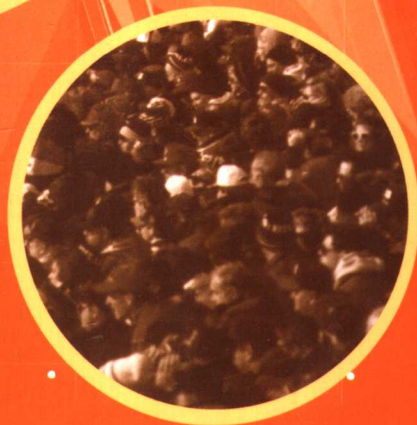
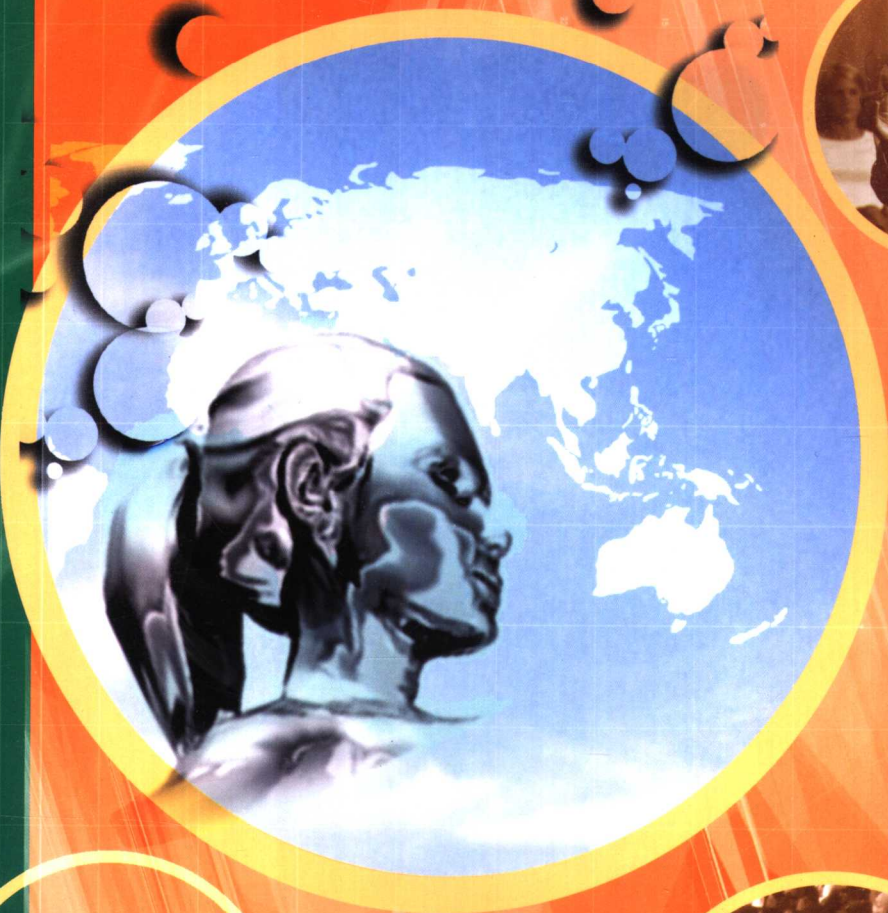


GAOZHUYANXIAO
RENWEN
SUSHI
JIAOYU
GUHUA
JIAOCAI

高职院校人文素质教育规划教材

演讲与口才

主编 王黎云



浙江大學出版社



高职院校人文素质教育规划教材

演讲与口才

主 编 王黎云

浙江大學出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

演讲与口才/王黎云主编. —杭州: 浙江大学出版社,
2004. 8

高职院校人文素质教育规划教材

ISBN 7-308-03863-7

I. 演... II. 王... III. ①演讲学—高等学校:
技术学校—教材②口才学—高等学校: 技术学校—教材
IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 088339 号

丛书策划: 黄宝忠 王利华

责任编辑: 周卫群

封面设计: 俞亚彤

出版发行: 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

排 版: 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷: 浙江省良渚印刷厂

经 销: 浙江省新华书店

开 本: 787mm×960mm 1/16

印 张: 12.5

字 数: 290 千

版 印 次: 2004 年 8 月第 1 版 2006 年 1 月第 4 次印刷

书 号: ISBN 7-308-03863-7/H·284

定 价: 18.00 元

高职院校人文素质教育规划教材编委会

顾 问：徐 挺 孙沛然

主 编：陈 蓉

副主编：蔡袁强 陈 敏

编 委：（按姓氏笔画排列）

兰玉景 陈松源 何晓红 林丽萍

金仲秋 贾恭惠 徐左平 都建明

黄立鹏 黄宝忠 傅朱能

有学者批评现在的教育“没有人”或“失去了人”，指的是教育过于功利，偏求专业能力的传承和个人利益的获得而忽视人文素养的培育，忽视人的思想、情感、精神世界的健康发展和个性发展。我以为这种批评是中肯的，切中了时弊。当今整个教育有此弊端，职业教育自然也不例外，有人认为职业教育更甚，这倒未必。

从“自然人”向“社会人”的过渡是每一个人成长的必由之路，也是教育的基本目标，谓之“育人”。育人的目标是使受教育者获得全面、自由、和谐、充分的发展以逐步融入社会，在贡献社会的同时实现自我价值。

职业技术教育的培养目标不仅是“职业人”，而且是“社会人”。“职业人”是“社会人”的核心，因为从事一定的职业是任何人生存的前提。但是“职业人”不是“社会人”的全部，“职业人”的资格内涵是胜任某个职业所需要的素质，包括专业能力、社会能力和方法能力，固然是相当宽泛的，然而“社会人”的资格内涵不仅是人对某个职业的胜任，而是人融入社会所需要的更广泛、更丰富的素质要求。正如爱因斯坦所说：“学校的目的始终应当是：青年人离开学校时，是作为一个和谐的人，而不是作为一个专家。”一个人从“自然人”向“社会人”转化的过程是一个毕生的学习过程，是将社会的价值观念和行为规范“内化”为个人心理品质的过程，使之能够适应社会并掌握社会所赞许的行为方式。

人非机器，职业技术教育的目的同样是为了育人而不是制造机器，到目前为止，还没有一台机器具有情感或精神世界，而人，特别是一个成熟的社会人，应该注重对于真与善、健康情感和高尚精神的追求。培养这种具有较高人文素养的社会人，才是现代职业技术教育的题中之义，应该成为当今职教教学改革指导思想之一。所谓人文素养，包括正确地认识自我和认识他人、必要的自我控制和强烈的社会责任心、崇尚正义、心地善良、意志坚韧、富有诚信、乐于合作等等内在的心理品质，它不仅是一个合格公民应该具有的基本品德，也极有益于学生学习自主性、能动性和创造性的培育和发挥。

在高等教育大众化形势下，高职教育工作者不得不面对大量学习准备不足的新生，其中一些学生曾经受到现行基础教育中不良现象的伤害，加之他们个人和其他原因，使他们进入高职学习后遇到许多困难。这种困难，首先不在智力因素方面而在非智力因素方面，

在于不良的学习心理和学习习惯,在于对自己、对学习、对学校甚至对社会的不正确态度。纠正这些不够健康的心理、习惯和态度,是对他们实施专业教育的前提。如果仅仅专注专业教育而不顾及其他,不首先教他们做人然后教他们做事,不能让他们在学做事的过程中学做人,那么,对他们的教育几乎没有成功的可能。从这个意义上说,对高职学生加强人文知识、人文精神的教育,培育学生的人文素养,把专业教育同人文教育结合起来,是更具有现实意义并迫在眉睫的任务。

浙江省高职院校素质教育研究分会在省教育厅的指导下组织编著出版的“高职院校人文素质教育规划教材”,为高职院校切实加强人文素质教育做了一件好事。由于该书作者们都从事高职教育第一线工作,熟悉高职教育教学特点和高职学生的情况,因此这套教材比较贴近高职院校教学的需要和学生的思想实际,便于学生自学或安排少学时课程的选修,也便于读者在现实生活中应用,不失为一套富有时代气息的适用教材。

形成一套成熟的教材往往需要多人多年的努力,何况形势发展很快,知识更新迅速,绝不可能一蹴而就。这套教材的某些内容和编撰形式尚有不足之处也在所难免,当在广大教师试用实践的基础上,通过改编逐步提高和完善。我希望有更多的专家、教师参与高职人文素质教育教材的编写工作,期盼着更多更好的人文素质教材出版。

杨金土

2004年8月4日于北京

前 言

高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分。近几年来,围绕培养生产、建设、服务、管理第一线急需的应用型技术人才,各高职院校积极探索、勇于实践,努力为社会输送具有健全人格、能适应社会发展需要、毕业后即可就业上岗并具备发展潜力的人才。加强对高职学生人文素质教育就是在这一背景下提出来的。

“人文素质”一般指人的人格气质修养等,是学生全面素质的基础。人文素质教育可表述为:通过知识传授、环境熏陶以及自身实践等将人类优秀的文化成果内化为人格、气质和修养,成为人的相对稳定的内在品质。加强人文素质教育是高职院校加强素质教育、改革人才培养模式和提高办学水平的重要切入点,它直接作用于学生的信仰、情感、道德、责任和审美等精神因素,引导学生去思考人生的价值、意义和目的,指导学生去追求高尚的生存品位,追求人性和人格的完善。在现代化大生产的今天,一个人的技术能力的发挥,不仅仅是拥有单一的专业知识和专业技能,更需要有思想、精神、情操、意志、动机等人文素质的支撑。高等职业技术学院,作为培养基层一线数以千万计应用型、技术型的职业人才的摇篮,除了教会学生掌握一定的专业知识和专业技能外,着眼于培养学生的行为与习惯并深入到精神生活之中,教会学生做人、做事、共处,帮助学生规划职业生涯、全面提高素质,适应就业、生存、发展,显得尤为重要。

人文素质教育内涵非常丰富,加强对高职学生的人文素质教育,是一项长期而艰巨的任务。高职院校应把人文素质教育贯穿于教育始终,让学生了解人类文明的产生与人类社会的发展进步,学会处理人与自然、人与社会的关系,学会欣赏和吸收人类优秀文化成果,学会鉴别正义与邪恶,高尚与卑鄙,真善美与假恶丑,修身至善,格物明德;让学生了解社会、了解企业需求,明确自身的责任和义务,学会尊重人、关心人、帮助人,与人合作共事,学会处理情感、意志方面的矛盾与冲突,学会更新知识、发展自我,使自己成为合格的职业人,自尊、自重、自强,在努力为自己创造岗位的同时,也为他人创造岗位。

基于这样的考虑,浙江省高职院校素质教育研究分会在省教育厅和上级教育研究会的指导下,组织人员对浙江省高职院校人文素质教育、教学情况进行调研,并在此基础上拟定了编写高职院校人文素质教育规划教材的计划,通过整合各高职院校的力量,力争编

写出一套贴近高职学生实际,符合高职学生知识结构和阅读欣赏水平,适应高职院校选修课少学时、多容量特点,且集实用性、可读性、指导性于一体的选修或自修教材,能对高职学生人文素养的提高起到积极作用。系列教材第一辑出版六本,教材和主编分别是:《中国传统文化十讲》(沈瑞云),《演讲与口才》(王黎云),《中华诗教与人文素养》(孔汝煌),《创业指导》(陈敏),《人际关系与公共礼仪》(周朝霞),《高职生就业指导》(梁丽华)。今后还将陆续组织出版。

为编写好教材,各教材主编、编写人员投入了大量的时间和精力,付出了辛勤的劳动,但由于时间紧、任务重,及编者水平差异,本套教材肯定存在着许多不足,希望广大教师和学生在使用过程中多提改进意见,以使这一套教材得到进一步修正和完善,并在高职院校素质教育中发挥更大的作用。

陈 蓉

2004 年 7 月

目 录

第一章 口语交际基本技能训练(上)	1
第一节 口语交际	1
一、口语交际的概念	1
二、口语的特征	1
三、口语的目的	3
四、口语的方法	5
五、口语的语言	6
六、口语的风格	7
第二节 思维与口语交际	9
一、思维与口语交际的关系	9
二、思维技能训练	14
第三节 听话与口语交际	16
一、听话的特征	16
二、听话的方法	16
三、听话的训练	17
第二章 口语交际基本技能训练(下)	22
第一节 口语表达基本技巧	22
一、语音辨正	22
二、发声技巧	24
三、节奏技巧	27
四、变音技巧	30
第二节 口语交际分层次训练	32
一、诵读	32
二、复述	38

三、解说·····	41
第三节 社交口语训练·····	43
一、招呼与介绍·····	43
二、拜访与接待·····	45
三、赞美与批评·····	49
四、说服与拒绝·····	51
五、劝慰与道歉·····	54
六、评述·····	56
第三章 演讲与口才训练(上)·····	60
第一节 演讲·····	60
一、演讲的魅力·····	60
二、演讲与对话·····	62
第二节 演讲的分类·····	62
一、从功能上划分·····	62
二、从表达形式上划分·····	63
三、从内容上划分·····	63
第三节 演讲者·····	64
一、演讲者的素质·····	64
二、演讲者的思维方式·····	65
三、演讲者的能力·····	66
四、演讲者的听众意识·····	67
五、演讲者心理障碍克服办法·····	68
第四节 演讲在生活中的推广应用·····	69
一、致辞·····	69
二、即兴演讲·····	71
第四章 演讲与口才训练(下)·····	80
第一节 演讲稿的写作技巧·····	80
一、标题的拟订和提纲的编写·····	81
二、演讲的开头与结尾的艺术·····	84
三、材料的充实和结构的安排·····	89
四、语言的锤炼·····	91
第二节 演讲的技巧·····	92
一、演讲稿的记忆方法·····	92
二、态势语言表达技巧·····	94

三、现场控制技巧	96
第五章 论辩口才训练	104
第一节 论辩的技巧	104
一、论辩的逻辑技巧	104
二、论辩的语言艺术	109
第二节 辩论赛	110
一、辩论赛的赛制	110
二、辩论赛的准备	112
三、结果判定	116
第六章 求职面试口才训练	132
第一节 求职面试的类型	132
一、求职面试的类型	132
二、求职面试口才原则	133
第二节 面试准备及礼仪	135
一、面试前的准备	135
二、面试要注意的礼仪	136
第三节 面试语言表达的技巧	137
一、回答的步骤及语言表达	137
二、常见问题的回答技巧	139
三、挑战性问题的回答技巧	142
四、女性求职如何回答敏感问题	144
第七章 行业口才训练	147
第一节 教学口才训练	147
一、教学口才的基本要求	147
二、教学艺术语言的训练	148
三、教学口才分类训练	150
第二节 导游口才训练	155
一、欢迎词	155
二、解说词	158
三、交际词	163
四、欢送词	164
第三节 推销口才训练	165
一、什么是推销	165
二、推销成功的基本要素	165

三、推销语言的基本要求	166
四、推销的语言技巧	167
第四节 谈判口才训练	172
一、什么是谈判	172
二、谈判的思维策略	173
三、谈判中的注意点	174
四、谈判语言要求	175
五、谈判口才技巧	176
参考书目	184
后 记	185

第一章

口语交际基本技能训练(上)

第一节 口语交际

一、口语交际的概念

口语交际就是特定的人,在特定的语境里,为了特定的目的,运用语音手段,传递信息、交流思想和交流感情的一种言语活动。它研究人们如何在口头上使用好语言,以达到理想的交际效果。

由于口语诉诸听众的耳朵,信息稍纵即逝。如果表述不清或语言晦涩,“声音流”就会从耳边滑过去,达不到理想的信息传播效果。因而,使用口语交际时要有较强的“口语意识”,在用词上要少用或不用深奥难懂的词语和专门术语;在句式上以短句为主,少用长句与复杂句。

在口语交际中,交谈者双方都应当从广大听众的接受能力和理解能力着眼,说明白每句话,讲清楚所要表达的原意,使语言整齐匀称,富有节奏,让听众感受到语言的音韵美。老舍先生就曾说过:“我自己写文章,总希望七八个字一句,或十几个字一句,不要太长的句子。每写一句时,我都想好了,这一句到底说明什么,表现什么感情,我希望每一句话都站得住。当我写了一个较长的句子,我就想法子将它分成几段。断开了就好念了,别人愿意念下去;断开了也好听了,别人也容易懂。”可见,短句在口语交际中的妙用。

二、口语的特征

(一)即时性

口语主要靠声音传递,其语音是转瞬即逝的,需要听众快速理解从耳边一掠而过的信息,因而口语的传播要受到时间与空间的限制。因此,使用口语时,需要说者尽快将思维转换成言语,听者快速地把对方的话语转换成认知。现代社会的高效率化,要求人们说话言简意赅,提高效率。

据报载,1981年春天,美国总统里根被刺的事件刚刚发生,即刺客暗杀里根的第一枪打响时,合众国际社的一名记者立即奔入希尔顿饭店,对服务员说了声“用一

下你的电话”，随即向报社编辑口头作了报告，把事件发生的时间、地点、情况叙述得简单清晰。八分钟后，合众国际社就把消息播出去了。然而他们并没有抢上头家新闻，因为一分钟以前，美国哥伦比亚广播公司驻白宫记者就已经抢先播出了这条消息。当时哥伦比亚广播公司的记者看到枪击事件后，飞步跑过马路，跨进一家药铺，对售货员喊道：“我是哥伦比亚广播公司的，给你100元用一下你的电话。”他立即出口成章地向公司作了简要报道。然后，他转身对售货员说：“我离开一会儿，你可别把电话挂上。如果有人多出钱，那我就给你加倍的钱。”就这样，哥伦比亚广播公司的新闻早于合众国际社一分钟播出。

这个富有戏剧性的新闻竞争事例告诉我们，拥有出色的口才就会为成功赢得时间。

（二）情景性

口语是面对面的交往，有特定的场景。既包括说话的环境，也包括双方共同创造的说话气氛。在口语交际中，交谈者双方有很多意思彼此可以意会，有时说话者只要说出个别词就能代替全句，甚至用一个面部表情或一个手势，就能使对方了解自己的思想与情感。

口语交际，不仅要适应大环境，而且可以利用交流的现场情景。现场情景是交谈者双方共处的环境，适应并利用它可以产生较大的反响和共鸣，具有特殊的效果。如：

电影《列宁在十月》中有一个情节，列宁在米赫利松工厂发表演说，其间有人递给他一张字条。列宁说：“同志们，我收到一张字条，请大家听一听，上面写了些什么？‘你们的政权反正是维持不住的，你们的皮将被我们剥下来做鼓面！’请安静，同志们！我看这张字条决不是工人的手写的。恐怕写这张字条的人，未必有胆量敢站到这儿的！同志们！我想他是不敢站出来的！同志们，须加上三倍的警惕、小心和忍耐。你们要坚守岗位！对于人民认为是罪大恶极的叛徒，必须无情地加以消灭！不镇压剥削者的反抗，革命就不能胜利。”

这是对现场环境的利用。列宁抓住现场出现的问题，借题发挥，极富针对性与战斗色彩。

（三）多变性

口语交际一般出现在临时应对的情况下，它不可能也没有时间让你似书面语那样字斟句酌地去作从容准备。各种各样的问题，不同的场合与听众，使具体的口语交际如同不可控制的黑箱，又似无形的魔方，令交谈者双方都难以把握。若想取得良好的交际效果，使交谈在和谐愉悦的环境中进行，就需要交谈者双方随时留意对方的言谈，随机应变，及时调整各自谈话的内容。

口语的多变性还表现在表达者话语转向突破听众的预设期望，令人始料不及上。例如：

一位演讲家以“男人和女人”为话题进行演讲。他说道：“女士们，先生们，关于男人和女人，我这里有一个很好的比喻。男人，就像大拇指；女人，则像小拇指。”话音刚落，全场哗然，女性听众更是嘘声四起，尖声反对。演讲家抬手往下压了压，说：“大家不要激动，听我往下解释。女士们，人们的大拇指，粗壮有力；而小拇指却纤细、苗条，灵巧而可爱。不知诸位女士之中，哪一位愿意颠倒过来？”

在这个例子中，本以为演讲家用大拇指表示“顶呱呱”、用小拇指表示“差劲”，以此来贬低女性，谁知演讲家的解释却出人意料，使得女士们浪费了一番“愤怒”的表情而顿生笑意，也使

演讲增添了一层磁性,收到了较好的效果。

三、口语的目的

口语的目的一般具有两种内容:一是对客体的行为的直接驱动,如“请你帮我拿一下《演讲与口才》这本杂志”;二是对客体的思想与情感的征服,如“家乡的桥啊,是我梦中的桥”,而这两种目的表现只不过是程度不同,实质都是口语主体利用语言去实现自身的某种需要的结果。

尽管口语的目的内容比较简单,但由于它产生于主体对复杂的社会交流的需要之中,所以表现形态还是多种多样的。它们分为以下几种类型。

(一)驱动式的目的

驱动式目的的含义在于主体以语言内容对客体的直接指令。它是一种最简单、也是最直率的目的形态。其核心是主体(我)要客体(你、你们)干什么。为了增强目的实现的保证性,说话者在表达方式上可以有许多形式的变化。一般来说,简单的行为驱动容易完成,而重大的、复杂的行为驱动较难完成;符合客体意愿的行为容易驱动,违背客体意愿的较难完成。在这种形态的目的实现时,一般采用下列方式:

1. 单纯的语言形式

单纯的语言形式可以借助语言的变化和说话者语调的调节来实现。如“使对方穿上衣服”这个目的就可以用许多方式来表达:

(1)你得穿上衣服,外面起风了。

(2)你穿上衣服吧,外面起风了。

(3)我看你最好穿上衣服,外面起风了。

这些句式的选择,显示了说话者实现目的的意愿,也表明了主客体之间的关系。

2. 以语境条件为基础来实现目的

在有些情况下,以客体存在的口才环境(即语境)的具体条件作为实现目的的重要因素,往往不失为高明的办法。这种方式依赖于说话者对口才环境的观察和判断。如:

在英国工人举行的一次罢工中,某位工会负责人受命前去和工人谈判,当他走到工厂门口的时候,看到愤怒的工人聚集在一起堵住了工厂大门。这时候,直接进门是不可能了,返回去将使工会失去声誉,而对峙则会使气氛更紧张。这时,这位负责人急中生智,调侃地对站在门口的工人笑道:“多谢你们这么多人到门口来迎接我!咱们进去怎么样?”一句话说得工人们全笑了,于是一起进厂,谈判得以进行。

这次目的的实现,从说话者来讲,是借助于客体的有关条件,完成了自己的目的。

3. 情理结合实现目的

以这种方式所实现的驱动作用,往往从群体的接受者出发,说话者不仅要在情感上投入,而且也要以“理”来说服对方。所以,表达的要求非常高,需要高超的语言技巧。古希腊著名演说家德摩斯梯尼为号召人们抗击马其顿国王腓力二世所做的演说《反腓力辞》,情感充沛,说理精辟,就属于这类。这种方式表现的不只是简单的驱动,而是彻底的征服。据说腓力二世在

读了《反腓力辞》后也深为叹服,说:“如果我自己听了他的演说,我也会投赞成票,选他做我的反对派领袖。”

(二)感召式的目的

感召式的目的,往往不意味着对客体行为的驱动,其目的并不在于让听众做什么,而在于通过情感因素的传递使客体获得与主体相关的情感内容。感召是这种目的的先决因素之一。也就是说,一个人如果以感召的方式实现了目的,也很容易实现驱动的目的,这就是我们常说的“以情动人”。

实现感召式的目的,其一是借助主体进行直接情感传递。说话者借助动人的事实、感人的词语和丰富的表情唤起听者的情感,从而实现感召的目的。在这种方式的目的实现过程中,说话者无论是绘声绘色,还是声泪俱下,都只是他个人情感表达的一种方式。虽然不能完全同其内在的思想分开,但两者并不是完全表里如一的。

其二是通过语言环境来实现对客体的情感征服,实现感召的目的。说话者通过语言与语言环境的联系,调动听众的情感,使之产生与目的要求相符合的情感内容。

相传,在遥远的年代,一个部落受到外族的侵略,是反抗,还是屈服,众人莫衷一是。最后部落首领把大家带到野外,指着天上飞的鸟儿和原野上奔跑的野兽对族人说:“看,这是没有失去自由的。”又指着部族中的关在栏中的牛羊和作为食品被屠杀的牲畜的尸骨说:“这是失去自由的。”他激动地对众人呼喊道:“如果我们不去反抗,就只能失去自由,任人宰割啊。”顿时,族人们群情激昂。

这个故事中,首领的话虽然简单,但借助社会条件和语境,取得了巨大的情感效力,达到了感召的目的。

(三)理念式的目的

理念式的目的是指口才主体运用的逻辑推理,从理性的角度征服客体,达到实现目的的结果。它不是从情感的角度而是从理智的角度入手,其表达方式平实,内容也显得严谨。说话者在表达时,主观态度也是平静的。这种目的一经实现,便具有超乎情感的力量,对客体的作用也往往是巨大的。如果说感召式的目的是“以情动人”的话,理念式的目的则是“以理服人”。但实现理念式的目的,不仅需要说话者有较强的逻辑思维能力,而且也需要接受者具有同样的能力。所以,它的使用在口才活动中受到限制。

春秋时期,秦、晋两国出兵围困了郑国。郑国是个小国,形势危急,郑文公派老臣烛之武连夜下城到秦军营地。见到秦穆公,烛之武凭借自己的外交才能和对秦晋两国关系的了解,向秦穆公陈述灭郑的利害。他说:“秦晋两国围郑,郑国已经快亡国了!如果灭亡郑国对您有好处,我就不来麻烦您了!”接着他分析了郑灭亡后对秦国的三大不利:第一,郑、晋接壤,与秦并不相连,灭郑后,晋国从中得到了好处,若与郑结盟则可保证秦的存在;第二,灭郑后,秦国将失去向东发展的基地;第三,晋国有野心,吞并了郑之后,力量对比改变,秦国将很快受到晋国的威胁。这一席话说服了秦穆公,他与郑结盟后,留下军队帮助郑守城,自己带兵回国。烛之武这一番话,用的就是以理服人的方法,客观地进行分析,得出秦不应灭郑的结论。秦穆公理智地考虑之后,不得不做出新的选择,从而实现了救郑的目的。

四、口语的方法

在口语活动中,因为所使用的口语材料的特征多种多样,所以口语内容展示的方式在交流上呈现出多样化的趋势。

(一)单向陈述

这种方式是指在特定的口才环境中,说话者围绕目的,有准备地利用口语材料系统而完整地表达一个内容。在单向陈述中,由于目的早已确定,环境也已熟知,所以说话者表达内容时具有良好的心理状态,表达的内容容量较大。此时,大多包含情、理多方面的因素,因而口才效果一般是很好的。

(二)单向提问

单向提问是指口语表达时,说话者与听者的联系是以提问来维系,以期使对方作出适合自己目的的反应。

单向提问是口语表达的一种方式。因此它并非只有一个句子,即便是以只有一个问句的形式出现,也往往能显示鲜明的口才目的。它的问句形式,是说话者主观地提供给接受者一个行动的途径和思维方式,实际上也就等于在一定程度上限定了对方的行为和思维活动,表现了说话者的口才技巧。

一个推销员,向用户介绍了本厂产品的性能、优点之后,如果他只用陈述,那么口才的使命就已经完成;至于行为目的,只有用产品来决定。而一旦他使用了提问的方式,就可能因为提问而导致几种不同的效果:

- (1)从我的介绍中您对我们的产品印象如何?
- (2)从我的介绍中您对我们的产品信得过吗?
- (3)对于我介绍的产品,您是买一个呢,还是要我留下一个样品试用?

第三种提问的方式,无疑会增强内容表现的驱动性,从而更好地实现其推销目的。

(三)反向陈述

反向陈述的方式,是指主体在一定条件下进行口语交际活动。确切地说,是说话者根据听者给予的前提,依据要求对自己口才内容进行展示。反向陈述是较为复杂的。首先,需要对客体的意图作出判定,对问话目的作出准确的理解;而后,依据自己所掌握的口语材料作出相应的回答,并借此实现自己的目的。

反向陈述由于涉及主客体双方的语言交流,所以程序较为复杂。它一般先由主体对客体提出的创造的条件给予理解和利用,然后才可能在这个条件的约束之下反映内容。它在口才活动中出现时,思维活动会有以下几个步骤:

第一步对提问作出情感判定。对方提问的意图包含什么情感?认同、称赞,还是讽刺、嘲讽,或冷漠、或客观中性的。这种判定是人的口才活动中确定主客体之间关系的重要一步,也是营造口才环境的重要条件。

第二步对提问的内容进行考虑,确定与听者的距离,选择回答的方式,是正面回答、侧面回答,还是避而不答。同时对自己的情感反应也应有所准备。