

优秀主管必修核心课程

优秀主管

商务口才

必修16课

16 REQUIRED COURSES CONCERNING
BUSINESS SPEECH OF
OUTSTANDING DIRECTOR

616

F715.4
W56

优秀主管必修核心课程

优秀主管商务口才

必修 16 课

魏玉新 编著



A1052332



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀主管商务口才必修 16 课/魏玉新编著. —北京: 中国纺织出版社, 2002.9

(优秀主管必修核心课程)

ISBN 7-5064-2410-X/F·0240

I. 优… II. 魏… III. 商务-语言艺术 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 066057 号

策划编辑: 曹炳镛 责任校对: 张秀清

责任设计: 高 静

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号

邮政编码: 100027 电话: 010—64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: Faxing@ c-textilep.com

华北石油廊坊华星印刷厂印刷 各地新华书店经销

2002 年 9 月第一版第一次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 15.25

字数: 317 千字 印数: 1—8000 定价: 28.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换



前 言

前
言

相信你一定知道林肯、卡耐基；一定不会忘记纵横术的鼻祖苏秦、张仪；相信在你的成长中一定记着一个人，就因为他（她）曾经娓娓道出使你受益一生的智慧……是的，你记住他们只有一个原因——让你无法抵挡的口才魅力。

几乎所有的成功者都有一个共同的特点，那就是令人折服的口才。作为中层管理人士的“主管”们，拥有良好的口才尤为重要。传达命令，调节下属的矛盾，激励下属的工作热情，向上司汇报自己的工作，在会议上说服众人采纳自己建设性的意见……这些都是要靠口才帮你完成的。

一个人的口才能力并不是终生不变的，本书本着实用性、可操作性的原则，详尽地介绍了主管商务活动各方面的口才技能及训练方法。诚望你在相信自己的前提下，把本书的理论知识应用到实际的商务活动之中，你一定会在一次例会之后发现自己的口才已大有提高！

衷心祝愿你拥有成功的口才，走出成功的第一步！



目 录

目
录

第一课 启动商务口才的魅力	(1)
一、什么是商务口才	(3)
二、拥有商务口才让你加倍自信	(11)
三、如何练就好的商务口才	(20)
四、商务口才的辅助工具	(25)
第二课 商务口才的基本功	(35)
一、语言能力训练	(37)
二、身体语言的训练	(42)
三、记忆训练	(50)
四、听的训练	(57)
第三课 商务口才的原则——攻心为上	(69)
一、攻心的原理	(71)
二、攻心策略	(84)
第四课 商务口才——使你成为焦点	(93)
一、魅力四射的通用语言	(95)



优秀主管商务口才必修16课

目 录

- 二、八面玲珑的处世语言 (98)
- 三、打动人心的交际语言 (101)
- 四、胜人一筹的语言技巧 (106)
- 五、要广交天下友 (110)

第五课 幽 默——让自己“秀” (117)

- 一、幽默是活跃气氛的良剂 (119)
- 二、成为幽默高手 (120)
- 三、加强幽默基石——积累素材 (131)
- 四、活跃气氛的 10 个绝招 (137)

第六课 进入新环境的商务口才技巧 (141)

- 一、展现优雅的个人魅力 (143)
- 二、新环境与人交往的技巧 (148)
- 三、赢取“陌生人”信任的基本功 (158)

第七课 与人交谈的商务口才技巧 (169)

- 一、找准对方的“亮点” (171)
- 二、如何面对争论 (173)
- 三、商务交谈中的倾听艺术 (176)
- 四、与人交谈的礼仪原则 (183)
- 五、巧用交谈——沟通与说服的桥梁 (190)

第八课 激励赞美的商务口才原则 (199)

- 一、赞美的诱惑 (201)



二、赞美的技巧	(206)
三、如何激发下属的干劲	(212)
第九课 商务中如何把“不”说出口	(227)
一、说“不”的艺术	(229)
二、说“不”的间接方式	(234)
三、怎样做到忠言顺耳	(240)
第十课 职场步步高的法宝——演讲	(255)
一、获得演讲基本技巧的捷径	(257)
二、如何使演讲更有感染力	(262)
三、演讲礼仪	(276)
第十一课 对“症”下药的语言技巧	(281)
一、应对“问题下属”的措施	(283)
二、对待“问题”客户的商务口才策略	(298)
第十二课 商场纵横商务口才策略	(309)
一、与客户面谈的商务口才	(311)
二、处理客户异议的商务口才	(326)
三、面试的技巧	(342)
第十三课 谈判桌上游刃有余	(351)
一、谈判桌上的双赢原则	(353)
二、巧妙提问	(366)



优秀主管商务口才必修16课

	三、谈判的技巧	(370)
	四、谈判的策略	(377)
	第十四课 成为老板的“最爱”	(389)
	一、在上司面前“通行”策略	(391)
	二、讨上司喜欢的技巧	(401)
目	三、从容与各种上司打交道	(408)
录	第十五课 上哪山唱哪歌——商务口才的变通	(413)
	一、随机应变，力挽狂澜	(415)
	二、商务语言变通的技巧	(418)
	三、谈判的 10 要与 10 忌	(436)
	第十六课 商务口才——送你上青云	(445)
	一、商务口才可以拓展交际圈	(447)
	二、商务交际的六个特点	(456)
	三、商务人际关系的重要性	(460)

第一 课

启动商务口才的魅力



名 言 录

商务口才简单的含义就是能说会道，但并非口若悬河，滔滔不绝，满口宏篇大论，更不是华丽词藻的堆砌。金口才的作用是这样的，让对方明白你说的话，认同你的表达方式或思维方式，从而表现你所希望的行为或语言结果。

——金盛渊



一、什么是商务口才

拥有商务口才是许多主管渴望的，那样，他们的工作绩效将会乘着口才的翅膀遥遥领先！那么到底拥有怎样的讲话方式才是“金”级口才呢？

我们尝试给商务口才一种比较恰当的描述。商务口才的作用是这样的，让对方明白你说的话，而且对于主管来讲，让下属认同你的表达方式或思维方式，从而表现出你所希望的行为或语言结果。

常言道，“会做的不如会说的”，这个道理未必对，但它指出了会说的重要性，也是对日常生活多种现象的总结。可见，现实中口才绝不能忽视。

（一）商务口才的四个级数

1. 第一级：有话要说

人是高级动物，高级就高级在能直立行走与说话，可见说话是人与生俱来的本领与本能，也是人的需要。

人是有思想的，结果就是脑子里终日充满多种奇怪或



优秀主管商务口才必修16课

不奇怪的想法，而且想找个听众，让自己一吐为快。有的是抱怨，抱怨老板、同事、公婆、朋友、丈夫或妻子；有的是想为自己独特的见解寻找支持者，多种情况难以一一列举。这些都是通过说话来完成的，以满足心理上的需求。有话不能说不愿说而闷在心里，压抑自己，造成心理疾病、心理扭曲，进而成为变态狂，在美国有不少。

说话是一种心理需求

将自己的不满、疑虑、担心、恐惧等郁闷情绪及时表达发泄出来，可以使精神放松，逐渐回到心境平和的状态。这时候，说话是一种心理上的需求。

如果有话却放在心里不说，可能的原因大概有两种。一种是善意的不说。这种不说话者没有任何恶意，不会影响别人。如果在路上被人不小心踩了一脚，佯做不知；如果同事的一句话伤害了你，未反唇相讥；如果丈夫深夜醉熏熏的回家，未唠唠叨叨；这些都是善意的有话不说，这时候，你作为占理的一方，完全可以滔滔不绝或针锋相对地诉委屈。但你没有这么做，这可能出于你的善良，也可能出于你的软弱。

另外一种则是将不说话作为一种手段甚至是武器来表达自己的不满或报复别人。你一进家门，发现老婆沉着脸坐在沙发上，不主动和你打招呼，对你的问候也不搭理。这时候，你的大脑就得超速运转，想想自己可能在什么地方犯了错，老婆的不说话是无声的质问，让你知道她不高兴了，赶紧坦白交待，负荆请罪。不说话的男主人公，是将不说话作为报复太太的武器，目的就是伤害这个曾经让



自己费尽心思讨好的女人。

无论有话不说的理由是什么，出于善意还是恶意，对解决问题毫无帮助，甚至是使情况更糟。要解决问题，最终还得把话说出来。沉着脸的太太质问丈夫，你昨天说今天早点儿回家，为什么还这么晚。不说话的丈夫在法庭上必然张开金口，陈述自己不说话的理由。于是问题就解决了。前一对夫妻和好如初，太太的脸阴转晴，后一对夫妻离了婚，丈夫开始说话了，太太的精神也可能有所放松。

说话是社交的主要方式

有话要说，让自己的生活单纯些、顺利些、愉快些，也少给别人添点儿麻烦或不愉快。

说话，可以单纯是为了交际、交往。路上遇到同事，问一声“吃饭了吧”，这是中国人的习惯；“Hello”则可用于外国朋友。实际这都没有实质的意义，只是一种礼貌性的问候，表示两人是熟人，是朋友，表示相互关系的方式。这种话偶尔一次两次不说不要紧，如果你每次见了老张都不打招呼，那你和老张以后就真的成了陌路。

2. 第二级：有话能说

有话要说，打个通俗点的比喻，类似于饿了就要吃饭，渴了就要喝水一样。但继续向下推测，吃什么饭，喝什么水，什么时候吃饭，什么时候喝水，并不简单，因此说话这个问题就更不简单了。下面讲述说话需要注意的几个方面：



优秀主管商务口才必修16课

说话的时机

说话的时机非常重要。说晚了，相当于没说，说早了，可能引不起人的重视，作用不大。在恰当的时间，说出恰当的话，才能收到最佳的效果。

三国演义中，火烧赤壁，庞统献连环计于曹操起了很大的作用。曹操乃一枭雄，为何没看出此计策的隐患而听信于庞统呢？依笔者之见，在于时机。当时曹操中周瑜之计杀掉了蔡瑁、张允两个擅打水仗的大将，军中将士不习惯在船只上操练，不服水土，生病死亡者日益增多，曹操忧虑日甚。此时庞统献上连环计，正好解决了这个问题，狡猾的曹操也就中计了。

生意场上也是如此。如果你上门推销产品时，对方不需要，那即使产品质量再好，你的口才再佳，成功的机率也不大；而如果对方需要你的产品，你再推销，则很容易达成目标。

在我们的日常工作生活中，也要把握好时间、时机，说自己要说的话。刚入学的大学生，你要告诉他们求职面试时应注意哪些问题，很少有人听得进去，四年的时间还很长。到大四时，有关求职的任何意见或建议对他们都是字字珠玑，变化的只是时间因素。

说话的 environment

环境影响人和事，在任何时候都是成立的。公司内正在提拔任用年轻干部，这时候年青人毛遂自荐，展现才能，被重用的机会就大些。如果公司正在提倡成本核算，



节约之风日盛，你提出更换高档坐椅就不是明智之举，遭到老板批评也是意料之中的事了。

其实，在日常生活中，我们还是很懂得什么环境下说什么话这个不成文的规则的。人家在张灯结彩地办喜事儿，不会有人说丧气扫兴的话。家中有老人去世，全家人正沉浸在失去亲人悲痛之中，不会有轻浮之人谈笑玩闹。

在什么山头唱什么歌，见什么人说什么话，其中有合理的成份。人，职业、性格、经历、好恶各不相同。和不同的人说话，应该充分考虑到上述情况，正应了俗语所说，好言一句三冬暖，话不投机半句多。如果话不投机，也就没有了说下去的必要，那你与人说话的目的也就达不到了。

说话的对象

和不同的人说话，即使为达到相同的目的，有时也得采取不同的方式方法。

识人是人的一种本领，能够和不同的人说不同的话同样也是一种本领。

生意场上的谈判，更是处处埋伏处处兵，时刻提高警惕，不能说错半句话。说错半句话，很可能就失去半生的心血。

我们每一个人在说话之时，同时也在权衡着话能不能说的问題，通常这种权衡是下意识完成的，因而可能不够周全、细致，本书将通过后面的训练和练习来有意识地加强权衡过程的系统性、周密性和效率。

总之，有话能不能说取决于两个总的原则，一是不能



优秀主管商务口才必修16课

伤害自己，二是不能伤害他人。伤害他人，你肯定达不到说话的目的，最终还是自己受损失。

3. 第三级：有话敢说

有话敢说，建立在有话要说和有话能说的基础之上。敢说来自于两方面的信心。一是相信自己所说的话是客观的、正确的；二是相信自己所说的话会产生预期的影响。

吕布被曹操所擒，刘备敢以一句“公不见丁建阳、董卓之事乎？”杀了吕布，一是因为吕布确实曾认丁建阳、董卓为义父，又确实杀了他们。客观事实不容否认，曹操也心知肚明。另外，刘备相信以曹操奸诈多疑，宁叫我负天下人，不叫天下人负我的性格，自己的这句话足以送掉吕布的命了。可见刘备也是一代枭雄。

如果自己本身就认为自己所说的话不妥或不对，怎有勇气出口。如果觉得自己说了也是白说，根本没有用，那还不如不说，即使说，也是底气不足，难以服人。

由上面的例子可以看出，说话，有时确实需要胆量。现在的社会，当今的时代，虽不会出现因一句话而丢官或丢命的事儿，但有时说话却仍需要胆量，这里的胆量就是信心。

首先，对所说的话有信心。自己确实有话要说，事情本身确实有让人说话的地方。有话能说，自己能正确而得体地表达出自己的观点、看法。

另外，所处的环境适宜说自己要说的话，这才能收到预期的效果。



4. 第四级：有话会说

会，是非常关键的一个字，与什么字什么词连起来都能形成一种技巧性的描述。会工作、会生活，说明这个人工作得法有成就，生活得舒适、滋润、幸福。会说话，是指人能把话说在点子上，话不一定多，但能让对方听进去。每个人都想成为会说话的人，会说话是一种本领，靠后天的学习获得。

有话会说，就是在适当的时间、适当的场合，面对适当的人，说出适当的话。拍马屁的人总是不能绝迹，看来还是有很多人有着被拍的需求。

历史上有名的“刘墉跳河遇屈原”的故事就是最好的例子。刘墉说了一句君叫臣死臣不得不死，乾隆无意中说那你就去死吧，和珅更想借机置刘墉于死地。君无戏言，那是圣旨，乾隆不想让刘墉死，可无法收回自己的话，就看刘墉怎么办了。如果刘墉真的死了，太傻，也不值得。可如果刘墉认为自己无错不该死就冒了抗旨不遵之罪，还是死。

刘墉去自己的后堂洗了个澡，深身湿淋淋地告诉乾隆，“我本来想投湖自尽的，可遇到了屈原，他说我遇昏君才投湖而死，你怎么也来了，我一想我不能死，我保的是明君啊！”乾隆听得心花怒放，找个台阶就下来了，刘墉不必死了。

有话会说不是天生的。我们每个人从出生到会说话大约需要一年的时间，而要达到熟练使用语言，得体地与人交谈，明白无误地表达自己，肯定需要不断地学习与练