



现代企业经营管理百科手册



张洪山◎主编

金典口才 与演讲技巧

快速提升口才表达能力的实战手册

[科学全面 ★ 现用现查]



说话是一门艺术，更是一项重要的能力，好口才可以带给你成功与幸运，带给你左右逢源的人际关系；好口才才会带给你更多财气与运气，拥有一张会说话的嘴，就等于为自己赢得了一次成功的机会，就等于拥有了一个美好非凡的前程。

一人之辩，重于九鼎之宝
三寸之舌，强于百万雄兵



内蒙古人民出版社



现代企业经营管理百科手册

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

本册编著 管继哲

金典口才 与演讲技巧

快速提升口才表达能力的实战手册

[科学全面 ★ 现用现查]



说话是一门艺术，更是一项重要的能力，好口才可以带给你成功与幸运，带给你左右逢源的人际关系；好口才会带给你更多财气与运气，拥有一张会说话的嘴，就等于为自己赢得了一次成功的机会，就等于拥有了一个美好非凡的前程。

一人之辩，重于九鼎之宝
三寸之舌，强于百万雄兵



内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

金典口才与演讲技巧/管继哲编著. —呼和浩特:内蒙古人民出版社, 2009. 10

(现代企业经营管理百科手册/张洪山主编)

ISBN 978 - 7 - 204 - 10190 - 0

I. 金… II. 管… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 184610 号

现代企业经营管理百科手册

主 编 张洪山

责任编辑 徐 建

封面设计 点滴空间

出版发行 内蒙古人民出版社

地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

印 刷 三河市华东印刷有限公司

开 本 710 × 1000mm 1/16

印 张 400

字 数 4300 千

版 次 2009 年 10 月第 1 版

印 次 2009 年 12 月第 1 次印刷

印 数 1 - 15000 套

书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 10190 - 0/F · 281

定 价 560.00 元(共 20 册)

如出现印装质量问题,请与我社联系。联系电话:(0471)4971562 4971659

前言

当代社会的交流与沟通、商务与人际交往,口才早已显示出它在一个人成长与成功中的地位和作用。

中国古代就有:“一言可以兴邦,一言可以误国”之说;还有“一人之辩重于九鼎之宝,三寸口舌强于百万之师”之论;而西方口才训练大师卡耐基更是强调:“一个人的成功,有 15% 取决于人的技术知识,而 85% 取决于人类的工程——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”可见,口才对一个人的生活和事业是何等重要。如果一个人口齿不清,词不达意,那么就无法充分发挥出自己的聪明才智,无法对社会、对国家做出更大的贡献。

我们天天在说话,但未必人人都说得好;我们天天在说话,但未必都说得那么得体。所谓会说话的人,或是与人交流,准确得体,巧妙有趣;或是回答问题,有条不紊,对答如流;或是与人辩论,抓住要害,一针见血。因此,学习说话,讲究说话的技巧和艺术,是非常必要的。

每个人都希望自己是一个有说服力的人。但是当众优雅而清晰地表达自己的观点并不容易,因为当众说话不仅是人生的基本能力,而且是一门艺术。良好的口才、融洽的人际关系、积极的心态是人们取得事业成功与生活幸福的重要因素,而口才对融洽的人际关系、积极的心态有着重要影响。好口才可以助你变无助为转机,将劣势变为优势,在谈笑间无往不利,一个人如果具备了优秀的演讲口才,便能引人瞩目而出类拔萃,是成名、成功的快捷方式。即使在日常谈话中,如果有可能的话,都应当尽量使自己的谈话具体化和丰富化,学会使用特殊的细节,这样可以使自己的思想生动地展现于他人面前,这说明细节在平日的谈话和当众的演讲中同样是非常重要的。

本书从说话训练的实际情况出发,用通俗易懂的语言,多层次多角度地揭示和叙述了说话口才的秘诀和技巧,集知识性、实用性和操作性为一体,是每一

位要掌握说话口才的现代人必不可少的读物。

只要你仔细阅读,这本书将丰富你的内心世界,增强你的说话能力,进而帮助你成为家庭里受爱戴的成员,社会上受欢迎的人士,事业上受尊敬的强者。

编者

2009 年 7 月

目 录

第一章 金典口才从说话开始

说话有哪些特点	2
为什么要讲究说话	4
看对象说话	5
看身份说话	8
看场合说话	11
该明确的地方明确	12
该委婉含蓄的地方委婉含蓄	15
该简略的地方简略	18
该先说的先说	21
寻找双方感兴趣的话题	22
用语精练	24
避免说太多的“我”	25
切莫打岔	26
避开无聊的话题	26
避免攻击别人	27
切勿故意伤害他人	28
讨论并非争论	28
宽忍他人	29
要学会倾听	30

第二章 口才的表达技巧与运用

逻辑推理技巧	34
概述与详述技巧	36
顺叙和逆叙技巧	37
合叙和分叙技巧	38





金典口才与演讲技巧

特叙和复叙技巧	39
归纳说理技巧	40
演绎说理技巧	41
类比说理技巧	42
针锋相对的反驳技巧	43
以退为进的反驳技巧	43
引申归谬的反驳技巧	44
釜底抽薪的反驳技巧	45
论证错误的反驳技巧	46
运用比喻的技巧	46
运用比拟的技巧	48
运用借代的技巧	49
运用对比的技巧	51
运用对偶的技巧	52
运用夸张的技巧	54
运用双关的技巧	55
运用易色的技巧	56
其他表达技巧	58
称呼的口才艺术	60
自我介绍的口才艺术	62
绍他人的口才艺术	63
寒暄的口才艺术	64
聊天的口才艺术	65
致谢的口才艺术	66
道歉的口才艺术	67
安慰的口才艺术	68
赞美的口才艺术	69
批评的口才艺术	70
交谈的口才艺术	72
提问的口才艺术	75
答问的口才艺术	77
拒绝的口才艺术	82

劝说的口才艺术	83
说客套话的口才艺术	84
恭维的口才艺术	85
问路的口才艺术	86
借东西的口才艺术	87
做解释的口才艺术	88
幽默的口才艺术	89
推销自己的口才艺术	91
表达坦诚的口才艺术	93
劝架的口才艺术	94
答记者问的口才艺术	95
活动主持人的口才艺术	97
展览会解说的口才艺术	99
典礼仪式中的口才艺术	100
婚礼司仪的口才艺术	102
导游的口才艺术	103

第三章 职场口才艺术

求人办事的方法	108
向别人提出请求的注意事项	110
帮不了朋友怎么办	111
朋友托你办事怎么办	114
怎样克服办事的恐惧感	116
求人办事应怎样说话	117
如何避免碰钉子	118
如何与领导相处	120
如何处理同事关系	122
如何处理同学关系	123
如何向别人借钱	125
缩短双方距离的诀窍	127
送礼的学问	130
要常和朋友联络感情	131
提高自身的综合素质	132





金典口才与演讲技巧

营造良好的谈判气氛	137
控制谈判的注意事项	140
及时掌握谈判的主动权	142
成功谈判报价技巧	150
谈判让步的原则	151
走出谈判误区方法	154
商务谈判的一般程序	160
商务谈判致胜的原则是什么	164
谈判中如何拒绝对手	165
文化背景信息交流	167
谈判陷入僵局时怎么办	170
商务谈判中的四种探测技巧	171
商务谈判五大基本功	173

第四章 社交中的口才艺术

温暖人心的安慰	176
自我介绍的艺术	178
称呼他人的艺术	180
让对方感到相见恨晚	182
与陌生人相交的八个诀窍	184
初次交谈的禁忌	187
怎样说好应酬话	189
把握应酬的主动权	192
聚会时的说话艺术	193
同难缠人的说话艺术	196
如何与寡言者交流	198
如何应付喋喋不休的人	199
道歉的原则、范围和要领	200
与人交流时应注意的禁忌	203
当你说不下去时怎么办	204
如何开始话题	206
怎样正确地插言	207
学会说些善意的谎言	209

说赞美话应记住哪些要点	210
如何引荐和介绍朋友	211
如何请客	213
打电话应注意哪些礼仪	214
如何向别人表示祝贺	216
记住他人的名字	217
如何对付咄咄逼人的的人	218
赞美的份量	219
遇误解如何“解”误	220
传达噩耗的说话技巧	221
如何度过交际过程中的危险期	223
言语交际中的“兜圈子”技巧	225
投其所好的说话技巧	228
怎样使自己说的话更有分量	229
忠告三要素	232
追寻人际交往的动情点	234

第五章 辩论口才艺术与技巧

知己知彼	238
举事证理	239
隐含判断	240
巧用关系	241
以退代攻	242
以牙还牙	243
假言辩驳	243
演绎辩论	244
直接破的	245
两难逼进	246
矛盾相斥	246
巧驳两不可	248
归纳驳彼	249
以类相推	251
反证立论	252



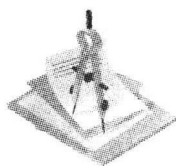


金典口才与演讲技巧

归谬反驳	253
排比增势	254
逐条反驳	254
比喻说理	255
揭其要害	256
激问反诘	257
引言证理	258
巧作双关	259
反语相讥	260
委婉含蓄	261
幽默辩论	262
仿词套句	263
利用歧义	263
巧言闪答	264
模糊应对	265
刚柔相济	266

第六章 充满魅力的演讲口才

态度的魅力	268
微笑的魅力	272
幽默的魅力	274
赞美的魅力	277
艺术的魅力	281
倾听他人的谈话	283
展露出你的热忱	288
与听众的情感交融	292
机智应变	297
控制好情绪	300
即席演说	302
让人觉得快乐	306



第一章

金典口才从说话开始

- ◎说话有哪些特点
- ◎为什么要讲究说话
- ◎看对象说话
- ◎看身份说话
- ◎看场合说话
- ◎该明确的地方明确





说话有哪些特点

要了解说话的特点,就必须拿说话跟写文章做比较。说话与写文章相比有如下特点:

1. 说话是现想现说

日常生活中聊天、对话、打电话等,一问一答,当场怎样想就怎样说。虽然有个说话得体不得体的问题,但一般不用过多地去注意词句,安排材料,组织语言,并且对方已经搭好了思维的梯子让自己往上攀,说起话来就比较容易些。如果在大庭广众之中,在没有准备的情况下,跟别人辩论问题或介绍情况、发表感想,要求说得有中心、有头有尾、有条有理、准确周密,那就不容易了,这就需要有比较严密的逻辑思维。首先,说话人要在刹那间确定说什么,所说的内容既要有思想性,又要有针对性。其次,要迅速确定怎么说,先说哪些后说哪些,说哪些不说哪些。至于词句,在转瞬之间是无法斟酌的。词句总是随着内容表达的需要自然而然吐露出来并加以自我调节的。由于事先没有准备或准备不充分,想的速度跟不上说话内容进展的速度,所以说有条理的话,说得体的话,就比写文章困难得多。写文章可以反复思考、琢磨,然后做出决定。写之中和写之后还可以修改。因此,文章写出来一般比较连贯、有条理,比较准确。说话没有这样有利的条件。即兴发言或无稿讲演,都是一种初始语言。即使是口头表达能力较强的人即席说的话,我们也要费很大的力气去整理才有可读性。

2. 说话不能修改

写文章可以有充分的时间思考、斟酌,做到周密、准确。不仅可以改动字词,更换句子,移动段落,甚至可以打乱全篇,重新选定材料,重新布局。说话就不能这样。说话是口耳相传的事情,你一发出声音,人家就听到了,想收也收不回来,就是你说错了,当场宣布更正,可人家还是听到了你前边那一句不妥的话。说话时,脑子里只能有组织语言这条线在活动,它跟移动语句、修改语言这条线不能同时进行。说话有声有情,有慢有快,但是见不着摸不到。声音一纵即逝,人脑又装不下许多说过的话,无法对自己刚刚说过的话细推敲、斟酌。说话既无法修改,又要求每句话都说得那么清楚明白,事实上是办不到的。因此,一定程度上语言不纯现象在说话中是难免的,也是允许的。

3. 说话容易受外界影响

说话不是一方的事情,而是说者和听者双方的交际活动。交际双方所反映出来的情感是千变万化的,这样就有个互相影响的问题。当众说话,听众的反应常常直接影响说话人的情绪。如果听众聚精会神,不时地微笑点头表示赞许,这样,说话者就会受到鼓舞,越讲兴致越高,越讲越流畅动听。若是听众无精打采,彼此交头接耳,甚至溜号,这样,说话人的情绪就可能下降,就会越讲越没有劲儿。再如两人交谈,如果双方情绪很高,一定是越谈越兴奋,越谈越有声有色。如果一方不哼不哈,反应冷淡,那么另一方的情绪也会低落下去。因此,说话时一定要随时注意听众的心理变化,善于随机应变。人家爱听就多说一些,不爱听就少说几句;在不同场合,对不同的人说不同的话。

4. 有丰富多变的声

不但能很好地表情达意;而且还能掩盖内容的不足。从前,有人写了一首诗并朗诵给苏东坡听,朗诵完了问苏东坡此诗能得几分,东坡说可以得十分。那个人高高兴兴的,正想告辞出门,不料东坡把他叫住:“且慢,我刚才说十分是三分诗,七分读啊!”(见《齐东野语》,卷20)三分诗,七分读,可见声音技巧是多么重要!听话人当中有的不注意听内容,过多地注意说话人的声音技巧和面部表面,这就容易被多变的声和丰富的表情所吸引,从而忽略了对说话内容和说话层次的理解,造成一种错觉,以为说话人讲得好。其实,把他的讲话录音逐字转写出来,你就会发现他讲得并不那么好。

每个语句中的语气、声音的强弱、高低、快慢、抑扬顿挫,还能使口头禅以及没有表达作用的词语得到一定程度的掩盖,使语言提供的必要信息更加突现出来。多变的话音可以帮助听话人辨析语言中的区别性因素和非区别性因素。尽管说话人各有不同的嗓音,不同的方音,不同的说话习惯,甚至有些人说话不大清楚,口头禅也不少,但是语言的交际功能并不会因此而受影响,听这些人讲话,凭着对话音的敏感以及对一些背景知识的了解,听话人还是可以顺利地听懂对方的话。

5. 还可以借助手势、姿态、动作和面部表情作为表情达意的辅助手段

文化低的人和性格外向的人,说话中辅助手段比较丰富,那正是表情达意的需要。因此,话说得马虎一点,说得不连贯、不周密,啰哩啰唆,也同样可以让听懂意思。实在听不懂时还可以变换方式,从头说起,或打手势,或写黑板,借助各种辅助手段让对方听明白,增强表达的效果。写文章没有这些便利条件。稍微写得马虎一点,比如前言不搭后语,别人就不一定能看懂。文章印在





纸上,是死板的。标点符号虽能帮助语气的表达,但作用有限。

为什么要讲究说话

说话是科学,说话是艺术。什么人在什么情况下为了什么目的,对什么人说什么话并且得到什么结果,这些都是有规律可循的。所以,说话是一门科学。善于说话的人和人说话总是晓之以理,动之以情,能把别人的心说活;善于说话的人讲演做报告,会场上气氛活跃,说者侃侃而谈,听者津津有味,两者达到了完满的交流。故说话也是一种艺术。

说话的性质表明,要想取得良好的说话效果,应该好好讲究说话。随着社会生活的现代化,传播和记录有声语言的工具进一步普及,说话的重要性越来越明显。

现代社会的发展非常讲究速度和效率。由于时间宝贵,人们的工作和生活的节奏也发生了变化,要求人们彼此谈话也要节约时间,讲究口语表达的效率。拿打电话来说,同样的内容,有人用1分钟就讲清楚了,而有的人却要用3~4分钟甚至更长的时间才勉强讲清楚。这两种效率的差别实在太大了。讲话做报告啰啰唆唆,如果多用20分钟,每个听的人就得多浪费20分钟。听众越多,时间浪费越大。

随着社会的发展,人们对说话的要求也越来越高。在农业化时代,由于生产和交通十分落后,文化非常闭塞,各地之间很少往来,人们只要求“书同文”,不要求“语同音”,更没有感到提高口语素质的重要。而现在工农结合,城乡交流,南北沟通,内外开放,四面八方的人走在一起,光有“书同文”不够,光会说自己家乡话不行,说话颠三倒四,词不达意更加不行。人们在一起要说普通话,要说得有条理,不要东一榔头西一棒子;说话还要得体,不要伤人。现代社会生活的特征是社交活动十分频繁,说话的条理性 and 得体性是频繁社交活动中不可忽视的。

因此,随着现代化的发展,不但要求人人都说比较标准的普通话,而且要求大家讲究说话:说大白话,不要说半文不白的话;说通顺明白的话,不要说似通非通的话;说准确得体的话,不要说含混不清、不大恰当的话,从而进一步提高口语表达的效果。从时代的需要看,讲究说话,确实具有时代的紧迫感。

看对象说话

说话要看对象。不同的对象对同一句话会产生不同的反应,甚至会导致截然相反的反应。

1. 对不同性别的人应说不同的话

有篇小说写了这么一件事,大概在 20 世纪 40 年代,有个老师写了一句话让学生加标点符号。这句话是:“女人如果没有了男人就恐慌了。”结果,男同学这样加标点:“女人如果没有了男人,就恐慌了。”而女同学,标点却是这样加的:“女人如果没有了,男人就恐慌了。”这里所加标点位置的不同,表明了不同性别的人,站在各自的立场上,会产生不同的言语反应。男性认为,女人离不开男人;而女性认为,男人则离不开女人。因此,对男、女说话要注意有所区别,有些可以对男性说的话,未必就可以对女性说。男性和女性在言语反应上有差别,这种差别多半是由性别的心理差异引起。

女性比男性更爱美,更怕人说她老,爱美是人的天性,女性尤其突出。一个体形矮胖的女子,你说她又矮又胖,像个水桶或像个缸,对方听了一定很不舒服;如果说她长得丰满、富态,她就爱听了。对于长得瘦长的女子,你说她长得像瘦猴,或说她“一碗水烧不开”(像一根细长的劈柴,烧不开一碗水),她听了一定感到不愉快;如果说她长得苗条,她心里可是乐滋滋的。对于男子,只要是比较熟悉的说他水桶也好或瘦猴也好,似乎都没有太大关系。

女性怕听到老字,说一个大龄女子老了,常常会刺痛她们的心。

可是,当面说一个中年男子“满脸双眼皮(满脸皱纹)”“丑八怪”、“矮地翘溜”、“三块豆腐干高”,他只是一笑置之,决不会为此事感到烦恼。中年男子可以互称“老张、老李”,对中年女子就不便这样称呼了。她们常把姓氏前面的词头“老”跟形容词“老”联系起来。

男性不怕人说他“老”,却怕人说他小,说他不成熟。有些年轻小伙子一说话,张嘴就是“老子我怎么样怎么样”“我已经不是 3 岁小孩了,还不懂事吗?”这跟男性比较自信有关。

此外,如果你是一个男青年,见到一个年纪相近的女青年就问她的岁数,人家一定不高兴回答你,甚至会怀疑你对她有企图,因而是不得体的。一般地说,女性不喜欢男性打听她们的岁数,恐怕是出于怕老和防范的心理。





2. 对不同年龄的人应说不同的话

成年人当中又分青年人、中年人和老年人,这3个年龄层的人经历不同,志趣各异,跟他们说话也要从他们的心理状态出发。比如对健康的中青年,今天在他面前说张三死了,明天向他报告李四也死了,他跟张三、李四只有一面之交,听了也就听了,不会产生什么反感,因为他离死还早着呢。如果对老年人也这样说,他听了就觉得反感:“你为什么老在我面前说这些不吉利的话呀!我还要多活几年、享享清福呢!”据说不少老年人怕死,自然怕听到他所认识的人死去的消息。

同是青年人,岗位不同,经济地位不同,对一句同样的话也会产生不同的言语反应。有一次,笔者在某菜市场买鲜蘑菇,故意问一个女售货员:“听说鲜蘑菇有毒,是不是呀?”她白了我一眼,说:“有毒你别买,毒死你我可担待不起呀!”笔者又在这个菜市场门前,对卖鲜蘑菇的小摊贩(女的)同样说了这句话,对方却温和地说:“没有毒。我天天在这里卖,昨天卖了两筐。这不是吗,这一筐也快卖完了。您放心好了。”在这里,端“铁饭碗”和不端“铁饭碗”的人言语反应就不一样。为了少挨叱儿,跟有些售货员(尤其是女售货员)打交道,说话时就应进行一些自我控制。比方“鲜蘑菇有毒”一到嘴边,应立刻调整措辞,改为“这鲜蘑菇颜色有点发黑,什么时候到的?”售货员同样了解顾客的意思,只是不好对顾客发作罢了。

3. 对不同文化程度的人应说不同的话

跟文化低的人说话应该用家常口语体,说大白话。如果用接近书面语的典雅口语体与他们交谈,那么,在语体上是不合得体性的要求的。有个人口普查员填写人口登记表时问一位没文化的老太太:“您有配偶吗?”老太太愣了半天也回答不上来。旁边有人解释说:“他是问您有老伴没有。”老太太这才恍然大悟。可是,对有文化的人说“配偶”(公文用语)就没有障碍。

文化高的人比较敏感,爱抠字眼儿;文化低的人却不是这样。因此,对文化低的人讲话可以随便些,即使有几个词用得不得体或不是地方,他们也不会去深究的。跟知识分子讲话就得注意尊重对方,避免常识性错误,特别是注意用词得体,偶有大词小用,小词大用,一旦被他们抓住就会留作笑柄。例如,在一次学术会议上,有位代表在开场白中说:“刚才几位同志的报告都很好,如果把你们的讲稿没收,你们还能不能讲得这样好?”问题就出在“你们”上。许多听者从这句话推断出言外之意:“把我们的讲稿没收,我们就讲不好?怎么,把你×××的讲稿没收,你就能讲好啦!你×××太狂了吧。”我们的民族注重社会性。有人乐意使用表示集体的字眼,“我”常常改用“我们”。“我们认为”、“在