

· 中等职业学校教材 ·

经营语言艺术

王少杰 主编



中国商业出版社

经营语言艺术

主 编 王少杰

主 审 李瑞泰

副主编 仇耀辉 郭力 李英华

中国商业出版社

(京)新登字073号

责任编辑：吴占文

巫皆富

经营语言艺术

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

河北省望都县望都中学印刷厂印刷

※

1995年3月第1版 1995年3月第1次印刷

787×1092毫米 32开 5.5印张 119千字

印数：1—5000册 定价5.80元

ISBN7-5044-0882-4/日·36

* * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

语言是人类交际的工具,自商业产生以来,作为应用语言之一的经营语言就相伴而生,并随着商业的发展而不断丰富完善,成为经营者与生产者、消费者,以及经营者之间进行交往所不可缺少的工具。在市场经济日益繁荣的今天,商业经营者更需要掌握全面的经营语言艺术,以适应现代商业的发展。但我国至今尚无一本系统讲述经营语言艺术的教科书,编者不揣冒昧,编写了《经营语言艺术》一书,目的在于适应我国市场经济的发展,帮助广大商业经营者和即将走上商业岗位的同志系统地掌握经营语言艺术。

本书从语言学的基础知识开篇,专章论述了语言艺术与个人素质及语言艺术在各种情境中的表现形态。重点讲述经营语言的基础知识,结合经营实际,论及经营语言的特点、运用原则,经营语言的语气、句式选择、修辞、逻辑等。在此基础上又进一步探讨了在各种特定的经营情境中,经营语言的灵活运用,具体有柜台语言艺术、推销语言艺术、商务谈判语言艺术。本书还包括经营常用语言、经营辅助语言,并对古今中外的经营语言艺术范例进行了展示和分析,突出了实用性和具体性。

全书力求体系完整,深入浅出,对经营语言艺术进行形象生动的阐述。本书适合市场营销、商业经营、商业管理等专业的中专、技校、职业高中作教材,也是商业职工培训和普通商业职工的理想读物。

本书编写人员:

王少杰 王贺先 王 爽 仇耀辉
孙志河 朱亚玲 李凤香 李俊红
李基石 李瑞琴 李英华 张卫东
张秀娥 张淑娟 赵伯群 郭 力
姬肖丽 贾 宁

经营语言本来就千姿百态,若再加上艺术二字,就更见其高深,编者深感这一课题的难度,编写过程中错漏之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

编 者

一九九五年三月

目 录

前言.....	1
第一章 语言学概说	
第一节 语言学	(1)
一、语言学是一门古老而又年青的科学.....	(1)
二、言语交际学.....	(5)
第二节 语言的社会功能	(7)
一、语言是人类最重要的交际工具.....	(7)
二、语言是思维的工具.....	(11)
第二章 语言艺术及其表现	
第一节 语言艺术	(15)
一、什么是语言艺术?	(15)
二、选择表达方式的依据.....	(19)
第二节 语言艺术的表现	(21)
一、直言.....	(22)
二、曲言.....	(22)
三、幽默.....	(23)
四、探问.....	(24)
五、巧答.....	(25)
第三节 语言艺术与个人素质	(26)
一、语言美与心灵美.....	(26)
二、如何提高个人的语言艺术水平.....	(28)

第三章 经营语言基础知识

第一节 经营语言的特征和作用	(33)
一、经营语言的特征	(34)
二、经营语言的作用	(36)
第二节 经营语言的基本要求和运用原则	(38)
一、经营语言的基本要求	(38)
二、学习和运用经营语言的原则	(42)
第三节 经营语言的语气和句式	(44)
一、语气	(45)
二、句式	(48)
第四节 经营语言的修辞和逻辑	(50)
一、修辞	(51)
二、逻辑	(54)

第四章 柜台语言艺术

第一节 柜台语言的特点和作用	(58)
一、柜台语言的特点	(58)
二、柜台语言的作用	(61)
第二节 柜台语言的运用	(62)
一、柜台语言的灵活运用	(62)
二、不同销售时节的柜台语言	(66)
三、接待不同年龄、不同性别顾客的柜台语言	(67)
四、不要急于拒绝顾客	(70)

第五章 商品推销语言艺术

第一节 商品推销语言概述	(72)
一、商品推销方式	(72)
二、商品推销语言的特点	(74)

三、商品推销语言技巧·····	(76)
四、掌握商品推销语言的目的和意义·····	(83)
第二节 零售叫卖语言·····	(84)
一、零售叫卖语言的起源和作用·····	(84)
二、零售叫卖语言的运用·····	(86)
第三节 商业广告语言·····	(88)
一、商业广告语言的特点·····	(88)
二、商业广告语言的作用·····	(90)
三、商业广告语言的运用·····	(91)

第六章 商务谈判语言艺术

第一节 商务谈判语言的基本技巧·····	(95)
一、商务谈判中提问的技巧·····	(96)
二、商务谈判中答言的技巧·····	(98)
三、商务谈判中如何倾听·····	(100)
第二节 商务谈判语言运用技巧·····	(102)
一、谈判开场的语言技巧·····	(102)
二、谈判过程中的语言技巧·····	(105)
三、结束谈判的语言技巧·····	(110)

第七章 经营常用语言

第一节 经营一般用语·····	(113)
一、称谓用语·····	(113)
二、接待用语·····	(115)
三、送别用语·····	(116)
第二节 经营专业用语·····	(117)
一、管理专业用语·····	(117)
二、财务会计专业用语·····	(124)

三、物价专业用语	(128)
----------------	-------

第八章 经营辅助语言

第一节 无声语言的性质和特征	(131)
一、无声语言的性质	(132)
二、无声语言的特征	(136)
三、无声语言与经营语言的关系	(138)
第二节 微笑服务与经营语言	(140)
一、微笑的本质及作用	(140)
二、微笑服务与语言艺术的关系	(144)
三、经营辅助语言禁忌	(147)

第九章 经营语言艺术范例

第一节 国内经营语言艺术范例	(149)
一、古代	(149)
二、现代	(152)
第二节 国外经营语言艺术范例	(154)
一、日本经营语言艺术范例	(154)
二、美国经营语言艺术范例	(155)
三、其他国家经营语言艺术范例	(157)
第三节 经营语言艺术范例分析	(161)
一、经营语言的灵活运用	(161)
二、恰当的招呼语尤为重要	(162)
三、婉转幽默的文明用语	(164)
四、多说一句话与少说一句话的不同效果	(166)

第一章 语言学概说

语言学是把语言作为专门研究对象的一门科学。它是一门古老而又年轻的科学。它可以分为语言的 linguistics 和言语的 linguistics。过去,传统的语言学是对语言内部结构进行静态的分析和描述。随着社会的发展,对语言进行动态研究的言语的 linguistics 开始得到重视,不断发展起来。语言的本质可以从两个方面揭示:从语言与言语的区别中可以看出语言是封闭的、有限的,社会因素是其本质因素;从语言的功能来看,语言是人类最重要的交际工具,是思维的工具。另外,还有其他一些辅助性交际工具,如文字、体态语、时空语等。

第一节 语言学

语言学是把语言作为专门研究对象的一门科学,它的根源可追溯到二千年前的“语文学”。中国、印度、希腊——罗马是语言学的三大发源地,但它真正成为系统的完善的科学仅仅是十九世纪的事情。过去的传统的语言学研究多着重对语言本身结构的静态分析和描述。由于社会的进步,近几十年来,语言学开始深入到社会生活的各个领域,于是,把语言作为一个开放的系统,对其进行动态研究的言语的 linguistics 日益受到重视。这其中六十年代兴起的言语交际学成为众人瞩目的对象。我们的《经营语言艺术》就属于言语交际学的范畴。

一、语言学是一门古老而又年轻的科学

人类有语言的历史源远流长,语言与人类的关系如此密切,以

至于人们把它看得平淡无奇了。人们常说：“做出这件事来就像说话、吃饭一样自然。”语言的使用在很多情况下被看作主动的、十分自然的事情，并不比呼吸和心脏跳动更能引起我们的注意。大多数人总是不自觉地学习和掌握一种语言，而缺乏对它的科学认识。

语言学就是把语言作为专门研究对象的一门独立的科学。它是一门年轻的科学，它的蓬勃发展仅仅是近几十年的事情。然而，每一个事物的出现都不是突发的，都有着自己的历史渊源。

（一）语文学的建立

其实，人们很早就注意对语言的研究了，但当时研究语言只是为古代留传下来的政治、哲学、宗教、历史、文学等方面的经典著作做注释，便于人们学习和掌握。所以，那时的语言研究，只是为其他学科服务的，处于从属地位，还没有一个自己的科学的完善的系统，尚未形成一门独立的科学。这就是传统的“语文学”（Philology）。

中国、印度、希腊——罗马被看成是语言学的摇篮，是三大发源地。两千多年前，希腊、印度就有了所谓的语文学语法。在印度，婆罗门教的宗书《吠陀》是用梵文写成的，成为语言研究的对象。印度的语音、语法的研究很早就取得了辉煌的成果。我国古代为了阅读先秦古籍，解释四书五经，进行了大量解释词义并研究它的演变的工作，同时，对文字的字形结构和读音进行考察。这三个方面就逐渐发展成为训诂学、文字学和音韵学。因为古代称“经学”为“大学”，所以为经学服务的这三种学问被统称为“小学”。这就是我们中国的语文学。但它仍不是一门独立的学科，而是经学的附庸。

（二）语言学的建立

各国语文学的研究为语言学的建立奠定了基础。后来到十八世纪，随着欧洲资本主义的兴起，打破了封建割据的藩篱，商业贸易、交通运输以及宗教传播等各种事业逐渐繁荣起来。人们的交际范围不断扩大，新事物不断涌现，科学水平不断提高。于是，进一步

探索语言的规律与应用便成为十分必要的工作。

十九世纪,丹麦的拉斯克和德国的葆朴开始用历史比较的方法在不同语言间进行比较研究,创立了历史比较语言学,从而开始了为语言而研究语言,而不是为解释经典而研究语言。语言学开始建立在科学的基础之上,从而摆脱了过去的从属地位,成为一门独立的科学。

(三)语言与言语

对把语言学分为语言的语言学与言语的语言学,读者可能会心存疑问,即语言和言语不是一回事吗?在日常生活中,很多人把语言和言语当作同义词来使用,并不认为二者有什么区别。如:①这个人言语不美。②这个人语言不美。大家认为这两句话都说得通。但在语言学里面,语言和言语是两个完全不同的术语,其含义有极大的不同。

1、语言与言语的区别

语言和言语作为现代语言学中两个重要概念,是瑞士学者索绪尔最早提出并指出它们的区别的。

有人会问,语言和言语有什么区别,不都是说话吗?不,不都是说话。所谓言语,具有两个含义:

第一,言语就是说话(包括写作),是一种行为动作;

第二,言语就是说出的话(或写出的话),是作为动作的结果。

语言是什么呢?语言就是人们说和写所使用的材料及应用这些材料的规则。

简单说来,言语就是说的行为和结果,语言是构成言语的材料和规则。打个比方说,如果把整个言语行为比作一个加工车间,语言就是材料和加工的程序,言语就是对原材料按程序进行的加工和生产出的产品。

言语与语言的区别主要有以下两点:

①言语是无限的、开放的、创新的。语言是有限的、封闭的、稳

固的系统。

一个人一生中所说的话是无法计数的,而且所说的每一句话的长短也是没有限制的,比如:

A 学生

B 是学生

C 是职业中学的学生

D 是市第一职业中学的学生

F 是市第一职业中学一年级的学生

G 弟弟是市第一职业中学一年级的学生

H 小李的弟弟是市第一职业中学一年级的学生

I 秘书小李的弟弟是市第一职业中学一年级的学生

J 机械学院党办秘书小李的弟弟是市第一职业中学一年级的学生

K 机械学院党办秘书小李的刚满十四岁的弟弟是市第一职业中学一年级的学生

.....

虽然言语是无限的,开放的,创新的,但是人们在一定历史时期所使用的语音、语汇是有限的,语言的规则是固定的,相对静止的。所以,在一定的语言规则之下,不管你是否灵活地变换句子,都不妨碍彼此之间的交流。人们在说话的时候,实际上是根据自己的需要从语言系统中找出要用的词语,按照符合自己表达意图的规则组合起来,这样人们就能用有限的材料,按一定的规则造出无限的句子来。

②言语具有个人因素,语言系统则具有社会因素。

在熟人和朋友之间,人们可以只听说话的声音就能判断出谁在说话,因为每个人都有自己独特的发音和表达习惯。看名作家的文章,不用看作者,只看他叙述、描写的方式就能猜出作者是谁,因为不同的作家有各自不同的风格,用词造句都有自己的习惯。如:

李白的诗飘逸、豪放，杜甫的诗沉郁雄健，白居易的诗通俗易懂。这就是言语的个人因素的表现。而语言是一个系统，它是社会共有的交际工具，它的语音、词汇、文字、语法是属于社会的，为社会所共同理解的东西，大家都用这个工具来说、来写。这就是语言的社会性。

2、语言与言语的联系

既然语言和言语是两个不同的事物，经营语言又是属于言语交际学的范围，那它和语言是否就没有什么关系了呢？其实不然，语言和言语虽然不同，但二者之间存在着密切的联系，可以这样说，语言和言语是相互依存的。

①语言存在于言语之中，语言是从言语中产生出来的。语言学家索绪尔说：“语言既是言语的工具，又是言语的产物。”“从历史上看，言语的事实总是在前的。”语言系统只有积累了大量的言语以后才能产生出来，不可能在人们说出第一句话时就同时有了固定的词语和规则；当然更不可能在言语出现之前，先有词语和规则。言语是语言的存在形式，只有当人们进行言语活动时，语言才从人们的言语中表现出来。如果没有言语，那么也就无所谓语言了。所以，研究语言必须从观察言语着手，研究言语中表现出来的大量的普遍的语言事实。

②言语是语言运用的行为和结果。

要使言语为人所理解并产生它的效果，就必须有语言。每一句话都是由词构成的，这些词的形式和意义应该是为交际双方所共同理解的；每一句话的词又是按照一定的规则组合起来的，这些规则也应是大家所熟知的。如果谁说出一个自己生造的词，或者使用完全不合规则的语言，那么谁也不能明白他的意思。所以，语言在言语中起着决定性的规范作用。因此，我们要研究言语，首先要懂得语言是怎么回事。

二、言语交际学

近几十年来,语言学的繁荣不仅表现在对语言本身内部结构研究的不断深入,而且表现在对语言功能领域的研究。于是,相对于“语言的语言学”出现了“言语的语言学”,语言开始和人类社会活动的一切领域紧密结合起来,与社会科学和自然科学的各个学科发生了或密或疏的联系。

语言既然是人类的交际工具,那么,如何使其更好地发挥交际作用,就成了当今社会关注的一个热点。比如,公关人员应如何使用语言才能达到最佳效果;教师的语言应该具有什么样的风格;广告语言如何才能切合实际又能打动人心;领导者的语言应该具有什么特点;经营语言的特色等,从而形成了公关语言艺术、教师语言艺术、广告语言艺术、领导者语言艺术、经营语言艺术等。这些都是言语的语言学的一个方面,我们称之为言语交际学。“言语交际学就是指从交际的角度来研究语言的一门新兴语言学科,它与社会学、心理学、逻辑学等有着密切的联系。”(《中国语言学大辞典》)言语交际学是把语言放到实际生活中,放到人与人的交往中去考察,考察人们由于不同的心理而对语言的表达方式进行不同的选择,从而揭示人与人之间的语言交际规律。它与语言的语言学的显著不同在于,“它把语言当作一个开放的动态的系统来研究”,而不是只作静态的描写。比如,有这样一句话:“我倒知道一家厂子——生产这样的产品”。普通语言学家研究的是这个句子的结构,而言语交际学家感兴趣的是,这种类似于卖关子的说话方式在什么场合说起来无效,在什么场合,由什么人说就能取得出人意料的效果。我们这本《经营语言艺术》就属于言语交际学的范畴,是研究经营者如何运用语言以达到赢利的目的,研究经营者所以取得成功的语言技巧。言语交际学的出现是社会发展的必然趋势,这正如人在解决了温饱问题之后会考虑怎样才能吃得更好,穿得更美。社会进步了,人的素质提高了,交际的范围也越来越广,人们也就追求如何更好地运用语言,使谈吐更优雅,更能吸引人。

第二节 语言的社会功能

一、语言是人类最重要的交际工具

(一)语言的起源与交际功能

宇宙间的万事万物，都有其产生发展的过程。语言也是一样，它也有一个产生和发展的过程。

早在远古的神话中，就有许多关于语言起源的传说。比如《圣经·创世纪》中说：“耶和华神用土所造的野地各样走兽和空中各样飞鸟，都带到那人（亚当）面前看他叫什么，那就是它的名字。那人便给一切牲畜和空中飞鸟、野地走兽都起了名。”这种说法我们只能当作故事听，因为神都是子虚乌有的，语言神授论自然也是无稽之谈。

除此之外还有“摹声论”，即语言起源于对外界声音的模仿；“感叹论”认为原始人因为各种内心的和外来的感叹而叫喊；“社会契约论”认为是原始人彼此约定、规定事物的名称，产生语言；“手势论”认为原始的语言不是有声语言，而是手、身等各种姿态，声音只起辅助作用，在此基础上才逐渐产生有声语言……以上各种学说比起神授论显然是进步了，但大都缺乏科学依据，只是一些主观的臆测，所以很难令人信服。

那么，语言到底是如何产生的呢？恩格斯在他的《劳动在从猿到人转变过程中的作用》中明确指出：“语言乃是人类形成时，在集体劳动过程中，为了适应交际的需要而产生的，并且是跟抽象思维同时产生的。”“语言是从劳动当中和劳动一起产生出来的。”

人类的祖先类人猿，他们生活在险恶的自然环境中，需要防御野兽，抗拒各种自然灾害，猎取生活资料。这是单个猿人所无法做到的。于是，他们开始成群结队地生活在一起，共同进行劳动。由于劳动，前后肢逐渐有了分工，从而能够直立行走，这是由猿到人的一个重要的转折点。

直立行走使人的发音器官得以改善,眼界大为开阔。劳动则使人的大脑不断发达起来,为语言的产生打下了物质基础。共同的劳动要求相互协调,此时,我们的祖先迫切需要表达自己的想法,获知对方的心理,实现相互的交流。正如恩格斯所说:“劳动的发展必然促使社会成员更紧密地互相结合起来。因为它使互相帮助和共同协作的场合增多了,并且使每个人都清楚地意识到了这种共同协作的好处。一句话:这些正在形成中的人,已经到了彼此间有些什么非说不可的地步了。”语言便作为一种交际工具应运而生了。这就是说,语言从它产生的那一天起就是作为交际的工具为社会成员服务的,而且从语言的发展来看,也是为着不断满足社会的日益复杂的交际需要而发展的。我们今天所使用的语言之所以与古代的不同,是因为社会进步了,发展了。社会生活内容不断丰富,科学技术不断提高,人类思维的内容与方式越来越复杂,这些都会推动语言不断改变发音,丰富词汇,改进语法,以便满足交际的需要。马克思说:“孤立的一个人在社会之外进行生产——这是罕见的……就如许多人不在一起生活和彼此交谈而竟有语言发展一样,是不可思议的。”所以说,交际的需要不仅仅是语言产生的基础,也是推动语言发展的动力。

(二)语言是最重要的交际工具

人类传递信息的方式有很多种:文字、手势、音乐、图画、旗语、实物、红绿灯、电报代码、数学符号、各种科学公式等等,这些都可以作为人类的交际工具使用,但他们的作用与语言相比则是不可同日而语的。

1、语言是基础。语言在几百万年前就产生了,与此相比,文字的产生只是近几千年的事情。文字是记录语言的书面符号系统,它打破了语言在空间和距离上的界限,扩大了语言的交际范围。但它与语言并不是并重的,它是辅助性的,处于从属地位。一个社会可以没有文字,却不可以没有语言。如我国共有民族语言七十多种,