

如何使沟通更快速有效？
COMMUNICATION

◆ 陈 杰◎主编

一分钟口才

沟通是一门技术，
也是一门艺术。

GOUTONGSHU

沟通术

在这个信息时代，人的思想观念、表达方式至关重要。

能否通过沟通使他人接受你的观点往往成为
事业成功与否的关键。

只要你活学活用本书，
就一定能成为一个沟通高手。



吉林人民出版社

the
BEST
NEW

如何使沟通更快速有效？ COMMUNICATION

◆ 陈 杰◎主编

一分钟口才 GOUTONGSHU 沟通术

在这个信息时代，人的思想观念、表达方式至关重要。

能否通过沟通使他人接受你的观点往往成为
事业成功与否的关键。

只要你活学活用本书，
就一定能成为一个沟通高手。



◎ 吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

一分钟口才沟通术/陈 杰编著. —长春:吉林大学出版社, 2010.5

ISBN 978-7-5601-5684-2

I. ①一... II. ①陈... III. ①人间交往 - 口才学 - 通俗读物 IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 071478 号

书 名: 一分钟口才沟通术

作 者: 陈 杰

责任编辑: 王世林

责任校对: 王世林

封面设计: 创品牌

出版发行: 吉林大学出版社

社 址: 长春市明德路 421 号

邮 编: 130021

发行部电话: 0431-88499826

网 址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

印 刷: 三河市耀德印务有限公司

开 本: 710 × 1000 毫米 1/16

印 张: 20

字 数: 250 千字

版 次: 2010 年 5 月 · 第 1 版 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5601-5684-2

定 价: 37.80 元

版权所有 翻印必究

前言

人际关系大师戴尔·卡耐基曾说：“一个人的成功，15%取决于专业知识，85%取决于口才艺术。”

在当今社会，极难找到一个不需要口才的行业。事实上，随着社会的多元化发展，像管理、记者、导游、营销、服务、教师以及主持人等职业越来越讲究口才的艺术性，口才已成为人们生活中不可缺少的技能。在我们的生活中，无处不需要沟通。无论是语言或文字、符号、非语言、故意或偶然、积极或消极，沟通是我们所做的事情中必不可少的部分。实际上，我们大多数人花费50%~75%的工作时间，以书面形式、面对面的形式或打电话的形式进行沟通。而在交流中80%是以语言即说的形式进行的，那么说什么以及如何说，是我们成功沟通的关键。

口才是一个人素养、能力与智慧的综合体现。口才是在交谈、交友、演讲以及辩论等口语交际活动中，表达者根据特定的交际目的和任务，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，并辅之以适当的肢体语言表情达意，以取得圆满交际效果的口头表达能力。每个人都会说话，但每个人说话的效果却千差万别。为什么会这样呢？原因在于说话的方法，说话的能力，说话的内容差异，也就是我们所说的口才水平的高低。

拥有好口才，如同拥有了成功的砝码，这成了很多人孜孜不倦的追求。一个人的讲话水平和风度，可以判断其学识、修养能力。因为口才不仅仅是口上之才，更是一个人的心理素质、文化素质，以至综合素质的体现。因此，很多人认为：是人才者未必有口才，而有口才者必定是人才，而且是出类拔萃的人才！每个人都希望能够拥有好口才，希望自己的事业如日中天。好口才常常来源于人们对你的看法，有效率的沟通者通常被认为比他的那些口才较差的对手们更有实力。使得这一力量为你所用的途径有两个：一、认识到好口才的重要性。二、提升自身的说话能力。

本书提出了现实生活中几乎人人都会遇到的问题：如何才能提高你的口才能力，从而提高销售额或获得提升、或者使得工作更有成效？无论在会议或是电话中，以至于在日常生活里和别人面对面打交道时，如何讲话都将极大影响你在别人心目中留下的印象。书中每一个章节都涵盖了一个领域，精通掌握该领域能增强你处世的能力。认真读完本书，再按照书中叙述的方法做有针对性的练习，不久你就会发现，你也可以能说会道，独领风骚了。



目 录

一分钟口才篇：台上一分钟，台下巧练功

一、口吐莲花，立基为先

好口才的基本要求	3
交谈的原则	4
连接的技巧	7
掌握最佳时机	7
注意说话的场合	9
话贵精不贵多	11
使自己的言语有分量	12
言语得体	13
语言要文明礼貌	14
注意语言的禁忌	15
增加幽默效果	18
充满智慧的火花	18
管理自己的情绪	19
作好结束话题的准备	20
做好“善后处理”	22
走进他人的心灵	22

一分钟
口才
入门

二、勤奋好学，巧练成“才”

培养好口才	25
会说话是应具备的素质	31
把话说明白	33

一分钟

口才沟通术

巧说话，能赢得人们的喜爱	35
话题的选择	37
在闲谈上下功夫	39
要让人听得顺耳	41
说话要注意场合	44
说话要通俗易懂	45
注重文明礼貌	49
最好是出自真诚	50
与人交谈时，要积极配合	51
博学多才	52
“笨舌头”的故事	53
鼓足勇气，直面挑战	55
世上无难事，只要肯登攀	56



一分钟沟通篇：运筹帷幄之中，循循善诱有术

一、赞美之术

人人都渴望赞美	59
赞美的魔力	61
赞美要审时度势	63
赞美要掌握火候	67
赞美接近法	68
赞美是“杀手锏”	70
在背后赞扬别人	72
“遇物加钱”与“逢人减岁”	74
赞美的另类技巧	75

二、批评之术

批评是一把双刃剑	77
委婉批评的技巧	77



把“批评”转变成提醒	79
当众赞扬，私下批评	80
批评绝不是发泄不满	80
批评需要摆事实	81
批评要“点到为止”	82
先给甜头”，再给“苦头”	85
巧弹弦外之音的批评方式	86

三、委婉、含蓄之术

传不幸时要委婉	87
直言直告法	87
暗示法	88
渐次渗透法	88
隐瞒自悟法	89
委婉与含蓄	89
委婉含蓄的方法	91
委婉的反击同样有力	92
周恩来的含蓄幽默	93
恋爱是一种含蓄美	94

一分钟
口才
沟通术

四、幽默之术

幽默是一种优美的、健康的品质	96
无意幽默，却幽默自现	98
幽默的作用	99
幽默，能让人急中生智	101
金庸式幽默	101

五、微笑、拒绝之术

笑开福来	106
要掌握拒绝的技巧	108
拒绝的技巧	109

果断拒绝的策略	112
找借口拒绝时，尽量说得含糊	113
委婉的拒绝法	115
富有影响力的否定式	117
随机应变，巧移话题	119
学会对心爱的人说“不”	120

六、倾听、提问之术

会说不如会听的	122
听力高手应该不说话	123
学会附和对方	125
对谈话的内容感兴趣	126
不要说对方没问到的事	127
提问的技巧	127
步步设问的方法	128
沟通中最尖锐的利器——设问	129
反问让你更主动	130
把刺猬抛回给他	130
回答的技巧	131

七、说服之术

说服是一门技术	134
巧妙地运用说服技巧	136
说服别人时，不要过分心急	142
说服，要讲出道理来	144
设身处地替别人着想	146
劝导说服要抓住要害	147
善用迂回战术	149
说服要对症下药	150
说“软”话更有效	152
劝架要讲究艺术	153



掌握正确的说服步骤	154
-----------------	-----

一分钟实战篇：针锋相对，百战百胜

一、交 际

说话是一种表演	159
在什么山上唱什么歌	160
选好说话的角度	161
把握听着的心态	163
说好第一句话	167
会运用心理暗示	170
给人留台阶下	171
顺水推舟，以谬制谬	173
在言语上不得罪人	175
承诺在于能兑现	176
义正辞严，有理有节	178
抓住战机，果断出击	179
借题发挥，反戈一击	180
直言不讳，争取主动	181
说话不让人感到厌烦	182
学会赔礼道歉	186

一分钟
口才
沟通术

二、公关、谈判

要讲究语言的文雅	188
寻找共同的兴趣	189
尽量用“我们”开头	190
谦虚、客气应有度	191
说话不要太“实”	193
不能问什么就答什么	194
以理诱之，以情导之	196

一分钟

口才沟通术

一语双关，进退自如	197
选好谈判的方式	200
把握谈判的节奏	213
良好态度	223
谈判中灵活多变	224
使人感到快乐	236

三、职 场

激发对方就范入瓮	247
领会上司的真实意图	248
与上司沟通的注意事项	249
与老板多接触	250
不能让事情陷入僵局	251
会拍老板的马屁	253
多糊涂，少饶舌	254
预防沟通的误区	256
懂得语言的艺术	259
掌握好说话的分寸	262
打造一个“巧嘴”	264

四、推 销

销售的要领——提问	267
与陌生人沟通的技巧	268
接听电话的事项	269
电话访谈的技巧	270
电话沟通的注意事项	271
与客户通话时，让对方先挂电话	273
营销中多用幽默	274
懂得如何问对问题	275
“MAN”法则	276
选择适当的话题	277

推销时要“因材施教”	279
心急办不好事	281
推销员靠嘴吃饭	283
帮助顾客下定决心	285

五、婚 恋

爱的语言之一：赞赏的字句	288
爱的语言之二：鼓励的话语	290
爱的语言之三：仁慈的口气	291
爱的语言之四：向配偶提出请求	293
爱的语言之五：身体的接触	294
身体接触的本质	297
危机与身体的接触	298
配偶的爱语是身体的接触时	302
浪漫的情书	303
老公外遇有奇招	306

一小時
口力
肉通木

一分钟 口才篇

台上一分钟， 台下巧练功

语言能力是现代人才必备的素质之一，说话不仅仅是一门学问，还是你赢得事业成功的资本。好口才会给你带来运气和资本，所以拥有好口才，就等于拥有了辉煌的前程。因此，对任何人来说，要想实现自己人生的价值，就必须拥有好的口才。



一、口吐莲花，立基为先

好口才的基本要求

（一）口语的基本要素。

语音：包括语调、语气、音量以及音长，如语气词“呀”我们赋予它不同的情感、不同的音量、不同的音长、不同的语调等，那么它所表达的意思也就不同。



（二）口语表达基本要求。

1. 清晰。就是要清楚说的是什么东西。当然，有时要说得幽默一点，能切入生活题材的玩笑，但最终还是要让人清楚重点在哪里，切忌不要拉得太远，忘了本意，就是要说得清晰，让人听得明白。

2. 流畅。不要有口头禅。在日常生活或者正式报告中，有些人往往喜欢用“这个、这个”或“那个、那个”或在句子中加入太多的连接词或语助词，这样通常会使句子的流畅性降低。

3. 响亮。必须要明白的是，话是说给别人听的，除非是悄悄话，有隐私。一般说话要把话音传送到人家耳朵里，要让人听得清楚，因此要响亮。在生活中，常会遇到一些女生说话都很小声，一番对话中有时要重复好几遍才听清楚她要表达什么，这样不仅让聆听者感到吃力，更表达出说话者缺乏自信的一面，试想一下，有哪个成功的人说话声像蚊子一样呢？

（三）尽量选择优雅的用词。

说话时，注意用词造句是很有必要的。比如说，一个嗓音不太好的人，尤其会用词句达意，并常常有意识地将声音的魅力恰到好处地显现出来，于是人们很愿意与他交谈。那么，若想用好词句，具体要做到哪几点呢？

1. 说完整的词句，不可吞吞吐吐或欲言又止，不然，会使人感到不爽。

2. 不说粗话。说粗话的情况并非仅存在中低劳动阶层。众多学识深、地位高的“高级人士”认为，当自己遇到稍微不顺心的事时，说一句“他×的”“狗屎”并无伤大雅。其实不然，说粗话不仅是一种玷污自己所属机关公司与个人形象的行为，更是一种听觉上的污染。

3. 避免冗长无味或意思重复的言语，例如：“你明白我的意思吗？”“你说好不好？”“你知道吗？”也不要采用流行语、口头禅来作为开场白，例如：“哇！”有的父母从孩子身上学到青少年所惯用的流行语，认为说了这些话就代表跟上了潮流，其实不然，毕竟年长者说一口年轻人的流行语，既幼稚又失身份。

4. 不要用“嗯”“喔”等鼻子发出的声音来表达意见，这些音调虽不是粗话，但它有伤于谈话者的自尊心，而且还会打消谈话者交谈的积极性。



交谈的原则

交谈是一种典型的沟通合作方式。交谈的原则，还可叫作“合作原则”或者“会话原则”，它具体包括沟通合作原则、听说并重原则、话语明确原则、与身体语言相配合原则、随机应变原则等5个方面。

1. 沟通合作原则

交谈是一种双向传输语言信息的言语活动，它所涉及当事人必须是两个或两个以上的人。如果没有彼此的相互沟通和紧密合作，那么交谈不是变成了独白，就是谈不上来。首先在态度上，交谈双方要互相尊重，坦诚相待，建立起信任感，体现出交流合作的意向。

除此之外，在交谈过程中，一方面要善于激发对方的谈话兴趣，使对方展开话题，侃侃而谈；另一方面，也要积极反馈对方的谈话，做出清清楚楚的答复，促使谈话进一步扩大。因此，交谈双方要相互沟通合作，相互支持渗透。交谈任何一方，都切不可言不由衷，让另一方处于唱独角戏或陷入自觉没趣的难堪境地。

2. 听说并重原则

所有交谈都可以划分为说者和听者两个方面。交谈时说者与听者同处一个场合，以言来语去，相互回应的方式进行言语交际。说者与听者，可以瞬间变化，所传递的信息是互转互收的。因为交谈具有双向性，所以，交谈的机会、权利和



任务双方共有，说者须成功地把握说话技巧，听者须做一个忠实听众。故此，交谈双方要互相配合，激发对方听与说之间的双向循环，互相反馈，切实做到“听说并重”的原则。

尽管交谈是双方共同的事情，可每一方都担负着两个任务，也就是说和听。你的“说”是为了对方的“听”，你的“听”还促成了对方的“说”。

然而我们周围也有不少人在与人交谈时却忽视了这一点。他们置对方说了些什么于不顾，便有的人匆忙地截断别人讲话，有的人心不在焉地听别人谈话，有的人断章取义地对待别人谈话，有的人甚至手中在做与交谈无关的其他事物。

道理非常简单，善于倾听在无形中起到了褒奖对方的作用，是建立良好人际关系的一种必要手段。你如能耐心地听说者倾诉，就等于给对方传递这样一个信息：“你说的东西特有意义”“你是一个我喜欢交往的人。”无形中，说者的自尊心得到了最大满足。因此，说者对听者便能产生一个感情上的更高层次。彼此心灵间的交流使双方的感情距离大大缩短了。

一分钟
口才
有魔术

3. 话语明确原则

在与听者进行“双向”交流时，说话的人要把自己的思想观点讲得一清二楚，明明白白。

为此，说话者必须注意：

(1) 要突出重点，尽可能地简明扼要；

(2) 要富有条理，逻辑性强；

(3) 要字斟句酌，最大限度地通俗易懂，力求避免任何造成听者思想混乱的模糊字样；

(4) 要控制语速，说话时要有条不紊，快慢适中，节奏和音量要控制在最佳状态，使人听来既从容不迫又兴致盎然。

当你与人交谈时，你的声音如何，也要十分注意。

你要注意自己说话是否太快？我们经常看到不少人说话像放连珠炮。或快而清楚，或快而不清楚，听了以后也不知说了些什么。所以应下意识地训练你自己，说话时声音要清楚，快慢适度。说一句，人家便听懂一句，无须再问你。

你说话的声音太大吗？在嘈杂的公共场所提高声音是迫不得已之举，可决不适合平常环境。在客厅里，在公共场合，过高的声音会令人同样感到难堪。除对方听力不佳以外，你说话时要记住，对方并非全是聋子。

抑扬顿挫，此为调节你声音大小强弱的最佳选择。若想你说的话如同音乐一