

HUITING BURU HUISHUO

是人才不一定有口才 有口才一定是人才

海平 / 编著

会听不如 会说



一言知其贤愚 一语知其荣辱

一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。

口才的好坏将对人的一生产生重要的影响。

好口才不仅可以提升你的地位和形象，更可以为你赚取好人缘，赢得更多改变命运的机会，
让你比别人更早一步到达事业的顶峰。

HUITING BURU HUI SHUO
是人才不一定有口才 有口才一定是人才

会听不如 会说

海平 / 编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

会听不如会说 / 海平编著. —北京: 新世界出版社, 2010. 2

ISBN 978 - 7 - 5104 - 0810 - 6

I. ①会… II. ①海… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 013377 号

会听不如会说

作 者: 海平 编著

责任编辑: 慧钰

封面设计: 视界创意

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号 (100037)

发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

http: //www. nwp. cn

http: //www. newworld - press. com

版 权 部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp. com. cn

印 刷: 三河祥达印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 710 × 1020 1/16

字 数: 220 千字 印张: 14

版 次: 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5104 - 0810 - 6

定 价: 29. 80 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638



言：

口才就是力量

一言之辩重于九鼎之宝；三寸之舌强于百万雄师。

——佚名（中国古语）

口才的力量，万夫莫敌，它比任何东西都有能力统治这个世界。

——彼得二世（俄国）

言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，不见颜色而言谓之瞽。

——孔子

有的人一开口就能赢得满堂喝彩，有的人一张口却往往把事情办砸。说对该说的话，有效沟通，往往能帮助我们解决看似很困难的事。

你是不是时常有一吐为快的语塞感，你是不是时常有万马齐喑的压抑感，你是不是时常有击铗作歌的落寞感，你是不是时常有寂寂无语的无聊感……这些，都是来自外界的压力，是使你软弱、逃避的绊脚石，口才就是化解压力、建立自信最好的武器。

口才就是力量。话说得好，说得巧妙是需要有智慧的，会不会说话实质上是对一个人大脑反应、临场发挥、知识积累的考验，是对压力的应激性反应，通过充满智慧的言辞，将这种压力转化，既能转嫁给对方，又能将压力巧妙的消解。消解了对方的压力，带给对方身心的愉悦，对方投桃报李，也主动消解你的压力，从而以口才为有效的媒介，消解了双方的压力，达致了成功的合作。

古有说客一语定天下，今有辩才三言通九州。

古今中外的无数事例告诉我们，把话说得让人爱听不是来虚的，而是要把话说对，不是空谷无物。纵然你有万千雄兵，惊世才华；纵然你有绝代容貌，品德无尚；纵然你有娴熟过硬的技术，功力深厚；纵然你有质量最好的产品，最优

的服务……但是,没有神采飞扬、慷慨激昂、斩钉截铁、婉转动听、推心置腹、真诚坦率、恰如其分、恰到好处的表达,你仍然是江边垂钓的姜尚,空山高卧的诸葛,还乡受辱的苏秦,后宫冷落的昭君;仍然是汲汲无名的陈鲁豫,跑龙套的周星驰,打扫卫生的吴士宏,一蹶不振的史玉柱;仍然是困锁小楼的叔本华,情场失意的尼采,竞选无期的林肯,仍受歧视的奥巴马。

如何成为一个谈判高手,销售之王,情场圣手,如何成为你想成为的理想中人,达到你想要的生活境界,本书会给你一个实用的答案!

目 录

CONTENTS

第一章 赞美：拨动心弦的天籁之音	1
左右逢源的说话艺术	2
怨言只会害己，赞美可以救命	3
赞美是一种高明的技巧	5
“高帽子”要送得巧妙	8
察颜观色，仔细了解你的赞美对象	10
舌绽莲花，赞美话要说得美妙动听	12
有的放矢，赞美必须找对点	13
第二章 幽默：诙谐风趣让人心情欢畅	17
让你说话更幽默	18
幽默使你的语言更有魅力	20
制造幽默的绝招	24
谈笑风生，巧用幽默来解围	26
诙谐风趣，俏皮话随手拈来	28
机巧灵敏，培养迅捷的应变口才	30
培养自己的语言风格	34
第三章 沟通：心灵与心灵的碰撞	37
与人沟通的玄机	38

目 录

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

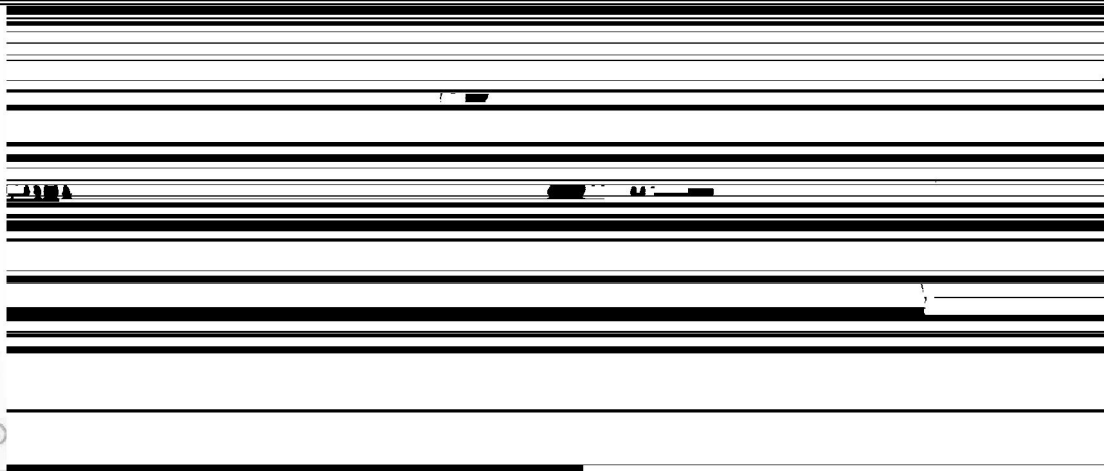
CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS

CONTENTS



怎样练出推销的铁嘴	89
推销贵在随机应变	92
成功推销五步走	94
如何与顾客打招呼	96
推销员必须掌握的知识	99
推销员的语言要求	101
让对方不停地说“是、是”	104
动之以情，用真诚去打动客户	108
第六章 谈判：针锋相对的语言较量	111
洽谈协商的绝招	112
“曲线进攻”的谈判艺术	113
谈判中的提问和应答技巧	115
知己知彼，百战不殆	118
应该注意的谈判细节	119
谈判过程中的误区	121
达到共赢的目的	123
如何对付不同类型的谈判对手	125
合作性谈判的讲话要有原则	126
胜负性谈判中不能犯低级错误	127
唇枪舌剑，进退有据	130
刚柔相济的“太极手”	132
边谈边打的战术	134
“装聋作哑”的谈判战术	136
讨价还价的技巧	137

第七章 辩论：让对手心服口服	141
不可一世的雄辩家	142
辩论的特点和要求	143
一言可兴邦，一言可亡国	146
别让辩论变成“吵架”	147
挥舞长矛，用语言去战斗	149
“破”字当头，掌握反驳的技术	152
盾牌护身，小心对方的诡辩	154
“以彼之矛，攻彼之盾”的辩论法	156
用类比法来反驳对方的诘难	158
训练论辩能力的方法	160
第八章 演讲：深情并茂感动听众	165
当众说话的法则	166
做好演讲前的准备工作	167
克服演讲中的缺陷	169
怎样与听众作好沟通	172
巧设悬念，一开头就吸引听众	174
让你的话更有煽动性	176
这样说话更能感动听众	178
注意你的表情和手势	181
摆脱演讲“卡壳”的尴尬	183
从自己身边的故事说起	185
张口就来，培养即席发言的能力	187



第九章 训练：快速掌握说对话的技巧	191
尽量多说、多练	192
练习说话的“基本功”	193
丰富的知识是说话的基础	195
让你的声音更完美、动听	197
长话短说，语言一定要简练	198
改掉说话中的毛病	200
克服说话紧张的心理	202
改掉口吃，让你说话更流畅	203
说话时要条理分明	205



第一章

赞美： 拨动心弦的天籁之音



赞美是世界上最美的语言，这种语言如果运用得当，往往起到意想不到的效果。很多时候，一句不经意的赞美，会触动人类最敏感的心弦，让对方感动莫名，欣喜莫名。但赞美也要注意技巧，如果运用不当，则会弄巧成拙，让人讨厌。

左右逢源的说话艺术

我们每个人，从呀呀学语开始，一生要说出无数句话。如此多的人，说如此多的话，必然异彩纷呈、千姿百态。

只要我们走进人群，随手拈来，就可以大有收获。

有位营业员，接待了一位年近花甲的老大娘。老大娘选好了两把牙刷，由于营业员忙着又去接待另一顾客，老大娘道声谢后就抬脚走了。

这时营业员才想到钱还没收。

营业员一看，大娘离柜台不远，便略提高声音，十分亲切地说：“大娘——你看——”

老大娘以为什么东西忘在柜台上了，便走过来，营业员举着手里的包装纸，说：“大娘，真对不起，您看，我忘记把您的牙刷给包上了，让您这么拿着，容易落上灰尘，多不卫生呀，这是入口的东西。”

说着，接过大娘的牙刷熟练地包装起来，边包边说：“大娘，这牙刷，每支一元，两支共两元。”

“呀，你看看，我忘记给钱了，真对不起！”

“大娘，我妈也有您这么大年纪了，她也什么都好忘！”

看，这个营业员用一个小小的“迂回术”，很自然地把大娘请了回来，又很自然地把话引到牙刷的价格上，这样一点拨，大娘也就马上意识到了。

整个谈话中，这位营业员没有一个发难的词，没有一句说及钱未付，启发得十分自然，引导得十分巧妙。如果他不是使用“迂回术”，而是对着刚离开柜台的大娘喊一声：“哎，您还没付钱呢！”这样做也未尝不可并且省力多了，但是，对方会十分难堪。而使顾客难堪，对做生意是不利的。

说话的艺术形式各异，能说会道的人成千上万。假如要举行一场比赛，选出一个世界上最会说话的人，那场面肯定会热闹得很。当然了，世界上会说话的人不计其数，也未必非要弄出个排行榜不可。其实，只要能在最恰当



的场合说出最恰当的话，就是最会说话的人。

在中国，说话还有很多“别称”，山东人叫“拉呱”，东北人叫“唠嗑”，而到了北京人那里，说话聊天又成了“侃大山”。北京人的“侃”，影响最大，学问最多。

所谓“侃”，就是侃侃而谈的意思，比如在一些人中间能将某人某事说得头头是道。“对侃”是讲几个人各人都能说一套，把一个话题说深说透。训练口才，不应放过一切“侃”的机会，要大胆地“侃”，饶有兴味地“侃”，互不相让地“侃”。

能说会道的人被戏称为“侃爷”，这类人非常多，大江南北，到处都有他们神侃的画面。当“侃爷”什么都不要，只要两张嘴皮子就可以了。“侃”是闲谈、聊天，看似东拉西扯，漫无边际，其实相互补充见闻，既可以消磨时光，又可以大开眼界。

名人们也爱“侃”，往往一“侃”就会点燃思想的火花，酝酿出新的见解。鲁迅的《门外文谈》，就是炎炎夏日的夜晚在“门外”同几位邻居对“侃”后写出来的；爱因斯坦的一些重要科学观点，据说是同朋友在瑞士伯尔尼“奥林比亚”咖啡馆聚会时，一边吃着简便的晚餐，一边无拘无束地对“侃”，然后再经过深入思考提出来的。

像鲁迅、爱因斯坦那些名人那么“侃”的人不多，但我们从中也明白了“侃爷”是分层次的。有的人，碰到一起就喊喊喳喳、叽叽咕咕，说的都是背后损人的话，那种“侃爷”最叫人生厌了。还有的人不侃则罢，一“侃”准带点儿“荤”，什么打情骂俏、桃色新闻，“侃”得眉飞色舞，口沫横飞，不堪入耳，这样的人就有点无聊了。现在社会环境宽松，“侃”的范围很广泛，干吗要“侃”那些无聊的东西？简直是闲扯淡！

因此说，“侃”有“侃”的品位，高品位的“侃”益智明理，增长见识，也训练口才；低级的“侃”，污言秽语，夸夸其谈，浪费时光，一事无成，不如不“侃”！

怨言只会害己， 赞美可以救命

赞美的语言是一支利箭，运用得好，可以为你逢山开路、遇水搭桥。但很多人却并不懂得利用它，他们一张口，就喋喋不休地述说着对别人的不是，

怨声载道。赞美和怨言，是两个鲜明的对比，它们的结果有着天壤之别。

首先，让我们看看，那些嘴里充满了怨言的人，会遭遇到什么吧。

南北朝时有个贺若敦，是东晋的大将。他作战勇猛，很有才干，可有一样，就是嘴太臭，而且嫉妒心极强。因为这个毛病，他得不到晋公宇文护的欢心。

后来，贺若敦看到别人都做了大将军，惟独自己没有被晋升，心中很不服气。他自恃功大才高，不甘居于同僚之下，于是就天天抱怨，甚至扬言要与别人争个雌雄。

不久，贺若敦奉命出征，打了个大胜仗，率军凯旋。原以为立了大功，必然受到封赏，却反而被撤掉了原来的职务。这下他更恼怒了，怨言也更多，甚至连皇帝也捎带埋怨上了。

宇文护听到消息以后，十分恼怒，便把他从中州刺史任上调了回来，迫他自杀。

临死之前，贺若敦对儿子说：“我有志平定江南，为国效力，而今未能实现，你一定要继承我的遗志。我为了这条舌头把命都丢了，这个教训你不能不记住啊！”说完便拿起锥子，狠狠地刺破了儿子的舌头，想让他记住这血的教训。

贺若敦作为一名英勇善战的大将，没能战死沙场，却死在了自己的一张嘴上，实在值得人们深思。所谓“祸从口出”就是针对这类人而言的。一个人，如果只长一张嘴而不长脑子，口才再好又有何用？

相反，有的人却可以凭着自己一张巧嘴，在危险中救得自己的性命。

唐朝“安史之乱”时，安禄山攻陷京城长安，在皇宫中捉到了一名乐工。正准备推出午门问斩之时，那乐工大叫道：“你不能杀我啊！”

安禄山坐在唐明皇的龙椅上，双手摸着肥厚的肚子笑道：“我为何不能杀你？”

“我有一技之长，你杀了我会后悔的。”

安禄山大笑：“你不就是会吹吹打打吗？杀了你何悔之有？”

“我还会占梦啊！”乐工忙道。

“你会占梦？那好，我问你，昨晚我做了一个梦，你若能解，我就不杀你。否则……”

“将军请说，我一定能解！”



“我昨夜梦见自己的衣袖筒很长，手臂无论如何也伸不出来。你说说这个梦是什么意思？”

乐工听后，沉思片刻，便拱手相答：“这是大吉之梦：衣袖不能出手，意味着将军可垂衣而治天下啊！”

安禄山听得心中乐滋滋的，便放了乐工。

几年后，“安史之乱”被平定，皇帝听说乐工的这一“劣迹”，便速来要杀他的头。

乐工又连呼冤枉：“我过去为叛贼解梦，并非真心为他办事，而是要麻痹他的斗志。梦的本意是袖子很长，手取不出来，正应验了‘出手不得’的谚语啊！皇上要杀我，岂不冤枉了我一片苦心？”

皇帝觉得乐工所言有理，便赦免了他，并给予一定的奖赏。

由此可见，口才既能召祸，也能救命，就看你会不会运用。用的不好，在不合适的场合说不合适的话，就是“祸从口出”；用得好，即便是在凶险万分的情况下，一句妙语，往往也能化险为夷。

赞美是一种高明的技巧

现实生活中，很少有人不喜欢赞美。

这是因为，在他们内心中最基本的需求是渴望别人的欣赏和认可。当一个人受到别人称赞，这种需求得以满足，就会感到特别愉快和喜悦。

一句话，赞美使人的虚荣心得到最直接的满足！

大作家马克·吐温曾经夸张地承认：一句美好的赞扬，能使他不吃不喝活上两个月。俄国文豪托尔斯泰说：“就是在最好的、最友善的、最单纯的人际关系中，称赞和赞扬也是必要的，正如润滑对轮子是必要的，润滑可以使轮子转得快。”

因此，在与人交流时如果多一些赞美之词，往往能博得别人的好感，给自己赢得一个“会说话”的美名。然而，赞美也要讲究分寸，说得太过，会有献媚、巴结之嫌，而且听着也肉麻。如果平淡无奇、甚至干干巴巴，又收不到赞美的效果。

比如一位母亲赞美孩子：“你是一个好孩子，有了你，我感到很欣慰。”

这种话就很有分寸，不会使孩子骄傲。但如果这位母亲说：“你真是一个天才，在我看到的小孩子中，没有一个赶得上你的。”那会把孩子引入歧途，让他（她）认为事情真是这样。

可见，赞美既不能太过火，也不能太平淡。

常见有人称赞别人时，显得漫不经心，如“你这篇文章写得蛮好的”，“你这件衣服很好看”，“你的歌唱得不错”等，这种空洞的赞美，非但不能使对方感到高兴，有时甚至会由于你的敷衍而引起反感和不满。

因此，称赞别人要尽可能热情些、具体些。

比如，称赞别人文章写得好，可以这样说：“你这篇文章写得真是不错，语言优美、故事生动，特别是在人物的刻画上，非常到位。”

赞美别人的衣服漂亮，可以说：“你这件衣服太好看了，款式、颜色搭配得恰到好处，穿在你身上再适合不过了。”

赞美别人歌唱得不错，可以说：“你的歌唱得真好，格调优美，声音也很有磁性。”

赞美他人作为一种沟通技巧，不是随口说几句好听的恭维话就可奏效的。事实上，赞美他人也有一定的原则和技巧，“出口乱赞”，其结果只会适得其反。同时，对他人的赞扬也不能太过火，只有适度的赞扬才会使人心情舒畅，否则就会使人感到难堪、反感，或觉得你在拍马屁。具体来说，需要把握以下几点原则：

一、态度必须真诚

每个人都珍视真心诚意，它是人际交往中最重要的尺度。赞美他人也是如此，如果你的赞美不是出于真心，对方就不会接受这种赞美，甚至怀疑你的意图。所以在赞美他人时，为避免引起类似误会，你必须确认你所赞美的人“确有其事”，并且要有充分的理由去赞美他。比如一位你所熟悉的美貌女士，你可以对她说：“你真美。”这样她可能会感激你对她的赞美；但如果你对一位其貌不扬的女士说这句话，则可能会引起她的反感。

真诚的赞美，应该具有以下特点：

1. 语调要热诚生动，不要像背书稿一样。
2. 一定要简要，直白，流利顺畅，要讲平常所说的话。
3. 要有创意，赞美别人赞美不到的地方。

除非你是诚心赞美，否则不要去夸别人。虚情假意的赞美只能让人觉得



你是在嘲笑或嫉妒他人。但如果你非得言不由衷，那么至少要听上去和看上去像是真心的。

二、措辞一定要准确得当

在赞扬别人时，不要使用模棱两可的表述，而要务求准确。有人认为含糊其辞的赞美比沉默要好，其实不然，含糊的赞扬往往比侮辱性的言辞还要糟糕。像“嗯……有点意思”、“挺好”和“没那么糟”，只会引人反感。

下面是人们常用的 10 个经典赞美句子：

1. 你今天看起来真棒！
2. 你干得非常好。
3. 我为你骄傲。
4. 我对你的工作非常满意。
5. 你看上去真精神/真漂亮。
6. 你说话总是这么得体。
7. 多么可爱的孩子。
8. 你的性格/脾气真好。
9. 你真幽默。
10. 你的事业很成功。

三、一定要掌握好时机

赞美别人也要看时机，时机不对，再高明的赞美也会适得其反。比如，当对方情绪特别低落，或者有其他不顺心的事情时，过分的赞美往往让对方觉得不真实，因此赞美一定要先了解对方的感受。“凭你自己的感觉”是一个好方法，每个人都有灵敏的感觉，也能同时感受到对方的感觉。要相信自己的感觉，恰当地把它运用在赞美中。如果我们既了解自己的内心世界，又能体会别人的感受，这样的经常去赞美别人，我们的人际关系才会越来越好。

总之，赞美一定要坚持一定的原则，把握一定的技巧，不要随时随地胡乱赞美。把赞美之词说得含而不露、恰到好处，才是最高明的说话技巧。