

演讲·交谈·论辩

系列丛书（第一辑之三）

邵守义 主编

东北师范大学出版社

高伟杰 编

百业兴旺的 公关术

售货员口才与顾客心理
医生语言的暗示性
电视播音员的态势语言
企业领导者谈话八要术
刑事侦查员口才的重要作用
外贸洽谈的语言技巧



演讲·交谈·论辩系列丛书
(第一辑之三)

百业兴旺的公关术

高伟杰 编

东北师范大学出版社

演讲·交谈·论辩系列丛书

(第一辑之三)

百业兴旺的公关术

BAIYE XINGWANG DE GONGGUANSHU

高伟杰 编

责任编辑：吴长安 封面设计：李冰彬 责任校对：乔 木

东北师范大学出版社出版

(长春市斯大林大街110号)

(邮政编码：130024)

吉林省新华书店发行

吉林工学院印刷厂制版

长春市全安印刷厂印刷

开本：787×1092毫米1/32

1991年2月第1版

印张：7.5

1992年2月第3次印刷

字数：160千

印数：25 001—35 000册

ISBN7-5602-0494-5/H·49(压膜)定价：3.00元

丛 书 编 委 会

主 编 邵 守 义

副主编 高 振 远

编 委 (按姓名笔画排列)

毛可敏 邵守义 战晓书

高伟杰 高振远

前 言

《演讲·交谈·论辩系列丛书》（第一辑）和广大读者见面了。

我们的时代是一个开放的时代。开放的时代需要我们的整个民族具备开放的心态和风貌，需要我们民族的每一分子都具备开放的人格和自我。但是，具备仅是着眼于未来，而塑造这种开放的人格却是当务之急。

近几年来，随着祖国改革、开放的迅猛发展，演讲、交际、口才、论辩、公关等活动日益兴盛起来，越来越多的人认识到了演讲、交谈、论辩等在当代人类生活中的重要地位和作用，意识到了在这方面的欠缺足以构成对自身生存发展的障碍，因而迫切需要投身社交、完善自我、改变人格，迫切需要演讲、社交、论辩方面的全面、具体、切实的指导。于是，在有关演讲、交际、论辩、谈话、公关等方面的书籍、文章应运而生、层出不穷的同时，日本、香港、台湾、美国的社交译著又“西风东渐”，一时令人目不暇接，可谓蔚为大观。

《演讲与口才》杂志创刊7年来，在演讲、交际、论辩、谈话等领域的理论和实践方面作了艰苦、繁复的开拓性的工作，刊发了大量理论与实用相结合的文章，对塑造当代人的开放性格、完善当代人的自我形象、增强当代人的文化素质、提高当代人的社会技巧、培养当代人的口才，起到了一定的作用。7年来的耕耘，换来的是与日俱增的百万读者群和上千封热情的来信。同时，许多读者来信建议，要求

我们把创刊7年来所刊发的重要、精彩、有实用价值和保留价值的文章汇编成册，以方便人们的学习、借鉴、欣赏和使用。——这正与我们早已有之的想法不谋而合。于是，在组织人手、拟定提纲、分工部署、上下协调、精选细裁等一系列的工作之后，就有了您面前这套《演讲·交谈·论辩系列丛书》（第一辑）的诞生。（第一辑共五册：《扣人心弦的演讲术》，《对答如流的谈话术》，《百业兴旺的公关术》，《师生口才的训练术》，《合家欢乐的相处术》）

因此我们说她是读者、作者和编者心血的结晶。

她的诞生看似很平常，但她却以不平常的内蕴和风彩引导读者一步步登上人类社交的“大舞台”，演好属于你的各个角色。

《演讲·交谈·论辩系列丛书》力图站在当代本学科的高峰，高瞻远瞩地把握、总结、发现、开拓新成果、新理论、新方法，并经过精心制作，为人们提供丰盛且具有营养价值的精神佳品。和她的母体《演讲与口才》杂志一样，她一如既往地注重实用性、可读性、科学性的珠联璧合，虽不能字字珠玑，但确保篇篇有用。

《演讲·交谈·论辩系列丛书》将不定期编辑出版。我们将诚诚恳恳地继续耕耘，争取早日奉献出第二辑、第三辑。

“利在一身勿谋也，利在天下者谋之；利在一时不谋也，利在万世者谋之。”我们愿借古人这句话与广大读者共勉！

“锐锋产乎钝石，明火炽乎暗木；贵珠出乎贱蚌，美玉出乎丑璞。”我们也愿借古人的这句话来聊以自慰！

愿《演讲·交谈·论辩系列丛书》能成为您忠实的朋友！我们诚恳地希望得到您的真诚关怀、热情帮助和坦率批评。

《演讲·交谈·论辩系列丛书》编委会

1990年10月29日

目 录

记者与播音员	(1)
新闻记者采访中的提问术.....	(1)
新闻记者采访的语言技巧.....	(6)
电视播音员的态势语言.....	(12)
节目主持人的交谈式播讲技术.....	(17)
节目主持人的语言特色.....	(24)
文艺广播节目主持人的语言形式.....	(28)
体育比赛实况解说的“借评”技巧...	(33)
体育比赛解说的“赛前准备”和 “赛中发挥”	(37)
武术表演解说的基本方法.....	(40)
推销员与售货员	(43)
推销员叫卖语言的方式和特点.....	(43)
推销员拿手的四招: 诱、激、比、演.....	(47)
售货员口才与顾客心理.....	(50)
售货员与顾客谈判的策略.....	(56)
售货员巧待顾客八法.....	(58)
促销百业的广告语言.....	(63)

采购员在贸易谈判中的五个对策·····	(68)
推销员必知的五步推销法·····	(70)
律师与侦查员 ·····	(74)
律师在辩护中的“演讲”艺术·····	(74)
律师在法庭调查时的发问技巧·····	(79)
律师口辩的四项原则·····	(82)
司法提问的控制和方法·····	(86)
刑事侦查员口才的重要作用·····	(91)
医生与护士 ·····	(97)
医生与患者谈话的十种方法·····	(97)
医生语言的暗示性·····	(101)
医生语言的几个特点·····	(104)
医生的言语祛病疗法·····	(106)
护士的语言修养一二三·····	(108)
领导干部 ·····	(111)
领导者成功的语言七要诀·····	(111)
领导者怎样说话才具有影响力·····	(114)
领导者与下属谈话的六条原则·····	(119)
领导者答记者问的语言技巧·····	(124)
领导者讲话的风度·····	(131)
领导者讲话的价值标准·····	(133)
企业领导和职工对话的八项注意·····	(135)
企业领导者的谈话要求·····	(139)
基层领导干部口才的有效发挥·····	(142)
组织干部考核干部时的谈话方法·····	(146)
人事干部怎样当好面试主持者·····	(148)
高校政工干部怎样与学生谈话·····	(151)

军队干部和战士谈心要注意语言的运用.....	(155)
军队干部和战士谈心要动之以情.....	(158)
军事指挥员的口才特点.....	(161)
外交与公关	(165)
外贸洽谈的语言技巧.....	(165)
外交人员的外交辞令.....	(171)
公关传播中的语言形式.....	(177)
公关语言的六点要求.....	(185)
民调与信访	(188)
民事调解员语言的四大特色.....	(188)
民事调解员的劝说方法.....	(193)
信访人员接待来访的语言八法.....	(196)
信访人员与上访者交谈的“四要四不要”.....	(200)
科学家及其他	(204)
科学家口才的重要作用.....	(204)
秘书同领导谈话应注意什么.....	(208)
保险业务中的语言运用.....	(212)
歌唱演员怎样“插说”才恰当.....	(216)
导游员引人入胜的七种语言方式.....	(220)
话务员的待客语言.....	(224)
海关关员的语言技巧.....	(226)

记者与播音员

新闻记者采访中的提问术

采访中的问话是很有艺术性的，它虽不像演讲那样滔滔不绝，但也少不了演讲家那独具匠心的语言安排。美国《塔尔萨论坛报》的鲍勃·福尔斯曼说：“不善于进行访问是绝当不好记者的。”那么，怎样才能采访中的得体，问的恰切，并达到问话的目的呢？

彬彬有礼的气度

能够守时而不失约，穿着大方而不奇特，恰当的称呼，必要的寒暄，真挚的情意，精当地问话，一开头就能赢得对方的好感。

礼貌的提问，包括提问得体、不唐突，不使对方难堪。1981年4月，中央电视台记者采访瑞典首相费尔丁，记者非常有礼貌地提了一些关键问题后，还想提出一个中国观众感兴

趣的问题——费尔丁特殊的家庭生活情况。这个问题提的不好，要么使首相为难，不便答复；要么记者遭拒绝，显得尴尬。我们来看看记者的提问：“不知道是不是可以向首相先生提出一个关于首相家庭生活的问题？”答：“可以。”问：“你在首都工作，你的夫人和孩子都在农村从事农业生产，不知道你的家庭生活是怎么安排的？”像这种礼貌得体的提问，若首相不回答也不失记者身分。果然，记者达到了目的。

还有一点，在对少数民族或外宾提问时，更要“入境随俗”，根据国家和民族习惯提问，才能达到礼貌得体。请看意大利当代著名女记者奥林亚娜·法拉奇对邓小平同志的一段提问：

法拉奇一见邓小平同志就说：“明天是您的生日？”

邓小平同志说：“我的生日，我的生日是明天吗？”

法拉奇接着说，“不错，邓小平先生，我从您的传记中知道的。”

小平同志说：“既然你这样说，就算是罢！我从来不记得什么时候是我的生日。就算明天是我的生日，你也不应当祝贺我啊！我已经76岁了，76岁是衰退的年龄啦！”

法拉奇马上说：“邓小平先生，我父亲也是76岁了，如果我说那是一个衰退的年龄，他会给我一巴掌呢！”

小平同志笑着说：“他做得对，你不会这样对你父亲说话的，是吗？”

如此亲切、幽默的提问，既反映了法拉奇对邓小平同志的尊敬，又创造了一个良好的语言环境。

因人设问，不拘一格

采访对象不同，访问的内容不同，提问的方法也随之变化。《辽宁日报》一位记者谈到了他的一次采访经历：“1956年苏伊士运河事件发生后，为了报道中国人民支援埃及人民反英侵略的斗争，我去一家机床厂采访一个曾随中国商品展览团去埃及当过说明员的工人。我想请他谈谈埃及人民反对英国殖民主义的斗争，便文绉绉地问：‘埃及人民怎样反对英国殖民主义？’这个文化程度不高的工人一时不理解记者的意思，结结巴巴地答不上来。我立即想到提问太不艺术，便换了一种方式问：‘埃及人民对英国人怎样？’这一下，对方明白了，话匣子一拉开，便滔滔不绝地说了起来。这样，我获得了自己所需要的材料。”这位记者的经历说明：采访中要因人设问，不拘一格。

步步深入，层层展开

一位日本记者说：“采访时考虑的是如何提问更便于对方回答。”这话不无道理。采访提问，也应根据事物发展的规律，选择出最适合对方回答的提问。比如，先从最近发生的事问起，然后由近及远；先从容易回答的问题问起，然后由易到难；先从表面看得见的现象问起，然后由表及里，挖到事物的本质；先从对方熟悉的事问起，然后旁及其他，弄清事物的内外联系等等。法拉奇就伊朗扣留美国人质对利比亚领导人卡扎菲的提问就别出心裁：

卡扎菲：我已经向你说过，你必须对扣留人质的动机有所理解。

法拉奇：动机是勒索。诚然，这种勒索是源于美国人总

是庇护巴列维，尽管如此，这仍然是勒索霍梅尼要把他的敌人巴列维弄回来，处决他，请告诉我，上校先生，如乌干达要你交出阿明，你会不会照办？

卡扎菲：如果阿明在这儿，我会考虑怎样回答你的问题。可是他不在这儿，因此，这种对比没有什么意义。

法拉奇：阿明在这里，上校先生。我们知道得很清楚。

像这种层层迭进，貌似客观，实则渗透主观的提问，抓住了要害。有时，根据不同对象，不得不兜圈子，步步为营，不知不觉地拉向提问的主题。法拉奇对基辛格的提问便是如此进行：

美国察觉卷入越南军事冲突是一个损财害人的无底洞，急于撤军，停战谈判进入最后阶段。基辛格担心回答记者提问泄密而影响谈判，极力回避谈越南问题。访问开始不久，基辛格发出了第一次警告：“够了，我不想再谈越南了！”但是胸有成竹的法拉奇并不慌张，从另一角度谈美国与阮文绍之间的停战谈判的分歧。基辛格发出了第二次警告：

“请您不要再叫我谈越南了。”然而，没挖到足够素材的法拉奇怎肯罢休，又激发式地问：“很多人认为您和尼克松接受那个协议实际上是对河内的投降，对此您也不愿意谈论吗？”可以想象，基辛格对这样的提问是决不会沉默了。辩解了一番后，他又发出了第三次警告：“我坚决、彻底地抵制‘投降’的说法，真的不要再谈论越南了。”可是，法拉奇却另有高招：“我们来谈谈战争，基辛格博士，您不是和平主义者，是吗？”谈话似乎从越南问题退却了。可是谈了几句话外，法拉奇又神不知鬼不觉地拉向主题，“基辛格博士，那么关于越南战争您有什么对我说的？我觉得您从来没有反对越南战争。”提问如此巧妙，连善于随机应变的基辛格也

不能不表态了。

抓住要害，具体精细

记者提问，不仅要思路敏捷，提问犀利，一矢中的，还要仔细观察，细细发问。从1980年8月法拉奇对邓小平同志的提问可清楚地表明这一点：

天安门上的毛主席像，是否要永远保留下去？

据说，毛主席经常抱怨你不太听他的话，不喜欢你，这是否是真的？

那么毛主席纪念堂不久是否要拆掉呢？

是否毛主席对江青的错误视而不见；江青是否像慈禧一样的人？

你對自己怎样评价？

对法拉奇这些尖锐、敏感的提问，邓小平同志以政治家的战略目光，非常圆满地向全世界人民作了很好的解释和有说服力的回答。

生活本来就是丰富多彩的，充满着许多生动的情节，必须细细提问，才能捕捉到生活的热点、凝结点。比如穿着、表情、心理活动以及有关天气、环境等等都不能放过。光明日报记者陈禹山写的《为中华崛起而献身的光辉榜样》谈到蒋筑英到成都出差的那天早晨情景，是这样向蒋筑英妻子提问的：蒋筑英去成都那天几点起床？起床以后干什么？做什么早餐？拿几个鸡蛋煮？煮的鸡蛋都带走了吗？……

灵活多样的提问方式

1. 两面问。即正面问和反面问，问主要，也问次要，问优点，也问缺点。一般说来，对领导干部、习惯接受采访的或记者熟悉的对方，可多采用正面问，其特点是干净利落。

开门见山，适当反面问，也可促使对方思考，这也是全面了解人和事物所必须的。

2. 侧面问。若正面反面都不好问，就从侧面或另一角度入手，迂回迭进，再回到正面主题上来。

3. 设问。站在对方身分上，提出一些假设，启发对方思考，帮助回忆。

4. 追问。循着对方谈话的线索，紧追下去，弄清问题的要害。当然，必须注意不要把追问变成“追逼”，引起对方不悦。

总之，问话是记者的采访基本功，不善于提问，是决不能写出好新闻的。

(谭举先)

新闻记者采访的语言技巧

摄影记者的武器是现代化的摄影设备。

电视记者的武器是现代化的录像装置。

那么，新闻记者的武器又是什么呢？至今仍然是最古老、最原始却又永远富有生命力的东西——嘴巴！

从一定意义说，新闻记者同演员、歌唱家一样，是吃“开口饭”的。工作中一半靠嘴——访问，另一半靠手——写作。

新闻记者要同上下左右、妇孺老幼、各行各业、中外名人打交道。没有一个反馈敏捷、灵活善辩的如簧之舌，怎么胜任得了呢？

大家公认，新闻记者是社会活动家。但，须知一个出色的新闻记者，在社交活动中之所以能赢得声誉，绝不是靠什

么善于周旋逢迎，而主要凭借自己闪烁于众的才气。其中之一，就是能够作特殊的“思想钻探”，在最短的时间内挖掘头脑中“三线材料”那样的一种能力——这就是口才！

因此，我认为新闻记者固然要刻苦学习新闻采访学、新闻编辑学、新闻写作学，同时还应下功夫去研究新闻口才学。具有相当新闻、文学素养的新闻记者，如果有意识地加强口才训练，在采访中就会如虎添翼了。

那么，新闻记者到底需要哪些特殊的口才呢？这是一个很值得探讨的问题。

几分钟内谈得热乎乎

万事开头难。新闻记者接受一项新的采访任务，所接触的大都是从未见过面的陌生人。而新闻采访讲究时效性，要求速战速决。在最短的时间内，同一个生人要能够谈得拢，谈得深，谈何容易！

我觉得这首先取决于记者应具有满腔的热忱。你应该用自己的热情去感染别人，使人同你刚一接触，就愿意把藏在内心深处的话儿都掏给你。

有一回，我同吉林大学中文系的几名师生下乡作实习采访。生产队把我们安排住在一位大娘家。一去就得找话说呀，于是我开腔了：“听口音，大娘是山东人，好像是鲁中南的吧？”大娘说，老家是山东阳谷县。

“阳谷县，那不是好汉武松打虎的地方吗？景阳岗还有没有呀？”

大娘谈起家乡来，话就多了。

我接着说：“解放战争中，我们连里山东人可多啦，连长、指导员、班排长大都是山东人。山东是老解放区，几乎

家家都有参军的。革命战争中牺牲很多，山东老乡对革命的贡献最大……”

这一下，好像触动了她什么似的，大娘眼噙热泪，沉默了一会儿出去了。过了一会儿，她端来了一盆刚炒好的苞米，喷香喷香的，一尝还带甜味的。就这么三言两语，大娘和我之间建立起了一种革命的情谊，她不把我当外人看待了。什么话都跟我唠。甚至还把一些不便告诉外人的队里的事情，也告诉了我。

这说明记者采访的口才的第一要素是情。只有通情才能达理。只有情真才能意深。只有你对群众具有满腔热情，群众才能对你一见倾心。

提问要掰成瓣联成串

进入正式采访碰到的口才上的一大难题，就是如何提问。如果提问不当，有人会茫然不知所答。如果提问空洞，引来的回话也不会具体。

所以有经验的记者在采访前总要作种种设想。对所有要提的问题总要尽可能地掰成瓣，联成串，以大划小，化整为零。

关于这个问题，我想说说两个外国记者的提问本领。

1959年6月，我曾陪同民主德国《新德意志报》驻京记者在吉林采访。当他饶有兴趣地采访化工机械厂用35天快速建成容器车间时，不但听取了工厂领导的情况介绍又到车间现场作实地察访，之后提出了一系列的问题：

“水泥养生是不是只用蒸汽？”

“温度究竟是多少？”

“对构体质量是不是绝对没有影响？”……