

21世纪
口才学校

海潮出版社

管理口才

丛生 编著



说话有七忌
要善于表扬
掌握批评的五个要领
正话反说 反话正说
随机应变 风趣幽默
温暖的语言是冬日的阳光

Coverage Eloquence

21世纪
口才学校

丛书主编：方百寿

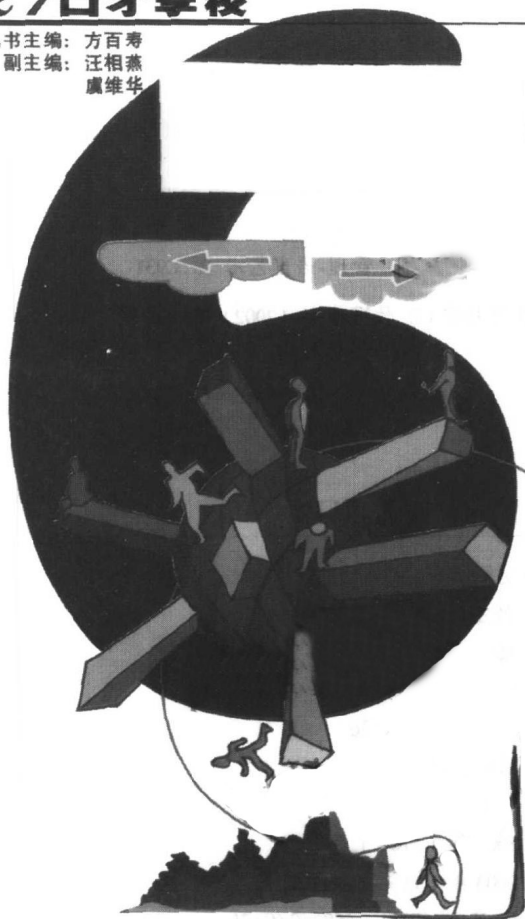
副主编：汪相燕

虞维华

管理口才

丛
生
编
著

Coverage Eloquence



海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理口才/方百寿主编. - 北京: 海潮出版社, 2002
(21 世纪口才学校)

ISBN 7-80151-668-0

I. 管… II. 方… III. 管理-语言艺术 IV. C931

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 099834 号

管理口才

主 编: 方百寿
编 著: 丛生
印 刷: 北京时事印刷厂
经 销: 新华书店
开 本: 787mm×1092mm 1/36
字 数: 113 千字
印 张: 7.5
版 次: 2003 年 1 月第 1 版
2003 年 1 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 7-80151-668-0/C·75
定 价: 10.00 元

海潮出版社 北京市西三环中路 19 号 邮编 100841
发行部: (010) 66969738 传真: 66969749

目 录

·1	第一章 管理口才的重要性
·1	一、管理口才的含义
·4	二、口才在现代社会生活中的地位
·7	三、管理事业的成功取决于口才
·8	四、管理口才是一门学问
·9	五、小结
·10	第二章 管理口才的基本原则
·10	一、有的放矢
·13	二、设身处地
·16	三、对症下药
·20	四、营造气氛
·23	五、伶牙利齿
·31	六、通俗易懂
·35	第三章 谈话的基本技巧
·35	一、做一个好的听众
·37	二、坦率地承认自己的错误
·40	三、先从观点一致的问题谈起

- 42 四、不要指责别人
- 44 五、小结
- 45 **第四章 说话的基本方式方法**
- 45 一、说话的五种方式
- 46 二、说话有七忌
- 48 三、诚恳地鼓励别人说出心里话
- 49 四、说话要多留神
- 50 五、小结
- 52 **第五章 表扬的艺术**
- 52 一、要善于表扬
- 56 二、尽力发现可以表扬别人的事
- 60 三、水不激不跃，人不激不奋
- 62 四、表扬的个性选择
- 66 五、小结
- 69 **第六章 批评的艺术**
- 69 一、掌握批评的五个要领
- 75 二、以赞美作为批评的开始

• 2 •

- 77 三、批评别人先从批评自己开始
- 78 四、间接地提醒他人注意自己的错误
- 81 五、小结
- 83 **第七章 怎样与上级谈话**
- 83 一、充满自信，不卑不亢
- 85 二、适可而止，见好就收
- 87 三、实事求是，从容自如
- 89 四、避实就虚，围魏救赵
- 90 五、小结
- 93 **第八章 说服的技巧**
- 93 一、正面说理 良言相劝
- 97 二、正话反说 反话正说
- 100 三、迂回说理 避实就虚
- 114 四、倾听他人的反对意见
- 117 五、耐心是最重要的
- 119 六、不用语言的说服
- 122 七、良言感化 和声细语

- 127 八、打比方 巧说服
- 131 九、小结
- 132 **第九章 口才与管理者的人际交往**
- 132 一、要重视做好自我介绍
- 134 二、诚恳地同对方谈论他自己
- 137 三、适当地应用机智和幽默
- 139 四、不要语出伤人
- 141 五、小结
- 143 **第十章 管理者的演讲技巧**
- 143 一、要注意缩短和听众之间的心理距离
- 146 二、要举止优雅顺势穿插
- 148 三、要随机应变风趣幽默
- 150 四、要长短适中搞好结尾
- 152 五、小结
- 154 **第十一章 管理者的争论技巧**
- 154 一、最明智的方法是避免争论
- 157 二、正确对待不可避免的争论

- 159 三、必须避免申斥对方
- 161 四、注意争论语言的使用
- 162 五、小结
- 165 **第十二章 口才与待人艺术**
- 165 一、见什么人说什么话
- 167 二、拒绝的语言讲究
- 170 三、议论也可以打动人
- 172 四、温暖的语言是冬日的阳光
- 173 五、小结
- 176 **第十三章 提高口才能力的途径**
- 176 一、必须注重生活的积累
- 178 二、必须勤奋学习
- 179 三、必须注意在实践中提高
- 180 四、小结
- 182 **四周管理口才速成**
- 183 第一周
- 203 第二周
- 222 第三周
- 242 第四周



□第一章 口才的重要性

▶▶▶ 一、管理口才的含义

口才，顾名思义，是指一个人口头表达的才能；管理口才则是指这种口头表达的才能和管理活动中的运用。而管理是指社会中的组织或个人，为达到预定的目标，运用科学的方法和手段，对所辖对象进行的决策、计划、组织、指挥、控制、协调和监督等活动。

管理是一个长期的社会现象，它随着人类社会的发展而发展。在原始社会，人们为了生存，就要组织起来同自然界作斗争，就要组织生产、组织分配，管理活动也就形成了。而自从私有制产生以后，管理的重要性被越来越多的人所认识。由于生产力的发展和社会的进步，管理也不断发展和加强。从现实来看，管理又是一个普遍现象，它存在于人类社会生活各个领域和各个层次。小到个人、家庭，大到

单位、团体，乃至整个社会和国家，时时处处都需要管理。



管理不仅无处不在，而且管理的手段也多种多样，并随着社会的发展而日趋现代化。但其中有一种最基本、最重要的管理手段是管理活动永远不能离开的，那就是口才。提供信息需要口才，阐述方案需要口才，评估方案、表明决策、宣传鼓动、组织指挥、公关协调及监督反馈等都离不开口才。当今社会，人不仅跟人说话，人还要跟机器说话。现代化生产的一个特点是高度自动化，而自动化的标志又是用口语指挥机器，即人机对话。在现代管理中，



口才的作用更加突出，更加重要了。

语言是人类最常用、最基本并且最重要的交际工具。俗话说，“言为心声”，我们的思想、看法、观点，主要是靠语言来表达的。语言是交际中不可缺少的工具。它具有社会性、规则性、随意性等特点，同时，语言在纸张出现以前，在日常生活中担负着重要的作用。共同生活、共同劳动，自然需要管理，诸如劳动的分工、食品的分配等。早期的管理手段主要靠口语，也就是靠原始人群首领们的口才，进行口头决策、口头指挥。随着人类社会的推进，随着管理日趋复杂，人们的口才也随之发展。例如，夏朝的管理比原始社会的管理向前发展了，这从《甘誓》中夏启的口才与《皋陶谟》皋陶的口才相比较之中就能够看出来；同理，《汤誓》所反映的成汤的口才比夏启的口才更高明，说明商朝的管理也比夏朝的管理大有进步；周朝的管理比商朝的管理更有突破，从《大诰》、《无逸》所反映的周公的口才就能够看到。而且在纸张出现以后，口才的作用不但没有减退，反而变得更加重要，因为纸张促进了文化的发展，人的思维和活动也

因此大大提高,由此,口才在管理活动中变得不可或缺。管理活动一代比一代复杂,口才也就一代比一代向前发展,而且还有一种世界性的趋向。

二、口才在现代社会生活中的地位

人类生活到现在,口才已经成为决定一个人生活及事业优劣成败的重要因素。

一个人若不具备良好的口才,一旦走上社会,走上独立生活的道路,就很难在事业上取得自己满意的结果。

一个会说话的人,可以流利地表达自己的思想、意图,可以把道理说得很完整、很清楚、很动听,使人很乐意接受。有时甚至可以从他人的回答中,测知对方的意图,从对方的谈话中受到启发,增加对对方的了解,从而建立起良好的友谊。

相反,一个不会说话的人,由于说话不连贯,断断续续,站着或坐着都不自在,自己总觉得非常别扭,甚至面红耳赤。当然也就不能完整清楚地表达自己的意图。由于不会说话,



口才能力差，说起话来吞吞吐吐，这就难免造成交流上的困难，给自己的事业和生活带来不少妨碍，从而抑制了自己的发展前途。

因此，好口才善于言谈的人，能够成为现代生活的弄潮儿，能够使许多不相识的人携起手来。他们能够排忧解难，消除人与人之间的误会；能够安慰愁苦烦闷的人，鼓励悲观厌世的人；能够消除人的疑惑和迷茫，使人更聪明、更快乐、更振作、更有所作为。

而没有口才或口才不好的人，他们在社会上的地位，却有如发不出声音的收录机，虽然5
在放着转着，却不能使人感到兴趣，引起别人的注意。

所以，一个人的口才能力，能够显示出这个人的力量程度。

现代社会，人类已经具有高度发达的社会性，而不能生活在孤独的环境中，语言的作用，口才的表达，更是不可或缺。无论你生活在怎样的环境中，你都不可避免地要与人交往，那么你就不得不依靠说话来作为交往的媒介。

有才干，即使没有好口才，虽然也可以达到成功的目的，但是，有才干且有口才的人，成功的希望会更多、更辉煌。因为你的才干，可以从语言谈吐中，更加充分地表露出来，能够使人更深一层地了解你，并且由此产生对你的信任，这样领导和别人才会更放心地托付重任给你。

每天，我们每一个人，都会遇到这样或那样的一些场合，需要我们说上几句适当的话。而这几句所谓适当的话，有可能帮我们很大的忙，解决我们有些原本可能很难解决的问题。因此，如果我们能够得体地适时适用好口才，无疑会给我们的工作事业生活带来意想不到的收获。

一个口若悬河、旁征博引的滔滔不绝者，无疑会使他的每一句话富有感染力，从而打动人们的心弦。具有这等口才能力的人，又该是怎样令人羡慕！

认清了口才在现代生活中的地位，我们就一定能够理解有效说话的意义，并努力学会说话的技巧。



▶▶▶ 三、管理事业的成功取决于口才

口才是一种技术，更是一门艺术。

一个优秀的管理者，必须具备这种技术或艺术。

不管是行政管理、企业管理、金融管理，还是军队、学校乃至家庭管理，都离不开人与人之间通过语言交流传递信息、命令等，换言之，任何行业的管理，都必须借助语言来沟通管理与被管理的层次，从而达到管理的目标。

优秀的管理人员，具有良好口才的管理者，懂得春风化雨，用温暖、得体的语言去感召被管理者，在“润物细无声”里达到管理的目的。儿这种借助口才的高妙的管理艺术，会在管理的过程中，进一步融洽管理与被管理之间的人际关系，为彼此共同的生活、工作创造良好的人际环境。而人际环境的和谐、舒畅，又能动地反作用于人的工作积极性，促进工作热情。如此的良性循环，这是每一个行业的管理者所梦寐以求的。

可以说，作为技术与艺术相结合的口才，在管理中具有重要的作用。

管理与口才密不可分！

▶▶▶ 四、管理口才是一门学问

融技术和艺术一体的口才无疑是一门学问。所以，良好的口才来源于后天的修养。先天的资质固然重要，但每一个健全的人，只要加强后天的学习与锻炼，都有可能提高自己的语言表达能力，从而拥有令人羡慕的好口才。

管理中的口才理所当然也是一门管理的学问。一个不学无术，胸无点墨的人根本就不可能走上管理的层次。即便阴错阳差地被送上管理的位置，纵然会夸夸其谈天花乱坠，但终究成不了大事。因为，管理的语言表达具有其特定的丰富内涵，脱离实际的空谈即便偶尔会打动人的心，久而久之，只会令人厌烦。

吹牛拍马都不是正道。

优秀的管理人员，知道管理中的口才运用因时因地制宜，因事因人而不同。语言的表达，即能以理服人，又能以情动人。而所有这些都来源于管理者自身的素质。心理学、语言学、管理科学甚至天文地理，他都有所了解。

总之，现代社会，是一个繁忙复杂的社会，具有口才能力的人，他们必然是现代社会



中的活跃人物。而作为艺术与技术相结合的口才，又是一门可以展示修养的学问，能干的各类管理人员，必须具有这门学问。这能使其管理如虎添翼，更上一层楼。

▶▶ 五、小结

现代社会，人与人之间的交往繁杂多变。口才的作用日趋重要，成为现代生活的重要组成部分。良好的口才是衡量一个人能力的基本标志之一。

管理作为现代社会极其重要的一部分，口才在其中的作用显而易见。从某种意义上完全可以说，管理事业的成功取决于口才。

好口才固然离不开好天赋，但作为技术与艺术的结合体，口才的后天修养更为重要。每一个有志练就好口才的人，只要努力学习，在正确方法的指导下加以正确的方法训练，就可以走上成功之路。

开卷有益，为什么不读一读这本书呢？相信你会学有所得。