

这样说话受欢迎

姚琼 / 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

这样说话受欢迎

100

1000



Figure 1

Abstract

口才锻炼要领一日通

这样说话受欢迎

姚琼编

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

口才锻炼要领一日通/赵伟军主编. —呼和浩特:内蒙古人民出版社, 2006. 5

ISBN 7-204-08446-2

I. 口... II. 赵... III. 口才学-青少年读物
IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 051176 号

口才锻炼要领一日通

赵伟军 主编

责任编辑: 王继雄

封面设计: 烽火视觉

出版发行: 内蒙古人民出版社

地 址: 呼和浩特市新城区新华东街祥泰大厦

印 制: 北京海德印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32

印 张: 52

字 数: 720 千字

版 次: 2006 年 6 月第一版

印 次: 2006 年 6 月第一次印刷

印 数: 1-5000 (套)

书 号: ISBN 7-204-08446-2/G·2151

定 价: 192 元 (全 8 册)

如出现印装质量问题, 请与我社联系。

联系电话: (0471) 4971562 4971659

前言

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、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

这样说话要诀
ZHEYANGHUOSHUOHUACANYING

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《这样说话受欢迎》,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。

ZHEYANGSHUO
这样说话受欢迎

目 录

说话落落大方就会受欢迎	1
1. 善于言辞	1
2. 每个人说话时都会心生胆怯	6
3. “名嘴”演讲前的不安心情	9
4. 人说话为什么会胆怯	12
5. 怎样摆脱说话曾经失败的阴影	14
6. 怎样消除说话时的恐惧感	17
7. 鼓足勇气, 面对挑战	19
8. 不敢说话是交际的障碍	22
9. 随时随地训练说话的胆量	24
10. 开口说话的 4 个方法	27
11. 每个人都是沟通交流的对象	30
12. 好口才才是培训出来的	34
说话适时适当就会受欢迎	37
1. 畅所欲言, 侃侃而谈	37
2. 因人因时因地说话	40
3. 口吃者也可以口若悬河	42
4. 口吃矫治方法	45
5. 充分挖掘说话的潜力	46
6. 一句一句地说	48

说话自信开朗就会受欢迎	50
1. 树立说话能成功的自信心	50
2. 用爽朗的语调说些开心的话	52
3. 不要陷入自卑	55
4. 给自己打气	57
5. 言谈中“俘虏”对方的诀窍	61
6. 勇往直前走出困境	63
说话简洁高雅就会受欢迎	67
1. 说话的风度	67
2. 纠正他人错误的方法	71
3. 语言必须简洁精炼	73
4. 说话委婉含蓄是一种艺术	77
5. 倍增魅力的说话艺术	81
说话幽默风趣就会受欢迎	84
1. 什么是幽默	84
2. 幽默之语是人际交往的润滑剂	87
3. 说话风趣是幽默的重要表现	90
4. 出“笑”果	92
5. 幽默能摆脱困境解除烦恼	93
6. 幽默是通往社交成功的捷径	95
7. 幽默演讲能松弛紧张气氛	97
8. 幽默与充满生机的人生	99
说话坦率诚恳就会受欢迎	101
1. 精诚所至的社交技巧	101
2. 把菜单念出感情来	103
3. 寥寥数语,打动人心	106

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

4. 重在交际中言而有信	108
5. 坦率是发展友谊的入门阶梯	110
6. 赞美是一门高尚的说话艺术	112
7. 友善是理想的交际活动	114
8. 震撼人心的高明口才家	116
说话融入真情就会受欢迎	119
1. 营造轻松的气氛	119
2. 创造融洽的交际气氛	122
3. 无拘无束,谈吐自如	124
4. 出自真诚的话	125
5. 做一个耐心的听者	126
6. 培养自己的创造能力	129
7. 赞美他人,照亮自己	131
8. 提高社交语言的应变能力	135
说话有亲和力就会受欢迎	138
1. 说话技巧是社交的重要基础	138
2. 良好素质的体现	140
3. 表情语言为你铺平道路	141
4. 声调会表达情感	143
5. 吸引听众的注意力	145
6. 交际明星,说话好手	146
7. 不要揭人短处	148
8. 不要胡乱恭维对方	150
9. 巧问妙答	153
10. 提问尺度要适当	155
11. 应当耐心听取别人的说话	157

说话技巧与口才
ZHEYANGSHUOHUACHUANYING

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

- 12. 不要自我夸耀 158
- 13. 让他人心悦诚服 160
- 14. 避免一切不必要的争执 161
- 15. 不要随便开玩笑 164
- 16. 增强说话的吸引力 166
- 17. 善于把握, 开怀畅谈 168
- 18. 充实谈话的知识 171

说话随机应变就会受欢迎 173

- 1. 各种交际场合的说话方式 173
- 2. 下级与上司说话的要领 177
- 3. 当一个好的主人 178
- 4. 无关紧要的话尽量少说 181
- 5. 征服顾客重在口才 182
- 6. 发挥余热的良机 184
- 7. 对待孩子因材施教 185
- 8. 亲友之间平等和谐 187
- 9. 安慰他人旨在鼓励 188

ZHEYANGSHUO
这样说话要诀

说话落落大方就会受欢迎

1. 善于言辞

古代希腊有位著名的寓言大师叫伊索。相传,他年轻时在某贵族家当过奴仆。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,伊索便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,对于这些哲学来家说,舌头宴不是最好的菜吗?”

客人听罢,个个发出赞赏的笑声。主人又吩咐伊索说:“那我明天要再办一次酒席,菜要最坏的。”

次日,开席上菜时,依然是舌头。主人见状,大发雷霆,斥问伊索缘由。伊索不慌不忙地回答:“难道一切坏事不是从口中出来的吗?舌头不仅是最好的东西,同

这样说话受欢迎
ZHEYANGSHUOHUASHUOCHANYING

时也是最坏的东西啊!”

主人听后,虽然恼羞成怒,但也无话可驳。

这则关于伊索的故事,虽然其真实性我们难以考证,但它所揭示的一个道理却是千真万确的。那就是:善于言辞对人类来说,具有无法估量的巨大作用。

说话,即口头的语言交际,不但是人类有别于其他动物的主要标志之一,而且是人类数十万年来得以繁衍生息、生存发展的一种重要手段。特别是在人类发展已经步入 21 世纪的今天,科技与信息革命所掀起的新浪潮正汹涌澎湃,巨浪滔天,说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分,更是人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。说话的水平和能力,已成了衡量人的整体素质的一个不可或缺的重要标准。

可以打一个比较通俗的比喻,在现代社会里,人之离不开说话,犹如鱼之离不开水。

国外有位名叫亚诺·本奈的小说家曾说:日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈吐习惯。此话说得颇有道理。何故?只要我们细察生活于自己身边的人就会发现,谈吐的缺陷往往可能导致个人事业的不幸或损及所服务机构的荣誉与利益,可能导致父子不和、夫妻离异乃至国际关系的紧张恶化。一个人的谈吐如何,往往决定别人是否愿意聘他工作、与之交往,或是否愿意投他以信任一票、与之发生商业关系。

一个人如果有着谈吐障碍或者表达能力不足,则会被人低估能力,会被人散播残酷无情的谎言,以致被人

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

扭曲形象。一个人即使思想如星星般光耀生辉,即使勤奋得如一头老黄牛,即使知识渊博得像一部百科全书,但若缺乏良好的谈吐能力,则成功的机遇比其他人要少得多,也往往难以达到自己的理想目标。

中国古代有“一言可以兴邦,一言也可误国”之说,此言道出了说话的举足轻重之功。

比如春秋战国时期,君主崇尚口才,天下学者贤士则趋之若鹜,蔚然成风,以在秦国推行连横策略而著称的游说家张仪,便是当时的佼佼者之一。

据传,他初到楚国当说客时,一天,碰巧相国家丢失了玉璧,主人一口咬定他是窃贼,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,似答非所问地道:“你看看我的舌头还在吧?”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,他真的凭一张名嘴扶摇直上,当上了“一人之下,万人之上”的相国。

另据《史记·陈涉世家》中记载:陈胜揭竿而起时,就是用演说发动群众的。他号召说:“公等遇雨,皆已失期,失期当斩。借第令比毋斩,而戍死者固十六七。且壮士不死即已,死即举大名耳,王侯将相宁有种乎!”在他这番话的“煽动”下,中国历史上第一次农民大起义就拉开了战旗。陈胜的故事,深刻地揭示了“三寸不烂之舌,两行伶俐之齿”对鼓动人心、治国安邦的重要。

在古希腊、古罗马,人的说话能力倍受重视,演说、雄辩之风更是相当盛行。在当时的罗马,聆听演说简直

这样说话受欢迎
ZHEYANGSHUOHUAYING

是人们日常生活中的一种高级享受,演说家也比文学家占有更高贵的地位,辩论术则是一切高尚生活不可缺少的因素和装饰品。那时的人们宁愿把时间花在听演讲、听辩论上,也不愿去听音乐、看比赛。更为有趣的是,许多哲学家同时又是演说家,他们对演说、雄辩与社交的关系都有不少精辟、独到的见解。到公元前4世纪,在雅典更是涌现了安提芬、伊索克拉底、德摩西尼等著名的“十大演讲家”。西方社会这种充分重视人的说话能力、充分重视人的演讲与雄辩能力的良好习惯,一直发扬光大,流传至今。其典型体现是,许多国家的首脑竞选,竞选演说往往是决定成败的至关重要的因素。

伟大导师列宁曾经指出:“一个鼓动家就是善于对群众讲话,善于用自己的热情之火激动群众,善于抓住突出的、说明问题的事实的人民演说家。”列宁本人也正是一名卓越的演说家、雄辩家。他的一生光辉灿烂,名垂青史,恐怕与他那超凡出众的演说能力以及出类拔萃的辩论之术休戚相关。此处俯拾一例。

1895年隆冬,正在彼得堡领导革命斗争的列宁,被沙俄当局投进监狱。一间阴森恐怖的监房,立即成了列宁著书立说的场所。列宁着手写作时,什么文具也没有,他使用妈妈送来的牛奶,在书的空白地方写,这样表面上什么也看不出来,但用火一烤,纸上就显出茶色的字母来了。但在监狱里写作是犯禁的,若被发现就会受到严厉的惩罚。为了不被看守发觉,列宁掏空面包,倒进牛奶,做了一只特殊的“墨水瓶”,把拣来的一支小钢笔往里一蘸就写起来。有一次,看守从门上的小洞里看

口才锻炼要领一日通

KOUCAIDUANLIANYAOLINGYIRITONG

见列宁正在写字,即刻闯进门来:“哼,到底给我捉住了。你正在写字!”列宁镇定地拿起“墨水瓶”,放在嘴里大嚼起来。看守发懵了,说道:“你吃墨水瓶?”列宁回答说:“你眼瞎了,这明明是面包。”看守仔细一看,的确是面包,只得默默地走了。

这里,我们至少可以说,列宁正是用一句话打败了一个敌人。

在中国的老一辈革命家中,出现过许多能言善辩的铁嘴人物。周恩来可谓其中的杰出代表。他的口才蜚声海内外,其应变的机敏,非凡的气魄,犀利的言辞,柔中有刚,就连敌手也露出情不自禁的赞叹之词。美国前总统尼克松说,周恩来在谈话中有四个特点:“精力充沛,准备充分,谈判中显示出高超的技巧,在压力下表现得泰然自若。”这种评价是比较恰切的。

有一次,周恩来在北京举行记者招待会,介绍中国经济建设的成就及对外方针,一西方记者出于对中国贫穷的讥笑,突然提问道:“请问,中国人民银行有多少资金?”周恩来妙语以对:“中国人民银行货币资金嘛,有18元8角8分。”对此回答,记者们不禁愕然。周恩来然后不慌不忙地细作解释:“中国人民银行发行面额为10元、5元、2元、1元、5角、2角、1角、5分、2分、1分的10种主辅币人民币,合计为18元8角8分。中国人民银行是由全中国人民当家做主的金融机构,有全国人民做后盾,信用卓著,实力雄厚,它所发行的货币,是世界上最具有信誉的一种货币,在国际上享有盛誉。”周恩来此话一出,语惊四座,激起了场内听众雷鸣般的掌声。

这样说话真受欢迎
ZHEYANGSHUOHUACHUANGLIANYING

有人说,语言的力量能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。又有人说,是人才未必有口才,而有口才者必定是人才。这都说明,说话、演讲的能力已成为现代人必须具有的重要能力,更是创造型、开拓型人才的必备素质。也许下面的故事更能帮我们说明这个问题。

一次,某集团领导人出访某国,同某国外财团谈判关于合资经营新型浮法玻璃厂问题。对方以其技术设备先进优势,向中国漫天要价,谈判一度陷入僵局。后来,该财团所在地的市商会邀请他发表演讲,他在讲话中若有所指地说:“中国是个文明古国,我们的祖先早在 1000 多年前,就将四大发明的生产技术,无条件地贡献给了人类,而他们的后代子孙,从未埋怨他们不要专利是愚蠢的,相反,却盛赞祖先为推进世界科学的进步做出了杰出的贡献。现在,中国在与各国的经济合作中,并不要求各国无条件地让出专利权,只要价格合理,我们一个钱也不少给。”这场不卑不亢的精彩演讲,赢得了与会者的赞赏,更赢得了那个国外财团在谈判中的妥协与让步,致使双方的合作得以实现。

总而言之,善于言辞确是有百利而无一害的好事。

2. 每个人说话时都会心生胆怯

善于言辞、谈吐自如,无疑对每个人的事业与生活都裨益无穷;能言善辩、口若悬河的演说家,更是令人羡慕,使人崇拜。但是,在我们的生活中,毕竟不是每个人都拥有高超的语言技巧,我们周围也确实不乏不善说

话、沉默寡言之人。

随着人类社会的不断发展,人类文明的日益衍演,人类的语言也渐趋复杂化、技巧化。同时,由于有些人天生性格内向、性情孤僻,这样便有人产生了对说话的胆怯心理。

“我总是不敢在人面前讲话、发言,那会使我心跳加快,脑中一片空白……”有人坦然地承认自己说话的胆怯,而且对此颇为苦恼。

不过,往往每一个说话胆怯的人都以为怯场的只是自己,以为别人并不怯场,总是在想:“为什么只有自己这样呢?”其实,那并非某个人特有的现象,而是人人如此,只不过别人对于怯场状态不注意而已。

心理学家们通过研究发现,大凡人,都或多或少在说话方面有些不健康的心理,而紧张和恐惧便是这些不健康心理的突出表现形式,是影响人们进行正常说话和语言交流的明显障碍。

可以毫不夸张地说,人人都可能在说话前后或说话过程中出现紧张、恐惧的心理。性格内向、沉默寡言者如此;天性活泼、思想活跃者如此;即便演说专家、能言善辩者也不例外。

每当我们打开电视机时,往往会被一些潇洒大方、表达自如的节目主持人所折服;每当我们拧开收音机时,也往往会为一些口若悬河、音色优美的播音员所倾倒。其实,他们也并非我们所想象的那样说话时无忧无虑,应付自如。他们也一样常常怯场。据闻,日本某演员临近自己拍片的时候就想上厕所,甚至一去就是5分

这样说话受欢迎
ZHEYANGSHUO HUA SHOU CHUAN YING