

卓越的

口才與交際

- 
- 说话艺术 •
 - 交际技巧 •
 - 商务谈判 •
 - 致胜策略 •

四川科学技术出版社

卓越的口才与交际

晓牧 编著

四川科学技术出版社

1995年·成都

新登字(川)004号

书 名/卓越的口才与交际

编著者/晓 牧

责任编辑·何 光

封面设计·文绍安

技街策划·标榜文化传播有限公司

出版发行:四川科学技术出版社

(成都盐道街3号) 邮编 610012

经 销:四川省新华书店

印 刷:四川滨江印刷厂

版 次:1995年7月成都第一版

1995年7月第一次印刷

规 格:787×1092毫米 1/32

印张 5.5 120千字 插页 2

印 数:1—10000册

定 价:5.00元

ISBN7—5364—1079—4/Z·109



第一章 交谈的基本原则

- 1 基本的原则是少说多听 [1]
- 2 怎样介绍 [4]
- 3 介绍的礼节 [6]
- 4 如果你被介绍或不被介绍怎样谈话 [8]
- 5 介绍姓名后的谈话 [10]
- 6 怎样称呼 [12]
- 7 谈话的礼节 [14]

第二章 智者的艺术——交际与口才

- 1 扣人心弦的说话艺术 [16]
- 2 人际关系的润滑剂 [17]
- 3 愿君心似我心 [18]
- 4 距离之美 [19]
- 5 如何与长辈相 [20]
- 6 摸透男人心，摸透女人心 [21]
- 7 心有灵犀一点通 [22]

第三章 初次面谈的技巧

- 1 先入为主，先发制人 [24]

- 2 开朗愉悦的心情是初次见面必不可少的 [25]
- 3 欢快的问候声的魔力 [25]
- 4 伸出你的手，伸出我的手 [26]
- 5 俗套之中见新意 [26]
- 6 繁忙之中招呼客人，更见效果 [27]
- 7 令人温暖的潜台词 [28]
- 8 接待来宾的技巧 [28]
- 9 接电话的技巧 [29]
- 10 “欲擒故纵”的谈话技巧 [29]
- 11 “共鸣”的效应 [29]
- 12 精诚所至，金石为开 [30]
- 13 “反客为主”的体贴 [31]
- 14 “嘴上无毛，办事不牢”的正确性 [31]
- 15 “沉默是金”的诠释 [32]
- 16 长幼有序，上下尊卑 [32]
- 17 一见如故的技巧 [33]
- 18 深刻的自我介绍 [33]
- 19 嘤嘤相应，琴瑟友之 [34]
- 20 不切时宜的自我膨胀 [34]
- 21 心灵的距离 [35]
- 22 敏感的学历、宗教、政治话题 [35]
- 23 知己知彼，百战不殆 [36]
- 24 “游刃有余”之道 [36]
- 25 棒球与乒乓球 [37]
- 26 “对牛弹琴”的悲哀 [37]
- 27 卓有成效的“缓冲”术 [38]
- 28 令人反感的“专用术语” [39]

- 29 避免使用英文与专有名词 [39]
- 30 “小不忍则乱大谋”的教训 [40]
- 31 巧治“自吹自擂狂”的良好药方 [41]
- 32 令谈话陷入绝境的“是”或“不是” [42]
- 33 “知之为知之，不知为不知，是知也” [42]
- 34 眼之魅 [43]
- 35 “倾身”以听 [44]
- 36 不良的倾听姿态 [44]
- 37 以理服人的打断方式 [44]
- 38 “功亏一篑”的提醒 [45]
- 39 “锦上添花式”的临别招呼 [46]
- 40 智者的告诫 [46]
- 41 谈话终结者（一） [47]
- 42 谈话终结者（二） [48]
- 43 谈话终结者（三） [48]
- 44 塑造自己的形象 [49]

第四章 生活应答的 53 大谋略

——成为交际圈中的“领衔主角”

- 1 听和说一样重要 [51]
- 2 插入谈话要适时 [52]
- 3 尊重对方的职业、职称 [52]
- 4 作个尊师的楷模 [53]
- 5 讲究机灵的问话艺术 [53]
- 6 客气话可以增进友好感情 [54]
- 7 启发对方自我排解 [55]
- 8 心理障碍的堵墙 [55]

- 9 良言一句三冬暖 [56]
- 10 良药未必苦口 [57]
- 11 从侧面展开进攻 [57]
- 12 “绝处逢生”感觉的妙用 [58]
- 13 先退而后进的拒绝术 [59]
- 14 给对方一个漂亮的台阶 [59]
- 15 对付没有时间观念的人的妙方 [60]
- 16 人约黄昏后 [61]
- 17 于细微处见礼仪 [61]
- 18 此时不可苟同 [62]
- 19 巧用“激将法” [62]
- 20 欲扬而先抑 [63]
- 21 咱俩同患难 [63]
- 22 “很好”而非“就好” [64]
- 23 柔情的责备 [64]
- 24 照顾别人的自尊心 [65]
- 25 适当地降格以求 [66]
- 26 三思而后言 [67]
- 27 爱屋及乌 [68]
- 28 此时无声胜有声 (一) [68]
- 29 传出你的热情 [69]
- 30 此时的无声胜有声 (二) [69]
- 31 借助“第三者”的攻心巧劝术 [70]
- 32 宽容不可少 [70]
- 33 巧劝上司 [71]
- 34 表示不满时不以偏概全 [71]
- 35 设身处地，欲擒故纵 [72]

- 36 “鸿雁传书”话难传之言 [73]
- 37 打发客人的巧妙暗示 [74]
- 38 以退为进——辩论之术 [75]
- 39 拒绝也有方 [76]
- 40 “移花接木”套隐情 [77]
- 41 说者无心，听者有意 [78]
- 42 赞美，也可以“匠心独具” [79]
- 43 夸奖也须看过程 [80]
- 44 夸屋及乌 [80]
- 45 投男性之所好 [81]
- 46 夸奖切忌太过 [82]
- 47 投桃报李 [83]
- 48 口头禅之害 [84]
- 49 掌握谈话对象的个性 [85]
- 50 如何和积极自信的人交谈 [85]
- 51 如何和内向的人交谈 [86]
- 52 如何和优柔寡断的人交谈 [86]
- 53 不浇人冷水 [86]

第五章 游刃有余——商务谈判的63大策略

- 1. 防微杜渐 [88]
- 2 不要当众指责别人的过错 [89]
- 3 欲抑他先抑己 [90]
- 4 “既往不咎”之妙得 [90]
- 5 “殊途同归”话批评 [91]
- 6 以鼓励为主 [92]
- 7 女性亦如小孩 [93]

- 8 给争吵留下缓冲余地 [94]
- 9 不妨多讲几句 [95]
- 10 丈夫——婆媳共同的“律师” [95]
- 11 委屈以求全 [96]
- 12 不要冷脸以对别人的指责 [97]
- 13 小事可以忽略不计 [98]
- 14 勇于改过 [99]
- 15 劝说也有方 [99]
- 16 虚心求教 [101]
- 17 投石问路 [102]
- 18 控制“分贝” [102]
- 19 肯定的信赖感 [103]
- 20 好记忆不如烂笔头 [104]
- 21 失之毫厘，谬以千里 [104]
- 22 要紧话先出口 [105]
- 23 吞吞吐吐常误事 [106]
- 24 摆脱尴尬 [106]
- 25 “八面玲珑”说话术 [107]
- 26 先有约后有会 [108]
- 27 不怕一万，谨防万一 [109]
- 28 以令人愉快的方式求助于人 [110]
- 29 理由充足地拒绝 [111]
- 30 在求教中提建议 [112]
- 31 别对对方说“差劲” [113]
- 32 欲进却还退 [114]
- 33 设身处地，体谅、尊重对方 [115]
- 34 投人所好，正中下怀 [115]

- 35 满含感情地劝慰激愤中的人 [116]
- 36 敏感，女职员的“雷区” [118]
- 37 “熟”也得拘礼 [119]
- 38 尊重地位比自己低的人 [120]
- 39、老人爱话“当年勇” [121]
- 40 大大方方、得体地夸奖对方 [122]
- 41 夸奖对方自己都没发现的优点 [123]
- 42 你不是唯一 [124]
- 43 听不清楚怎么办 [124]
- 44 倾听别人心中的梦想 [125]
- 45 比上不足、比下有余 [126]
- 46 退一步，海阔天空 [127]
- 47 幽默的效用 [128]
- 48 过分的客气是虚伪 [128]
- 49 激励奏效术 [130]
- 50 员工诚意胜过舌粲莲花 [131]
- 51 三分闲话七分余地 [132]
- 52 巧笑倩兮、美目盼兮 [133]
- 53 模棱两可 [133]
- 54 请求与命令 [134]
- 55 不随便批评对方的亲友 [135]
- 56 幽默地婉拒他人好意 [136]
- 57 黄腔黄调 [137]
- 58 以利为饵、举出具体目标 [138]
- 59 间接说服 [139]
- 60 拒绝谈话的技巧 [140]
- 61 缺点成了优点，缺点反成优点 [141]

62 促使对方下决定 [142]

63 化批评为感激 [143]

第六章 让你更贴近观众的心

——交际处事的 23 大绝技

1 不妨“为悦己者容” [144]

2 “移情别恋”的妙用 [145]

3 愿做赛马，不做鸵鸟 [146]

4 坐如钟，站如松 [146]

5 “说什么”与“怎么说” [147]

6 视线“着落点”在全场 [148]

7 不鸣则已，一鸣惊人 [148]

8 以动带静，先发制人 [149]

9 此时无声胜有声（三） [150]

10 演讲要像“迷你裙” [151]

11 以声传情，耳中见色 [151]

12 让“红杏”探出“高墙” [152]

13 坐到一条板凳上 [153]

14 听众——企业里的伙伴 [154]

15 悄悄换个话题吧 [155]

16 人非圣贤，孰能无过 [156]

17 “欲抑先扬”攻心术 [157]

18 适当采用“威光暗示” [158]

19 成功在于尝试 [159]

20 感情是无声的语言 [160]

21 皇帝的新衣 [161]

22 说话者的特质 [162]

23 临时演说 [165]

第一章

交谈的基本原则

基本原则是少说多听

有个美国记者去访问爱因斯坦，访问完临走的时候他问那个大科学家，什么是成功的公式。爱因斯坦想了一想。“如果A是代表成功，”他说：“那么这公式就是 $A=X+Y+Z$ 。X指工作，Y指游戏。”

“Z是什么呢？”那记者问。

“这个，”爱因斯坦说：“就是把嘴闭起来。”

教人少说话，多做实际工作，这是古今中外的哲人学者留给他们弟子的最普遍的训海。

是非只为多开口，话说得多，出毛病的机会也就多。大智若愚，有学问的人不随便说话，唯胸无半点墨的人喜欢大吹大擂。“宁可把嘴闭起来使人怀疑你是浅薄，胜于一开口就使人证实你的浅薄。”这是一句值得大家牢记的名言。

所以，在研究谈话艺术之前，第一要懂得少说话。

我们一般人，大多数都是患着太爱说话的毛病。在车站、

在饭店里，以及在演奏会、电影院等公共场所，到处都是喧嚣嘈杂的说话声，真有如外国人嘲笑我们所说的像“器闹的街市”一样，抢着说话的人实在太多。要学会怎样谈话，必先要从少说话学起。

少说话固然是美德，但人既在社会中相处，只能“少说”，却不能完全不说。缄默是值得提倡的，却不是哑口无言。

所以，我们要记住这一个原则：在任何地方和场合，最好能少说话，若到非说不可时，那么你所说的内容、意义、措词、声音和姿势，都不可不加以注意。在什么场合，应该说什么，怎样说，都值得加以研究。无论是探讨学问、接洽生意、交际应酬、娱乐消遣，种种从我们口里说出的话，一定要能动人。“不鸣则已，一鸣惊人”。我们虽未必能达到这个目的，但朝这目标去学习和训练是必要的。

为保持你的话为人所重视，所喜欢，永不使人讨厌，唯一的秘诀是少说话。也唯有少说话的人，才能静静地思索，使得说出来的话更有见地。

自己少说话的作用，一是能使自己说出来的每一句话都有其分量，为别人重视；另一个作用是，也唯有自己少说话，才能聆听别人的说话。

留心去听别人说话，是谈话艺术中一个重要的内容。因为能静听别人意见的人，必是一个富于思想、有缜密的见地、有谦虚之性格的人。这种人在人群当中，最先也许不大受人注意，但最后则必是最得人敬重的。因为他的虚心，所以为任何人所喜悦，因为他善于思维，所以便为人所尊敬。

怎样去做一个良好的听者呢？第一是需要“诚意”。别人和你说话的时候，你的眼睛要注视着，无论对你说话的人

地位比你高或低，注视他是一件必需的事情，只有缺乏勇气或态度傲慢的人才不去正视别人。其次，在别人对人说话时，不可手里同时做着一些绝无必要的工作，这是不礼貌的表示。而且，当偶然他反问你一些什么时，你就会因未留心他所说过的而无从应付了。

谛听别人时，偶然插上一两句同意或同情的话是很好的，不完全明了时加上一句问话也非常需要，因为这正表示你对他的话留心。但绝不可把发言的机会抢过来后就滔滔不绝地说自己的，除非对方的话已告一段落，应该让你说话的时候。

无论他说什么，你不可随便纠正他的错误，若因此而引起对方的反感，那么你就不能成为一个良好的听者了。

有些人常喜欢把一件已经对你说过好几次的东西还对你再说，也有些人会把一个笑话说了多次还当新鲜地再说，作为一个听者的你，此时就要练习一种忍耐的美德了。你不能对他说：“你已经说过几遍了。”这话会伤害他的尊严的，你唯一应做的事是耐心听下去。你心里应该宽谅他是一个记忆力不好的人，你应该同情他，而且，他对你说时是充满了对他表示好感和诚意的，你应该以同样的诚意来接受他的善意。

但如果说话的人滔滔不绝，而你又毫无兴趣，觉得把时光和精神去应酬他是十分不值得的时候，你应该用巧妙的方法来使他停止这乏味的问题，但最重要的，是不可伤害他的尊严。最好的方法是巧妙地引他谈到别个题目，最好是他内行的又是你所喜欢的题目。

谈话艺术的两个原则，第一是少说话，第二是要会做一个良好的听者。记住这两点我们再继续研究怎样“谈话”。

卡耐基名言：你要自我衡量一下，宁愿要表面上的

胜利，或是别人对你的好感。

2 怎样介绍

最不容易的谈话，是两个陌生人被介绍的时候。

有时我们去拜访朋友，碰巧也有第三者在座。如果对方只顾和你说话，或只顾和他说话，都是失礼的，彼此间的气氛也不自然。在集会中或宴会里，通常我们都会与许多陌生人相邻而席，这时候更需要有人来介绍。

我们先研究怎样去做一个介绍人。

假定你现在是一个宴会的主人，请来了许多宾客，你自然不能一一长久招待，所以，把一些单独无伴的客人介绍给另一些客人，是最妥善的。

在介绍甲客人给另外的客人之前，你最好先作一个打算，就是要给他选择一个合于他兴趣的伙伴。如把两个都从事于同一行业的客人牵在一起，那是最好不过的，因为兴趣相投，自会立刻有许多可交谈的资料，也许更因业务的相同，因你的介绍而从此建立了很好的友谊基础。此外把一个诗人介绍给一个音乐家，把一个化妆品商人介绍给一个化学家，把一个新闻记者介绍给一个军政界的人物，把出版家介绍给印刷商，或把画家介绍给电影明星，把医生介绍给体育家等，往往都会收到很好的效果。

至于性质十分不相同的人，则除非不得已，以不把他们牵在一起为佳。有一次，我看见一个牧师被介绍给一个舞场经理，另外一次，则是富豪被介绍给一个文艺作家，以致他们都不能畅谈自己熟悉的事情，而不得不另外扯一点彼此皆无抵触的题目来敷衍一番，这情形是相当痛苦的。作为一个

机警的介绍者，一定要先顾虑到这一点。

开始介绍时，按照习惯，总是把男客人向女客人介绍，把少年向老年介绍。这是一种礼貌，因为表示对后者的尊敬，你要记住这点才好，介绍双方姓名的时候，声音要说得清楚，许多人给人介绍后，结果双方皆仍旧不知对方姓什么，这种情形实在太多了。一个善于介绍的人，他一定把双方名字说得清楚，而且，光是清楚是不够的，因为人是善忘的，最好能够再说一次。

但怎样再说一次呢？仅仅介绍双方的名字是不够的，使他们易于开始交谈，一定还要介绍双方的职业和身分，这才是一次完满的介绍。于是，在介绍双方职业时，便可以重复把双方的名字再说一次，名字说得清楚，然后又重复一次，那么普通人总可以记得清楚了。

除替双方介绍职位之外，如果你知道双方有共同的嗜好，譬如说，他们都喜欢集邮或关心球赛等，都不妨替他们说出，如此他们更易接近。

如果不是介绍一个名人，在介绍时不妨把名字省去，仅把双方的姓氏介绍，也是个很好的办法，这可使初见面的人易于记忆。他们自己觉得需要知道彼此的名字时，让他们往后自己问好了。

介绍完后，陪他们交谈一两句，替他们把局面打开，也是很需要的。

卡耐基哲言：任何肯花时间表达不同意见的人，必然和你一样对同一件事感到关心。



3 介绍的礼节

在上面已把介绍的原则扼要地说明了一下。不过，许多关于介绍的礼节和方法必须再补充说明。

介绍是人与人之间的关系的开始，借着这个程序，新的友谊形成了，新的同事认识了，业务上的交易接触了。

这类介绍的场合和气氛不是严严肃肃、古古板板的，而是一种自然、轻松和友好的情调。这样可以使有些害羞和怕与别人接触相处的人摒除惧怕不安的阴影，而变得自然和开朗，同时使最易给弄僵的初次见面顺利地进行。

不过，对于西方传统的介绍礼仪，却有研究的必要。

当你给人家介绍的时候，请记住这些简单的礼节定则：

1. 女士第一。男士是应先介绍女士的，即在介绍过程中，她的名字应先行介绍，然后再提他的名字。如：“李小姐，让我给你介绍王先生。”

但是这个例子有时也会改变。如果你要介绍一男一女相识，而男的年纪比女方大很多之时，则她应被介绍给他，以示尊敬长者之意。如：“张先生，让我介绍我的甥女给你。”

2. 在同性别的两人中，年轻的应被介绍给年纪大的，亦是以示尊敬长者之意。如：“杨小姐，请让我给你介绍黄小姐。”（黄小姐较年幼，故她先被介绍给前者。）

3. 未婚的男士被介绍给已婚的女士。除非男的年纪比女的大很多。

4. 在年纪相差不远的男士中，并不计较谁被介绍给谁。但当某人在社会上是德高望重，或是有名望有地位时，别的人自当被介绍给他。