

最新版超级口才和最佳礼仪培训教材

社交礼仪与口才

SHEJIAO LIYI YU KOUCAI

◆ 马银春 编著



中国社会科学出版社

社交礼仪与口才

马银春 编著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪与口才 / 马银春 编著 .—北京: 中国社会科学出版社, 2004.1

ISBN 7-5004-4353-6

I. 社… II. 马… III. ①人间交往—礼仪②人间交往—语言艺术 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 126348 号

责任编辑 李天勇

责任校对 李小冰

封面设计 柳晓春

技术编辑 张汉林

出版发行 **中国社会科学出版社**

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010-84029453 传 真 010-84017153

网 址 <http://www.csspw.com.cn>

经 销 新华书店

印刷装订 河北香河金鑫印刷有限公司

版 次 2004 年 3 月第 1 版 印 次 2004 年 3 月第 1 次印刷

开 本 880×1230 毫米 1/32

印 张 14.875

字 数 300 千字

定 价 26.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

前言

谁都想拥有成功的人生，谁都想在人际交往中显山露水，展现风采！其实想拥有这些并不难，只要你留心自己的一言一行，时时处处尊重他人，理解他人，言谈举止诚恳谦和，待人接物大方得体，在交际中你必然会塑造出完美的形象，拥有你梦寐以求的成功人生。

其实言谈举止诚恳谦和主要表现在好口才上，待人接物大方得体主要表现在礼仪得体上。时刻注意礼仪的人，能时刻注意举止雍容大方，进退有度，待人接物得体，这些能给别人带来尊重，给自己带来自信的礼仪，能使我们的世界充满理解 and 爱。反之，将在他人心中树立起一道篱笆，让他人敬而远之。

在人的各种能力当中，说话能力即口才好坏最能表现一个人的才干、见识和智慧。如果一个人的说话水平即口才表现能力不高，那他就不能很好地驾驭自己的思想和感情，也不能很好地驾驭各种事情和各种情况下的人际关系。简言之，他既不能天从人愿地驾驭自己的前程，也不能一帆风顺地驾驭自己的人生。

《社交礼仪与口才》就是针对礼仪与口才在人生中的重

要作用而专门编写的，其特点是实用、有效、精练、便捷，现学现会，毫无哗众取宠之嫌。

本书共分为九章，分别是：日常生活礼仪与口才；职场礼仪与口才；现代处世礼仪与口才；谈判礼仪与口才；推销礼仪与口才；演说礼仪与口才；男女恋爱礼仪与口才；外交礼仪与口才；民族礼仪与口才及言语禁忌。其内容个个都是经过精心推敲的生活中行之有效的方法，只要认真阅读，必定会从中受益，如能配合身体力行的话，你一定会让别人觉得“风情这边独好”。

只要你拥有完美的礼仪和成功独到的口才，就会引导你走向锦绣前程。

这是一些深入浅出、通俗易懂的道理，然而又是往往被忽略的财富，只有聚集了这些财富才算真正获得了一生取之不尽用之不竭的财富。

编者 马银春

2003年7月



第一章 日常生活礼仪与口才

1. 公共场所礼仪：增加自己的凝聚力 / 3
2. 旅游外出礼仪：让情趣盎然生辉 / 6
3. 探视问候礼仪：让人情味更浓 / 13
4. 在称呼上增加个人魅力 / 19
5. 让自我介绍成为吸引人的“广告” / 23
6. 如何在介绍他人中赢得尊重 / 25
7. 聊天：聊出你的文雅 / 26
8. 多说“Thank you”好处多 / 28
9. 道歉：语气要诚，态度要自然 / 30
10. 安慰：让受伤的心温暖 / 32
11. 赞美：该拍的马屁不能省 / 34
12. 批评：委婉而不攻击 / 36
13. 如何问出艺术 / 39
14. 妙答让你避免尴尬 / 43
15. 拒绝：要轻松说“不” / 50
16. 劝说：以“情”攻破对方的防线 / 53
17. 借东西：有借有还，为人不难 / 54
18. 解释：追求清晰，用词委婉 / 57
19. 幽默：生活的调味剂 / 59
20. 劝架：就事论事端平一碗水 / 62





第二章 职场礼仪与口才

1. 注重外在形象和礼节 / 67
2. 自我介绍：体现信心和优点 / 70
3. 应对面试：心平气和言语不慌 / 72
4. 自我评价：不卑不亢为最妙 / 77
5. 面试时，滔滔口才更吃香 / 79
6. 交往要有恭敬的态度 / 84
7. 上司面前的表现：精明能干不争功 / 86
8. 相处的口才：话到点子上就止 / 88
9. 与上司说话要懂忌讳 / 90
10. 学会提意见的技巧 / 92
11. 摆正心态，遵循处事常理 / 94
12. 注重礼貌，不要在同事面前出风头 / 97
13. 注意形象，老吹牛不是办法 / 99
14. 恰当的赞美可以拉近感情 / 101
15. 在态度上，宽严要有度 / 104
16. 说话时，要善于看人戴帽子 / 107
17. 把难说的话婉转表达 / 114
18. 批评和训诫要有度 / 116
19. 接受下属批评的态度 / 120
20. 与下属谈话的技巧 / 122





第三章 现代处世礼仪与口才

1. 注意礼仪：戒除不受欢迎的坏习惯 / 127
2. 处世不可锋芒太露 / 132
3. 忍让可以占便宜 / 134
4. 礼多人不怪 / 137
5. 不要触及对方的痛处 / 138
6. 巧妙地运用赠礼 / 140
7. 逢场不一定要作戏 / 141
8. 敷衍未必能占便宜 / 143
9. 诚实地把缺点倾诉 / 145
10. 注意选择话题 / 147
11. 不必强争，万事“理”为先 / 148
12. 真诚的赞美，可以使人立刻喜欢你 / 150
13. 记住陌生人的姓名 / 158
14. 吹拍不一定是成功的捷径 / 160





第四章 谈判礼仪与口才

1. 谈判前礼仪的一般要求 / 165
2. 正式洽谈的礼节 / 171
3. 待客与出访的礼仪 / 177
4. 倾听的技巧：耐心地倾听 / 183
5. 提问的技巧：从问中挖出信息 / 185



6. 答复的技巧：别让答复成对方把柄 / 187
7. 说服的技巧：让对方心悦诚服地接受 / 190
8. 谈判中语言方式的最佳运用 / 192
9. 谈判中语言的铺垫 / 197
10. 谈判中的诡辩及对策 / 207



第五章 推销礼仪与口才

1. 服装礼仪可以使推销员稳重潇洒 / 219
2. 注意建立自己的礼仪形象 / 225
3. 递接名片的礼仪 / 228
4. 电话推销礼仪 / 230
5. 推销时, 要保持自然的神情 / 234
6. 感染客户, 热情是最好的见面礼 / 236
7. 指责客户是最大的失礼 / 240
8. 不要同顾客争辩 / 244
9. 尊重客户: 他们都是上帝 / 248
10. 开场白要绝对精妙 / 251
11. 信誉是推销之本 / 253
12. 真诚是一种礼节: 对客户不要隐瞒 / 256
13. 记住顾客的大名 / 260
14. 要认真地听: 做一个好的听众 / 262
15. 推销离不开铁嘴铜牙 / 265
16. 告诉客户: 占有他的时间不会很长 / 268
17. 寻找客户感兴趣的话题 / 269
18. 从好奇心上下手做文章 / 271

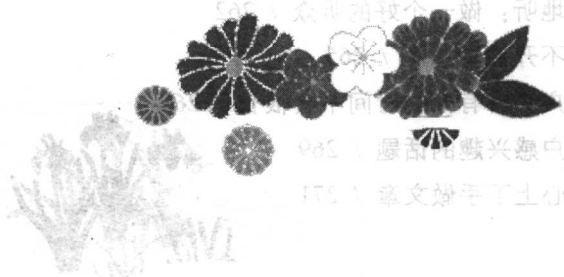




口才礼仪与口才

第六章 演说礼仪与口才

1. 介绍性演说的技巧 / 275
2. 颁奖与领奖时的演说 / 283
3. 演说开场白：让战术使你成功 / 285
4. 只要锻炼，每个人都能成功 / 299
5. 举止仪态是用来吸引听众的 / 301
6. 表情要达意，把情感注入听众 / 309
7. 引用警句，画龙点睛 / 313
8. 演讲结尾：升华要有力 / 318





第七章 男女恋爱礼仪与口才

1. 谈情说爱应保持距离 / 327
2. 缺乏礼节的姑娘难以成就爱情 / 328
3. 接到求爱信时的礼节 / 331
4. 谈恋爱时，以恋人喜欢的话题为中心 / 333
5. 多多赞美对方，会得到爱的回报 / 335
6. 安慰是爱的最好表示 / 337
7. 道歉的技巧 / 339
8. 误解时，用语言抚平 / 342
9. 拒绝求爱的方式方法 / 346
10. 热恋：发热的头脑要注意礼仪 / 350
11. 产生了矛盾怎么办 / 352
12. 恋爱分手时的礼节 / 355





外交礼仪与口才

章士釐

第八章 外交礼仪与口才

1. 语言和礼节都要维护国家形象 / 361
2. 在态度上：不卑不亢，有理有节 / 363
3. 在称呼上：庄重规范，得体适宜 / 365
4. 在表态上尽量避开说“是”或“不是” / 367
5. 外交言语：不愠不火，恰到好处 / 370
6. 对抗也不失涵养 / 372
7. 促进气氛，必要时讲些私事 / 375
8. 不时幽默，适当讲些玩笑话 / 377
9. 处理语言技巧就是要“变” / 379
10. 充分展现出个人魅力 / 382
11. 了解国外的一些手势语的不同含义 / 384





第九章 民族礼仪与口才及言语禁忌

1. 东方礼仪 / 393
2. 东方礼仪的特点 / 394
3. 日本礼仪 / 395
4. 东南亚礼仪：马来西亚与新加坡 / 404



5. 东南亚礼仪：泰国 / 410
6. 西欧礼仪：英国 / 416
7. 西欧礼仪：法国 / 426
8. 北美礼仪：美国 / 433
9. 中国民俗礼仪与言语禁忌 / 439



第一章 日常生活礼仪与口才

在现代日常交往中，社交礼仪和口才总是以人际交往的形态，频繁地出现在日常生活中。人们为了各自的愿望和目的，相互接触，相互了解和表达，彼此都需要有一个友好祥和的环境。如果每个人在平时都能讲究礼仪、注重口才，那么我们的日常生活和社会交往，无疑有一种巨大的凝聚力。

1 公共场所礼仪：增加自己的凝聚力

公共场所，是指为社会大众提供服务的地方。如公园、影剧院、文化馆、图书馆、商店、街道、马路、交通场站等。礼仪与社会公德的内容，有较大的重叠。这种重叠，在公共场所表现得尤为明显。在公共场所，作为一个文明的、有教养的人，应十分重视公共场所礼仪。

(1) 注重公共卫生

公共场所由于人们往来穿梭，频繁流动，所以公共环境的卫生，要依靠大家来保持。在公共场所切忌随处乱扔废弃物和随地吐痰或甩鼻涕；在影剧院，忌吃有瓜皮、果壳类的食物；对有包装的小食品，也应注意包装物的处理，一般是集中包好，走出座位，扔进果皮箱；在路上骑车行进时，不要扭身向旁边随口吐痰或甩鼻涕，这不但会造成路面不清洁，还可能会飞溅到后面骑车人的身上，而且自己的形象也不雅观。

(2) 礼貌待人，尊老爱幼

在公共场所，人多，难免发生拥挤，应和气地请别人让点路，不应凭体力一声不响地猛冲猛挤，磕碰强行。在公共场所遇到老人、孕妇、带小孩的妇女、残疾人等体弱不便的人，更应主动让路、让座，切忌利用他们的弱点，抢座、占道。如因不慎和别人相碰撞，应相互致歉，说句“对不起”、