

怎样正确面对和处理日常的事务，怎样与人打交道，
也就是怎样办事，这是我们不得不思考的一个问题。

好口才 是练出来的



处理不好，凡事不顺，举步维艰
处理好了则能左右逢源，一路畅通。

实用

怎样正确面对和处理日常的事务，怎样与人打交道，
也就是怎样办事，这是我们不得不思考的一个问题。

好口才 是练出来的



人生必备
口才
BEST NEW

处理不好，凡事不顺，举步维艰
处理好了则能左右逢源，**一路畅通。**

实用

图书在版编目(CIP)数据

好口才就是练出来的/雪子 编著. —北京:中国华侨出版社,
2009.5

ISBN 978 - 7 - 80222 - 930 - 3

I. 好… II. 雪… III. 口才学 - 通俗读物

IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 063132 号

好口才就是练出来的

编 著/雪 子

责任编辑/文 心

装帧设计/李 宏

责任校对/李 宏

经 销/新华书店

开 本/700 × 1000 毫米 1/16 开 印张 18 字数 262 千

印 刷/北京凯达印务有限公司

版 次/2009 年 6 月第一版 2009 年 6 月第一次印刷

印 数/1 - 5000 册

书 号/ISBN 978 - 7 - 80222 - 930 - 3

定 价/30.00 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编:100029

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网 址:www.oveaschin.com

E - mail:oveaschin@sina.com

前 言

在人的一生中，有两种能力最重要，一个是说话，另一个是走路！随着时代的发展，科技的进步，信息化社会的到来，说话的作用显得越来越重要。中国古代就有“一言可以兴邦”、“一言九鼎”的说法。说话是人的一种基本能力。才能不同，说出的话来，效果就不一样。

诸葛亮舌战群儒、毛泽东重庆谈判等重大事件所以取得成功可以证明：纵有满腹经纶和真理在握，如果没有好的口才，恐怕也是不行。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”、“三寸之舌，强于百万雄兵”，说的就是口才的作用。口才好，语言的表达能力强，就可以充分地展示自己，可以更有效地影响别人，可以提高自我的生存发展能力，可以更好地实现自我价值。

练习口才应从以下三个方面下功夫，第一，要克服心里障碍，消除恐惧心理，连话都说不了，你还能干什么？人人都具有说话的潜能，关键就是你敢不敢开口说话，把你的这种潜能开发出来！只要具备足够的胆量，你就敢说话；第二，要提高说话的技巧，人人都可以在不同程度上学到说话的技巧，关键就是你愿不愿努力练习。从某种角度来说，艺术是很难模仿得惟妙惟肖的，而技巧则可以学得出神入化；第三，要从根本上认识说话的作用。是不是说得好，说得妙，关键不在于说得多么优美动听，关键在于适用。适用于说话的对象、说话的场合、说话的背景等。

希望本书能够给你的好口才添砖加瓦，如此，我们将感到无上的欣慰！



目 录

第一章 拥有受人欢迎的好口才

“工欲善其事,必先利其器”	1
最重要的第一句话	4
把鸡蛋立起来	6
有些话父母要忌说	7
以父母的期望作旗帜	9
让语言擦出爱的火花	11
让对方知道你的爱	13
观其行知其德	15
会说不如善听	18
说话不唱独角戏	21
善于聆听受欢迎	23
听话听意巧应答	29
边听边看洞悉人心	35
揣摩心理捕捉弦外之音	38
敲锣听音一语双关	44
察言观色语出动人	46

第二章 怎样拥有魅力口才

朋友间沟通的技巧	51
----------------	----



好口才就是练出来的

目 录

恋人间沟通的技巧·····	55
夫妻间沟通的技巧·····	58
邻居间沟通的技巧·····	59
说好“谢谢”·····	61
勇敢地说“yes”·····	63
不要和上司陌生·····	65
不要喧宾夺主·····	66
面试时沟通的技巧·····	68
同事之间的语言艺术·····	74
给同事留面子·····	77
不要轻易指责同事·····	80
不要直言直语·····	82
批评同事错误的实用技巧·····	84
同事之间不利的语言因素·····	86
如何与同事和平相处·····	88
与下属相处的语言艺术·····	91
肯定和赞扬的艺术·····	97
如何批评下属·····	99
对下属该怎么说“不”·····	101
上司不能随便评论下属·····	103
下属批评你怎么办·····	105
适时暴露自己的缺点·····	106
让口头指示少误解·····	107

第三章 职场口才艺术

站在对方的立场去说·····	111
说服靠抬举·····	114
因势利导以理服人·····	118
诚意是最强有力的武器·····	122
巧妙攻心以情感人·····	125
如何消除疑虑·····	128



抓住要点去说服	130
针锋相对以威克威	133
以退为进利于说服	135
用共同点来说服	139
“激将”说服法	142
特殊场合的忌讳	144
习惯唱反调	146
勿让语意模糊不清	147
容易得罪人的言辞	148
不要浇灭他人谈话的热情	150
开玩笑要掌握分寸	150
不要让谈话陷入绝境	152
别把自己的烦恼带给别人	153
不要针锋相对地质问	155
幽默的老板受欢迎	156
如何“套”出部属的心声	157
赏罚分明树立权威	159
如何向下属布置任务	160
如何激发工作的激情	162
向上司献策有窍门	163
如何与上司交谈最好	165
不计得失的下属受青睐	168
把握与上司谈话的机会	169
要主动承担分外的工作	171
如何批评与接受批评	173
如何赢得同事的好感	175
同事之间不要搬弄是非	178
同事之间要和和睦相处	182
与新同事的交往规则	184

第四章 社交与幽默口才

求人办事要会说话	187
----------------	-----



好口才就是练出来的

目 录

开口求人也是学问	189
求不同的人说不同的话	190
求人办事的口才技巧	193
要说好恭维话	197
巧妙提出你的要求	199
求人办事的语言禁忌	201
说出难以说出的话	203
好事多“磨”	205
根据不同情况说出请求	206
如何向别人借钱	209
如何避免碰钉子	210
如何替别人办事	212
怎样拒绝他人的请托	214
求朋友帮助有些什么讲究	216
利用好同事关系	217
如何利用同学关系	218
怎样与人套近乎	221
揣摩对方的心理	224
如何避免尴尬的冷场	225
幽默使你更受欢迎	227
幽默口才让你在办公室出人头地	228
事业的另一盏明灯	231
谈判中的幽默	232
运用幽默口才发展客户	233
钝化夫妻间的锋芒	235
越来越重要的幽默口才	239
装糊涂时的幽默	240
比喻在幽默口才中的巧用	241
同音异义词的幽默	242
荒谬答问的幽默	243
用含蓄隐晦的语言制造幽默	245
偷梁换柱幽默法	246

好口才 是练出来的



暗指借代幽默法	248
反问诘难幽默法	249
先承后转幽默法	252
设疑幽默法	254
快乐的力量	256
战胜自我	258

目 录



第一章 拥有受人欢迎的好口才

“工欲善其事，必先利其器”

有一位学者说过这样的话：“如果你能和任何人继续谈上一分钟而使对方发生兴趣，你便是最佳的交际人物。”

这句话看来简单，其实并非容易，因为“任何人”的范围是很广的；也许包括工程师，也许包括律师，或者包括教师 and 艺术家。总之，无论三教九流，或各种阶层人物，你都能和他谈上一分钟且使他对你的话感兴趣，那真是不容易。

姑且不论困难或容易，我们总要克服这个难关。常见许多人因对于对方的职业毫无认识而相对默然，这是很痛苦的。其实如果肯下点功夫，这种“无言以对”的情形就可以减少，即使成为一个优秀的交际人物也非难事。

“工欲善其事，必先利其器。”虽是一句老话儿，但至今仍然适用。所以，首先必须充实你自己的知识。

一个胸无点墨的人，你当然不能希望他应对如流。学问是一个利器，有了这宝贝，一切皆可迎刃而解。你虽不能对各种专门学问皆有精湛的研究，但是所谓的“常识”却是必须具备的，有了一般的“常识”，倘若再加以巧妙地运用，那么要应付任何一个人做出一分钟使他有兴趣的谈话都是不难的。

“与世界一同呼吸”，这是充实你自己的最佳方法。每天的报纸，每月所出的各种著名杂志，都是必须阅读的，这是最低限度的准备工作，



好口才 是练出来的

如果你想在谈话中赢得别人的赞赏的话。世界的动向，国内军政形势，一般经济的概况，科学界的新发明和新发现，世界所瞩目的地方或新闻人物，以及艺术名作、流行时尚、电影戏剧新作品的内容等等，皆可以从周围的报纸杂志中看到。此外，还应该多听演讲、多读书等。

但若以提升自己的口才能力为目的而去阅报、听演讲和读书，还得需要一定的技巧。

在你看报纸的时候，要各拿一枝红、蓝色圆珠笔，把每天最有兴趣的新闻，或是所见的好文章勾起来。要是能剪下来，就更好。每天只要两条，两个星期之后，你便记得不少有趣的事情了。

在你看杂志或书籍的时候，每天只要能够记住其中的一两句你认为很有意义的话，用红、蓝色圆珠笔在那句话旁边画上线，或者能抄在日记本上或是笔记本里那就更好。

是的，开始时不要贪多。不要一开始就使自己过分为难，否则没有几天你就会放弃了。

每天只要一两句，又省事，又容易记。千万不要小看这一两句，如果你每天不停地记下去，两三个月后，你就会发觉自己的知识比以前丰富多了。谈话的时候，很容易地就想起它们，或者用自己的话把它们加以发挥。这些有意义的话，随时随地都会跳出来帮助你，解救你走出谈话窘境。

在听演讲时，或在听别人谈话时，随时都可以听见展现人类智慧的名言或是谚语。把这些佳句记在心中，抄在纸上，久而久之，你谈话的题材和内容就越来越丰富有趣了，你的口才自然就越来越精进了。再过不久，你简直可以“出口成章”，随便说什么都可以条理清晰、生动活泼了。

例如在杂志上的某一篇文章里看见这么几段话：

“我们现代人应当成为这个样子的人——就是要看得远，要让眼界宽广。别始终只留在自己的角落里，只看见同样的一些街道和人物，同样的一些墙和屋顶，同样的一个地平线。我们必须把生活圈扩大，利用我们的眼睛和耳朵、手和脚，使我们成为广大地球村的一员。”

“现代人应当学会拿自己的损失和许多人的损失作比较，拿自己的缺乏和所有人的缺乏作比较。”

像这样的文字，都是值得你记下来的，如果你能了解它的意义，被



它所感动的话。之后，当你检讨你自己的行为时，或是规劝朋友不要整天斤斤计较时，或是批评一个不识大体的人只会破坏大局时，这几段话便会跳出来帮你的忙，使你的谈话增强说服人、感动人的力量。

这种例子是举之不尽的。为了激发你练习口才的动机与兴趣，现在再举几句可以经常使用的话：

“无论何时都不要拒绝工作中琐碎的事情，因为伟大的事业是由繁杂的细节构成的。”

“爱一个人，最要紧的是爱他未来的模样。”

“人一定要顾及社会，因为保护他的是整个人群。”

“无论对哪一个人，如果他只肯给我束缚的爱和友情，那我就两样都不要。”

“不灭的只有事业！生命是要在活动中才能壮大的。”

“对于学习，永远不会太早；对于改过，永远不会太迟。”

“聪明人从傻瓜那里所学的，比傻瓜从聪明人那里所学到的多。”

这里说“使用”这些话，而不说“引用”这些话，因为这些话到底是从书本上抄下来的，多多少少总带着一些书本气。说的时候，只是根据它的主要内容，自己再加以发挥，把它说得更明白一点，更顺口一点。

不妨看一个利用名言的例子吧！

十几年来，玛丽曾经遇见许多这样的事情：朋友们恋爱了，男朋友总是希望他的女朋友停止学业，或是把工作辞掉，立刻跟他结婚。有的女孩子大学读了3年，只差1年就毕业了，可是男方不能等。有的女孩子有份发展和收入都不错的职业，而且在她工作的领域里担任极重要的角色，可是男方并不看重女方这种社会地位和工作的机会，总希望他的女朋友整天待在家里，无所事事地做他将来的妻子。在这种场合，假使有机会的话，玛丽总是劝男方改变一下他的想法。她会说：“你真爱她吗？那么为什么不她的未来打算一下呢？”并且说：“你如果爱她，那么为什么非要牺牲她辛辛苦苦了多少年所努力得来的学业或是社会的地位呢？”她也这样警告过那些陷入情网的女孩子们，她说：“无论你的男朋友说他怎样爱你，都是假的。除非他的一举一动都是为你的未来着想。单是为你着想，还是不够的，一定要为你的未来着想才是真正的爱。”

这些话，有时候会发生很大的效果，有些朋友们听了之后，的确能够多多少少改变原来的想法，把眼光看得远一点，不被一时的欲望、冲



好口才 是练出来的

动，或是眼前的利益所迷惑、所限制。而这些话，都是运用了上面提到的“爱一个人，最要紧的是爱他未来的模样”这句话。

你把一句话体会得越深，就能把它应用得越广，它就变成各式各样的形式，出现在你的言语和行为里。

怎样利用上面所引用的名言，这里只举一个例子，其他的要等你自己去试。你不能对每一种人都谈同样一件事情，一个研究科学的，不会对生意经有兴趣，同样，一个生意人，对他谈哲学的大道理，他不一定有兴趣。这里有一个小笑话：某先生以口才见长，有人便向他求教谈话到底有什么诀窍，他说：“很简单，看他是什么人，就跟他说什么话。例如和屠夫就谈猪肉，和厨师就谈面包。”那位求教的人问道：“如果屠夫和厨师都在座，你谈些什么呢？”他说：“我谈三明治。”由上面的故事可知，为要应付社会上形形色色的人们，你就得具备多方面的知识。所以就需要多读、多学。

如果你能够做到这一点，那么应付各式各样的人物自然就能愉快胜任。虽非样样专长，但技巧运用全在你自己。你不懂法律吗？但遇到了律师，你不妨和他谈最近发生的某件案子，由你提供案情（这是你从报章上读到的），其余的法律问题，让他说好了。

东京有一家美容院，生意兴隆为当地之冠，有人前去询问老板生意秘诀，老板坦白承认，完全由于他所聘请的美容师在工作时善于和顾客攀谈之故。但又怎样能使美容师们个个都善于说话呢？

“简单得很”，店主人说，“每个月我会把各种报纸杂志都买回来，规定每个职员在每天早上开始工作前一定要先阅读，当作日常功课一样，那么他们自会获得目前社会最新鲜的聊天话题，博得顾客的欢心了。”

这不过是千百个例子中的一个。知识是任何事业的根本，你要使自己的谈吐能适应任何人的喜好，更要多阅读书报杂志，让这天地间的知识贮存在你的头脑中，到要运用的时候，经过你的头脑选择整理，便能与人对答如流了。

最重要的第一句话

初次见面的第一句话，是留给对方的第一印象。说好说坏，关系重



大。说第一句话的原则是：亲热、贴心、消除陌生感。常见的有这么三种方式：

——攀认式

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的第一句话是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，他是鲁肃的挚友。短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交情。其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。

例如：“你是××大学毕业生，我曾在那里进修过两年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是体育界老前辈了，我爱人可是个体育迷。你我真是‘近亲’啊！”

“您来自苏州，我出生在无锡，两地近在咫尺，今天得遇同乡，令人欣慰。”

——敬慕式

对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能胡乱吹捧，不说“久闻大名，如雷贯耳”之类的过头话。表示敬慕的内容也应该因时因地而异。

例如：“您的大作《教你能说会道》我读过多遍，受益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹作者风采。”“桂林山水甲天下。我很高兴能在这里见到您这位著名的山水画家。”

——问候式

“您好”是向对方问候致意的常用语。如能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老张，您好”，显得亲切；对方是医生、教师，说“李医师，您好”、“王老师，您好”，有尊重意味。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。



把鸡蛋立起来

现实生活中，总有些虚无缥缈的事情，很难说得明白，善用生动、众所周知的实例，从中引出一番能为人所领会和接受的道理，再依此类推，把这番道理运用于需要说明的论题，将可增加可信度和说服力。

哥伦布经过了十八年的准备后，成功越过大西洋，发现新大陆。伟大的创举引起举国欢腾，哥伦布因为这一划时代的发现，被视为英雄而受到崇敬。

但也有那么一些无视事实、否认真理的小人想使哥伦布难堪。在一次为哥伦布庆功的宴会上，有人跳出来发难：“听说你在大西洋的彼岸发现了新大陆，但那有什么了不起？任何人通过航行，都可以像你那样到达大西洋彼岸，并发现新大陆。这是世界上再简单不过的事了，为什么要小题大做呢？”

面对小人的挑衅，哥伦布没有立刻回击，他从容地站起来，从桌上拿起一个鸡蛋，对在场的客人们说：“先生们，这是一个普通的鸡蛋，谁能把它立起来呢？”在座的宾客们一个接一个，试图把鸡蛋立起来，但鸡蛋传了一圈，也没有人能成功。这时大家都说，这是不可能的。

于是哥伦布接过鸡蛋，轻轻地在蛋壳上敲出一个小坑，毫不费力地把鸡蛋立了起来，顿时全场哗然。哥伦布转身对大家说：“这不是世界上最简单的事吗？然而你们却说这是不可能办到的。是的，当人们知道了某件事情该怎么做之后，也许谁都能做到了。”

哥伦布以广博的学识、机敏的思维、简明的实例，迅速构成一个严密的模拟推理，明白指出，在一件事情未获得验证前，这是一件极度困难的事，但只要有人找到解决的方法，这事就变得再简单不过。

对待不同的人要用不同的方法、态度去应对；遇有争论、挑衅，也该针对事物的本质，用不同的方法加以解决，诸如哥伦布所遇到的这类越辩只会越僵的争端，还不如用个简单、却极有说服力的例子，让众人心服口服。



有些话父母要忌说

父母与孩子的关系虽然亲密，但对孩子说话也不能随随便便。因为，孩子与父母在年龄、阅历、心理等方面存在着很大的差异，如不注意这一点，对孩子说一些不该说的话，势必不利于孩子的健康成长。父母是孩子的第一任老师。父母的言行无时无刻不在潜移默化地影响着孩子。因此，父母在与孩子交谈时应注意自己的措辞。

父母对孩子说话时要有有所忌讳，概括起来，主要有以下几点：

——忌说损伤话

有些性格急躁的父母，恨铁不成钢，动辄损孩子。什么“你这个笨蛋”、“一点出息也没有”、“活着干什么，还不如死了”等等，孩子耳濡目染，身心定会受到创伤。

“你怎么不像你姐姐？她门门功课都拿满分！”这样的话，无疑会把孩子的自尊心破坏殆尽。许多家长没有意识到自己正给孩子造成了不安的情绪。“是啊，为什么我不能像她一样？父母不喜欢我了。”他的反应往往是：第一，觉得遭到了贬责，一无是处甚至没有希望；第二，摆脱人见人爱的姐姐；第三，为没人喜欢自己而愤愤不平。

这时，更为恰当的表达是：“我知道你担心你的成绩不如姐姐好。我要你记住：你俩各有所长。我们也很看重聪明的孩子，你们各有惹人疼爱的优点。”

——忌说吓唬孩子的话

“如果你不立刻跟我走，我就把你一个人抛在这里！”你真会这么做吗？孩子当然希望你不会当真。因为小孩子最怕单独待在一个陌生的地方。但可能他听多了类似的威胁，已对此充耳不闻了。这种争执往往发生在公共场所，一旦你失去控制，孩子就赢了。较有效的方法是：当他太出格时，你把他抱起来。这样，他就会明白你不允许他在公共场所胡闹。



好口才才是练出来的

——忌说命令话

有些父母在孩子面前耍威风，没有一点民主意识。有的家长一味限制孩子，什么也不准。说话就是下禁令。例如：“放学后不许与同学玩，不许到同学家里去，不许把同学带到家里。”“你每天除了学习，别的什么也不许干。”由于孩子生活在命令中，孩子就会变得迟钝，没有创造力。

——忌说气话

有些缺乏修养的父母，稍不顺心就拿孩子撒气。在家没好脸，说话没好气。孩子不敢接近，又躲避不了。如“去去去，滚一边去”、“不要说话，给我装哑巴”。孩子有时问点事情，也没好气地说：“不知道，别问我。”“老问啥，没完没了的……”这些使孩子横遭冷落的气话，是父母应该忌讳的。

——忌说侮辱话

有的父母不理解孩子心理，当发现孩子有什么“不端”，则认为大逆不道，不是冷静地弄清情况，而是凭主观臆断，说什么“你这个不要脸的小畜生”、“小流氓”……

有的稍文雅的父母也有旁敲侧击、指桑骂槐的现象，弄得孩子反驳也不是，解释也不是，只好委屈地忍受着。

有伤孩子心理的话，也是父母与孩子交往时应该忌讳的。

——忌说埋怨话

当孩子犯错误之后，他会感到很无助。“我怎么会这样？我真傻。”他后悔当初没听从父母的话。就在这时，妈妈说：“我早就跟你说过会这样。”转眼间，孩子的无助就变成了自卫，出于反抗母亲轻蔑的语气，出于摆脱自视蠢笨的自卑，他开始辩解。要么在绝望中屈服，要么在愤怒中反叛；两样都不利于孩子成长。

较好的表达方法是，妈妈说：“你试过自己的方法了，可没成功，对吗？真为你难过。我也是这么过来的。”