

口才锻炼要领 1 日通

社交口才要修炼

张洪 / 编著

只有战胜顾客的拒绝，打动顾客的心，
才能使顾客打开钱包。

——〔美〕汤姆·霍普金斯

礼貌经常可以替代
最高贵的情感。

——〔法〕梅里美



让礼一寸 得礼一尺

——〔中〕曹操

真正迅速的人，并非事情仅仅做得快，
而是做得成功而有效的人。

——〔英〕弗·培根

口才锻炼要领一日通

社交口才要修炼

张 洪 编

内蒙古人民出版社

前言

SHEJIAOKOUCHAI
LIANYAOLIAN
社
交
口
才
要
领
炼

每个人都会说话,但每个人说话的效果却千差万别。为什么会这样呢?原因在于说话的方法,说话的能力,说话的内容差异,也就是我们所说的口才水平的高低。一个人如果善于言辞,口才好,就可能把自己的工作生活安排得有趣高效而且非常愉快,不仅使自己快乐,也使他人快乐。是否具有好的口才,是一个人能否取得成功的关键因素之一。在商界、政界以及个人生活中,如果拥有迅速说服他人的好口才,会赢得令他人羡慕的机会:受到上司的赏识,同事的尊敬,下属的爱戴,还有客户的信赖。

通常情况下,我们当中的许多人,都不能称得上是会说话、口才佳的人,但同时也不能归为对说话一窍不通的人之列。逢人就像哑巴一样不会说话的人,毕竟是极少数;由于生理、心理方面的障碍话说得不流畅的为数也不多;大多数人都多多少少懂得一些说话的技巧与方法,只不过缺少用科学系统的训练方法去进一步提高自己的口才水平而已。

其实,对于每一个人,只要你会说话,你就有可能拥

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

有一副好口才。我们当中的许多人只是因为平时没有注意培养和锻炼自己的说话能力,以至于现在的口才水平不高。不过,不用担心,只要你肯努力,通过科学地学习和锻炼,你一样可以成为口才大师。对于一个不会说话、口才不佳的人,首先应该知道随时随地找机会说话,加强口才训练的重要性,练习的机会多,改进的机会也会多,这样坚持下去,你就会发现你的口才水平在迅速提高。

那么如何才能做到这一切呢?请你先不要着急。先认真看完这本《社交口才要修炼》,再按照书中叙述的方法去做有针对性的练习,不久你就会发现,你也拥有了一副能说会道的好口才,而不再是仅仅站在一旁欣赏羡慕别人的口才了。

目 录

通向社交成功之路	1
1. 关于社交的断想	1
2. 互诉衷肠与共鸣	5
3. 成功,往往是口才的产物	8
4. 更新传统的口才观	13
如簧之舌不求天	18
1. 你知道自己的谈话能力吗	18
2. 消除畏惧与怯场心理	22
3. 让你的语言更富魅力	26
4. 简洁精练、通俗易懂	30
5. 礼貌语、谦词的巧用	33
6. 社交语言的忌讳	37
随机应变善应酬	42
1. 提高你的随机应变力	42
2. 巧妙运用“避锋法”	45
3. 奇妙的提问法	47
4. 说笑话的艺术	53
精诚所至撼人心	57
1. 说话要打动人家的心弦	57

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

2. 不伤感情地批评人	60
3. 让对方说“是”不说“非”	68
4. 诚于嘉许宽于称道	71
5. 增强你的说服力	72
6. 耐心听别人谈他自己	75
7. 切莫轻易指责别人	78
8. 意恳情真, 饱含热情	82
妙于曲径可通幽	86
1. 含蓄胜过口若悬河	86
2. 有分寸地恭维	90
3. 道歉和道谢的艺术	92
4. 风趣是调味品	95
5. 言语的曲折与迂回	98
春来发枝知时节	101
1. 男女谈话的秘诀	101
2. 与恋人首次交谈的技巧	105
3. 插柳春不知	112
4. 月下自点鸳鸯谱	115
5. 请莫失采撷良机	124
消除胆怯是口才的主要标志	129
1. 口才是交际的重要标志	129
2. 消除胆怯善于谈吐	132
3. 消除说话的恐惧心理	134
4. 说话的成功裨益无穷	137

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

社会口才
要修炼
SHEJIAOCAIYAOXUETIAN

5. 提高情绪大胆开口说话	139
6. 源源不绝的话题	141
7. 泰然自若, 谈笑风生	144
善言是良好的交际开端	147
1. 超凡脱俗的说话技巧	147
2. 话不敢说, 事事无成	150
3. 训练好说话的胆量	152
4. 言有尽而意无穷	155
5. 提高说话的魅力	158
6. 努力提高语言表达能力	161
尽力发挥口才的潜能	164
1. 口若悬河, 尽情侃侃而谈	164
2. 受人欢迎的话语	167
3. 不要怀疑自己的说话能力	169
4. 不负所望, 创造奇迹	172
5. 不可性急, 逐渐挖掘	174
6. 能言善辩的口才高手	175
调整自卑的心理, 树立自信	179
1. 树立高度的自信心	179
2. 不要轻易放弃自信的心理	181
3. 摒弃自卑感	183
4. 不断鼓励自己	184
5. 与对方进行成功的交谈	185
6. 给人留下良好的印象	188

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

7. 生动的语言	190
树立良好的人际关系	192
1. 内在气质的语言表现	192
2. 人际关系中的第一印象	197
3. 各种说话技巧与艺术	199

SHEJIFOKO
CAIDUOXIOLIAN

通向社交成功之路

1. 关于社交的断想

明白事理的人使自己适应世界；不明事理的人硬想使世界适应自己。

——萧伯纳

1985 年秋,某重点大学一位刚满 20 岁的大学生自杀身亡。他在遗书中写道:“我的死谁也不怨。只因进了大学以后,不知为什么我陷入了一种不可名状的孤独之中。我不愿意去找谁,谁也不愿意来找我,我希望别人理解我,却又怕别人了解我。为此我只得到极乐世界去寻找安慰了……”结束自己年轻的生命,仅仅因为感到“孤独”,多么轻率的举动,多么可悲的后果。此后这个学校展开了持续数十天的一场大讨论,议题是“当代

青年应该怎样塑造自己的形象？”

如果我们考察一下青年步入社会之后的思想精神状态,就不难发现,步入社会而又适应不了社会,因而产生了种种困惑、烦恼,甚至丧失生活信心的青年不只是个别人。现实生活的复杂化,远远超出了他们步入社会之前的想像,而生活的复杂体现又集体体现中在人际关系的复杂中。难怪不少青年刚刚迈上人生的旅途就慨叹“做人难,处世难”。

难就难在,人与人的沟通,人与人的相处。

在一个单位工作、学习,在社会上同各种各样的人相处、交往,能否相处得愉快,这关系到你的形象、人格、工作和学习的成果。

政界的名人,影坛的明星,热恋的情人,以及同事和同学,只要你敬慕,他们就近乎伟大、神圣。但这伟大、神圣是你给他们的。而他们在另一个人的眼里可能是讨厌的。人的本身是一个多面体,对什么样的人堆起什么样的笑容,这并非虚伪,是情绪、印象和立场必然。

我们接触的人都各有自己的观点、性格,怎么可以用同一副面孔与他们融洽相处?投其所好,不失自我;宽容大度,又不失原则,于己于人都有好处。适应人与适应环境一样,难免有一种失去自尊的感觉。但是适应以后,又有一种征服自己脆弱的喜悦。试试看,主动和与你有隔阂的人沟通,多给对方一份诚意,我说你会成功的。

要想别人接受你,你必须先接受别人。我这样对自己说:“每个人都有我未知的才学。”于是我充满兴趣地

发掘他们的优点,主动寻找沟通。唐太宗李世民和楚霸王项羽,是我们熟悉的著名历史人物。李世民非常注意虚心纳下,广收民心,所以使大唐帝国出现“贞观之治”的繁荣时期。而项羽虽胸怀大志,勇武过人,自谓诗曰:“力拔山兮气盖世”,不愧英雄豪杰。可他骄横不可一世,目中旁无他人,结果落得个四面楚歌、别姬自刎的可悲下场。这样的历史经验教训从人际角度来看,也给我们许多启迪。

友好关系是建立在共同利益和互为好感基础上的。对他人的事真心关注,会令对方产生亲切感。每一个人都需要爱,需要关怀。有人表面骄横冷漠,不可一世,其实内心往往特别需要温暖,需要感情。充实与空虚是抽象的感觉,表面与内心常常不一致,应该善于观察对方的内心世界,以他的利益为重,使对方知道你喜欢与他交谈,珍重与他的友谊,愿意分担分享他的悲喜。总而言之,要让对方知道你的真诚。

一个人在世间寻找朋友,是在寻找倾诉对象。有的人朋友很多,却没有畅所欲言的知己,没有人能谈得来。有倾诉的欲望,而找不到倾诉对象,该是一件令人沮丧的事。扪心自问:你的倾诉重要吗?忙碌的社会中,人们最容易遗忘的是别人的话,更关心的是自己及与己有关的事。以我为核心的自我表白,轻视他人的谈话,都会让人从内心感到厌烦。

交谈中的真心赞美,会使对方的情绪显出兴奋。赞美是学问,赞美绝不是奉承。两者的区别在于:衷心的称赞和有意讨好。对人的赞美不要停在表面上,要去发

现他的才能、品格。如果你的欣赏和赞美不是真诚的，会弄巧成拙，自讨没趣。

人生一世，如果能得到别人的尊重，该是一种幸运！你需要，别人同样需要。

美国前任邮务长詹姆士·法赖是一位最孚众望的人，他在参加一次费城作家的聚餐会之前，他看到一位黑妇人的手推车被作家们挡住了去路，就连忙过去替她推着车子，并请作家们让开道路。黑妇人惊喜地张着嘴，脸上浮着美丽的笑容。

这位不自大、不自私、不以为自己了不起、随和悦众的邮务长，就这样轻易和谐地取悦于人。还是这句话，要得到别人的尊重，要先尊重别人，尊重自己。古人言：人必自辱而后人辱之。要知道，尊重自己，了解自己的基点都是建筑在尊重他人基础之上的。

“鸡犬之声相闻，老死不相往来”的时代结束了。

现在，人与人之间的交往活动日益增多，社交已成为一种生存、竞争、发展、获得的手段。真实的社会现实，是远不能用“一片光明”或“一片黑暗”可以概括得了的，它比青年“从书本上树立起来的生活信念”不知丰富、复杂多少倍。列宁曾说过：

建立新形式的人与人的社会关系，需要做几十年的工作，这是最高尚不过的工作。所以，我们没有理由等待美好的社会来适应我们，而应该从自己做起，努力克服自身的弱点，积极地去适应社会并改造社会。生活的原则该是参与，涉足社会，交朋结友，只有参与才会关心，只有关心才愿意献出真诚，使生活更加绚丽多彩。

2. 互诉衷肠与共鸣

选择朋友一定要谨慎！地道的自私自利，会戴上友谊的假面具却又设好陷阱来坑害你。

——克雷洛夫

社交是人与人的往来，交往最终目的在于使个人更加完善并更有利于社会，而在具体交往中，则以索取与给予作为直接目的。

交往的后果当然把目的的达成作为社交成功的标志。作为成功交往的直接后果来说，则是互补与感情沟通。

我们如果从总体看，即拿某个人的全部交往看，索取与给予是互补的。

所谓互补是指交往双方都有所得，也有所给，这“得”与“给”的内容对交往双方来说并不一定相等，但他们各自得到了自己所需的，并给出了他们力所能及的。

北宋时期，苏轼和黄庭坚是以诗文闻名于世的一对好友。有一次他们一起讨论书法，苏轼说：“你近来的字虽愈来愈清劲，不过有的地方却显得太瘦了，几乎像树梢挂蛇啊！”说罢笑了。

黄庭坚说：“师兄批评一语中的，令人心折。不过，师兄写的字……”

社交口才锻炼要领
SHEJIAOCAITAIYAO LING YIRITONG

苏轼忙说：“你干吗吞吞吐吐，怕我吃不消吗？”

黄庭坚于是大胆言道：“师兄的字，铁画银钩，遒劲有力。然而，有时写得就像是石头压的蛤蟆。”

话音一落，两人都笑得前俯后仰了。

古代艺术大师们这种互相磨砺的批评精神，达到了互相帮助、互相促进的目的。

同志式的互相帮助，就是互补的具体表现。一对朋友互诉衷肠，彼此都获得了“归属感”。当因某一疑难求教于对方，终于解开了疑团，自己还得到了知识，对方便得到了“被认可”和尊重。

设想一下，如果你求教于某人，却又持轻视对方的态度，会怎么样呢？当你向对方说自己的欢悦与困惑时，对方在语调与表情上毫无反映，这样的友谊恐怕是难以继续下去的。

社交中的互补原则告诉我们，当我们与对方交往时，应考虑我可以给对方什么。在可能的前提下，应争取多给出一些。

当然，我们讲的“互补”并不是等价交换。在一般的社交中，给予与索取的对象，属精神性的占主要成分。即使是属于物质的，“雪中送炭”也是很难以炭的市场售价来估量的。精神性的东西从不会有什么“明码标价”，它的价值只能体现在交往双方的心目之中。例如一个善于溜须拍马的人，“输出”几句奉承话，也许会出口成章，是毫不费劲的。但是同样的话若要由一个正直的人来说，就会认为是以人格为代价，所以就轻易不肯吐露半句，而对交往双方的情感沟通，却特别注重。

人与人之间的情感沟通,是交往得以维持并向更为密切方向发展的重要条件,是人对客观事物所持态度的内心体验。情感的沟通由两部分组成。一是“共鸣”,即对同一事物(或同类事物)具有相仿的态度及相仿的内心体验;二是“振荡”,即交往中,由于“共鸣”,双方的情绪相互影响,以至达到一种比较强烈的程度。前者是找到共同语言,后者是掏出了心来,到了心心相印的地步。

所谓“同感”就是对于对方所述,表示自己有类同的想法,类同的经历。例如曾有位青年女工以一种十分坚涩的语调告诉她的班长,她想自杀。而这位班组长不是去问她为什么这样想,也不是说“你不能这样想”,而是说:“是啊,我年轻时也曾有过这种想法,记得那是这么件事……”结果,这位青年女工就比较轻松地谈起了她的烦恼与苦闷。班组长边听边点头,表示出对她想法的理解,偶尔重复一下她的话,偶尔简单地诘问一下。后来她写一封信给这位班长,表示愿意结一个“忘年交”,认为有这样一个能理解她的人是她心灵的慰藉。要想达到“振荡”,当对方对某一事物表露出一种感情倾向时,就对他说的这件事也表达出同样的感情,而且激烈些,于是七嘴八舌地说出来。有时甚至一连说上个把小时,似乎还有好多话没说完。

情感沟通的程度,以每当回忆起这段交往时,所导致兴奋程度为标准。例如,当你提到友人来信中下面这段话,你俩的感情决不会变得淡漠。“不知怎的,你在上次谈论中的一举一动,一言一语给我留下的记忆,竟

口才锻炼要领一日通

是那么清晰生动。真的,我很高兴与你一起度过了那个下午……”当对方常常联想到这段交往,且伴随着愉悦的心境,则这种沟通已达到了。

在交往中多“输出”一些感情,就可能多一份回报。情感的往返流动可使交往进展。但要避免矫揉造作,也要避免不恰当的夸张,要注意强度适当。“同感”是一种理解,并不是违心的赞成,“振荡”是一点一滴逐渐地累积,就好比荡秋千时每次用一些力,逐步使摆幅增加。若跳跃大到对方难以呼应的程度,则反而不利于交往的进展,效果可能适得其反。

3. 成功,往往是口才的产物

语言作为工具,对于我们之重要,正如骏马对于骑士的重要。

——但丁

有了正确的目标,端正的态度,要想取得社交的成功,还要讲究一些方法,良好的方法是达到目标的保证。当然,社交的方法是多种多样的,其中很重要的一点,是取决于一个人的口才。

所谓口才,就是口语表达的才能,即善于用口语准确、贴切、生动地表达自己思想感情的一种能力。祖国的腾飞,民族的崛起,需要大批有各种才能(包括有口才)的开拓者、建设者。随着社会交往日趋频繁,人们

越来越重视“舌头”的功能了。有的人讲话闪烁着真知灼见，给人以深邃、精辟、睿智、风趣之感，他们必然成了社交场合上的佼佼者。

我国春秋战国时代，君主崇尚口才，天下学者俊士更是趋之若鹜，翕然成风。以在秦国推行连横策略而著称的游说家张仪，就颇懂得舌头的珍贵。他初到楚国当说客时，一天，碰巧相国家丢失了玉璧，主人咬定他是窃贼，将其严刑拷打后逐出家门。回家后，妻子叹着气说：“你若不读书游说的话，怎么会遭到这样的奇耻大辱呢？”谁知张仪并无愠怒之色，却答非所问地道：“你看看我的舌头还在吗？”张仪听说舌头还在，舒了一口气说：“够了。”因为他懂得，舌头在，就有飞黄腾达之望。后来，他真的扶摇直上，当上了“一人之下，万人之上”的国相。

我们说到舌头的功能，便使人想起古希腊寓言家伊索的一则故事。伊索年轻时在贵族家当奴仆，有一次，主人设宴，来者多是哲学家。主人令伊索备办最好的酒肴待客，伊索专门收集各种动物的舌头，办了个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，问道：“这是怎么回事？”伊索答道：“您吩咐我为这些尊贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些哲学家来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人闻之，个个发出赞赏的笑声。主人又吩咐伊索说：“那我明天要再办一桌酒席，菜要最坏的。”次日，开席上菜时，依然是舌头。主人见状，大怒。伊索却不慌不忙地回答：“难道一切坏事不是从口中出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”