

职场口才

本书对于职场中不同关系、
不同情境中的思维方式和表达技巧进行了较为充分的讨论。

祁力◎编著



企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

职场口才

祁力/编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场口才/祁力编著. —北京: 企业管理出版社, 2012. 9

ISBN 978 - 7 - 5164 - 0158 - 3

I. ①职… II. ①祁… III. ①口才学 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 221515 号

书 名: 职场口才

作 者: 祁 力

责任编辑: 韩天放

书 号: ISBN 978 - 7 - 5164 - 0158 - 3

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 **邮编:** 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 编辑部 (010) 68701292 出版部 (010) 68701719 发行部 (010) 68414644

电子信箱: bjtf@vip.sohu.com

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 16.75 印张 243 千字

版 次: 2012 年 10 月第 1 版 2012 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

序 会说话 好办事

说话，是人际沟通最基本的手段之一，也是生活的基本技能。在相当多的情况下，说话还是一种工作技能，不论是演讲、发言，还是推销、谈判，乃至职场复杂人际关系中的沟通共事，说话的技巧和水平都对工作的结果产生决定性的影响。

人们常说，说话要说良心话，这话说对了一半。生活或者工作中，专家建议的说话原则是，以动机评价自己，以效果评价对方。本书对于职场中不同关系、不同情境中的思维方式和表达技巧进行了较为充分的讨论，并附有智联开元学院院长，著名职业培训师李黎先生的点评或者建议。这是本书的特殊之处，也是本书的增值之处。

中国历史上以“说话技能”著称的名臣贤士不胜枚举。战国时就有以雄辩著称的张仪、苏秦，口才之盛，青史留名。苏秦曾佩六国相印，张仪两次入秦为相，以口才为核心能力达成个人成就，恐怕以此二人为最了。

蜀国名相诸葛亮，除了彪炳千古的军事才干，说话也是他重要的工作技能。诸葛亮舌战群儒、智激周瑜，成就孙刘联盟，赤壁一战，檣櫓灰飞烟灭，说是“舌尖上的丰功伟业”恐也并不为过。

在人际关系方面，诸葛亮也把说话的技巧发挥到了极致。在孙刘

联合抗曹期间，同样才智超群的诸葛亮和吴国大都督周瑜，即并肩作战惺惺相惜，又各为其主尔虞我诈，结果棋输一招的周瑜连续受挫，恼羞成怒之下金疮迸裂愤懑身亡，留下了“既生瑜何生亮”的绝命慨叹。孙吴栋梁即逝，自然对诸葛亮同仇敌忾必欲杀之而后快。

冲突来了，一般人可能会采取对抗、逃避或者僵硬的应对方式。但是，诸葛亮不是一般人，面对剑拔弩张的紧张局面，“乃与赵云引五百军，具祭礼，下船赴巴郡吊丧”。即至柴桑，设祭物于灵前，“呜呼公瑾，不幸夭亡！修短故天，人岂不伤？我心实痛，酹酒一觞。”连哭带说带比画，反让鲁肃自思曰：“孔明自是多情，乃公瑾量窄，自取死尔。”一番说辞之下，连周瑜的同事都认为孔明无辜周瑜活该，既化解了两国仇恨，又解脱了个人恩怨，说话的神奇效果一至如斯。

关于说话，常人易犯三类错误：

——妄加评判。对别人说过的话，做出同意或反对的评判，是每个人都有的自然倾向，但是，如果不加警惕，随意进行批评、贴标签、诊断或者评价式吹捧，常会因为把自己的标准强加于人而冒犯对方；

——贸然支招。对方问题的答案，未必一定在你的经验之内，对方言语的真实意思也并非那么容易判断，你按照自己的判断支招，有可能使对方受到无意的伤害；

——反客为主。要么转移了话题，要么忽略了对方的心理感受，交谈的结果可能是不欢而散。

不管是在演讲，还是进行谈判，如何建设性地表达，避免有意无

意伤人，对于说话达成的效果是至关重要的。美国哈佛大学心理学家希拉米克里博士建议如下注意事项：

——开放式提问。发言时用开放式的问题求得对方的反馈，表达的是你尊重对方的观点，并希望深入进行了解和沟通，这么做是把主导权交给对方。相反，答案只有对错、是否的闭合式问题，只留给对方非此即彼的选择，相当于关闭了探讨各种可能的大门使交谈变成了非赢即输的较力，无论谁占上风，结果都是双输；

——宁停三分，不抢一秒。想一想再说并不意味着迟钝，而是给思考以时间，避免感情用事脱口而出。尤其是当沟通触发了愤怒、害怕等负面情绪时，更要稍事停顿，因为情绪激动容易引发生理紧张，生理紧张又会使人关注点变窄，被情绪劫持；

——避免草率评判。交谈中的先入为主，会令对方反感、沮丧甚至愤怒，话不投机陷入僵局；

——用好你的身体。在沟通中，人的神经系统能够自动接收对方的生理反应，为自己提供关于对方的想法和感受的线索并进行分析判断。所以在说话时，我们可以利用自己的身体动作传达对方需要的信息；

——理解过去。分清过去和现在，能使我们认识到，自己或者对方现在之所以如此表达，经常源于过往的经历，可以帮助我们在沟通中作出更加审慎的回应；

——把故事听完。在人际沟通中，每个人都有自己独特的故事要

讲，而且每一个故事都有自己的节奏，高明的人应该允许对方按照自己的节奏把故事讲完。在这个过程中，我们的角色不是主导而是参与，不是一锤定音而是保持双方想法的持续交流；

——设定界限。安慰或许当时有效，但是很难长久，互换秘密也不能建立真正的信任。只有设立界限，才能在交流，尤其是工作沟通中，为对方提供客观有效的回应。

工作中，区别不同场合和不同对象，如果你在思考和说话的时候能够有意识地注意到这些细节，那么你的职场综合能力已经算是相当完美了。

第一章 演讲	1
把你的思想融入演讲中	3
好演讲需要什么样的语言	6
演讲如何随机应变	8
引领你的听众	11
冷场了, 怎么办?	14
与听众合二为一	16
演讲的豹头凤尾	20
好的态势语也能加分	25
塑造良好的演讲形象	26
演讲时的非语言技巧	28
注意演讲的时间规则	29
怯场的原因及克服技巧	29
第二章 主持	35
聚会主持	37
洽谈会主持	38
签约仪式主持	38
开业仪式主持	40
庆典主持	41
宴会主持	43

目录CONTENTS

第三章 辩论	45
避免无谓的争辩	47
令人信服的辩护策略	49
辩论制胜的技巧	50
重视辩论中的细节	53
善着眼于大局	54
怎样对付心存挑衅的人	56
有话直说，开门见山	60
用“心”打动对方	62
指桑骂槐敲击对手	63
巧用诡辩与反诡辩之术	65
移花接木，巧拨千斤	68
以谬制谬，以毒攻毒	71
借力使力，轻松解围	76
巧用反问，反戈一击	79
几种巧辩方法	81
第四章 谈判	83
谈判的智慧	85
深刻认识谈判	88
谈判中的交换效应	91
营造良好的谈判气氛	93

谈判时需要察言观色	95
谈判常用的破题技巧	98
谈判时的陈述技巧	100
谈判时的提问技巧	102
谈判时的回答技巧	106
打破谈判僵局	111
构思创新不可缺	113
运用让步的策略	114
谈判结束时的说话方式	117
第五章 推销	119
说话不单纯是为了表达	121
说话要通俗易懂	122
说话时应兼顾双方	123
不要伤害顾客的自尊心	124
适度恭维别人是一种美德	125
推开“寒暄”之门	127
推销员的口才训练	129
销售口才的基本原则	131
销售人员好口才的前提	134
学会分析客户的需求	144
良好的形象先行于语言	147
培养一流的销售语言礼仪	150

目录CONTENTS

记住客户的名字	153
假设已经成交	156
让客户产生紧迫感	158
用言语唤起客户的忧虑	161
第六章 上级	165
熟悉心理，有效沟通	167
维护上级，大局为重	168
不同上级，区别对待	170
互助互利，达成默契	173
上下有别，保持距离	175
汇报工作，及时有效	177
巧言进谏，把握分寸	179
含而不露地赞美上司	181
努力表现，赢得赏识	184
底气十足，升职加薪	186
主动接近，不畏闲言	188
面对批评，坦然接受	190
不当批评，巧妙回应	192
不当委托，巧妙拒绝	194
第七章 同级	197
竞争与协同共存	199

积极配合，增进与同级的感情	200
尊重他人，赢得好感	202
谦逊豁达，树立威信	203
公私分明，把握分寸	204
态度恭敬，增进感情	206
理解难处，委婉拒绝	207
灵活批评，避免排斥	209
得饶人处且饶人	212
被提拔后应该这样说	213
第八章 下级	217
赞扬是对下属最好的鼓励	219
表扬下属的三种方式	219
表扬下属的五大基本原则	221
适度表扬的三点要求	223
如何表扬下属的每一个进步	225
如何表扬下属的闪光点	227
如何褒奖困境中的下属	229
表扬下属，当面及时	231
放下架子，真诚恳切	234
批评下属三大基本原则	235
艺术性批评的四种方式	238
批评切忌恶语伤人，不分轻重	240

目录 CONTENTS

批评切忌针对个人，伤及自尊	241
批评切忌捕风捉影，主观臆断	242
批评切忌不分场合，不分对象	243
批评切忌喋喋不休，没完没了	246
“激励式”批评的语言技巧	248
“赞美式”批评的语言技巧	249
“三明治”式批评的语言技巧	250
批评后及时安抚的语言技巧	252

ZHICHANG

KOUCAI

职场口才

第一章 演讲

YANJIANG

【应用工具：演讲技能的自我评价】

评价标准：

非常不同意 / 非常不符合（1分）

不同意 / 不符合（2分）

比较不同意 / 比较不符合（3分）

比较同意 / 比较符合（4分）

完全同意 / 完全符合（5分）

评价问题：

- （1）我在整个演讲过程中眼睛同听众保持接触；
- （2）我的身体姿态很自然，没有因为紧张而做作；
- （3）我能运用基本的手势来强调我的要点；
- （4）我运用停顿、重复和总结来强调我的观点；
- （5）我每次演说前都会确定具体的目标；
- （6）我会对听众的需求、忧虑、态度和立场进行分析；
- （7）在组织思路时我会先写下几个主要的论点；
- （8）我会特意准备一个颇具吸引力的开场白；
- （9）我演讲的结尾会呼应开头，且必要时能与听众互动；
- （10）我制作的投影片简明扼要，有助于达到演讲目标；
- （11）我的论点、论据之间有内在的逻辑联系，有助于支持我的主张；
- （12）我会把紧张、焦虑转换为热情和动力；
- （13）我会清楚地叙述我的观点对听众的好处与利益；
- （14）我会热切、强烈地讲述我的观点；
- （15）我会事先演练，以免过分地依赖讲稿，而集中注意听众的反应；
- （16）我的演讲稿只写关键词，以免照本宣科；
- （17）我会预测听众可能会提的问题，并且准备相应的回答；
- （18）我的声音清楚，语速适中，富有感染力；
- （19）我会有意识地运用语音、声调和语速来表示强调；
- （20）演讲前我会检查场地及相应的设施；
- （21）准备演讲时，我会估计将会遭到的反对意见；
- （22）整个演讲过程我会充满自信；
- （23）演讲前我会检查我的衣着打扮是否得体。

如果你的总分是：

105 ~ 115 你具有优秀演讲者的素质

98 ~ 104 你略高于平均水平，有些地方尚需要提高

98 以下 你需要继续训练你的演讲技能

选择得分最低的6 ~ 8项，作为技能学习提高的重点

把你的思想融入演讲中

一场好的演讲理所当然需要准备。

所谓“准备”，就是把你的思想、你的念头、你的原动力集合在一起，而且你必须真的拥有这种思想和原动力。只要你头脑清醒，你每天都不会缺少它们。它们甚至会成群结队地出现在你的梦想中。在你的整个生命中，时时都充满了不同的感觉与经验。这些东西深深地藏在你的脑海深处，日积月累。

所谓“准备”，就是思考回忆和选择最能吸引你注意的事物，然后加以修饰，将它们整理出一个形态，成为你自己思想的精工制造品。这听起来好像一个很难实施的计划，其实并不困难。对于某一特定目标，只要你专心致志、善加思考，并付诸行动即可。

以下几种思路可以帮助你组织自己演讲的材料，如果你遵循这些步骤去准备演讲，你便会获得听众的热切关注。

1. 演讲的内容要具体

要想演讲获得成功，你就必须有具体的内容。例如，说“马丁·路德小时候‘既倔犟又顽皮’”，就不如说“马丁·路德承认，他的老师经常打他手心，而且有时候‘在一个上午要打上15次之多’”更有趣、更能吸引观众注意。

古老的传记写作方法，常常要提及许多意思不明确的概括性的词句。亚里士多德称之为“懦弱思想的避难所”。这真是一针见血，准确之至。新的写作方法则举出明确的事实，语意自然清晰。老式的传记作者说，约翰·杜伊有“穷苦但诚实的父母”。新的传记写法则是，“约翰·杜伊的父亲买不起鞋套，因此，下雪时他必须用麻布袋把鞋子包起来，保持两脚的干燥与暖和。但是，尽管他如此贫穷，却从未在牛奶中加水，也不曾把生病的马当做健康的马来出售。”很明

显，后一种说法绝对让人一听就知道他的父母“穷苦但诚实”，不是吗？这不比说“穷苦但诚实”更加生动有趣吗？

这种方法既对现代传记作者有帮助，同样对于现代演讲家和我们每个开口讲话的人也十分有效。

专家观察

演讲效果好不好是因场合而定的，同样的内容放在不同的场合，听的人不同，感受自然也会不同，关键在于“对谁弹琴”。准备演讲中的具体内容要注意以下几点：（1）说现象，而不仅仅是做评论，现实的情景才能使人感同身受，听众不需要再用自己的思维去转化；（2）有证据，用证据说明问题使人信服，会大大增强演讲的效果；（3）用听众习惯的语言，毛主席向劳苦大众讲共产主义，说的是“打土豪、分田地”，老百姓一下子就听懂了。

2. 主题要聚焦

题目一旦选好，就要定出自己演讲的范围，并一直将主题限定在这一范围内，不要试图去涵盖所有领域。

许多演讲都因范围不明确，涵盖了太多的论点，以致无法吸引听众的注意。为什么会出现这种情况呢？因为人的思想不可能一直去注意一连串单调无味的事实。假使你的演讲听起来像是世界年鉴，你也无法把握听众的注意力。

这个原则对于任何话题都同样适用，不管你所讲的是销售术、烤蛋糕、减免税赋，还是其他事物。在你开始演讲之前，你都必须先对所选的素材进行限制和选择，把话题缩小至某一范围，并保证在规定时间内完成。

据说，植物界的怪杰路德·伯班克培植了100万种植物。但他也只是从中培植出了一两种最高级的品种。演讲也应如此，围绕自己选定的主题汇集100种思