

情景应对

余 柏◎主编

范例全书

言与景配◇绝妙实例◇易学易用

全书围绕情景应对语言运用，精选一百余篇范例，从记者招待会到媒体采访，从突发事件到日常工作，从辩论谈判到获奖感言，从求职面试到销售答问，凡即兴应对之情景尽皆囊括。情景无定势，应对无常法，或机智聪敏，或幽默诙谐，或犀利尖锐，或妙趣横生。

角色场景对话技巧宝典

本书以情景应对为主题，角度新颖，匠心独运，选取了人们日常生活、工作中最需要现场应答、最体现应变能力、最讲究灵活应对的会话场景，呈现了完美语言的交锋实况。范例多为问答形式，虽形式简要，却具有鲜活的思维方式和应对技巧、丰富的精神内蕴和深厚的文化积淀。

北京工业大学出版社

情景应对

QINGJING YINGDUI FANLI QUANSHU

范例全书

余 柏 主编



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

情景应对范例全书 / 余柏主编. —北京: 北京工业大学出版社, 2012.1

ISBN 978-7-5639-2956-6

I. ①情… II. ①余… III. ①口才学 - 通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 272066 号

情景应对范例全书

主 编: 余 柏

责任编辑: 郑 华

封面设计: 王晓庆

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 辽宁星海彩色印刷有限公司

开 本: 720mm×960mm 1/16

印 张: 30

字 数: 420 千字

版 次: 2012 年 1 月第 1 版

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2956-6

定 价: 48.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言

所谓情景应对，情景之谓情形、情况、场合，应对之谓应答、对话、酬和。所以情景应对，注重的是应变性，强调的是场合性，讲究的是技巧性，传达的是艺术性。在情景应对中，应对双方的“你来我往”呈现了一场场思维和语言的盛宴。古语说：“言不在多，达意则灵。”语言是传达信息和交流思想的工具。同样，情景应对中讲话的技巧和表现手法也主要体现在语言的运用上。要语不繁，字字珠玑，能使人不减兴味；而冗词赘语、唠唠叨叨、不得要领，必令人生厌。

学习情景应对

在现实生活中，你是否有过这样的困惑：尽管自己提起笔来洋洋洒洒，一气呵成，笔走龙蛇，可一旦说起话来却期期艾艾，不知所云；或者尽管自己通古晓今，知识渊博，可一旦言谈起来却反应迟钝，言不及义；抑或尽管自己运筹帷幄，决胜千里，可一旦讲起话来却结结巴巴，词不达意。与此同时，你似乎只能略带几分“羡慕嫉妒恨”的心情去面对那样一些人——他们可能貌不惊人，可谈论起来却能口若悬河，滔滔不绝，妙语连珠。

在这里，我们要告诉你：有这样的困惑并不奇怪，也毫不足惧。说它并不奇怪是因为，毕竟你不是腹中空空，只不过是肚子里有“货”却倒不出来；说它毫不足惧是因为，说话的能力尽管是先天的，但说话的艺术和

技巧却是后天的。只要经过学习、模仿、训练、养成，最后完全可以做到胸有成竹，出口成章。

不过对于“说什么，如何说”这个问题，没有人能告诉你固定的答案，因为我们面临的情境是各种各样的，面对的人也是各式各样的。世界上没有完全相同的两片树叶，也没有绝对统一的标准答案，正所谓“世异则事异，事异则备变”，场合境遇的不同决定了话语选择与言说方式的不同。也就是说，讲话要分场合、看对象，在不同的场合，面对不同的人，说话的内容和方式要有所不同。

在语言表达时，人们常会遇到两种困扰：第一种困扰，你可能很有想法，笔头很硬，但可能完全说不出来，这表明你需要训练；第二种困扰，你可能很坚持原则，却不懂得语言的灵活运用，这表明你需要学习。在不同的情境下，对不同的人，需要采取不同的说话方式，这并非没有原则，并非虚伪。学会应对，只是强调在说话的时候要考虑到说话的对象和情境，在不同的情境下或对不同的人，沟通的内容是真诚的，形式是灵活的。情景应对是建立在人际交往的基本原则——真诚、尊重、平等、守信、互利的基础之上的，每个人都有自己的个性，但是人际关系是一个互动的过程，在这个过程中，除了你自己之外，还有你所处的情境和你交往的对象，所以在情景应对的过程中不能只考虑自己的因素，自己是什么样子就怎么表现，还要考虑到所处的情境和交往对象。

情景应对的艺术

“一言可以兴邦，一言可以误国。”卡耐基也着重强调，成功只有15%来源于个人运用专业知识的能力，另外85%则依赖于个人驾驭语言的能力。这些都在强调一个事实：口才对于人和社会的重要意义。

情景应对，主要是指在不同的情境、特定的场合，或应他人提问，或受事件激发，或自认为有必要，而在现场的即兴发言。尤其重要的是，情景应对既是领导者常遇到的，也是普通人所离不开的。大到领导者答记者问，小到工作中交际对话，无论参加各种讨论会、茶话会、欢迎会以及欢

送会，还是业务沟通，它都要求边想边说、边说边想，所以很能体现人的思维应变能力和口语表达水平。尤其是领导者很有必要提高自己情景应对的语言技巧，以便在这种场合下临阵不慌、应对自如。

情景应对的最大特点在于“应”。所谓“应”，就是指讲话者在环境、对象、内容的感召下，有一种强烈的表达欲望。这种欲望产生于讲话之前，贯穿于讲话的全过程中，它首先应当体现在讲话者的诚挚态度上。诚挚的态度能够直接影响听众的情绪，关系到听众对讲话内容的接受程度。诚挚、热情、坦率的讲话能够吸引听众，能够缩短讲话者与听众之间的距离，使听众始终为讲话者的诚恳坦直所打动，大大增强讲话的实效。

情景应对具有临时性、突然性及紧迫性等特点，与有准备的发言相比，难度较大。要恰如其分地应对，首先要具备广博的知识，还要有敏捷的思维能力。此外，注意克服紧张心理也是十分重要的。一旦发言，就应该充满自信、精神放松。唯有如此，才能尽情发挥自己的水平。否则，本来能够在公众场合表现出色，也会因心慌意乱而讷讷无言，还会严重影响讲话者的形象。

情景应对，在日常生活中的语言表达以即兴为多。如同事间的辩论，朋友间滔滔不绝的谈话，酒席上要言不烦的祝词，谈判时有条不紊的应对等。在类似的情景中，几乎都不可能拿着稿子去念、照着本子去读。因此，情景应对的语言艺术对我们每一个人来说、尤其对于处于管理岗位的领导者来说非常重要。如果没有娴熟的应对技巧，遇事则会脑门充血，无言以对。

综合地看，情景应对中的讲话主要有以下几个特点。

讲话的“应对性”。情景应对与一般的演讲、发言的最大不同就在于它的双向性。所谓的双向性就是“你来我往”的有应有对、有问有答、有唱有和，而不是单向度的“你说我听”。既然是应对，就不是自说自话的独白，也不是例行公事的宣讲。所以，在情景应对中，语言的要求就不再仅限于表达的清楚明白甚至是修辞的美感，而是有了更高的标准——它要求讲话者具有一定的洞察力、应变和快速反应能力，能及时对现场情况进

行归纳概括，能巧妙地回应，并且用流畅的语言表达出来。高水平的情景应对讲话，对于塑造讲话者的形象，融洽应对双方的关系，有效地处理突发事件，提高管理和领导能力等具有重要的作用。

讲话的“场合性”。在交际过程中，风趣、幽默、得体的语言可以激发谈话者的兴致，使周围的气氛融洽起来。可是，说话者也不能随心所欲，想到什么说什么，还要根据谈话对象的身份、心理以及所处的场合，选择合适的语言。在不同场合，面对不同人和事，讲究说话的艺术，这样才能收到理想的交流效果。任何说话当然都是带有一定的目的、针对一定的对象的，但是有很多说话并非出于应对的要求，比如各种仪式典礼上的一般性致辞、通常会议上的例行讲话等。情景应对，则是在各种场合下的语言应变，情景色彩尤其浓重、场合感特别强烈。这种在特定场合下，针对不同的情境，应各种对象的要求而作出的应对，大多属于即兴讲话、即席发言。讲话者事先未作准备，是临场因时而发、因事而发、因景而发、因情而发。同样的场合，有人因一句不恰当的话而让人反感，也有人只凭一句话就让人过耳难忘。不同的场合，有人因固守着僵化的语言模式而语言乏味，也有人灵活运用，游刃有余。这种相反的现象都是由情景应对熟练程度的差异所致。正所谓有的放矢，情景应对的“景”就是特定的场合与情形。在特定的情景中，说话一定是应这种情景而发，针对这种情景而作，不能脱离这种情景，不能“一行白鹭上青天”——离题万里。

讲话的“即兴性”。情景应对的讲话大多体现为某种即兴发言、即时发言、即席发言。纵观古今中外一切业绩卓越的领导者，无一不是即兴发言的高手，他们的号召力、影响力、煽动力和组织力，在很大程度上就得益于他们高超的演讲水平、语言艺术和应变能力。在应对的情景中，双方并没有既定的问答步骤或套路，而是随着言语的碰撞与激发“顺水推舟”、“水到渠成”，任思路与语言的翅膀翱翔。即兴应对，贵在有“兴”。兴有所激，乃是吸引、激励对方的重要因素。因此，即兴发言者应讲究一些艺术手法。在内容上，以短小精悍、结构严谨为佳。冗长散杂、啰唆重复，必然会使人生厌。讲话前将自己所要讲的内容先确定几层意思，反复加以

浓缩，阐述得简洁、新颖，条理明晰。一般应庄谐结合，适时口出妙语，造成轻松和谐的气氛，以使听众易于接受自己的观点。即使在严肃的场合，如能适当增添一点风趣，也很容易沟通彼此感情、增强讲话效果。

此外，情景应对的讲话还要有“礼”——在特定的情景中采用文明得体的语言回答各类提问，力求通过文明得体的语言拉近和对方的距离；有“序”——在特定的情景中采用符合事理顺序的语言回答提问，力求揭示事物的内在联系和因果关系；有“质”——在特定的情景中采用事实说话，摒除不合实际的空话、套话和含混不清的言语；有“文”——在特定的情景中采用简洁生动的语言回答各类提问，力求做到简明、连贯、得体地表情达意，达到交流思想，增进感情的目的。

综上所述，情景应对的语言艺术主要体现为：即兴而发，针对性强；形式自然，灵活多变；相互制约，听说并行；情感激发，诱导联想；语言精练，达意为上。针对上述特点，在具体的情景应对过程中，应对者有必要掌握以下几个技巧。

首先，要明确目标、选好角度。这是由情景的场合性和目的性所决定的。接下来，就要顺应思路、组织材料。从讲话人来说，现场准备，不可能鸿篇巨论；从听众来看，由于是一种特殊场合，既不可能，也没心思去听滔滔不绝的讲话。情景应对的讲话要精彩、热烈，要少而精，多则五六分钟，少则两三分钟，最好不要超过五分钟；从内容上说，一次只说一个问题，集中力量，说深说透说精彩，给人留下深刻印象。短话比长话更难讲，但是，它留给人的印象却也更深刻。

其次，要对情景应对的讲话内容进行抽象概括。训练有素者和有情景应对经验的人，在讲话之前的短暂时间里，能根据情景场合的性质、环境、人员、气氛等，确定要讲的中心内容以及先讲什么、后讲什么，打好腹稿。

再次，要在应对之前组织好句群。所谓句群，也叫句组，是前后衔接连贯的一组句子。它是一场应对讲话的基础单位。一个句群有一个明晰的中心意思，称为“意核”，它可以使几句话连接成群。如果我们准备三五

个，或更多个“意核”，组成句群，一篇即兴发言“腹稿”也就出来了。这里值得注意的是一定要掌握组句成群的技能。即兴发言前可先想好几个“意核”。

本书的特点

本书具有以下几个特点：

第一，题材新颖。当前口才与演讲类图书主要集中于领导口才训练与各种既定场景下面对听众的有备式讲话，如演讲、致辞、发言等。但明确以情景应对为主题的，以特定情景下双方互动式、即兴式、对答式讲话为题材的，品种还并不丰富。一般需要即兴发言的场合，如集会、参观、访问、联欢等，它们的背景、具体环境，预先是知道的，所以，话题的大范围大致还是确定的。但情景应对的讲话却是现场互动的，无法预先准备。这就需要选择一个展开话题的最佳角度。本书以情景应对为内容，从日常生活中常见的应对情景中甄选出最具有普遍性、通用性和代表性的场景，精选了大量精彩的范例，给读者提供了有益的借鉴和帮助。

第二，实用性强。本书没有讲述玄妙高深的道理，也没有铺陈抽象空洞的理论，而是选取了大量生动有趣、鲜活多样的应对范例，内容全面，形式多样，分类合理，范例精彩，语言流畅、通俗易懂。注重从具体情境出发，增加内容的可读性和实用性。书中详细介绍了在日常生活中的最常见的情境下应对的经典实用范例，它们涵盖了不同场合下讲话的实用技巧，涵盖了工作和生活的各个方面，论述深入浅出。不论你是静坐下来潜心研读，还是随意翻阅，本书都会带给你有益的启迪。

第三，突出时代性。一方面，所选的范例大部分是比较现代的、前沿的，而不是陈旧的、陈词滥调的；另一方面，所选的情景有一些是非传统应对领域，如媒体应对，这些都是应时代发展之需而新出现的情况。

综上所述，本书对提高广大领导干部及企事业单位管理人员的语言表达水平，对各行各业的人士在最短的时间内掌握应对技巧，锻炼应对能力，提高应对水平，都会有很大帮助。

目 录

第一章 记者招待会情景应对

范例一	温家宝就任国务院总理后在随后举行的记者招待会上的 答记者问(节选)	001
范例二	朱镕基在访美期间的记者招待会上的答记者问(节选)	003
范例三	温家宝在 2010 年两会记者招待会上的 答记者问(节选)	009
范例四	小布什在与钱其琛正式会谈前的记者招待会上的 答记者问	013
范例五	小布什大选成功连任美国总统后首次白宫记者招待会 上的答记者问	014
范例六	普京蝉联俄罗斯总统后在记者招待会上的答记者问	017
范例七	德国前总理施罗德访问山西时在记者招待会上的 答记者问	020
范例八	奥巴马在白宫记者招待会上的答记者问	022
范例九	李肇星在十届人大二次会议举行的记者招待会上的 答记者问(节选)	023
范例十	杨洁篪在某记者招待会上的答记者问(节选)	026
范例十一	美国青年市长在记者招待会上的答记者问	028

范例十二	神舟六号载人航天飞行航天员乘组在记者招待会上的 答记者问	029
范例十三	姜文在电影《让子弹飞》的全球首映礼上的答记者问	030
范例十四	姚明在退役记者招待会上的答记者问	033
范例十五	刘翔在某记者招待会上的答记者问	036
范例十六	李娜在某记者招待会上的答记者问	038

第二章 突发事件与危机情景应对

范例一	温家宝就“7·23”甬温线铁路事故答记者问	039
范例二	铁道部有关负责人就“7·23”甬温线铁路事故 答新华社记者问	043
范例三	王岐山就“非典”防治情况答记者问(节选)	045
范例四	北京市轨道交通4号线扶梯事故处理情况通气会上的 答记者问	048
范例五	国务院相关部局领导就汶川地震答记者问	052
范例六	小布什就“9·11”事件发表的现场讲话及答记者问	054
范例七	鲁伯特·默多克就“窃听门”事件出席听证会时答 英国议员的提问	057
范例八	双汇董事长就“瘦肉精”事件答记者问	058
范例九	故宫博物院院长郑欣淼就“十重门”事件答记者问	060
范例十	中非希望工程主席卢俊卿与其女卢星宇就“卢美美”事件 答记者问	063
范例十一	郭台铭及富士康发言人刘坤就富士康员工连跳事件 答记者问	067

第三章 网络论坛情景应对

范例一	温家宝2010年到某网站与网民的在线互动交流(节选)	070
-----	----------------------------------	-----

范例二	广东省省委书记汪洋与网民的某次在线互动交流(节选)	075
范例三	湖北省省长李鸿忠与网民的某次在线互动交流(节选)	078
范例四	普京与网友的某次在线互动交流	081
范例五	敬一丹等人做客新浪网论坛时答网友提问	086
范例六	台湾“急智歌王”张帝与网友的某次在线互动交流	090

第四章 媒体采访情景应对

范例一	杨振宁接受《华商报》采访时的作答	093
范例二	韩寒和父亲韩仁均接受《男人装》杂志记者 采访时的作答	096
范例三	比尔·盖茨接受《凤凰周刊》采访时的作答	101
范例四	央视著名记者柴静接受《解放周末》记者采访时的作答	105
范例五	普京某次接受中国多家媒体的联合采访时的作答	110
范例六	作家王朔接受《新京报》采访时的作答	111
范例七	冯小刚接受《三联生活周刊》记者采访时的作答	113

第五章 媒体节目情景应对

范例一	鲁伯特·默多克做客《面对面》节目时与主持人的对话	117
范例二	俞敏洪做客《面对面》节目时与主持人的对话	120
范例三	易中天做客《面对面》节目时与主持人的对话	122
范例四	马云做客《新闻会客厅》节目时与主持人的对话	125
范例五	沃伦·巴菲特做客《领导者》节目时与主持人的对话	127
范例六	潘石屹做客《财富中国》节目时与主持人的对话	129
范例七	李彦宏做客《鲁豫有约》节目时与主持人的对话	131
范例八	韩寒做客《一周立波秀》节目时与主持人的对话	134

第六章 竞赛或选秀类活动情景应对

范例一	2009 中华小姐环球大赛上参赛选手面对评委提问时的作答	137
范例二	2010 重庆小姐大赛上参赛选手面对评委提问时的作答	140
范例三	《中国达人秀》评委与参赛选手的精彩对话	141
范例四	2009 年《快乐女声》某场晋级比赛时主持人与评委的对话	141
范例五	某模特比赛中参赛者与评委的精彩对话	142
范例六	《挑战主持人》参赛者间的精彩对话	143

第七章 销售情景应对

范例一	某西装店的售货员向特定顾客推销西装时的对话	145
范例二	某店员销售手机时与顾客的对话	147
范例三	某推销员向一公司老总推销打印机时的对话	149
范例四	某汽车销售顾问向来店顾客推销汽车时的应答	151
范例五	某网上销售客服与顾客的对话	152
范例六	某品牌营销员与经销商之间的对话	154

第八章 求职面试情景应对

范例一	某求职者面试销售职位时的应答	157
范例二	某大学毕业生到某公司参加面试时的应答	158
范例三	某职场人士面试新职位时的应答	161
范例四	某考生参加国税局公务员面试时的应答	165
范例五	某考生参加宣传部公务员面试时的应答	168
范例六	某考生参加国考公务员面试时的应答	171
范例七	某求职者面试时的另类应答	176

范例八	某电动车销售公司招聘时面试官与求职者的另类对答	179
范例九	某求职者到世界 500 强公司面试时的应答	180
范例十	某求职者应聘中学教师职位时的应答	182
范例十一	某求职者在微软面试时的应答	183
范例十二	世界 500 强企业求职者面试时的部分精彩应答实录	184
范例十三	某求职者与面试官的对话	187

第九章 教学教导情景应对

范例一	某教师与学生之间的谈话	189
范例二	某班主任与处在叛逆期的学生的三次谈话	191
范例三	某教师与学习退步的学生之间的谈话	193
范例四	某教师与学生在网上相遇时的两次对话	195
范例五	某教授与学生在课堂上对哲学问题的逻辑探讨	198
范例六	某小学心理辅导教师对有心理问题的学生提问时的应答 ...	202

第十章 服务类情景应对

范例一	某 12580 客服面对无聊用户来电时的应对	206
范例二	某网上客服对顾客网购商品后的咨询的应答	208
范例三	某通讯公司用户拨打投诉电话时与客服的对话	209
范例四	某服装导购为顾客服务时与顾客的对话	213
范例五	某超市主管面对客户投诉时的应对	214
范例六	某银行客户投诉时与银行工作人员的对话	216
范例七	某网上商城客服遇到两位无聊顾客骚扰时的应答	218

第十一章 酒席宴会即席情景应对

范例一	生日宴会上的即席讲话	226
范例二	升学宴会致辞	227

范例三	毕业酒会上的发言	228
范例四	同学会上的讲话稿	230
范例五	一位父亲在女儿婚宴上的讲话	231
范例六	同学聚会上的感人发言	232
范例七	尼克松在欢迎宴会上的讲话	234

第十二章 会谈类情景应对

范例一	广东省领导与“2003 广东经济发展国际咨询会” 全体顾问的会谈(节选)	237
范例二	在亚布力中国企业家年会分论坛上南北企业家的 会谈(节选)	240
范例三	广州市相关领导与第七届羊城“小市长” 王子曰的会谈	248
范例四	“2011 市长与跨国公司对话会”的第二场会谈	249
范例五	内地企业家与李嘉诚的会谈	253

第十三章 辩论类情景应对

范例一	苏格拉底千古雄辩	256
范例二	英国国王查理一世法庭辩论	260
范例三	安得列阿斯·肖伊法庭辩论	262
范例四	文天祥在公堂受审时的答辩	265
范例五	王若飞法庭辩论	267
范例六	吉鸿昌法庭辩论	269
范例七	科学与宗教的交锋辩论	271
范例八	“七君子”法庭辩论	274
范例九	布莱特的高妙辩论	276
范例十	2010 国际大专辩论赛决赛	278

范例十一	美国总统竞选辩论	282
范例十二	诸葛亮舌战群儒	286

第十四章 学术报告提问情景应对

范例一	第二届世界汉学大会清华大学李学勤教授发言后 对提问的作答	289
范例二	北京大学法学院朱苏力教授在西安交通大学举行专题讲座后 对提问的作答	291
范例三	美国总统布什在清华大学演讲后回答学生的提问	297
范例四	白岩松在清华大学演讲后对学生提问的回答	302
范例五	连战在北京大学演讲后回答学生的提问	305
范例六	巴菲特与比尔·盖茨回答哥伦比亚大学学生的提问	308

第十五章 人际交往类情景应对

范例一	送别对话	312
范例二	两位母亲的谈话记录	314
范例三	一对准夫妻与亲人的谈话	318
范例四	葛优与甄子丹在电影发布会上的对话	321
范例五	在周立波的婚礼上崔永元对周立波的调侃	323
范例六	禅师与失恋女孩的对话	327

第十六章 工作环境情景应对

范例一	同事之间的谈话	330
范例二	物业与业主的交谈	333
范例三	三位高层主管对公司人才流失问题的对话	335
范例四	某公司领导与员工的工作谈话	338
范例五	某入党培养人与培养对象的工作谈话	340

范例六	交警与路人的对话	341
范例七	董事长与员工代表的工作会谈	342
范例八	某编辑室的工作对话	348
范例九	某单位党员干部组织生活谈话	350

第十七章 谈判类情景应对

范例一	警务谈判应对	352
范例二	商业谈判应对	354
范例三	合同谈判应对	360
范例四	网络服务器销售员与客户之间的营销谈判	365
范例五	两家公司经理与经销商的谈判	367
范例六	中美建交谈判应对	371
范例七	中美知识产权谈判	376
范例八	某打印机推销员与客户之间的谈判	379

第十八章 主持类情景应对

范例一	同学聚会上主持人的情景应对	381
范例二	《对话》节目主持人与观众的互动对话	385
范例三	颁奖礼上颁奖嘉宾的对话	387
范例四	音乐颁奖礼上主持人与嘉宾蔡少芬夫妇的对话	388
范例五	音乐颁奖礼上主持人与获奖者张杰的对话	389
范例六	音乐颁奖礼上主持人与嘉宾陈法蓉和许常德的对话	391
范例七	《非诚勿扰》主持人孟非与嘉宾的对话	393
范例八	《开心辞典》主持人王小丫与场外观众的互动	394
范例九	《小崔说事》主持人崔永元与嘉宾姜文的对话	397
范例十	香港电影金像奖颁奖礼主持人的对话	402