

口才指南

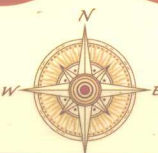
经典口才
系列

成功法则

沟通说服

口才

好口才行遍天下



好口才改变人生!



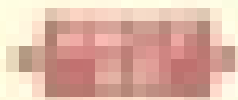
Goutong
Shuofu
Koucai

杨 炘◎主编

线装书局



2014 年 10 月



2014 年 10 月

沟通说服



好口才行遍天下——好口才改变人生！



Creating
Successful
Personal

——

——



口才指南

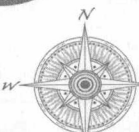
经典口才
系列

成功法则

沟通说服

口才

好口才行遍天下



好口才改变人生!



Goutong
Shuofu
Koucai

杨 炘◎主编

线装书局



25% 靠
天才和能力
75% 靠
成功的口才

图书在版编目(CIP)数据

沟通说服口才 / 杨炘主编. —北京: 线装书局, 2009.1
(经典口才系列)

ISBN 978-7-80106-772-2

I. 沟… II. 杨… III. 口才学 - 基本知识 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 205005 号

沟通说服口才

主 编: 杨 炘

责任编辑: 杜 语 孙嘉镇

排 版: 杨静贤

出版发行: 线装书局

地 址: 北京市鼓楼西大街 41 号 (100009)

电 话: 010-64045283 64041012

网 址: www.xzhbc.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市顺义康华福利印刷厂

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 287 千字

版 次: 2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 10000 册

定 价: 298.00 元 (全 10 册)

目 录

第一章 会说话者得天下

第一节 会说话，成就一生的财富	2
语言表达能力的重要性	2
会说话是人才所具备的素质	3
会说话是事业成功的基石	4
名人都有会说话的能力	6
第二节 会说话的人才是最受欢迎的人	8
说话的艺术	8
让自己走进他人心灵里的说话艺术	9
说话要有分量、得体	9
说得好不如说得巧	10

第二章 成为说话高手的基本技巧

第一节 说话不怯场的技巧	11
如何克服讲话时的卑怯心理	11
克服害羞心理	15
被人笑又有什么可怕的呢	16
克服说话紧张的毛病	17
消除交往障碍	19
正确认识自己的说话能力	21
第二节 口才表达的技巧	23
训练口才的有效方法	23
说话时不可忽视神态举止	25
说话要懂得避讳	26
表达谦虚的五种形式	28
“我”字运用的学问	31
说话要抓话题	32
内容要主次分明	34
让语言体现自信	34
积累说话的材料	36
第三节 如鱼得水，善于沟通	38
巧舌如花，做社交能手	38
社交中活跃气氛的九个技巧	40
怎样称呼他人大有学问	42
巧妙插入别人的谈话	44
开启“闷葫芦”金口的五种技巧	46

表达幽默的基本方法	48
谈吐幽默的实用技巧	51
社交中巧妙提问	53
社交中巧妙回答	54
酒席上的说话技巧	58
与异性交谈投机的三大秘诀	59
怎样吸引对方倾听你的话	60
改善沟通技巧	61
敢于说“不”，善于说“不”	64

第三章 得体的言谈可以使你左右逢源

第一节 展现语言魅力，让人一见如故	69
让第一句话扣人心弦	69
先全面了解掌握情况	71
诱导对方说出真话	71
用反问去了解他人的真意	73
在谈话中营造“共鸣”气氛	74
向陌生人展示自己善良而智慧的一面	76
初次交谈要有分寸	77
做一个会听话的人	79
让谈话在意味深长中收尾	81
第二节 机智真诚，化解社交“危机”	83
日常交谈的三大禁忌	83
交谈中易犯的7个毛病	85
怎样避免和别人争论	87
巧用语言，化敌为友	90

聊天中“打圆场”的技巧	90
避免言语危机应注意的问题	93
消除尴尬局面的方法	97
说话不可直肠子	98
灵活处理不同意见和见解	99
不要把自己的烦恼带给别人	100
以平和的心态面对别人的攻击	102
及时弥补言语失误	106
第三节 妙语连珠，说出让人能够接受的话	108
一唱一和	108
诱惑推测法	109
“捧捧”别人	110
“间接恭维”的妙用	111
学会给人戴“高帽”	115
赞美人的目标要准，奉承人的手法要新颖	116
甜言蜜语多多益善	117
良言处处暖人心	118
用审时度势的眼光赞美别人	120
好话要及时说出口	123
第四节 掌握分寸，把话说得滴水不漏	125
赞美他人的原则	125
批评须掌握的三个原则	126
批评应注意的问题	127
说服他人的六种巧妙方法	130
提高说服力的窍门	133
委婉拒绝的艺术	134
几种特殊的道歉方法	136

交谈要恰到好处	138
说者无心听者有意	139
嘴边留个“把门”的	140
保持适度的宽容和容忍	142
不要轻易发火	142
说话留点神	143
话不能乱说	145
拒绝别人需要讲究策略	146
采取明智的拒绝态度	148
拒绝别人的禁忌	149
开玩笑要得体	150
及时表达你的善意	152
怎样回避难以回答的问题	153
说得太多会变蠢	155
说服对方要按方抓药	155

第四章 说话的力量

5

人际交往先过心理关	157
掌握好交流中的自我角色	161
到什么地方说什么话	163
亲近陌生,由套近乎开始	165
话要说得动听才入耳	167
“花言巧语”来自于多彩生活	168
推陈出新,使你的言谈永葆生机	169
借物寓意巧说明	171
从眼神中传出声音和话语	172
灵活多变的劝说方法	174
批评话不必逆耳	175

与性格不同的人怎样交往	177
拙口笨舌能胜过唇枪舌剑	179
回避交谈，把话绕着说	182
遇见奚落沉着应对	183
有心观察减少无心之言	185
设身处地话忠告	186
掌握技巧，把话“插”得好	188
今天，你“问”对了吗？	190
玩笑要开得分寸	192
消除谈话中的“卡壳”现象	194
沟通中将心比心	197
交谈结束，完美收场	198
说话也要有“个性”	200
与上司之间，沟则通，不通则痛	201
如何与上司交流思想	204
上下级交谈的技巧	205
在上司面前不做“出头鸟”	207
和老板说话有绝招	208
学会对老板说 No	211
向上司巧“进言”	212
老板说错话慎纠正	214
学会听懂老板的“弦外音”	215
将“加薪”大胆地说出来	217
不是所有冤枉都需要辩解	219
严于律己，化解与下属的矛盾	221
激励下属善表扬	224
适时发火不忘善后	225
面对难缠的下属该如何讲话	227
领导说得少，下属做得好	229

新官上任，莫轻易“点火”	230
拜访客户的谈话技巧	232
好言好语熄灭客户心中怒火	233
随机应变巧挡客户拒绝话	235
推销产品重在表达真诚	237
掌握电话交谈的艺术	238
“探密”酒桌文化	240
面对“大人物”不紧张，多请教	242
初次见面巧登场	244
克服怯生敢说话	246
开口交谈找话茬	247
共同话题如故人	249
社交男女，相处有道	252
透析谈话中的“男女有别”	255
创造夫妻间的“无唠叨区”	256
千万别说这些伤人的话	259

第一章 会说话者得天下

我们每一天的生活中，都离不开说话。说话是人们交流思想和感情最重要的工具之一。大致说来，会说话的人朋友比较多，不会说话的人朋友比较少。

可是，什么叫会说话，什么叫不会说话呢？滔滔不绝，口若悬河，旁征博引，引经据典，出口成章，庄谐杂出，当然属于好口才。但是，语言学家王力曾经说过：“泼妇骂街总是口若悬河；那些走江湖卖药的人，也是口若悬河，可是我们却不承认他们会说话。”

还有人觉得“巧编故事犹说真，欺世骗人不露色”就是会说话了。但是，我们看到，那些人到头来终是“聪明反被聪明误”，最后，功夫用尽，也马脚露尽，还落得一个被人所弃的下场。

说话是一个人要想生存以及更好地生活必须要做的事。会说话，能够让你结交更多的好朋友；会说话，能够令你赢在职场；会说话，能够使你在商战中做个常胜将军；会说话，能够让你更为出色。因此，说话的能力是极其重要的。

第一节 会说话，成就一生的财富

语言表达能力的的重要性

较好的语言表达能力是一个人宝贵的财富。一个人要是只会埋头干事而完全不善言辞、笨嘴拙舌，这样对于做好本职工作是十分不利的。

当今社会中，各个方面和领域都需要交流，需要沟通，人和人之间要交流思想，沟通感情最为直接简便的方法就是语言。只有语言表达十分出色，才能够让相互熟识的人之间萌生出浓厚的情意，加深友爱；让陌生人之间产生好感，产生友谊；能够让意见分歧的人们相互理解，消除彼此间的矛盾；能够让相互怨恨的人们化干戈为玉帛，变得友好相处。

不论你的生性是多么聪颖，接受过如何的高深教育，穿的是怎样漂亮的衣服，拥有多么雄厚的财富，若是你根本无法恰当得体地表达自己的思想，那仍旧是一无是处。如果想让别人都喜欢自己，就一定要培养自己的说话能力，只有如此，才能够打开人和人间沟通的大门，彼此间心灵才会发生碰撞，产生共鸣。在种种的人际交往环境中，会说话的人都是十分受欢迎的，能够轻松和他人融洽相处，在交往之中如鱼得水。会说话往往会给一个人带来十分美好的人生，也能够成就一个人一生的财富。

美国人在 20 世纪 40 年代就已经把“口才、金钱、原子弹”看做是世界上生存与发展的三大法宝；60 年代之后，又把“口才、金钱、电脑”看做最为有力的三大法宝。而“口才”始终居于三大法宝之首，足可以看出会说话的重要作用和重大价值。

如今的社会是信息大爆炸的社会，信息的作用日益重要起来。一般说来，一项工作要有许多员工合作、多个信息进行综合。语言是相对普遍、方便，也是最为直接的沟通方式。语言能力出色，双方就可以顺利

准确地接收和理解信息，也可以顺利交流；语言能力不强，就无法很好地将信息传递给对方，交流也会因此中断，甚至是中止，从而造成失败。所以，如果想在社会中游刃有余，不光要有新思想和新见解，还需要能在他人面前做很好的表达。

在日常交往之中，会说话的人能够将普普通通的话题讲得十分引人入胜；口拙嘴笨的人就算讲的内容很好，听起来也会让人感到索然无味。有的建议，会说话的人提出来就能通过；而不会说话的人却连听他诉说的对象都没有。

也就是说，会说话是开启成功大门的一把金钥匙，能够带来意想不到的收获，说话的能力，能够成就人一生的财富！

会说话是人才所具备的素质

有个作家曾经说过这么一句话：“是人才不一定有口才，可有口才者一定是人才。”在现在竞争如此激烈的社会中，若是一个人拥有了“会说话”的能力，往往能够有事半功倍的效果，收获到意想不到的成功。

在许多人眼里，“会说话”往往指的仅是语言表达的能力。实际上，这仅是种片面的理解。真正的会说话其实是种语言的表现艺术，语言的表达能力仅为其中较为重要的一个部分。良好的说话能力还受到其他一些因素的影响，忽视那些方面就会对我们说话能力的发挥造成制约作用。衣着、谈吐、仪容、举止等等就是制约说话能力发挥的外在的因素。举止是靠着动作来表现的。人们获取对别人的第一印象，往往并非通过对方的语言而是通过动作。和一个举止优雅大方的人交谈，会让人觉得是一种享受，谈话双方的距离也会在不知不觉中拉近，从心底产生出一种很亲近的感觉。而这恰恰相反，若是同一个大大咧咧或是说话猥琐的人交谈，那就在无形之中加重了双方间的顾虑，拉开了彼此的距离。所以，非语言的因素对说话能力也发挥着十分重要的影响。

有的人或许说起话来伶牙俐齿、滔滔不绝。然而，要他们解决棘手问题的时候，仅有这些还远远不够。一个口才出色的人才应该具备四种

素质，就是自信、责任、博爱、奉献；有五种能力，就是学习能力、应变能力、观察能力、分析能力以及语言组织能力；拥有六种健康的心态，也就是稳定和积极的心态、以苦为乐的精神、归属与感恩、勇敢顽强的意志、自尊和珍爱生命。

能言善辩，说话能力强，是每位人才都应具备的重要素质。

会说话是事业成功的基石

任何一个人每天都可能遇到些重要或不重要的场合，要会说一些必要的话，正因为所说的都是必要的话，能够帮上自己很大的忙，才能够解决我们许多大大小小的问题。因此，更应该善加运用自己会说话的能力来办事情。会说话也是一个人提高自己办事能力的必要手段，留心自己说话的能力，对自己的工作会产生相当大的益处。

一个善于说话的人，能够流畅地表达出自己的意图，也可以将道理解释得十分的清楚、动听，让别人能够开心地接受。有的时候还能够马上从问答之中测定出对方言语的意图，在对方的谈话之中获得一些启示，进一步了解对方，同对方建立起深厚的友谊。可是，因为我们经常会看到有许多不会说话的人，他们说话无法完全地表达出自己的意图，让对方听起来十分费神，又无法让人信服地接受，这么一来就为自己的交际带来了很多不可避免的麻烦。

遇到事情要和别人接触，或是有事必须跟别人合作时，善于说话的人，总是能够非常愉快地谈成很多事情，让人可以清楚地了解他的意图。而不会说话的人正好相反。

人类生活直到现在，会说话已经成为决定一个人生活和事业优劣成败的一个重要的因素。由一个人每天说的话中，能够判断他每天的工作和生活情况；一个人的喜怒哀乐，往往都是由他的言语来决定的。一生因说话而失败的人有许多，我们与人接触时说的话，也是很容易地就被人固定它的价值的。善于说话，说话流利会让人托付你重任。有才干，就算不具备会说话的能力，虽然同样也能够达到成功，可是那些有才干

同时又有会说话能力的人，比前者获得成功的几率更大些。

一个人的才干能够通过言语谈吐做充分地展露，让对方可以更进一步地了解你，进而信任你，这样对方才敢将重任付托给你。一个有学问却全无说话能力的人与人交谈时，就会难于应付，同时也在无形之中失去了许多。一般人，在十分繁忙的人事接触之中，会感觉到他人说的话似乎在威胁自己似的。也许别人说的话太过圆滑多变，太有煽动性，让自己说话都感觉有点木讷结舌。一个能够滔滔不绝的说话者，颇有些不可思议的力量，他说话的能力能够影响到周围气氛的松弛和紧张。

说话流利的人是非常受人欢迎的，他可以让许多原来不相识的人携起手来一同做事；也可以使很多本来彼此不发生兴趣的人相互了解；能够为人排解纠纷，泯除人与人间的隔阂，可以医治他人的愁苦与忧闷，让大家的生活变得更美好，更快乐。如你所知，说话流利的人可以将生活搞得特别有趣味，非常开心快乐，在工作之余，他们会与家人或朋友快快乐乐地渡过一个晚上，往往会让大家获得很多意想不到的乐趣。

大部分人都会觉得自己说话不太流利，在生活中觉得有点不方便。他们平常说话很少，要是和交往的非常熟的朋友在一起东拉西扯还可以，但一到了要办正经事的时候，就一句有用的话也说不出。他们在社会生活之中处处都觉得话不达意，总是感到困窘。不会说话正是他们最大的缺陷。他们想要练习一番自己说话的能力，由于他们知道只有具备很好的说话的能力，才不会只是做个“语不达意”的老实人；才不会在生活和工作中遇到很多自己无法解决的困难；才能够促进自己事业的成功，让自己的生活更加顺利愉快。

那些不会说话的人，就像那些发不出声音的留声机一般，虽然在那里转动，却无法让人感兴趣。工业社会是个十分繁忙的社会，说话能力强的人，肯定是现代社会之中的活跃人物。

会说话不仅是一种技术，更是一种艺术。成功的大企业家，一定要具有这种技术与艺术，教师、律师、演员、推销员，等等，大多是一些会说话的人。会说话是人类生活中用处最普遍也最为难能可贵的技术与艺术。一个人说话的能力能够代表一个人做事的力量，会说话的能力强

的人往往比较容易受人尊敬，说话能力差的人则容易遭到人们的冷淡遗忘。这就足以显出“会说话”三字有利于人生，在人生的旅途中有着重要的意义。

人类的生活已经发展到无法孤独生存的境地，语言的作用，更是已经不可一时或缺。不管在何种环境中，你都不可能避免与他人交往，因此，你必须要依靠说话来做为交往的媒介。说话能力强的人，话说得令人佩服，往往可以使一个人的地位抬高很多，倘若具备良好的说话能力，无论是交友待人，还是立身处世，都一定会给自己带来很多帮助。生意并非全是做出来的，很多是靠嘴谈出来的，要是你是位老板，就一定要拥有卓越的说话能力与演讲技能，使你的嘴巴饱含智慧，才能够感化对手，说动对手，征服对手，显出英雄本色与领袖气质。

无论什么时候都请记住：会说话能够成为一生的财富。

名人都有会说话的能力

不仅平凡、普通的人需要具有说话的能力，著名的人物们也全都具有会说话的能力。可是说出来的效果却是不一样的。会说话并非一种天赋的才能，它可以靠刻苦训练得来。古今中外，历史之中所有口若悬河、能言善辩的雄辩家、演讲家，无一不是依靠艰苦的训练最终获得成功的。

曾为美国总统的林肯为练习自己的说话能力，曾经徒步 30 英里，去一个法院听律师们的辩论，看他们怎样辩护，怎样做手势，他自己一边默默倾听，一边暗暗模仿。他听到云游八方的福音传教士们舞动手臂、声震长空的布道时，也学习他们的技巧。他曾经对着树桩、墙壁、大片的玉米田练习说话能力。曾任日本首相的田中角荣，少年时曾经患有口吃，可是他并未被困难吓倒。为克服自己的毛病，练好说话的能力，他经常慢慢地朗读课文，为了可以准确发音，他一遍遍对着镜子纠正自己的口型和舌根的部位，十分的严肃认真，可谓一丝不苟。

在我国漫长的历史中，有过许多能言善辩、口若悬河之士，凭着一张利嘴，活跃在曾经的政治舞台之上，他们能够阻止战争，化干戈为玉