



权威高效 | 超级畅销

会说话是一种资本，善于沟通是一种能力；说话之前要看时机，说话之后要负责任。会说话表面看似雕虫小技，关键时却能扭转你的一生；话说得好就会福从口入，话说得不好也会祸从口出。说话是一门艺术，有其规律和技巧；只有把握说话分寸，交际时才能占尽先机。



一本极具中国传统特色的实用性语言技巧书

口才圣经

舌尖上的艺术，一句顶一万句，全世界都听你的

| 盛安之◎编著 |

汇集**戴尔·卡耐基、白岩松、蔡康永、柴静、乔布斯、奥巴马**等语言大师的演讲艺术，帮你展现完美口才，突破说话技巧，赢得卓越前程

适用于交际、管理、谈判、推销、会议等重要场合



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

权威高效 | 超级畅销

一本极具中国传统特色的实用性语言技巧书

口才圣经

舌尖上的艺术，一句顶一万句，全世界都听你的

盛安之◎编著

适用于交际、管理、谈判、推销、会议等重要场合



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

口才圣经 / 盛安之编著. —上海: 立信会计出版社, 2014.6

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-4225-8

I. ①口… II. ①盛… III. ①口才学-通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第073921号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 蔡伟莉 宋 娟

封面设计 久品轩

口才圣经

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 20 插 页: 1

字 数 262千字

版 次 2014年6月第1版

印 次 2014年6月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-4225-8/H

定 价 36.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前言

口才，最接地气的说法就是说话，它贯穿着人的一生，是人赖以生存的基本手段。

在生活中，我们靠口才维系亲情、建立友情、追求爱情，生活因此变得丰富精彩，人生也由此而更加意味无穷；在事业上，我们用说话强化和维护各种关系，扩大自己的工作领域，提升自己的工作能力和办事效率，使工作变得轻松愉快，并有广阔的发展空间；在个人成长中，我们以说话获取知识、增加个人魅力，不断地壮大自己，不断地追寻或提升自己的人生目标，塑造个体的理想形象。但也正因为如此，人之间的不同才会存在，并随着时间的推移而趋于千差万别。相类同的人，不同的说话能力，自然会产生不同的效果，久而久之，这种效果由量变到达质变，人生的命运也就随之改变。因此，有位口才专家曾经大胆地断言道：“语言是人命运的纽带。”西方有位哲人也认为：“世间有一种成就就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是令人喜悦的口才能力。”

在当今这个高速发展的信息时代，随着传播手段的日益现代化，社会竞争的日趋激烈，以及人与人之间关系和交往的密切，在社会生活的各个领域，说话越来越起着举足轻重的作用。一个人的口才表达力，常常被当作考察这个人综合能力的重要指标，一个人的发展成功与否也往往由他的说话能力所决定。所以，能说会道、能言善辩、口才卓越的人越来越显示出一种独特的优势。他们在生活的各个领域因口才智慧的有效发挥，而充分施展着自己的才干，并给自己的事业注入最大限度的成功因素。美国口才教育专家戴

尔·卡耐基说：“一个人的成功，15%取决于知识和技术，85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”而大文豪蒙田也说过：

“语言是一种工具，通过它，我们的意愿和思想才能得到交流，它是我们灵魂的解释者。”因此，在现代生活中，人们越来越重视口才方面的知识和修养，并提出“知识就是财富，口才就是资本”的新理念。

但很显然地是，学会说话容易，要说好话，说让别人爱听、真正表达自己并帮助自己的话却并不是一件简单的事，尽管我们天天都在说话。在生活中，我们与人交往聊天，或去办理某事，因说话的分寸、时机、言辞等，掌控得稍有不当，便会出现不必要的麻烦，不仅使自己蒙受损失，也给别人造成困扰，这种事，我们每个人或多或少都有所体会，只是程度不同而已。而要摆脱这种困扰，唯一的途径就是进行有效的口才学习和语言训练。这正如体育运动一样，提高的方法很多，但若没有具体正规的指点，就很难取得优秀的成绩。同样，一个人要想讲好话，若不通过正规的学习和训练，又没具体的指点或启发，就很难突破自己，顺利攻克说话的障碍，达到理想的说话境地。

鉴于此，本书博采众长，从口才的学问（即语言的基础知识）、口才的艺术（即说话的基本技巧）为主要出发点和落脚点，详尽地介绍口才的知识和经典案例，以飨读者，企望读者能从中有所受益。

目 录

第一章 饭能随便吃，话不能随便说.....	1
优雅的谈吐讨人喜欢	1
照顾对方的自尊	3
与人称呼要恰当	5
有话好好说	6
切莫自以为是	8
学会给对方“台阶”下	9
“坏话”也好好说	11
把别人说成多好他就有多好	13
说话避开“我”字	14
会使用敬语和谦词	17
切忌不懂装懂	20
注意说话的方法	21
第二章 恰到好处，不说过头话	25
把握好说话的分寸	25
识破别说破	26
说话办事多留余地	28
只说该说的话	29
奉承有度	31
话到嘴边留下半句	32

少在背后议论别人	34
口无遮拦，话不投机	35
嘴边留个把门的	37
逢人只说三分话	38
不碰触别人的痛处	39
避开矛盾的焦点	41
第三章 把话说到对方的心坎里	43
探探他的心有多深	43
知己知彼，以实攻心	46
动之以情，晓之以理	49
喻之以利，晓之以害	51
抓住心理，一蹴而就	53
牵着他的鼻子走	55
从消除心理障碍入手	57
“如果我是你”	59
采用单面和双面宣传法	60
南风效应说服对方	63
第四章 话不在多，懂策略者为王	67
在话语里巧“布局”	67
使对方感到自己是“赢家”	70
引“蛇”出洞，诱其上钩	71
出其不意，巧答妙对	74
投其所好，欲抑先扬	76
如何诱导及注意分寸	78
巧解话中隐语，及时识破迷局	83
给对方一个台阶上	84
小心回答陷阱问题	85

第五章 一开口就吸引众人眼球	89
学会推销自己	89
说第一句话要细思量	91
礼貌的称呼是交际的敲门砖	93
迅速找到共同话题	94
激起对方的说话欲望	96
第六章 一切从赞美开始	97
赞美的魅力	98
赞美与奉承的两个区别	99
每个人都渴望被赞美	101
赞美他人，照亮自己	102
赞美的六个前提条件	104
赞美的四个方式	107
赞美的五大效果	109
多谈对方的得意之事	111
不要胡乱恭维对方	113
大家都这么认为	114
第七章 笑死人不偿命	117
幽默的四大类型	117
幽默在谈吐中的五大作用	120
幽默的三大力量	123
笑一笑，十年少	125
幽默促推销	126
谁说中国人不懂幽默	127
幽默的十大技法	132

第八章 委婉曲折，点到为止..... 141

《第六枚戒指》的故事	141
含蓄是一种艺术	143
换个说法会更好	147
委婉曲折的三大表现形式	148
含蓄地表达爱情	151
在谈判中尽量使用婉语	154
含蓄的六种表达方法	156

第九章 这样听别人才会说..... 159

乱插嘴的人令人讨厌	160
打断别人说话易引起抵触情绪	161
耐心听别人谈他自己	162
倾听者的良好素质	163
每个人都有倾诉的欲望	164
做一个耐心的倾听者	166
倾听能帮助你思考	168
成功的推销员让顾客说话	169
倾听中的插话技巧	170

第十章 话问对了，事就成了..... 173

提问的四大作用	173
提问的技巧	175
提问的方法	178
提问的尺度	179
看清对方，问得适宜	180
问得太多惹人烦	182

一次提出两个问题	183
只给出一个选择答案：Yes或No	184
让对方说“是”	185
相同的问题可以有不同的问法	187
问句类型举例	189
棘手问题巧应对	190
第十一章 良言一句三冬暖	195
切莫轻易指责别人	196
批评他人要真诚	197
忠言逆耳利于行	198
何妨批评也风趣	199
批评的五个前提	200
批评的十三种方式	202
批评的四大内容	207
用一用声东击西法	210
第十二章 不妨拿自己开涮	211
想笑别人，先笑自己	211
自嘲能产生七大积极效果	214
用自嘲委婉拒绝	216
用自嘲揭露自己的短处	217
自嘲的最佳说法	218
第十三章 话不在多，达意就灵	223
林肯的演讲词	224
不做啰唆先生	226
措辞简洁应注意的方面	229

什么是不必要的	230
在家里，多余的话也温暖	232
第十四章 言多必失，有张有弛	235
沉默是金	236
适时沉默是一种明智行为	237
言多必失，言多坏事	238
不到时候不开口	241
沉默有时比论理更有说服力	242
沉默是制胜的武器	244
第十五章 到什么山唱什么歌	247
说话要注意场合	247
严肃场合不能开玩笑	249
喜庆场合妙语解围	250
危机场合一语自救	251
社交场合说好第一句话	252
公关场合不忘“客套”与“敦促”	254
不同场合下的不同用语	255
第十六章 尴尬境地，妙语化解	257
圆场的话怎样说	257
言语失误时要积极弥补	260
幽默应变，应对困境	262
争执僵局，巧妙化解	266
巧借自嘲，化解尴尬	268
明话暗说解窘境	270
困境下说话以快补圆	271

劝架的说话艺术	273
轻轻松松消除误会	275
第十七章 说“不”的力量	277
在生活中学会拒绝	277
不要不好意思说“不”	279
拒绝，但不使人难堪	280
拒绝用语	281
拒绝的七大妙招	282
说“不”的禁忌	285
说“不”能赢得尊重	287
谈判中的拒绝术	288
第十八章 好口才三分天生七分培养	293
留意自己说话的声音	293
进行语速训练	296
提高语言表达能力	298
说话基本技巧	299
几种思维模式训练	301
牢记自己的对话角色	302
训练自己说话通俗	303
做一个相信自己的人	306

第一章 饭能随便吃，话不能随便说

——说话细节经



口才圣经——

在我们的身边，总有这样一些人，他们说话时：能从新的角度看事物，能就众人熟知的事物提出独到的观点；有广阔的视野，谈论的题材超越自身生活的范畴；充满热情，让人感觉到，他们对于生活中所从事的种种活动怀有强烈的情感，而且使人对他的话题兴趣盎然；不是喋喋不休地谈论自己；好奇心强，对许多事都有探究的兴致；有同情心，他们会设身处地去思索你所告诉他们的事情；有幽默感，也不介意开自己的玩笑；有自己的说话风格……

这些表现就是掌握了说话的细节。只要用心把握这些细节，相信每个人都可以成为演说家、口才大师、说话高手。

优雅的谈吐讨人喜欢

哈佛大学前任校长伊立特说过：“在造就一个有教养的人的教育中，有

一种训练是必不可少的，那就是，优美而文雅的谈吐。”

善于说话的人，不但能使不相识的人见了他们会产生良好的印象，并且能广结人缘，到处受到欢迎。

许多人说话的本领不是很高明，是因为他们不曾把谈话当作一门艺术，不曾在这门艺术上用过工夫。他们不肯多读书，不肯多思考。他们说话，宁肯随使用粗俗的语句，也不肯“三思”而后言，将自己的意思用文雅、优美的语言表达出来。

有许多年轻人，终日只说些没有任何意义的闲闻琐事。面对一个陌生人，他们的这种说话方式肯定会招致别人的反感。

相传，有家父子冬天在镇上卖便壶（俗称“夜壶”，旧时男人夜间或病中卧床小便的用具）。父亲在南街卖，儿子在北街卖。不多久，儿子的地摊前有了看货的人，其中一个看了一会儿，说道：“这便壶大了些。”那儿子马上接过话说：“大了好哇！装的尿多。”那人听了，觉得很很不顺耳，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后，父亲马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”好几个顾客听罢，都会意地点了点头，继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意，结果迥异，原因就在会不会说话上。我们不能说儿子的话说得不对，确实，便壶大装的尿多，他是实话实说。但不可否认，他的话说得欠水平，粗俗的语言难以入耳，令人听了很不舒服。本来，买便壶不俗不丑，但毕竟还有些私密的因素在内。人们可以拿着脸盆、扁担等大大方方地在街上走，但若拎着个便壶走在街上，就多少有些不自在了。此时，儿子直通通的大实话怎么会不使买者感到几分别扭？而那个父亲则算得上是一个高明的推销商。他先赞同顾客的话（“大是大了些”），以认同的态度拉近与顾客的距离，然后，又以委婉的话语说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是好。它无丝毫强卖之嫌，却又富于启示性。其潜台词是：冬天天冷夜长，夜解次数多且又怕冷不愿意下床是自然的，大便壶正好派上用场。这设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，顾客买下来也就是很自然的了。

儿子一句话砸了生意，父亲一句话盘活了生意，这不正说明了“善讲”的重要吗？



说话讲究措辞文雅，态度自然，同时还需使你的言词富于同情，处处显示你的善意。唯有充满温暖的同情的话语，才能够引起他人的注意。假使你的话是冷淡而寡情的，那是引不起他人注意的。

选择各种题目，努力去做优美而精纯的谈论。常常用清楚、流利、文雅的言词去表达自己的意思，这是一种良好的训练。多结交有学问的人，常与他们交谈，耳濡目染，自然你也会说话了。多读书，也是提高语言艺术的一种好办法。多读书不但能开拓心胸，增加知识，而且，能熟悉许多词汇和语句，提高表达能力。

照顾对方的自尊

富兰克林在自传中有这样一段话：“我在约束自己言行的时候，在使我日趋成熟、日趋合乎情理的时候，我曾经有一张言行约束检查表。当初那张表上只列着十二项美德，后来，有一位朋友告诉我，我有些骄傲，这种骄傲经常在谈话中表现出来，使人觉得盛气凌人。于是，我立刻注意到这位友人给我的忠告，并且相信这样足以影响我的发展前途。随后我在表上特别列上虚心一项，以专门注意我所说的话。现在，我竭力避免一切直接触犯或伤害别人情感的话，甚至禁止使用一切确定的词句，如‘当然’、‘一定’等，而用‘也许’、‘我想’来代替。”

王苹是一位电车售票员，她不但具有全心全意为乘客服务的热情，而且还有一口暖人肺腑的语言。口才，使她说话深深打动乘客的心弦，使她在平凡的工作岗位上创造了不平凡的业绩。她是怎样工作的呢？

有一天，车上的乘客很多，而这时又上来了一位抱小孩的妇女。于是王苹同往常一样对乘客们说：“哪位同志给这位抱小孩的女同志让个座儿。”但她连讲两次，无人响应。王苹没有着急，缓缓地站了起来，用期待的眼光看了看靠窗口的几位小伙子，提高了嗓音：“抱小孩的那位女同志，请您往里走，靠窗坐的几位小伙子都想给您让座儿，可就是没有看见您。”话音刚落，“忽啦”一声，几位小伙子都不约而同地站了起来让座。这位女同志坐下以后，光顾喘气定神，忘记对让座的小伙子道谢，小伙子面露不悦的神

色。王苹看在眼里，心中明白，她忙中偷闲，逗着小孩子说：“小朋友，叔叔给你让了座儿，你还不谢谢叔叔。”一语提醒那位妇女，连忙拍着孩子说：“快谢谢叔叔，快谢谢叔叔。”那小伙子听到“谢谢叔叔”时，连声说：“不客气。”

王苹的几句话为什么会产生这么大的魔力？因为她了解人们的自尊心，只有充分理解人们的自尊心，才能把话说到人家的心窝里。

美国著名的哲学家詹姆斯曾经说过：“人类天性的至深本质就是渴求为人所重视。”从某种意义来说，人类正是凭着寻求自尊的激情，才造就了古往今来千千万万的丰功伟绩，从古老的长城，到现代的宇宙飞船。

我们与人说话，要想收到“心有灵犀一点通”的效果，就要理解人们的合理需要，爱护人们的自尊心，要做到这一点，我们在谈话的时候就要经常注意“转换角度”，即善于“站到对方的立场上，从对方的观点来观察问题，如同用你的观点一样”。

詹丽颖心地善良，待人热情，常常给人以最无私的帮助，可是周围的人却有些厌恶她。这是为什么呢？原来詹丽颖在社会交往中违背了言语交际所应该遵循的原则。所以，虽然她主观愿望很好，结果却适得其反，事与愿违。

熟人、同事、朋友之间为增进友谊而交际，说话“随便”一点儿本无可非议。但是，这种“随便”应该掌握一定的分寸，应该有一个限度，因为每个人心灵中都有自己神秘的一隅，交谈时，应该照顾对方的自尊，以免使人陷入难堪的境地。詹丽颖却完全不考虑这些，她对一位因发胖而羞赧的女同事高声说：“哟，你又长膘啦？你爱人净弄什么给你吃，把你喂得这么肥啊？”发出这一串语言信号时，詹丽颖本没有丝毫恶意，可是，这些话语无疑激起了对方的反感以致恼怒，使双方原本亲密的感情发生裂变，不仅达不到亲近的交际目的，而且极大地拉开了双方的心理距离。

失去丈夫是件最不幸的事。詹丽颖的一位朋友刚刚死了丈夫，正处在悲痛之中，詹丽颖却极端热情地邀请人家去看外国喜剧影片。她嘻嘻哈哈地说：“装什么假正经哟！谁不想开开心，乐一乐。”这种亲近别人的说话方式，无论如何是令人难以接受的，因为它无情地破坏了对方的心理平衡。

大家也许都有这样的生活体验，有的人在行为上、物质上热心地帮助了

别人，但由于在特定场合下措辞不当，使对方的感激之情烟消云散，化为乌有，詹丽颖就是这种人。比如，她给一位新娘子买了一枚精巧的胸针，对方十分感谢，她却这样议论人家的衣着：“哎呀，你这身西服剪裁得真不错，可就是颜色嘛——跟你里头的衬衫太不协调！干吗非这么桃红柳绿地搭配？该有点中间过渡色的东西点缀，平衡一下才好。”人们在办喜事时，总喜欢听些吉利话，新娘子爱美爱漂亮，为参加婚礼曾精心打扮过，她却说人家“桃红柳绿”。因此，尽管詹丽颖的行动使交际对象感动，可是她的言谈却给对方增添了不快。由此可以看出，帮助别人时，应该多行动，少言语。詹丽颖不了解这种情理，所以没有收到预期的交际效果。

詹丽颖的言行，是探索言语交际规律的一面镜子，我们在言语交际过程中应引以为戒。

与人称呼要恰当

称呼是指人们在正常交往应酬中，彼此所采用的称谓语。在日常生活中，称呼应当亲切、准确、合乎常规。正确恰当的称呼，体现了对对方的尊敬或与对方的亲密程度，也反映了自身的文化素质。

在社交中，人们对称呼是否恰当十分敏感。尤其是初次交往，称呼往往影响交际的效果。有时因称呼不当会使交际双方发生感情上的障碍。不同年龄、不同国家、不同地区、不同社会集团之间都有不同的称呼。

有时候，称呼别人不是为了满足自己，而是为了满足别人。有一位朋友，最近被提升为主任。如果他听到你跟他打招呼，就会显得格外高兴，忙跑过来和你并肩坐。虽然平时他是个不大健谈的人，但那天却显得很健谈。

瑞典国王卡尔·哥史塔福访问旧金山，一位记者问国王希望自己怎么被称呼。他答道：“你可以称呼我为国王陛下。”这是一个简单明了的回答。

称呼不仅仅是一种礼貌，不论我们如何称呼人，这其中最主要的是要传达这样的意思：“你很重要”、“你很好”、“我对你很重视”。

使用称呼还要注意主次关系及年龄特点。如果对多人称呼，应以先长后幼、先上后下、先疏后亲的顺序为宜。比如，在宴请宾客时，一般以先董