



# 价值百万 的口才课

作者：王华  
中国华侨出版社

## 前言

得体的仪态，成功的形象，良好的口才，真挚的情感等成为构建人与人之间的桥梁，其力量和价值都是无可比拟的。

在职场中，拥有良好的口才会在工作中如鱼得水，深受同事们的欢迎，深得老板的喜爱和器重；拥有良好口才的员工更是企业的形象，在与客户交流中，员工的口才牵动着公司的命脉。

生活中，拥有良好的口才会成为朋友之中的“人气之星”，走到哪里都很受欢迎，幸福的生活会向你伸出橄榄枝。

你的口才价值百万，一次的口误，带来的往往不仅仅是失意与沮丧、难堪和尴尬，更可能是人生与职场的失败。所以，很多人把口才看作是一个人的社交金钥匙，是职场活动中的通行证。

本书从概论、训练、交流、社交、工作、演讲、谈判、推销等方面为读者展示职场口才的多面性，为读者构造一个成功者地口才形象，让读者从中读懂口才在生活与工作中的重要价值。

这是一本全新的口才价值书，以实用而规范的解说，向你展示了口才价值的秘密。在生活中，灵活掌握和运用，会让你的口才更加出众超群，让你获得别人的追捧。在职场中，灵活掌握和运用，会让你的职场生涯变得更加流畅和顺心。

口才是活学活用的东西，掌握以后多多应用，自然可以影响你的一生。

# 目录

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 前言.....               | 1  |
| 第一章 基础篇——职场口才之概论..... | 5  |
| 职场言谈的基本要求.....        | 5  |
| 男士和女士的语言特点.....       | 7  |
| 这样称呼别人更显修养.....       | 8  |
| 尊称与敬语在口语中的作用.....     | 10 |
| 谦称与谦语在口语中的作用.....     | 11 |
| 问候时需注意的事项.....        | 12 |
| 身体语言在谈话中的表现.....      | 13 |
| 职场交谈礼仪禁忌.....         | 15 |
| 第二章 学习篇——职场口才之训练..... | 18 |
| 如何积累说话的素材.....        | 18 |
| 了解说话时机与说话对象.....      | 20 |
| 音色训练方法.....           | 21 |
| 改变语言中的不流畅.....        | 22 |
| 会听比会说更重要.....         | 24 |
| 不同场合的不同语言用法.....      | 26 |
| 化解初次见面时的尴尬.....       | 28 |
| 心理素质决定口才的好坏.....      | 29 |
| 克服影响口才发挥的恐惧心理.....    | 30 |
| 训练出好口才的几项基本功.....     | 32 |
| 第三章 交流篇——职场口才之禁忌..... | 34 |
| 不要揭他人伤疤.....          | 34 |
| 制造和谐的谈话气氛.....        | 35 |
| 职场幽默需要见仁见智.....       | 37 |
| 与人交流的六个“雷区”.....      | 39 |
| 不要针锋相对地质问别人.....      | 41 |
| 良药未必苦口，忠言未必逆耳.....    | 42 |

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 与人交往应避免的误区 .....        | 44 |
| 第四章 社交篇——职场口才之沟通 .....  | 46 |
| 良好谈吐的八大技巧 .....         | 46 |
| 学会说“不”的技巧 .....         | 49 |
| 得体地安慰别人的语言艺术 .....      | 51 |
| 说服与开导的语言艺术 .....        | 53 |
| 机智应变的说话技巧 .....         | 55 |
| 打破冷场的说话技巧 .....         | 57 |
| 如何进行集体介绍 .....          | 58 |
| 与陌生人交谈的成功秘诀 .....       | 61 |
| 电话交流需以礼相待 .....         | 63 |
| 成为最受欢迎的交谈者 .....        | 64 |
| 第五章 工作篇——职场口才之同事 .....  | 67 |
| 与不同个性的人交谈的技巧 .....      | 67 |
| 上级应这样同下属谈话 .....        | 69 |
| 下属应这样同上级说话 .....        | 71 |
| 与公司主管的谈话之道 .....        | 73 |
| 与不同性格同事的交往 .....        | 75 |
| 同事之间和谐相处之道 .....        | 77 |
| 第六章 演讲篇——职场口才之技巧 .....  | 80 |
| 演讲者的形象和风度是一种无声的语言 ..... | 80 |
| 制造吸引人的开场白 .....         | 81 |
| 让观众记忆深刻的结尾 .....        | 83 |
| 通俗易懂是演讲的根本 .....        | 85 |
| 演说中“煽情”的技巧 .....        | 86 |
| 迎送演讲的技巧 .....           | 88 |
| 祝贺演讲的技巧 .....           | 90 |
| 答谢演讲的技巧 .....           | 91 |
| 简介演讲的技巧 .....           | 92 |
| 解说演讲的技巧 .....           | 94 |
| 会议演讲的技巧 .....           | 95 |
| 第七章 谈判篇——职场口才之策略 .....  | 98 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 职场谈判的礼仪原则.....        | 98  |
| 职场谈判的语言艺术.....        | 99  |
| 谈判中的语言技巧.....         | 102 |
| 职场谈判的交谈礼仪.....        | 105 |
| 谈判气氛影响最后的结果.....      | 107 |
| 各个谈判阶段的语言要求.....      | 108 |
| 职场谈判各阶段的应付技巧.....     | 110 |
| 谈判中常见的几种不正当行为.....    | 113 |
| 打破谈判僵局的秘诀.....        | 115 |
| 职场谈判中的让步策略.....       | 118 |
| 谈判中不可不知的提问技巧.....     | 120 |
| 洞悉谈判对手身体语言的秘诀.....    | 121 |
| 不可不知的职场谈判策略.....      | 123 |
| 商业谈判的 13 条妙计.....     | 125 |
| 第八章 商业篇——职场口才之推销..... | 134 |
| 推销用语的基本特征.....        | 134 |
| 职场推销的礼仪要求.....        | 136 |
| 职场推销员的礼仪要求.....       | 138 |
| 不可不知的成功推销技巧.....      | 140 |
| 成功预约客户的秘诀.....        | 142 |
| 应对客户拒绝约见的技巧.....      | 144 |
| 推销人员说话的九大禁忌.....      | 145 |
| 激发客户购买欲望的秘诀.....      | 148 |
| 推销员说话应注意的问题.....      | 150 |
| 面对面销售的 10 大语言忌讳.....  | 152 |
| 诱导客户成交的语言技巧.....      | 154 |
| 10 种经典的开场白技巧.....     | 156 |
| 应对客户价格质疑的策略.....      | 158 |
| 怎么成功收取客户的拖欠款.....     | 160 |
| 职场推销的 11 条妙计.....     | 161 |
| 手到擒来的 5 个电话推销技巧.....  | 169 |

## 第一章 基础篇——职场口才之概论

俗话说“病从口入，祸从口出”。它警告人们：张嘴吃东西就可能进入细菌病毒；张嘴说话就可能招来祸患。孔子也告诫我们要“敏于行而讷于言”。冯梦龙在《三言》中总结了两句话：“是非只为多开口，烦恼皆因强出头。”可见，嘴巴很容易招惹麻烦，但人与人之间的交流又离不开一张嘴。在职场上，可能因你的一句不当的话破坏了谈话气氛，影响他人的情绪和态度，使人心里不快；可能因你一句无意的话而丢失了即将到手的订单。所以，谈话的时候不要忘乎所以，信口开河，无所顾忌，不能没有约束，没有禁区。

### 职场言谈的基本要求

言谈是人际交往中重要的沟通手段，具有不可替代的重要作用。若想通过言谈达到职场交流的预期目的，除了在表达上要词义准确外，还应注意以下基本要求：

#### 1. 语言要文明

职场人员经常出席各种公共场合，在交谈中，一定要使用文明语言。所谓的语言要文明，就是要杜绝有失身份的话“溜”出口。在交谈中，绝对不能采用以下几类用语：

#### 2. 用语要礼貌

一个有修养的人，在交谈中，一定要使用礼貌语。简单礼貌语，指约定俗成的表示谦虚、恭敬的专门用语。

★ 常用口语化的礼貌语主要有：您好、你好、请、谢谢、不好意思、再见等。

★ 常用书面化的礼貌语主要有：久仰、恭候、失陪、留步、赐教、包涵、请问、拜托等。

#### 3. 语言要准确

在交谈中，语言必须准确，否则不利于各方之间的沟通。要注意的问题主要有：

★ 发音准确。在交谈之中，要求发音标准。读错音，念错字，口齿不清，含含糊糊或者音量过大过小，都让人听来费劲或不舒服，而且有失身份。

★ 语速适当。语速即讲话速度。在讲话时，语速要快慢适中，语速过快、过慢或忽快忽慢，都会影响效果。

★ 口气谦和。在交谈中，说话的口气一定要做到亲切谦和，平等待人。切勿随便教训、指责别人。

★ 慎用外语。在一般交谈中，应讲中文，讲普通话。无外宾在场时，最好慎用外语，否则，

在别人看来会有卖弄之嫌。

★ 少用方言。在公共场合说话时，应用标准的普通话，不能用方言、土话。否则，就是不尊重对方，也会影响到自身的形象。

★ 内容简明。在交谈时，应言简意赅，要点明确，少讲、最好不讲废话。啰里啰唆、废话连篇，谁听都会无法忍受。

#### 4. 用词要委婉

职场交往中，在交谈时应当力求言语含蓄、婉转、动听。比如在谈话时要去洗手间，不便直接说“我去厕所”，应说“对不起，我出去一下”，或用其他比较委婉的说法。一般来说，在交谈中，运用委婉语言可采用以下方式：

#### 5. 要礼让对方

在交谈中，应以对方为中心，处处礼让对方，尊重对方，尤其是要注意以下几点：

★ 给别人说话的机会。交谈讲究的是双向沟通，因此要多给对方发言的机会，这样可以更多地了解对方。不要一人侃侃而谈，而不给他人开口的机会。

★ 积极配合。不论交谈的主题与自己是否有关，自己是否有兴趣，都应热情投入，积极合作。万一交谈中出现冷场，应设法打破僵局。常用的解决方法是转移旧话题，引出新话题。

★ 不要插嘴。他人讲话时，不要插嘴打断。即使要发表个人意见或进行补充，也要等对方把话讲完，或征得对方同意后再说。陌生人的谈话是绝对不允许被打断或插话的。

★ 避免争论不休。交谈中，与人争辩、固执己见、强词夺理的行为是不足取的。更不要自以为是，无理狡三分，得理不饶人，这都是与交谈主旨相违背的。

★ 要求同存异。交谈应当求大同，存小异。一味地要求对方完全同意自己的看法，或者自己与对方的观点不同，就当众全盘否定对方，这是很不礼貌的。如果对方的谈话没有违反伦理道德、辱及国格人格等原则问题，就没有必要当面加以否定。

#### 6. 其他要求

★ 表情要认真。在倾听时，要目视对方，全神贯注。心不在焉的表情，会让对方感到很舒服。

★ 把握交谈时间。与其他职场活动一样，交谈也受制于时间。因此，交谈要见好就收，适可而止。普通场合的谈话，最好在 30 分钟以内结束，最长不能超过 1 小时。交谈中每人的每次发言，以 3~5 分钟之间为宜。

★ 动作要配合。交谈时，不要死死盯着对方，或傻傻地坐着，应配有一定的动作。比如自己接受对方的观点时，应以微笑、点头等动作表示同意。

★ 语言要合作。在听别人说话的过程中，不妨用“嗯”或“是”加以呼应，表示自己在认真倾听。

## 男士和女士的语言特点

语言是一个人道德修养、文化程度的外在表现。要想成为一个有良好交际能力的人，只有不断加强文化、思想、道德等各方面的修养，才能自然地展现出你语言的风采，产生撼人心魄的巨大魅力。

### 1. 男士的语言特点

职场上，对男士的语言的一般要求是：话语铿锵，掷地有声，具有撼天地、泣鬼神的威力。锻炼男性的语言风采，应从以下几个方面进行：

★ 豪爽。男性大多性格豁达，语气率直，语言粗犷，表现出男子汉豪爽坦诚的性格和品质。

项羽的“力拔山兮气盖世”、刘邦的“大风起兮云飞扬”等等，都显示出男性语言粗犷率直的风格。从这些话语中，我们感受到了男子汉的力度和气度。

★ 理智。俗话说：感情是女人的，而男人是理智的。同一件事情，从表述的角度来说，女性重于感性，男性则重于理性。

★ 潇洒。有的男人说话缠缠绵绵、吞吞吐吐，想说又不痛快地说出来，这不是真正的男子汉；而想说就说、干脆利落、洒脱旷达，直抒胸臆，则充分显出男性语言的潇洒。

此外，语言逻辑的严密、语句的简练准确等，都是男性语言的重要特点。

### 2. 女士的语言特点

中国妇女善良、温柔，这种美德也体现在女性语言中。现代女性，更应了解女性语言的特点，充分展示其独特魅力，发挥女性语言的优势，从而使自己获得成功。女性语言应注意以下几点：

★ 理解。理解是心灵的沟通。人天生就有一种心理需求，希望得到别人的理解。而女性比男性更富同情心，更善于体恤别人，因此能满足对方的心理需求。那些深深理解他人的语言，能格外打动人。两人之间不朽的友谊，就建立在这种相互理解的基础之上。

★ 温柔。温柔细语，谦顺温和，是女性特有的语言风格，使人倍感亲切。有人说：“女人不能弱，弱了被人欺；女人不能柔，柔了被人骑。”因此出现了所谓“泼辣妇”，说话比男人还粗鲁，这其实是舍弃了自身的优势，去追求劣势。

★ 含蓄。女性与人交往很含蓄，常常不直陈交谈目的，而是拐弯抹角、正话反说，要么就寓意象征、委婉迂回，从某种意义上说，这些特征正是女性语言诱人的地方。

★ 多情。带有感情色彩的语言，在人际交往中能唤起对方的情感，是双方产生情感上的共

振，最终使双方的关系更加紧密。

## 这样称呼别人更显修养

无论是在职场交往还是在日常交往中，正确称呼别人是起码的交往礼仪。称呼，也叫称谓，是对有关人员的称呼。人们对称谓十分讲究，不同的身份、不同的场合、不同的情况有不同的称谓。

在今天的商界，人们见面后彼此之间的称呼越来越简单化、实用化，反映了快节奏商业生活的要求。

职场交往，礼貌当先；与人交谈，称谓当先。使用称谓，应当谨慎，稍有差错，便会贻笑大方。恰当地使用称谓，是商业交往顺利进行的第一步。称呼的基本规范是要表现尊敬、亲切和文雅，使双方心灵沟通，感情融洽，缩短彼此之间的距离。

在职场交往中，通常的称呼有以下几种：

### 1. 性别称呼

对于商界的经商人士，一般约定俗成地按性别的不同分别称为“小姐”、“女士”或“先生”，“小姐”来称呼未婚女性，“女士”用来称呼已婚女性，只要是成年的男子都可以称为先生。

### 2. 称呼姓名

一般的同事、同学关系，平辈的朋友、熟人，均可彼此之间以姓名相称，例如，“王力”、“李永”、“徐滔”等。长辈对晚辈也可以直呼其名，但晚辈对长辈却不可这样做。

为了表示亲切，可以在被称呼者的姓名前分别加上“老”、“大”、“小”字相称，而免称其名。

例如，对年长于己者，可称呼“老周”、“大李”；对年幼者，可称“小邢”、“小刘”，这种称呼在职业人士中常见。对同性的朋友、熟人，若关系极为亲密，可以不称其姓，而直呼其名，如“力强”、“海波”等。对于异性一般则不宜这样做。

### 3. 称呼职务

在工作中，以交往对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，这是一种最常见的称呼方法。具体做法上可以仅称呼职务，如“经理”、“主任”等等；可以在职务前加上姓氏，例如：“沈经理”、“张主任”等等；还可以在职务之前加上姓名，这仅适用于极其正式的场合。例如，“沈一如总经理”、“黄亮销售总监”等等。

### 4. 称呼职称

对于有职称者，尤其是有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称。可以只称职称，例如，“教授”、“律师”、“工程师”等等；可以在职称前加上姓氏。例如，“张教授”、“王研究员”、“刘工程师”，当然有时可以简化，如将“刘工程师”简化为“刘工”，但使用简称应以不发生误会、歧义为限；可以在职称前加上姓名，它适用于十分正式场合。例如，“刘平编审”、“吴少平教授”等等。

#### 5. 称呼学位

在工作中，以学位作为称呼，可增加被称呼者的权威性，有助于增强现场的学术氛围。可以在学位前加姓氏。例如“黄博士”；可以在学位前加上姓名，如“张明博士”。一般对学士、硕士不称呼学位。

#### 6. 称呼职业

称呼职业，即直接以被称呼者的职业作为称呼。例如，将教师称为“老师”，将教练员称为“教练”或“指导”，将专业辩护人员称为“律师”，将财务人员称为“会计”，将医生称为“大夫”或“医生”等等。一般情况下，在此类称呼前，均可加上姓氏或姓名。

#### 7. 注意事项

称呼时还要注意以下几点：

##### ★ 初次见面更要注意称呼

初次与人见面或谈业务时，要称呼姓加职务，要一字一字地说得特别清楚，比如：“王总经理，你……”如果对方是个副总经理，可删去那个“副”字；但若对方是总经理，不要为了方便把总经理中的“总”字去掉。

##### ★ 关系越熟越要注意称呼

与对方十分熟悉之后，千万不要因此而忽略了对对方的称呼，一定要坚持称呼对方的姓加职务（职称），尤其是有其他人在场的情况下。人人都需要被人尊重，越是熟人，越是要彼此尊重，如果熟了就变得随随便便，“老王”、“老李”甚至用一声“哎”、“喂”来称呼了，这样极不礼貌，是令对方难以接受的。

##### ★ 称呼对方时不要一带而过

在交谈过程中，称呼对方时，要加重语气，称呼完了停顿一会儿，然后再谈要说的事，这样才能引起对方的注意，他会认真地听下去。如果你称呼得很轻又很快，有种一带而过的感觉，对方听着不会太顺耳，有时也听不清楚，就引不起听话的兴趣。相比之下，如果太不注意对方的姓名，而过分强调了要谈的事情，那就会适得其反，对方不会对你的事情感兴趣了。所以，一定要完整地称呼对方，很认真、很清楚、很缓慢地讲出来，以显示对对方的尊重。

## 尊称与敬语在口语中的作用

在职场场合，经常使用表示尊敬和礼貌的尊称和敬语，如“老先生”、“您”、“您好”、“谢谢”。适当运用敬语，会让人觉得你彬彬有礼，很有教养。它可以使互不相识的人乐于相交，熟人更加增进友谊；请求别人时，可以使人乐于提供帮助和方便；发生矛盾时，可以相互谅解，避免冲突；洽谈业务时，使人乐于合作。

现代的尊称很多，一是从辈分上尊称对方，如“阿姨”、“大伯”；二是以对方的职业相称，如“张大夫”、“李老师”；三是以对方的职务相称，如“俞经理”、“高主任”；四是以“老”、“大”“小”称呼对方，如“小赵”、“老王”、“大周”。

在人际交往活动中，敬语的使用是非常普遍的。一般来说，敬语多用于宾客或有重要身份的人。如来单位的客人，或见到年长者以及上级领导。在比较正规的场合，如会议、外事、接待等场合，也需要用敬语。如果使用了不敬之语，就会显得失礼，闹出不愉快来。

### ★ 敬语的习惯用法

初次见面，说“久仰”

分别重逢，说“久违”

等待客人，用“恭候”

求人原谅，说“包涵”

求人方便，说“借光”

客人到来，说“光临”

求人解答，说“请问”

探望别人，说“拜访”

送客出门，说“慢走”

请人勿送，说“留步”

与客道别，说“再来”

陪伴朋友，用“奉陪”

起身作别，说“告辞”

中途先走，说“失陪”

请人批评，说“指教”

请人指点，说“赐教”

请人帮助，说“劳驾”

托人办事，说“拜托”

麻烦别人，说“打扰”

归还原主，叫“奉还”

★ “请”的功能

“请”的功能很强，比如“请”、“有请”、“请进”、“请教”、“请笑纳”、“请就位”，等等。

不过，敬语中的“请”着重向对方表示尊重和敬意，请求语的“请”却侧重在有求于人。

## 谦称与谦语在口语中的作用

使用谦语和使用敬语是相对应的，即对人使用敬语，对己则使用谦语，两者都体现了说话人本身的文化修养。

在我国传统语言礼仪中谦称和谦语是很多的。谦称主要用于在别人面前称自己和自己的家人。

谦语的习惯用法如下：

自己言行失误，说“对不起”、“很抱歉”、“很惭愧”、“有失远迎”、“不好意思”、“失礼了”，等等。

请求他人谅解，说“请原谅”、“请多包涵”、“请别介意”，等等。

对他人的致歉报以友好的态度，说“没关系”、“别客气”、“您太谦虚了”，等等。

在使用谦称和谦语时应注意以下事项：

★ 谦称只是表达一种谦虚的意思，所以，不要把别人的谦语当作有实在内容的意思表达，那只是表明他的态度。

★ 冠以“家”、“舍”、“小”等字的谦称，其中已包含有“我的”意思在内，所以，不能再赘称“我家兄”或“我小儿”等，这样无异是画蛇添足，多此一举。

★ 在职场交往中，即使你是率直、不拘小节的人，对别人说话时也应尽量注意礼貌及谦和的态度，经常不忘以诚恳的口吻说：“请”、“谢谢”、“对不起”、“您好”、“麻烦您”、“抱歉”、“请原谅”等谦让语。

★ 敬语和谦语是相对应的。对方出于礼貌，在问及你的姓名、年龄时，总这样说：贵姓、贵庚，等等。对方的一个“贵”字把你的地位抬高，表示对你的尊重。在回答对方时，要这样：免贵，姓×，这就把自己降到了与对方同一高度，表现出谦虚和对对方的尊重。

★ 不可滥用谦语。如果大家在一起相处很久了，有的就不必多用敬语和谦语。熟人之间用多了敬语谦语，反而会给人一种虚伪之感。

## 问候时需注意的事项

有一位热心的老人，不管遇见熟人还是生人总爱打个招呼。一次老人在公共汽车站候车，这时一位外国旅游者向他微微一笑，老人便热情地问候对方：“您去哪儿？”当那位外国旅游者听懂之后，心里暗暗不爽。他或许认为：去哪非得让你知道不可，有这个必要吗？外国人强调个人自由不容干涉，个人隐私不容窥视。像这样的问候不是多管闲事，就是蓄意窥探他人隐私，干涉他人的行动自由，是不能被他们理解和接受的。老人不了解外国人的这一习惯，认为中国式的问候语到哪都行得通，对外宾照用不误，结果必然会使他人不快，甚至发生误解。

在日常交往中，问候语是使用频率很高的语言。在书信，打电话时，首先要向他人问好，还有遇见熟人相互打个招呼，像这些都是我们所说的问候。在职场场合，见面问候是不可或缺的一个重要环节。从上例可以看出，问候语的使用要看场合和对象，不能随便乱用。

### 1. 涉外场合

在涉外场合，人们经常用“你好！”“见到你很高兴。”这类普遍适用的问候语。而且在问候时还要注意表情应当和蔼可亲，面带微笑。否则，人家会对你的诚意感到怀疑。在涉外场合同外宾互致问候时，双方可使用相同的问候语，例如，问是“你好！”答也是“你好！”。中国式一问一答的问候语，此时不宜采用。

### 2. 国内日常交往

中国人习惯用的问候语是“吃了吗，您？”“您刚回来？”人们在书信或是打电话时，最爱用“您身体好吗？”“您在忙些什么？”这一类问候语。这类问候语用以表达对对方的关怀之意，使人感到亲切自然。像“您上哪去？”“吃了吗？”这一类中国惯用的问候语，在涉外活动中是不宜采用的。

### 3. 致意问候

由于致意大都是不出声的问候（微笑、点头、举手、欠身和脱帽），因此致意时离对方的距离不要过远，也不要站在其侧面或背后，应能让对方看到。否则，因看不清而毫无反应，那是令人难堪的。

#### ★ 致意的规则与方式

致意是有一定规则的。男士应先向女士致意，年轻者应先向年老人致意，学生应先向老师致意，下级应先向上级致意。对于年轻的女士遇见比自己年岁大得多的男士的时候，应当首先向他表示致意，而不要等着对方来向你致意。

致意的方式有多种。一是微笑，即面带笑容，不出声、不显著地笑。可用于向在同一场合反复见面的朋友致意，也可以用于在社交场合中与不相识者见面之时。二是向朋友点头致意，头应向下微微一动，幅度不可过大，也不必点头不止。它适用于不宜交谈的场合。三是举手致意。向距离较远的熟人打招呼，一般以举手表示向对方致意，不必出声。只要将右臂伸直，掌心朝着对方，稍稍挥一下手就行了，不需要反复摇晃。四是欠身致意。欠身作为一种致意方式，表示的是对他人的一种恭敬，适用的范围较为广泛。五是脱帽致意。戴着礼帽或是其他种类的有檐帽，向朋友脱帽致意最为礼貌，若与朋友相遇并迎面而过，可回身问一声好，并以一只手轻轻掀一下帽子，这时可不必脱下。

#### ★ 注意事项

在社交场合遇见身份较高的熟人，立即上前去打招呼，是不礼貌的。应等到他的应酬告一段落之后，再前去致意。

女士致意的方法比较简单，只需以点头或微笑致意即可，既不考虑在什么场合，也不考虑她是否戴着帽子。

朋友在向你致意时，不管此时你的心情如何，应马上用他所采用的致意方式向他致意。致意时还应注意面部表情要亲切和蔼。

## 身体语言在谈话中的表现

在交谈中出现一些表情、动作，往往是人们对交谈感兴趣或是厌倦的真实反映，因为无意识的身体语言有时会透露更多秘密。试想一下，人的内心情绪的流露，如温文尔雅、感激、同情、高兴，人的喜、怒、哀、乐都是通过目光和脸部表情来体现和反映的。

### 1. 积极的身体语言

当对方对交谈产生兴趣，就会有以下身体语言表现出来。

★ 脸颊微微向上升。这是对方开始感兴趣的迹象，一般对于比较感兴趣的话题，人们都渴望听得一清二楚。

★ 眼睛眯起来并变细。这是对方思考的一种表现。他不但在仔细地听你讲话，而且大脑也不停地随之活动。

★ 嘴角向上扬，嘴时常半闭半开。嘴角向下，是一种轻视或者不屑的表情；嘴唇紧闭，表明他对你的话题不想参与；当嘴角向上扬时，表明他的兴趣被你调动起来了；而半开嘴巴时，表示他会和你一起讨论某个话题了。

★ 肩部保持平衡。对方坐立时，两肩不平，是一种疲惫的表示；肩部平衡，表明他的精神很好，对你的话题不厌烦。

★ 对方眨眼次数减少，睁大眼睛。频频眨眼表明了不耐烦，而眨眼次数减少，表明他已经被你的话题所吸引，没多余的时间眨眼了。至于突然睁大眼睛，是他已经明白了你的意思。

★ 身体略向前倾。这是“倾听”的代名词，一个人专注地听别人说话时，身体便会略向前倾，以求听得仔细一些。

★ 频繁同说话人配合。这时，对方已经积极地参与进来。当他频频回答：“嗯”，或者是表示赞成地点头，他的态度也就可以看出来了。

## 2. 消极的身体语言

以下这些身体语言表现出来的是对这次交谈已经产生了反感或是厌倦。

★ 跷起二郎腿，并将跷起的脚尖对着别人；

★ 打哈欠，伸懒腰；

★ 修指甲、挖耳朵、抠鼻子；

★ 摆弄手指或脚；

★ 频繁地看表；

★ 手在脑后交叉；

★ 交叉双臂紧抱在胸前；

★ 双腿叉开；

★ 开始揉眼、搔头发；

## 3. 手势语言

手势是交谈中不可或缺的动作，手势富有情绪性、指示性、描述性、礼节性等多种表示。

手势的摆动要求欲扬先抑、欲左先右、欲上先下。

交谈时切忌手势使用过多，幅度过大，变化太快，否则会给人一种张牙舞爪、手足无措的不稳重感。更不可掏耳朵、抠鼻孔、咬指甲、擦眼屎、搓泥垢、修指甲、用手在桌子上乱画等。

## 4. 交谈时仪态要领

★ 大方直视对方眼睛，神情专注；

★ 语气、语调平和沉稳；

★ 不可脱离对方的观点；

★ 静静地听对方讲话。

## 职场交谈礼仪禁忌

交谈是人们互相传递信息和情感，彼此增进了解和友谊的重要手段。每一个涉足职场活动的人，都不能避免跟别人谈话。一个不喜欢或不善于谈话的人，一个不懂得谈话礼仪的人，很难在职场活动中取得成功。

职场人员在与人交谈时，应注意一定的礼节，不要触犯以下谈话禁忌：

### 1. 不要饶舌

有些人自负口齿伶俐，碰到相识的人，总要说上一大堆的话。在说话时又不顾对方的心理，不管对方喜不喜欢听，一直滔滔不绝地说下去，使人不易插嘴，不易改变话题。当然，对方为了礼貌，也不能不陪听下去，可是他内心总觉得这人太不懂礼貌，太过于饶舌，以后碰上了，就一定想办法躲避了。

### 2. 不要多用“我”字

和别人谈话的时候，除非对方要求你谈谈自己的事，否则不要老是以“自己”为中心，句句不离“我”字，应该适当地关心对方和对方的亲友，多谈和对方有关或对方感兴趣的事。

### 3. 不要用不雅的字眼

言语是一个人学问、品格的衣冠，一句不雅的话说出口，身份立刻被人看低三分。有人以为在交谈时说出那些不洁的词语，便会缩小同他人的距离。殊不知，那些粗话说出来只会显示自己格调不高，也是对他人的不尊重。请记住：永远不要在长辈或领导面前说脏话；永远不要在异性面前说脏话。在正式的社交场合，永远不要说脏话或说话带脏字。

### 4. 不要太沉默

有些人在公共场合很少说话，可能是个性比较内向，也可能是由于自卑感作祟，以为自己学问不如人或地位太低等等。这种过于沉默的习惯大大妨碍了职场活动的顺利进行，而且也可能使别人误会你是个性情高傲的人。谈话中如果有一阵子陷于沉默，你应该设法打破沉默。

### 5. 不要东张西望

交谈中注视对方在谈话中起着举足轻重的作用。交谈时神态要专注，表情要自然，语言和气亲切，表达得体，双方都应注视对方。边交谈边处理与交谈无关的事物，是轻慢对方的表现。

当然注视并不等于凝视，目光距离对方最好在一米左右，目光注视对方的部位：在对方两肩外侧 10 厘米的地方分别画一条竖线，头顶上方 5 厘米上画条横线，再在胸部画条横线，组成一个方框。目光在这个方框内移动，有时还会出现交谈双方目光对视的情况，不必躲闪，应泰然自若地缓慢移开。在整个谈话过程中，目光与对方接触应该累计达到全部交谈过程的 50%～70%。

在洽谈、磋商、谈判等场合，为了给人严肃认真的感觉，注视的位置在对方双眼或双眼与额头之间的区域；如果是在社交场合，注视的位置在对方唇心到双眼之间的三角区域。仅仅注视对方还不够，应注意要能够让对方感受到你对谈话的态度，让对方产生“酒逢知己千杯少”的感觉。

#### 6. 不要矜夸

在交谈中，适当地夸张一下可以加强谈话的效果，倒也不会产生什么负面影响。但如果总是喜欢夸耀自己的成就，老是想表现自己的经验与才能，那就很容易使别人讨厌你了。

#### 7. 不要“抢白”

有些人在别人说话还未告一段落时，便随意插嘴，表示自己领悟得快、聪明，或表示自己比说话者知识更广博，见解更高明。喜欢“抢白”的人，即使他知识的确比别人广博，见解的确比别人高明，但对方仍会产生不满情绪。除非是在辩论的时候，否则千万不要“抢白”。

#### 8. 不要涉及他人隐私

交谈中除非办理手续的必要，一般不询问妇女的年龄、婚否，不直接询问对方履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私人生活方面的问题。

#### 9. 不要“卖弄”学问

当不只与一人交谈时，假如有人听不懂外语或方言，最好不说，不然就会使他人感到是故意卖弄学问或有意不让他听懂。记住：只有能让人听懂的语言才可能是好的语言。

#### 10. 不要乱用手势

说话时除非需要用手势来加强语气或表示特殊感情，否则，不要胡乱晃动头和手。无意义的举动足以表现一个人的浅薄、轻浮。

#### 11. 不要当众批评他人

力求创造愉悦和谐的谈话气氛，要使交谈双方都感到这次谈话是令人愉快的，而不致使对方落入尴尬、窘迫之境。在社交场合中，应尽量避免谈论容易引起争执的题目。一般可用疑问或商讨的语气来满足对方的自尊心，不当众批评对方，尤其是长辈或身份高的人。更不能讥笑、讽刺他人。

#### 12. 不要冷落他人

谈话现场超过三人时，应不时地与在场的所有人攀谈几句。不要只与一两个人交谈，而不理会在场的其他人。也不要与别人只谈两个人知道的事而冷落第三者。尤其需要注意的，同女士们交谈要礼貌而谨慎，不要与其中某位女士一见如故，谈个不休，给人一种神秘和疏远、冷落他人的感觉。

#### 13. 不要做傲慢无礼的动作

对方讲话时，不要左顾右盼、心不在焉，或注视别处，显出不耐烦的样子，也不要老看手