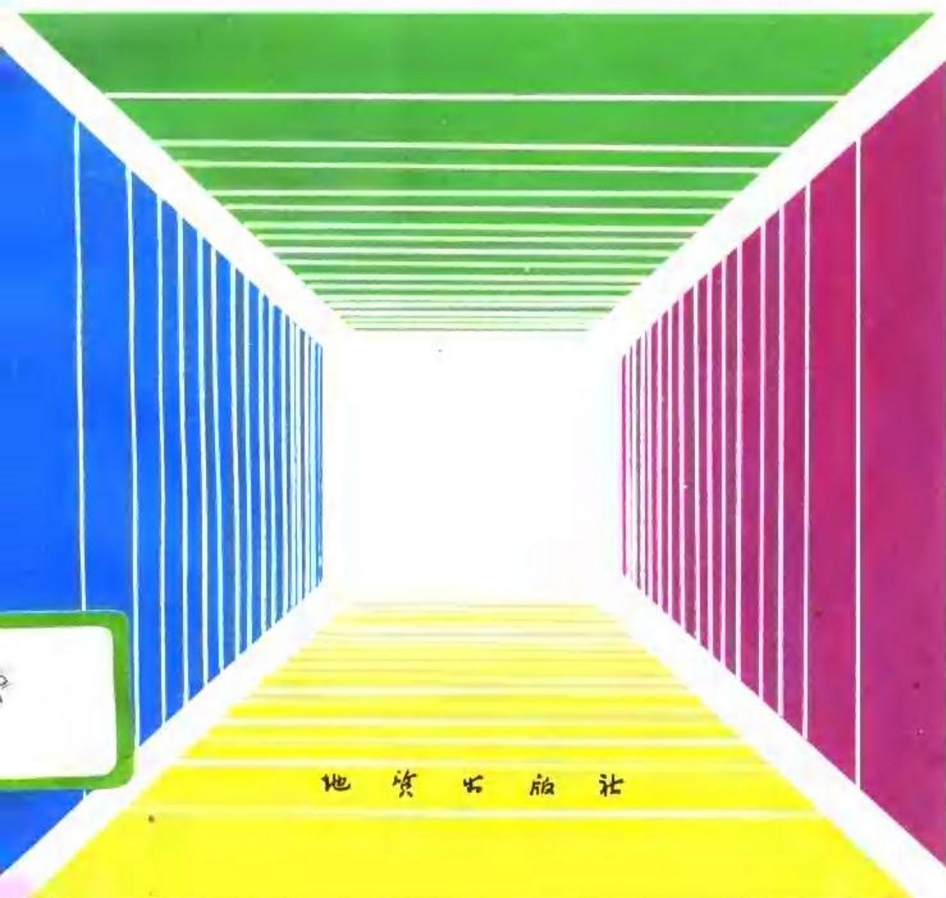


商务口才艺术

郁长荣 著



地质出版社

96
F-718
36
2

商务口才艺术

郁长荣 著

XAJ22/13

地质出版社
· 北京 ·

C

329431

内 容 简 介

本书紧密联系商贸业务活动的实际,选取生动的事例,深入浅出地介绍在不同的商务活动场合中运用不同的口才艺术取得成功。重点介绍了会见交谈的口才艺术、说服的口才艺术、洽谈的口才艺术、谈判的口才艺术以及商贸宣传、商品介绍等方面的口才艺术。适用于从事商贸活动的经营管理人员、营销和推销等方面人员的实际需要,也可以作为商业专业、贸易专业、经营专业的教学用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务口才艺术/郁长荣著. -北京:地质出版社,1995.12

ISBN 7-116-01864-6

I. 商… II. 郁… III. 口才学:语言艺术-言语交往-商务 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 20441 号

地质出版社出版发行

(100083 北京海淀区学院路 29 号)

责任编辑:张晓瑛 舒志清

河北省香河县印刷厂印刷 新华书店总店科技发行所经销

开本:787×1092 1/32 印张:6 字数:130 千字

1995 年 12 月北京第一版·1995 年 12 月北京第一次印刷

印数:1—8 000 册 定价:6.80 元

ISBN 7-116-01864-6

F·43

前言

商场如战场，一切从事商务活动的人都热切地希望着掌握精良的武器，得心应手，取得成功。

商务与口才——即使在信息化的时代里，依然密不可分：娓娓动听的商品推销、唇枪舌剑的商务谈判、悄声细语的业务洽谈、融情动心的商务公关……这一切都渗透了口才艺术的无穷魅力。

机智幽默、妙语如珠，在强大的对手面前侃侃而谈，足以显示出商务活动家所特有的气质。一句妙语，可以使紧张得快爆炸的商务谈判气氛瞬间化为祥和，谈判双方的立场也在这妙语中得到了沟通，为商务活动成功创造了条件。而一句失言，也可能引出无休止的误会，带给人们无尽的懊悔……

成功与失败往往一步之差，往往取决于一两句话。

在欧美、日本等发达国家中的商界，早已把商务活动与口才艺术、交际艺术等联系起来，并且进行了广泛的研究，把它当作商务活动中一项重要的软件建设。而在我国，把商务活动与口才艺术联系起来，则刚刚被人们所认识。长期以来，照稿发言已经形成了日常生活和人们认识中的一种极顽固的习惯势力。离开稿子就不会说话，已大大地制约了语言的交际功能和交流功能。而在许多场合下，尤其是在商务活动中，我们不可能在事前把每一句话都写成稿子照本宣科。商务活动是资本的较量、产品的较量，同时也是智慧的较量。

“语言是信息的第一载体，是思想的直接现实”，口才艺术是思想和智慧的直接的表达方式和交流手段。口才能力是一个人学识、思维和自信心的综合体现。在激烈的贸易竞争中，在令人眼花缭乱的商务活动中，掌握了口才艺术会使你感到游刃有余，满怀信心地战胜种种困难和险阻。

愿良好的口才修养帮助你创造更多成功的机会。

本书在写作过程中得到冯淑媛的支持与帮助；于忱、郝晓聪、马进武、张淑贤及尚贯元等同志提供了丰富资料，在此一并致谢。

目 录

前言

第一章 商务活动与口才..... 1

第一节 口才艺术——通向成功的桥梁..... 1

一、口才——无形的资本 1

二、口才艺术的魅力 4

三、交际 语言 口才 8

第二节 口才——高品位的艺术 10

一、口语表达的特点 10

二、体态 风度 口才 18

第二章 会见与交谈的口才艺术 25

第一节 会见的口才艺术 25

一、注意第一印象 25

二、尊重对方 26

三、不是小节的“小节” 28

四、会见的准备 31

第二节 交谈的口才艺术 33

一、交谈原则 33

二、交谈的口才艺术 35

三、电话交谈 41

第三章 谈话的口才艺术 47

第一节 谈话的一般原则 47

一、谈话的准备 47

二、谈话中的体态语言 49

三、谈话成功的关键	52
第二节 谈话的口才艺术	60
一、婉言艺术	60
二、幽默艺术	68
三、潜台词艺术	77
四、谈话的技巧	81
第四章 推销口才艺术	90
第一节 推销——对口才的挑战	90
一、认识推销	90
二、推销与口才	95
三、了解顾客和推销自己	98
第二节 赢得顾客的推销口才	108
一、接近顾客的口才艺术	108
二、面对顾客反对的口才艺术	118
三、答复顾客的口才艺术	126
四、成交的口才艺术	130
第五章 商务谈判口才艺术	136
第一节 商务谈判与口才	136
一、对商务谈判的再认识	136
二、谈判中的需要理论与口才艺术	140
三、商务谈判口才艺术原则	149
第二节 商务谈判的语言技巧	159
一、商务谈判的语言特征	159
二、陈述与说明的艺术	162
三、提问的艺术	166
四、回答的艺术	172
五、说服的艺术	178
结语	184

第一章 商务活动与口才

第一节 口才艺术——通向成功的桥梁

一、口才——无形的资本

(一)口才为你的生意带来机会

人们往往认为,外交家最需要能言善辩,其实,做生意、进行各种商务活动,同样需要能言善辩,需要能够应付各种难题的说话艺术。

有一次,英国女王因为气候的原因被阻在一个小镇上,无法继续她的旅程,被安排在镇上的一家小客栈。房间很小,女王极不满意,把客栈老板叫来,对他一顿训斥,聪明的客栈老板既不愿意放过这次接待女王的机会,又不能让女王不高兴,就回答说:“太太,我的房子倒不小,只是您的驾临,才使我变得很伟大,连这房子都装不下了。”一句令人惊奇的称呼,加上一句类似自嘲的话,把女王逗得忍俊不禁,心中的不满也随着笑声消失了。

这位精明的客栈老板,在女王的诘责面前,没有战战兢兢,说不出话来,也没有进行掩饰辩解,而是凭着其机敏的口才,紧紧抓住这一次飞来的机会,使女王的不高兴烟消云散,也使客栈由于接待了女王陛下而闻名英伦三岛,为他带来了更多的生意。

英国戏剧家萧伯纳曾经说过:“人似乎总是把自己的处境

归咎于机会不好,我不相信机会。在这个世界上,取得成功的人,是那些努力寻找机会的人。如果找不到机会,他就自己创造机会。”

(二)口才艺术——一笔无形的资本

人们可以一连几天不动笔,但很少有连续几天不说话的。口语表述的使用频率,要比书面语言高出许多倍!在一定的环境和气氛中,一句话可以使人怒气冲天,一句话也可以使人火气尽释,语言的奇妙之处全在于应用者存乎一心,生活中这样的例子很多。

一家大饭店客人很多,服务员接待不暇,有的客人排队等不及了,情绪焦躁。值班小姐看到这种情况,走上前说:“请各位稍等,我们饭店生意好,请为我们祝福,好吗?”客人们望着值班小姐甜甜的话语,不仅焦躁的情绪开始平静,而且感到住在这样的饭店中会生活得很愉快。

另有一家服装店,一位老年顾客挑选了一件加肥上衣,售货员见老人挑的这件衣服过于肥大,就说:“这件衣服您不能穿。”老人奇怪,问:“怎么不能穿?”售货员说:“这件衣服能装您俩。”老人一听,不高兴了,怒气冲冲地问:什么叫装俩?你这是卖衣服呢,还是卖棺材?”平心而论,售货员是好意,觉得衣服过于肥大不适合这位老年顾客穿用,但由于说话不得体,不仅生意没有做成,反而招致了不愉快。

作家刘心武曾写了这样一件事:

“有一回在地铁站台上,看见两位女士不知为什么大声口角,而且几乎要拉扯起来,引得一些人围观;我正想过去劝她们几句,忽然其中一位望了望四周,愣了愣,便对对手说:‘咱们这是干吗呢?演小品还是怎么的?’那对手也一愣,虽说脸上的怒气犹存,嘴里却也软了下来。过了一会儿,她们都歪歪嘴,

分头而去。围观的人，当然也便随之云散。”

其实，人与人之间的不愉快，有一些是从说话引起的，而且大多数不是什么原则问题，这方面的例子俯拾皆是。但是一句话也可以化干戈为玉帛，恰当的语言充满着艺术性，充满着艺术魅力。

生意场上，一句恰当得体的话语可以使生意促成，并借此赢得利益；一句不恰当的话语也可能使即将谈成的生意瞬间发生逆转，而要重新开始不知需要付出多少倍的代价。

口才艺术，是生意人的一笔无形的资本，是商务活动中不可缺少的润滑剂。

(三)商务活动需要口才艺术

在紧张而多变的商务活动中，口才艺术是通向成功的桥梁。众所周知，犹太人具有精明的经商头脑，很善于做生意。他们十分重视生意语言的修养，认为生意人的本钱就是“口才”，善于讲话的人是最好的生意人，话说得好不好，中听不中听，大有讲究。其实世界上任何地方精明的生意人都练就了一张能说会道的嘴巴，并且从这张能说会道的嘴巴中不断地涌出飞珠溅玉般的话语，成为其生意成功的助力。

口才，是一个人表现自我、影响他人的实际本领，是与人交际、事业成功的基本素质。在市场经济社会中，商务往来的频繁、贸易交流的飞速发展，已经把口才列入了一个人是否具备从事商贸活动的能力要求之一。日本一些大公司在招聘人员的面试中，专门就说话能力考核规定了若干不予录用的条文。其中有：

- ①应聘者声音轻如蚊子者，不予录用；
- ②说话没有抑扬顿挫者，不予录用；
- ③交谈时，不得要领者，不予录用；

④在面谈时,不能干脆利落地回答问题者,不予录用;

⑤说话全无生气者,不予录用;

⑥说话不知所云者,不予录用……

日本大公司的这些规定,反映了这样一个事实:说话能力已成为现代社会人才的基本要求,尤其是从事商务活动的基本要求。

美国早在第二次世界大战时期,就把“口才、金钱和原子弹”看作是赖以在世界上生存和竞争的三大法宝。本世纪60年代以后,他们又把“口才、金钱和电脑”看作是最有力量的三件法宝。口才在竞争激烈的发达国家中的重要性,由此可见一斑。

二、口才艺术的魅力

(一)发掘口才艺术的潜能

著名口才学家卡耐基指出:“尽力培养出一种能力,让别人能够看到你的脑海和心灵。一个人在别人面前,在大众面前,清晰地传达出自己的思想和意念。在你这样努力去做而不断进步时,你便会发觉,你——真正的自我——正在人们心目中塑造前所未有的印象,产生前所未有的震击。从这份处方,你会收到双重好处:你学着对别人讲话时,你的自信心也会随之增强……”。

1993年狮城首届国际(华语)大专辩论赛上,由姜丰、季翔、严嘉、蒋昌建四名选手组成的复旦大学队力克劲敌,所向披靡,终于夺取了桂冠。通过报纸、电视等新闻传媒,使全国人民一睹复旦大学从选手们神采飞扬、侃侃而谈风姿的同时,也为他们丰富的知识、机敏的反应、锐利精湛的雄辩、风趣幽默的说理和抑扬顿挫的语调所表现出的精湛的口才艺术所倾

倒、所折服。一时间，姜丰、蒋昌建等选手也成为了人们谈论的热点人物。

这是一种激越的、壮阔的语言艺术美，它存在于论辩双方激涌而出的充满着才思的美妙的语言。但这又是一种带有表演性的语言。在相对平缓的语言环境中，口才艺术仍然可以表现出其神奇的魅力，令人深思，令人遐想，给人以启迪。

1971年，周恩来接见来我国访问的美国乒乓球队，认出了老相识罗德里克。

周恩来说：“啊，罗德里克先生，我们好久不见了！”

“是啊，我们在延安见过，后来是在南京。”罗德里克笑了，“然后是二十多年后的今天。”

“你看到了吧，二十多年来，中国发生了很大的变化。”周恩来的语气中充满感慨。

“我亲眼看到了……”罗德里克深深地点了点头，他紧接着说：“做为一个美国人，我关心着美中关系。”

“哦，”周恩来应声说道：“现在，门打开了。”

周恩来加重语气，又重复了一遍：“现在，门打开了。”

在大厅里回荡着周恩来的声音。

这真是一道凝重的门，为了开启它，整整经历了一代人的光阴。

在这道大门隆隆打开之际，具有深远历史感的中国人，充满现实精神的美国人，都看到了，都听到了什么呢？

“现在，门打开了。”一句毫无雕饰的话语，一句恰当的话语，却蕴含了丰富的历史内涵，深沉而隽永。凡是了解中国近代史和中美关系史的人，都能体味出这朴实无华的话语中所包容的全部意义及其所具有的无限的艺术魅力。

口才艺术，多么奇妙的花朵。它存在于你自身，象一座珍

贵的宝藏,靠你挖掘,靠你雕琢,使之放射出奇异的光彩,依靠它,给你的事业带来成功的喜悦,给你的人生带来新的机遇。让我们用口才艺术来“包装”完美的人生。

(二)会说话也是一门艺术

说话,这一种司空见惯的口语表达方式,是人类一种特有的技能,几乎可以说是与生俱来。于是人与人之间的语言交流也成了一种极为平常的交际行为。语言交际过程中,一方是否正确地理解对方话语所表达的意思,自己的意思是否准确地表达出来并且使对方完全理解,而达到理想的交际效果,是非常重要的。换一句话说,语言交际也有一个质量好坏或者是质量高低的问题。

在日常生活中,我们常常会看到这样的现象:同一个意思,让不同的人去说,会产生不同的效果。有的人说话不仅能让人了解,而且能在思想上或情绪上产生共鸣;而这同一意思让另外一个人表达出来,则可能使听他说话的人反映一般甚至引起误解。可见,语言虽然是人类的特有的技能,但会不会运用语言仍然是需要重新认识的一个问题。

长期以来,我们在语言交际方面缺乏培养和训练,语言表达的心理素质差,不善于在他人面前流畅地表述自己的想法;语汇贫乏,无效语言和重复、啰嗦几乎成了口语中的通病;语言粗俗,脏话随口而出并不以为耻。这些方面对一个人来说,是文化素养不高的表现,对整个社会来说,则反映了全社会的文明程度。

这固然是因为有其深刻的历史社会原因,但不重视口头表达能力的培养和训练、不把这种培养和训练看作是求职和就业的基本功等传统观念的禁锢也是重要的原因。在许多人看来,能说会道是要嘴皮子,算不得真功夫。他们把一个人善

于说话,有很好的口语表达才能,即口才,与当前社会上流行的“瞎侃”、“神侃”、“侃大山”混淆起来,等同起来,实在是一种很深的偏见和误解。

从外在形式看,口才是有一口流利而又符合逻辑的生动形象的话;从深层次看,口才是具有广博的知识和机敏的思维能力。一个会说话的人不仅语言得体,而且还可以从他的话中表现出睿智、哲理和丰富的知识底蕴。

我国著名女作家谌容访问美国时,在一次演讲会上,一个记者突然向谌容提问:

“听说您至今还不是中共党员,请问您对中国共产党的私人感情如何?”

谌容不遐思索地回答:“你的情报很准确,我确实不是中国共产党党员。但是,我的丈夫是个老共产党员,而我同他共同生活了几十年,尚未有离婚的迹象。可见我同中国共产党的感情有多深。”巧妙得体的回答不能不令人由衷钦佩。

美国商业和企业界的著名顾问里伊威在筹备一家大宾馆的奠基典礼时,邀请社会名流阿丝德夫人参加。

阿丝德夫人说:“这件事恕不能遵命,你之所以请我,不过是想替那家宾馆做广告而已。”

里伊威马上回答道:“的确如此,您和我想的完全一样。如果我处于您这个地位,一定要去参加的,因为这个典礼将由全国的无线电广播出去,影响很大,您只要到场,不一定发表演说,就可以得到一个接近广大群众的机会。”

听了里伊威的话,阿丝德夫人一改初衷,爽快地接受了邀请。

在这个例子里,里伊威坦率地承认利用阿丝德夫人名望做广告的事实,给阿丝德夫人留下了诚实可信的良好印象。接

着，话锋一转，紧紧抓住了做为“名流”的阿丝德夫人的心态，从阿丝德夫人的角度设想，终于说服了对方。

会说话的人并不一定都有一副好口才。同是一个人，坐在那里说话，同熟人说话，思想很放松，可以对答如流。但是说话的姿势变化了，对象变化了，环境变化了，就可能一个字也说不出。这说明了什么呢？这说明了好的口才是需要培养和训练的，说话也并不是一件容易的事情。要想在不同的对象面前，不同的环境，不同的氛围中都能够冷静地、清楚地表达自己的思想，所需要的不仅仅是一般意义上的会说话，而是需要相当的口才，需要系统的训练，使说话成为准确地表达自己所需所想的一门艺术。这在商务活动中尤为重要。

三、交际 语言 口才

（一）学习语言，学会交际

“茶壶里煮饺子”——有嘴倒不出。对满腹经纶的人无疑是莫大的痛苦，对一般想要明晰地表达自己思想、意念的人又何尝不是莫大的痛苦呢？且不说魅力无穷的演讲、口若悬河的法庭辩论，就是一般的观点表达，人际交往，又有哪一处能够离开口语表述呢。

但是，长期以来，人们并没有把说话——口语表述看作是特别学习的一个方面。在相当多的人的头脑中还存在着这样的认识：说话谁不会？难道说话还需要学吗？这实在是一种根深蒂固的偏见。著名语言学家张志公先生不无感慨地说：“提高人们的口语表达能力，实在是一件非常重要的事。话是这么说，但做起来很难。在一些人的头脑中，传统的观念太深了。拿口头语言和书面语言相比，人们总是重书面，轻口头，比如说改病句，一般都是指书面语言，而口语中的错误很多，却

是无所谓。由于口语错误影响了工作,造成了损失,有谁来算这笔帐呢?现在,是到了引起高度重视的时候了。”

卡耐基说:一个人的成功,75%取决于社交,25%取决于才能。

而口才与交际密切相关,具有良好的口语表达才能是建立良好的、广泛的人际关系的重要条件。现代的商务活动离不开交际,有人说,现代的商务活动,基本阵地是一张谈判桌,而语言则是谈判桌两边最有效的攻击和防守的武器,机会和利润就在于语言的运用成功与否。

什么是交际?交际就是人与人之间的往来接触。在交际过程中,每个人既是交际的主体,又是交际的客体,交际本身就是一种双向交流的过程。人们进行交际的目的多种多样,可以是沟通彼此的感情,可以是协调彼此的关系,也可以是共同取得某种利益。而商务活动中的交际,无一不是为获得更多的经济利益而进行的。获得最大的经济利益,是一切商务活动的出发点和终极目的。在科学高度发达的现代社会中,商务活动的交际手段尽管花样繁多,但以语言交流为主的面对面的直接的交际活动仍然是商务交际中最基本、最主要的方式。一笔生意能不能做成,对话、洽商、谈判直至签约,语言交际都发挥着不可替代的作用。

(二)语言是人类最重要的交际工具

人类用语言把自己同动物区别开来,打开了通向文明的大门,语言的发展推动了人类的文明和社会进步,同时文明进步和社会发展也促使语言不断地发展变化和进步。在文字出现以前的漫长时代里,人类文化是以语言的形成和发展为主要内容的,语言作为人类传播文明的工具,要比文字古老得多。语言可以表达、传播道德、宗教等观念体系,同时又在人与

人之间成为交往的中介,语言连接着人类的一切活动,使人类社会区别于其它动物群体,进入文明社会。

“语言是思想的直接现实。”(马克思《德意志意识形态》)思想或观念是通过比较、分析、综合、概括的过程更高层次的意识活动。而思维是通过语言进行的,换句话说,语言是思维的外在表现形式。人的思想、精神这些存在于人的头脑中的主观世界的东西,都需要通过语言传达给外部世界。

语言不仅是人类思维的工具,还是人类交际的工具。当然,这并不是说语言是唯一的交际工具,除语言外,如表情、动作等副语言,文字、数学符号、化学公式、音乐、绘画等等,它们在交际中也各自发挥着重要的作用。但是,不容否认的是,语言则是诸多人类交际工具中最古老、最直接、最重要的交际工具。仅以文字为例,文字是标记语言的书写符号系统,文字使语言由凭听觉感知的口头表达形式转化为凭书面感知的视觉表达形式,使语言的交际功能跨越了时间和空间,成为仅次于语言的重要的交际工具。一个社会可以没有文字——事实上,今天世界上没有文字的语言远比有文字的语言要多——但是不能没有语言,语言伴随着人类社会而出现,同人类社会的历史一样古老,一样漫长。谁又能计算出语言在人类社会发展的长河中发挥了多么重要的作用呢!

“语言是人类最重要的交际工具。”(《列宁选集》2卷下)

第二节 口才——高品位的艺术

一、口语表达的特点

(一)语言不同于文章,文才不等于口才

口语表达的一个主要特点就是在一特定的环境和氛围中与