

现代 口才 实用全书

闻君 金波◎编著



最全面、最系统、最实用的口才指南

XIANDAIKOUCAI
SHIYONGQUANSHU

时事出版社

现代 口才 实用全书

闻君 金波◎编著



最全面、最系统、最实用的口才指南

XIANDAIKOUCAI
SHIYONGGUANSHU

时事出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代口才实用全书 / 闻君, 金波编著. —北京:
时事出版社, 2013. 12

ISBN 978 - 7 - 80232 - 624 - 8

I. ①现… II. ①闻… ②金… III. 口才学 IV.

①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 162896 号

出版发行: 时事出版社

地 址: 北京市海淀区巨山村 375 号

邮 编: 100093

发行热线: (010) 82546061 82546062

读者服务部: (010) 61157595

传 真: (010) 82546050

电子邮箱: shishichubanshe@sina.com

网 址: www.shishishe.com

印 刷: 北京市昌平百善印刷厂

开本: 700 × 1000 1/16 印张: 23.5 字数: 438 千字

2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷

定价: 35.00 元

前言

21 世纪是信息时代，竞争激烈，机遇和风险并存，成功和失败同在。为了开辟一个成功的天地，实力当然必不可少，交际也十分重要。要交际，就离不开说话；要说话，就要讲究说话的艺术，尤其是当众说话的艺术。具有良好的口头表达能力，是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助的必要条件。

然而，还有许多人不了解口才的重要性，或者因没有好“口才”而心情沮丧。许多人和朋友私下交流还能滔滔不绝，一旦在公众面前讲话就会词不达意、窘迫不堪，只得自我安慰道：“我天生就是老实人，不会说话，没有办法！”殊不知，许多本应属于他们的美好事物——高薪、升职、成功、爱情、快乐……都因为这个“笨嘴拙舌”和“老实”而付诸东流。

人的一生需要许多“资本”，口才就是其中重要的资本之一。一个人一旦拥有卓越的口才，就能在错综复杂的人际关系中游刃有余、八面玲珑；就能在斗智斗勇的谈判桌上独挡一面、舌战群儒；就能在千万听众面前慷慨陈词、谈笑风生；就能在身陷尴尬境地时突围而出、化险为夷；就能在日常生活和工作中得心应手、左右逢源……

为了让千千万万读者学会用嘴巴改变命运，我们通过大量细致、认真的工作，对已经掌握的许多资料进行筛选、提炼，从各行各业的读者需要出发。编写了这部《现代口才实用全书》。其内容涉及家庭口才、个人口才、职场口才、商务口才以及教师、律师、记者、主持人、服务员等职业口才，既有理论概述，也有实践指导，条理清晰、通俗易懂。我们试图通过本书给读者传授简便易行的说话技巧，使其能在日常生活和工作中应用和发挥，让千千万万人变木讷为机敏、变拙口为伶牙、变不会说话为谈吐高手，进而成为生活的调剂者、事业的成功者。



目 录

第一章 口才概述

口才的含义	1
一、什么是口才	1
二、口才的特征和作用	2
三、口才的标准和素质因素	4
口才的培养	8
一、口才培养的重要性和迫切性	8
二、口才训练的主要内容	9
三、口才训练的方法和步骤	12

第二章 说话的艺术

赞美的艺术	16
一、赞美的类型和原则	16
二、赞美的作用和技巧	19
三、怎样恭维和赞同他人	20
拒绝的艺术	22
一、拒绝的形式和原则	22
二、拒绝的技巧和禁忌	25
三、如何拒绝敏感话题	26



四、委婉拒绝法	28
批评的艺术	30
一、批评的原则和步骤	30
二、批评的方法和技巧	31
三、如何谢绝和反击	35
四、善于包装自己的语言	37
幽默的艺术	38
一、什么是幽默	38
二、幽默的形式和特征	40
三、幽默的作用和原则	42
四、运用幽默的方法和技巧	45
委婉的艺术	49
一、什么是委婉语言	49
二、委婉语言的形式和要求	51
三、委婉语言的运用技巧	52
模糊的艺术	54
一、什么是模糊语言	54
二、模糊语言的运用原则和方法	55
寒暄的艺术	56
一、什么是寒暄语	57
二、寒暄语的基本要求	58
道歉的艺术	58
一、什么是道歉	59
二、道歉的技巧	60
沉默的艺术	61
一、什么是沉默语	62
二、沉默的运用方法	62
倾听的艺术	63
一、什么是倾听	64
二、提升倾听能力的技巧	66
借口的艺术	68
一、什么是借口	68
二、借口的运用技巧	69



称呼的艺术	72
一、什么是称呼	72
二、称呼别人的技巧和忌讳	73
提问的艺术	77
一、什么是提问	77
二、提问的技巧和禁忌	79
沟通的艺术	80
一、什么是沟通	80
二、沟通的步骤和技巧	82
三、沟通的禁忌	84
辩解和感谢的艺术	86
一、自我辩解的技巧	86
二、致谢的技巧	89

第三章 个人口才

人体语言的运用	91
一、什么是人体语言	91
二、人体语言的设计原则和运用技巧	96
语言魅力的培养	105
一、怎样做一个受欢迎的人	105
二、提高驾驭语言的能力	107
三、如何让声音动听起来	110
四、注意仪表和风度	114
五、发挥类语言的作用	116

第四章 日常口才

初次见面	118
一、怎样做介绍	118
二、怎样交换名片	121



三、如何让人一见如故	122
和陌生人相处	125
一、公共场所里的交流	125
二、怎样和陌生人交谈	128
参加聚会	131
一、舞会的语言礼仪	131
二、集会的语言礼仪	133
参加宴请	135
一、怎样敬酒	136
二、酒桌上的言谈	137
请人办事	138
一、办事高手的秘诀——迂回术	138
二、请人办事的技巧和禁忌	141
电话和网络交流	144
一、怎样拨打电话	144
二、怎样接听电话	147
三、怎样利用网络交流	150

第五章 社交口才

交谈口才	153
一、交谈的作用和原则	153
二、交谈的方法和技巧	157
三、交谈敬辞的使用	165
劝说口才	166
一、劝说的基本原则	166
二、劝说的方法和技巧	167
三、安慰和忠告的技巧	172
谈判口才	175
一、谈判的种类和过程	175
二、谈判的方法和技巧	177
三、如何突破谈判僵局	183



演讲口才	185
一、演讲的类型和语言要求	185
二、演讲语言的运用	189
三、怎样提高演讲的感染力	192
辩论口才	194
一、辩论前的准备和论点的确立	195
二、辩论的技巧	196
三、辩论的禁忌	200

第六章 恋爱口才

求爱口才	205
一、试探的艺术	205
二、求爱的艺术	208
约会口才	210
一、约会语的规则和技巧	210
二、怎样让约会成功	212
三、肢体接触的技巧	214
四、如何保持热恋	216
求婚和分手口才	217
一、求婚的艺术	217
二、分手的艺术	219

第七章 家庭口才

家庭称呼	221
一、常见家庭称谓	221
二、常见礼貌称谓	224
夫妻相处	226
一、怎样维持良好的婚姻关系	226
二、夫妻沟通的艺术	228



三、巧妙化解夫妻争吵	232
四、怎样避免唠叨	234
五、夫妻说话的禁忌	237
亲子相处	238
一、怎样与孩子沟通	238
二、怎样与父母相处	241

第八章 职场口才

求职口才	245
一、面试语言的要求	245
二、面试应答的艺术	247
三、如何回答面试难题	249
四、巧妙越过面试“陷阱”	251
五、面试的禁忌	253
办公室口才	256
一、和上司相处的说话艺术	256
二、和下属沟通的说话艺术	260
三、和同事相处的艺术	263
商务口才	265
一、推销的艺术	265
二、商务谈判的艺术	270
三、商务往来的艺术	272
四、商务沟通的艺术	275

第九章 行业口才

律师口才	279
一、律师口才的标准	279
二、会见当事人的艺术	282
三、说服证人的艺术	285



四、法庭反驳的方法	289
主持人口才	290
一、主持人的素质和口才标准	291
二、节目主持人口才	292
三、会议主持人口才	299
医护口才	303
一、医患沟通技巧	303
二、护患沟通技巧	305
三、护患交谈技巧	308
导游口才	311
一、导游语言的功能与要求	311
二、导游的语言艺术	312
记者口才	315
一、记者提问的类型和方法	315
二、记者采访的艺术	316
营业员口才	319
一、营业员的语言素质和用语技巧	319
二、营业员与顾客沟通的技巧	322
三、营业员的销售技巧	323
服务员口才	326
一、服务用语的技巧	326
二、宾馆服务的技巧	328

第十章 教学口才

课堂教学	331
一、教学语言的运用	331
二、称呼学生的艺术	334
三、教学应急的艺术	335
四、教学中的幽默艺术	338
课堂提问	340
一、课堂提问的运用	340



二、课堂提问的要求和方法	342
师生沟通	344
一、表扬学生的艺术	344
二、批评学生的艺术	347
三、与学生心理沟通的技巧	349
四、师生沟通的禁忌	351
和家长沟通	353
一、班主任与家长沟通的技巧	353
二、幼儿园与家长沟通的技巧	356



第一章 口才概述

口才，顾名思义就是口头表达的能力。语言是人类特有的沟通工具，在日常生活中，只要与人打交道，就必须借助语言。可见，在人际交往中，语言表达能力是相当重要且可直接感受到的关键因素。

在沟通过程中，内容清晰、逻辑严谨、见解独特的人，通常较容易获得别人的信赖，并达成共识，这就是好口才的优势。要想在处处强调竞争优势的社会立足，不能不具备熟练的“嘴上工夫”。否则，别说是应付工作上的实际需要，就连和家人日常相处也容易出现摩擦。

口才的涵义

口才的涵义包括口才的定义、作用、特点等内容。只有真正读懂了口才的深刻内涵和一般特征，才能体会其独特价值，为学习和掌握口才的方法和技巧打下良好的基础。

一、什么是口才

所谓口才，就是一个人说话的才能，是一个人素养、能力和智慧的全面而综合的反映。人类之所以被称为万物之灵，就是因为其与动物有一个最明显的区别——能说话，并能够将语言符号作为交流思想、感情的工具。

“口才”一词，最早出现在 2000 多年前的周朝。《孔子家语·七十二弟子》中称：“宰予，字子我，鲁人，有口才著称。”这是关于“口才”最早的书面记载。自古以来，我国就有重视语言表达能力的传统，并已充分认识到口头表达在安邦定国、社会交往中的作用。清代文艺批评家叶燮提出：“才、胆、识、力”是人才成长的重要因素。这里的“才”，其中就包括口才；“胆”，更是强调人在社会交往中敢于说话、在大庭广众中敢于演讲的胆量。



作为人类独有的才能，口才是一个人智慧的反映，是影响一个人事业成功、人际和谐、生活幸福的重要因素，也是一种可随身携带、永不过时的基本能力。口才活动离不开知觉、观察、记忆、思维、想象等心理活动的基本形式。一个人的气质、性格、能力等个性心理特征也直接决定其口才的高低、风格，甚至社会价值。

进入 21 世纪，社会竞争日益激烈，人们对口才的重视已达到前所未有的高度。良好的口才已成为衡量一个人素质的基本标准之一，几乎在每个人的命运里都扮演着十分重要的角色。口才好，不仅表明你会说，还有可能改变你的命运。例如：现在国内外大小公司已经把面试作为人才招聘的必要途径，且大多行业尤其看重口试。在此情况下，口才课程在许多高校已成为必修课。

二、口才的特征和作用

具体地说，口才是在交谈、演讲和论辩等口语交际活动中，根据特定交际目的和任务，切合特定的言语交际环境，准确、得体、生动地运用连贯、标准的有声语言，并辅之以适当的体态语言表情达意，以取得预期交际效果的口头表达能力。同书面语言相比，口头语言具有自己的特征和作用。

（一）口才的特征

根据口语交际的构成要素和口才的内涵，良好的口才应具备以下几个特征：

1. 口头表达能力强。有良好口才的人可根据交际意图和目的，熟练地运用语言技巧展开话题，并具有灵活机智的应变能力，即会对应情况而说话。一个人若口头语言表达流利、内容丰富、使用语言精确，就有机会发展成为一个沟通高手。“口吐莲花”、“口若悬河”、“滔滔不绝”等成语，都是指一个人具有良好的口语表达能力。

2. 具有明确的对象和语境意识。说话要注意场合和对象。所谓“见了屠夫说猪，见了先生说书”，是说要针对不同的人说不同的话；所谓“喧宾夺主”，是说不顾语境，随意发言。语境是指说话的具体场景，即由一定时间因素、空间因素和交际情况有机组合而成的语言交际场合。说话要顾及对象，尤其要顾及场合，否则再好的话题、再优美的话语也收不到良好的效果，甚至会适得其反。不顾场合、不看对象的夸夸其谈、滔滔不绝，只会引起反感，甚至厌恶，与口才的要求背道而驰。试想：在跟朋友谈心时，像作报告那样拿腔拿调；在悲哀、肃穆的葬礼仪式上，像讲相声那样通篇幽默之语，将会产生怎样的后果？

3. 具有领悟和反馈能力。在交际中，良好的口才必须具备较高的领悟能力



和反馈能力，对语言既能准确地接受和理解，又能作出恰当、必要的反馈。即：领悟对方的话语和体态语中所蕴涵的意义，并作出有针对性的反馈。

4. 与对方接受能力相对应。内容的深浅要与对方的接受能力相宜。孔乙己之所以令人发笑，被称作“书呆子”，是因为他不管对谁都用“之乎者也”那一套。一个知识分子与一个农民交谈，如果用专业的术语和富有文采的语言，必使对方不知所云。因此，说话的内容超过或低于对方的接受能力都不会收到良好的沟通效果。

5. 言之有度。说话要讲究分寸，分寸把握得好，很普通的一句话也会平添几许分量，给人深思熟虑的感觉。说话的分寸决定于谈话的对象、话题和语境等多因素的需要。换句话说，要言之有度。有度的反面是“失度”，对人出言不逊或当众揭人之短，或该说的没说，不该说的却说了，都是失度的表现。总之，好口才要讲究节制，过头的话不说，办不到的话不说，影响不好的话不说，骗人的话不说，恶意的话不说，做到言行一致。如果言与行实在无法一致，宁可多做事、少说话，也不能说多做少、言过其实。

（二）口才的作用

人类要生存、要发展，就要积极融到社会中去；要想在社会大环境中做到“游刃有余”，取得成功，必须借助成功的交往。交往又往往离不开语言，口才的作用无疑是显而易见的。

1. 口才改写历史。口才通过声音表达出来，并造成一种声音效果。哪里有声音，哪里就有力量。古人说：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”战国苏秦游说数国，不辱使命；三国孔明力排众议，舌战群儒；孙中山号召革命，令许多志士心情振奋；不战屈人之兵、谋划临阵倒戈、战前的动员、士气的鼓舞、人文的凝聚、乾坤的扭转……这一切都要通过口才表现出来。口才在无形之中改变了历史的进程，推动历史巨轮滚滚向前。

2. 口才提高生产力。俗话说：演讲在车间，流汗只等闲；演讲在军营，热血在沸腾。只要有人的地方，就需要交流，就需要对话，就需要高超的讲话能力。周恩来在万隆会议上慷慨陈词、掷地有声，讲出了中国人自己的声音，口才的威力让中国人扬眉吐气。吴仪在中国入世谈判桌前，语出惊人、智慧胜人。口才无论在商贸谈判、产品销售、技术引进、公共关系方面，还是在进行思想教育、组织生产和经济活动方面，都起着至关重要的作用，很多企业高层都把提高员工讲话能力作为扩大生产的一种手段。口才体现了“说得出的能力，做得到的成就”，谁能说口才不是一种强大的生产力呢？

3. 口才体现交际能力。现在是信息时代，竞争激烈，机遇和风险并存。实



力当然必不可少，交际也相当重要。交际离不开讲话，尤其是当众讲话能力，它是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助的必要条件。

4. 口才助人成功。一个人如果有一副好口才，无疑会大大提升成功的机会。世界著名人际关系专家、杰出的演说家卡耐基认为：成功等于15%的专业知识+85%的人际关系。良好的人际关系是靠语言表达建立的，拥有良好的口才有助于获得幸福美满的生活，追求全方位、平衡式的成功。那些事业有成、得到提拔、能够鼓舞他人的人往往是非常善于沟通的人。他们能够清晰、有说服力地提出自己的思路，还能够领导、激励、鼓舞和说服他人。没有出色的沟通能力，就不可能进行出色的管理。那些决定历史进程的人都具有非常好的沟通能力，能够感动听众，征服人心，促使人们采取行动。

三、口才的标准和素质因素

人们每天都在说话。有的人说起话来娓娓动听，使人听了全身都觉得舒服；有的人说起话来锋芒毕露，像一把利刃，令人十分恐惧；有的人一开口，就使人觉得厌恶。所以，一个人有没有口才是有一定标准的。

（一）口才的标准

在日常生活和工作中，会说话的人可充分利用自己的语言交际能力说服他人，使工作、生活左右逢源。可以说，会说话的人必定拥有良好的人际关系，为事业的成功打下基础。那么，判断口才好坏有哪些标准呢？

1. 会不会用耳

说话不仅是一种能力，也是一门艺术，需要一定的技能。我们必须认识和掌握这种技能，才能获得想要的成功。一个人要会说话，首先得会听话，只有听完别人的话，你才能换一个角度站在他人立场充分理解其处境、心情，才能帮助你做出正确的判断。说话时要认清对方，考虑对方的反应，坦白直率，细心谨慎，且时间不宜太长，更不要一人说到底。说话的时候不可唯我独尊，把大家排斥在外面，因为说话的目的是要说明一些事情，使人发生兴趣。所以说话要清晰、明白、坦率、易懂，并给足对方说话的时间。

2. 会不会用嗓

嗓音是决定一个人说话效果的关键因素。善于运用嗓音的人，说起话来会显得精力充沛、富有吸引力。优美的嗓音具有如下标准：

（1）语调标准。语调能反映一个人说话时的内心世界，表露情感和态度。当一个人生气、惊愕、怀疑或激动时，表现出的语调一定不自然。从一个人的语调中，人们可以感到他是一个信服、幽默、亲切的人，还是一个呆板、保守、



具有挑衅性、好阿谀奉承、阴险狡猾的人；是一个优柔寡断、自卑、充满敌意的人，还是一个诚实、自信、坦率、尊重他人的人。不管你谈论什么话题，都应使说话的语调与谈及的内容相互配合，并恰当地表明态度。

(2) 节奏标准。口才良好的人说话抑扬顿挫、引人入胜，就像一个出色的钢琴家，将语言的节奏当做钢琴的旋律，弹奏出一曲动人心弦的“高山流水”。语言节奏大致可分高亢型、低沉型、凝重型、轻快型、紧张型、舒缓型，若能有效地掌握，定能打动人心。

(3) 发音标准。发音是说话的关键，我们所说的每一个词、每一句话都是由一个个最基本的语音单位组成，并加上适当的重音和语调的。正确恰当的发音，将有助于你准确地表达自己的思想，使你自信地面对谈话对手，达到想拥有的谈话效果。

(4) 音量标准。说话要适当地控制音量，大喊大叫未必能够说服和压制别人。与音调一样，我们每个人说话声音的大小也有范围，你可以试着发出音量大小不同的声音，并仔细听聆，找到一种最为合适的声音。

3. 有没有用情

在交谈中，真诚的态度是成功的法宝。用真挚的感情、竭诚的态度去呼吁人们的心灵，使听者闻其言、知其意、见其心，达到情感上的共鸣，可令讲话如春风化雨般润物无声，发生磁铁般的影响力，唤起听者的热情，产生震撼人心的巨大力量，发生“共振效应”。反之，一个人如果讲话华而不实，缺乏真挚而热烈的情感，虽然能欺骗听者的耳朵，却永远得不到听者的心。

4. 有没有让人不安

与人交谈时要有分寸，一旦触到了对方的隐私和短处，就相当于踏进了社交“雷区”。每个人都有所长，亦有所短，要“避免矛盾、稳中求安”，关键在于善于发现对方身上的优点，而不要抓住别人的隐私、痛处大做文章。这是与人谈话的根本标准。谈话时，要尊重对方，诚恳、设身处地地为别人着想，即在谈话中要掌握分寸，避免任何伤害人的言行。即使对方确有缺点也不可抓住不放、喋喋不休，礼貌的做法是委婉地批评，并适可而止。

5. 有没有满嘴“我”字

一些人说话时总是满嘴“我”字，比如在一个宴会上，主人在几分钟内一连用了几十个“我”字：“我的车子、我的别墅、我的花园、我的小狗……”不管听者的情绪或反应如何，只顾一个劲儿地提“我如何如何……”，必然会引起对方的厌烦和反感。说话如同驾驶汽车，应该随时注意交通标志，就是说要随时注意听者的态度和反应，总以自我为中心，必然招致反感。