

教育部商业职业教育教学指导委员会
全国商业高等职业教育研究会 规划教材



实用口才艺术

SHIYONGKOUCAIYISHU

周彬琳 编著

9-43

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

953

12-H18-43
273

高职高专专业基础课教材新系

教育部商业职业教育教学指导委员会

全国商业高等职业教育研究会 规划教材

21 世纪新概念教材

实用口才艺术

周彬琳 编著

东北财经大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

实用口才艺术/周彬琳编著. —大连: 东北财经大学出版社,
2002.9

(高职高专专业基础课教材新系)

ISBN 7 - 81084 - 060 - 6

I. 实… II. 周… III. 口才学 - 高等学校: 技术学校
- 教材 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 034259 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总 编 室: (0411) 4710523

营 销 部: (0411) 4710525

网 址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: dufep@mail.dlptt.ln.cn

大连海事大学印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

开本: 890 毫米 × 1240 毫米 1/16 字数: 339 千字 印张: 15 3/4

印数: 1—6 000 册

2002 年 9 月第 1 版

2002 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 林 波

责任校对: 刘铁兰

封面设计: 钟福建

版式设计: 孙 萍

定价: 22.00 元

“高职高专专业基础课教材新系”

编写委员会

王晋卿 教育部商业职业教育教学指导委员会主任，中国商业联合会副会长，中国商业高等教育研究会会长，《中国商人》杂志社社长、总编，教授

(以姓氏笔画为序)

方光罗 教育部商业职业教育教学指导委员会委员，全国商业高等职业教育研究会副会长，安徽商贸职业技术学院院长，副教授

乔正康 教育部商业职业教育教学指导委员会副主任兼秘书长，上海商业职业技术学院教学督导，高级讲师

许景行 教育部商业职业教育教学指导委员会委员，中国高等院校市场学研究会理事，东北财经大学出版社副社长，编审

杭中茂 教育部商业职业教育教学指导委员会委员，中国商业职业教育研究会会长，无锡商业职业技术学院院长，副教授

(以姓氏笔画为序)

王 勇 中国烹饪协会教育研究会会长，西安东方旅游管理学院院长，高级经济师

王昆欣 教育部旅游职业教育教学指导委员会委员，浙江旅游教育研究会会长，浙江旅游职业学院院长，副研究员

冯伟国 国际计算机教育促进会(AACE)亚太理事会执行委员会(APC)委员，上海商业职业技术学院副院长，博士，教授，博士生导师

江才妹 上海市高职教材建设专家指导委员会副主任，上海高等学校高职高专指导性专业目录和专业建设编委会委员，上海出版印刷高等专科学校党委书记，副教授

邢天才 教育部全国中职教师在职攻读硕士学位工作领导小组成员，中国高等职业教育学会东北分会理事，东北财经大学职业技术学院院长，博士，教授

- 杨 光** 辽宁省行为科学学会理事长，辽宁省经济管理干部学院副院长，教授
- 张百章** 全国商业高等职业教育研究会副会长，浙江工商职业技术学院院长，高级讲师
- 李明泉** 全国商业高等职业教育研究会副会长，山东商业职业技术学院党委书记，教授
- 俞吉兴** 全国商业高等职业教育研究会副会长，温州职业技术学院副院长，高级讲师
- 胡燕燕** 全国商业高等职业教育研究会副会长，浙江商业职业技术学院院长，高级讲师
- 谢 苏** 教育部旅游职业教育教学指导委员会委员，湖北省饭店专业委员会主任，湖北大学旅游职业技术学院副院长

总序

高等职业技术教育是我国高等教育的重要组成部分。大力发展高等职业技术教育,培养相当数量的拥护党的基本路线,适应生产、建设、管理、服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才,是实现我国高等教育大众化目标的必然选择。要实现培养高等技术应用型专门人才的培养目标,就必须搞好教材建设。

《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》指出:“要切实做好高职高专教育教材的建设规划,加强文字教材、实物教材、电子网络教材的建设和出版发行工作。经过5年时间的努力,编写、出版500种左右规划教材。教材建设工作将分两步实施:先用2~3年时间,在继承原有教材建设成果的基础上,充分汲取高职高专教育近几年教材建设方面取得的成功经验,解决好新形势下高职高专教育教材的有无问题。然后,再用2~3年时间,在深化改革、深入研究的基础上,大胆创新,推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量的教材,并形成优化配套的高职高专教育教材体系。”教育部商业职业教育教学指导委员会、全国商业高等职业教育研究会根据这一精神,组织了全国高等职业院校和部分本科院校二级学院的学科或专业带头人,在调查研究的基础上,与因引进“哈佛商学院教程”等世界权威经管类教材而崭露锋芒,相继推出有中国特色的国家规划、行业规划或全国联编的本科、高职和中等职业教育21世纪课程教材大系的东北财经大学出版社,共同规划和组编了“高职高专专业基础课教材新系”(以下简称“新系”)。

根据高职高专教育人才培养目标和规格要求,结合东北财经大学出版社宏大的“新概念教材”建设工程——21世纪“换代型”教材大系——的总体构想,列入第一批编写的高职高专专业基础课教材有《计算机应用基础》、《经济学基础》、《电子商务概论》、《商务数学》、《商务统计》、《管理学原理》、《财政、金融与保险》、《管理信息系统》、《商务英语》、《中外礼仪》、《计算技术》、《企业财务会计基础》、《市场营销概论》、《法律基础》、《经济法概论》、《税

法》、《商务应用文》、《中国文化概论》、《世界文化概论》、《企业文化概论》、《艺术教育基础》、《中国书法》、《服务管理概论》、《公共关系理论与实务》、《实用口才艺术》等 24 本。这些教材力求在结合中国国情、充分借鉴发达国家高职教材建设成功经验的基础上,大胆创新,形成以下鲜明的特点:

1. 坚持高职高专教育的“高层次性”、“职业性”和“可衔接性”的统一。高职高专教育是学生完成高中(或五年一贯制高职的中等)教育阶段学习任务基础上所接受的高等职业技术教育。其专业基础课教材必须:1)区别于中职教育教材,以高中(或中职)毕业文化为起点,为培养高等技术人才服务;2)区别于高等普通教育教材,突出高等技术职业教育特点,围绕高等技术应用型人才的培养目标来选择内容;3)兼顾学生的后续发展,便于为高职高专教育的后续课程(即专业课)提供素质、知识和能力的“必需、够用”的支持以及与高等本科教育的衔接与沟通。

2. 依据高等职业技术教育的培养目标和人才培养模式的基本特征,围绕适应社会需要和职业岗位群的要求,坚持以提高学生整体素质为基础,以培养学生的应用能力,特别是创新能力和实践能力为主线,确立专业基础课程新体系和教材内容新体系。

3. 坚持实用性与前瞻性的统一。高等职业技术教育属于大众化教育。学生毕业后,绝大多数要进入岗位就业,或者自己去创业、去建功立业,因此,教材内容必须强调实用性和针对性。同时,兼顾未来岗位群的发展和学生对后续发展的需要,教材内容必须坚持前瞻性原则,在内容上要新,做到充分吸收本专业海内外最新教材、最新科研成果和最新的实践经验和案例,并把这些新内容与高等职业技术教育教学要求及学生接受能力结合起来,以强化教材的科学性、先进性和实用性。

4. 自觉摆脱传统专科的学科型教育和“专科教材为本科教材的压缩”的旧框框,摒弃传统教材以理论知识为核心,以原理、范畴、概念分类为主线,以从理论到理论的阐述为章节结构的惯性做法,在简述“必需、够用”的基本理论知识的同时,结合专业内容的特点,适度增加图、表、实例、案例、小思考、补充阅读资料等栏目的内容比例,设置“基本训练”和“观念应用”等习题,以强化理论与实际的结合、学习知识与开发智力的结合、动脑思考与动手操作的结合等,真正体现高等职业技术教育的特色。

5. 有相当强的编委和作者阵容。本“新系”的编委和领衔作者由国内部分高校有一定影响的跨世纪学科或专业带头人和部分高职院校的专家、学者共同组成,《编写方案》和《编写提纲》经集体讨论修改,书稿经两会聘请的专家审定,较好地发挥了集思广益和优势互补的作用,确保了教材的质量,能够适应高等职业技术教育的不同专业对专业基础课教材的需要。

改革创新是一个过程,以培养高等技术应用型专门人才为目标的高职高专

教育专业基础课教材的改革创新也是如此。我们奉献给广大读者的这套“新系”，只是教材改革创新的一个阶段性成果，其预期目标的进一步实现，尚有待于使用本套教材的广大师生的关怀与支持下的修订。

教育部商业职业教育教学指导委员会 规划教材
全国商业高等职业教育研究会

**“高职高专专业基础课教材新系”
编写委员会**

编审说明

本书是全国高职高专教育通用教材，经审定，同意将其作为两会行业规划教材出版。书中不足之处，欢迎读者批评指正。

教育部商业职业教育教学指导委员会
全国商业高等职业教育研究会

前

言

“高职高专专业基础课教材新系”（以下简称“新系”）作为教育部商业职业教育教学指导委员会和全国商业高等职业教育研究会规划教材，是根据《教育部关于加强高职高专人才培养工作的意见》和《高等职业学校、高等专科学校和成人高等学校教学管理要点》的精神，培养拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理、服务第一线需要的德、智、体、美等方面全面发展的高等技术应用性专门人才，满足高职高专教育专业基础课对新教材的需求，结合东北财经大学出版社宏大的“新概念教材”建设工程——“面向 21 世纪‘换代型’教材大系”——的总体要求推出的。

《实用口才艺术》是本“新系”教材之一。它是在上述精神和总体要求的指导下，立足于提高学生整体素质和学生综合职业能力、特别是创新能力和实践能力的培养，在认真总结本课程教学实践的基础上，系统而简要地阐述了口语艺术的特征和基本法则，以及社交语言艺术、演讲语言艺术、辩论语言艺术、求职面试语言艺术、谈判语言艺术、推销语言艺术、口语主体美好形象的塑造等内容。教材中的“学习目标”、“本章小结”、“基本训练”、“观念应用”等众多独具特色的栏目设计，突出了以培养学生技术应用能力为主线的高职高专教育的特色，体现了教材内容和形式的“双创新”，是高职高专院校的理想教材和企业经营管理人员的理想读本。

《实用口才艺术》由安徽商贸职业技术学院周彬琳副教授编著，安徽商贸职业技术学院院长方光罗副教授主审，教育部商业职业教育教学指导委员会和中国商业高等职业教育研究会规划教材审定组最后审定。本书在编写过程中参阅了大量文献，得到了有关部门、学校的领导、专家和老师的的大力支持，在此一并致谢。

由于编写时间仓促，编者水平有限，书中疏漏在所难免，敬请同行专家和广大读者不吝赐教，以便于修订，使之日臻完善。

编 者
2002 年 5 月

目录

第1章 口语艺术概述	1
■ 学习目标	1
1.1 口语艺术的特征和作用	2
1.2 口语艺术的主客体要素	5
1.3 口语艺术的基本法则	13
■ 本章小结	16
■ 关键概念	16
■ 基本训练	16
■ 观念应用	17
第2章 社交语言艺术	18
■ 学习目标	18
2.1 社交概述	19
2.2 社交语言的基本要求	22
2.3 社交语言的巧妙运用	25
2.4 社交语言的实用技巧	32
■ 本章小结	47
■ 关键概念	47
■ 基本训练	48
■ 观念应用	48
第3章 演讲语言艺术	49
■ 学习目标	49
3.1 演讲概述	50
3.2 演讲的准备技巧	53
3.3 演讲稿的撰写技巧	58
3.4 演讲语言表达的艺术技巧	69

■ 本章小结	89
■ 关键概念	89
■ 基本训练	89
■ 观念应用	90
第4章 论辩语言艺术	91
■ 学习目标	91
4.1 论辩概述	92
4.2 论辩的基本原则	94
4.3 论辩语言的技巧	97
4.4 论辩的逻辑法则	102
4.5 队式论辩技巧	112
4.6 诡辩的识别和辩驳	117
■ 本章小结	119
■ 关键概念	120
■ 基本训练	120
■ 观念应用	121
第5章 求职面试语言艺术	122
■ 学习目标	122
5.1 求职面试概述	123
5.2 求职面试前的准备	130
5.3 求职面试语言要求	136
5.4 求职面试语言技巧	139
5.5 求职应答的策略技巧	146
■ 本章小结	150
■ 关键概念	150
■ 基本训练	150
■ 观念应用	151
第6章 谈判语言艺术	153
■ 学习目标	153
6.1 谈判概述	154
6.2 谈判语言的特征	157
6.3 谈判语言的基本技巧	159
6.4 谈判的策略语言技巧	169
6.5 跨文化谈判	176
■ 本章小结	181
■ 关键概念	181

基本训练	181
观念应用	182
第 7 章 推销语言艺术	183
学习目标	183
7.1 推销概述	184
7.2 推销语言的基本原则	187
7.3 推销辞令四步骤	191
7.4 推销语言的技巧	198
本章小结	212
关键概念	212
基本训练	212
观念应用	213
第 8 章 口语主体的形象意识	214
学习目标	214
8.1 塑造美好形象	215
8.2 加强综合素养	223
本章小结	229
关键概念	229
基本训练	229
观念应用	229
附录 1 “基本训练”答案或提示	230
附录 2 “观念应用”思路引导	234
主要参考文献	236

第 1 章

口语艺术概述

■ 学习目标

- 1.1 口语艺术的特征和作用
- 1.2 口语艺术的主客体要素
- 1.3 口语艺术的基本法则

■ 本章小结

■ 关键概念

■ 基本训练

■ 观念应用

学习目标

通过本章学习，了解口语艺术的特征和作用。理解口语艺术的主体在口语表达中的主导作用，以及口语艺术客体对主体的制约和影响。掌握口语艺术的基本法则。

口语艺术，就是口语表达者出于某种社交使命，运用连贯、标准的有声语言，并辅之以态势语言交流思想、传递信息、表达情感的一种艺术性的现实活动。

当前我们正处于一个继往开来的新时代。时代召唤人才，而人才又需要口才，卓越的口才已被列入现代开拓型人才所必备的素质之一。如今改革开放的时代，需要阐述自己的主张，对各类部门进行有效的管理；需要宣传教育和说服群众，开展多种社会公益活动；需要处理公共关系，提高各项工作的效益。这些，都必须具有良好的口才。而良好口才的形成，又必须依赖于口语表达的训练和实践。

1.1

口语艺术的特征和作用

口语是书面语的基础和源泉。如果说书面语是人类语言的第二种基本形态，是诉诸视觉的人与人之间的重要交际工具，那么口语就是人类语言的第一种基本形态，是主要诉诸听觉的人与人之间应用最广泛、最基本的交际工具。为了用好这个工具，有效地提高办事效率，我们就必须提高口语表达才能，了解和掌握口语艺术的基本理论知识和灵活运用口语艺术的技巧。

1.1.1

口语艺术的特征

口语艺术作为一种特殊的社会实践活动，有着自身固有的区别于其他活动的许多特征。

1) 口语表达的综合性

口语艺术是一种综合性的精神劳动，这是口语艺术最突出的特点。第一，口语表达是由语义、语音、态势、表达者、听众，环境等诸多因素构成的复杂的系统工程，各因素既有独自的规律和功能，又作为口语表达整体和一部分而出现，并服从和服务于口语艺术的总目标和总要求。第二，口语表达的过程是从生活到思想，再由思想到口语的双重转化过程。口语表达的实质是对自身多方面的素养、知识和能力储备的调动，因此，“积之愈厚，发之愈佳。”第三，口语表达还具有传声性和表情性两大长处以及手段多样性特点。例如，通过声调的高低、强弱，语气的缓急、粗细等，使有声语言增强了活力，在语流进程中显示出千姿百态，所以有“三分诗七分读”的说法。总之，口语表达是通过心想、口说、耳听、目视、情动等生理、心理活动的默契配合、协调一致的综合活动，来共同完成口语艺术的表达任务的。

2) 语言、思维运动的同步性

口语表达的过程，是一个将自己的思维语言迅速外化为口头语言的过程。在这个过程中，思维——选词造句——口语，表现为现想现说，现说现想。完善的口语表达要求语言

与思维同步。思维慢了，后句接不上前句，造成表达上的“延顿”和“空白”；语言慢了，语言跟不上思想，形成表达的“迟滞”和“嗫嚅”。因此口语艺术要求人们的思维更敏捷，表达更迅速，反应更灵活。

3) 语言形式的简散性

口语表达往往是在随想随说的情况下进行的。由于表达速度快，使说者来不及对语言进行细致地加工润色，因此口语不像书面语那样讲究语法的严密和结构的完善，其言语形式表现出简略和松散的特点。

简略指用语多用短句、省略句、隐含句等。在特定的语境中，表达者的态势语也可补足这些简略话语的意义，只要对方理解即可，并不刻意追求句子的完整和严密，而只着意于表情达意的需要。松散则指口语停顿多，关联词少，语流时断时续的松散现象。例如，“因为天下着雨，所以你要带把伞”之类规范而严密的言语形式，在特定的口语交际情境中反倒不合口语习惯，显得矫揉造作了。

(1) 口语传播的易逝性

口语表达是以声波为载体来传递信息、交流思想的，而声波则稍纵即逝。一般人听连续的语流，精确地留在记忆中大概不超过七八秒钟，此后便被新的语言刺激所代替。口语传播实际上是一个连续不断的语言流动、记忆转换的过程。这是口语区别于书面语文章一个很突出的特点。文章可以长久保存，反复揣摩，使之永久。而声音却一纵即逝，来不及推敲、玩味，因此人们对口语表达的评价往往是从整体印象出发的。

(五) 表达过程的灵活性

口语表达总是在特定的时空中进行，信息交流也总是在现场氛围中实施，为了将话说得得体，吸引人，使人悦服，就必须使口语表达的内容和方式与特定的时空，现场氛围协调吻合，并适应特定听众对象的接受能力和要求。口语表达是说者和听者的双向沟通反馈活动，表达中听众的反应也常常直接影响说话者的情绪，而且话题的内容有时也会根据现场特定的情景和氛围、参与者的兴趣和特定的心理情绪等变化而变化，所以口语表达过程尤其是日常交际的口语表达，往往呈现出极大的灵活性。因而口语表达时，表达者一定要认真观察听众心理和情绪的变化，并根据反馈的信息，随时灵活、恰当地调整自己讲话的内容和形式，以牢牢掌握表达的主动权。

【小思考 1—1】

为什么说口语表达具有综合性的特征？

答：首先，口语表达由有声语言和态势语言组合，又必须具备表达者、听众、时空环境等要素。其次，口语表达是从生活到思想，再从思想到口语，形成双重转化过程。再次，口语表达还具有传声性和表情性两大长处以及手段多样性的特点。