

学会如何与人交往是走入社会、走向成功的第一课。

COMMUNICATION

◆ 何国松◎主编

口才、交际和人生融为一体

交际与口才

本书将口才、交际和人生融为一体，
侧重于对读者综合素质的熏陶。

JIAOJIYUKOUCAI

笨嘴拙舌，词不达意，会使人四外碰壁，
寸步难行；巧舌如簧，口吐莲花，
会使你柳暗花明，左右逢源。



◎ 吉林大学出版社

the
BEST
NEW

COMMUNICATION

学会如何与人交往是走入社会、走向成功的第一课。

◆ 何国松◎主编

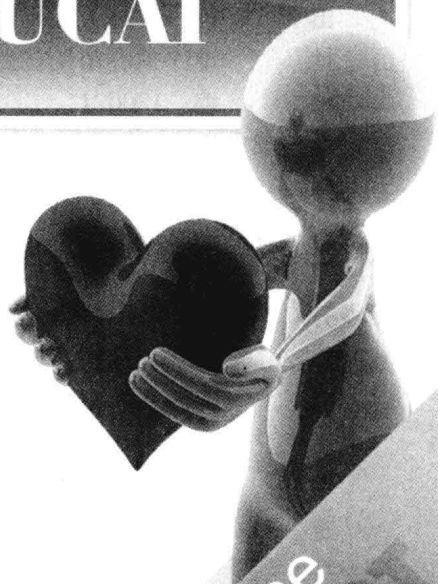
口才、交际和人生融为一体

交际与口才

本书将口才、交际和人生融为一体，
侧重于对读者综合素质的熏陶。

JIAOJIYUKOUCAI

笨嘴拙舌，词不达意，会使人四外碰壁，
寸步难行；巧舌如簧，口吐莲花，
会令你柳暗花明，左右逢源。



图书在版编目(CIP)数据

交际与口才/何国松编著. —长春:吉林大学出版社, 2010.5

ISBN 978-7-5601-5694-1

I. ①交... II. ①何... III. ①人间交往 - 口才学 - 通俗读物 IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 071470 号

书 名: 交际与口才
作 者: 何国松
责任编辑: 王世林
责任校对: 王世林
封面设计: 创品牌
出版发行: 吉林大学出版社
社 址: 长春市明德路 421 号
邮 编: 130021
发行部电话: 0431-88499826
网 址: <http://www.jlup.com.cn>
E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn
印 刷: 北京龙跃印务有限公司
开 本: 710 × 1000 毫米 1/16
印 张: 20
字 数: 250 千字
版 次: 2010 年 5 月 第 1 版 第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5601-5694-1
定 价: 37.80 元

版权所有 翻印必究

前 言

“在家靠父母，出门靠朋友”、“朋友多了路好走”，学会如何与人交往是走入社会、走向成功的第一课；

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；

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，口才在我们的日常工作与生活中无处不在；

说话到位，事半功倍。人们常常免不了“以貌取人”，但更多时候是“以言取人”。

.....

本书将口才、交际和人生融为一体，侧重于对读者综合素质的熏陶。从心灵深处启发读者体味生活，打开交际之门，进而掌握一套善于交际、能言善辩的本领，在人际交往中取得更好的效果。

通过本书，读者能够掌握交际与口才的基本规律，学习人生交往的技巧，进而达到让交际与口才成就你的目的。

本书通俗易懂，不仅在讲述道理方面比较透彻，而且善于利用事实说话，举例生动贴切，更利于读者借鉴和学习。

衷心感谢你对本书的关注！由于学识所限，加之时间仓促，本书不当之处自是难免，诚望批评指正。

目 录

第一章 好口才让你受益一生

三寸之舌,强于百万之师·····	1
会说话,代表着一种实力·····	2
你会说话,你就魔力无边·····	3
有没有魅力跟会不会说话密切相关·····	5
会说话能让人远离灾祸·····	6
话说得巧,就可四两拨千斤·····	8
说话绘声绘色,生活有滋有味·····	11
练就了好口才,就是铸造了最锋利的武器·····	13
成功老板靠嘴发财·····	14
企业形象,口才体现·····	15

第二章 良好沟通是人际关系的润滑剂

要想出类拔萃,先要搞好人际关系·····	19
悉心经营人际关系·····	20
不要成为人际关系的边缘人·····	23
沟通能力,影响人生·····	24
避免“先说先死”·····	27
避免“不说也死”·····	29
使对方听得进去·····	31
要学会察言观色·····	34
站在对方的立场·····	36

分清沟通的层次·····	36
坚守沟通的原则·····	40
注意沟通的方向·····	41
与10种类型的人沟通的技巧·····	44

第三章 说话圆满,才能做事圆满

灵活办事是一门学问·····	50
与人共事,得体应酬不可少·····	51
微笑是办事成功的金钥匙·····	53
央求不如婉求,劝导不如诱导·····	54
善于沟通,难事也好办·····	56
有可能造成不必要的分歧时就该保持沉默·····	58
主动认错,更巧妙地解决问题·····	59
强调彼此的共同点,寻求双赢的解决之道·····	61
成功时保持清醒的头脑与判断力·····	63
把握说话的分寸·····	64
说话准确到位,才能让人心知肚明·····	66
礼貌的问候·····	68
如何谈自己的优点·····	68
如何谈自己的缺点·····	69
事实胜于雄辩·····	69
因人制宜地与不同个性的人办事·····	70
托朋友办事前,自己先要吃点亏·····	74
软磨硬泡,意志坚决·····	76
欲知其事,巧立名目·····	77
电话求人的礼貌·····	80
学会提出要求·····	82

第四章 有话好好说

善用语言这把双刃剑·····	85
沟通首先要进入对方的频道·····	87
学会说别人爱听的话·····	88
说话三十六计,赞美为上计·····	90
上司爱听高明的誉美之辞·····	93
夸人要夸在点子上·····	95
嘴茬子别太扎人·····	96
话语周详便可左右逢源·····	97
学会借佛压佛·····	98
幽默,人际互动的最高境界·····	100
先说服自己才能说服别人·····	102
实话未必要实说·····	103

第五章 说话要有力量和说服力

晓之以理,动之以情·····	105
消除他人的戒备心理·····	106
严谨的逻辑才有力量·····	106
采用先入为主式的诱导·····	107
“得寸进尺”的紧逼策略·····	108
把劝说的动机隐藏起来·····	108
婉转地拒绝别人·····	109
学会真心地说“不”·····	110
对付饶舌的常客有办法·····	111
堵住饶舌常客来访的技巧·····	112
善于达成一致·····	112
先努力探询对方的希望和愿望·····	113

无须一味地为自己的观点和主张作争辩	115
学会去商量	116
让别人按自己的方式去做事	117
不要刺激别人的错处	118
不要官气十足	119
说服别人的时候需要注意的技巧	119

第六章 把话说到对方心窝里

不伤感情巧说“不”	122
以谬还谬	122
笑而不语	123
说话时要会换位思考	124
批评不要没完没了	125
批评是责任,也是艺术	125
用恰当的连接词	126
多做换位思考	126
谐音相关法	127
巧妙截取法	127
以身作则暗示	127
缓解批评时的紧张情绪	128
赞美也需要及时	128
赞美可以把许多尴尬——化解	129
用间接赞美来达成目的	130
即使奉承也要坦诚得体	131

第七章 动人的谈吐,让情更坚爱更浓

掌握恋爱中的问话艺术	132
用斗嘴的方式增进恋情	133

枕边话有奇效	134
恰当地对意中人表述衷情	136
更委婉些,让你的恋爱充满含蓄美	137
“甜言蜜语”巧运用	140
明白晓畅的道理才会让孩子心悦诚服	142
与子女说话有忌讳	144
与长辈说话有讲究	146
婆媳之间说话要讲究方式	148
把握好与朋友交往的分寸	149
插入朋友谈话要注意分寸	154
安慰别人,要把握好语言的轻重	156
酒桌上的语言不可小视	157
敬酒有学问	158
看望病人更要会说话	159
传达不幸消息有讲究	160

第八章 一定要注意说话的细节

日常打招呼的话不能省	162
不要忘了说“谢谢”	163
背后议论别人的方法不可取	164
与人交谈时千万不能口无遮拦	165
委婉含蓄地说出不得不说的避讳	167
日常会话有些事项应注意	168
男人说话要少一些脂粉气	169
道歉是必不可少的社交语言	170
注意礼节,避免忌讳	172
不说负面话	173
有意见当面说	174

第九章 处变不惊,化尴尬为神奇

为别人打圆场	175
补救“失言”方法多	177
将话题扯远	180
巧用自嘲解困境	182
面对冷遇针锋相对	183
自己骂自己最安全	185
给对方一个退路	186
抓住时机澄清误会	187
巧妙应付别人的奚落	188
避免与别人话不投机	189
化干戈为玉帛	189
不要哪壶不开提哪壶	190

第十章 这样说话,会让你在职场如鱼得水

鼓励不同意见	192
乐于听取抱怨	193
委婉、诚恳地向下级通报不好的消息	195
在接受下属批评时应把握的分寸	197
与员工保持适当的距离	198
通过坦诚交流了解下属的想法	199
表达指令要清楚	200
从容应对上司的指责	203
怎样向上司汇报工作	204
突出中心,抛出“王牌”	205
不要遗漏重点	206
与不同的同事交谈须注意的问题	207

与同事交谈时要回避不合适的话题	211
与同事进行轻松愉快的交谈	213
同事需要安慰时做出得体而真诚的反应	215

第十一章 因“事”制宜,让语言周详得体

推销言语贵在顺耳得体	218
以直对曲,据理力争	220
去直就弯,以硬击软	223
给顾客购买产品的理由	226
给顾客购买产品的帮助	228
别跟“上帝”争辩,要勇于“示弱”	230
多听顾客说话	231
多演示,让自己少插嘴	233
耐心倾听顾客的故事	234
给顾客以称赞	237
给顾客以推崇	238
用风趣打动顾客	241
谈判语言勤斟酌	242
谈判提问的技巧	247
谈判说服的技巧	251
谈判答复的技巧	252
谈判拒绝的技巧	255
谈判中以坦诚来征服对方	256
演讲富有激情,演讲者才富有魅力	258
优秀的讲演者都是用通俗的语言收获人心	259

第十二章 会说还要会听

从学习倾听开始学习说话	262
-------------------	-----

说话之前要听懂别人的话	265
能让别人说痛快的人最会说话	266
倾听可以打消别人的怒火	268
装做没听懂也是一种说话技巧	271
把耳朵当作吸收知识的利器	276

第十三章 好口才需要培养和锻炼

搜集丰富素材,夯实口才的基本功	278
磨炼自己遣词造句的功夫	279
形象生动的语言最有说服力	281
让自己的声音更有魅力	282
说话快慢要适中	283
善于用非语言来表达	284
塑造自己美的风度	285
语言也有“形体”魅力	289
探寻语言的“目光”	295
注重交谈礼仪	297
培养出口成章的语言能力	300
克服异性交际的心理障碍	303

第一章 好口才让你受益一生

三寸之舌，强于百万之师

在军事战争中，双方力量的强弱当然是不可忽视的条件，但在很多情况下，并非强大的一方就能取胜。善于用兵的将帅，可以兵不血刃就能取胜，孙子把这种行为称为“谋攻”，即所谓“上兵伐谋”。

春秋战国时代，有一个典故叫“烛之武退秦师”，讲的是秦晋联军要攻打郑国了，使得郑国的文臣武将均一筹莫展，武将不敢出征，文臣没有计谋，最后郑王不得不请烛之武老将亲自出马，去秦国一趟。烛之武受命于危难之间，到了秦军那里，找到了秦军的统帅。他对秦军统帅动之以情，晓之以理，情真意切，痛陈唇亡齿寒的利和弊，最后终于说服了秦国统帅，让其下令秦国大军立刻撤军不再攻打郑国，并且留下了两员大将，协助保卫郑国。晋国一看无可奈何，只好撤军。

不费一兵一卒，一个烛之武就能把强大的秦军说退了。这是什么样的威力呢？当然是会说话的威力！

又如三国时代的“诸葛亮舌战群儒”。诸葛亮凭借自己能言善辩的口才，在出使东吴时，建立了联吴抗曹的统一战线，最后致使号称“八十万大军”的曹兵，几乎全部葬身滔滔长江之中。这是什么样的威力？还是会说话的威力！假如刘备不让诸葛亮去，而让张飞去，后果又会怎么样呢？

孙子说：“故善用兵者，屈人之兵而非戢也，拔人之城而非攻也，毁人之国而非久也，必以全争于天下，故兵不顿而利可全，此谋攻之法也。”

他认为，不战而使敌人屈服，这是最高超的谋略。而高超的说话水平可以不战而屈人之兵。正如刘勰所说：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”

会说话，代表着一种实力

从“人之初”就开始互相交往，人与人之间的思想交换、行为交往、语言交流、感情交融，大多是通过谈话的形式表达出来的，因此，从某种意义上，会说话，代表着一种个人的实力，尤其是在当今社会。

美国人类行为科学研究者汤姆士曾指出：“会说话能使人显赫，鹤立鸡群。那些能言善辩的人，往往受人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，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。”富兰克林说：“说话和事业的进步有很大的关系，你如出言不慎，你如跟别人争辩，那么你将不可能获得别人的同情、同别人的合作、别人给予的动力”

他的论断毋庸置疑，古今中外因为不会说话而导致杀头或是失败的例子不胜枚举，同样因为会说话，从而功成名就、流芳千古的例子也是比比皆是。

当今社会，更需要我们善于通过语言来与社会交流和融通。在这个人才辈出的时代，才华横溢的人层出不穷，到处都充满着激烈的竞争和挑战，要想为自己谋求一份理想的职业已不是一件容易的事。同时要想在面试中脱颖而出，需要多种才能和资本，而绝佳的口才，便是所有这些才能和资本中最有效的一种。

我国著名高校中山大学就业指导中心曾经举办过一场“全球 500 强企业——精英学子见面会”热身公开辅导讲座。讲座主要针对从广东及珠江三角地区万份简历中挑选出来的参加这次见面会的 500 名精英学子。来自广州卡耐基素质培训学校的两位资深顾问及讲师就“面试口才、形象礼仪”对求职的重要性为大学生做了形象生动的解说。

也许我们会认为：说话小菜一碟，人人都会，没有必要刻意注意和修炼，然而当众演讲时所要表现的落落大方、言简意赅，并不是每个人都能办到。

无数案例证明：在面对各家单位的招聘人员时，有的大学生反应敏捷、

措辞准确、侃侃而谈、娴熟地进行自我推销；而有的大学生则对答迟钝、怯于开口。试想一下：在每一个应聘者都同样优秀的情况下——同样的学历、同样的专业，企业能对比的恐怕只有学子们的形象外表、自信程度、对应聘企业与主考官的尊重程度等。

最近有一项调查研究结果表明：越来越多的在校大学生也开始有意识地注重通过各种途径努力提高自己的说话水平，而且南方高校如广州所有高校几乎都成立了口才协会。他们通过正规的社团组织为每一个有意提高说话能力的学生提供学习和锻炼的平台，并请有丰富演讲经验的教授和校外的当众讲话培训机构为会员上课。这种协会和口才培训班也得到了广大学生的欢迎。

从广州卡耐基学校的学员比例来看，报名参加当众演讲课程的大学生比例一直在上升，这也说明随着就业形势的日益严峻，越来越多的大学生意识到了口才的重要性。他们也期望通过训练使自己具备良好的口才，顺利通过求职面试这道关卡。

因此，在当今瞬息万变的社会，学会说话，说好每一句话，才能在人生的旅程中走得更加顺风如意。

你会说话，你就魔力无边

春秋战国时期，当权者崇尚口才，于是天下学者贤士对此趋之若鹜、蔚然成风。在秦国推行连横策略的游说家张仪便是当时众多佼佼者之一。相传，他初到楚国做说客的时候，有一天，相国家丢失了玉璧，主人一口咬定是张仪偷的，并对其进行严刑拷打，然后逐出府门。回到家里，妻子叹气道：“倘若你不读书游说的话，又怎会遭此奇耻大辱呢？”岂料张仪并无愠怒之色，反而问妻子道：“你看看我的舌头是否还在？”妻子说：“在呢。”张仪听完妻子的话后长舒了一口气，然后说道：“足够了。”

秦末，陈胜、吴广揭竿而起，高呼：“公等遇雨，皆已失期，失期当斩。借第令毋斩，而戍死者固十六七。且壮士不死即已，死即举大名耳，王侯将相宁有种乎？”如此一番话，振聋发聩，似狂飙突起，让众人热血

沸腾，奋力相随。

第一个事例中，张仪在经历一番严刑拷打和名誉受辱后，并没有太在意。他在意的是自己的舌头是否还在，自己是否还能继续说话。因为在他看来，只要他还有说话的能力，他就有飞黄腾达的希望。后来，他真的凭着自己的三寸不烂之舌扶摇直上，做了“一人之下，万人之上”的相国。而第二个事例中，或许陈胜和吴广并未意识到语言的重要性，但是他们那几句话却颇具号召力，既激发了众人的斗志，又为自己奠定了有魄力的领导地位。这都印证了古人的那句话：“一人之辩重于九鼎之尊，三寸之舌强于百万之师。”

口才是否真能无往而不利，我们暂且不去考证，但是有一点，我们却无需考证，那就是：在人与人的沟通过程中，拥有好口才就可以轻而易举地打开对方心灵的大门，进入其内心世界。大多数的成功人士都生性聪颖，学识渊博或有一技之长，拥有成功的事业和雄厚的资产，但更重要的是他们大都具备优秀的口才，能够恰如其分地表达自己的思想，与他人进行有效沟通。

能够顺畅表达个人意志的人，在社会交往中往往表现得游刃有余。由于他们可以把自己的意思很完美地表达出来，无论是赞美还是批评，都对别人有很强的说服力。此外，在与人交谈的过程中，他们还可以准确领会对方的意图，及时得体地予以回应，从而增进双方的感情，因此在各种各样的人际交往中备受欢迎便不再是难事。

然而，现实中仍有许多不善言辞的人，他们无法准确地表达自己的思想意图，传递给对方的信息是模糊不清的，这样就很难顺畅沟通，有时甚至会造成误解，从而给自己带来不必要的麻烦，这种交际上的障碍会影响到生活和工作的方方面面。

能言善辩的人说出来的话大都能拨动人的心弦，就好像具有一种魔力，操纵着人们的情绪。他举手投足间、只言片语里似乎都可以令周围的空气随之松弛或紧张。

具备好口才的人会给人带来一种愉悦感，从而受到他人的尊敬；好口才会让原本就熟识彼此的人情意更浓，爱意更深；好口才会使陌生的人相

好口才让你受益一生

互产生好感，产生深厚的友情；好口才可以使意见有分歧的双方相互理解，消除矛盾；好口才可以令彼此怨恨的人化解敌意，友好相处。好口才会让你的家庭更加美满幸福，会让你的工作更加出色顺利，会让你的社交更加如鱼得水、游刃有余……

生活中会遇到很多难题，但只要你会说话，会把话说得恰到好处，你就拥有了魔力无边的魔法棒，所有的难题都会在你雄辩的口才面前迎刃而解。

有没有魅力跟会不会说话密切相关

当今社会，“说”越来越受到人们的推崇。一个人的魅力不再仅仅通过其完美的外表和优雅的仪态来表现，好口才也成为一个人展示自我魅力的重要途径。无论你是竞争职位，还是应聘面试；无论是推销产品，还是洽谈业务；无论是外交谈判，还是最平常的亲人朋友之间的交流，敢于开口说话，并且能把话说得恰到好处，就会令自己魅力四射，得到别人的推崇、信任、认可和赏识。

周恩来总理是举世公认的伟人，他具有超凡的气度、才华和人格魅力，而他这种慑服人心的魅力不仅仅体现在他的堂堂仪表和内在修养上，还体现在他精湛娴熟的说话技巧上。

周恩来总理的口才蜚声海内外，他应变机敏、言辞犀利、柔中带刚，就连他的谈判对手在震慑畏葸之后，也情不自禁地露出赞叹之色。

建国初期，中国因受帝国主义的封锁，而靠在以苏联为首的社会主义阵营里。赫鲁晓夫上台后，大搞修正主义，向我国提出了一些不切实际、有损主权的无理要求，被我国严词拒绝。然而，赫鲁晓夫仍不肯作罢，1959年的国庆，他亲自来我国进行谈判。会谈休息的时候，赫鲁晓夫自作聪明地对周总理说：“我们两个人有共同之处，那就是我俩都是国家总理。不过我们两个也有不同之处，那就是我出身于工人家庭，而你却出身于剥削阶级家庭。这是不是很有意思呢？”周恩来笑笑，不假思索地说道：“还有一个共同点你没有说，那就是我们两人都背叛了自己的阶级。”