

中外演讲文化
系列丛书



社交公关口才

欧阳友权 主编

湖南人民出版社



中外演讲文化
系列丛书

社交公关口才

欧阳友权 主编

湖南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交公关口才/欧阳友权主编。—长沙:湖南人民出版社, 2002, 1

(中外演讲文化系列)

ISBN 7-5438-2561-9

I. 社... II. 欧... III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 21317 号

责任编辑:易和声

装帧设计:魏 剑

社交公关口才

欧阳友权 主编

*

湖南人民出版社出版、发行

(长沙市展览路 66 号 邮编:410005)

湖南省新华书店经销 湖南益阳潇湘印务有限公司印刷

2002 年 1 月第 1 版第 2 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:14.75

字数:355,000 印数:5,001—10,000

ISBN7-5438-2561-9

G·552 定价:20.50 元

策划者寄语

口才无敌。这是我们的理解。

历史上凭藉出众口才而声名显赫、众望所归的人不胜枚举；现实中以优秀口才取胜，事业有成，爱情甜美，家庭幸福的人也触目皆是，着实让人由衷地羡慕。他们像魔术师一般，似乎是轻而易举地就将胜利攥在了手心。

来自同一个地方、同一所学校、同一个班级乃至同一个家庭的人，可谓同一的起点不分高下，却会有截然不同的际遇、不同的道路、不同的结局、不同的人生。

我们为自己的不幸、失败而气馁、烦恼，而心生怨恨，而埋怨世道不公。

但于事无补。到底症结何在呢？

道理其实很简单：从某种意义上来讲，掌握了口才，就掌握了命运。你的一句话让希望泯灭，从此堕入漆黑的深渊；他用一句话却扭转了乾坤，赢来了前途一片光明。

聪明的人用头脑说话，愚蠢的人用嘴巴说话，效果当然大不相同。信口开河是口才的大忌。能说，远不是口才的真谛和本质，会说，即在特定的场合、特定的对象面前进行成功的言语交

往，才是口才的正道与要义。

口才是智慧的体现，是机敏的反应、灵动的思维，是知识的蕴积，是性格的修练、风度的培养、气质的展露。

口才也是一种勇气和信念。

现代生活的社会交往越来越广泛和频繁，口才交际是所有人无法回避的重要生活方式之一。善于谈话，擅长口才的人，是善于在社会生活的大江大河中游泳的人，是善于运用生存武器的人，因而也是被命运之神青睐和钟情之人。

我们都曾经有过太多的缺陷和遗憾，原本应该做得更好，却在不知不觉之中失去了机会。

请别懊悔，也别颓废，加入口才学习的队伍吧！在口才中获得慰藉，凭口才披荆斩棘、攻克难关，用口才去拥有世界！

为此，我们特策划编辑出版了“中外演讲文化系列”第四辑《社交公关口才》、《营销谈判口才》、《教学口才》、《媒体娱乐口才》四本图书，将日常所急需的口才理论、口才技巧、口才诀窍、口才规则囊括其中，简单明了，例证贴切有趣，操作、实用性强，让人由此变得聪慧和敏捷。

为解除忧虑，为明天的奋起，让我们重新出发，摒弃远方的模糊诱惑，认准今天的目标，像海伦·凯勒一样，“把脸孔一径向着阳光，这样就不会见到阴影”。毫无疑问，口才就是生命中的阳光！

福从口出，祸从口除

——《社交公关口才》序

社会是关系的海洋，公关艺术为您导航。

自有人类社会出现，就有人与人的交际往来，就有各种各样的“关系”的联结。越是高度发达的现代化社会，不同国家、地区、行业、组织之间的分工越细密，彼此之间那千丝万缕的联系也就越密切，越难以分割，有时甚至达到牵一发而动全身的地步。21世纪的大千世界，纵横交错、密如蛛网的社交公关活动，将空前频繁、活跃。难怪美国著名的社会心理学家、成人教育家与演讲社会活动家戴尔·卡耐基，早在半个多世纪以前就大胆地断言：一个人的事业成功，只有百分之十五应归功于他的专业技术知识，而百分之八十五则应取决于他的人际关系与做人处世的能力。在今天，单枪匹马闯天下的时代早已一去不复返，团队精神与协作精神则已成为事业成功的重要保证。随着全球经济一体化的迅速推进，我们对卡耐基这一振聋发聩的名言体会，也在与日俱深，并且口服、心服。

在漫长的自然经济、半自然经济时代，整个社会处于封闭、保守的状态，“社交”只是上流社会少数有权、有势、有名望地位者的特权及专利，广大群众即便有社交，范围也较为狭窄，关系也较为单一，其重要性尚未被认识，人们基本上处于社交的蒙昧状态。改革、开放以来，社交活动翩翩飞入平民百姓家。当代许多青年人都认为：在学好专业知识、技术的基础上，电脑、外语固然十分重要，社交口才更是必不可少。面临加入WTO的大好机遇与严峻挑战，驰骋于全国、全球范围的超级大社交，更需

要出口成章、对答如流、符合现代国际礼仪规范的社交公关口才。

时代呼唤人才，人才需要口才。口才需要指导，指导需要科学的理论。由于众所周知的原因，从古代的科举考试教育，到今天的应试教育，我们一直重文才、轻口才，甚至不少人因不懂得如何正确使用口才，长期把“祸从口出”奉为座右铭。社交口才的理论研究也一度被忽视、冷落。现代社会，社交公关口才的实践在迅猛发展，“祸从口出”的精神枷锁被砸碎，“福从口出、祸从口除”应该成为青年一代新的信条，但口语的理论研究工作却严重滞后于社会发展，使需求处于空泛与盲从的境地。于是，一本又一本的社交口才、公关语言之类的书籍纷纷上市，不过尽管这类著述不少，但真正贴近当代社交公关实际的佳作却寥若晨星。从理论构架来看，大多仍未摆脱书面语言研究框架的束缚，而非名副其实的口语研究。从所举“典型”事例来看，仍然言必称春秋战国时代的策士、纵横家为“典范”，缺乏对当前国内外多姿多彩的社交公关口才的宏观把握与个案的中肯剖析。究其原因，从事社交公关口才的研究，既需要对这门新兴边缘学科所涉及的应用语言学、社交学、公共关系学、社会心理学等众多学科，具备扎实的理论功底，还需要具有较丰富的社交公关实践经验。而在传统的语言学界，具有这两方面充分准备的学者、专家，暂时还不甚多。或虽有这两方面的良好基础，往往又受到学术界传统观念的束缚，以致难有佳著面世。

由欧阳友权教授主编、湖南人民出版社出版的《社交公关口才》是一本兼具开拓性、理论性、实用性与时代特点的力作，它贴近社交公关实际，注重社交公关技巧，字里行间闪烁着智慧的火花。无论政界、商界、文化教育界的读者，都能从中获益匪浅。既可作为学术研究、百家争鸣之一家来探讨、借鉴，又可作为社交公关实践的指南来身体力行。可谓雅俗共赏、老少皆宜。

它的出现，不仅为社交公关领域增加了一本新作，更是为口才领域添加了一本好书。

李仲华

2001年元月于长沙金盆岭

目 录

策划者寄语..... (1)

福从口出,祸从口除

——《社交公关口才》序..... (1)

一 社交公关与口才

社交:走向社会的通行证..... (2)

人生需要社交..... (2)

成功的社交是走向社会的通行证..... (3)

社交胜算之道..... (6)

公关:架设成功的金桥..... (9)

公关与“攻关”..... (9)

为公关搭设阶梯..... (12)

巧施公关技法..... (22)

社交公关与口才..... (33)

口才是社交公关的利器..... (33)

社交公关是施展口才的舞台..... (43)

二 社交公关口才特征

得体适度..... (53)

身份得体..... (54)

内容得当	(58)
表达适度	(61)
自信自尊	(68)
不卑不亢,沉着冷静	(68)
巧言周旋,镇定从容	(71)
亲和真诚	(75)
以礼为先,亲切友善	(75)
营造温馨,传递感情	(78)
诚信待人,言辞恳切	(81)

三 社交公关口才原则

目的性原则	(89)
弄清要表达的问题	(90)
确定要达到的目的	(92)
抓住要陈述的重点	(95)
对象性原则	(97)
说话应有对象意识	(97)
见什么人说什么话	(104)
语境原则	(110)
到什么山上唱什么歌	(110)
巧用恰当的交际场合	(115)
把握最佳的交际时机	(119)
了解交际对象的心境	(124)

四 社交公关口才技巧

艺术语言	(127)
言简意赅	(128)
婉转有度	(134)

生动形象·····	(137)
幽默诙谐·····	(142)
表达技巧 ·····	(145)
语音语调技巧·····	(145)
叙事技巧·····	(149)
说理技巧·····	(151)
修辞技巧·····	(156)
应对策略 ·····	(160)
主动发问·····	(160)
巧妙应答·····	(164)
机智解困·····	(168)
果敢反驳·····	(171)

五 社交公关的人体语言

表情语言 ·····	(176)
眼神:心灵的窗口·····	(176)
微笑:情绪的投影·····	(183)
手势语言 ·····	(188)
手势:个性的舒张·····	(188)
握手:鲜活的名片·····	(191)
体势语言 ·····	(196)
站姿:挺直如松·····	(196)
坐姿:文雅端庄·····	(197)
步姿:从容稳直·····	(198)
服饰语言 ·····	(200)
服饰语的文化读解·····	(201)
社交公关的服饰技巧·····	(203)
社交公关的着装原则·····	(209)

六 社交公关的礼仪语言

风度气质	(212)
个性风采	(213)
自信力	(214)
幽默感	(215)
亲和力	(217)
信赖感	(220)
机智性	(221)
礼貌修养	(227)
社交公关的礼仪形象	(227)
社交公关的知识修养	(230)
社交公关的智能修养	(232)
社交公关的道德修养	(234)
礼仪规范	(237)
称呼礼仪	(238)
致意礼仪	(240)
介绍礼仪	(241)
交谈礼仪	(242)
聚会礼仪	(245)
迎送礼仪	(251)
社交公关禁忌	(253)

七 社交公关的心理调适

社交公关的心理障碍	(259)
自卑与胆怯	(259)
妒忌与虚荣	(263)
心理偏见	(268)

社交公关的心理调适	(273)
自卑心理调适.....	(273)
怯场心理调适.....	(276)
孤独心理调适.....	(281)
心理距离调适.....	(285)
社交公关的心理素质培养	(288)
自信心的培养.....	(288)
自控力的培养.....	(292)
交际意识的培养.....	(296)
有生理缺陷者的心理素质培养.....	(300)

八 社交口才应用

拜访与接待	(306)
拜访:快意的心旅.....	(306)
接待:热情的邂逅.....	(309)
寒暄与介绍	(312)
寒暄:心仪的相逢.....	(312)
介绍:语言的彩桥.....	(318)
救助与解围	(323)
求助:爱心的吁请.....	(323)
交谈:心灵的沟通.....	(326)
赞美与批评	(334)
赞美:生命的阳光.....	(334)
批评:人生的镜鉴.....	(341)
劝说与拒绝	(347)
劝说:拂面的春风.....	(347)
拒绝:理解的遗憾.....	(352)

九 公关口才应用

不同对象的公关口才	(357)
对上级的公关口才.....	(357)
对下级的公关口才.....	(360)
对同事的公关口才.....	(365)
对陌生人的公关口才.....	(367)
对名人的公关口才.....	(369)
不同行业的公关口才	(372)
政府部门的公关口才.....	(372)
企业公关口才.....	(376)
涉外公关口才.....	(381)
不同目的的公关口才	(387)
谈判的口才艺术.....	(387)
答记者问的口才艺术.....	(392)
导游的口才艺术.....	(396)
大学生公关口才	(404)
与同学融洽相处.....	(404)
与异性适当交往.....	(406)
与老师和谐共处.....	(408)

十 求职口才

求职的准备	(412)
知己知彼,胸中有数.....	(412)
心理准备,沉着自信.....	(415)
资料准备,翔实得当.....	(417)
答题准备,有备无患.....	(421)
求职应对技巧	(423)

面试礼仪.....	(423)
应对技巧.....	(426)
智答举隅.....	(434)
求职后的备忘	(440)
面试后的两点备忘.....	(440)
步入新环境的四项注意.....	(442)
主要参考文献	(447)
后记.....	(449)

一 社交公关与口才

我国古代有哲人说：“一言可以兴邦，一言可以丧邦”（孔子）；“出言陈词，身之得失，国之安危也”（子贡）；“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师”（刘勰）。西方亦有类似的名言：“舌头是一把利剑，口才比打仗更有威力。”拿破仑甚至形容说：“一支笔，一条舌，能抵三千毛瑟枪。”今天，更有人将舌头、美元、电脑视为人类赖以生存和竞争的“三大战略武器”。“舌头”已经与金钱财富和高科技在功能上并列，足见口才的重要和必要。

知识经济时代是信息急速增加、信息流传加快的时代，人们对信息的期待、接受、传达和交流已变得越来越迫切，而我们的社交范围也随之扩大，交际渠道增多，交流对象多样，交谈的场合多变，交往更加频繁，口才成为人们交际、交流、交谈、交往的最便捷的工具和手段，口头表达能力的好坏对于一个人的成长、成才、成功也就更为重要。特别是在社交和公关场合，能说会道、能言善辩、出口成章、伶牙俐齿、谈吐得体的人，往往能更为充分地展示自己的才学、才智、才识、才干、才能和才华，在激烈的社会竞争中能左右逢源、驾轻就熟，从而广结人缘，达成事业的成功，创造人生的辉煌；而那些不善言词、谈吐木讷、

拙口笨舌者，或期期艾艾、言不及义，或话不投机就如坐针毡，或沉默不语坐失良机的行为，其结果只能是与大家格格不入，使自己处于被动，想办的事情办不了，要达到的目的达不成，成为社交的低能儿、公关的失败者，白白影响自己的事业和前程。可见，锻炼和培养自己的口才、特别是社交和公关口才，是人生的必修课，是人才的基本功，也是一个人成才的桥头堡和成功的催生婆。

社交：走向社会的通行证

□人生需要社交

社交，顾名思义就是社会交往或人际交往，它是人类在共同的社会生活中，通过人与人之间的互相接触、互通信息、交流情感，以便相互了解，增进友情，团结协作，从而形成社会群体聚合力的人际交往活动。简单说来，社交是人与人之间的交往、联系和相互作用，在西方被称之为“社会互动”，它是人们在社会生活中为了满足某种需要而进行的信息交流或联系。社交一般分为三类，及个体与个体的社交、个体与群体的社交和群体与群体的社交。

古希腊哲学家、演说家亚里斯多德曾说：一个生活在社会之外的人，同他人不发生任何关系的人，不是动物就是神。一个社会学家在社会调查中曾问过这样的问题：“如果你到一个荒无人烟的孤岛上时，首先要带的东西是什么？”许多人的答案是“收音机”。美国一位心理学家还曾做过这样的实验：他高价雇请几名大学生，把他们分别关在黑屋子里，在保证吃、喝、住等条件都很好的前提下，让他们与外界断绝一切来往，包括语言交流和任何信息沟通，如不让听广播、看电视，不让看报刊书籍，不许有任何通讯联络，以便在这种情形下观察他们的心理状况和表