



说话 · 沟通 · 演讲 · 辩论

卓越素质成功技能

公关口才

训练教程

贝思德教育机构 编著

Eloquence

口才就是资本

办事公关，口才要流利圆通；服务公关，口才要热情亲切；谈判公关，口才要有理有据；专业公关，口才要细致入行。本书帮你练就一付生动得体的公关好口才。

西北大学出版社

卓越素质成功技能

公关口才

训练教程

贝思德教育机构 编著

史 晟 周 荣 主编

西北大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公关口才训练教程/贝思德教育机构编著. - 西安:西北大学出版社,2002.9

ISBN 7-5604-1779-5

I. 公… II. 贝… III. 口才学-教材 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 073914 号

公关口才训练教程

贝思德教育机构 编著

出版发行: 西北大学出版社

地 址: 西北大学校内

电 话: (029)8302590

邮政编码: 710069

经 销: 全国新华书店

印 刷: 郑州文华印刷厂

开 本: 880×1230 毫米 1/32

字 数: 350 千字

印 张: 13

版 次: 2002 年 10 月第 1 版 2002 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5604-1779-5/C·32

定 价: 23.80 元

前言

“工欲善其事，必先利其器。”这句话说的是：无论干好哪门行当，都要先有得心应手的工具，具备娴熟的技巧。

在公共关系活动中，如何掌握公关语言技巧，让讲话具有丰富的口头表现力和独特的公关魅力，是公共关系活动从业人员运用语言艺术，发挥公关优势，达到公关活动最佳效果的重要手段。

“说”是一门语言艺术，是公关活动最重要的信息媒介和交际工具。好口才才能在公关活动中得到淋漓尽致的发挥，好嘴巴是广结善缘，处事圆满，办事顺利，工作得力，事业成功的标志。

公关口才的炼就与人的文化素质、社会实践、思想交流都密切相关。人们羡慕和称赞才华横溢、出口成章的人，也为伟人在公众场合脍炙人口、乐彩华章般的演说以及他们鲜明个性风采拍案叫绝。

其实，练好公关口语并不难，口头语言的表达能力是在长期经验积累基础之上，是在公共关系活动的不同语言环境中，经过有目的、有意识地努力练习和反复实践，并不断锤炼

的结果。基于这种共识和口语表达在公关活动中的实际需要,结合公关从业人员职业活动特点,我们编写了这本《公关口才训练教程》。

作为一本专为公关人士指导口语表达的工具书,本书侧重通用性、通俗性和实用性。

一、通用性。根据公关活动的特点,本书概括归纳了从属于公共活动范畴的口语表达方式。如:宾馆、酒店、旅店的接待语言;超市、商店、百货商场的销售语言;车站、公共场所的服务语言;机关团体的交流语言;公司、企业的接洽谈判语言等。

二、通俗性。作为指导公关活动口头语言实践应用规范读本,本书在编写上考虑到读者的社会背景、文化层次、知识结构、思想差异、职业分工等对口头语言实践的不同要求,力求在体例编排上达到文字简洁,结构严谨,思路清晰。书中精彩案例既可使读者借鉴学习,也可给读者思想启迪。

三、实用性。本书对口头语言在公关活动的环境、场所、对象、沟通、传媒及应注意的问题,进行示范、讲解,还有具体要求,如能领会其精神实质,熟练地驾驭口语表达能力,在公关活动中就一定能起到事半功倍的效果。

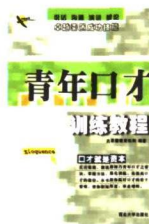
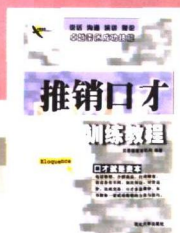
公关口语的表达不仅仅表现在“说”和“用”两个方面,如果把口头语言比做“软件”,公关活动无疑是“硬件”。两者的有机结合,才能达到合理处理公关活动的目的。因为口头语言关系人的思想水平、道德修养、心理素质、思维潜质、逻辑运用、社会经验、语言功能、个人情感和人生阅历等方面的综合应用,所以本书的第五章对此做了比较全面的介绍,有些相关的内容也在第六章有不同的体现,这正是本书有别于其他同类著作的突出之处。

责任编辑 刘涓涛

封面设计 朱慧

Eloquence

口才就是资本



卓越素质成功技能

Eloquence

口才就是资本

说话 · 沟通 · 演讲 · 辩论

教师口才训练教程

领导口才训练教程

推销口才训练教程

谈判口才训练教程

律师口才训练教程

青年口才训练教程

导游口才训练教程

→ 公关口才训练教程

目 录

第一章

掌握公关语言的技巧

1

第一节 口头表现力至关重要 3

● 公关口才概述 3

● 开口说话是公关口才的基础 4

● 口才与表达 6

● 口才的交际功能 8

● 口才的技巧 10

第二节 让讲话具有公关魅力 11

● 说话应给人留下良好印象 11

● 让声音表情达意 14

● 怎样学会赞美他人 15

● 夸奖适度才入心 17

● 阅读使话题生动有趣 18

第三节 运用语言的艺术技巧 20

● 注意说话的分寸 20

● 善于隐蔽自己 21

训练教程

●协调的艺术	22
●汇报的技巧	25
●怎样使说话条理清晰	27
第四节 发挥口才的公关优势	29
●见什么人说什么话	29
●怎样称呼、打招呼才合适	30
●言谈中的机智幽默	32
●待人接物的礼节很重要	35
●日常公关语言的主要形式	38
第五节 嘴巴巧是成功的标志	46
●嘴巴笨的人如何练得好口才	46
●说听结合,注意沟通	48
●体现交际的内心感受	50
●陌生人之间	51
●巧嘴巴是公关活动的优势	53

第二章

实用公关的口才训练

57

第一节 字正腔圆 抑扬顿挫	59
●怎样使口语表达明白准确	59
●语言训练的字、词、句	60
●说话要借鉴模仿,做到学中有创	62
●口才训练的基本原则	64
●口才功能的基本训练	66
第二节 音色优美 悦耳动听	68
●练就一副好嗓子	68

●语言描述、类比、顺序训练	69
●口才发音的训练方法	71
●通俗易懂的生动语言	72
●语调是情感的表现	74
第三节 语气柔和 表达生动	77
●语速是感情变化的音声特征	77
●丰富内涵的简洁表达	78
●演讲内容决定语言速度	80
第四节 节奏明快 言简意赅	82
●停顿在公关口才中所起的作用	82
●语言内容和标题的训练	83
第五节 思路缜密 逻辑严谨	85
●练好口语需要持久和信心	85
●与人交谈应遵循的原则	87
●表现女性聪明和有修养的语言	89
●概念、寓意、推理的口语训练	92
●推理和语言能力的口语训练	93
●内在潜质的综合反应(一)	95
●内在潜质的综合反应(二)	97
第六节 诙谐风趣 机智幽默	98
●舒缓情绪紧张的良药	98
●幽默语言是公关的清新剂	99
●鲜明的个性是演说成功的基础	100
第七节 知识丰富 广博众采	101
●如何寻找机会发挥话题	101
●利用因果关系训练讲故事	102

训练教程

●了解对方,择其所长进行交谈	103
第八节 声情并茂 形象感人	105
●接受表扬的答谢方法	105
●谐音所产生的效果	106
●让真情、善意化解对立	108

第三章

口才在不同环境的运用

111

第一节 善于雄辩的政治论坛	113
●人权与女权	113
●公关口才与环境的影响	115
●让失去理智的人头脑清醒	117
●必胜信念的暗示	119
●雄辩家的口才	120
第二节 谈吐文雅的外交场合	121
●不再争辩与分道扬镳	121
●礼仪类演讲	123
●风度是性格特征的表现	124
●调整谈话内容方式的灵活性	125
第三节 论证严谨的科技讲座	127
●公关口才讲座的语言风格	127
●材料的拥有与处理	127
●发言稿的结构	129
●时间分配和组织结构	131
●把握发言的主体	132
第四节 专题研讨的学术报告	133

●特级教师谈语言锤炼	133
●画家陈逸飞谈艺术创作	134
●坐位选择很重要	135
●倾听比说更重要	136
第五节 礼貌风趣的社交聚会	138
●表情的语言	138
●人们在情绪上的交互作用	141
第六节 话题宽泛的交流活动	143
●公关口才与交流礼节	143
●人际交往的口语模式	144
●怎样用语言赞美他人	146
●社交场合怎样与人接触交谈	149
●口头交流手段	150

第四章

口才在不同场所的作用

153

第一节 富有磁力的发言	155
●公关口才与就地取材	155
●比喻的功能	156
●静场的艺术	158
●最初交际的三分钟	160
●引人入胜的开场白	161
●永远避免正面冲突	163
●辩论不能使无知人服气	165
●向反对派妥协	167
●义正辞严地反驳刁难的人	168

训练教程

●利用冲突达到目的	171
第二节 灵通智变的接洽	172
●面对陌生人应怎样交谈	172
●交谈思维中的脑筋急转弯	174
●巧妙地回答	176
●交谈的陋习	177
●心里有话说不出口	179
●掌握谈话题材的灵活性	182
第三节 言词激烈的演讲	186
●在重复问题中思考答案	186
●即兴演讲的四种秘诀	187
第四节 唇枪舌剑的辩论	189
●急中生智,巧言善辩	189
●辩论中的“点”与“面”	190
●争辩应注意的技巧	193
●说话与化敌为友	195
●施予恩惠,报以感激	197
●大智若愚的应变之策	199

第五章

口才对不同对象的作用

201

第一节 例行公务的述职演说	203
●口才沟通与演说	203
●公关口才中应注意对象	205
●说服持有偏见的人	207
●调节演讲速度	210

● 演讲场合	210
● 在心理上做好发言准备	214
● 会场的设备安排	215
● “老实人”也需要练好公关口才	217
第二节 机关团体的事务交流	219
● 面对主考官应注意什么问题	219
● 鼓动游说	221
● 如何应对面试	223
● 面试应注意题目	225
● 充满自信,从容回答	226
● 赞同对方的语言	227
第三节 企业公司的经济洽谈	229
● 使对方不反感	229
● 见面与告别	231
● 询问的学问	231
● 写好说好别人姓名	235
● 怎样交谈	236
第四节 广而告之的表达技巧	238
● 如何表现自己的公关口才	238
● 赞美别人的前途	239
● 如何让听众激动	241
● 致谢与致歉	243
● 当众表达	245
第五节 庄重严肃的工作报告	247
● 演讲要能解决实际问题	247
● 坦率正直的印象	249

训练教程

- 以诚感人,以诚取胜 249
- 态度诚恳,不避己嫌 250
- 演讲的目标 252

第六节 家喻户晓的社区调查 255

- 聊天是公关的特殊形式 255
- 怎样与初识者交谈 257
- 听众群体 258
- 如何让对方说“是” 259
- 从聊天之处找话说 260
- 怎样运用称呼语 261
- 称呼语要符合身份 263

第六章

口才是沟通的润滑剂

267

第一节 企业文化的理念语言 269

- 请记住名字 269
- 沟通与暗示 270
- 移动他人的人生观 272
- 良好的沟通者须避免说出“你”字 ... 274
- 挖掘别人的闪光点 276
- 人品是一个人的内在修养 277
- 拉近心理距离的“我们” 279
- 说服的艺术 279
- 小处夸奖能获意外惊喜 281
- 保持谈话的浓厚兴趣 284
- 从心理上战胜优越的人 289

第二节 会谈中表态用语的使用 --- 294

- 注意句式的用法 294
- 选择有共同趣味的话题 296
- 怎样和性格怪癖的人交谈 297
- 怎样才能摆脱窘境 298
- 与人交谈的气氛与方式 299
- 谈话的话题与方式 301
- 说话的难言与怕羞 302
- 谈话的艺术 304
- 用平和心态进行批评 306
- 注意倒装句引起的歧义 307
- 如何运用判断词或问话表态 308

第三节 口头表达创意的技巧 311

- 间接赞美的妙用 311
- 说话越简洁越好 312
- 应注意语言修养 314
- 如何巧用直言相谏 315
- 提建议五种不当做法 316
- 侧面表达的暗示法 318

第四节 表达思想的体态语言 319

- 眼神是会话的要素 319
- 用面部表情进行交流 320
- 你能放声大笑吗 322
- 呼吸与沟通 323
- 视线与沟通 324
- 姿态与沟通 325

训练教程

●感觉与沟通	325
●沟通与投其所好	326
第五节 拨动心弦的促膝谈心	328
●用好语言知识,消除沟通误解	328
●示爱的语言技巧	330
●怎样运用“我”式陈述句	331
●当你用“我”式陈述句表达时	333
●通过“我”式陈述句与邻居沟通	335
●讨论问题应注意“是”与“不是”	337
●接受赞美的艺术	338

第七章

口才与传媒语言

343

第一节 新闻发布会与答记者问	345
●怎样“答记者问”	345
第二节 现场直播的语言效果	347
●主持人的公关口才	347
●口头新闻	347
●主持人的口才秀	348
●“冷场”变“热场”	349
第三节 翻译口译的现场解答	352
●怎样用外语与人交谈	352
第四节 电子语言与网上信息	353
●公关口才应注意的几点问题	353
●用 com 把乞丐包装成富翁	354
●电话的语言	356