

口才+心机

最实用的沟通技巧

张焕彬◎ 编著

本书从成功口才、交际口才、恋爱口才、家庭口才、职场口才、谈判口才、管理口才、演讲口才、婉拒口才、应急口才十个方面具体阐述，教您如何巧舌赢天下、天南地北都不怕。

实用
精华版

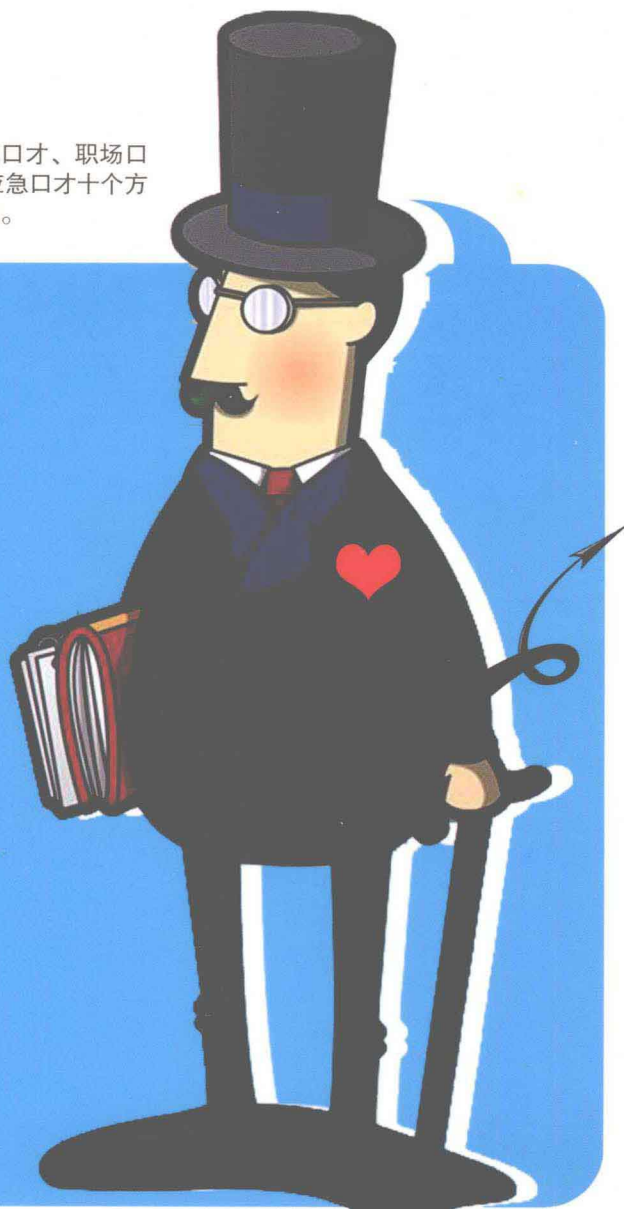
口舌伶俐者，
到处有人追捧，
时时呼风唤雨。

练就一副好口才，提高自己的语商，
你还等什么？

THE MOST PRACTICAL
COMMUNICATION SKILLS

看对人，说对话，办成事

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS





口才+心机

最实用的沟通技巧

张焕彬◎ 编著



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

口才 + 心机 : 最实用的沟通技巧 / 张焕彬编著. --
北京 : 新世界出版社, 2011.5
ISBN 978 - 7 - 5104 - 1762 - 7

I. ①口… II. ①张… III. ①口才学 - 通俗读物②心理交往 - 通俗读物 IV. ①H019 - 49②C912.3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 049495 号

口才 + 心机 : 最实用的沟通技巧

作 者: 张焕彬 编著

责任编辑: 董晶晶

责任印制: 李一鸣 黄厚清

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: 三河市祥达印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 710 × 1010 1/16

字 数: 150 千字 印 张: 16

版 次: 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5104 - 1762 - 7

定 价: 28.00 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



舌尖上的舞蹈

人是一种社会动物，任何人都不能离群索居，因而也可以说，与人沟通是立世之本。沟通的方式多种多样，说话是其中最直接、最常用的一种。所谓口才，就是说话的才能。才能不同，说出的话效果就不一样。“一句话可以把人说笑，一句话也可以把人说跳”；一句话可以说成一件事，一句话也可以说败一件事。纵有满腹经纶、真理在握，如果没有好的口才，恐怕也是徒劳。

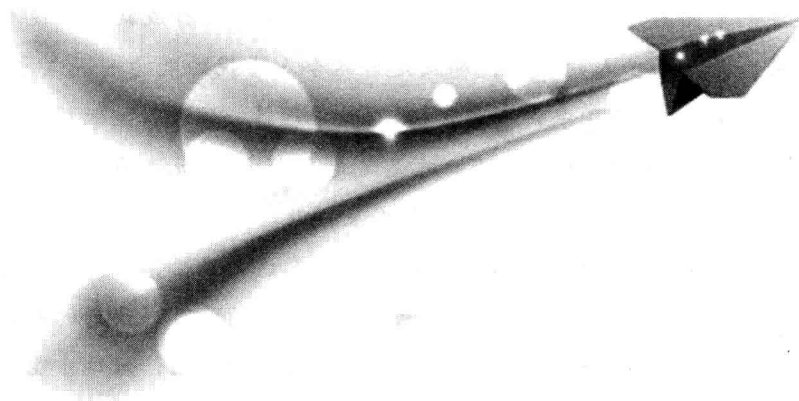
现实生活中，人们常常以貌取人，而在这个处处需要说的社会，“以言取人”也正呈上升趋势，人们常常根据一个人的讲话水平和风度来判别其学识、修养和能力。美国的一位政界要人曾说过，个性和口才比文化知识和哈佛大学的文凭更为重要；一位哲人也说：“世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力——口才。”中国著名演讲家、“新中国演讲事业开拓者”、中国第一位演讲学教授邵守义更是断言：“是人才未必有口才，有口才必定是人才。”由此来看，可以说口才在某些方面决定了一个人的人生轨迹和发展成败。口才存在于日常生活的方方面面，与人交际的时候，好口才能使你与他人谈笑风生，处处受欢迎；演讲的时候，好口才能让你立于不败之地，获得听众的认可；谈判的时候，好口才能让你锦策良谋不断，笑傲谈判桌；陷入窘境的时候，好口才能使你临危不乱，关键时刻化险为夷、扭转乾坤；想拒绝他人的时候，好口才让你不再

为难，轻松说 no；身在职场的时候，好口才才能使你智言妙语不断，与同事融洽、得上司重用，左右逢源。不仅如此，一个拥有好口才的人，恋爱会一帆风顺、婚姻会和和美美、家庭会其乐融融……俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”、“三寸之舌，强于百万雄兵”，说的不就是口才的神奇魔力吗？

中国是最讲究说话的国度，不管是谋事还是做人，嘴皮子上的功夫都不能少。早在两千多年前，孔丘门人所撰《孔子家语·七十二弟子解》称：“宰予，字子我，鲁人，有口才著名”；《左传》教我们外交辞令；《国策》集纵横家言；《世说》教我们清谈；《红楼梦》让多少人如痴如醉……在现代这个纷繁复杂的社会，小到邻里纠纷，大到国际争端，善于言辞的人谈笑间就能将矛盾化解。

然而口才并不是一种天赋的才能，古今中外历史上一切口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家，无一不是经过刻苦训练而成功的。相信只要您不断地努力，定能在某一天擎起手中的语言利剑，在人生的舞台上叱咤风云、激昂文字。

好口才犹如挖掘人生金矿的利器，在一次又一次地“敲凿”之后，将大好人生呈现在你眼前。开卷有益，愿本书能给你带来与众不同的收获，使你轻松拥有好口才。



目 录



第一章 成功口才：能言善辩，舌赢天下

你可知口才的威力？古人云：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万雄狮。”一言可以兴邦，片语可以辱国。在告别了戎马生涯的和平年代，不管是聚会、集会还是开会时，谁不希望自己能够侃侃而谈、一展风采？何况，笨嘴拙舌、词不达意，会使人四处碰壁、寸步难行，而巧舌如簧、口吐莲花，会使你的人生柳暗花明、左右逢源。学会能言善辩，你会发现，巧舌也可赢天下。

送你十把对话的“金钥匙” /2

好口才需要克服的病态心理 /4

躲开四大禁忌，让你言之有物 /6

七种谈话小技巧 /8

去掉说话时的小毛病 /10

求人办事的说话技巧 /12

酒桌上的说话技巧 /14

恰当的自卖自夸 /17

你在交谈中扮演什么角色？ /19

怎样使你的言谈富有新意 /22





第二章 交际口才：见人下菜，四海皆朋

成功者并不一定口才好，但好口才的人一定处处受欢迎。如果一个人掌握了大量的说话技巧和方法，那么他就真正掌握了打动人心利器。俗话说，在家靠父母，出门靠朋友，朋友多了路好走。在这个处处需要与人打交道的社会，学会如何与陌生人良好地沟通是走入社会、走向成功的第一课。只有投其所好，才能动人心扉；只有说话到位，才能事半功倍。见人下菜，才能在社交中游刃有余、应付自如，才能开创出一片自己的社交新天地。

初次见面谈话技巧 /26

看清场合再说话 /29

摸准性子再说话 /31

如何与名人交谈 /33

两耳一心，主动倾听 /35

一加一减的两种说话技巧 /37

交际中的“冷热水效应” /39

人生需要“甜言蜜语” /41

安慰暖人心，真心情更浓 /43

涉外交往，绕开“隐私”这礁石 /45



第三章 职场口才：口才护驾，青云直上

美国成功学大师卡耐基说过：“一个人的成功，15%是靠他的专业知识，85%是靠他的口才和交际能力。”许多有能力的人常常因为不会交际和说话而失去被提拔的机会，而职场又是一个处处需

要“说”的地方，与领导交流需要口才，与同事相处需要口才，求人办事需要口才，谈判签约需要口才，化解矛盾也需要口才。口才不好，便只能“茶壶里煮饺子——有嘴倒（道）不出”了。

与同事交往的口才技巧 /50

职场“黄金”劝说术 /53

与上司沟通的8个黄金句 /55

如何让职场称呼为自己加分 /58

小心职场忌语 /60

职场厚黑学1：拍马又如何？ /63

职场厚黑学2：该不该说真话？ /65

职场厚黑学3：转述的赞美更悦人 /67

职场厚黑学4：投其所好，为己所用 /69

职场厚黑学5：聪明人的糊涂学 /71



第四章 管理口才：智言妙语，打动人心

任何一个组织，任何一项事业，都离不开领导的统率。领导者正如战场上的将军，不仅是激励手下的核心人物，也是决定事业胜败的关键因素。领导者中肯有力，会迫使对方做出让步，或取得共识，以利于达成协议；领导者慷慨陈词，会促成外引内联，振兴一方经济；领导说话得体，言之有物，会使权威自立，上下一心。卓越的口才，是每一位立场求进的领导者成功人生的催化剂和加速器。

领导讲话必备的四种素质 /74

好口才有赖于态势语言 /76

夸奖适度方入心 /78

批评的艺术 /80





- 领导者的幽默口才 /82
- 亲和力也是领导力 /85
- 如何处理下属之间的矛盾 /88
- 个别谈话——将温情脉脉进行到底 /90
- 领导者 10 句最不该说的话 /92
- 如何使讲话更有魅力 /95



第五章 谈判口才：进退自如，游刃有余

美国著名的谈判专家荷伯·科恩说：“世界是一张巨大的谈判桌，每个人都有可能成为谈判者。”细心体会此话，你会发现谈判无处不在：在农贸市场和小贩讨价还价；开车闯红灯，与出面干涉的交警协商解释；孩子要买游戏机，父母说考双百就买；夫妻为买家用电器而争论……如何掌握火候？何时亮出底牌？你需要一点谈判口才。

- 谈判是一场心理战 /98
- 先声夺人，掌控主动权 /100
- 回答问话的技巧 /102
- 声东击西计 /104
- 退一步，进两步 /106
- 谈判之道，红脸白脸 /108
- 耐心才能赢 /110
- 如何打破僵局 /112
- 用最后期限来“攻心” /114
- 诙谐幽默，谈判桌上的润滑剂 /116



第六章 演讲口才：洋洋洒洒，智言妙语

生活中人们常常免不了演讲：学生时代有各种各样的演讲比赛，工作后每逢开会发言也要演讲，与朋友或同事争论问题时为了说服对方还得对着三五人群演讲……演讲不是口若悬河，更不是空洞无味的废话堆积，而是一个人综合能力的体现：智慧、胆量、学识、素质、仪态……当然好口才不是一蹴而就的，古今历史上所有能言善辩、妙语连珠的演讲家、雄辩家无不是经过了艰苦持久的口才练习才练就。本章就围绕演讲口才这一中心，教您练就一副好口才！

提高讲话自信的8个秘诀 /120

一学就会的演讲技巧 /123

匠心独运的演讲开场白 /126

竞岗竞聘演讲的7个技巧 /128

说服听众的几种技巧 /131

即席发言，一点不难 /133

给你的演讲加点“怪”味 /136

让结尾余音绕梁 /139

演讲的五大注意事项 /141

面试发言，另类演讲 /144



第七章 恋爱口才：柔言软语，情场得意

爱恋中的人都会有心有灵犀一点通的体会，此时无声胜有声，可要想有情人终成眷属，言语味精必不可少；想过只羡鸳鸯不羡仙的生活，更需要言语的传情达意。后花园的玫瑰，一定要呵护备至。





言语可以将两颗燃烧的心融为一体，迸射出耀眼的光彩。那么，如何使言语如春风般吹拂悸动的心灵，如细雨般滋润干涸的心田呢？

- 谈情说爱，重在“谈”字 /148
- 约会时不善言辞怎么办 /150
- 想说爱你不容易 /152
- 含蓄，使爱情生辉 /155
- 碰碰车式的爱情语言 /157
- 谎言，因爱而生 /159
- 巧言撒娇爱升温 /161
- 用赞美做爱情的粘合剂 /163
- 几个情侣间常犯的沟通错误 /165
- 嘘，这些话不能说 /167



第八章 家庭口才：八面玲珑，其乐融融

好口才造就好人生，上至事业，下至家庭，口才须臾不可离。虽说血浓于水，可一言不慎，也难保不会反目成仇。好话一句三冬暖，恶言一句六月寒，也许只是一句不经意的关怀，便能长久地温暖着对方的内心，也正是一句脱口而出的不经大脑的恶言相向，会把对方伤害得体无完肤。柴米油盐酱醋茶的家庭生活，因为太过琐碎，常常会产生许多棘手的矛盾，说话的艺术，口才的运用，而把家庭口才运用得恰到好处，问题自然就会迎刃而解。

- 围城宝典1：夫妻谈话“四美” /170
- 围城宝典2：别让唠叨嚼碎婚姻 /172
- 围城宝典3：少点讥讽，多点幽默 /174
- 围城宝典4：争吵有度，和好有方 /176

育儿良方 1：让孩子在赞美的“蜜罐”里成长 /179

育儿良方 2：给批评裹上糖衣 /181

育儿良方 3：给孩子讲故事的有效方式 /184

育儿良方 4：警戒与孩子疏远的谈话方式 /186

婆媳过招秘笈 /189

妯娌相处有秘诀 /191



第九章 婉拒口才：谦词婉语，曲径通幽

在这个纷繁复杂的社会，每一个人都会或多或少地遇上一些自己不想做或不愿做的事情，很多时候内心里极不情愿，但又不便直接拒绝。拒绝是一门艺术，拒绝更需要艺术。在社会这个竞技场上笑到最后的，无非是那些最懂得让步和最懂得拒绝的人。谦词婉语，巧妙说不，你就能在某些问题上把握分寸，继而在交际场上曲径通幽、游刃有余，永远立于不败之地。

委婉暗示出奇效 /194

幽默拒绝，轻松说 NO /196

看人说不 /198

怎样对孩子说“不” /200

有情无缘妙回绝 /203

如何对你的老板说“不” /205

管理中的拒绝学问 /207

怎样拒绝别人借钱 /210

拒收礼，注意分寸 /212

拒绝得法情意存 /214





第十章 应急口才：急中生智，临危不乱

正如阿甘正传里的名句“人生就像一盒巧克力，你永远不知道下一个吃到的是什么味道”一样，在你生活的此刻，你永远也不知道下一分钟会出现什么样的意外和惊险。尴尬场面的出现，往往都是突如其来。为了临危不乱，为了在窘境中得到解脱，为了在社交场合免受尴尬之苦，为了练就一副何时何地都能对答如流的口才，快来学习应急口才吧。用口才做护身符，才能处乱不惊、化险为夷。

给自己台阶下 /218

从容化解尴尬 /221

如何使话题继续 /223

巧用自嘲挽回面子 /225

巧妙回避敏感话题 /227

应付无聊话题的绝招 /230

补救失言有技巧 /234

别一开口就呛人 /237

道歉的话该怎么说 /240

买与卖的口才博弈——砍价的艺术 /242



第一章

成功口才：能言善辩，舌赢天下

你可知口才的威力？古人云：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万雄狮。”一言可以兴邦，片语可以辱国。在告别了戎马生涯的和平年代，不管是聚会、集会还是开会时，谁不希望自己能够侃侃而谈、一展风采？何况，笨嘴拙舌、词不达意，会使人四处碰壁、寸步难行，而巧舌如簧、口吐莲花，会使你的人生柳暗花明、左右逢源。学会能言善辩，你会发现，巧舌也可赢天下。





送你十把对话的“金钥匙”

人与人之间需要沟通，而讲话是沟通的一个最主要、最常用的方式，可就是看起来这么平常的沟通方式，却很少被运用成功。沟通从心开始，心与心的沟通少不了的就是要通过讲话、通过语言去交流。那么，如何进行有效的沟通呢？

1. 学会让别人讲话。

学会倾听对方的讲话，不仅听内容，还要用心观察对方说话时的神态、表情、手势，通过这些非语言的信息，正确理解对方的真正意思，使对方感觉到你对他的尊重，还可引导对方说话，并给他讲话的时间。

2. 有条有理，以情动人。

说得多不如说得好，要说最能感动对方的话。

3. 用好“我”字，用活“您”字。

有时用“我”来开头，会让人觉得没有攻击性，这要根据讲话时的语气来决定。另外，要经常说“您认为呢？”而不是“我想……”

4. 尽量别打断别人的谈话。

点头就行了，诸如抢说、争辩等都应力避，若确实需要中断别人的谈话，也应该首先表示歉意，并告知对方理由，求得对方的谅解。

5. 少一些无味的话题。

避免说出脏话、谎话、绝情话、揭短话、丑话。

6. 注意赞美和肯定对方。

千万别激怒对方，要察言观色，相机而说，话题的选择要视你周围的氛围而定，避免谈及别人的隐私。

7. 别道人长短。

或出于嫉妒和恶意，或想借着显露别人隐私而自抬身价，这些做法均会

令人齿冷。

8. 多些讨论，少些争辩。

只要本意善良，讨论也就等于谈话。相反，愤怒激烈的争执却正是愉快谈吐的大敌。

9. 学会调动对方情绪。

调动他人参与谈话的积极性与热情，求得共识共鸣。

10. 善于聆听。

聆听与说话同等重要，别心不在焉而误解了对方所要表达的意思；别双眼迟滞，垂头丧气。做个忠实而感兴趣的听众，同样会使你赢得别人的尊敬、喜爱和接纳。



不管是工作还是生活，人与人之间需要沟通才能合作和共处。良好的沟通是事业成功的前提，更是人与人之间关系融洽的基本保证。





好口才需要克服的病态心理

良好的心理素质，是人们进行广泛社交活动的必要条件，也是语言技巧、交际才能得以充分发挥的前提。相反，心理状态不佳，会形成某些隔膜和屏障，在一定程度上阻碍了人们交朋结友和适应社会。因此，我们在工作生活中应该注重自身修养，努力克服以下种种人际交往中的病态心理。

自卑心理。有些人容易产生自卑感，甚至瞧不起自己，只知其短不知其长，甘居人下，缺乏应有的自信心，无法发挥自己的优势和特长。有自卑感的人，在社会交往中办事无胆量，习惯于随声附和，没有自己的主见。这种心态如不改变，久而久之，有可能逐渐磨损人的胆识、魄力和独特个性。

怯懦心理。主要见于涉世不深、阅历较浅、性格内向、不善辞令的人。怯懦会阻碍自己计划与设想的实现。怯懦心理是束缚思想行为的绳索，理应断之，弃之。

猜疑心理。有猜忌心理的人，往往爱用不信任的眼光去审视对方和看待外界事物，每每看到别人议论什么，就认为人家是在讲自己的坏话。猜忌成癖的人，往往捕风捉影，节外生枝，说三道四，挑起事端，其结果只能是自寻烦恼，害人害己。

逆反心理。有些人总爱与别人抬杠，以此表明自己的标新立异。对任何事情，不管是非曲直，你说好他偏偏说坏；你说一他偏说二；你说辣椒很辣，他偏说不辣。逆反心理容易模糊是非曲直的严格界限，常使人反感和厌恶。

排他心理。人类已有的知识、经验以及思维方式等，需要不断地更新，否则就会失去活力，甚至产生副效应。排他心理恰好忽视了这一点，它表现为抱残守缺，拒绝拓展思维，促使人们只在自我封闭的狭小空间内兜圈子。

作戏心理。有的人把交朋友当作是逢场作戏，往往朝秦暮楚，见异思迁，且喜欢吹牛。这种人与人之间的交往方式只是在做表面文章，因而常常得不到真正的友谊和朋友。