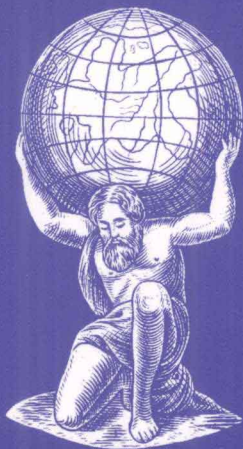


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU

ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

交际语言艺术

〈上〉

世间有一种捷径可以使人很快完成伟业并获得世人的认可，那就是拥有优秀的口才。

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、发表自己的意见和激发他人热忱的能力。的确，说话的能力是成功的推动力！

辽海出版社

语言艺术知识大课堂之十七

交际语言艺术

(上 册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

一、交际口才，赢得人脉

好口才在交际中作用无穷	(1)
语言的力量能够征服人心	(4)
口才综合反映着一个人的能力	(8)
事业成功离不开良好的口才	(11)
大凡杰出人士都拥有良好的口才	(15)
好口才并非天生，而是源自后天训练	(20)

二、友好介绍，称谓得体

介绍彼此相识的方法	(24)
向他人做自我介绍的技巧	(26)
介绍他人的技巧	(29)
彼此相识时握手寒暄	(33)
向人介绍自己的爱人	(34)
称呼他人必须得体	(35)
称呼里面有学问	(36)

现代家庭中对长辈的称呼	(40)
现代家族中对平辈的称呼	(42)
我国民间对家族中亲人的称呼	(44)

三、访晤交谈，愉快聊天

客人说进门语的技巧	(46)
主客寒暄的技巧	(48)
善于打开聊天的话匣子	(50)
注意说话内容，也要注意说话方式	(54)
流行语为你的聊天添姿着色	(59)
客人说辞别语的技巧	(63)

四、把握话题，谈情论道

精选谈话的话题	(65)
交谈的常用技巧	(69)
以理服人顶重要	(73)
掌握问话的技巧	(75)
答话的若干种策略	(80)
掌握好插话的艺术	(86)
耐心地倾听，容易拉近彼此距离	(88)
及时巧妙地转移话题	(92)
怎样避免交谈中的冷场	(97)

一、交际口才，赢得人脉

好口才在交际中作用无穷

讲究说话在我国是有传统渊源的，在春秋战国时代，百家争鸣出现了能说会道的诸子百家。诸子百家著书立说，宣传自己的主张，对人们的生活和社会的发展起了积极的推动作用。

在国外，人们对口才与交际也看得很重。美国人早在第二次世界大战时期，就把“口才、金钱和原子弹”看做是赖以在世界上生存和竞争的三大法宝。60年代以后，他们又把“口才、金钱和电脑”看做是最有力量的三大法宝。随着科学技术的迅速发展，“电脑”顶替了“原子弹”，而“口才”照样独冠“三宝”之首，足见其作用和价值非同小可。

(1) 口语表达是人类社会最重要的交际工具

人类语言归根结底只有口头语言和书面语言两种基本形式。虽然书面语言曾经出现过数以万计的千古雄文，为后人高高仰慕，叹为“观止”，但就日常语言实践来看，口

语使用频率更多，应用更广，覆盖群众面更大。特别是随着现代载体和传播媒介的发展，口语突破了时间、地域的局限，就有着更为重要、更为广泛的作用。

口语表达的作用已渗透当代生活的各个领域。大到解决国际争端，一场智斗，能免除兵刃之灾；同外商洽谈、索赔，一段明晓是非的犀利言辞，可赢得亿万财富；作战场动员，几句呼喊，可使军心一致，士气大振；作调解纠纷，一席恳谈，如绵绵细雨浇灌干旱心田，化干戈为玉帛；做思想工作，一团通情达理温暖的话，可促使庸人立志，浪子回头。小到日常生活中谈情说爱、公出办事、商场购物，都离不开口才。至于座谈演讲、传播信息、洽谈生意、待人接物，学术论辩，更时时需要发挥舌头的功能。

说话人人都会，但是把话说得规范、得体、连贯、得心应手开不是人人都能做到。只有有口才者才能做到这一点。既然人是“说话的动物”，一生在说话中度过，那么舌头的重要性自在情理之中，而体现说话艺术追求高层次表达的口才，更是重中之重了。

随着社会的发展，人民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，以自然经济为基础的人们物质生产自给自足，他们之间的经济交往很少。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需要。

当我们从传统的经济和社会结构中走出来以后，出现

在我们面前的是一个崭新的商业社会。在现代社会里，构成社会的各个要素都处在复杂的联系和不断的流动状态之中，如人流、物流、信息流，而其中人是形成这种流转的关键和轴心。而人与人之间的联系和交流，必须通过语言才能发生接触。

特别是随着现代化传声技术（电话、广播、电视、录音等）的迅速发展，不论是天上地下、还是水面海底、乃至月球宇宙，凡是人能到达的地方，都能做到直接通话。因此，有人认为，地球的空间距离在日益缩小，变成了一个“地球村”；过去许多靠文字传递的信息，今天能用声音、口语来代替了。由此可知，口才在今天直接影响着人们思想的交流和沟通，影响着信息的传递和人际的交往。

可以这样说，今天的整个人类社会经历了第四次浪潮，已经进入了信息时代，人与人之间的交流日益频繁，而说话的好差直接决定着交往的好坏、事业的成败。

说话对交际的重要性主要体现在以下几个方面：

首先，语言作为信息的第一载体，其力量是无穷的。在社交场合，语言是最简便、快捷、廉价的传递信息手段。一个说话得体、有礼貌的人总是受欢迎的。相反，一个说话张狂无礼者总是受人鄙视的。

其次，说话随着现代信息社会的发展，要求也越来越高。快速发展的社会尤其讲究速度和效率，于是要求人们彼此的说话应充分节约时间，简明扼要，能一分钟讲完的

话，就不应在两分钟内完成。同时高效率的要求也迫使说话者应能说普通话，并且要说的有条理，这也是社交活动所必需的。

其三，信息社会的要求，说话者还应学会“人机对话”，以适应高科技带来的各行各业的高自动化的要求。在日本和美国，已有口语自动识别机，用来预订火车票等。文字的机器翻译若干年后将发展成为口语的机器翻译，语言打字机的使用，将使人类的双手获得第二次解放。这些人工智能的发展，迫切要求人们不仅能说标准的普通话，更要求人们应讲究如何说话。说白话不说半文不白的话，说明白的话不说似通非通的话，说准确的话不说含糊不清的话。

总之，随着社会改革开放的深入，国际、人际间交往的频繁，“井底之蛙”已难以适应时代的需要。这迫使人们突出重围，走出家园，去广交朋友，去认真说话，通过说话去创造效益、架设桥梁、增进友谊、创造理想的明天。讲究说话可谓是人人都需要也是人人必须，谁轻视了说话在交际中的重要作用，谁就必将在交际中处处碰壁，屡遭败绩。

语言的力量能够征服人心

当今社会是一个充满竞争与合作的信息化社会，说话

不仅是人们日常生活之必需，也是直接影响个人事业成败的重要因素。生意场上有“金口玉言，利益攸关”之说；工作场合有“一言定乾坤”之说；生活中有“一言既出，驷马难追”之说。可见，在代社会中，是否能说，是否会说，实在影响着一个人的成败得失。

在现实生活中，人们要交流信息，沟通思想，这就得靠有一定的语言交流能力，不善言谈的人是很难让人了解其价值的。

1991年11月，中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演《焦裕禄》中的焦裕禄，最终获得这两项大奖的“最佳男主角”奖。颁奖之后，李雪健在台上致答谢词时说：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利却让一个傻小子——李雪健得了……”他的话音刚落，赢得全场一片掌声。

他巧妙运用两句话，既赞美了焦裕禄的为民奉献精神，又表达了自己受之有愧的心情，打动了观众的心，给人留下难以忘却的美好印象。

语言的力量能征服人心。通过口才的交流与沟通，陌生人可熟识起来，人与人之间的隔阂可以消失，甚至单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾有时也可以通过它得到解决。若是语言运用不当，也可能在交际中失败，以致损害了自己的形象。

一位新秀歌手在一次演唱大奖赛中夺得头名。主持人

问这位激动的歌手有什么感受时，他说：“今天我博得了第一名非常高兴，我赌得了奖金，而且也赌到了名声。”“赌”字一出口，全场一片哗然，嘘声不断，在这种公开场合如此说话，只会给人以粗俗浅陋之感，致使“新秀”形象在观众心中大打折扣，并在潜意识中了解到了他的参赛动机与人品。

中国有句俗话说：“与君一席话，胜读十年书。”跟那些具有口才的人交谈，比喝了醇酒更令人兴奋，良好的话语可以带给人愉悦和激动，增进人们之间的感情交流与融洽。世界上没有任何一个正常人不需要说话，不需要和别人交流、沟通，也没有任何一种工作不需要和别人打交道。

古希腊曾流传着这样一则故事。

著名的寓言大师伊索年轻时曾给一贵族当奴仆。一天，主人设宴，宴请城中的风流名士。主人传下话来，让伊索准备最好的酒肴待客，伊索接到主人的命令后，四处收集各种动物的舌头，办了一个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，忙问：“这是怎么回事？”伊索笑着回答：“我尊敬的主人，你吩咐我为这些高贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些名士、贵族们来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人听后，一个个都发出赞赏的笑声。主人也对伊索的机智表示赞许。次日，主人又吩咐伊索说：“明天给我办一次酒宴，菜要最差的。”次日，开席上菜时，依然是舌头。主人见状勃然大怒。伊索却不慌不忙地说：

“难道一切坏事不是从人口中出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”主人听后无话可说。

虽然，这则故事十有八九是人们编出来的，但却说明了一个道理，即说话对于人来说有着无法估量的作用。

如果你正在求职，觉得面试这一关不好过，假如你能学会推销自己的优点，针对提问不卑不亢地回答，那么，你一定会获得这份工作。

如果你是位教师，循循善诱和口若悬河是必不可少的。

如果你是位律师，学会唇枪舌剑地辩论就是这种职业的基本功。

如果你是位商务人员，你做贸易也好，做管理也好，推销公关也好，商战舌战是不可避免的，口软一定利薄，嘴笨做不了赚大钱的生意人。

如果你是位公务员，拥人生的有好口就能更好地亲近上级，和睦同事，控制下级。

人生在社交中度过，话语交流伴随着你每一刻。你时刻在实践着话语交往，口才才是你生活的调味剂，是你事业的推进器，是你家庭的和谐曲，也是你实现自我的凯旋曲。有了好口才，你将会愉快地工作，快乐地生活。

如果你想在滚滚人流中活得轻松，适得潇洒，一定要对语言的力量给予足够的重视，否则就会湮没于人海中，饱尝辛酸。

口才综合反映着一个人的能力

西方人对口才十分重视，他们认识到在市场经济和信息社会中，良好的口才是人生追求成功的重要技能。他们也是这样做的，他们常常根据一个人的讲话水平和交际风度来判断其学识、修养和能力。

口才和交际的学问，在美国、西欧和日本等发达国家早已盛行，不论是学校教育，还是成人教育都很重视开设这门课程。

美国著名成功学家戴尔·卡耐基以其毕生的精力教给人们怎样做人处世，走向成功，卓有成效。“卡耐基课程”早已成为心理、口才与交际的成人教育的代名词。美国的卡耐基学院已达 1700 多个。

目前，美国已有 300 多所大学设有说学系或演说学系。从 1976 年到 1980 年的四年间，仅获得“说学”硕士以上的专门人才就有三万多人。

在我国，提高大众的口才已显示出迫切性。长期以来，有一种陋习，就是不把口才看做真才实学，认为那只是摇唇鼓舌、耍嘴皮子，或只是夸夸其谈，哗众取宠；或把口才与诡辩联系起来，或片面地认为口才只是讲话的技巧。也就更谈不上把口才和交际能力看做是人生的基本功和必修课，有些人甚至认为能说会道算什么？不过是要嘴皮子

罢了！可是真的等他需要能说会道的时候，他已经来不及“磨嘴上阵”了。

其实，口才是一个人的综合素质和综合能力的体现。一个善于言谈或口才好的人，必须具备敏锐的观察能力，深刻地认识事物、准确地反映事物的能力；必须具有辩证的科学的思维能力，能够全面地分析，准确地判断，合乎逻辑地推理；必须具有广博的知识，能够旁征博引，言之有物，有理有据；还必须有良好的应变技巧，词汇丰富，条理清晰，风趣幽默。所以口才如何既是衡量一个人学识的重要尺度，更是衡量一个人实际能力的重要尺度。

市场经济离不开公平竞争，而竞争常常离不开语言。在商业的活动中，能说会道，能使顾客满意，生产也就越做越旺，相反，板着脸，说话生硬，不得体，顾客不喜欢，老板也要炒他的鱿鱼。

1988年10月，一位来自台湾的客人来到金陵饭店公关部售票台前。

“早上好！”公关经理很有礼貌地站起来招呼。

“我要3张后天去上海的91次软座票。”客人不耐烦地说。

见客人情绪不好，公关经理立即将订票单取出，帮客人登记。当写到车次时，公关经理习惯性地发问：“先生，万一这趟车订不到，311、305可以吗？它们的始发时间是……。”

没等公关经理说完，客人连说：“不行！不行！我就要91次。”

公关经理又强调了“万一……”这番好心反而把客人惹火了：“什么万一，万一，你们是为客人服务的，就不能这么说。”

这时，公关经理立即意识到自己说话方法不妥，差一点把客人赶跑了。她根据对方反馈的信息，立即调整话语，转换语气说：“我们一定尽最大努力设法给您买到。”这时客人脸上才露出了笑容。

第二天客人来取票。根据头天打交道的情况。公关经理一改过去公事公办的办事态度，笑眯眯地说：“先生，你的运气真好。车站售票处明天91次车票好紧张，只剩三张票，全给我拿来了，看来先生您要发财了。”

客人闻听此言，立即转身跑到宾馆小卖部，买了一大包糖回来请公关小姐吃。

自那以后，客人每次见到公关经理都打招呼，点头微笑。临走时，他高兴地说：“下次来南京，一定还住金陵。”

那一位公关经理差一点把自己的饭碗砸了，还好，她还有随机应变、及时调整的能力。她原先语言硬邦邦，语气冷漠，一副公事公办的样子，台湾客人神情则愤怒、生气，对其不满；当她一发现苗头不对，马上语言变得温情、善解人意，语气得体、适宜的时候，台湾客人的脸上则阴转多云，表情走向舒缓，心里是甜滋滋、喜洋洋的。

不难看出，正是因为这位经理综合能力较强，才使他能渡过了难关。

事业成功离不开良好的口才

好的口才可使经商者顾客盈门，财通三江，而不是门可罗雀，债台高筑；好的口才可以使合家欢乐，其乐融融，而不致举家郁闷，愁肠百结；好的口才如战鼓催征，雄兵开拔；如江水直下，一泻千里；如绵绵春雨，滋润心田。秦末，陈胜、吴广揭竿而起，大喊：“公等遇雨，皆已失期当斩。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？”此话振聋发聩，似狂飙突起，令人热血沸腾，奋力相随。可见，“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”

事业的成功与否离不开你的口才。好的口才可以使你获得别人的同情、帮助，与人合作，受到他人的赞赏。中国人很早就体会到了公关口才的作用。有俗语为证：“一句话使人跳，一句话使人笑。”这是我们中国人对口才重要性的感悟。

中国历史上，善辩之士甚多：晏子使楚，名扬千秋；苏秦善辩，穿梭六国；孔明机智，舌战群儒；解缙巧对，传为美谈；鲁迅、闻一多、周恩来、陈毅，更是现代能言善辩的口才泰斗。在西方国家也有相通之处，古罗马杰出

的政治家、哲学家和文学家西塞具有非凡的演说才能，他能把演讲的社会作用推广到惊人的程度，并凭着自己的一张利嘴跻身政界，成为罗马的检察官和执政官。18 世纪的英国在工业革命之后发展很快，议会议员皮特有“第一张铁嘴”之称，其演讲仪态雄伟、声音洪亮、言辞激越、感情充沛，这种非凡的口才使他打败了一个又一个政敌，并赢得了支持和理解，一跃成为英国首相。

美国当代亿万富翁鲁几诺·普洛奇，之所以有今天如此显赫的地位，跟他的出众口才有关。

鲁几诺·普洛奇 1918 年出生在美国明尼苏达州的一个小铁矿城。由于家里贫穷，他常跑到矿场，捡些矿片卖给游客。在与游客打交道的过程中，他开始显示出能说会道的口才。

高三那年，他当起了小老板，加入了推销水果的行列。一天，一船的香蕉——18 箱——在冷冻厂受损了。香蕉仍然可口，完全没问题，但外面的皮太熟，黑乎乎的，不好看，这会影响香蕉的销量。鲁几诺主动请战，他相信他的口才给香蕉的销量带来好运。

那时 4 磅优质的香蕉可卖 25 美分。同行建议他开始以 4 磅 18 美分推销这批香蕉，如果没有人买的话，再降低价钱。

但是鲁几诺自有其绝招。他在门口摆满了堆成小山似的香蕉。然后，他开始叫喊起来：

“阿根廷香蕉！”

根本没有什么阿根廷香蕉，但是这个名字蛮有味道，听起来很高贵。于是招来一大堆人围过来瞧瞧普洛奇的黑乎乎的香蕉。

他说服他的“听众”，这些样子古怪的香蕉，是一种新型的水果，第一次外销到美国。他说为了优待大家，他准备以惊人的低价，1磅10美分，把香蕉卖出去。这个价格比一般没有受损的非“阿根廷香蕉”差不多要贵一倍。

3小时之内，他就把18箱香蕉卖光了。

普洛奇由于出色的推销才能，不久升任为一家大型公司的总经销。

他发明了一种推销方式，并总结要诀：把各个地方的商人聚集起来，使他们相信如果他们联合购买的话，会比较便宜。结果，他把一卡车又一卡车的货卖给他们。

他又说服那些商人，要他们相信，该是他们大批买进这样那样货物的时候了，不能等到下个月了，因为下个月价格一定会上涨。这样，他又多卖出不少东西。为了使他的话更有说服力，他自己打电报给自己，装作是他的总裁打来似的。电报的内容大约是这样的：“警告顾客，豆子的价格将会上涨。”他手里挥动着电报，不愁顾客不向他订购更多的东西。

普洛奇自己终于办起了公司，成为豆芽厂的总经理。

但豆芽厂的规模很小，而且仅仅把豆芽当作食品卖出