

21世纪生活艺术丛书

ERSHIYI SHIJI
SHENGHUO YISHU
CONGSHU

- 社交礼仪艺术
- 恋爱婚姻艺术
- 科学育儿艺术
- 烹调营养艺术
- 养生保健艺术

公关口才艺术

孔凡涛 杨 丽 崔云秀 编著

Kong Fantao
Yang Li
Cui Yunxiu

- 心理修养艺术
- 休闲娱乐艺术
- 服饰美容艺术
- 家居装饰艺术
- 家电选用艺术
- 摄影摄像艺术

KOU

才
CAI

艺
YI
G O N G G U A N K O U C A I Y I S H U

术
SHU

关

GUAN

*Chrysosplenium
ionense*

公

GONG

中国书籍出版社



GOLDEN SAXIFRAGE

21 世纪生活艺术丛书

ERSHIYI SHIJI
SHENGHUO YISHU
CONGSHU

公关口才艺术

孔凡涛 杨 丽 崔云秀 编著

Kong Fantao
Yang Li
Cui Yunxiu

口
KOU

关
GUAN

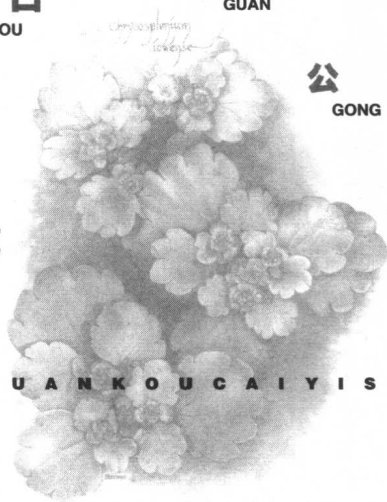
公
GONG

才
CAI

艺
YI

术
SHU

G O N G G U A N K O U C A I Y I S H U



SHANGHAI PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

中国书籍出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公关口才艺术/孔凡涛等编. - 北京: 中国书籍出版社,
2000.1

(21 世纪生活艺术丛书)

ISBN 7-5068-0487-5

I. 公… II. 孔… III. 言语交往 - 语言艺术 IV. C9
12.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 71531 号

书 名 / 公关口才艺术

书 号 / ISBN 7-5068-0487-5/Ts·32

责任编辑 / 文 依

责任印制 / 王大军 刘颖丽

封面设计 / 悬墨工作室

出版发行 / 中国书籍出版社

地 址 / 北京市丰台区太平桥西里 38 号 (邮编: 100073)

电 话 / (010) 63455164 (总编室) (010) 63454858 (发行部)

经 销 / 全国新华书店

印 刷 / 北京地矿印刷厂

开 本 / 850 毫米 × 1168 毫米 1/32 10.875 印张 250 千字

版 次 / 2000 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 3 次印刷

印 数 / 10001-15000 册

定 价 / 15.00 元 (册)

版权所有 翻印必究

丛书编委会

主任——碧涛 赵修臣

副主任——孔凡涛 秦云峰
梁超启

委员——冉文革 孙正洪
杨丽 李昕
束纪青 徐继宁
唐军 钱书华
崔云秀 姜淑娟
张晓宁 马兰



责任编辑●文依

封面设计●恩墨

目录

21SHIJI SHENGHUO YISHU CONGSHU



一、交际口才

创造和谐的谈话气氛·····	(1)
确立最佳谈话角度·····	(3)
先看人再说话·····	(4)
掌握说话的方式·····	(6)
保持适当的说话距离·····	(8)
少用重复的字眼·····	(9)
交际中语言的疏密·····	(10)
没话找话说·····	(11)
巧用暗示代替直言·····	(13)
使不爱说话的人讲话·····	(15)
做一名出色的听众·····	(17)
打破沉默场面·····	(18)
应付交谈中的困难场面·····	(20)
避免和摆脱别人的闲聊·····	(23)
赠称绰号的艺术·····	(25)
少说蠢话·····	(26)
幽默的艺术·····	(27)
男人最怕的九大话题·····	(29)

选择同外国人交谈的话题·····	(31)
开玩笑十戒·····	(32)
鼓动的艺术·····	(34)
反驳的艺术·····	(36)
说服的艺术·····	(38)
解释的艺术·····	(42)
劝说的艺术·····	(43)
安慰的艺术·····	(45)
咨询的艺术·····	(47)
提建议的艺术·····	(48)
让上司同意你的观点·····	(50)
提出与上司相反的意见·····	(53)
从言谈中窥知异性心境·····	(54)
正确地传话和转话·····	(56)
正确对待闲言碎语·····	(57)
应付咄咄逼人的谈话·····	(59)
应付饶舌的人·····	(62)
夸大其辞的艺术·····	(63)
赞美与表扬的艺术·····	(64)
选择最佳的批评方式·····	(66)
批评 12 戒 ·····	(67)
学会正确对待争吵·····	(70)
怎样避免与人争吵·····	(72)
平息夫妻争吵的诀窍·····	(73)
劝架的艺术·····	(75)
娘家人劝架五忌·····	(77)
如何正确地反击·····	(79)
挨骂时怎样保持冷静·····	(80)

巧妙否定女性的意见·····	(81)
姑娘怎样说“不”·····	(82)
请勿轻易说“随便”·····	(83)
避免心直口快带来的不良后果·····	(85)
如何提出反对意见又不伤害对方·····	(86)
怎样在催问事情时不令人生厌·····	(87)
借东西时怎样说话·····	(88)
怎样拒绝他人的请托·····	(89)
注意说话的手势·····	(91)
交际口才自测练习·····	(92)

二、礼仪口才

称呼的艺术·····	(96)
我国古代怎样表达年龄·····	(99)
在家庭中对长辈的称呼与自称·····	(101)
在家族中对平辈的称呼与自称·····	(103)
在民间家族里的一些称呼·····	(104)
怎样称呼自己的亲属显得谦恭·····	(106)
介绍的艺术·····	(107)
向人介绍自己的爱人·····	(111)
做自我介绍·····	(112)
宴席上说话七戒·····	(113)
婉言有技巧·····	(115)
道歉的艺术·····	(116)
怎样向异性道歉·····	(118)
致谢的艺术·····	(120)
怎样与人道别·····	(121)
表示拒绝的艺术·····	(122)

绝交不出恶言·····	(123)
注意交谈时的卫生·····	(125)
交际语言应注意的事项·····	(126)
注意同欧美人谈话的禁忌·····	(131)
注意同拉丁美洲人谈话的禁忌·····	(133)
注意同阿拉伯人谈话的禁忌·····	(133)
注意同日本人谈话的禁忌·····	(134)
礼貌地打断别人的谈话·····	(135)
怎样使用礼貌用语·····	(136)
怎样礼貌地向人问路·····	(138)
学生怎样有礼貌地向老师指出某些错处·····	(139)
课堂上怎样回答提问·····	(140)
教师怎样表扬学生才适当·····	(142)
教学语言怎样注意八忌·····	(145)
怎样询问芳名·····	(146)
怎样与熟人打招呼·····	(147)
怎样回答陌生人的询问·····	(148)
怎样向同学询问问题·····	(149)
怎样问候父母·····	(150)
怎样问候长辈·····	(151)
怎样问候小辈·····	(152)
兄弟姐妹之间怎样问候·····	(153)
主人向来客怎样问候·····	(154)
怎样问候生病的亲友·····	(154)
怎样问候遭意外的亲友·····	(155)
怎样表示祝贺·····	(155)
怎样致祝酒辞·····	(156)
怎样致答谢辞·····	(157)

怎样接电话·····	(158)
电话中怎样自我介绍·····	(159)
正确使用电话的基本用语·····	(160)
打电话应该怎样拿送受话器·····	(162)
怎样打预约电话·····	(163)
住宾馆怎样打电话·····	(163)
怎样打国际电话·····	(164)
怎样提高电话的接通率·····	(165)
赠言的艺术·····	(166)

三、语言技巧

女性语言的魅力特征·····	(168)
按摩保健嗓音有方·····	(170)
说话怎样用声用气·····	(171)
怎样使自己的语言流畅·····	(176)
怎样自学普通话·····	(177)
克服说话“结巴”的毛病·····	(181)
克服讲粗话的坏习惯·····	(182)
克服说话啰嗦的毛病·····	(183)
怎样说话条理清、逻辑性强·····	(186)
怎样让你的语言具有哲理性·····	(187)
怎样使语言更具影响力·····	(188)
怎样准确地表达思想·····	(191)
巧用谐音法说话·····	(192)
怎样避免措辞错误·····	(195)
打岔的艺术·····	(196)
答话的艺术·····	(197)
反问的艺术·····	(201)

怎样与 10 种不同性格的人交谈	(203)
怎样同他人说第一句话	(205)
怎样同女士交谈	(207)
怎样与产妇交谈	(209)
怎样和父母交谈	(211)
教师怎样跟异性学生谈话	(215)
怎样与上访者交谈	(218)
怎样同记者谈话	(220)
领导者应怎样与部下交谈	(221)
领导者怎样调解纠纷	(223)
不称职领导的言语特征	(225)
个别谈心七戒	(227)

四、论辩与演讲艺术

女性怎样在公开场合发表意见	(231)
怎样强调自己的观点	(234)
怎样培养当众讲话的才能	(236)
领导者怎样即席快速总结发言	(237)
记者招待会中怎样随机应变	(239)
怎样使你的座谈发言更精彩	(240)
联欢会上怎样发言	(243)
怎样进行外交应答	(245)
怎样参加讨论	(249)
论辩中怎样迅速看穿对方意向	(252)
怎样论辩说服能使对方动心	(255)
怎样使辩论制胜	(259)
怎样与异性争辩	(262)
怎样与上司理辩	(263)

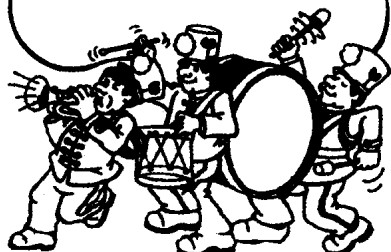
争辩时怎样不伤和气	(265)
怎样进行自我辩解	(266)
怎样避免争论	(267)
怎样开展家庭绕口令活动	(269)
怎样在晚会上朗诵	(271)
怎样讲故事	(272)
怎样当好主持人	(273)
莫把演讲当朗诵	(275)
怎样选择演讲的题目	(276)
怎样构思演讲的材料	(277)
演讲怎样开头好	(279)
正确掌握演讲的发声技巧	(281)
运用音量的变化来吸引听众	(283)
克服演讲中的怯场现象	(284)
演讲时怎样对付出现临场意外	(286)
求职应聘中怎样应答	(288)
常见的语言缺陷有哪些	(291)

五、商务口才艺术

怎样选择谈判人员	(293)
怎样选用谈判助手	(295)
怎样配备谈判翻译人员	(297)
商谈前怎样预约	(299)
怎样选择商谈话题	(301)
怎样讲好谈判的开场白	(302)
商务活动中怎样进行查问	(303)
商谈中怎样说服对方	(304)
企业秘书怎样接电话	(305)

怎样抓住电话商谈的时机·····	(307)
怎样用电话介绍产品·····	(308)
直销怎样寻找谈话话题·····	(309)
直销商怎样进一步说服他人·····	(310)
怎样推销自己的观点·····	(314)
商谈怎样抓住良机·····	(315)
商谈中怎样才能游刃有余·····	(317)
怎样削弱反对意见·····	(318)
谈判中怎样对待令人惊奇的事物·····	(319)
怎样掌握实质阶段的谈判艺术·····	(320)
怎样做好第二回合准备·····	(324)
商务谈判怎样制胜·····	(326)
怎样促成洽谈圆满结束·····	(329)
怎样掌握涉外谈判的技巧·····	(331)
注意商谈禁忌·····	(335)

— 交际口才



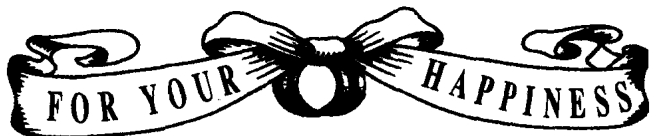
创造和谐的谈话气氛

交谈是人们在生活中传递信息和情感，彼此增进了解和友谊的一种方式，是交际活动中不可缺少的重要内容。

那么，在交谈中怎样创造一种和谐的谈话气氛，使交谈的双方“情投意和”呢？

首先，交谈时要注意一个“暄”字。双方一见面，先适当寒暄一阵是十分必要的。如果是熟悉的朋友和同学，





交谈时可以先说说分别后的一些情况，然后再转入“正题”；如果是初次见面，则一定要各自先作一下简要的介绍，待气氛融洽后，再“言归正传”。如若一见面就单刀直入，往往使对方感到突兀，一开始就影响了谈话气氛。

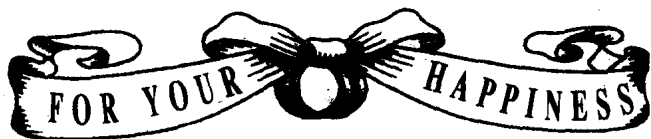
其二，交谈中要注重一个“诚”字。真诚是人与人之间交流的“法宝”。双方交谈以诚相见，能使双方倍感亲切、自然，易于接受对方的观点和看法。如果虚情假意，阳奉阴违，就会造成“话不投机半句多”的尴尬局面。所以，交谈中一定要注意不要装腔作势，言不由衷，更不要在对方面前吹嘘自己或搬弄是非，这些都是创造和谐谈话气氛的有害因素。

其三，交谈中要注重一个“神”字。交谈期间，双方应相互正视，相互倾听，神情专注。不要东张西望，左顾右盼，更不要看书阅报，或者面带倦容，哈欠连天；也不要做一些不雅观的小动作，如弄衣角、搔脑勺、玩指甲等，这些动作都显得委琐，也不礼貌。

其四，交谈的语言要注重一个“精”字。有些青年性格腼腆，总怕和生疏的人会谈时无言相对，实际上这是不必要的担心。因为在社交场合，大多数影响谈话气氛的不是那些讲话太少的人，而是那些讲话太多的人，那些喋喋不休、一说起话来闭不住嘴的人。即使自己不能谈笑风生，也要做到有问必答，回答的问题合情合理就可以了。当然，交谈中注重语言的精炼准确，并不是说总是拼命想着自己下一句要说什么，过分地咬文嚼字，这样不但不能听清对方在说什么，也会失去自己控制谈话的能力，显得紧张和语塞，出现适得其反的谈话效果。

其五，交谈中要注重一个“听”字。善于倾听，是创造和谐的谈话气氛和取得交谈成功的一个要诀。比如，当对方阐发自己的意见时，作为听方要与说话人交流





目光,适当地点头或做一些手势,表示自己在注意倾听,以引起对方继续谈话的兴致,也可以通过一些简短的插话和提问,暗示对方自己确实对他的话感兴趣,以引出自己要说的话题。当然,如果自己对对方的话不感兴趣,且十分厌烦,那就应该设法巧妙地转变话题,但不要粗鲁地说:“哎,这太没意思了,换个话题吧。”以免使谈话陷入窘境。

其六,交谈中要注重一个“礼”字。很多青年在交谈中有一些不好的习惯,如喋喋不休、尖酸刻薄、一言不发、漫不经心等。殊不知,一个人的言谈举止代表一个人的身分、修养和所受的教育程度,虽然各种职业、各个阶层的人各有其说话的特色和格调,但就礼仪的角度而言,至少粗鲁、肮脏的词语以及不文明的举止是要避免的。

总之,以上所述的“喧”、“诚”、“神”、“精”、“听”、“礼”,是创造和谐谈话气氛的要诀,只要留心自己的讲话,并注意对方的反应,交谈一定会成功。

确立最佳谈话角度

每一个人,都希望自己能与人谈话获得成功,希望对方能出自内心地改变立场和看法,转到自己一边的观点和立场上来。那么,在日常生活、工作和学习中,自己拥有事实材料,又确立了观点和立场,是否就足以确保与人谈话获得成功呢?未必。这里还存在着一个如何确立最佳谈话角度的问题,而这一点,却往往被人们忽视了。谈话高手在与人语言交流或交锋之前,为使自己的论点具有最强的说服力,往往总是在谈话未始就反复揣度,力求选定自己展开话题的最佳角度。





最佳谈话角度的确立,包含有三层意思:

一是对自己的论点和论据再一次推敲,以审定是否互相吻合(也即“是否切题”),如果(事实)论据不能证明论点,或是论点不能阐释事实,则务必推翻,重新考虑。宁可不加入谈话,或推迟谈话,也不要硬性“投入”,结果事与愿违,难以获得成功。

二是谈话方式的选定。从总体上看,谈话方式可分为两种:一种是谈话时“心理相容”,双方要得理不压人,且力求让对方和自己主动修正看法的“交谈式”;另一种为谈话时“心理不相容”,双方都得理不让人,以迫使对方不得不让步的“辩论式”。在现实生活中,二者既可以分别独立运用,也可以交叉混合运用。但谈话高手往往总是更喜爱气氛和谐融洽的“交谈式”,有时则是两手准备,“先礼而后兵”。

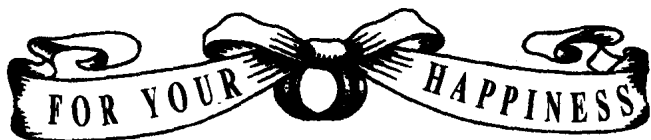
三是即使双方已进入了“以理相争”的辩论交锋阶段,也要力求以理服人,而不要以理压人,也就是说,要让对方心服口服,而不要使对方“口服”而“心不服”,甚至借用权势等手段将对方“压服”。

先看人再说话

在 交涉进行当中,最要紧的就是“先看人再说话”。我们可以把交涉对手大致分成5种类型。

1. 能说善道型。善于把握与对方意见的异同。
2. 三缄其口型。不到火候不“揭锅”。
3. 反驳型。对不同意见很敏感,必反驳。
4. 毫不关心型。轻易不能打动他们的心。
5. 过激型。看问题易于偏激,较固执己见。





有人把会议桌上最难应付的人分成 10 类。

1. 坚持己见的人

对付这种人，你可以用具体可靠的数字来反驳他，因为他往往只是坚持自己的意见和主张，决不听别人的意见。你也可以联合意见相同者共同作战。

2. 喜欢议论的人

必要时对他采取质问的态度，要认真准备与他进行一番辩论。质问当然要问自己关心的事，并借他回答之机收集有关情报。

3. 自负的人

这种人爱高谈阔论。你不妨冷静下来，听听他的意见，或许能从中吸取一些经验。

4. 抢先说话的人

“对不起！我也想听听别人的意见。”对于抢先说话的人，你可以采取这种明显表示阻止的方法。

5. 腼腆害羞的人

最好让他先说话，从谈身边的事情开始，慢慢诱导他谈自己的观点、看法、经验。

6. 冥顽不化的人

你和这种人交涉前，必须预先做好化解他的执着的工作。如用大多数人的意见说服他。

7. 孤僻的人

首先，你要引发他的兴趣，让他谈谈自己最喜欢或最得意的事情。话入正题后，再引出他的看法来。

8. 打破砂锅问到底的人

这种人问起问题来，往往不顾别人厌倦的反应。对

