

DAIREN CHUSHI DE KOUCAI YISHU

待人处事的 口才艺术

刘 艳 编著



金盾出版社
JINDUN CHUBANSHE

一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师！

待人处事的 口才艺术

刘艳 编著



金盾出版社

内 容 提 要

为人处事的重要因素是要能说会道,即讲究口才艺术。本书系统地阐述了在各种情境中的讲话技巧和方法。它将启迪你的思维,打开你的语言智慧之门,助你化解矛盾,摆脱困境,增强亲和力,赢得领导赏识,令同事折服,助你走向成功之路。

图书在版编目(CIP)数据

待人处事的口才艺术/刘艳编著. —北京:金盾出版社,2009.11

ISBN 978-7-5082-6006-8

I. 待… II. 刘… III. 人间交往—口才学—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 171584 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京百花彩印有限公司

正文印刷:北京四环科技印刷厂

装订:海波装订厂

各地新华书店经销

开本:787×1092 1/16 印张:13.75 字数:158 千字

2009 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1~8 000 册 定价:23.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)

前言

口才是影响一个人事业成功、人际和睦的重要因素，是一个人随身携带永不过时的基本能力；拥有好口才，你就拥有了一生的财富！

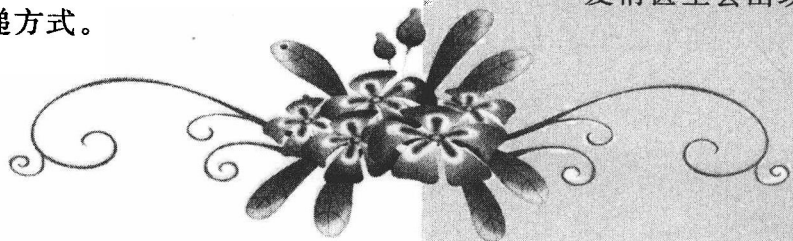
我国是一个文明古国，有着悠久的历史。先哲圣人、文人学士给我们留下了许多有关处世之道、言行举止等方面的名言警句和“经验之资”。如“话到嘴边留半句”、“未可全抛一片心”、“言多必失”……

如今，社会已进入信息时代，广泛而迅速地进行各种信息的交流，是搞好社会化大生产的重要保证。信息传递的方式不外乎语言、文字、图表三种。而口头语言则是最常用、最方便的传递方式。

所以，如果一个人没有口才就很难适应这个信息时代。

一个人如果没有具备良好的口才，一旦走上社会，走上独立生活的道路，就很难在事业上、爱情上、生活上取得自己满意的结果，就好像鸟儿失去了羽翼，不能很好地发挥本身应有的技能，无法飞上天空，这就失去了鸟儿生活在空中的基本条件。

每天，我们每一个人，都会到不同的场合，与不同的人相处交流，这就需要我们说上几句适当的话。这几句适当的话，能够帮我们很大的忙，解决我们生活中许多大大小小的问题。可以说，如果你拥有极佳的口才，那么你的生活、工作、事业、爱情甚至会出现奇迹，



让你兴奋不已。这就是口才在待人处事中的魅力。

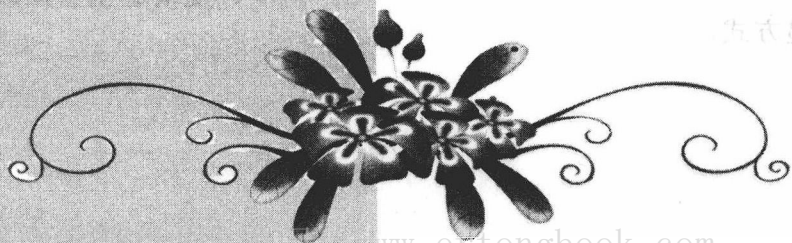
现实生活中,我们常常可以看到许多不会说话的人因说话不连贯、断断续续,站着或坐着都不自在,自己总感到非常别扭,甚至出现面红耳赤的现象。他们的言语就很难完整、清楚地表达出自己的意图,往往使对方很费解,不能清楚、明确地理解他的意思,同时又不能使人信服地接受。因为你不会说话,表达能力差,说起话来又吞吞吐吐的,造成交流上的困难,给你自己在事业、爱情、生活、交际上带来或造成不少阻碍,抑制了个人的发展。

现在有了《待人处事的口才艺术》,它将为你解决所有的难题,成为你的智慧宝典,点化你的思想,打开你的语言智慧之门,助你化解冲突,摆脱困境,在

瞬间将可能导致关系僵化破裂的凌厉之势消弭于无形之中。

把握说话技巧,提高说话水平,把话说到别人的心坎里。不同行业、场合、人际关系中的口才,会产生不同的说话方式和技巧,通过对这些方式和技巧的运用过程的分析,就可以提炼出一套系统的语言。口才好的人,可以广交五湖四海的朋友,从而为自己的事业奠定人际关系的基础;口才好的人,可以轻松自如地调解纠纷、斡旋争端,让自己的事业一帆风顺;口才好的人,可以获得同事的尊敬、老板的重视,使自己在职场中如鱼得水……

人们往往根据一个人的讲话水平和风度来判别其常识、修养和能力。让语言跳舞!让语言的阳光伴您走过一个完美的人生!





目录 mulu

第一章 隐形的阶梯：成败全在一张嘴

1. 会说话是一种资本 (3)
 - 好口才 是魅力的门窗 (3)
 - 好口才 好命运 (5)
 - 会说话是你生存资本 (7)
2. 五分靠做事,五分靠口才 (8)
 - 赞美他人是助己成事的良策 (9)
 - 把握说话时机好办事 (11)
 - 说话能决定事情的成败 (11)
3. 好口才令你为人处事更加得心应手 (13)
 - 好口才教你为人处事 (13)
 - 好口才,为人处事的艺术 (14)
4. 口才是现代社会成功的奠基石 (16)
 - 推销自己从会说话做起 (16)
 - 拥有好口才,赢得良好人际关系 (18)
 - 口才,你一生的财富 (19)

第二章 善听能说,妙语连珠,讲究说话艺术

1. 培养自信心和勇气 (23)





待人处事的口才艺术

- 好的口才不能缺少坚定的信念 (23)
- 冷静思考,事理清晰才会言如泉涌 (25)
- 充满自信方可口若悬河 (26)
- 2. 怎样把言辞表达得格外动人 (27)
 - 把言辞表达得格外动人 (27)
 - 把话说得滴水不漏 (29)
 - 学会说话、学会表达 (31)
- 3. 养成良好的说话姿态 (31)
 - 良好的说话姿势是最好的肢体语言 (32)
 - 良好的说话姿势是对语言的最好修饰 (33)
 - 良好的说话姿态给你增光添彩 (34)
- 4. 培养自己的说话风格 (35)
 - 柔中见刚的说话风格 (36)
 - 培养属于自己的说话风格 (37)
- 5. 倾听的艺术 (38)
 - 听比说更重要 (39)
 - 会说的不如会听的 (41)
- 6. 生活中要学会倾听 (43)
 - “倾听”是放之四海皆准的谈话艺术 (44)
 - 倾听,学会四个“不” (46)
- 7. 倾听是解决问题的最好办法 (48)
 - 倾听是润物细无声的春雨 (48)
 - 学会倾听是一种能力 (50)
- 8. 做一个“听话”的高手 (51)
 - “听话”的力量无穷 (52)
 - 倾听有时比说话更有价值 (54)





第三章 恰到好处，游刃有余，以技巧征服人

1. 察颜观色调整说话情境	(59)
学会“看脸色”说话	(59)
你能看懂老板的“脸色”吗	(61)
说话方式分析	(62)
2. 幽默中的智慧	(63)
面对难题，幽默机智应对	(64)
答非所问的幽默智慧	(65)
学会培养幽默感	(66)
3. 掌握说话的尺度	(67)
说话要讲究尺度	(68)
讲话把握尺度，成功手到擒来	(69)
4. 说“不”的学问	(70)
学会拒绝是一种睿智	(70)
拒绝是一种对胆魄和心智的考验	(72)
答应是一种技术，拒绝是一种艺术	(73)
5. 把握说话时机	(74)
在恰当的时候说好自己应该说的话	(74)
恰到好处的说话很重要	(75)
6. 话要说到点子上	(77)
话不在多，点到就行	(78)
话不在多，而在于精	(79)





待人处事的口才艺术

- 7. 学会没话找话的本领 (80)
 - 没话找话说其实是一种本领 (81)
 - 学会没话找话的技巧很重要 (82)

第四章 谦词婉语，对症下药，造就职场达人

- 1. 办公室内和平相处的说话技巧 (87)
 - 办公室内说话有技巧 (87)
- 2. 怎样与老板谈加薪问题 (90)
 - 和老板谈加薪的四大技巧 (91)
 - 谈加薪，把握时机、注重策略 (93)
- 3. 恰到好处地拒绝同事的邀请 (94)
 - 拒绝邀请也是一种艺术 (94)
 - 拒绝别人，注意说话方式 (96)
- 4. 灵活应对办公室内的“流言蜚语” (97)
 - 如何应对办公室里“我”的流言 (98)
 - 正确对待办公室内的流言 (100)
- 5. 领导者，与下属说话讲技巧 (101)
 - 恰当说话，树立威信 (102)
 - 让你的话化为员工的行动 (104)
- 6. 如何赞美女同事 (105)
 - 恰如其分地赞美女同事 (106)
 - 用赏识的眼光去赞美你身边的女同事 (107)

第五章 能说会道，商海搏击，一言定乾坤

- 1. 经商口才，打开财富的金钥匙 (113)
 - 好口才助你财通三江 (113)





有经商口才的销售者才有前途	(114)
2. 喊出客户的名字	(116)
记住客户的名字是成功的关键	(116)
轻松记住别人的名字	(118)
3. 如何让彼此越说越投机	(119)
共同话题让彼此越说越投机	(120)
投其所好,谈顾客感兴趣的话题	(121)
4. 见什么顾客说什么话	(123)
“见风使舵”是一种本领	(123)
看人说话很重要	(125)
5. 赞美你的顾客	(126)
听赞美的话是人的天性	(127)
赞美要注意细节	(129)
6. 巧妙地提问是成功营销的基础	(130)
开门见山,直入主题是关键	(131)
提问要提得经典	(132)
学会提问,是成功推销的第一步	(133)
7. 激起顾客的兴趣,让顾客选择你	(135)
顾客就是上帝	(135)
找到顾客的兴趣,开启财富之门	(136)

第六章 机智谈吐,一言语中,令谈判双赢

1. 谈判无处不在	(141)
谈判是人际交流的需求	(141)
谈判无处不在	(143)
2. 做好谈判前的准备	(144)



待人处事的口才艺术



目标明确、击中要害才能“克敌”制胜…… (145)

万事俱备，方可得心应手 …………… (147)

3. 不同的谈判场合有不同的谈判风格 … (149)

反击得时，攻击要塞，方能出奇制胜 …………… (149)

应对自如，进退有“度” …………… (151)

4. 优势谈判应选择共好双赢 …………… (152)

认真地听，巧妙地问，机智地答 …………… (152)

移花接木，避重就轻 …………… (154)

5. 巧妙地利用情感，软硬兼施 …………… (155)

软硬兼施，赢得谈判 …………… (156)

密切配合才能制胜 …………… (158)

6. 让步的原则与技巧 …………… (160)

学会让步的技巧，在谈判中双赢 …………… (161)

原则性问题坚决不让 …………… (162)

7. 打破僵局要有巧妙的方法 …………… (164)

以退为进，巧妙打破僵局 …………… (164)

找到对策，使谈判出现新的转机 …………… (166)

第七章 甜言蜜语，舌灿莲花，留住一世情缘

1. 恋爱中的否定艺术 …………… (171)

恋爱中否定艺术不可缺 …………… (171)

恋爱中的否定艺术应该恰到好处 …………… (173)

2. 委婉含蓄，表达爱意 …………… (174)

唯有委婉含蓄，才能醉人心扉 …………… (174)

委婉含蓄，恰当表达心中爱意 …………… (176)

3. 一语勾心，抱得美人归 …………… (177)

目 录



MULU

能说会道让你在情场得意	(177)
聪明幽默,给你爱情加分	(178)
4. 口是心非,美丽的“谎言”	(180)
女人的口是心非,你看懂了吗?	(181)
欲露还藏的美丽“谎言”要不得	(182)
5. 从沟通中说出你的爱	(184)
谈话要自然大方	(184)
一段自然快乐的谈话应由双方负责	(186)
6. “拐弯抹角”巧说爱	(188)
选对爱的表达方式	(189)
拐弯抹角也能水到渠成	(190)
7. 恋爱是“谈”出来的	(192)
不要把你的爱憋在心里	(192)
及时说出你的爱	(194)
8. 直抒胸臆还是委婉表情怀	(196)
不知该怎么说时,就直接说	(196)
好的说话方式是成功的一半	(197)

第八章 毁誉得当,褒贬有节,才能左右逢源

1. 学会赞美他人	(203)
2. 掌握批评分寸	(205)
3. 维护他人面子	(206)



第一章

隐形的阶梯：成败全在一张嘴



80%的成功人士靠一根舌头打天下。

谁掌控了口才的秘诀，谁就驾驭了人脉、财富以及成功。一些成功的人不见得有口才；但是一个人有口才，就能助你成功，并能加速你成功，更能极大地提高你的成功概率。有时候在非常关键的时刻，它起着决定性作用。有一张好嘴，你就可以为自己创造出更大、更多的价值。



1. 会说话是一种资本

会说话是一种资本？有人曾经质疑这个问题。难道说话还能成为当代人成功的“金钥匙”吗？是的。在这个高速发展变化的时代，讲话越来越受到人们的重视，一个人的发展成功与否往往由我们的讲话能力决定。现代的商品交换，商贸谈判，政治交往，都需要通过语言的说服与沟通来完成，而说服力的核心是讲话能力，讲话能力的好坏关系到说服的成败。

众所周知，能言善辩的人，可以靠自己的机智，免去一场刀兵之祸；善做思想工作的人，一席恳谈，可使庸人立志，浪子回头；作施政演说，一段妙语可使群情激奋，民心大振；靠伶牙俐齿同外商谈判，可以赢得亿万资财……说话很容易，但真正说得有水平却大有学问。只要具备了说话的能力，学会如何说别人喜欢的话，你就会进入一种“柳暗花明又一村”的新境界。

这就是资本，动动“嘴皮子”就可以解决问题。俗话说：“爱拼就会赢，敢讲才会红”。一个人拥有很厚的口才底子，在他的奋斗路上能助他一臂之力。在当今这个竞争十分激烈的社会中，口才的重要性变得越来越重要。练就一副好口才不仅可以提升一个人在众人心目中的地位和形象，使你在复杂的人际关系网络间游刃有余，更重要的是可以为你的工作提供帮助，使你在工作的同时得到晋升的机会，让你一步步达到事业的顶峰。



好口才是魅力的门窗

王小姐是某公司的文员，平常工作中除了文字输入外，还要接待





待人处事的口才艺术

公司的客户。王小姐是个很有才华的人,可美中不足的是,长相有点“逊色”。

有一次,一位外商和该公司谈判,经理怕影响公司的形象,不让王小姐出面。这大大伤了她的自尊,她不相信自己的长相可以让公司损失这个大客户。经过多次请求,经理同意了她的请求。可谁都没想到,王小姐的说话气质压倒了外商,比原来谈好的销售额多了4%,还签订长期合作的合同。

由此可见,会说话可以提升你的气质魅力,让你在生活和事业中如鱼得水。

一个人的魅力不仅仅通过其完美的外表和优雅的仪态来表现,是否具有好口才也成了衡量一个人魅力的重要标准。无论你是竞争职位,还是应聘面试;无论你是推销产品,还是洽谈业务;无论你是外交谈判,还是与亲人朋友交流,敢于说话,并且把话说得恰到好处,就会令自己魅力四射,得到别人的推崇、信任、认可和赏识。可见,当今社会,“说”越来越受到人们的推崇,还要说得有水平有艺术。

好口才有着神奇的魔力。拥有好口才就可以轻而易举地打开人与人之间心灵的大门,进入对方的内心世界;能言善辩的人说出来的话大都能拨动人的心弦,就好像具有一种魔力,操纵着人们的情绪。在举手投足间、只言片语里,似乎都可以令周围的空气随之松弛或紧张。

好口才可以给人带来一种愉悦感,从而受到他人的尊敬;好口才会让原本就熟识彼此的人情意更浓,爱意更深;好口才会使陌生的人相互产生好感,产生深厚的友情;好口才可以使意见有分歧的双方相互理解,消除矛盾;好口才可以令彼此怨恨的人化解敌意,友好相处。

好口才会让你的家庭更加美满幸福,会让你的工作更加出色顺



第一章 隐形的阶梯：成败全在一张嘴



利，会让你的社交更加如鱼得水、游刃有余。

在社会生活中，口才一直是决定一个人生活及事业优劣成败的重要因素。由一个人每天所说的话，可以判定他每天的工作生活情况：一个人每天的喜怒哀乐，往往由其言语来决定。一生成败于口才的人很多，我们和别人接触时所说的话，是很容易被别人估定其价值的。

口才好，说话流利往往会令人羡慕不已，但有才干兼有口才的人，他的成功希望会更大。因为你的才干可以通过言语谈吐充分地表露出来，使对方更深一层地了解你，这样对方才敢把重任托付于你。尤其是一个有学问而没有口才的人和别人交往时，就有点难以应付，同时在无形中就损失了不少的收获。往往有些人，在繁忙的人事接触中，觉得别人说的话有如自己被威胁似的，也许别人说的话太圆滑多变，太富于煽情，使自己的说话反觉和木讷结缘了。一个滔滔不绝的说话者颇有一种不可思议的力量，可以影响周围气氛的松弛与紧张。

所以，会说话对于一个人来说，起着非常重要的作用，在他的人生发展中，无形中就是一种资本。

对于现实中，许多不善言辞、无法准确地表达自己的思想意图的人，会让对方听起来很费力，因此很可能不会心悦诚服地被他人接受，有的甚至会造成误解，从而给自己带来不必要的麻烦，这种交际上的障碍会影响到生活和工作的方方面面。

好口才 好命运

刚刚大学毕业的大专生李明，在找工作时却很顺利，被某名企招走，这让他的许多同学羡慕至极。

在当今这个竞争激烈、人才济济的社会里，大专学历的毕业生找

