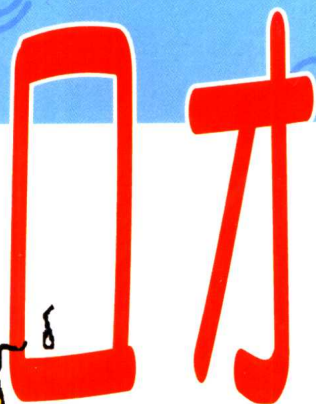


职场新理念

zhichangxinlinian

办公室好

GOOD ELOQUENCE IN OFFICE



麦迪 编著





职场新理念



办公室好口才

麦迪 编著

企业管理出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室好口才 / 麦迪编著. — 北京: 企业管理出版社,
2003.10

ISBN 7-80147-945-9

I.办... II.麦... III.办公室—工作—语言艺术—
通俗读物 IV.H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 093111 号

书 名: 办公室好口才

作 者: 麦 迪

责任编辑: 田晓犁 刘景山 技术编辑: 侯 洋

书 号: ISBN 7-80147-945-9/F·943

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 北京市增富印刷有限责任公司

经 销: 新华书店

规 格: 880 毫米 × 1230 毫米 32 开本 5 印张 11 千字

版 次: 2003 年 10 月 第 1 版 2003 年 10 月 第 1 次印刷

印 数: 8000 册

定 价: 16.80 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

好口才可以带给你愉悦和欢畅，还可以帮助你在工作和事业中巧妙地表达自己的意见，阐明自己的主张，融洽人际关系。

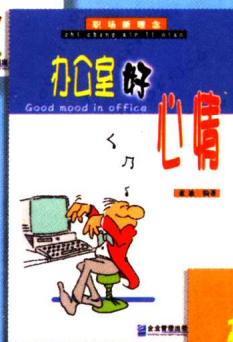
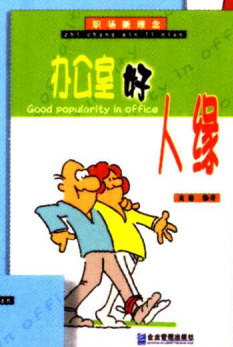
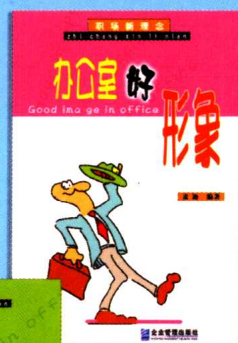
在这个竞争异常激烈的社会，若有一张会说话的嘴，有一付好的口才就能增加一次成功的机会。

办公室好

GOOD ELOQUENCE IN OFFICE

口才







前言

在人与人交往越来越密切的现代社会中，好口才已成为现代人必备的生存本领之一。

“说话”这件事看似简单，人人都会，其实很难，不是任何人都能把话说好且能说服他人达到双赢的。所以如何拥有好口才才是每个人都要面对的问题。

也许你认为，办公室只是工作的地方，取得成就要凭真才实学，与口才无关。这种想法是极其有害的，它可能影响到你的前途。因为即便是简单地传达上司的指令、汇报自己的工作、与同事闲谈，也需要良好的表达能力。有人说：“人与人之间的矛盾不是心意不同，而是言不达意”。职场中如果你不能准确、清晰地表达自己的

17

意图,或者不具备说服他人的能力,你就很难做好工作,更难得到上司的重用。

本书深入浅出地介绍了一些办公室好口才的技巧和方法,从说话的基本方式,到公共场合的说话技巧,内容丰富、实用。

欢迎你按照本书的方法进行自我训练,提高自己的说服能力、沟通能力,拥有一副好口才。



目 录

第一章 办公室说话的基本技巧

如何把话说得有条理·····	2
说话切忌罗嗦·····	5
说话要看准对象·····	8
妙用你的声音和气息·····	12
克服“结巴”的毛病·····	18
如何避免说错话·····	21
积极弥补语言上的失误·····	24
拒绝的技巧·····	27
婉转地劝说·····	32
掌握“我”字运用的分寸·····	35



第二章 办公室说话的基本礼节

做一场谈话的主持人·····	38
如何做好自我介绍·····	41
致谢的艺术·····	46
留给对方思考的余地·····	51
别带口头禅·····	55
参与别人的交谈·····	57
给他人表达的机会·····	60
和女士交谈的诀窍	62

第三章 公开场合中的说话技巧

明确表达自己的意思·····	66
说好应酬话·····	69
将谈话进行到底·····	75
打破冷场的尴尬局面·····	78
回避难回答的问题·····	81
吸引听众的注意力·····	84



寻找合适的话题·····	88
保持适当的沉默·····	93
第一句话怎样出口·····	96

第四章 增强说服的力量

和性格对话·····	100
在论辩中取胜·····	104
说话与思维同步·····	108
反驳的艺术·····	112
怎样强调自己的观点·····	115
让对方心悦诚服·····	117
逐步表达与上司不同的意见·····	122

第五章 形成独特的语言风格

别出心裁话赞美·····	26
欢欢喜喜说贺词·····	130
换一种方式说“不”·····	132



以含蓄为美·····	135
不落俗套地安慰·····	139
饱含真诚的谎言·····	142
妙用自嘲·····	144
诙谐幽默的语言艺术·····	146
回绝恶意·····	150

chapter 1

办公室说话 的基本技巧

如何把话说得有条理

常常有人不注意语句的逻辑顺序，说话前言不搭后语，条理不清。如果这种情形发生在办公室，结果可能更糟糕。

说话每个人都会，可是要把话说得有条有理，却不是每个人都能做到的。常常有人不注意语句的逻辑顺序，说话前言不搭后语，条理不清。如果这种情形发生在办公室，结果可能更糟糕。说话没有条理，就很难把自己的观点清楚地表述出来，也就不能说服对方同意你的观点。而且条理不清、词不达意很可能使对方曲解你的意思，不利于你与同事建立起良好的人际关系。再者，如果你说话无条理，别人听了很长时间也听不明白你的话，久而久之就不愿意和你说话了。所以，把话说得有条有理，这是十分重要的。那么，怎样才能把话说得有条理呢？

缜密的思考是提高语言逻辑性的关键

语言的逻辑性来自缜密的思考。要想提高语言的逻辑性，



就需要把握问题的前因后果，对问题进行深入细致的分析。只有将问题彻底弄清楚了，你才能够对问题形成自己独到的见解，进而才能够使自己的谈话观点鲜明、中心突出、层次清楚，才能摆事实、讲道理，论证自己的观点，使听者心悦诚服。

如果你还没有把问题弄清楚就开口说话，很可能会陷入条理不清、逻辑混乱的泥淖里，不能说服对方接受你的观点。所以，除非你已经对问题进行了深入分析、周密思考，否则不要轻易开口。

说话前先在脑子里打一遍“草稿”

很多人说话前不进行充分的准备，总是想起什么说什么，想到哪就说到哪，结果废话说了一箩筐，而问题还没有说到点子上。所以，说话前先在脑子里打一遍“草稿”是十分重要的。

特别是在叙述一件很复杂的事情或阐述某个观点、驳斥某一论调之前，打个“草稿”更为重要。把复杂的问题、难懂的道理，分出层次，再进行论述，人们才能听得清楚明白。先说什么，后说什么，用什么来论证自己的观点等都要事先想清楚。先思考、后表述，分层次、讲道理，可以使说话的逻辑性大大地提高。

如果情况特殊，没有时间打一个详细的“草稿”时，也要在脑中把问题大致分一下层次，再进行表述。切记，除非你有极好的口才和较多的临场发挥的经验，否则不要做即兴“演讲”，条理不清的言语会给同事们留下不好的印象。

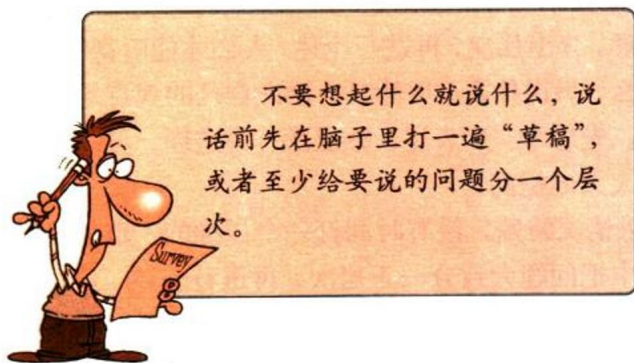


打“草稿”时要突出自己谈话所要达到的目的。在谈话前，你应该清楚地知道你希望你的讲话产生什么样的效果。目的越明确，你讲话时就越能抓住重点，也越能为人所理解。先确定你谈话所达到的目标是什么，再围绕这个目标在脑中打“草稿”，并使自己说话的基调与目标相吻合，这样达到目的的可能性就会很大。

对那些可长可短或大家都知道的话题或事情，要力求用简短的语言表达清楚。可说可不说的话，应尽量不说。言简意赅，反而更能发人深省。

保持良好的心境

说话时要克服紧张、焦虑、恐惧情绪，保持一个良好的心境。沉着冷静、不慌不忙、镇定自若地阐述自己的看法。语言要自然亲切、流利清楚，这样人们就会在不知不觉中接受你的观点。





说话切忌罗嗦

在办公室里宁可做一个惜言如金的人，也不要做一个说话罗嗦的讨厌鬼。

和一个说话罗嗦的人谈话是一件令人伤脑筋的事，在办公室里尤其如此。因为在办公室里，每个人的案头都有一大堆工作要做，时间是非常宝贵的，如果你罗罗嗦嗦地说了一大堆，对方却不知你说了些什么，白白地浪费很长时间，对方定会对你心生反感。所以，在办公室里宁可做一个惜言如金的人，也不要做一个说话罗嗦的讨厌鬼。

说话罗嗦的典型特征

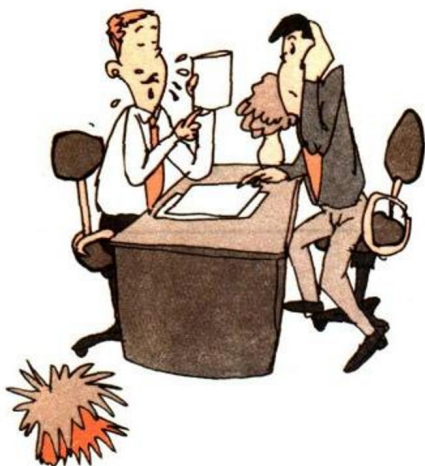
据心理学家分析，说话罗嗦的人具有以下七个典型特征。你可以根据这些特征来检查一下自己说话是否罗嗦。

1. 经常打断别人的谈话或抢接别人的话头，希望整个谈话以自己为重点。

2. 由于自己注意力不集中，一再要求对方重复刚说过的话，或者自己不记得这些话已经说过了，一再重复。

3. 滔滔不绝地表述自己的意见，不理会对对方是否理解，以至对方觉得很难接受。

4. 不懂装懂，随便地解释某种现象，轻率下结论，并把自己所知知道的一股脑儿全说出来，不管是否与问题有关。



5. 说话不合逻辑，令人难以理解，并轻易地从一个话题跳到另一个话题，有时自己也莫名其妙。

6. 总强调某些与主题“风马牛不相及”的东西，东拉西扯。

7. 觉得自己说的比别人说要有趣得多。

凡此种种，都是说话罗嗦者的通病，这毛病也往往造成人与人交谈的尴尬局面。如果你也有这些毛病，那么你就有必要改进自己的交谈技巧。

克服 嗦的毛病

以下几个具体步骤可以帮你克服罗嗦的毛病，使你更加清晰地表达你的想法。