

商务文秘系列丛书

商务口才艺术

李建南
编著

中南工业大学出版社

97
F718
59
2

商务口才艺术

李建南 编著

XHJ23/03

中南工业大学出版社

· 1996 ·

C

533753

湖南省秘书学会组织编写 商务文秘系列丛书

编委会 (按姓氏笔划排列):

方国雄 刘翔飞 杜纯梓 李建南
欧阳天然 钟万民 胡子敬 袁炳泉
卿明星 黄百炼 谢俊贵 廖 瑛
詹 龙

主 任: 钟万民

副 主 任: 刘翔飞 欧阳天然 詹 龙 胡子敬

丛书主编: 刘翔飞

商务口才艺术

李建南 编著

责任编辑: 何彩章

*

中南工业大学出版社出版发行
中南工业大学出版社印刷厂印装
新华书店总店北京发行所经销

*

开本: 787×1092 1/32 印张: 10 字数: 221 千字

1996年5月第1版 1996年5月第1次印刷

印数: 0001—6000

*

ISBN 7-81020-883-7/H·104

定价: 11.00 元

本书如有印装质量问题, 请直接与生产厂家联系解决
厂 址: 湖南长沙 邮编: 410083

序



商务秘书工作是商业企业中的一项重要的工作。由于它在企业中所处的重要地位和承担着为企业领导决策服务的重要职责,因而对企业的经营活动起着特殊的作用。长期来,我国商业战线的广大秘书工作人员醉心事业,勤奋工作,为商业企业的发展作出了应用的贡献,也积累了丰富的工作经验。随着社会主义市场经济的发展,商务活动在整个社会经济活动中的地位 and 作用显得越来越突出,因而也促使商务秘书工作得到了发展。商务秘书工作队伍日益壮大,领域正在拓宽,手段不断改进。特别是广大商务秘书工作者在改革开放的大潮中,发挥了极大的主动性和创造精神,他们适应形势发展的需要和企业领导工作的要求,大胆尝试,勇于革新,对新形势下商务秘书工作的职责、任务、要求、方法等都作了一系列新的探索,创造了很多宝贵的经验,推动了商业企业的稳定和发展,得到了商业战线各级领导的高度赞扬。认真地系

统地总结这些实践经验,上升到理性认识的高度,必将更好地指导实践,推动商务秘书工作的进一步发展。

同时,由于社会主义市场经济体制的建立是一项伟大的变革,它必然对传统的思想观念和工作方法带来巨大的冲击。商业战线处在市场经济的前哨,也最直接、最深刻地感受到市场经济的脉搏,因此,市场经济的迅猛发展,也使传统的商务秘书工作面临着新的挑战。新情况、新问题不断涌现,各种新的课题也不断提到商务秘书人员的面前,诸如:在市场经济条件下,商务秘书工作出现了哪些新的特点?市场经济体制的建立对商务秘书工作提出了什么新的任务和要求?新形势下,商业企业的秘书工作如何更好地为企业的高效营运和企业领导的科学决策提供高质量的服务?商务秘书人员如何不断提高自身素质和加强队伍建设?商业秘书部门的工作方法和工作手段怎样改进?等等。正确地回答和解决这些问题,是推动商务秘书工作更好地适应社会主义市场经济发展的迫切需要。

值得欣慰的是,湖南省秘书学会、中南工业大学出版社和湖南商学院等高校的一些同志,会同商业企业家,做了大量的艰苦的工作,策划和撰写了这套《商务文秘系列丛书》。看了他们寄给我的几本样稿,我觉得这套丛书不同于一般的秘书工作专著,而是具有

鲜明的商务秘书工作特色。全书对我国商务秘书工作的性质、职能、特点、内容、方法,特别是对商务秘书人员应具备的素质等,都作了广泛而深入的探讨,既有理论的阐述,又有实践的总结,是一套融理论性、知识性和操作性为一体的商务秘书工作的好教材,是商务秘书人员一套不可多得的业务参考书。借此机会,我代表商业战线的广大秘书工作者对他们的辛勤劳动和无私的奉献表示衷心感谢!我相信,这套丛书的出版,对我国商务秘书工作的发展,必将起到极大的推动作用。

前 言

根据马克思关于人类历史发展分为自然经济、商品经济、产品经济三大形态和三个发展时期的理论,当今世界仍处于商品经济时代,中国也已进入商品经济社会。建立和完善社会主义市场经济体制正是当代中国改革开放的中心课题。随着社会主义市场经济的发展,商务活动在整个社会经济活动中的地位和作用显得越来越突出,商务活动已经成为当今社会最重要的经济活动形式,它渗透到了社会生活的每一个角落,关涉着千家万户,所以,对商务活动的研究不可避免地要成为当代的重大课题。

商务活动是人类进入商品经济时代以后的一种主要的社会交际活动。而语言是人类最重要的交际工具,言语交际特别是口头交际是商务活动中普遍的、使用频率最高的交际形式,发展社会主义市场经济就必然要提出研究商务口头交际的任务,商务工作者——包括商务秘书,必须学习、研究商务口头交际的学问,讲究商务口头交际的艺术。近年来,建设文明“窗口”的呼声之高,就正说明了这种客观要求有多么迫切。商务口才学的课题就是在这样的背景下提出来的。《商务口才艺术》便也成为了本《商务文秘系列丛书》之一种。

回顾历史,哪一个时代哪一个局部开放程度更高,哪一个时代哪一个局部就更加重视口头交际。当今的商品经济时代比以

往任何时代的开放程度都更高,人们的社会交往越来越频繁,也就越来越重视口头交际。首先是发达国家,比如美国在二次大战中和二次大战以后都把“舌头”视为赖以生存和竞争的三大战略武器之一,而且始终将它摆在首位。我国改革开放以来,也逐渐出现了演讲和辩论的热潮。也许是被这股热潮所裹挟,1988年秋我们开始了口才学的研究,到1991年初,中国青年出版社出版了我们的《口头交际的艺术——通用口才学》。已故著名语言学家、中国修辞学会前会长张寿康先生当即给与了热情的鼓励,他在给该书写的《序言》中指出,“在我国口才学研究还刚刚起步”,从而肯定了该书是一本“具有明显的开拓性”的“口才学专著”。嗣后著名演讲学教授邵守义先生主编的《演讲口才·交际公关·成功成才丛书》,其中由高永华先生撰著的《交际口才艺术》,又将该书列在参考书目之首。专家们的奖掖鼓舞着我们在口才学领域里不断探索。

近几年来,口才学研究更加蓬勃地开展起来了,出版了不少各具特色的著作,已经开始对口才现象进行理论探讨。我们1991年那一本书虽然提出了“口头交际”这样一个研究视角,但什么是口才,什么是口才学,对于这样一些基本的理论问题尚未来得及作深入的探究。读了近几年出版的著作,很受启发,获益良多。口才学界一般认为,口才是口头表达的才能,口才学即口语表达学是现代表达学的分支。我们觉得,将口才、口才学作这样的界定和这样的归属,是不无道理的。口头表达毫无疑问是口才学研究的主要范畴,我们毫无疑问应当把主要精力放在研究口头表达这一方面。但是,我们却仍然觉得,口才是一种社会交际活动,必须把它放在社会交际的过程中去考察和研究,才能认识它的本质和全貌。因此我们以为,是否作如下的概括更为

允当：口才是口头交际的才能，即主要运用有声的口语并借助体态语、景语等各种无声语言进行口头交际的才能；口才学是以口头交际中交际内容和交际形式的矛盾为主要研究对象的应用语言学，口才学是交际学或者进一步说是言语交际学的分支学科。这也就是手头这本小书框架建构的支撑点。本书就是按照商务口头交际中表达与接受和反馈的双向的、即时的交流这样一个思想线索来建构框架体系的。迄今为止，所有的语言学和口才学著作，都只把言语交际过程分析为编码、发送、传递、接受、译码这样五个环节。我们觉得，还必须加上“反馈”这一个环节，否则就不成其为口头交际，而只是一种单向的口头言语活动了。当然这仅是一孔之见。谨以此一孔之见就教于同行专家，以便通过切磋琢磨，进一步推动新兴的口才学的学科建设。

这本小书名曰《商务口才艺术》，试图在口才学的原野上再开辟一片新的园地。筚路蓝缕，困难自多。商务口才如推销、洽谈口才，比起一般口才，具有更强的专业性和即时性。本书初步探讨了商务口头交际的特点和规律，剖析了几种主要的商务口才语体，写作上仍然注意保持 1991 年那一本书将学术性、知识性与实用性、趣味性相结合，“由事入理，以事说理，事在理先，事理交融”的风格特色，只是较多地注意了理论色彩。而要充分反映商务口头交际的生动实际并深刻揭示其规律，尚需积以时日，尚需努力下功夫。因此，十分热切地希望广大商务工作者，尤其是在柜台服务一线的朋友，共同来经营这一片园地。近年来，我们广大商务工作者在使用“文明用语”、“文明敬语”和革除“服务忌语”方面已经取得很大成绩，从而显著地改善了“窗口”行业的形象。有了这个基础，再进一步提倡学习和讲究口头交际的艺术，这样，将会使我们商务工作队伍的全面素质得到进一步的提

高。我们将可以从物质文明和精神文明两个方面全面地推动社会主义市场经济的繁荣和发展。在此,也恳切地祈望专家和读者诸君不吝赐教,对本书多提宝贵意见,以期来日修订再版时得以改进和完善。

年来精神极差,精力不济,我的年青的同事彭彩云、陈盛玲、李久学,本丛书主编、老同学刘翔飞,以及学生、家人等,从多方面给予了热情的关心和支持,谨向他们表示诚挚的谢意。写作中参考并吸取了一些著述的观点和材料,除在书末开列参考书目外,并在此表示由衷的谢忱。

李建南

1996年5月

目 录

第一章 绪 论..... (1)

第一节 商务口才的概念..... (1)

第二节 商务口才学的研究对象和研究范围..... (5)

第三节 讲究口才艺术,培养具有全面素质的现代商务人才
..... (12)

第二章 商务口头交际的原则 (21)

第一节 目的意识原则 (21)

第二节 对象意识原则 (35)

第三节 情境效应原则 (44)

第三章 商务口头交际中的有声语表达——语音 (53)

第一节 声音洪亮圆润,优美动听..... (53)

第二节 发音纯正饱满,语流顺口悦耳..... (57)

第三节 语调恰当,节奏清晰..... (67)

第四章 商务口头交际的有声语表达——修辞 (77)

第一节 研究有声语修辞的前提条件 (77)

第二节 有声语修辞的要求和技巧之一——具象、实感
..... (83)

第三节	有声语修辞的要求和技巧之二——强调、凸现	(89)
第四节	有声语修辞的要求和技巧之三——委婉、幽默	(97)
第五章	商务口头交际的无声语表达	(104)
第一节	无声语的作用和运用原则	(104)
第二节	微笑与眼神	(110)
第三节	手势与体姿	(115)
第四节	仪表、服饰及其他	(117)
第六章	商务口头交际中的接受与反馈	(124)
第一节	接受、反馈与表达的辩证关系	(124)
第二节	商务口头交际中的有效接受	(130)
第三节	商务口头交际中的积极反馈	(140)
第七章	商务洽谈口才	(149)
第一节	商务洽谈的概念和特点	(149)
第二节	商务洽谈的一般程序	(154)
第三节	叙述与倾听 提问与答复	(160)
第四节	说服与拒绝 让步及叫停	(171)
第八章	商务推销口才	(179)
第一节	商务推销口才与商务推销	(179)
第二节	商务推销的程序	(184)
第三节	招呼顾客与介绍商品	(189)

第四节	诱导成交与化解矛盾·····	(194)
第九章	商务管理口才·····	(201)
第一节	商务管理口才与商务管理·····	(201)
第二节	汇报与请示 参谋与咨询·····	(213)
第三节	访谈与报告 表扬与批评·····	(219)
第十章	商务公关口才·····	(228)
第一节	商务公关口才与商务公关·····	(228)
第二节	接待应酬与陪客参观·····	(238)
第三节	调研采访与电话通信·····	(244)
第十一章	演讲口才·····	(251)
第一节	演讲与商务·····	(251)
第二节	演讲的技巧·····	(258)
第三节	演讲的准备·····	(265)
第十二章	辩论口才·····	(277)
第一节	辩论与商务·····	(277)
第二节	辩论的立论和驳论技巧·····	(289)
第三节	辩论的临场应变与辩论素质培养·····	(294)
主要参考书目	·····	(304)

第一章 绪 论

第一节 商务口才的概念

一、由酒店接待的一场婚宴谈起

商界有一句常说的话，叫做“货卖一张嘴”。《演讲与口才》1995年第3期有一篇文章：《酒店经理：一张嘴换来百客欢》。“一张嘴”在商务活动中有着至关重要的作用，看来已经成为商界内外的一种共识。

《酒店经理：一张嘴换来百客欢》一文摄取了深圳一位酒店经理接待顾客的几个镜头。其中第四个镜头是一场婚宴。新娘新郎、亲朋故旧纷然而至，新郎八十有三的老祖母出场了，老人家红光满面，经理迎上前去，以钦敬的语气赞颂说：“哇，一个福寿星！”可老祖母却说：“八十不死便是贼！”这可大煞风景了！如果经理缺乏素养，口舌笨拙，就会形成尴尬的局面。经理可是善于机变，他接过话茬说：“老人家您搞错了！是‘泽’不是‘贼’，古话说‘恩泽家室’——是说您有恩惠于后代，老人家有福气哟！”于是亲人们团团围了上来，异口

同声地重复着：是“泽”不是“贼”——是老祖母搞错了，的确搞错了！全家欢欢喜喜地认同经理的解释，老祖母更是开心地认错。真是出语不凡！经理利用贼（zéi）、泽（zé）语音相近，一句话扭转了局面，创造了欢愉的气氛，也塑造了酒店的良好形象。

我们不能不佩服经理的一张巧嘴。这就是商务口才。这也说明，商务口才是商务活动的重要组成部分，是商务活动的重要手段。那么，是否可以说，商务口才就是商务人员的巧嘴功夫呢？应当说：是，又不完全是。

二、商务口才是商务口头交际的才能

（一）语言和言语

语言是一套套声音（语音）和意义（语义）相结合的符号系统，是人类最重要的交际工具。这些符号系统及其内部规律都是在共同劳动中产生，经过无数代人使用，约定俗成而凝固下来的。每一种语言都包括语音、词汇、语法三个子系统，或叫语言的三要素，三者相互关联、相互对立，共同构成一种语言体系。比如我国各民族的共同交际语——现代汉语，即是以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作为语法规范而构成的普通话语言体系。言语则是在交际中对民族共同语的具体运用及其所产生的成品。比如人们运用现代汉语说话和写作的行为和所说所写的话——小到一个句子，大到一篇演说，一本著作，都属于言语的范畴。

语言和言语是既相互联系又相互区别的两个概念。任何一种语言的语音系统、词汇系统、语法系统，都是从使用这种语言的全体成员的言语交际中抽象、概括出来的；使用这种语言

的人们的大量的言语交际实践，又必然进一步改变、完善全民族的语言体系。这就是说，语言是抽象的，言语是具体的；语言是民族的，言语是个人的；语言的材料和组合规则是有限的，具体的言语却是无限的；人们可以根据交际的需要随意讲话或写文章，但却必须使用民族共同语的材料，遵循其规则，而不能随意生造和杜撰。总之，没有言语，就无所谓语言；反过来，语言体系又制约着人们的言语交际行为，如果没有语言体系的规范，言语就无法理解，就起不到交际的作用。

（二）口语和口头交际

语言就其表现形态可以分为书面语言和口头语言，通常就叫书面语和口语。口语是人类的有声语言，又称为自然语言。口语就是“谈话时使用的语言”（《现代汉语词典》）。口语属于语言的范畴。使用口语进行交际，一般称为口头交际。商务口才就是商务口头交际的才能。商务口才属言语的范畴。

一般流行的观点把口才视为口头表达的才能。应该说，口头表达是口才作为一门学问的主要研究领域，这是没有疑问的。但是，认为口才，指的是口头表达的才能，“口才学即口语表达学是现代表达学的分支，是一门研究口语表达特点和规律的学科”，这样地界定就似有偏颇了。口才是言语交际现象，必须放在社会交际的过程中来考察和研究。言语交际，就必定既有表达的一方，也有接受和反馈的一方，而口头交际又具有即时性，交际的双方同时既是表达者，又是接受者和反馈者，双方进行即时的、双向的交流。因此应当说，口才是口头交际的才能，即主要运用口语并借助体态语等各种无声语作为辅助手段进行口头交际的才能。口才学是交际学或者进一步说是言语交际学的分支学科。

从交际学的角度，从接受美学和语用学的观点来看，一个话语片断，不管表达得怎样好，离开了交际目的、交际对象和交际环境，是难以对它作出评价的。刘焕辉在他的《言语交际学》一书中，引用了一篇作品写到的一位颇有名气的剧作家的如下几句感叹：“小芸看上去象有三十多岁了，真快呀，记得我头一回来你们家的时候，她才这么高，象朵花似的……”剧作家毕竟是剧作家，说话有文采，而且很抒情。只是这几句感叹是在见到一位多年未见的大姑娘时，对她的父母发的。以致话一脱口，就让大姑娘的父母“非常不悦”。“问题出在哪里？是文理不通，还是词不达意？都不是。”刘先生评论说，“就这句话的本身来说，是符合现代汉语规范的，其所表达的内容也是符合实际的，但是却违背自己要向小芸的父母表示亲善、友好的愿望。其根本原因就在于这位书呆子‘剧作家’，不懂这点起码的‘人情世故’，未出嫁的姑娘，如果长相不如过去，做父母的是不喜欢别人当面点破的。尤其是当着女儿的面，说出她变化‘真快呀’之后，却接上说自己过去见她‘象朵花似的’，那岂不是留下‘如今长相变得远不如过去’的言外之意吗？这叫做父母的从何高兴得起来呢？如果不是当着小芸父母的面（譬如对小芸的邻居这样说），又如果谈论的对象不是姑娘，而是一位当锻工的小伙子（说他小时候象姑娘，象朵花，长大了象座黑铁塔），其交际效果就不会这样糟了！”而或者小芸是已婚的少妇，孩子的妈妈，显得憔悴些，这句感叹语至少也不会引起反感。这说明，研究口才不能只着眼于表达。在现实生活中，有的时候，口若悬河，滔滔不绝，却或者因为无视对象，或者由于不顾场合，结果不但不被称道为有口才，而且适得其反，会引起不良反应。设若这里提到的剧作家是经理，