

普
华
经
管

北大清华
口才课
— ELOQUENCE —

张笑恒◎编著

季羨林、林语堂、黄侃等语言大师为你解读
获得更多支持与赞同的沟通艺术

一个人的成功，只有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通。

——戴尔·卡耐基

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



北大清华
口才课
— ELOQUENCE —

张笑恒◎编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

北大清华口才课 / 张笑恒编著. —北京: 人民邮电出版社, 2014. 4
ISBN 978-7-115-34797-8

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 029581 号

内 容 提 要

本书汇集了北大、清华众多知名学者在沟通表达方面的见解和语录, 归纳总结了语言表达的基本要素, 生动讲解了如何才能更有效地劝说、赞美和批评, 并针对社交、销售、家庭、办公室等不同的情境, 详细介绍了身处其中的人们如何沟通才能清楚地表达自己的意愿, 建立和谐融洽的人际关系, 获得更多的支持和赞同, 更顺利地实现各种沟通目标。

本书适合初入职场的年轻人、销售人员、团队管理者阅读参考。

◆ 编 著 张笑恒
责任编辑 王飞龙
执行编辑 舒 伦
责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16
印张: 12.5
字数: 150 千字

2014 年 4 月第 1 版
2014 年 4 月河北第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

常言道：“一言可以兴邦，一言可以误国。”纵观古今中外，凡是有所作为的人，通常都少不了良好的沟通能力相助。比如，战国时期的毛遂，自荐使楚，迫使楚王答应与赵国歃血为盟；同为战国时期的苏秦，游说列国，身挂六国帅印，促成合纵抗秦联盟；三国时期的诸葛亮出使东吴，舌战群儒，说服孙权与刘备合力抗曹，最终取得赤壁大捷。

而到了当今社会，沟通能力与口才的作用显得越发重要。要想说服别人、赢得认同和支持，你需要说服口才；要想在赞美的时候达到良好的效果，你需要赞美口才；要想在批评别人的时候更容易被人接受，你需要批评口才；要想在日常交往中建立高质量的人际关系，你需要社交口才；要想在工作和管理中使自己既有人格的魅力，又保持领导者的威信，你需要领导口才；要想成为一名优秀的推销员，成功地与客户签单，你需要推销口才；要想在谈判中掌握主动、无往不利，你需要谈判口才；要想让自己的演讲有号召力、能够吸引听众，你需要演讲口才；要想在生活中与家人和睦相处，你需要亲情口才；如果想要在遇到尴尬的时候能够随机应变、从容化解，你还需要熟练运用解难口才。

总之，在人的一生中，从求职到升迁，从闲聊到应酬，从销售演讲到家庭沟通，无不需要我们掌握相应的谈话方法与技巧。话说得好，不仅可以让我们赢得朋友和赞同，还可以为生活与事业发展带来诸多便利。卡耐基曾经说过：“一个人的成功，约有 15% 取决于知识和技能，85%

取决于沟通。”

幸运的是，无数成功人士的实践证明，口才并非天生，而是可以通过后天的合理训练来培养和提升的，具体来说，可以分为以下三个阶段。

首先，要想练就好口才，我们先要练好内功，从品性修养、言谈举止、知识储备等方面提升自己。因为一个举止得体、专业知识丰富、谦和礼让的人更容易被他人接纳，说出的话也更具有影响力。

其次，要想练就好口才，我们还需要学习一些基本的表达方法和技巧，如何说服、如何赞美、如何批评，其中都有一些基本的原则需要遵循，灵活运用这些原则，可以让我们的沟通达到事半功倍的效果。

最后，我们还要学会一些在常见的情境中实现有效沟通的技巧。比如，在人际交往中如何沟通才能引起对方的兴趣；在日常领导工作中，如何说话才能让自己更有威信和魅力；在谈判过程中，怎么谈话才能让自己始终掌握主动，等等。

本书针对口才培养与练习的三个阶段，摘录了数十位北大、清华知名学者有关沟通与口才的精彩观点和语录，并对其详加解读，使读者可以从诸位大师的思想中得到启发与指导，更有效地提升自己的修养与沟通能力。

在本书的策划与写作过程中，编者得到了李少聪、李尚芳子、李成坤、胡俊、丁修山、刘曼、刘冲、徐芳、王恩聪、聂振岗、刘悦、赵会会、金东东等人的大力支持和帮助，在此向他们深表谢意。没有他们的积极参与，本书是很难面世的。

时间仓促，加之作者水平有限，对书中的不足之处还请读者不吝指正。

目 录

第一章 | 修炼口才：培养非凡而优雅的谈吐

1. 文质彬彬，然后君子 / 3
2. 勇敢、自信地表达你的想法 / 5
3. 恰到好处地表达你的真诚 / 8
4. 扩充知识，腹有诗书气自华 / 10
5. 得理让人是美德 / 13

第二章 | 说服口才：用脑袋而不是用嘴说服他人

1. 寻求双方的共同点 / 17
2. 站在对方的立场来发表观点 / 19
3. 委婉表达反对意见 / 21
4. 始终让对方做出肯定的回答 / 24
5. 既已晓之以理，莫忘动之以情 / 27

第三章 | 赞美口才：诚于嘉许，宽于称道

1. 赞美不是奉承 / 33
2. 多一点表扬，少一点指责 / 36
3. 赞美的内容越具体越好 / 38
4. 对于失败者，要给予适当鼓励 / 40
5. 为对手的成功大声喝彩 / 43

第四章 | 批评口才：掌握分寸，得体表达

1. 欲贬先扬，比直截了当更易被接受 / 49
2. 聪明的人不说“你错了” / 51
3. 批评要因人而异，不可千篇一律 / 54
4. 软化锋芒，给批评穿上幽默的外衣 / 57
5. 在批评时，保持温和的态度 / 59

第五章 | 社交口才：让人际关系更加紧密的沟通术

1. 说话有新意，对方才有兴趣 / 65
2. 热情的语言最有感染力 / 67
3. 要给自己留余地，话不能说得太满 / 69
4. 假话全不说，真话不全说 / 71
5. 要有直言不讳表达观点的勇气 / 73

第六章 | 领导口才：以“魅力”树威信

1. 不轻易许诺，但言出必行 / 79
2. 越朴素的语言给人的印象越深 / 82
3. 想清楚了再说话，切忌朝令夕改 / 84
4. 控制冲动，愤怒之下要慎言 / 87
5. 风趣幽默能提升领导魅力 / 89

第七章 | 销售口才：抓住对方心理是关键

1. 面带微笑，用笑容提升自己的魅力 / 95
2. 有效倾听，适度提醒 / 97
3. 用真诚打动客户的心 / 100
4. 经常向客户表达谢意 / 102
5. 学会向客户合理妥协和让步 / 104

第八章 | 办事口才：说出感情还要讲出利益

1. 从问对方感兴趣的问题入手，营造良好的办事气氛 / 109
2. 激起同情心，难事不难办 / 112
3. 激将法求人，妙不可言 / 115
4. 关系再好，必要的客套话也不能少 / 117
5. 关键时刻，会说“软话” / 119

第九章 | 谈判口才：锦策良谋笑傲谈判桌

1. 高谈阔论不见得能说出“真理” / 125
2. 了解对方的真实意图，说话要有的放矢 / 127
3. 用暗示代替直言 / 131
4. 以退为进，棋高一着 / 135
5. 永远不要首先提出“折中” / 137

第十章 | 亲情口才：给爱的语言化个精致的妆

1. 相爱再多也需要彼此尊重 / 143
2. 把命令换成和颜悦色的商量 / 146
3. 公共场合，给足对方面子 / 149
4. 对待孩子——与其抱怨不如赞美 / 151
5. 对待老人——尊重长辈的权威 / 154

第十一章 | 解难口才：灵机应变应对尴尬时刻

1. 冷场的瞬间以幽默救场 / 159
2. 沉着应答对方的无礼挑衅 / 162
3. 识破别点破，面子上好过 / 165
4. 及时补救言辞上的失误 / 166
5. 委婉拒绝而不使人难堪 / 170

第十二章 | 演讲口才：激情澎湃，富有号召力和感染力

1. 说好开场白，成功一大半 / 175
2. 夸夸其谈反而会破掉气场 / 178
3. 长话短说，越简洁越精彩 / 180
4. 借助肢体语言展示你的激情 / 182
5. 有备而来，让演讲踏歌前行 / 185



第一章

**修炼口才：培养非凡
而优雅的谈吐**

1. 文质彬彬，然后君子

文：华饰也。质：朴也。野：鄙野义。史：宗庙之祝史，及凡在官府掌文书者。彬彬：犹班班，物相杂而适均之义。

——钱穆

北京大学教授，中国现代历史学家，国学大师

《论语·雍也》有云：“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子。”这句话的意思是：质朴胜过文采，则像一个乡野人；文采胜过了质朴，则像宗庙里的祝官；只有质朴与文采配合均匀，才是一个君子。

文质彬彬的说话方式是一个人内在气质的言语表现，也是其涵养的外化。良好的说话风度，往往可以让我们拥有特别的吸引力。许多成功人士都非常懂得在言语中保持自己的风度，即便是被别人攻击，或者是对方恶语相向，自己不得已要做出反击的时候，依旧从容自若、风度不改。

一天，歌德在公园里散步，他走的那条小路很窄，只能通过一个人。恰巧，他在路上碰到一位反对他的批评家迎面走来。批评家冲歌德嚷道：“我向来没有给傻瓜让路的习惯。”歌德不慌不忙地让到一旁，笑容可掬地说：“而我恰恰相反。”这个无知的批评家像斗败的公鸡一样，红着脸匆匆走了。

无独有偶，有一天，一位年轻的学者去访问诗人海因里希·海涅。不知出于什么心理，他想羞辱一下海涅。他明知道海涅是犹太人，仍然这样说道：“你知道我为什么喜欢塔希提岛吗？”海涅说：“不知道为什么，你说吧”。学者说：“在那个岛上，既没有犹太人，也没有驴子！”海涅十分冷静地回答说：“不过这种状态是可以改变的——要是我们一起去塔希提岛上去，那时的情形将会怎样呢？”这个学者顿时语塞无言、十分尴尬。

常言道：“小节之处见精神，言谈举止见文化。”谈吐举止是一个人风度的重要标志。洒脱的仪表、温雅的神态，会吸引他人乐于同你交往。然而，现在生活节奏越来越快，许多人整天都忙于“大事”而不注重“小节”，但很多时候就是这些“小节”决定着事情的成败。

谈吐要有风度，其实和做人要有风度一样重要。人们都愿意和有气质、有内涵的人成为朋友，而对粗鲁的人却是很厌恶。因此，我们要学会在交际中运用正确的讲话方式，每一个用词，讲话时的姿势、表情都要做到优雅大方，这样才能赢得别人的好感。

谈吐优雅不是一朝一夕之功，而是要在日积月累之中练就。

首先，我们要注意自己说话的态度。

每个人都非常在意别人对他说话的态度，并由此判断自己是否受到尊重，有时候，说话的态度可能比说话的内容更加重要。因此我们无论在和谁交谈，都一定要注意语言亲切、表情自然。

与上级、长辈交谈不必卑躬屈膝、低声下气；和下级、晚辈交谈，态度也要和蔼，不要居高临下；与客户交谈应大方得体、不卑不亢，万

万不能毫无自信、唯唯诺诺。

其次，少谈粗俗话题，多用文雅词汇。

我们在交谈中应避免粗俗的话题，不要使用粗俗的口头语，否则会使人感到格调低下，甚至会冒犯对方。多使用文雅的词汇，能体现出一个人的文化素养，也是尊重他人的表现。

最后，配合得体的行为举止。

要体现一个人的谈吐风度，光用嘴说是不够的，但有时候，只要露出一个粗鄙的行为，你“优雅”的外衣就会被撕破。那时候，别人不但不会觉得你优雅，反而会因为你的“装优雅”而觉得你虚伪。因此，要成为一个真正有风度的人，就要在日常交际中有意识地调整、训练自己的举止，不断提高自己的文化素养。

2. 勇敢、自信地表达你的想法

我们要有自信，不要认为什么都是西方的好；同时也应该认识到，我们自己也有一定的弱点，如果找不出自己的弱点，那就学不到别人的长处，无法进步。

——钱三强

毕业于清华大学，核物理学家

曾任北京大学校长的胡适原来也不是能够自信表达的人。为此，他在美国留学期间专门学了一门训练自己说话的课程。

有一次他站在讲台上讲话，因为紧张，全身发冷，腿直打颤，准备好的词都忘了。他使劲地用手扶着讲桌，希望借此掩饰一下内心的紧张情绪，希望记起一些讲稿来。但主持的老师竟叫人直接把讲桌搬走，弄得胡适更加没了自信。

后来，在各种场合都非常会讲话的胡适先生回忆起那次经历时笑着说：“因为我光顾着想下面的讲词，也就忘了我打颤的双腿了，奇怪的是它们渐渐地也不发抖了。”

有人说过：“当你用自信面对人生时，你就是成功的化身。”的确，你的自信将会在你的身边建立一个强大的磁场，让别人信任你、跟随你。成功的人必定是自信的，自信才能有条理地表达自己的见解，让对方真正相信你、接受你。

乔·吉拉德出生在美国的一个贫民窟，在很小的时候他就上街去擦皮鞋补贴家用，最后连高中都没有念完就辍学了，他的父亲总是说他根本不可能成才。父亲的打击一度让他失去自信，甚至有一段时间他连说话都变得结结巴巴。

但幸运的是他有一位伟大的母亲，她常常告诉乔·吉拉德：“乔，你应该去证明给你爸爸看，也向所有人证明你能够成为一个了不起的人。你要相信：人都是一样的，机会就摆在每个人的面前。”

母亲的鼓励重新坚定了乔·吉拉德的信心，燃起了他想要获得成功的欲望，他变成了一个自信的人，从此，这个不被看好，而且背了一身债务的人，短短3年时间就成为了“世界上最伟大的推销员”。

自信是口才的驱动力，要想让自己的口才得到淋漓尽致的展示，首

先就要拥有自信。

现实中，很多人抱怨自己的口才不好，也有的人认为自己的谈吐能力并不差，可就是发挥不好自己的口才，说话没有吸引力，很难打动对方。其实这都不是片面的口才问题，而很有可能是因为这些人缺乏自信。

如果不树立自己的自信，只片面地强调口才，无异于舍本逐末。口才固然重要，但好的口才背后一定还隐藏着更重要的东西。说话时言语不流畅，情绪紧张，大都是由于自信心不足造成的。如果信心充足，说起话来就会铿锵有力，感染力也比较强。

屠格涅夫说：“先相信你自已，然后别人才会相信你。”西方心理学家在对魅力型领导者的研究中发现，把这些领导人与普通人区分开的第一个特征就是自信。

罗斯福就任美国第32任总统时，大萧条已经使美国经济甚至是社会到了崩溃的边缘。面对困境，罗斯福却表现出一种早已运筹帷幄般的自信，这让整个政府慢慢从慌乱中稳定了下来。

在宣誓就职时，罗斯福穿了一身笔挺的新西装，周围的人也都衣着整齐。他发表了一篇轻松、简短却充满力量的演说，他告诉人们：“我们惟一害怕的就是害怕本身，如果不再害怕，一切都可以改变！”他的演讲轻松中又带着坚定，并且充满了信心。环境氛围的改变和政府的信心让美国国民为之一振，对这个新上任的总统开始产生信心。

罗斯福的就职仪式巧妙地改变了美国人的思维，当周，罗斯福就接到了50多万封民众支持政府的信件，提振信心的效果显著。

缺乏自信的人不易于让人信任，他们往往还没开口讲话就担心别人