

李智慧◎编著

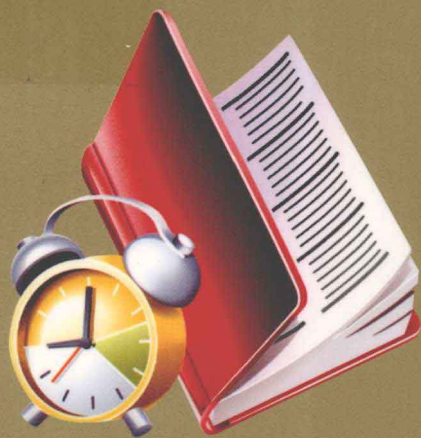
管理者

每天读点



口才学

知识



口才才是管理工作中的关键！

Managers have to learn Knowledge

好口才才是人际交往中左右逢源的「魔法石」，是仕途上平步青云的「护身符」，是打开上级心灵的「金钥匙」，是获得下属拥护的「如意棒」。



海潮出版社
Haichao Press

李智慧◎编著

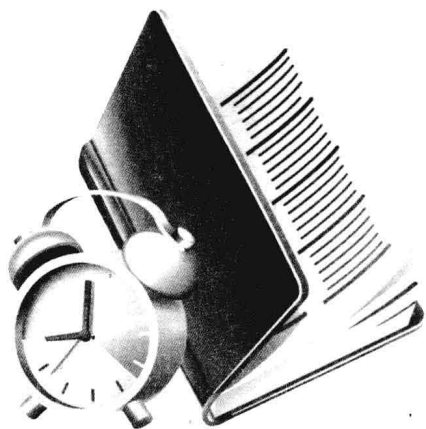
管理者

每天读点



口才学

知识



Managers have to learn Knowledge

口才是管理工作中的关键！



海潮出版社
HaiChao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

管理者每天读点口才学知识 / 李智慧编著. —北京:
海潮出版社, 2010. 10

ISBN 978 - 7 - 80213 - 708 - 0

I. ①管… II. ①李… III. ①领导人员—语言艺术—
基本知识 IV. ①C933. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 190523 号

书 名: 管理者每天读点口才学知识

作 者: 李智慧

责任编辑: 王惠平 关 月

封面设计: 点滴空间

责任校对: 徐云霞

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京金秋豪印刷有限责任公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 22

字 数: 350 千字

版 次: 2011 年 3 月第 1 版

印 次: 2011 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 80213 - 708 - 0

定 价: 33.00 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



前言

语言的功用是表达思想。人们利用语言，来表示他们的所思所想，达到沟通情意的目的。

我们每天从早到晚都在说话，想说什么就说什么，再也方便不过。何以还要研究“口才学”呢？如果你觉得这件事太平常，不值得花工夫，费精神去研究，你就错了。

语言是你用来应付这个社会的工具。一个好的工具会给你获得更好的成果，获得更多的益处，这是不可忽视的。你是否知道你一生的事业的成功或失败，与谈话的得失有多么大的关系吗？

许多人都以为自己说的话并无什么不妥，许多人往往缺乏这份自知之明，除非有人当面提醒他。这里有一个方法，可用来自自己检讨一下自己说话是不是正确和具有美感，在别人谈话的时候，你静静地聆听他们谈话，尽量注意并分析他们的毛病。例如声音浑杂、沙哑、含糊，或是口头语频频，或是语气中表现自大、狂妄的、甚至卑劣、苛刻的思想，还有忌妒、诅咒……的心理状况，在你聆听了一段时间后，你定会很惊讶地发现，人在说话时会有那么多毛病，无意间表现出自己品格的缺点。——这些情形你是否曾注意到呢？

另有一种办法，用来“欣赏”和“批判”自己的谈话。如果有一部录音机，当你与家人或朋友谈话的时候，把声音录下来，你也会发现，自己有很多缺点需要纠正和改进。

再来看看许多了不起的人物，他们的言辞是多么厉害，苏秦靠一张嘴巴游说六国而成为三个国家的宰相，就是一个好例子。外交官一次成功的会谈比十万大军开上战场更具有力量。



在我们日常生活中，待人接物，商业上的推销与宣传，都需要伶俐的口才。

以上就是我们为什么要研究口才学的道理了。

在《管理者每天读点口才学》这本书里，我们讨论工作中的口才学，管理中的口才学，以及社交中的口才学等等。如果有人曾经因为说话技巧的拙劣而失掉了朋友，或因为说话不高明而失掉一个顾客，或因为言语不当而错过了一个好机会，或因为口不择言而惹来一身麻烦……相信你在读过这本书以后会得到些许帮助。

目 录

第一篇 口才资本

第一章 提高能力

- 口才是管理工作的关键 / 2
- 好口才是一种“软管理” / 3
- 正确控制怯场的方法 / 5
- 沉着处理冷场的情况 / 8
- 敢于应付各种责难 / 10
- 让自信推动你的说话能力 / 11
- 时刻保持你的热情之火 / 13
- 管理者应善于驾驭情绪 / 14

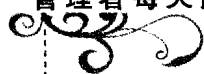
第二章 把握主动

- 主动引发一场谈话 / 17
- 打开一个新话题 / 18
- “你想说点什么” / 20
- 激起对方的谈话欲望 / 21

第三章 平易亲和

- 展示平易近人的形象 / 22
- 体现说话的亲和力 / 23
- 亲情赢得员工的奉献 / 25
- 关心和体贴的魅力 / 28
- 说话的姿态放低些 / 29





不摆领导的架子 / 30

作风不要太强势 / 32

第四章 沟通交流

沟通，从心开始 / 33

沟通是一种关键能力 / 34

沟通让上下精诚合作 / 35

上下级沟通交流的技巧 / 36

沟通是管理工作的浓缩 / 37

“蜂舞”法则 / 39

第二篇 工作口才

第一章 招聘面试

招聘的筛选方式 / 42

面试的提问类型 / 45

面试提问注重开放性 / 46

录用到签约的语言技巧 / 48

招聘面试如何提问 / 51

著名企业招聘面试全真题 / 54

第二章 树威立信

利用授权树立威信 / 59

以信义树立威信 / 61

不乱开空头支票 / 62

获得下属信服的艺术 / 63

维护自己威信的艺术 / 66

应该严厉，但要公平 / 67

不公平就难以服众 / 68

公、正、明、大 / 69



领导讲话权威性训练 / 70

第三章 组织协调

疏导是治理拥塞的根本 / 71

让员工把不满说出来 / 74

敢于直面冲突和矛盾 / 76

化解心理矛盾的方法 / 77

六种协调方式 / 79

塑造“大家庭”理念 / 82

当好领导，也当好老师 / 83

第四章 有效说服

以询问替代命令 / 85

运用心理操纵术 / 86

亮出竞争对手 / 88

让态度软下来 / 90

用商量的口气说 / 91

用疑问的口气说 / 93

暗示目标可以实现 / 94

暗中把目标引向一致 / 96

激起下属的优越感 / 97

第五章 表扬激励

员工都渴望被认可 / 99

表扬的3种方式 / 100

适度表扬的两点要求 / 101

如何表扬下属的闪光点 / 102

如何表扬困境中的下属 / 104

把谢意送进员工的心坎 / 105

树立目标，激发干劲 / 106

巧用激将，迸发力量 / 108

对失败者给予充分肯定 / 110

第六章 批评责备

掌握批评的尺度 / 112

保持克制和冷静 / 114

平时多加指导 / 115

试着欣赏部下 / 116

责人先责己 / 118

要打气不要打击 / 119

第七章 公平公正

不能因私损公 / 121

亲此疏彼不可取 / 122

第三篇 社交口才

第一章 真诚赞美

人活在赞美之中 / 126

赞美的魅力 / 127

赞美与奉承的区别 / 128

每个人都渴望赞美 / 130

赞美他人，照亮自己 / 131

赞美的六个前提条件 / 134

赞美的四个方式 / 136

赞美的五大效果 / 138

多谈对方的得意之事 / 140

不要胡乱恭维对方 / 141

“大家都这么认为” / 142

第二章 正确提问

- 提问的四大作用 / 144
- 提问的技巧 / 145
- 提问的尺度 / 148
- 看清对方，问得适宜 / 150
- 问得太多惹人烦 / 151
- 一次提出两个问题 / 151
- 只给出一个选择 / 152
- 让对方说“是” / 153
- 问题相同问法不同 / 155
- 问句类型举例 / 157

第三章 耐心倾听

- 乱插嘴的人令人讨厌 / 158
- 打断别人易引起抵触情绪 / 160
- 耐心听别人谈他自己 / 161
- 倾听者的良好素质 / 161
- 每个人都有倾诉的欲望 / 163
- 做一个耐心的倾听者 / 164
- 倾听能帮助你思考 / 166
- 倾听中的插话技巧 / 167

第四章 巧妙拒绝

- 在生活中学会拒绝 / 169
- 不要不好意思说“不” / 171
- 拒绝，但不使人难堪 / 172
- 拒绝用语 / 172
- 拒绝的七大妙招 / 173
- 说“不”的禁忌 / 176
- 说“不”能赢得尊重 / 177

第五章 因人而言

边看边说，边说边看 / 179

注意对方，谨慎开口 / 180

从语气中认识人 / 184

从音色中辨别人 / 186

十种会说话的人 / 188

七种似是而非的人 / 190

第六章 肢体语言

肢体语言为社交铺路 / 192

发挥肢体语言的魅力 / 197

肢体语言的类型 / 198

肢体语言的特性 / 200

肢体语言的功能 / 200

手势语 / 201

握手语 / 203

坐姿语 / 204

立姿语 / 204

走姿语 / 205

第七章 委婉含蓄

《第六枚戒指》的故事 / 206

含蓄是一种艺术 / 208

换个说法会更好 / 211

委婉曲折的三大形式 / 213

含蓄地表达爱情 / 215

含蓄的六种表达方法 / 218

第四篇 幽默口才

第一章 幽默是什么

- 幽默，你是什么？ / 220
- 幽默的丰富层面 / 222
- 幽默的魅力 / 224
- 幽默的乐趣 / 225
- 幽默是吹出来的 / 228
- 幽默就在你身边 / 229
- 幽默是一种心理体验 / 230
- 理儿不歪，幽默不来 / 231

第二章 幽默的力量

- 幽默帮你取得成功 / 233
- 幽默助你排忧解难 / 234
- 幽默缓解工作压力 / 235
- 幽默替你减轻痛苦 / 237
- 幽默使你更健康 / 238
- 幽默使大事化小 / 239
- 幽默寓教于笑声之中 / 240
- 幽默能调节人际关系 / 241
- 幽默使家庭生活更美满 / 242

第三章 幽默的方法

- 返还幽默：软对软，硬对硬 / 244
- 黑色幽默：用喜剧来表现悲剧 / 245
- 歪曲经典：对经典做荒谬的解释 / 246
- 强词夺理：把无理的说成有理的 / 248
- 正反对比：在心理上形成落差 / 249
- 设置悬念：设包袱，预作暗示 / 250

- 张冠李戴：转移对方的原意 / 251
- 颠倒错位：违反常理，顺手移位 / 252
- 位移真义：把重点转到另一主题 / 253
- 类比幽默：把毫不相干的事物放在一起 / 254
- 一语双关：表面上说此实际上说彼 / 257
- 含沙射影：更高于讽刺意味 / 258
- 反戈一击：以眼还眼，以牙还牙 / 258

第五篇 演讲口才

第一章 演讲素质

- 演讲口才的要求 / 262
- 加强心理训练 / 263
- 演讲的禁忌 / 265

第二章 演讲风格

- 演讲风格的含义 / 266
- 演讲风格确定的依据 / 267
- 给演讲定一个基调 / 269
- 培养自己说话的风格 / 269
- 演讲风格形成的途径 / 271
- 演讲风格的类型 / 272
- 形成自己的演讲风格 / 275

第三章 演讲开场

- 开场白的要求 / 278
- 开门见山式 / 280
- 名言式 / 281
- 用故事开头 / 283
- 用事实开头 / 284

拿实物做开端 / 285

第四章 演讲结尾

适时结束演讲 / 286

总结全篇，突出重点 / 287

用热情洋溢的话结尾 / 289

用幽默结束演讲 / 290

引用诗文结尾 / 291

照应开头式结尾 / 292

成功演讲一百招 / 293

第六篇 论辩口才

第一章 论辩攻防术

接过话头尽情发挥 / 298

先顺从，后逆转 / 299

用荒唐制服荒唐 / 300

选准点发起攻击 / 302

环环相扣，占据主动 / 303

层层递进，层层反驳 / 304

第二章 论辩刚柔术

软硬兼施说利害 / 306

借相同点反击不同点 / 307

不在次要矛盾上纠缠 / 308

语言力求简短有力 / 310

温柔地回敬对方 / 311

不达目的不罢休 / 312



第三章 论辩纵擒术

营造利于说服的局势 / 314

设置圈套引他上当 / 315

有意识地反过来说理 / 317

见风使舵，改变方式 / 318

心理相容 / 320

心理满足 / 321

第四章 论辩曲直术

拐弯抹角把话说 / 322

直截了当地陈述 / 323

借酒吐真言 / 325

避重就轻，模糊应对 / 326

旁敲侧击达到目的 / 327

所答非所问 / 328

第五章 论辩奇正术

用数字说话 / 330

引经据典，用事实说话 / 332

赋予某些词语特定的含义 / 333

声东击西，言在此而意在彼 / 334

偷换概念，以扰乱视听 / 335

选择相反的事物做比较 / 336



第一篇

口才资本



第一章 提高能力

任何领导都是一个群体或团队的管理者。这个群体或团队可以是几人或十几人，可以是几十或上百人，也可以是几百或几千人……管理者面对这个群体或团队，要经常发号召、下指示、做总结，为实现领导目标统一思想、理顺情绪、鼓舞士气、总结经验、提高认识……而这一切工作的开展和落实，自始至终离不开口才。可以说，管理活动的顺逆成败，管理绩效的大小高低，与口才有着十分密切的联系。一个管理者要想树立自己的成功形象，增强自己的影响力，必须努力提高自己的口才能力。

◎口才是管理工作的关键

美国人类行为研究者汤姆士也指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学得到充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”

领导者，众之首也。领导者要实现有效的、成功的领导，必须充分利用好领导环境，导之于言而施之于行，最大限度地引导和调动被领导者朝着既定的目标共同努力。而要引导和调动别人，成功沟通和积极鼓动的语言是重要的手段。口才训练大师卡耐基强调：一个人的成功，只有 15% 归功于他的专业知识，还有 85% 归功于他表达思想、领导他人及唤起他人热情的能力，即其驾驭语言的口语表达能力。

领导者作为社会经济发展的引导者、指导者，一切具体工作最终都要通过语言来完成。主持会议、布置工作、接待来访、社交活动、发表演说等，都离不开