

言语是思想的衣裳 谈吐是行动的航标

好口才成功的敲门砖，好口才是好人生的铺路石。在人的各种能力当中，说话能力即口才好坏最能表现一个人的才干、见识和智慧。

好口才 就是 金招牌

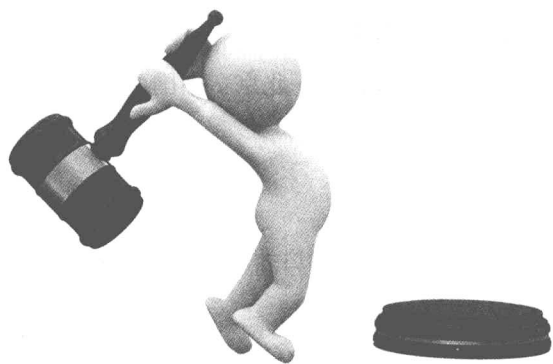


口才是一个人智慧的反映，它是影响一个人事业成功、人际和睦、生活幸福、精神愉快的重要因素，也是一个人必备的永不过时的基本能力。

马家驹主编

中国商务出版社

马银文◎编著



好口才 就是 金招牌

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

好口才就是金招牌/马银文编著. —北京: 中国商业出版社, 2010.7

ISBN 978-7-5044-6938-0

I. ①好… II. ①马… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 114552 号

责任编辑: 郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

三河市灵山装订厂印刷

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 19 印张 230 千字

2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)



前言

一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。舌头虽是我们人体中的一个小器官，却具备超乎想象的杀伤力。二次大战时，美国人将“舌头”、原子弹和金钱称为赖以生存和竞争的三大战略，现在，又把“舌头”、美元和电脑同样作为三大战略。而“舌头”竟独冠三大之首，足见其价值非同小可。

口才的力量是巨大的，它能够互通有无，它能够温暖人心，可以使陌生人变成知己，可以使长期形成的隔阂自动消失。在矛盾与误会面前，语言可以使人叱咤风云，翻江倒海。使人在万众瞩目之下，笑谈风云，振臂一呼、应者云集，完成一些看似不可能完成的使命。

一个人的说话水平可以决定他的生活层次。“高手”总是用语言来表达观点，温暖人心；“低手”总是挥舞着拳头来恐吓对方，使矛盾激化。说话水平高的人，口若悬河，谈吐隽永，妙语连珠，言辞得体，谈天说地，可以“天机云锦为我用”；赞美他人能够“良言一句三冬暖”；给人安慰能够“一叶一枝总关情”……这样的人，往往容易被人尊重，受人欢迎，能赢得他人的友谊、信任、支持和帮助，在事业上也容易获得成功。而说话水平低的人，总是语无伦次、词不达意，就好像“茶壶里煮饺子——肚子里有货，嘴上却倒不出来”，也会恶语半句六月寒，一句话能结下一个仇敌……这样的人，就会时时处处感到困窘，容易被人冷淡、遗忘，因此也就必然会给自己的生活和事业带来不利的影响。

过去人们说：佛要金装，人要衣装；现在可以这么说：佛要金装，人要口才。对一个人来说，语言就像他的金字招牌，比任何装饰都更重要。



好口才就是金招牌

.....
JinZhuoPai
JinZhuoPai

人们需要化妆，需要漂亮的服装，需要香水和时髦的皮包。但有一样“化妆品”，也是最高级的“化妆品”——语言，它随时随地都起作用。如果能使生活的语言高度地艺术化，无疑就是使生活高度艺术化，就是生活的高品位。每一个人都要掌握日常说话的艺术，追求语言中的精品，让你处处展现你独特的个性和无穷的魅力，让语言展示你的时尚，成为你的财富。

《好口才就是金招牌》列举了大量的口才实例和理念，精心挑选了许多说话的技巧和秘诀，睿智的话语，犀利的观点，全新的理念，从实际出发，全方位地介绍了如何与朋友、恋人、同事等等进行交流和沟通，深入浅出地向你透露胜人一筹的说话本领，帮你练就一套用舌头代替拳头的高超本领，为你走向辉煌的人生提供最有效的帮助。





目 录

第一章 用舌头代替拳头：能说会道才是真本事

一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。舌头虽是我们人体中的一个小器官，但它的力量却是巨大的，它能够互通有无，它能够温暖人心，它可以使陌生人变成知己、可以使长期形成的隔阂自动消失。

1. 用“舌头”打仗，做嘴上英雄 /3
2. 会说一口漂亮话很重要 /5
3. 在称呼上让对方得到满足 /9
4. 好话也要说在前面 /13
5. 能说会道好求人 /16
6. 让解释达到预期效果 /20
7. 到什么山唱什么歌 /22
8. 用“我们”代替“我” /26
9. 忠言逆耳，点到为止 /29
10. 不要让抬杠阻碍了沟通 /32
11. 用得体的话平复别人内心的创伤 /35

第二章 巧舌如簧，舌头是一把利剑

话说得好不如说得巧。舌头是圆的，也是软的，又软又圆的舌头能把丑话说成好话，也能把好话说成丑话，具体的说话效果如何，要看你的说话技巧怎样。



1. 话说得好不如说得巧 /41
2. 善意的谎言没有罪 /45
3. “骂人不带脏字”巧反驳 /48
4. 让他人做你的传话筒 /53
5. 是自己的就要争取 /56
6. 适当的时候说适当的话 /60
7. 巧妙暗示，旁敲侧击 /63
8. 该“玩深沉”时就要深沉 /65
9. 插嘴懂方法，有缝就得钻 /67

第三章 适度赞美，好话永远不嫌多

爱美之心人皆有之，每个人都具有不同的个性，也都具有不同的优缺点，每个人都在乎外界对自己的肯定和赞扬。抓住每个人的个性，赞美他们的优点，是协调人际关系的有效手段之一。

1. 用赞美打动对方的心 /73
2. 多说一些得体的赞美话 /78
3. 拍马屁不要拍到马蹄子上 /81
4. 学会给人戴“高帽” /84
5. 恭维：沟通的润滑剂 /88
6. 赞美要有新意 /91
7. 自损形象，变相吹捧 /94
8. 领导面前赞美话不可少 /97
9. 真诚的赞美，获得良好的人际关系 /101

第四章 软硬适度，恰到好处巧批评

批评绝对是一门口才艺术，适度的批评能达到批评的最好效果。批评也要看对方的性情如何，因人、因事、因时而异，选择不同的批评方式。



1. 灵活地批评和训诫 /107
2. 先了解一下对方是怎么想的 /111
3. 给批评加一层“糖衣” /114
4. 表演一场“黑白脸”的批评戏 /117
5. 把批评的话委婉表达 /121
6. “打一巴掌”再给一个“甜枣” /125
7. 批评的实用技巧 /127
8. 这样的批评要不得 /132

第五章 风趣幽默，谈笑风生威力大

幽默是人际交往的法宝，幽默是人们交流的调味品，幽默是拉近感情距离的纽带，幽默是沟通心灵的桥梁。风趣幽默的说话是一种特色，它往往具有“四两拨千斤”，举重若轻，一言九鼎的威力。

1. 发挥幽默的威力 /139
2. 幽默要把握好尺度 /142
3. 用幽默扭转尴尬局面 /145
4. 幽默是一种快乐的力量 /149
5. 巧设连环，幽默不断 /152
6. 用幽默说“不” /155
7. 借助外力巧幽默 /158
8. 幽默在演讲中的作用 /161
9. 幽默是家庭的润滑剂 /164
10. 用幽默营造谈判氛围 /169
11. 幽默让你赢得更多的朋友 /172
12. 幽默：为爱情的火焰添把柴 /175





第六章 以理服人，耐心说服不压服

说服好比打仗，对方就是你要征服的对象，你要想尽一切办法使他投降。说服别人时，不要只顾说自己的理由。要在说服对方之前，对对方的一些情况作深入的了解。对别人的思想、感觉、看法等了解得越透彻明白，就可以使说服的语言更得体，更有效，更容易使人心悦诚服地接受，并最终打动对方的心灵。

1. 硬话软说，斗智不斗勇 /181
2. 把别人的思维导入你的思路 /184
3. 以理服人，以情感人 /187
4. 善意地给对方绝望感 /191
5. 对症下药，让说服更有效 /194
6. “如果我是你”的说服技巧 /198
7. 正话反说，妙言激将 /202
8. 巧妙地诱导对方就范 /206
9. 曲言婉至更有力 /210
10. 真正的说服要让人口服心也服 /214

第七章 出口成章，慷慨激昂赢四座

随着社会的进步和发展，越来越多的职业、场合需要演讲，演讲的作用已经渗透到当今社会的各个领域：一场构思巧妙、富有哲理的演说，能使听众增进知识、明晓事理，并激发心灵上的共鸣；一场慷慨激昂的鼓动演说，可使群情激奋、民心大振。

1. 开头是演讲的关键 /219
2. 给人一个完美的印象 /223
3. 说动人心有方法 /225
4. 对症下药，治好紧张心理 /228
5. 注意语音、语调和语速 /232





6. 让你的语言再简洁有力些 /234
7. 真情实感是演讲的灵魂 /239
8. 掌握演讲的艺术手法 /242
9. 学会控制和调配气氛 /247
10. 引经据典，画龙点睛 /250
11. 在结尾时激发高潮 /253

第八章 铁嘴铜牙，智勇兼备得先机

谈判桌上，说话的技巧至关重要，谈判成功与否是由谈判者的说话能力决定的。在谈判出现僵局的情况下，高明的谈判者善于审时度势、随机应变，从而在谈判中赢得先机、掌握主动。

1. 训练自己的谈判能力 /259
2. 制造和谐的谈判氛围 /262
3. 语言的铺垫：谈判中的基石 /266
4. 谈判中注重口语表达 /274
5. 兵不厌诈，该“诈”则“诈” /277
6. 在谈判中说服对方 /280
7. 提问：发现问题的重要手段 /283
8. 答复的艺术 /287
9. 在“争分夺秒”中拖延时间 /290



第一章

用舌头代替拳头：能说会道才是真本事

一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。
舌头虽是我们人体中的一个小器官，但它的力量却是巨大的，它能够互通有无，它能够温暖人心，它可以使陌生人变成知己、可以使长期形成的隔阂自动消失。

1. 用“舌头”打仗，做嘴上英雄

战争是人类的灾难，是政治力量最激烈的碰撞。战场上，敌对双方都以挫败对方为目的。双方力量的强弱当然是不可忽视的条件，但在很多情况下，并非强大的一方就能取胜。在军事战争中，善于用兵的将帅，是可以兵不血刃就能取胜的，孙子把这种行为称为所谓“上兵伐谋”。

孙子说：“故善用兵者，屈人之兵而非战也，拔人之城而非攻也，毁人之国而非久也，必以全争于天下，敌兵不顿而利可全，此谋攻之法也。”他认为，不战而使敌人屈服，这是最高超的谋略。而高超的说话水平正可以不战而屈人之兵。正如刘勰所说：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”

诸葛亮可谓中国历史上最擅于用“舌头”打仗的人物。《三国演义》中有许多关于他以口才制胜的故事。其中以第93回“武乡侯骂死王朗”最为典型。诸葛亮率师北伐，在渭河边与魏国大都督曹真的大军相遇。曹军中有一位素以舌辩著称的司徒王朗，他自请上前线作说客，劝降诸葛亮。在两军对峙的阵前，王朗摇唇鼓舌，引经据典，口若悬河，满以为诸葛亮听了这一席话，会“倒戈卸甲，以礼来降”。不想，诸葛亮不为所动，在言明自己北伐之因，分析了天下形势之后，话锋一转，直指王朗：“吾素知汝所行：世居东海之滨，初举孝廉入仕；理合匡君辅国，安汉兴刘；何期反助逆贼，同谋篡位！罪恶深重，天地不容！天下之人，愿食汝肉！……皓首匹夫！苍髯老贼！汝即日将归于九泉之下，何面目见二十四帝



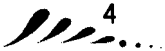
乎？”王朗听罢，气满胸膛，大叫一声，撞死于马下。曹军受挫，不战而屈。对此，后人诗赞曰：“兵马出西秦，雄才敌万人。轻摇三寸舌，骂死老奸臣。”

春秋时，强大的秦晋两国联合进攻弱小的郑国。在敌军兵临城下，郑国危在旦夕之时，郑大夫烛之武只身缒城而下，往见秦穆公。他以其卓越的说话水平分析形势，陈说利害，终使其心动而撤兵，以一舌救一国，会说话在战争中的作用据此可见一斑。

以说话水平高超而制胜的例子，国外也有很多。

公元前 218 年，位于现在北非突尼斯的迦太基奴隶主阶级的军事统帅汉尼拔，为防止罗马帝国的步步紧逼，先发制人，出兵罗马。势力强大的罗马根本不把汉尼拔放在眼里，集结数万大军准备一举歼灭之。但汉尼拔却出其不意地远征，率领 6000 精兵绕过罗马军阵地，翻越阿尔卑斯山，突然出现在山南的波河平原上。汉尼拔指着眼前坚固的罗马城堡，慷慨激昂地对他的士兵发表了即兴演讲——《我们在这场战争中是主动者》。在这番演讲鼓舞下，迦太基士兵一鼓作气，一战破城。罗马执政官弗拉米尼闻讯率大军赶来援救，又遭士气大盛的迦太基军伏击，几乎全军覆没，弗拉米尼也阵亡，罗马全国震动，处于覆灭边缘。从此，15 年之内不敢与迦太基作战。

二战初期，德军依靠“闪电战”，在占据了苏联大片领土后，为彻底打败苏联，于 1941 年 10 月下旬集中 11 个师的优势兵力，从西、北、南三面包围苏联首都莫斯科，扬言 10 日内攻克。临危不惧的莫斯科军民奋勇抵抗，在 11 月 7 日这天照例在红场隆重举行“十月革命”庆祝活动。苏军最高统帅斯大林以大无畏的雄伟气魄，在红场的列宁陵墓上，检阅红军队伍，并发表了气壮山河、振奋人心的演说，极大地鼓舞了军民的斗志，坚定了誓死保卫首都的决心。结果，历时月余，希特勒先后撤换了 30 多名高级指挥官，甚至自任总司令，不仅未能突破莫斯科防线，而且在损失 50 多万人后，反而后退 300 公里，德军“不可战胜”的神话从此被打破。





2. 会说一口漂亮话很重要

事业的成功和失败，往往决定于某一次谈话，这话一点也不夸张。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”

如果把人生比做一场漫长的马拉松的话，好的口才则会让我们的生活、工作、事业如虎添翼，锦上添花！好的口才可使经商者顾客盈门，财通三江；好的口才可以使合家欢乐，其乐融融；好的口才如战鼓催征，雄兵开拔；如江水直下，一泻千里；如绵绵春雨，滋润心田。

我们每天都要处理很多事情，或者这件事情和自己有直接关系，或者这件事情与自己的身边人有关。如果我们处理不好，会让我们的生活陷入被动的局面，如果我们拥有了良好的口才，这一切就会变得十分容易。

1940年，正当美、英、苏等国家共同抗击纳粹德国的关键时刻。英国处在欧洲反法西斯的最前线，由于黄金已经枯竭，根本无力按照“现购自运”的原则从美国手中获取军事装备。作为英国的重要盟友，罗斯福深知唇齿相依的道理。在反法西斯战争旷日持久的情况下，英国一旦被纳粹击溃，希特勒一朝得势，势必严重威胁到美国的利益。美国全力支持英国也是理所当然的事情。



但是，美国国会一些目光短浅的议员们只盯着眼前的利益，丝毫不去关心反法西斯盟友和欧洲糟糕的战局。罗斯福认为，应该说服他们，使《租借法》顺利通过，全力支持英国。为此，在12月17日，罗斯福特别举行了一个意义重大的记者招待会。

“尊敬的女士们、先生们！”在简要介绍了《租借法》以后，罗斯福紧接着用浅显的比喻来说明他的设想，“假如我的邻居家失火，在数百英尺外，我拥有一条浇花的水管，要是赶紧借给邻居拿去接上水龙头，就可能帮他灭火，以免火势蔓延到我家。但是，在借出前要不要跟他讨价还价？‘喂，朋友，这条管子得花15元，你得照价付钱的。’此时，十分火急，邻居哪能去找钱？我想，还是不要他15元为好，只要他灭火之后原物奉还。如果灭火后水管还好好的，他会连声道谢；如果他把东西弄坏了，他得照赔不误，我也不会吃亏的。”

罗斯福总统的一番比喻，举一反三，浅显易懂，即刻语惊四座，并经由新闻媒体报道，传遍全球。此番妙语不仅说服了议员们无条件支持《租借法》在全国顺利通过，而且还赢得了丘吉尔和斯大林等反法西斯国家首脑的高度评价。

事实上，一项事业的成败，常会在一次谈话中获得效果。如果我们出言不慎，无理跟别人争吵，那么，我们将不可能获得别人的同情，别人的合作，别人的帮助。无数成功者的事实证明，敢于当众讲话，善于说话是成功事业的催化剂，它直接关系事业的成败。

尼尔·鲍尔特，加州储藏室设计改装公司的创始人。一天，他为了赶往城外，在公寓前拦下一辆出租车。当他坐上座位后，那位友善的司机便跟他攀谈起来。

“您住的这个公寓真的很漂亮。”司机说。

“嗯，是的。”尼尔·鲍尔特心不在焉地说。

“我敢打赌，您的储藏室很小。”他很有把握地说。

听他这么一说，鲍尔特顿时来了兴趣。“你说的不错，它确实很小。”

“那您有没有听说过给储藏室进行重新改装呢？”司机问道。

“啊，我听说过。”

“事实上，开出租车只是我的业余工作，我真正的工作就是按照客户的要求为他们重新设计改装储藏室，以充分而有效地利用储藏室的空间。”

接着，司机问鲍尔特有没有想过对家里的储藏室进行改装。

“这倒没想过，”鲍尔特答道，“不过我确实希望储藏室的空间能再大点。我听说有一家著名的公司也在做这种生意。”

“您说的是加州储藏室设计改装公司吧，那确实是一家大公司。不过，他们能做的，我也一样能做，而且价钱还要比他们便宜得多。”他接着说“您可以打电话给加州储藏室设计改装公司，就说您需要对储藏室进行改装，他们会派人来进行估价。等他们估好之后，您让他们留一份设计图纸给您。他们肯定不会同意，不过，您就说是把图纸给您的妻子看，以征求她的意见，他们就会给您留下设计图纸。然后，您打电话给我，我保证可以和他们做的一样，而且价钱要比他们便宜30%以上。”

“听起来真是太有趣了。这是我的名片，如果你愿意光临我的办公室，我们可以好好谈一谈。”鲍尔特笑着说。

司机接过名片一看，惊讶地突然转动方向盘，差点把车开到路边的小河里。

“哦，上帝，”他惊叫到，“您就是尼尔·鲍尔特！加州储藏室设计改装公司的创始人！我曾经在电视上见过您，当初就是因为觉得您的计划和想法非常好，我才做起这一行的。”司机一边说一边从后视镜里仔细地打量着鲍尔特。

“我刚才就应该认出您的，真是对不起，鲍尔特先生，我刚才的意思并不是说你们公司的价格太贵，我也不是说……”

“别激动，我很喜欢你的风格和口才。你非常聪明，而且非常有进取心，我很欣赏这一点。你知道乘客都是你忠实的听众，因为他们不得不听你的宣传。而这样做是需要很大的勇气的，为什么不来找我呢？”