样才能收到理想的讲话效果。

一般来说，在正式、非公开场合，如家人、夫妻、密友之间的私人交谈，街坊邻里茶余饭后的闲聊，亲朋好友酒席宴上的横扯竖侃，师生、同事邂逅相遇的问候致意，可以随便一些、轻松一些，

措辞不必那么讲究，即使出点格也无妨。而在正式、公开场合，如作报告、演讲、谈判、辩论、会议发言、答记者问、主持节目、讲课以及外事活动等情况下，就应严肃、认真，尽量选准词语，把握分寸，绝不信口开河、胡言乱语。特别是有身份、有地位、有影响力的人，在这种场合更应该注意。

你若想受人欢迎，获得良好的人际关系，就必须在什么场合说什么话。

心理学原理告诉我们，在不同的场合中，人们对他人的话语有不同的感受、理解，并表现出不同的心理承受能力。比如，在小场合和大场合，家庭场合与公众场合，人们对于批评性说法的承受能力有明显的差异。通常，在公众场合中使用指责性的说法，最易引起人们的反感。试想，如果批评是在两个人之间进行的，对方一般不会顶撞，可能会很平静地接受批评。

正因为受特定的人际关系和场合心理的制约，有些话只能在某些特定场合说，换一个场合就不行。同样的一句话，在这里说和在那里说有不同的效果。因此，在人际交往中，说什么，怎么说，一定要顾及场合、环境，才有利于沟通。不顾及场合的心直口快是不值得提倡的。说话一般要适当注意以下要点，尤其是那些心直口快的人说话时更要注意。

1. 要自觉摆脱谈吐上的习惯性

人们的言行往往带有一定的习惯性。这种习惯性使他们说话时来不及考虑就脱口而出，造成与场合的不协调。

为此，我们必须有意识地摆脱自己口语表达上的习惯性，养成顾及场合、随境而言的良好表达习惯。在交际活动中，要把交际对象、交际场合、交际时间等多种相关的因素都考虑进去，想一想如何张口，选择最合适的方式说话，以使自己的谈吐符合场合要求，又考虑到谈话对象的接受心理，最大限度地实现与交际对象的沟通。

2. 要在思想上强化场合意识

有些人在交际中对人说话直出直入，惹人生气，把事情办砸，

完全是主观上缺乏场合意识的结果。他们对人很诚实，遇事时往往只从个人主观感觉出发，以为只要有话就应该说，心里有什么嘴里就说什么，不管什么场合都往外倒，结果有意无意冒犯了他人，自己还莫名其妙，不知道毛病出在哪里。

对于这些人来说，当务之急就在于要强化场合意识，懂得不同场合对说话内容和方式的特定限制和要求，时时不忘场合该如何说话。应当努力做到在每次参加交际活动时，要把场合大小、人数多少及其相关关系搞清楚，并据此确定说话内容和方式。在具体说法上，既要考虑自己的交际目的，又要顾及他人的“场合心理”，追求主客观的高度统一。

3. 要善于控制自己的不良情绪

有时候，人们说话不看场合，是因为情绪的波动在起作用。比如，有的人在喝酒之后，或遇到兴奋的事情时，情绪十分激动，甚至忘乎所以，不能自控，便会说出一些与场合气氛不协调的话来，以致造成不良的影响。

当然，有些时候，不看场合是无心之过，但在这方面欠缺的人应多加锻炼，否则，你得罪了他人自己还不知道，再交往岂不是很尴尬吗？

拥有一副好口才，是成就人生的巨大资本；拥有一副好口才，能言善辩，确实能够展示自己的风度与才干，获得良好的预期效果。但是，在许多的场合，光有好口才还是不行的。甚至在有的场合，好口才不仅不能派上用场，反而会产生副作用，于交际很不利，就正如上述里根那般。因此，当你拥有一副好口才后，还要懂得根据不同的场合说不同的话。唯有如此，你才能施展你非凡的才能与魅力，得到他人的尊重与赏识。

目 录

序一：好口才成就好人生	(1)
序二：这是一本什么样的书	(1)
场景讲话——施展才能与魅力的艺术	

场景一：说服别人

——伶牙俐齿，巧服他人

寻找最佳突破口	(2)
绕远路的会先到达终点	(4)
恩威并施见效快	(7)
委婉暗示出奇效	(10)
动之以情，晓之以理	(12)
将心比心，说服不难	(16)
巧借比喻	(19)
经典案例之一：恩威并施巧平乱	(23)
经典案例之二：富兰克林巧劝杰弗逊	(25)
经典案例之三：罗斯福一喻定乾坤	(27)
经典案例之四：哭破防线	(28)

场景二：求人办事

——请托有方，办好难办的事

- 软磨硬泡最有效..... (31)
- 善于兜圈子..... (36)
- 一言可以激起千层浪..... (39)
- “心理共鸣”求人法..... (44)
- “捧”着别人为你办事..... (48)
- 情趣诱导法..... (50)
- 经典案例之一：一箭双雕的请求..... (55)
- 经典案例之二：一张装裱起来的支票..... (56)
- 经典案例之三：“捧”出来的梦想..... (57)

场景三：调解纠纷

——旁观者清，做个公证的“第三者”

- 有了矛盾不把话说绝..... (60)
- 抬高一方使其主动退出..... (62)
- 劝架要一碗水端平..... (63)
- 将不同点淡化..... (65)
- 调解纠纷时的语言艺术..... (67)
- 经典案例之一：乾隆巧和稀泥..... (69)
- 经典案例之二：模糊解决纠纷..... (70)
- 经典案例之三：孙权巧妙化争执..... (71)
- 经典案例之四：真情唤得姐妹和..... (72)

场景四：探望病人

——金玉良言，枯木逢春——

- (40) 一反惯例奏奇效 (74)
- (60) 顺耳良言利于病 (75)
- (80) “一次只流一粒沙”式的劝告 (77)
- (90) 用暗示性语言让他精神振作 (78)
- (5) 探望病人的语言禁忌 (80)
- (8) 经典案例之一：相信你的优势所在 (83)
- (1) 经典案例之二：一句话给予的信心 (83)

场景五：尴尬时刻

——随机应变，拨开云雾又见日——

- (7) 自圆其说，摆脱尴尬 (86)
- (9) 话不投机，及时转弯 (89)
- (22) 不妨幽它一默 (91)
- (45) 巧妙为自己设置台阶 (93)
- (72) 将错就错，出奇制胜 (96)
- (95) 经典案例之一：萧伯纳的幽默 (100)
- (1) 经典案例之二：妙趣横生的丘吉尔 (101)
- (5) 经典案例之三：宾至如归的感觉 (102)

场景六：向人道歉

——诚挚恳切，第一时间打动对方的心

- (147) 道歉时把诚恳表达出来 (104)
- (150) 这样道歉双方都不尴尬 (106)
- (153) 借他人之口传达歉意 (108)
- (156) 向异性道歉该如何说 (109)
- (159) 经典案例之一：换鞋的“口舌之战” (112)
- (162) 经典案例之二：先发制人的道歉 (113)
- (165) 经典案例之三：马克思的道歉 (114)

场景七：拒绝别人

——委婉说“不”也是一门艺术

- (188) 拒绝时绕个圈子 (117)
- (191) 幽默拒绝，皆大欢喜 (119)
- (194) 找个依托的借口 (122)
- (197) 敷衍拒绝，含糊回避 (124)
- (200) 先作铺垫，待适当时机再拒绝 (127)
- (203) 如此拒绝不可取 (129)
- (206) 经典案例之一：啼笑皆非巧拒绝 (131)
- (209) 经典案例之二：还是给别人吧 (132)
- (212) 经典案例之三：陈毅直言相告见真情 (133)

场景八：赞美他人

——言为心声，如沐春风——

让你的赞美真实可信的技巧	(136)
善于把握赞美他人的“度”	(140)
赞美别人最想被赞美的	(144)
有新意的赞美更能打动人	(146)
赞美不能忽视“小”	(149)
巧妙称赞对方的闪光点	(151)
经典案例之一：一份珍贵的礼物	(155)
经典案例之二：乾隆品茶	(156)
经典案例之三：在赞美中诞生的敬意	(157)

场景九：批评他人

——和风细雨，润物无声——

批评，也要“裹着糖衣”	(160)
欲抑先扬巧批评	(162)
拐弯抹角也是一门批评的艺术	(165)
把批评隐藏在玩笑背后	(168)
暗示批评效果佳	(170)
经典案例之一：陈毅“渐进式”口才	(173)
经典案例之二：总理上的“气象课”	(174)
经典案例之三：最尖锐的一封信	(175)

场景十：参加宴会

——言辞优雅，彰显翩翩风度

酒宴致辞的技巧	(178)
劝酒时的说话艺术	(179)
巧妙拒绝不堪重负的筵席敬酒	(182)
借助美酒、良言促进感情	(185)
在婚宴上说出美好祝愿的技巧	(187)
经典案例之一：邓小平赴家宴	(191)
经典案例之二：为我们的盟约干杯	(192)
经典案例之三：为我们的合作干杯	(193)
经典案例之四：在婚礼上的讲话	(194)
经典案例之五：在答谢宴会上的祝酒词	(195)

场景十一：电话交谈

——用心沟通，让电话代言你的形象

接听电话的第一句话	(199)
电话里的微笑	(200)
电话交谈的基本技巧	(202)
有效控制通话时间的秘诀	(204)
让电波传递美好的声音与形象	(207)
电话交谈中的语气	(209)
巧妙地让没完没了的人挂电话	(210)
经典案例之一：奇妙的“二选一”法则	(212)
经典案例之二：寻找潜在客户	(213)