

说话的艺术

你也可以把话说得滴水不漏

刘艳◎著

用美丽的声音叩开对方的心扉 / 用智慧的语言
让对方心悦诚服 / 用魅力的口才彰显强大的气场



响当当的口才，决定响当当的人生

一言之辩，强于九鼎；三寸之舌，胜于百万雄师

能言善辩的口才，让您在职场中应付自如，让您在
交际中左右逢源，让您在商场中游刃有余，
让您在婚姻中幸福美满……

说话的艺术

刘艳 / 著



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

说话的艺术 / 刘艳 著. — 武汉: 华中科技大学出版社, 2015.10

ISBN 978-7-5680-1305-5

I. ①说… II. ①刘… III. ①语言艺术-通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 248924 号

说话的艺术

Shuohua de Yishu

刘艳 著

责任编辑:康 艳

封面设计:仙境

责任校对:何 欢

责任监印:张贵君

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027) 81321913 (010) 64155588

印刷:北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本:710mm×1000mm 1/16

印 张:16.5

字 数:250千字

版 次:2016年1月第1版第1次印刷

定 价:29.80元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

前 言

早在 20 世纪 40 年代，美国人就把“口才、金钱、原子弹”看作在世上生存和发展的三大法宝；20 世纪 60 年代后，美国人又把“口才、金钱、电脑”看成是最有力量的三大法宝。其中，“口才”一直独冠“三大法宝”之首，足见其作用和价值。

可以说，口才能力的高低决定了人生的成败。有的人说起话来情理交融，热情奔放，听者是如沐春风；有的人说起话来尖酸刻薄，哪壶不开提哪壶，听者是进退两难；有的人说起话来吐字不清，主次不明，没完没了，听者是一头雾水；有的人说话声音清晰，表述简明扼要，通情达意，听者如醍醐灌顶……正所谓“一句话可以兴邦，一句话可以误国”。

好口才是一生中取之不尽、用之不竭的财富。一个拥有良好口才的人，在交际中往往受人欢迎；在职场中受到领导的器重、同事的佩

服、客户的欢迎；在情场中也是活跃分子，总能赢得异性的青睐。

那么，我们如何才能提高说话水平，让听者心悦诚服呢？首先要一语中的，做到“一语百步音，一言力万钧”；其次要学会倾听，明白“沉默是金，言多必失”的道理。只有听懂了对方的意图，才能满足对方的诉求，真正把话说到对方的心窝里……总之，通过口才知识的学习和实践，就能掌握在不同场合、面对不同对象的说话技巧。

财富是用嘴巴创造的。为了帮助读者掌握说话技巧，本书从社交语言艺术，职场说话艺术，商务社交口才，领导的说话技巧，激情演讲口才，婚恋、居家说话技巧六大方面进行全面、系统的讲解，并结合鲜活的案例进行分析归纳，招招点睛，句句独到，是读者修炼口才的上佳读本。

目 录 | Contents

第一章 社交语言艺术 ——让你的人际关系更和谐

第一节 社交的第一张入场券 / 002

恰当的称呼与交谈敬辞 / 002

自我介绍的技巧 / 005

与陌生人一见如故的诀窍 / 007

第二节 展示良好的个人形象 / 011

用言谈举止树立良好形象 / 011

用信心打磨自己 / 012

克服谈话时的胆怯心理 / 014

在谈话中尽展人格魅力 / 016

第三节 左右逢源的说话技巧 / 019

真诚地赞美他人 / 019

适度的夸奖和表扬 / 022

把握激励的分寸 / 023

揣着同情心的批评 / 024

第四节 特殊场景下的说话技巧 / 026

用平常心突破谈话障碍 / 026

画龙点睛的说话艺术 / 027

交际中的“兜圈子”技巧 / 030

酒席上的说话技巧 / 032

与女性初次交谈应有礼有节 / 034

第五节 社交中的语言忌讳 / 036

交际中的说话原则 / 036

说话谨记忌讳 / 040

改掉不良的谈吐习惯 / 041

谈性须掌握分寸 / 045

第二章 职场说话艺术 ——好口才决定好前程

第一节 职场交际语言基本功 / 048

办公室谈吐礼仪 / 048

合理把握与同事说话的分寸 / 051

第二节 职场沟通交流技巧 / 054

积极与上司沟通 / 054

维护上司权威的说话术 / 056
向上级汇报工作的窍门 / 059
让上司乐于接受你的批评 / 061
成功说服上司的技巧 / 063
办公室的说话忌讳 / 065

第三节 求职面试的说话技巧 / 068

作自我介绍的要诀 / 068
面试口头应答的八大要领 / 069
面试答辩的口才艺术 / 074
面试时的交谈技巧 / 076
合理谈薪四部曲 / 079
巧妙回答离职原因 / 080

第三章 商务社交口才 ——用嘴巴铸造财富金字塔

第一节 商务交往语言的魅力 / 084

公关应酬礼仪和说话技巧 / 084
约见客户的方法与说话术 / 087
主动寻找与客户的话题 / 090

第二节 销售人员的语言修炼 / 093

介绍自己和产品的艺术 / 093
接近客户的说话技巧 / 096

推销用语要有“术” / 099
在推销语言中注入感情色彩 / 100
突破客户拒绝的 13 种说话术 / 102
让客户为你着迷 / 104

第三节 商务谈判的一般说话技巧 / 107

谈判口才的四大特征 / 107
谈判时的破题技巧 / 108
谈判时的陈述技巧 / 110
谈判时的提问技巧 / 111
谈判时的回答技巧 / 113
谈判时的讨价还价技巧 / 115

第四节 商务谈判的特殊说话技巧 / 118

道歉——他赚话头你赚钱 / 118
拒绝——让对方心悦诚服 / 120
打破谈判的僵局 / 123
恰当地运用沉默 / 125

第四章 领导的说话技巧 ——做一名出色的社会活动家

第一节 讲话水平与领导形象 / 128

注重外表和言谈举止 / 128
领导讲话必备的特点 / 130

善用语言技巧 / 132

说话的注意事项 / 136

第二节 工作沟通与说话艺术 / 137

与下属谈话的艺术 / 137

让下属言听计从的说话方法 / 140

有效批评下属的技巧 / 144

说话巧妙变通的技巧 / 146

第三节 主持会议与讲话技巧 / 149

树立特定的语言形象 / 149

掌握议事进度的技巧 / 152

主持会议的语言艺术 / 153

会议讲话的语言技巧 / 155

会议答疑的艺术 / 157

会议语言的套式 / 160

第四节 即席讲话技巧 / 162

即席讲话的语言艺术 / 162

突出个性，增强号召力 / 164

言出有据，使人信服 / 165

言简意明，讲解深透 / 168

抓紧题眼，善于发挥 / 169

第五章 激情演讲口才 ——充分展示和表达自己的利器

第一节 演讲的语言基本功 / 172

演讲的本质和特征 / 172

演讲要让人当场就懂 / 174

掌握演讲的合适语速 / 175

演讲语言应生动形象 / 177

使演讲合乎人情的技巧 / 182

第二节 演讲的表演功夫 / 185

让态势语更优美 / 185

非语言与控场技巧的运用 / 188

演讲者的表演秘诀 / 190

第三节 演讲的一般技巧 / 193

运用匠心独具的开场白 / 193

演讲入题的语言技巧 / 196

演讲破题的语言技巧 / 199

演讲点题的语言技巧 / 200

演讲结尾的语言技巧 / 201

第六章 婚恋、居家说话技巧

——用甜言蜜语给爱情婚姻保鲜

第一节 与异性交往的说话技巧 / 206

与异性交往的说话分寸 / 206

男女交谈不同的语言特点 / 207

男女交往距离产生美感 / 208

异性交往讲话的四大妙术 / 209

第二节 谈情说爱的语言技巧 / 213

如何与准男友说话 / 213

与女性相处的秘诀 / 214

妙语赢得男性的喜爱 / 216

抓住时机表述衷情 / 218

约会中的谈话原则 / 220

第三节 恋爱中的特殊语言表达 / 222

含蓄地表达爱情 / 222

恋爱中否定与拒绝的艺术 / 224

善用“花言巧语”消除误会 / 225

斗嘴——增进感情的语言游戏 / 227

在言语中多放点蜜 / 229

拜见对方父母时的说话技巧 / 230

第四节 家人之间的说话技巧 / 233

夫妻间说话的艺术 / 233

夫妻间宜用的情爱语言 / 235

妻子的说话技巧 / 237

夫妻间的禁忌话语 / 238

说好夫妻间的道歉话 / 243

消除冷战的说话技巧 / 245

与孩子有效沟通的方法 / 247

婆媳之间的说话技巧 / 249



社交语言艺术—— 让你的人际关系更和谐



社交中，几乎一刻也离不开语言。俗话说，“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”；“剑伤肉，话伤心”。由此可知，交谈的方式直接决定着交谈的效果，语言技巧起着至关重要的作用。通常在社交中受人欢迎、具有魅力的人，一定是掌握语言技巧的人。所以，强化语言、谈吐方面的修养，学习、掌握并运用好交谈的技巧，对社交是至关重要的。

第一节 社交的第一张入场券



恰当的称呼与交谈敬辞

与人交往时称呼是必不可少的。常言道：“言语是个人学问品格的衣冠。”一个相貌堂堂、外表高贵的人，如果一开口就说出粗俗不堪的话，那么别人对他的敬慕之心就会马上烟消云散。那么，在交谈中如何做到彬彬有礼、温文尔雅呢？首先是使用的称呼要恰当。一般来说，要处理好以下7种关系。

1. 等级关系

当代社会中的等级关系，虽然不同于森严的封建等级，但是用合适的称呼体现出上下长幼，以示亲切或尊敬，也是必要的。对年长者、知名人士要用尊称；对领导或单位负责人可称其职务；对职务低于自己的，也要选择有亲切含义的称呼，一般不宜直呼其名。

2. 心理关系

同样的称呼，有人乐于接受，有人则讳莫如深。渔民忌“沉”字，假如对方正好姓陈，你若“老陈、老陈”地叫个没完，他肯定会不高兴。同样是30岁的人，有人乐意被称为“老张”“老李”，而对于正在寻找伴侣的人，不妨称其为“小张”“小李”。

3. 地域关系

中国幅员辽阔，方言繁多，即使同一个称呼，也因地域不同而含义迥

异。比如“侏子”这个称呼，在南方有些地区指体魄健壮的男子，是敬重夸赞的称呼，而北方人习惯把“侏子”与粗俗野蛮联系在一起。所以，来到异地他乡，在不了解当地的方言土语的情况下，还是以“同志”相称较为妥当。

4. 主次关系

或称“先后关系”。如果同时需要对不止一个人进行称呼，一般来说应有个顺序，先长后幼、先上后下、先疏后亲。周总理在1972年2月21日宴请尼克松一行时的讲话，开头是这样的：“总统先生，尼克松夫人，女士们，先生们，同志们，朋友们！”这一系列称呼，既恰当又排列有序。

总之，在交谈中，恰当地使用称呼，有助于交谈的顺利开展，达到交谈的目的。

5. 场合关系

同一个称呼，在有些场合中使用就合适，换一个场合就不合适。比如在一般场合叫“奶奶”“妈妈”，自然而亲切，叫“祖母”“母亲”，就生硬别扭，但如果有一些比较庄重的场合，则以后者为宜。又如，一个人兼有几种身份，对他的称呼也要因时因地而定。

6. 时代关系

有些称呼带有旧时代的烙印。比如“剃头的”“伙夫”“戏子”之类，都有轻蔑的含义，应该淘汰，而改称“理发员（或理发师傅）”“炊事员（或厨师）”“演员（或文艺工作者）”等。

不过，有一些称呼，如“先生”“小姐”“阁下”，在某些场合使用起来还是很得体的。中国面向世界开放以来，由于各国社会制度不同，在外事交谈中，称呼的使用还要考虑其他国家的习惯。

7. 褒贬关系

有的称呼本身就带有明显褒奖的感情色彩，如“老厂长”“老模范”

等。称呼别人的绰号，有时有亲切感，如陈赓将军就喜欢别人称他为“小木瓜”（头脑迟钝者），但以别人的生理缺陷为绰号，是对别人人格的侮辱，是缺乏教养的表现。在恋人的称呼中，常有“傻瓜”“坏蛋”之称，不但不会引起反感，反而令人喜欢，因为这是表达特殊感情的特殊称呼。

在人际交往中，你的言谈能否愉悦他人，除了使用恰当的称呼外，另一个重要因素就是能否适时、恰当地使用敬辞。所谓敬辞，即带有恭敬口吻的用语。它既能表示你对对方的友好与敬重，又能使自己的辞色显得高雅、礼貌。下面谈谈敬辞及其应用方面的一些问题。

从敬辞的作用看，可分为很多种类，主要有表示谢意、感激、佩服的，如拜谢、拜服、高见、高论等；表示希望得到对方指教的，如赐教、候教、雅正、呈正等；表示询问的，如请问、高寿、贵庚等；表示情态、动作的，如恭候、奉陪、光临、拜望、惠存、笑纳、雅教等；表示请托的，如烦劳、劳驾、拜托、赏光、鼎力等；表示尊称的，如阁下、高足、仁兄、贤弟、大人、诸位等；表示歉意或请人原谅的，如失敬、失迎、海涵、包涵等。

从表达形式来看，敬辞又可分为口头的和书面的。前者如拜托、赐教、借光、烦劳、奉陪、高见、阁下、恭候、请问等；后者如驾临、枉驾、钧鉴等。口头敬辞可以作为书面敬辞在文章中应用，而书面敬辞除了特殊情况外，很少用作口头敬辞。

敬辞不管是口头的还是书面的，多出现在句子的开头或末尾。如“烦劳您顺便给我家里带个信儿去”，“借光，让我过去”，这是出现在句子开头的；“招待不周，还望海涵”，“本周日下午在家候教”，这是出现在句子末尾的。当然，敬辞有时也出现在句子中间，如“承蒙鼎力协助，不胜感谢”，“我们已经恭候多时了”。

在我们了解的敬辞中，有的含义不止一种，如“高寿”做敬辞用，是问老人的年纪，“老太爷高寿啦”这句中的“高寿”除用作敬辞以外，还有“长寿”的意思。“俯就”用作敬辞时，是请对方同意担任某种职务时用，另外，它还有迁就、将就的意思。“海量”用作敬辞，是表示宽宏的度量，如“对不住的地方，还望您海量包涵”。此外，“海量”还可指很大