

二十一世纪青年走向成功的“现场口才”

求职办事

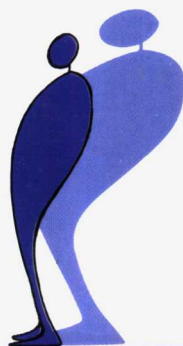
➤ QIU ZHI BAN SHI KOU CAI
口才是达成目标的阶梯，是实现成功的关键。求职，口才是敲门砖；办事，口才是引玉石。

郝士钊◎主编

口才

要想获得事业上的成功，必须具有能够应付一切的口才。

——富兰克林



当代世界出版社

QIU ZHI
BAN SHI

二十一世纪青年走向成功的“现场口才”

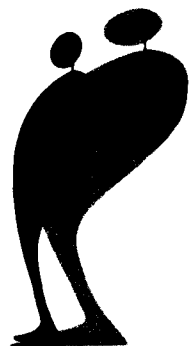
求职办事

➤ QIU ZHI BAN SHI KOU CAI

口才是达成目标的阶梯，是实现成功的关键。求职，口才是敲门砖；办事，口才是引玉石。

口才

[要想获得事业上的成功，必须具有能够应付一切的口才。]



QIU ZHI BAN SHI

图书在版编目(CIP)数据

求职办事口才/郝士钊主编.-北京:当代世界出版社,2006.7
ISBN 7-5090-0100-5

I.求… II.郝… III.口才学 IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 056914 号

书 名: 求职办事口才

出版发行: 当代世界出版社

地 址: 北京市复兴路 4 号(100860)

网 址: <http://www.worldpress.com.cn>

编务电话: (010)83908400

发行电话: (010)83908410(传真)

(010)83908408

(010)83908409

(010)83908423(邮购)

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市洛平印刷厂印刷

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 15

字 数: 250 千字

版 次: 2006 年 7 月第 1 版

印 次: 2006 年 7 月第 1 版

印 数: 1-6000 册

书 号: ISBN 7-5090-0100-5/H·007

定 价: 23.00 元

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换。

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载!

前言

QIAN YAN

对于口才,有一种错误的理解,认为能说的人不等于能干。

你不能说,就通过不了面试这一关,得不到你需要的职位。怎么证明你能干?你不善于与领导沟通,不被信任,限制了发展空间,怎么证明你是个能干的人?善于倾听和回答问题,善于提问和引导话题,是能够看出一个人的水平和能力的。早在几千年前,毛遂如果不是以他的口才说服了平原君,他能加入出使楚国的队伍,成就一番大业吗?何况现在是市场经济时代,人与人的交往日益频繁,为了更好地说服与沟通,口才更加显示出它的分量。“说话能力是一种生产力”,此言不为过分,它是现实生活的反映。

还有一种误解,以为好口才就是口若悬河,滔滔不绝。

你成天说个不停,说明你有“多语症”,而不能证明你有口才。老子说:“善言不美,美言不善。”孔子说:“质胜文则野,文胜质则史。”好口才不在于说多说少,而在于说得恰如其分、恰到好处。

有一个青年说：“在学校，我比某某同学成绩好，可是毕业后他很快找到了工作；而我一年多来经过多次应聘都失败了。所谓‘面试’，对方提一些毫无疑义的问题，不是捉弄人吗？像我这种不会说话的人才，不是被这种招聘的方式埋没了吗？”

我告诉他：“承认你的智商高，但你的同学比你情商高。反过来看，你的同学情商高不一定智商就低”。体现情商的一个重要指标就是口才。现在是讲效率的时代，生活节奏加快，那种“识玉要烧三年满，辨材须待七年期”、“路遥知马力，日久见人心”等传统的识人用人的方式虽不过时，但很难派上用场。等待就业的人很多，但招聘方不可能对所有人一一试用，所以通过面试招用劳动力就成了普遍采用的方式。对于求职者，口才无疑成了就业的“敲门砖”，并且在往后工作和办事的时候，好口才也处处可以用来“抛砖引玉”，打通关节，说服对方，与人建立友好的合作关系。

口才是完全可以通过学习和训练来提高的。这本书就是根据现实的需要，针对求职和办事这两项非常具体的事情，为你提供一种学习与训练口才的文本，或者叫作工具。这里有求职说话的方法和技巧，如何提高自我推销的能力，以及如何与老板、同事沟通。怎样说话办事的成功率和效率最高，怎样说话自己的意见才易于被采纳，自己的想法更易于被人接受等等。

“会叫的鸭子不下蛋”，但会叫的鸭子可以让别的鸭子为它下蛋。这虽是一句笑话，但我们的观念一定要改变，重视口才在职场和社会交往中的作用，加强训练，这样好口才必将使你求职方便、跳槽简单、加薪晋升容易，办事左右逢源，以致使你成为一个处处受人欢迎的人。

目 录

CONTENTS

第一章 一言中的，把自我推销的话说好

想得到一份如意的工作和想干一番事业，仅凭自己的知识和阅历是远远不够的，还必须练好口才。以使对方从心理上接受自己，为求职办事开通道路。

- ◎大胆推销自己的特长 (2)
- ◎把自己抬到什么高度比较好 (4)
- ◎在自我推销中搞点“小创意” (6)
- ◎在自我推销中玩点“小骗局” (8)
- ◎能把潜能推销出来是最棒的 (11)
- ◎怎样说才能博取对方好感 (12)
- ◎思路清晰才能有好的口才 (14)
- ◎不见面也可以推销自己 (16)

第二章 巧于应答，把面试的话说好

人生的道路虽然漫长，但紧要处常常只有几步，特别是



当人年轻的时候。求职中的面试（口试），无疑是人生道路上的紧要一步。应试者除了要准备好文化及专业知识的储备，还要加强口才训练，努力过好招聘的口试关。

◎既具体又扼要地回答提问	(20)
◎做到自信而灵活的应答	(21)
◎诚实地回答会得高分	(23)
◎提高自我应变能力	(24)
◎怎样在集体面试中脱颖而出	(25)
◎面试时容易犯的错误	(27)
◎必要的退让与迎合	(31)
◎最常见也最不好回答的难题	(33)
◎回答令人头痛的问题	(39)
◎不能说乞怜的话	(43)
◎过于谦虚也会影响应聘	(45)
◎女性在面试时如何面对尴尬提问	(47)

第三章 言而由衷，谈论待遇时如何把握分寸

向老板谈待遇把握分寸，莫过于给自己作一番正确的评价。例如在公司的资历如何，在老板心中的分量有多重，为公司带来了多少利润，未来还会为公司作哪些贡献，如果离去会为公司带来哪种损失等。这样谈起来会有底气，也知道自己的底数，不至于开口乱要。

◎给自己定个合理“价位”	(52)
◎让人觉得你的待遇要求不过分	(55)

◎选择有利的时机谈加薪	(58)
◎谈加薪要善于利用策略	(61)
◎谈薪水的“迷惑战术”	(62)
◎不谈薪金谈职位的“转移战术”	(64)
◎找到加薪的替换方式	(65)
◎加薪，要学会与老板过招	(67)
◎适当地炒一炒自己	(69)

第四章 察言观色，与领导怎样说话最恰当

与一般人谈得来固然很好；谈不来，也不会对生活有太大的影响。可是，与领导谈话，如果不懂得察言观色，不讲究方式方法，不掌握策略分寸，一旦发生“语言事故”，那将会给自己带来很大的麻烦，甚至影响自己的前途，影响职业与工作的成败。

◎如何掌握与领导谈话的分寸	(72)
◎要让上司的决定得到响应	(74)
◎妥善处理领导的误解	(76)
◎适当地替领导“背黑锅”	(78)
◎会前沟通可以减少纷争	(80)
◎会上要给领导台阶下	(81)
◎如何指正上司的错误	(83)
◎怎样补救脱口而出的“蠢话”	(85)
◎巧妙应对上司的七大句型	(88)

第五章 一言九鼎，掌握与下属说话的技巧

作为一个领导，要想经营好自己的团队、快速提升个人竞争优势，就必须意识到在与下属相处的过程中，需要借助沟通的技巧，化解不同的见解与意见，建立共识。共识形成后，犹春风化雨，个人魅力就能在事业进程中尽情展现。

- ◎与下属进行有效沟通 (92)
- ◎让自己的语言委婉动听 (93)
- ◎怎样的赞美可以起到激励作用 (96)
- ◎避免浮夸的赞扬 (98)
- ◎多向下属表示尊重 (100)
- ◎怎样的批评容易被人接受 (102)
- ◎批评之后应该怎样做 (106)
- ◎一种收买人心的方法 (108)
- ◎诱导下属的参与意识 (109)

第六章 绝无戏言，与同事说话避免惹是生非

说话不慎往往会造成是非，有了是非与同事相处就会失去和谐。是非实则是一种矛盾，有群体就会有是非，有工作就会有矛盾。掌握说话技巧，懂得与同事沟通交流，就能在虚虚实实的是非环境中找到生机，转为我用，化不利为有利，帮助自己提升职场人气。

- ◎什么话说出来容易招惹是非 (112)

◎平日说话要有所顾忌	(114)
◎新人如何与同事说话	(116)
◎对同事说话切不可硬梆梆	(119)
◎不要随意与同事唱反调	(122)
◎对同事恭维一下也无妨	(123)
◎批评同事要心怀善意	(125)
◎如何把握言谈细节	(127)
◎女性如何对待男同事的无聊话题	(129)
◎对同事安慰的方法	(131)
◎直爽不等于口无遮拦	(133)

第七章 取悦人心，在办事中发挥幽默的作用

幽默不仅能缓解心理压力和焦虑，使人的心情变得轻松愉快，而且有益于求人办事。在生活中，不少人在开玩笑时往往把握不住分寸，因而弄得和别人不欢而散，影响了彼此之间的感情，添加了烦恼。要发挥幽默的作用，就必须恰到好处地运用幽默艺术。

◎用得体的幽默取悦人心	(136)
◎开玩笑要顾及对象与场合	(137)
◎让幽默增强办事的信心	(139)
◎运用幽默去否定对方	(141)
◎怎样的幽默可以达到暗示的效果	(143)
◎用幽默来淡化攻击	(146)
◎用幽默来避免正面冲突	(147)
◎庸俗玩笑不利于通融关系	(149)

第八章 应对不穷，如何让自己走出尴尬处境

有理性的人不会一开口就侮辱对方，或说些令人憎恶的言语。但是生活中不可能每个人都是理性的，并且受情绪与环境的影响，平时理性的人也可能一时失去理性。所以，陷入谈话、争辩甚至争吵的尴尬是正常的，而如何从尴尬处境中走出来，才能真正体现口才的力量。

- ◎巧妙应付别人的奚落 (154)
- ◎用“伪装”的方法应付尴尬 (156)
- ◎用“谎言”排除尴尬 (158)
- ◎用模糊语言摆脱尴尬 (159)
- ◎什么情况下可以进行辩解 (162)
- ◎面对被人欺负的尴尬 (165)
- ◎避免冷场的尴尬 (167)
- ◎帮别人脱离尴尬 (169)

第九章 虚与委蛇，让劝告与拒绝的话产生最佳效果

不是什么时候都可以明确直言地劝告与拒绝，分寸把握不好会使对方产生不快，以为你的劝告是在耍高腔，你的拒绝是不尽人情。掌握并恰当运用劝告与拒绝的技巧，既可以达到劝告与拒绝的目的，又将对方失望与不快的情绪控制在最小范围内，不影响彼此之间的关系。

- ◎帮对方说话来劝告对方 (174)
- ◎让人乐意接受你的忠告 (175)

◎用商量的方法忠告对方	(177)
◎用强调利害的方法劝告对方	(179)
◎用突出关键的方法劝说对方	(181)
◎用迂回诱导的方法劝说对方	(182)
◎怎样拒绝不会得罪人	(183)
◎拒绝时如何找个好借口	(187)
◎用兜圈子的方法拒绝	(189)
◎拒绝上司的所谓“好意”	(190)

第十章 语妙绝伦，求人办事怎样说更容易成功

现实生活中谁也不可能不求人办事，但求人请托要想获得好的效果也不是件容易的事。所以，要使对方心甘情愿地为你帮忙，你得发挥口才，说服对方。如果你没有口才，苦苦地求人家，是达不到目的的。

◎了解对方情况后才好开口	(194)
◎选择什么话语求人办事	(196)
◎硬的不行就采取“软磨”的方法	(197)
◎激发对方的同情心与责任感为己办事	(200)
◎用激励的方法迫使对方答应	(202)
◎要让被求者感到心理满足	(203)
◎办事时不要与对方争论	(205)
◎怎样求领导给自己办私事	(207)

第十一章 语境控制，怎样对付对手与难缠的人

生活中，你可能会遇到不怀好意的人，胡搅蛮缠的人，

他们在言语上刁难你，羞辱你，让你难堪；他们在你办事时故意设置障碍，让你失望。遇到这样的人，你得巧于论辩和说服，不使自己陷于被动。

◎进攻是最好的防御	(210)
◎最有力量的反戈一击	(212)
◎把丑话说在前头	(214)
◎用荒谬的结论攻击对方	(215)
◎用有力的语言点击对方的穴位	(216)
◎用柔软的舌头“粘住”人家	(218)
◎怎样对付高傲自大的人	(220)
◎让取笑者自取其辱	(223)
◎结成让“对手”感到害怕的“联盟”	(224)

第一章

一言中的 把自我推销的话说好

想得到一称如意的工作和想干一番事业，仅凭自己的知识和阅历是远远不够的，还必须练好口才。以使对方从心理上接受自己，为求职办事开通道路。

◎大胆推销自己的特长

一位人力资源部主管，参加过多次现场招聘会，他感触最深的是，不少求职者不善于自我推销，说话结结巴巴，没有逻辑性，半天讲不出自己的特长和能力，而只是一味地说：“请相信我，我一定会干好的。”这怎么可能让人相信呢？

中国人不善于自我推销，与偏向于内敛保守的传统文化有关，过分相信“是金子，到哪里都发光”这句格言，于是他们以为有学历、有技术就会被人赏识、被人推荐、被人提拔，结果不少人却因不善于表达与沟通而失去了一次次求职的机会。

幽默的目的是为了通过听觉或视觉的感观刺激让人发笑。有个人求职业，整天在街上游荡，为的是想有哪一位阔人能发现他。然而，不管他做出怎样的引人注目的举动，都无法引起人们的注意。有一天，他记起欧·亨利说的一句话：“在‘存在’这个无味的面团中加一些‘谈话’的葡萄干吧。”于是他突然闯进该城著名巨富贾鲍尔·吉勃斯先生的办公室，请求主人牺牲一分钟接见他，并允许他讲一两句话。吉勃斯看到这位青年虽穿着贫寒但精神焕发，便破例和他谈起来。起初，吉勃斯只想和青年谈一两句，想不到两人越谈越投机，一直谈了一个小时。结果，吉勃斯打电话给费城狄诺公司经理泰勒先生，给这位青年推荐了一个优越的职位。这样，一个落魄街头的青年，在以前求职无一成功的情况下，竟在半天之内获得了如此美满的结果，不能不部分归功于他说话有一种摄人心魄的吸引力。

招聘与应征，两者间的对话，往往在提问中开始，应征者被提问的第一个问题常常是：“谈谈你自己吧！”许多应征者会认为“我不是写在简历中了吗？为什么还要问？”因而面露不耐烦之色，有的甚至会以“这些我在简历中都已经写得很清楚了”作为答复。

请切记，绝对要尊重主考官提出的第一个问题，并诚恳地回答。



而回答这个问题，正是你进行“自我推销”的大好时机。如果这道题回答得很得体，令对方印象深刻，可能在接下来的几十分钟内便如顺水推舟般无往不胜了。

这里说的自我推销可不是小贩缠人式的推销，而是引人入胜的推销。如果你在面试前认真做过准备，那么你必然已彻底地认识自己：我最大的长处、特色在哪里？哪些是我过去做得最好的事情？我具备什么样的专业技术、知识？刚出校门的人，面对这个问题可能觉得无从谈起。其实，对于尚无实际工作经验的应试者，主考官无从询问“工作”本身的专业性问题，但是他可以借口你在课业上的表现、所选修的课程以及所参加的社团活动等方面，来判断你是否具备做好这份工作的潜力和能力。

有位大学生小周见到某家公司的老总，想向老总推销自己。但是，这位老总经验丰富，且又固执己见，根本没有把这个刚刚毕业初出茅庐的大学生放在眼里，没说上几句话，老总就一口回绝这位大学生说：“你可以走了。”

对于小周来说，会谈出现了不利的局面。但是他眉头一皱，计上心来。他像毫不在意似的轻声说：“老总的意思是，贵公司人才济济，足以使自己的公司在市场上立于不败之地。纵然外边的人有天大的能耐，也不需要利用。何况像我这样初出茅庐的小青年还不知道能干些什么，如果使用我这样的人，也许会给公司带来麻烦，与其这样，倒不如拒我于门外，是吗？”小周说到这儿，有意停顿下来，只是面带笑容地看着老总。

老总一愣，开口说话了：“你能谈谈自己的特长和想法吗？”

小周显得不紧不慢，对老总说：“对不起！刚才我太唐突，请原谅！不过，像我这样的人还可以谈谈吗？”

老总紧接着说：“当然，不用客气。”

本来，小周素质不错，准备也颇为充分，借着老总的话，从容不迫地说：“在学校里所学的专业与职业结合起来是种幸福，可现实中





并不一定找到对口的工作。但人具有可塑性，只要头脑灵活，什么新鲜事都可以做。公司想减少培训员工成本，希望员工一上岗就能创造效益，所以我要发挥自己的特长就不是那些书本知识了，而是——我发表过一些文章，可以搞企业宣传；我善于交际，可以做业务。”

老总一边听，一边赞赏地点头，最终决定留下这位大学生。

同样你在推销自己的时候，要很巧妙地在自己的特长与所应征的工作之间找到着力点、相关性，并将其突出出来。

◎把自己抬到什么高度比较好

在进行自我推销时，可以适当抬高自己，如多说一说如何让特长在实践中发挥作用，就是一种抬高自己的方法，这种抬高不会让对方觉得虚伪。

抬高自己是为了引起对方重视，而不等于自吹自擂，炫耀自己，如果你说出来的话“前言圆不了后语”，自相矛盾，这是不可取的。恰到好处地突出自我的优点，展现自我的长处，不等于吹牛。要注意把握说话的分寸，不要给人一种不诚实、玩虚假的坏印象。比如，你和别人初次见面，你张口就说：“我是××总经理，经营××大公司，资产已达到××千万元。”再如：“我是××市长的亲戚，我去找他办事，一点问题也没有。”类似的话会起到相反的作用，毕竟每个人都不是傻瓜。

两个大学生前往同一家公司应聘同样的业务经理职位，老板看了两人的简历，觉得都非常优秀。名牌大学毕业，专业也对口，让他一时难以取舍。转念之间，老板问了个问题：“假如你被录用，1年可为公司带来多少销售额？有多少利润？”

第一个人拍着胸脯回答：“我有信心每年为公司带来1000万元的销售额，利润在50%以上。”

第二个则回答：“本人估计能给公司创造200万元的销售额，至于赢利嘛，大概在20%左右吧，但也可能亏本，亏本确保不超过

