

XIANDAIKOUCAI SHIYONGQUANSHU

本书能让千千万万人变木讷为机敏、变拙口为俐牙、变不会说话为谈吐高手，进而成为生活的调剂者、事业的成功者。

◎ 最全面，最系统，
最实用的口才指南

现代口才 实用全书

闻君 金波◎编著

现代人必知必会的实用口才完全自助手册



人的一生需要许多“资本”，口才就是其中重要的资本之一。一个人一旦拥有卓越的口才，就能在错综复杂的人际关系中游刃有余、八面玲珑；就能在斗智斗勇的谈判桌上独挡一面、舌战群儒；就能在千万听众面前慷慨陈词、谈笑风生；就能在身陷尴尬境地时突围而出、化险为夷；就能在日常生活和工作中得心应手、左右逢源……

时事出版社

XIANDAIKOUCAI
SHIYONGQUANSHU

现代口才 实用全书

闻君 金波◎编著



时事出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代口才实用全书/闻君、金波编著. —北京:时事出版社, 2008. 1

ISBN 978-7-80232-141-0

I. 现... II. ①闻... ②金... III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007) 第 202218 号

出版发行:时事出版社

地址:北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮编:100081

发行热线:(010)88547590 88547591

读者服务部:(010)88547595

传真:(010)68418647

电子邮箱:shishichubanshe@sina.com

网址:www.shishishe.com

印刷:北京昌平百善印刷厂

开本:787×1092 1/16 印张:25.75 字数:420 千字

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

定价:45.00 元



前言

21 世纪是信息时代，竞争激烈，机遇和风险并存，成功和失败同在。为了开辟一个成功的天地，实力当然必不可少，交际也十分重要。要交际，就离不开说话；要说话，就要讲究说话的艺术，尤其是当众说话的艺术。具有良好的口头表达能力，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。

然而，还有许多人不了解口才的重要性，或者因没有好“口才”而心情沮丧。许多人和朋友私下交流还能滔滔不绝，一旦在公众面前讲话就会词不达意、窘迫不堪，只得自我安慰道：“我天生就是老实人，不会说话，没有办法！”殊不知，许多本应属于他们的美好事物——高薪、升职、成功、爱情、快乐……都因为这个“笨嘴拙腮”和“老实”而付诸东流。

人的一生需要许多“资本”，口才就是其中重要的资本之一。一个人一旦拥有卓越的口才，就能在错综复杂的人际关系中游刃有余、八面玲珑；就能在斗智斗勇的谈判桌上独挡一面、舌战群儒；就能在千万听众面前慷慨陈词、谈笑风生；就能在身陷尴尬境地时突围而出、化险为夷；就能在日常生活和工作中得心应手、左右逢源……

为了让千千万万读者学会用嘴巴改变命运，我们通过大量细致、认真的工作，对已经掌握的许多资料进行筛选、提炼，从各行各业的读者需要出发，编写了这部《现代口才实用全书》。其内容涉及家庭口才、个人口才、职场口才、商务口才以及教师、律师、记者、主持人、服务员等职业口才，既有理论概述，也有实践指导，条理清晰、通俗易懂。我们试图通过本书给读者传授简便易行的说话技巧，使其能在日常生活和工作中应用和发挥，让千千万万人变木讷为机敏、变拙口为俐牙、变不会说话为谈吐高手，进而成为生活的调剂者、事业的成功者。

编者

2007 年 11 月



目 录

第一章 口才概述

口才的涵义 /1

- 一、什么是口才 /1
- 二、口才的特征和作用 /2
- 三、口才的标准和素质因素 /4

口才的培养 /8

- 一、口才培养的重要性和迫切性 /8
- 二、口才训练的主要内容 /9
- 三、口才训练的方法和步骤 /13

第二章 说话的艺术

赞美的艺术 /18

- 一、赞美的类型和原则 /18
- 二、赞美的作用和技巧 /21
- 三、怎样恭维和赞同他人 /23

拒绝的艺术 /25

- 一、拒绝的形式和原则 /25
- 二、拒绝的技巧和禁忌 /28
- 三、如何拒绝敏感话题 /29
- 四、委婉拒绝法 /31



批评的艺术 /33

- 一、批评的原则和步骤 /33
- 二、批评的方法和技巧 /34
- 三、如何谢绝和反击 /39
- 四、善于包装自己的语言 /41

幽默的艺术 /42

- 一、什么是幽默 /43
- 二、幽默的形式和特征 /44
- 三、幽默的作用和原则 /47
- 四、运用幽默的方法和技巧 /50

委婉的艺术 /55

- 一、什么是委婉语言 /55
- 二、委婉语言的形式和要求 /56
- 三、委婉语言的运用技巧 /58

模糊的艺术 /60

- 一、什么是模糊语言 /60
- 二、模糊语言的运用原则和方法 /62

寒暄的艺术 /63

- 一、什么是寒暄语 /63
- 二、寒暄语的基本要求 /64

道歉的艺术 /65

- 一、什么是道歉 /65
- 二、道歉的技巧 /67



沉默的艺术 /68

- 一、什么是沉默语 /68
- 二、沉默的运用方法 /69

倾听的艺术 /70

- 一、什么是倾听 /71
- 二、提升倾听能力的技巧 /73

借口的艺术 /75

- 一、什么是借口 /75
- 二、借口的运用技巧 /76

称呼的艺术 /80

- 一、什么是称呼 /80
- 二、称呼别人的技巧和忌讳 /81

提问的艺术 /85

- 一、什么是提问 /85
- 二、提问的技巧和禁忌 /88

沟通的艺术 /89

- 一、什么是沟通 /89
- 二、沟通的步骤和技巧 /91
- 三、沟通的禁忌 /93

辩解和感谢的艺术 /95

- 一、自我辩解的技巧 /95
- 二、致谢的技巧 /98



第三章 个人口才

人体语言的运用 /101

- 一、什么是人体语言 /101
- 二、人体语言的设计原则和运用技巧 /107

语言魅力的培养 /116

- 一、怎样做一个受欢迎的人 /116
- 二、提高驾驭语言的能力 /119
- 三、如何让声音动听起来 /122
- 四、注意仪表和风度 /127
- 五、发挥类语言的作用 /129

第四章 日常口才

初次见面 /131

- 一、怎样做介绍 /131
- 二、怎样交换名片 /134
- 三、如何让人一见如故 /135

和陌生人相处 /139

- 一、公共场所里的交流 /139
- 二、怎样和陌生人交谈 /142

参加聚会 /145

- 一、舞会的语言礼仪 /145
- 二、集会的语言礼仪 /147

参加宴请 /150

- 一、怎样敬酒 /151



二、酒桌上的言谈 /152

请人办事 /153

一、办事高手的秘诀——迂回术 /153

二、请人办事的技巧和禁忌 /157

电话和网络交流 /160

一、怎样拨打电话 /160

二、怎样接听电话 /163

三、怎样利用网络交流 /167

第五章 社交口才

交谈口才 /170

一、交谈的作用和原则 /170

二、交谈的方法和技巧 /174

三、交谈敬辞的使用 /183

劝说口才 /184

一、劝说的基本原则 /184

二、劝说的方法和技巧 /185

三、安慰和忠告的技巧 /191

谈判口才 /194

一、谈判的种类和过程 /195

二、谈判的方法和技巧 /197

三、如何突破谈判僵局 /204

演讲口才 /206

一、演讲的类型和语言要求 /206



- 二、演讲语言的运用 /209
- 三、怎样提高演讲的感染力 /213

辩论口才 /216

- 一、辩论前的准备和论点的确立 /216
- 二、辩论的技巧 /218
- 三、辩论的禁忌 /223

第六章 恋爱口才

求爱口才 /227

- 一、试探的艺术 /227
- 二、求爱的艺术 /230

约会口才 /232

- 一、约会语的规则和技巧 /233
- 二、怎样让约会成功 /235
- 三、肢体接触的技巧 /237
- 四、如何保持热恋 /239

求婚口才 /241

- 一、求婚的艺术 /241
- 二、分手的艺术 /242

第七章 家庭口才

家庭称呼 /244

- 一、常见家庭称谓 /244
- 二、常见礼貌称谓 /248



夫妻相处 /249

- 一、怎样维持良好的婚姻关系 /250
- 二、夫妻沟通的艺术 /252
- 三、巧妙化解夫妻争吵 /256
- 四、怎样避免唠叨 /259
- 五、夫妻说话的禁忌 /262

亲子相处 /263

- 一、怎样与孩子沟通 /263
- 二、怎样与父母相处 /267

第八章 职场口才

求职口才 /271

- 一、面试语言的要求 /271
- 二、面试应答的艺术 /273
- 三、如何回答面试难题 /276
- 四、巧妙越过面试“陷阱” /278
- 五、面试的禁忌 /280

办公室口才 /283

- 一、和上司相处的说话艺术 /284
- 二、和下属沟通的说话艺术 /288
- 三、和同事相处的艺术 /291

商务口才 /294

- 一、推销的艺术 /294
- 二、商务谈判的艺术 /299
- 三、商务往来的艺术 /302
- 四、商务沟通的艺术 /305



第九章 行业口才

律师口才 /309

- 一、律师口才的标准 /309
- 二、会见当事人的艺术 /312
- 三、说服证人的艺术 /315
- 四、法庭反驳的方法 /320

主持人口才 /322

- 一、主持人的素质和口才标准 /322
- 二、节目主持人口才 /323
- 三、会议主持人口才 /331

医护口才 /336

- 一、医患沟通技巧 /336
- 二、护患沟通技巧 /338
- 三、护患交谈技巧 /342

导游口才 /344

- 一、导游语言的功能与要求 /344
- 二、导游的语言艺术 /346

记者口才 /349

- 一、记者提问的类型和方法 /349
- 二、记者采访的艺术 /350

营业员口才 /353

- 一、营业员的语言素质和用语技巧 /354
- 二、营业员与顾客沟通的技巧 /357
- 三、营业员的销售技巧 /358



服务员口才 /361

- 一、服务用语的技巧 /361
- 二、宾馆服务的技巧 /364

第十章 教学口才

课堂教学 /367

- 一、教学语言的运用 /367
- 二、称呼学生的艺术 /370
- 三、教学应急的艺术 /371
- 四、教学中的幽默艺术 /374

课堂提问 /377

- 一、课堂提问的运用 /377
- 二、课堂提问的要求和方法 /379

师生沟通 /381

- 一、表扬学生的艺术 /381
- 二、批评学生的艺术 /384
- 三、与学生心理沟通的技巧 /387
- 四、师生沟通的禁忌 /389

和家长沟通 /392

- 一、班主任与家长沟通的技巧 /392
- 二、幼儿园与家长沟通的技巧 /395

第一章 口才概述

口才，顾名思义就是口头表达的能力。语言是人类特有的沟通工具，在日常生活中，只要与人打交道，就必须借助语言。可见，在人际交往中，语言表达能力是相当重要且可直接感受到的关键因素。

在谈吐场合，内容清晰、逻辑严谨、见解独特的人，通常较容易获得别人的信赖，并达成共识，这就是好口才的优势。要想在处处强调竞争优势的社会立足，不能不具备熟练的“嘴上工夫”。否则，别说是应付工作上的实际需要，就连和家人日常相处也容易出现磨擦。

口才的涵义

口才的涵义包括口才的定义、作用、特点等内容。只有真正读懂了口才的深刻内涵和一般特征，才能体会其独特价值，为学习和掌握口才的方法和技巧打下良好的基础。

一、什么是口才

所谓口才，就是一个人说话的才能，是一个人素养、能力和智慧的全面而综合的反映。人类之所以被称为万物之灵，就是因为其与动物有一个最明显的区别——能说话，并能够将语言符号作为交流思想、感情的工具。

“口才”一词，最早出现在 2000 多年前的周朝。《孔子家语·七十二弟子》中称：“宰予，字子我，鲁人，有口才著称。”这是关于“口才”最早的书面记载。自古以来，我国就有重视语言表达能力的传统，并已充分认识到口头表达在安邦定国、社会交往中的作用。清代文艺批评家叶燮提出：“才、胆、识、力”是人才成长的重要因素。这里的“才”，其中就包括口才；“胆”，更是强调人只有在社会交往中敢于说话、在大庭广众中敢于演讲的胆量。



作为人类独有的才能，口才是一个人智慧的反映，是影响一个人事业成功、人际和谐、生活幸福的重要因素，也是一种可随身携带、永不过时的基本能力。口才活动离不开知觉、观察、记忆、思维、想象等心理活动的基本形式。一个人的气质、性格、能力等个性心理特征也直接决定其口才的高低、风格，甚至社会价值。

进入 21 世纪，社会竞争日益激烈，人们对口才的重视已达到前所未有的高度。良好的口才已成为衡量一个人素质的基本标准之一，几乎在每个人的命运里都扮演着十分重要的角色。口才好，不仅表明你会说，还有可能改变你的命运。例如：现在国内外大小公司已经把面试作为人才招聘的必要途径，且大多行业尤其看重口试。在此情况下，口才课程在许多高校已成为必修课。

二、口才的特征和作用

具体地说，口才是在交谈、演讲和论辩等口语交际活动中，根据特定交际目的和任务，切合特定的言语交际环境，准确、得体、生动地运用连贯、标准的有声语言，并辅之以适当的体态语言表情达意，以取得预期交际效果的口头表达能力。同书面语言相比，口头语言具有自己的特征和作用。

（一）口才的特征

根据口语交际的构成要素和口才的内涵，良好的口才应具备以下几个特征：

1. 口头表达能力强。有良好口才的人可根据交际意图和目的，熟练地运用语言技巧展开话题，并具有灵活机智的应变能力，即会对应情况而说话。一个人若口头语言表达流利、内容丰富、使用语言精确，就有机会发展成为一个沟通高手。“口吐莲花”、“口若悬河”、“滔滔不绝”等成语，都是指一个人具有良好的口语表达能力。

2. 具有明确的对象和语境意识。说话要注意场合和对象。所谓“见到先生说书，见了屠夫说猪”，是说要针对不同的人说不同的话；所谓“喧宾夺主”，是说不顾语境，随意发言。语境是指说话的具体场境，即由一定时间因素、空间因素和交际情况有机组合而成的语言交际场合。说话要顾及对象，尤其要顾及场合，否则再好的话题、再优美的话语也收不到良好的效果，甚至会适得其反。不顾场合、不看对象的夸夸其谈、滔滔不绝，只会引起反感，甚至

厌恶，与口才的要求背道而驰。试想：在跟朋友谈心时，像作报告那样拿腔拿调；在悲哀、肃穆的葬礼仪式上，像讲相声赏那样通篇幽默之语，将会产生怎样的后果？

3. 具有领悟和反馈能力。在交际中，良好的口才必须具备较高的领悟能力和反馈能力，对语言既能准确地接受和理解，又能作出恰当、必要的反馈。即：领悟对方的话语和体态语中所蕴涵的意义，并作出有针对性的反馈。

4. 与对方接受能力相对应。内容的深浅要与对方的接受能力相宜。孔乙己之所以令人发笑，被称作“书呆子”，是因为他不管对谁都用“之乎者也”那一套。一个知识分子与一个老农民交谈，如果用专业的术语和富有文采的语言，必使对方不知所云。因此，说话的内容超过或低于对方的接受能力都不会收到良好的沟通效果。

5. 言之有度。说话要讲究分寸，分寸把握得好，很普通的一句话也会平添几许分量，给人深思熟虑的感觉。说话的分寸决定于谈话的对象、话题和语境等多因素的需要。换句话说，要言之有度。有度的反面是“失度”，对人出言不逊或当众揭人之短，或该说的没说，不该说的却说了，都是失度的表现。总之，好口才要讲究节制，过头的话不说，办不到的话不说，影响不好的话不说，骗人的话不说，恶意的话不说，做到言行一致。如果言与行实在无法一致，宁可多做事、少说话，也不能说多做少、言过其实。

（二）口才的作用

人类要生存、要发展，就要积极融到社会中去；要想在社会大环境中做到“游刃有余”、取得成功，必须借助成功的交往。交往又往往离不开语言，口才的作用无疑是显而易见的。

1. 口才改写历史。口才通过声音表达出来，并造成一种声音效果。哪里声音，哪里就有力量。古人说：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”战国苏秦游说数国、不辱使命；三国孔明力排众议、舌战群儒；孙中山号召革命，令许多志士心情振奋；不战屈人之兵、谋划临阵倒戈、战前的动员、士气的鼓舞、人文的凝聚、乾坤的扭转……这一切都要通过口才表现出来。口才在无形之中改变了历史的进程，推动历史巨轮滚滚向前。

2. 口才提高生产力。俗话说：演讲在车间，流汗只等闲；演讲在军营，热血在沸腾。只要有人的地方，就需要交流，就需要对话，就需要高超的讲话



能力。周恩来在万隆会议上慷慨陈词、掷地有声，讲出了中国人自己的声音，口才的威力让中国人扬眉吐气。吴仪在中国入世谈判桌前，出语惊人、智慧胜人。口才无论在商贸谈判、产品销售、技术引进、公共关系方面，还是在进行思想教育、组织生产和经济活动方面，都起着至关重要的作用，很多企业高层都把提高员工讲话能力作为扩大生产的一种手段。口才体现了“说得出的能力，做得到的成就”，谁能说口才不是一种强大的生产力呢？

3. 口才体现交际能力。现在是信息时代，竞争激烈，机遇和风险并存。实力当然必不可少，交际也相当重要。交际离不开讲话，尤其是当众讲话能力，它是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助的必要条件。

4. 口才助人成功。一个人如果有一副好口才，无疑会大大提升成功的机会。世界著名人际关系专家、杰出的演说家卡耐基认为：成功等于15%的专业知识+85%的人际关系。良好的人际关系是靠语言表达建立的，拥有良好的口才有助于获得幸福美满的生活，追求全方位、平衡式的成功。那些事业有成、得到提拔、能够鼓舞他人的人往往是非常善于沟通的人。他们能够清晰、有说服力地提出自己的思路，还能够领导、激励、鼓舞和说服他人。没有出色的沟通能力，就不可能进行出色的管理。那些决定历史进程的人都具有非常好的沟通能力，能够感动听众，征服人心，促使人们采取行动。

三、口才的标准和素质因素

人们每天都在说话。有的人说起话来娓娓动听，使人听了全身都觉到舒服；有的人说起话来锋芒毕露，像一把利刃，令人十分恐惧；有的人一开口，就使人觉到厌恶。所以，一个人有没有口才是有一定标准的。

（一）口才的标准

在日常生活和工作中，会说话的人可充分利用自己的语言交际能力说服他人，使工作、生活左右逢源。可以说，会说话的人必定拥有良好的人际关系，为事业的成功打下基础。那么，判断口才好坏有哪些标准呢？

1. 会不会用耳

说话不仅是一种能力，也是一门艺术，需要一定的技能。我们必须认识和掌握这种技能，才能获得想要的成功。一个人要会说话，首先得会听话，只有