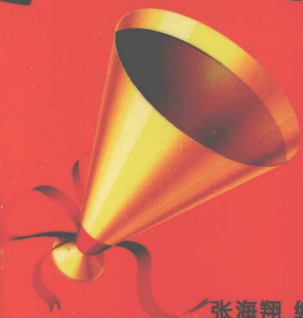


会做更要 会说



张海翔 编著

Know What to Do, and Know More What to Say
语言的技巧，说话的智慧

最会“说”的口才宝典 专业口才训练师扛鼎之作
魔鬼口才完美技巧完全披露

社交口才、推销、职场、管理、谈判、辩论、主持、演讲、恋爱、生活
10大场合，完美突破口才瓶颈 打通你工作与生活的奇经八脉

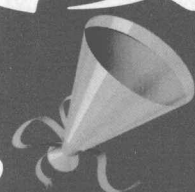
口吐莲花，练就三寸不烂之舌 最强劲、最实效的嘴上风暴！

引爆内心强大驱动力，成就自信人生！



成都时代出版社

会做更要 会说



Know What to Do, and Know More What to Say

张海翔 编著
成都时代出版社

图书在版编目(CIP)数据

会做更要会说! / 张海翔编著. —成都: 成都时代出版社, 2010.3

ISBN 978-7-5464-0141-6

I. 会… II. 张… III. 销售—口才学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 010188 号

会做更要会说!

HUIZUO GENG YAO HUI SHUO

张海翔 编著

出品人	段后雷
责任编辑	周慧
责任校对	傅代彬
装帧设计	◎中映·良品 (0755) 26740502
责任印制	莫晓涛
出版发行	成都传媒集团·成都时代出版社
电 话	(028) 86619530 (编辑部) (028) 86615250 (发行部)
网 址	www.chengdusd.com
印 刷	深圳市华信图文印务有限公司
规 格	889mm×1194mm 1/32
印 张	6
字 数	210千
版 次	2010年3月第1版
印 次	2010年3月第1次印刷
印 数	1-15000
书 号	ISBN 978-7-5464-0141-6
定 价	28.00元

著作权所有·违者必究。举报电话: (028)86697083

本书若出现印装质量问题, 请与工厂联系。电话: (0755)29550097

序

引爆内心驱动， “说”出自信人生

Prologue:

Ignite your inner power
to speak out a
confident life



关于口才，你或许早已意识到它的重要性。

口才拓展你的人脉，改善你与周围朋友亲人的关系；口才是所有社会关系的润滑剂，也是事业生活的助推器；当然，是什么样的人说什么样的话，口才是你给别人再鲜明不过的第一印象了。

无论身处怎样一个角色当中，都需要有一副好口才。

对于初入职场的你来说，清晰的思路、得体的言谈举止、准确的表达会让你在众多的应聘者中脱颖而出。

如果你是一个管理人员，良好的口才有利于你与下属进行沟通交流，带领团队顺利完成工作；同时，良好的口才，应用在处理棘手的事务时，能让你应付裕如、得心应手，甚至在关键时刻转败为胜！

口才帮你改善人际关系，拓展你的交际人脉，显现你的素质与涵养，增进你与亲人和朋友间的融洽，改善你与爱人之间的关系……它无孔不入，深入你生活的细节。

可能你在懊恼自己并不是一个会说的人？

你羡慕那些能在演讲台上滔滔不绝的人，他们言语中所爆发出的感染力还有热情让你折服；你羡慕那些懂得幽默的人，他们谈笑风声，引得众人发笑，所以素来不缺少朋友……或者你还会想到，这是天赋，有人天生会说，有人生性口拙……

天才的成就始于一万次的练习。是的，要想拥有好口才，你就应该果决地打消自己脑海中余留的犹豫。

一个个真实发生的奇迹不断地验证着这样的事实：你不仅可以拥有口才，而且可以拥有一副好口才。本书的教学体系，源自对百场实景演讲经验的总结，百万学员真实受益。

2009年最会“说”的口才宝典，见证了无数奇迹发生的魔鬼口才培训讲师张海翔的扛鼎之作，为你量身打造快速提升口才的捷径方法。

无论是社交、推销、职场、管理、谈判、辩论、主持、演讲、恋爱、生活，认清你所处角色的沟通要诀，为你详细分解各类场合表达与沟通特性，为你点拨“说”的技巧，迅速扫除认识盲点，条分缕析，亲身教你“说”。

“善表达，会聆听，能判断，巧应对”，好口才帮你打通事业工作生活的“七经八脉”，引爆你内心强大的内驱力，帮你找回成就自信人生的动力，为你的生活创造更多可能，带来更多突破。

目录

Contents

序：引爆内心驱动，“说”出自信人生

Preface Ignite your inner power to speak out a confident life

引子：千金难比好口才.....1

Good eloquence is better than wealth

好口才才是事业成功的助推器

好口才才是人际交往的润滑剂

好口才才是个人综合能力的重要体现

第一章 社交沟通，张弛有度.....5

Part One "Tense and tight" social communication

让你的嘴为你赢得好人脉

百炼成“精”——不同社交场合的不同技巧

第二章 做好销售要会说.....27

Part Two Sales need better eloquence

超级推销攻心术

交谈“小诡计”，推销so easy

推销讲技巧，电话要打好

推销用语有禁忌

第三章 掌握职场语言，应对潜规则.....47

Part Three Master the workplace language to deal with hidden rules

好工作要开口争取

掌握分寸，做办公室的语言大师

不善与上司沟通，没有前途

第四章 管理下属，“以理服人”.....65

Part Four Managing staff by reason is the key to success

七大特性，凸显管理者“架势”

练就超强的管理口才

与下属沟通的窍门

批评是一门艺术

第五章 谈判是语言智慧的战场.....79

Part Five Negotiation: Battle of language wisdom

要想效果好，摸清谈判技巧

商务谈判攻略

商务谈判语言的特点

第六章 辩论制胜有诀窍.....93

Part Six Rhetoric: Key to victory in debate

辩论，而不是吵架

辩论口才的特点

辩论制胜要诀
辩论攻守方略
辩论技巧大阅兵

第七章 司仪主持——善用语言控制局面的大师·····109

Part Seven Emcee: the master in controlling situation and layout

“巧”做主持——主持人的口才技艺
主持一场别开生面的会议
常见仪式主持的规范和程序
喜气洋洋：婚宴主持

第八章 演讲是口才水平竞技场·····121

Part Eight Speech is eloquence arena

演讲过程全追踪
演讲技巧

第九章 甜言蜜语是爱情的催化剂·····137

Part Nine Sweet words as a catalyst in the process of love

爱你在心口难开？
赞美恋人的说话技巧
“斗嘴”是恋爱中特殊的说话技巧
初见对方父母时的表达艺术
恋爱中说话的禁忌
如何好好说“分手”

第十章 家和万事兴，口才也重要·····153

Part Ten Better eloquence is long up harmony in the family

和谐夫妻如何表达爱意
教育子女要以理服人
晚辈说服长辈的技巧
婆媳关系和谐相处的说话技巧
巧言打破沉默，妙语消除冷战

第十一章 幽默是点睛之笔·····167

Part Eleven Humor is the key for eloquence

幽默是金
幽默技法汇演
幽默不是“万金油”

第十二章 肢体语言是口才的最佳搭档·····178

Part Twelve Body language is the best partner of eloquence

在沟通表达中，肢体语言不可或缺
正确解读肢体语言的基本规则
学会更好地运用肢体语言

无论在生活中还是在职场上，每个人都需要通过有效沟通来解决各种各样的问题，来协调方方面面的人际关系。沟通的关键在于表达。具备起码的表达能力，是一个人走上社会的先决条件，而持续提高表达能力，则是一生都需要面对的大课题。

信息时代的来临，可以毫不夸张地说，表达能力进一步决定了现代社会环境下一个人的成功高度。

人际沟通的范围包括了书面表达、口头语言表达、肢体动作表达等多种形式，我们使用最多和效果最好的，就是口头语言表达。习惯上，人们用口才来笼统代表表达能力也就是这个道理。

表达能力是一种综合能力，不仅包括了以口才为核心代表的语言能力，还包括聆听、应变等多项能力。

良好的表达能力是以智慧为基础的，离开了智慧，表达能力就无从谈起。

因此，我们可以这样说，在智慧的指引下不着痕迹地运用各种技巧，才是我们表达能力所追求的境界，才是好口才的真正内涵。

表达的智慧包括了运筹智慧和语言组织智慧两大方面。

运筹智慧是指能够为妥善表达做好充分准备，包含了选择表达的对象、把握表达时机、确定表达方式、准备表达的内容和在交谈过程中掌控反馈随机应变等具体方面，一般情况下体现为胸有成竹。

语言组织智慧是指能够在表达过程中言之有物、言之有序、言之有理、言之有情，做到沟通意愿的表达准确、得体、生动、巧妙、有效。完整的表达语言组织涵盖了口头和书面语言运用、肢体语言和表情语言运用乃至物品配合等具体的表达方面，一般情况下体现为恰到好处。表达智慧的最高境界是彼此默契，无需把话说尽却完美达成沟通目标。

对于具有一定知识储备和社会阅历的人来说，要具备更加出众的口才，重点要从掌握智慧表达的技巧开始。

Better eloquence spurs business success

好口才才是事业成功的助推器

在我们生活的这个年代，人际沟通已经成为一个人生活是否愉快、事业是否成功的重要因素之一。无论在什么场合下，口才好、善于沟通的人往往更受欢迎。良好的沟通能力，能使许多原来不相识的人携手，也能使陌生人彼此了解、心心相印，还能为人排忧解难，清除人与人之间的隔阂，医治他人的创伤，使人生活得更愉快、更美好。

在职场上，口才好、善于说话的人，其才干可以通过语言充分地展露出来，从而使领导、同事更深一层了解和赞赏他，进一步信任他，并将更重要的任务托付给他，帮助他在事业上获得成功。在闲暇时间，与家人和亲朋相处，如果你是个口齿伶俐、谈话风趣的人，就更容易使生活充满欢乐。

埋头苦干固然重要，但是在现在这个社会，那种只会干活、不善言谈的人，往往在各方面都会比较吃亏。具备一定的口语表达能力，不仅是对创造型、开拓型人才的要求，也是对各行各业人才的共同要求。无论是领导、员工、教师、律师，还是推销员、采购员，都要不断处理各种人际关系，沟通的重要性自不待言；如果从事的是服务性行业，一副好口才能让你的客人更加满意，也有利于处理各种紧急事态。

我们可以看到，现实生活中，那些事业有成的人，绝大多数都具有较好的沟通能力，而且沟通能力越强，其活动天地就越大，成就也就越突出。而他们中绝大多数人的表达能力也非常出色，从人际关系沟通到当众讲话都能表现出相当的口才。

可以说，具备良好的沟通能力，使人们在社会交往中能够如鱼得水、如虎添翼，获得顺利发展。沟通能力成为通向事业成功之路的重要阶梯。

Better eloquence greases interpersonal relations

好口才才是人际交往的润滑剂

除非跑到深山里做野人，要不然，人总是生活在一定的社会关系之中。因此，不管你喜欢也好，不喜欢也好，总要与或多或少的人发生这样或那样的联系，而每次这样的联系，都是一次社会交际行为。

在日常生活中，人们不进行交际的时间是很少的。无论是在紧张的工作中、安静的课堂里、温馨的家庭内，还是在繁华的市场、激烈的足球场、拥挤的公交车上……人们都在进行着交际。交际是人们协调行动、交流思想的重要手段，甚至是人类社会存在和发展的前提。在这个意义上，我们完全可以说，没有交际，就没有人类社会。

事实表明，虽然口头说话不是人类交际的唯一手段，但它却是最重要的交际手段。因此，在智慧沟通当中，需要特别注重口才，口才是与人打交道的一种核心能力，在社会竞争中发挥着越来越重要的作用，应该引起我们更多的重视。

在这样一个充满活力的社会，如果说沉默是金的话，那么恰如其分、充满艺术的好口才，就是当之无愧的钻石了。我们也可以把口才当成是人际交往的润滑剂，掌握了好口才，我们的沟通表达能力就能得到大幅度提升，做事业当然就事半功倍了。

Better eloquence represents your comprehensive abilities

好口才是个人综合能力的重要体现

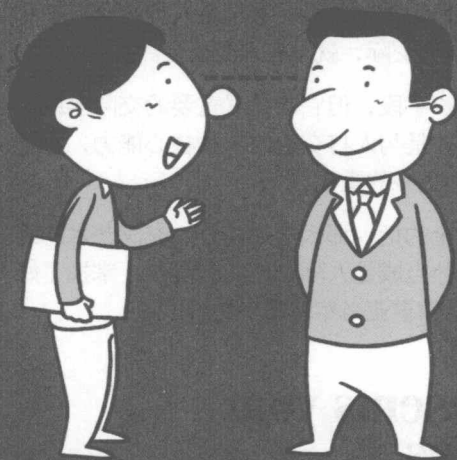
可以这样说，在现代社会里，善于沟通的人如鱼得水，不善于沟通的人往往寸步难行。

沟通表达能力是人在一生追求奋斗中必备的一项能力，在获得这种能力的同时，其他几种重要的能力，如观察能力、思维能力、记忆能力、创造能力、应变能力、表达能力等都相应地得到训练和提高。

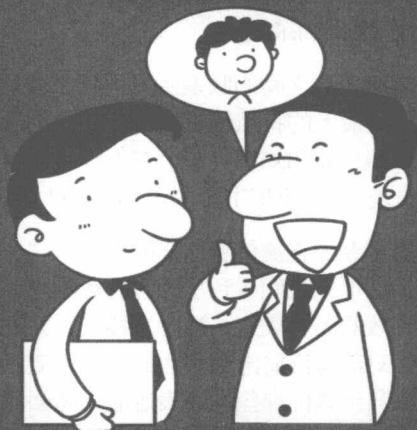
智慧和沟通表达之间的联系密不可分，智慧是沟通表达的前提，沟通表达是智慧的表现。交际沟通最大的特点便是随机应变，沟通对象和沟通内容千差万别，需要交际者综合地运用各种素养和知识。一个在人际交往中“左右逢源”的人，不仅仅是情商很高的人，往往也是一个知识广博、才思敏捷的人。

我国从古至今一直流传着这样的说法，“一言可以兴邦”，“三寸不烂之舌，强于百万之师”，从中，我们看到了语言的影响力，看到了有效沟通表达的巨大作用——你的思想通过有效的语言表达，被对方接受，并进而实现了你预期的目标。这里体现的核心，就是人们对最有价值沟通表达的津津乐道；而隐藏在这些话背后，还有这样一层意思：人们羡慕甚至景仰那些沟通表达能力超强的人物，渴望有一天自己也能具备应付裕如的沟通表达智慧，成为沟通大师！

拥有好口才，成为沟通大师，你准备好了吗？



社交谈话，要懂得分寸，把握张弛。
眼睛是你心灵的窗户，诚恳地目注视对方，这是你首先必须要做到的。



吹捧人最要不得的就是，只当着甲的面来捧甲。最好的方式是背后吹捧他，一传十，十传百。

Part One

社交沟通， 张弛有度

"Loose and tight"
social communication

这是一个讲究人际沟通的时代，更是一个需要靠口才赢得人脉的时代。拥有一副好口才，就能帮你获得好人缘、赢得好人脉。纵观古今中外的成功者，出色的口才对他们的人生都起到了至关重要的作用。



Sweet tongue and tact makes You popular

让你的嘴为你赢得好人脉

1 语言是社交活动的桥梁

在现代社会里，构成社会的各个要素都处在复杂的联系中，如人流、物流、信息流，而其中，人是形成这种联系的关键和轴心。在绝大多数情况下，人与人之间的联系和交流，必须通过语言才能发生。

随着现代传声技术的迅速发展，出现了电话、广播、电视、录音等传声工具，不论是天上地下，还是水面海底，乃至月球宇宙，凡是人能到达的地方，都能做到直接通话。通讯技术让地球的空间距离日益缩小，变成了一个“地球村”；过去许多靠文字传递的信息，今天能用声音、口语来代替了。在这样的外在条件下，口才的重要性越来越明显，直接影响着人们思想的交流和沟通，决定着信息的传递和人际的交往。

同时我们应当看到，现代社会的发展，对口才的要求也越来越高。快速发展的社会尤其讲究速度和效率，于是要求人们说话应充分节约时间，简明扼要。

整个人类社会经历了四次发展浪潮，到今天已经进入了信息时代，人与人之间的交流日益频繁，而语言的交流直接决定着交往的好坏、事业的成败。

在社交场合，语言是最简便、快捷、廉价的传递信息手段。一个说话得体、有礼貌的人总是受欢迎的；相反，一个说话张狂无礼的人，很难受到别人的尊重。

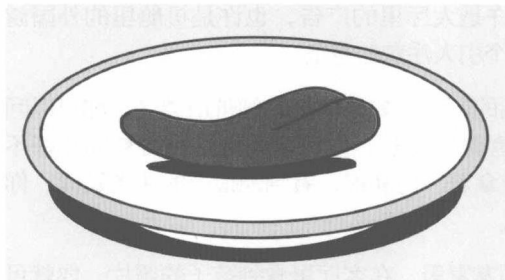
总之，随着社会改革开放的深入，国际、人际间交往的频繁，谨慎寡言、只懂埋头苦干的人已经难以适应时代的需要。这迫使人们突出重围，走出家园，广交朋友，通过说话去创造效益、架设桥梁、增进友谊、创造理想的明天。学会说话的艺术，可谓是人人都需，也是人人必须的。谁轻视了说话在交际中的重要作用，谁就将在交际中处处碰壁，屡遭败绩。



2 好口才才能为你赢得好人缘

在社交中，通过语言的交流与沟通，陌生人可熟识起来，人与人之间的隔阂可以消失，甚至在富有艺术的语言交流中，单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾有时也可以得到解决。相反，若是语言运用不当，就可能在交际中失败，以致损害自己的形象。

中国有句俗话说：“听君一席话，胜读十年书。”跟那些口才好的人交谈，会让人觉得受益匪浅。良好的话语可以带给人愉悦和激动，增进人们之间的感情交流。世界上没有任何一个正常人不需要说话，不需要和别人交流、沟通，也没有任何一种工作不需要和别人打交道。古希腊曾流传着这样一则故事。



著名的寓言大师伊索年轻时曾给一个贵族当奴仆。一天，主人设宴，宴请城中的风流名士。主人传下话来，让伊索准备最好的酒肴待客，伊索接到主人的命令后，四处收集各种动物的舌头，办了一个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，忙问：“这是怎么回事？”伊索笑着回答：“我尊敬的主人，你吩咐我为这些高贵的客人办最好的菜，舌头

是引导各种学问的关键，对于这些名士、贵族们来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人听后，一个个都发出赞赏的笑声。主人也对伊索的机智表示赞许。次日，主人又吩咐伊索说：“明天给我办一次酒宴，菜要最差的。”次日，开席上菜时，依然是舌头。主人见状勃然大怒。伊索却不慌不忙地说：“难道一切坏事不是从人口中出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”主人听后无话可说。

这个故事未必真实，但流传千载仍然被人们津津乐道，说明了一个道理，即口才对于人来说，是具有决定因素的，好跟坏都取决于它。

人一生都在社交中度过，语言交流伴随着你的每一时刻。口才是你生活的调味剂，是你事业的推进器，是你家庭的和谐音，也是实现自我的凯旋曲。有了好口才，你将会愉快地工作，快乐地生活。

如果你想在滚滚人流中活得轻松，活得潇洒，并且赢得好人缘，就一定要对社交口才给予足够的重视并培养好口才，提升沟通表达智慧，完善表达技巧，否则你将会湮没于人海中。

8 如何打开与他人聊天的话匣子？

在人际交往中，不善于聊天，“不会说话”，实在是一个很头疼的问题，而且往往会造成各种各样的窘迫场面。找到恰当的聊天话题，是打破这一尴尬局面最好的前提。

为了消除人际交往中的尴尬场面，与人更好地相处，巧妙打开话匣子的技巧，不可不知，不可不学。

□从身边找聊天话题

假如你在机场碰见一个半生不熟的朋友，大家一起登机，一时没有话说，这时最好的办法，就是从当前的事物，也就是双方都同时看到、听到或感觉到的事物中，找出几件来谈。在机场大厅，在机舱里，耳目所及，正有成百上千的事物，如果你稍为留意，不难找出一些对方可能感兴趣的话题，也许是大厅里的广告，也许是机舱里的外国游客，也许是所搭飞机的型号，也可以是某个引人注意的空姐……

从对方身上着手，也可以找到不少谈话的题材。如果他打的领带很漂亮，你可以问他在什么地方买的；如果他身上穿着“登喜路”衬衫，你可以问他这种衬衫究竟好不好，这季度最流行的是哪一款；如果他手上拿着一份晚报，看到晚报上的头条新闻，你可以问他对当前时局的看法等等，不一而足。

让我们换一下场景。假设你到了一个朋友家里，在客厅里看到孩子的照片，你就可



以和他谈谈他的孩子；如果他的窗台上摆着一个盆景，你就可以跟他谈谈盆景；如果他买了一架新的钢琴，你就可以和他谈谈钢琴。如果他刚好身体不适，你就可以跟他谈谈相关疾病，介绍认识的大夫。关心对方的健康，往往能让对方与你进行亲切的交谈。

上面列举的，都是一些眼前的、最容易引起人们注意的事物，只要其中有一样碰巧对方很有兴趣，那么，谈话就可以进行下去。

□引申话题，对付冷场

当我们的聊天中断，甚至出现冷场的时候，该怎样寻找新的话题呢？

在这种时候，不要心急，更不要勉强去找，否则反而会引起不必要的紧张，什么也想不出来了。要知道我们的脑子在醒着的时候，总是在自由活动的。你没有要它想，它还是不停地想，由东想到西，或者由天想到地……这种作用，我们称之为“自由联想”。

譬如说，当我们看到书桌上摆着一个茶杯，我们的脑子就会从“茶杯”出发，很快地联想到许多别的东西。

也许我们从“茶杯”联想到“瓷器”，从“瓷器”联想到“景德镇”、“青花瓷”，或者瓷器的英文“china”，等等。这一切，都是在瞬间发生的，也许只是半分钟内的事情。

如果我们继续探究就可以发现，因为我们看见一个茶杯，就联想到茶叶，又由茶叶想到我们看过一些关于茶的电视剧，由电视剧又想到了明星……在刹那之间，我们已经有了不少交谈的题材。

当然，自己感兴趣的话题，对方未必会感兴趣，但是只要我们不心急，不紧张，让我们的头脑在静默中自由地去联想，再过一会儿，我们就可能想到别的话题。

□围绕中心由点及面

倘若你不想东谈一点、西谈一点，从一个主题跳到另一个主题，而想要更进一步抓住一个主题，把它谈得详尽一点、深入一点、充分一点，那么，也有一个好办法可以帮助你思考。

这时你就不要让你的思想自由地联想，如果一个主题已经引起对方的兴趣，那么，你就以这个题材为中心，围绕着这个中心去联想，然后再分门别类，整理出鲜明的系统。

培养这种思考的习惯，那样无论何种题材你都能把它分解出无穷无尽的细节，而每个细节都可以用来发展你的话题，丰富交谈的内容。

□灵活地转换话题

在交谈中，灵活地转换话题也是一件很重要的事情。即使一个最好的话题也会有兴趣低落的时候，这时，善于交谈的人懂得在适宜的时机转换话题，不使别人生厌。

转换话题有三种很自然的方法：

①打断旧话题

在谈话进行当中很随便不经意地插入别的话题，把旧的话题打断。但不要使人觉得太突然，也不要别人还有话要讲的时候打断它。

②从旧的话题往前引申一步，转换到新话题上

例如，大家在谈一部正在上映的好电影，等到谈到差不多的时候，你就说：“这部电影票房不错，听说电影院有一部新片就要上映。”新片又将吸引大家的注意力，这几句话就把话题转变了，可是大家的思想与情绪却还是连贯着的，所以，这是一个比较灵活妥善的办法。



③让旧的话题自行消失

当你觉得这个话题已经没有什么新发展的时候，你就停止在这方面表达意见，让大家保持片刻的沉默，然后就开始另一个话题。

有时候，交谈本身到了应该结束的时候，即使最有趣味的谈话有时也会因为客观条件的影响，必须结束才行。这时候，你要及时结束你的谈话，让大家高高兴兴地分手，不要忽略对方有结束交谈的暗示，等到对方再三看表，或者露出不耐烦神情时再告辞。