

美绘典藏本

从心灵深处给你启发，助你成功打开社交之门

你第口的本书

NIDE
DIYIBEN
KOUCAI SHU

一才




张
卉
妍
/
编
著

口才是衡量一个人是否有能力的重要标准

一言之辩，重于九鼎之宝；
三寸之舌，强于百万之师。

口才是思想的外壳，是人与人沟通的桥梁。

 **江西美术出版社**
全国百佳出版单位

美绘典藏版

你的第一本 口才书

NIDE DIYIBEN KOUCAISHU

张卉妍

—— 编著



江西美术出版社
全国百佳出版单位

图书在版编目(CIP)数据

你的第一本口才书 / 张卉妍编著. -- 南昌:
江西美术出版社, 2017.7
ISBN 978-7-5480-5451-1

I. ①你… II. ①张… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第112559号

你的第一本口才书

张卉妍 编著

出版: 江西美术出版社

社址: 南昌市子安路66号 邮编: 330025

电话: 0791-86566329

发行: 010-88893001

印刷: 三河市万龙印装有限公司

版次: 2017年10月第1版

印次: 2017年10月第1次印刷

开本: 880mm×1230mm 1/32

印张: 10

ISBN: 978-7-5480-5451-1

定价: 38.00元

本书由江西美术出版社出版。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书的任何部分。
本书法律顾问: 江西豫章律师事务所 晏辉律师
版权所有, 侵权必究

前 言

“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”中国南北朝时期著名学者刘勰在《文心雕龙》中曾这样高度评价口才的作用。著名成功学家戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有15%取决于专业知识和技术，而其余85%则取决于口才艺术。”口才是思想的外壳，是人与人沟通的桥梁。任何人际关系的处理都需要靠说话的技巧来协调，任何专业知识的发挥都需要靠说话的艺术来实现。

在这个竞争异常激烈的社会，自我推荐、介绍产品、主持会议、商务谈判、交流经验、鼓励员工、化解矛盾、打通人脉、探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话。说话能力的高低直接影响到一个人的人脉和前途。口才的力量是巨大的，它能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。好的口才，可以让陌生人变成知己，长期形成的隔阂可以自动消除；好的口才，甚至可以让人叱咤风云，一句话抵得上千军万马，完成一些看似不可能完成的任务。如果一个人的说话水平即口才表现能力不高，就不能很好地驾驭自己的思想和感情，也不能很好地驾驭各种事情和各种情况下的人际关系。因此，口才就成了衡量一个人是否有能力的重要标准之一。

当人类进入文明社会之后，检验一个人是否有能力，以及这种能力能否发挥出来，其中一个最重要的因素就是他是否具备极佳的口才。在日常生活中，要想与别人愉快相处，必须培养自己的说话能力，只有这样才能打开人与人之间沟通的大门，彼此的心灵才能碰撞产生共鸣。社会需要沟通、交流，而人与人之间交流思想、沟通感情最直接、最方便的途径就是口才。生活中，好口才给予的力量，能使我们无论是在与人谈判、安慰亲朋、恋爱道歉、应对上司、求人办事等各个方面都如鱼得水，达成我们希望的结果。

杰出的口才不是天生的，把话说出水平，说得有意思，说得有创意

并不容易，而要做到口吐莲花、能言善辩、巧舌如簧、打动人心，更非一日之功。但是通过后天的努力，在知识面上培养、在说话技巧上训练、在气质性格上熏陶、在现实环境中锻炼，获得好的口才也并非难事。基于以上因素，我们编写了《你的第一本口才书》一书，本书以一年365天为主线，结合丰富翔实的案例资料介绍了与工作与生活密切相关的口才知识，从日常口才到职场口才，从演讲技巧到语言艺术等，使读者能够在短时间内掌握不同场合与不同的人说话的艺术，练就娴熟的交谈技巧，从而在激烈的社交竞争中拔得头筹，在事业的征途上“风调雨顺”。

本书在实践上指导读者如何把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，掌握与不同的人说话的技巧，不同场景下的说话艺术，怎么说别人才会听你的，最讨人喜欢的说话方式及如何说好难说的话等。同时还以生动具体的事例向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母、对手沟通的艺术，在求职面试、求人办事、谈判演讲、尴尬时刻、宴会应酬、探望病人及应酬亲友时的说话艺术。书中将口才、社交和人生融为一体，侧重于对读者综合素质的熏陶，从心灵深处启发读者体味生活，打开社交之门，进而掌握一套善于交际、能言善辩的本领，在人际交往中取得更好的效果。

希望通过本书，读者朋友能够掌握交际与口才的基本规律，学习人生交往的技巧，进而达到利用口才的力量来成就人生的目的。

目录

CONTENTS

你的第一本口才书

第一章	口才定律.....	001
	第1课 白德巴定律：能管住自己的舌头是最好的美德.....	002
	第2课 比林定律：该说“不”时，不要犹豫.....	005
	第3课 古德定律：准确把握对方的观点，才能驾驭全局.....	007
	第4课 波特定律：批评宜曲不宜直.....	010
	第5课 首因效应：巧妙利用第一印象俘获人心.....	013
	第6课 布朗定律：潜入对方大脑，言语真诚得人心.....	016
	第7课 自己人效应：将对方拉进自己战壕.....	018
	第8课 尼伦伯格定律：最成功的谈判是双赢或多赢.....	021
	第9课 牢骚效应：牢骚宜疏不宜堵.....	024
	第10课 鸟笼效应：要想不被别人反复提及，就得先行道破.....	027
	第11课 南风法则：没有人能够拒绝温暖的力量.....	029
	第12课 韦奇定律：不要让闲话动摇了你的信念.....	031
	第13课 乒乓球定律：积极与对方形成互动.....	034
	第14课 权威效应：利用权威赋予你的权力.....	036
第二章	说话原则.....	039
	第15课 多留意生活，多积累谈资.....	040
	第16课 用语言来提升自己的影响力.....	042
	第17课 要想拥有好口才，就必须敢于当众说话.....	045
	第18课 沟通是一切成功的基石.....	048
	第19课 有才华还需有口才.....	051
	第20课 说话要因人而异.....	054
	第21课 不同的场合，要说不同的话.....	056
	第22课 要让对方清楚地领会你的意思.....	058
	第23课 了解对方背景，掌控沟通进程.....	060
	第24课 话多不如话少，话少不如话好.....	063
	第25课 失言被人指责，不如先检讨.....	065

	第 26 课 做一个善解人意的倾听者	068
	第 27 课 与领导说话, 要掌握好分寸	070
	第 28 课 设法了解听者的心理	073
	第 29 课 适时保持沉默威力更大	075
	第 30 课 人人都喜欢和说话谦虚的人打交道	078
	第 31 课 说话需自律, 对失意的人不说得意的话	080
	第 32 课 如果我是你——学会站在别人的角度去说话	083
第三章	幽默口才	087
	第 33 课 认识幽默感的重要性	088
	第 34 课 谈吐幽默, 会让你更受欢迎	090
	第 35 课 随机应变, 巧用幽默来解围	092
	第 36 课 幽默是化解敌意的良药	094
	第 37 课 幽默必须言之有物	097
	第 38 课 把握好言语幽默的分寸	099
	第 39 课 巧设悬念, 吊足听众的胃口	102
	第 40 课 一语双关, 娱乐无极限	104
第四章	办事口才	107
	第 41 课 礼貌地提出你的请求	108
	第 42 课 把握“进”与“退”的最佳时机	111
	第 43 课 牢记他人的名字	114
	第 44 课 适当讲些场面话	117
	第 45 课 为对方说话更好办事	120
	第 46 课 坦诚的话语最动人	122
	第 47 课 求人办事受冷落怎么办	124
第五章	说服口才	129
	第 48 课 说服他人靠的是脑袋而非光靠口才	130
	第 49 课 话不在多, 点到就行	133
	第 50 课 对不同的人要采取不同的说服方式	135
	第 51 课 说服他人要以理服人	138

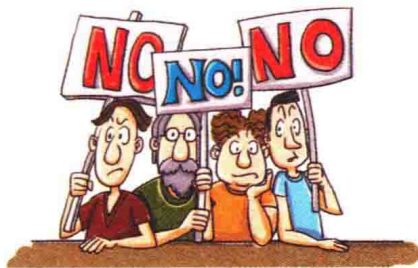
	第 52 课 先获得对方的好感，再委婉地商量.....	140
	第 53 课 从对方最得意的事情上寻找突破口.....	143
	第 54 课 抓住说服时机是关键.....	145
第六章	赞美口才.....	149
	第 55 课 巧妙称赞对方的闪光点.....	150
	第 56 课 怎样避开赞美语言中的暗礁.....	153
	第 57 课 间接赞美男人，直接赞美女人.....	156
	第 58 课 有新意的赞美更能打动人.....	158
	第 59 课 赞美不能忽视小事.....	160
	第 60 课 赞美贵自然，嬉笑怒骂皆为夸.....	163
第七章	职场口才.....	167
	第 61 课 做好自我介绍是通过面试的第一步.....	168
	第 62 课 女性面试难题巧解答.....	171
	第 63 课 巧提问题，掌握求职先机.....	173
	第 64 课 谈缺点的时候，要模糊重点.....	175
	第 65 课 如何处理同事间的流言蜚语.....	178
	第 66 课 向上级汇报工作，要说到点子上.....	180
	第 67 课 掌握同事间的交谈艺术.....	183
	第 68 课 领导的不足之处要委婉地指出.....	185
第八章	销售谈判口才.....	189
	第 69 课 四种有效的开场白.....	190
	第 70 课 提问在销售中的八个作用.....	192
	第 71 课 正确使用促成话语.....	194
	第 72 课 给顾客说话的机会.....	196
	第 73 课 客户最关心的事，就是你成功的机会.....	198
	第 74 课 不可不知的销售忌语.....	199
	第 75 课 布下“最后通牒”的陷阱.....	202
	第 76 课 牢牢掌握谈判的主动权.....	204
	第 77 课 逼迫对方接受你的条件.....	205

	第 78 课 学会换位思考	208
	第 79 课 用幽默缓解紧张局势	210
	第 80 课 重视合作性谈判的细节	212
	第 81 课 有的放矢，谈判必须有明确的目标	213
第九章	拒绝口才	217
	第 82 课 先发制人，堵住对方的嘴	218
	第 83 课 说“不”是一门学问	219
	第 84 课 得体地拒绝下属的不合理要求	221
	第 85 课 怎样拒绝领导又不会让其生气	222
	第 86 课 借用别人的意思巧妙说“不”	223
	第 87 课 拒绝要选择适当的时机和场合	225
	第 88 课 记住，拒绝是你的权利	227
	第 89 课 拒绝他人要委婉含蓄	228
第十章	辩论口才	231
	第 90 课 拐弯抹角，巧设“圈套”	232
	第 91 课 用比喻增加论辩的说服力	233
	第 92 课 釜底抽薪，直逼要害	235
	第 93 课 利用正反逻辑进行论辩	236
	第 94 课 运用对比进行论辩	238
	第 95 课 怪问怪答，巧破刁难	239
	第 96 课 就地取证，现炒现卖	241
	第 97 课 “绵里藏针”，软中带硬	243
	第 98 课 把握进与退的时机	244
第十一章	领导口才	247
	第 99 课 提问胜于执行	248
	第 100 课 领导怎样说话才会有权威	250
	第 101 课 领导者要善于用提问来解决难题	251
	第 102 课 主持会议要善于引导	253
	第 103 课 下达命令多使用建议口气	255

第十二章	演讲口才	259
	第 104 课 追求“演”与“讲”的和谐统一	260
	第 105 课 演讲语言务求简洁	262
	第 106 课 培养应变和控场能力	264
	第 107 课 制造悬念以吸引听众	266
	第 108 课 消除当众讲话的恐惧心理	267
	第 109 课 言之有物，让听众获得真切实在的感受	269
	第 110 课 适度停顿可以使演讲更吸引人	271
	第 111 课 演讲突然“卡壳”怎么办	273
第十三章	电话口才	277
	第 112 课 让对方感受到你的表情	278
	第 113 课 让声音传递你的形象	279
	第 114 课 巧妙地控制通话时间	281
	第 115 课 如何代接电话	283
	第 116 课 热情地接听电话	285
	第 117 课 电话交谈语气要谦和	286
	第 118 课 适当的语调能给人留下好印象	288
第十四章	情感口才	291
	第 119 课 掌握与恋人交谈的诀窍	292
	第 120 课 爱意该如何表达	293
	第 121 课 约会时的说话禁忌	295
	第 122 课 拒绝求爱要干脆而无伤害	297
	第 123 课 如何破解夫妻冷战	298
	第 124 课 不要将离婚当作口头禅	300
	第 125 课 妙语打动岳父大人	302
	第 126 课 与孩子积极沟通、平等对话	303
	第 127 课 摸透爱人的心理，一步一步去引导	305

第一章

口才定律



第1课

白德巴定律：能管住自己的舌头是最好的美德

【核心提示】多说无益，请管住自己的嘴巴。

【理论指导】

不知道你有没有留意过这样一个奇怪的现象，那就是在人际沟通中，很多时候谁说的话多，谁的话就越没分量。很多人都有这样一个认识误区：总以为话说得越多，在社交圈子里就会越成功，其实不然。要知道，言不在多而贵精。那种信口开河、滔滔不绝讲话的人，无论走到哪里，无论谈话的对象是谁，都不会受到别人的欢迎。

古印度哲学家白德巴认为，能管住自己的嘴巴是最好的美德。后来人们将其称为白德巴定律。而松下幸之助的这一理论是根据白德巴定律提出的：能管住自己的舌头是最好的美德。

松下幸之助认为，高明的人善于欣赏别人的所作所为，懂得管好自己的舌头，而不是去挑剔、斥责下属的缺点。他说：“根据多年的管理经验，有些人喜欢赞扬部属的优点，有些人喜欢挑剔缺点，往往前者的工作推行较顺利，业绩不会太差。爱挑剔毛病的上司结果正好相反。所以唯有懂得欣赏别人的长处，才能领导更多的人。”

有的时候，适当地少说话，不但可以突出自己言语的珍贵，更会引起对方的好奇心和信赖感。从这个角度来说，尼克松“一言九鼎”的少说话策略，无疑是一种明智的做法，说得越少，话越有分量，越能给人一种稳重、踏实、可信赖的感觉。

1960年美国的总统选举，尼克松和肯尼迪是竞争对手。尼克松时任副总统之职，在开始时占绝对的优势，但选举的后期，肯尼迪扭转了形势，获得胜利。

1968年，尼克松再次竞选美国总统，他吸取上次失败的教训，想要彻底改变自己的形象。这次选举对尼克松来说远比上次艰难，因为他必须首先打败洛克菲勒等强劲的对手，取得共和党的提名。所以尼克松在迈阿密的共和党大会中，尽量保持沉默稳重。他说话时，除了强调“法和秩序”以及“尽力达到完美境地”外，绝口不提其他具体的政策，希望能借“一言九鼎”的策略，给人以信赖感，彻底改变之前的形象。最后，他成功了，他不仅以微弱的优势获得共和党提名，而且在总统大选中，大败民主党对手，荣登美国总统宝座。

现实中，聪明人都会管好自己的嘴巴，不会说太多的废话。很多时候，与人沟通的最佳方式，并不在于你表达了多少，而在于你聆听了多少。真正的谈话高手，总是能够专心地听对方说话，关注别人的内心感受。

一个外交官在初涉外交领域时曾带自己的太太去应酬，可他的太太在那些场合总是感到很别扭。她是个来自小地方的人，面对满屋子口才奇佳、曾在世界各地游历过的人，也感觉到了自卑。为了改变这个状况，她拼命地找话题和他们聊天，不想只听别人说话。结果可想而知，人人都在疏远她，没有一个人想与她交流。

有一天，她向一个讲话不多但深受欢迎的资深外交家吐露了自己的困扰。这位外交家说：“你必须学会约束自己的嘴巴，没什么可讲时，就不要勉强。多听听别人说不是

挺好的吗？

相信我，善于聆听的人同样受欢迎。”后来，这个外交官的太太因自己沉默寡言的性格而让人觉得威严而庄重。

的确，正如莎士比亚所说的：“简洁是智慧的灵魂。”掌握“话以



稀为贵”的真理是成为明智的管理者的必要条件。白德巴定律最开始应用在企业管理方面，它认为，作为团队领导者，管好自己的嘴和手，少插话，少插手，适时控制自己发表演说和多管“闲事”的欲望，让下属有更多参与的机会和发挥的空间。而白德巴定律在人际交往中则指的是管住自己的舌头，这是一种很好的美德，因为懂得并善于约束自己嘴巴的人，会在行动上得到最大的自由。

哈佛礼仪课教授克莱尔说过：“我们都曾在社交场合中遇到过某些人，他们在你耳边唠叨不停，不肯闭嘴。他会谈他的孩子、他的狗、甚至他的外科手术，以及任何其他事情。或许这个时候，作为听众的你，都已经两眼空洞无神，丝毫不知道他的重点在哪里，可他却丝毫没有要停下来的意思。”

的确，没有重点的话说再多遍也只是废话，不仅不能明确表达自己的态度，还会招人厌烦。在与人交流的时候，有很多人的形象之所以受损，就在于他们没完没了地说，却根本没说到重点，或者，他们的重点已经被其他喋喋不休的话语淹没了，使得对方完全不知道他们要表达的主要意思。

可见，简洁的谈话有多么重要。言简意赅地表达我们的观点和立场，会给人留下办事利索、思维清晰、言谈精练、尊重他人的良好印象，是人格魅力的最佳展示，这是白德巴定律在人际交往中的体现。

那么，在人际交往中，怎样才能做到“话以稀为贵”，真正达到“管住自己舌头”的美德和境界呢？

1. 训练思维

反复地对事物进行综合整理、逻辑分析，这样可以让自己尽快抓住事物的本质，然后试着把这些事物的本质归纳出来，注意语言精练。

2. 斟字酌句

平时，要养成斟字酌句的习惯，对字句进行反复推敲，审慎使用。

3. 学会用“重点标题”的模式思考谈话内容

所谓“重点标题”模式，就是把要说的话分成几个部分，每一个部分提炼出一个标题，熟记于心，这样讲起话来就会井井有条，不会出现离题万里的情况。

总之，如果你想成为一个交谈的高手，那就得先学会少说多听，该说时说，不该说时就闭上自己的嘴巴，这样你才会受到他人的欢迎。

第2课

比林定律：该说“不”时，不要犹豫

【核心提示】人在一生中所遇到的麻烦，有一半是由于太快说“是”，太慢说“不”造成的，太快说“是”与太慢说“不”，都将贻害无穷，给人带来无尽的麻烦。

【理论指导】

生活中，常常听人说：平生最怕的事情就是拒绝别人。这可能是大多数人的普遍心理。的确，很多人，包括一些处世高手，在如何拒绝他人这件事上，都是很费脑筋的。往往是出于爱面子和怕得罪人的心理，在别人提出一些要求或者请求帮助的时候，即使自己很忙或者力有不逮，也往往要勉为其力，那个“不”字就是说不出口。

美国作家比林认为，“人在一生中所遇到的麻烦，有一半是由于太快说‘是’，太慢说‘不’造成的”。这就是著名的比林定律。正因如此，人们常常使自己陷入“不得不”或者“被逼无奈”的窘境当中。长此以往，正常的人际交往与互动都会沦为一种负累，又何有快乐可言呢？

因此在与人交往中，要懂得发言的艺术，考虑问题不能急躁，也不能怠慢。觉得自己无法做到的事情，就要明确而快速地告诉对方，以免给自己造成不必要的麻烦。比林定律告诉我们：学会在恰当的时机，选择恰当的方式表达拒绝，我们的人生会轻松很多。

陈涛夫妻俩下岗后，自谋职业，利用政府的优惠贷款开了一家日用品商店，两人起早摸黑把这个商店办得红红火火，收入颇丰，生活自然有了起色。陈涛的舅舅是个游手好闲的赌棍，经常把钱扔在麻将桌上。这段时间，他手气不好又输了，他不服气，还想扳回本钱，又苦于没钱了，就把眼睛瞄准了外甥的店铺，打定了主意。

一日，舅舅来到了店里对陈涛说：“我最近想买辆摩托车，手头尚缺五千块钱，想在你这借点周转，过段时间就还。”陈涛了解舅舅的嗜好，借给

他钱，无疑是肉包子打狗，何况店里钱也紧，就敷衍着说：“好！再过一段时间，等我有钱把银行到期的贷款支付了，银行的钱可是拖不起的。”舅舅听外甥这么说，没有办法，知趣地走了。

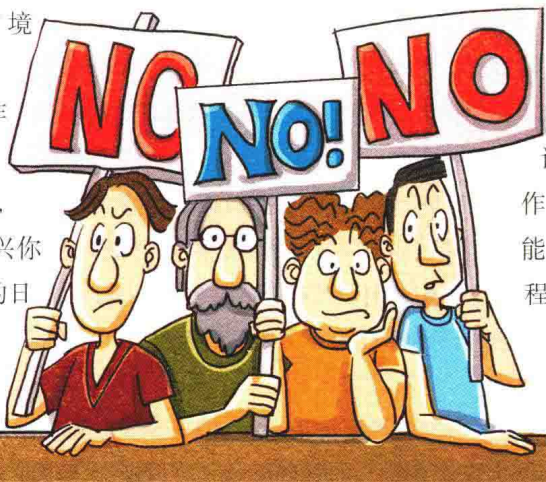
陈涛不说不借，也不说马上就借，而是说过一段时间，等支付银行贷款后再借。这话含多层意思：一是目前没有，现在不能借；二是我也不富有；三是过一段时间不是确指，到时借不借再说。舅舅听后已经很明白了，但他并不心生怨恨，因为陈涛并没有说不借给他，只是过一段时间再说而已，给了他希望。

因此，处理事情时，巧妙地一带而过比正面拒绝有效，且不伤和气。一般人都不太好意思拒绝别人，但在很多情况下，我们为了避免多余的困扰，对一些不合理或不合自己心意的事有必要拒绝，但怎样既不伤害对方自尊心又能达到拒绝的目的呢？当对方提出请求后，不必当场拒绝，你可以说：“让我再考虑一下，明天答复你。”这样，既使你赢得了考虑如何答复的时间，也会使对方认为你是很认真对待这个请求的。

某单位一名职工找到上级要求调换工种。领导心里明白调不了，但他没有马上回答说“不可能”。而是说：“这个问题涉及好几个人，我个人决定不了。我把你的要求报上去，让厂部讨论一下，过几天答复你，好吗？”

这样回答可让对方明白：调工种不是件简单的事，存在着两种可能，使对方有思想准备，这比当场回绝效果要好得多。不仅给人留了面子，也使自己摆脱了尴尬的境地。可以说是一举两得。

某位作家接到老朋友打来的电话，邀请他到某大学演讲，“我非常高兴你查看一下我的日历电话给你。”



家接到老朋友话，邀请他到作家如此答复：能想到我，我将程安排，之后回

这样，即使

作家表示不能到场的話，他也有了充裕时间去化解某些可能的内疚感，并使对方轻松、自在地接受。

仔细回想一下，生活和工作中遭遇到的种种挫折与不如意，有多少是因为碍于情面，过于草率地答应了他人的要求，事后却发现自己力不能逮而造成的呢？那么，怎样才能让自己轻松地说出那个重要的“不”字来呢？

1. 每个人都有说“不”的权利

说“不”是一种艺术，更是一种权利。我们要多给自己一些积极的暗示，比如“我有权利拒绝他人”。在人际交往中，每个人都可以用社会能接受的方式表达个人的权利和情感，维护自己的合理要求与斤斤计较是不能画等号的。

2. 拒绝要婉转

在拒绝别人时要讲究技巧，委婉表达自己的意愿。向对方阐明自己的难处或能力所限；根据对方的情况给出一个合适的建议，即使没有直接帮忙，却一样为他解决了问题。

拒绝的艺术，如同生活中的调味品，有意修炼，你就能酿造出五彩斑斓的生活。

喜剧大师卓别林曾经说过这样一句话：学会说“不”吧！那样，你的生活将会美好得多。

第3课

古德定律：准确把握对方的观点，才能驾驭全局

【核心提示】成功的沟通，靠的是准确地把握别人的观点。

【理论指导】

人们常说，“有一百个读者就有一百个哈姆雷特”，看莎士比亚的《王子复仇记》，人们对主人公哈姆雷特的感觉迥然不同，一百个读者将可能幻化