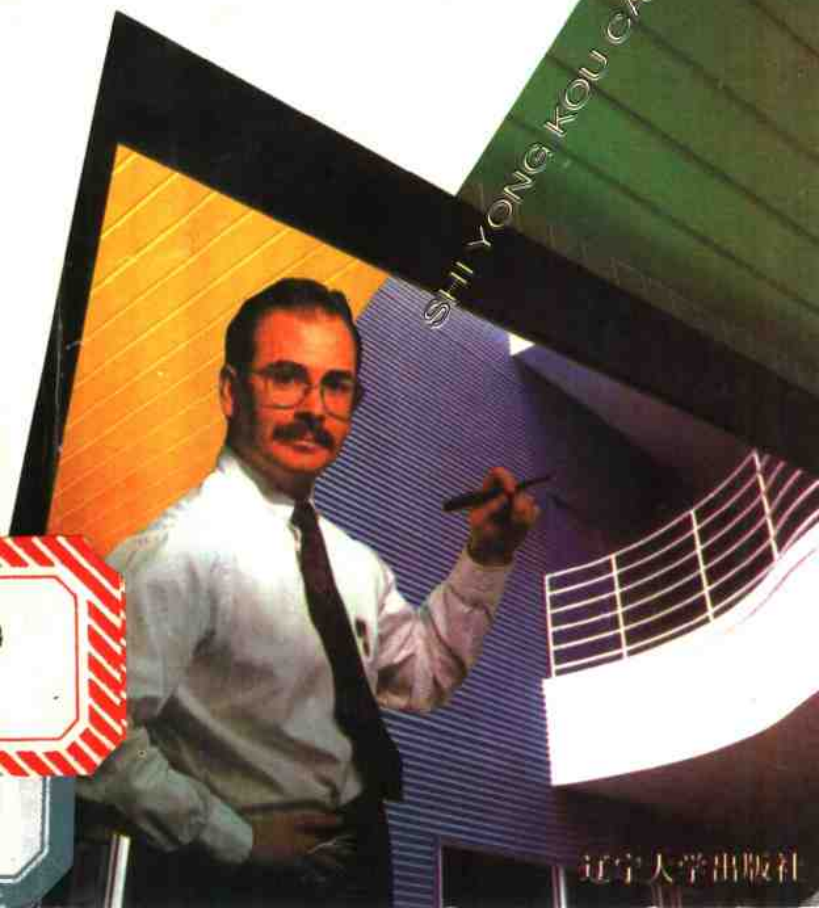


实用口才教程

管理口才

方百寿 主编
从 生 编著

SHIYONG KOU CAI JIAO CHENG



辽宁大学出版社

实用口才教程

管理口才

主编

方百寿

副主编

汪相燕 虞维华

编著

丛 生

辽宁大学出版社

1996

(辽)新登字第9号

图书在版编目(CIP)数据

实用口才教程 方百寿等编. —沈阳:辽宁大学出版社, 1996. 1

ISBN 7-5610-3107-3

I. ①实… J. ①百… ②口才学教材 W. H019.43

中国版本图书馆CIP数据核字(96)第01270号

实用口才教程 系列

管 理 口 才

主 编 方百寿

副主编 汪相燕 贾维华

编 著 丛 牛

责任编辑 刘雪枫

封面设计 李 铁

责任校对 自 然

出版 辽宁大学出版社 (沈阳市崇山中路66号)

印刷 北京光华印刷厂

经销 各地新华书店

开本 787×1092 1/32 78.75印张

版次 1996年1月第…版 1996年1月第一次印刷

版权所有 翻印必究

书号 ISBN 7-5610-3107-6/G·1025

定价 (全套14本) 定价: 78.40元

每册定价: 5.60元

目 录

第一章 管理口才的重要性	(1)
1. 口才在现代社会生活中的地位 ...	(1)
2. 管理事业的成功取决于口才	(4)
3. 管理口才是一门学问	(5)
4. 小结	(6)
第二章 谈话的基本技巧	(7)
1. 做一个好的听众	(7)
2. 坦率地承认自己的错误	(9)
3. 先从观点一致的问题谈起	(12)
4. 不要指责别人	(14)
5. 小结	(16)
第三章 说话的基本方式方法	(17)

1. 说话的五种方式	(17)
2. 说话有七忌	(19)
3. 诚恳地鼓励别人说出心里话	(20)
4. 说话要多留神	(21)
5. 小结	(22)
第四章 表扬的艺术	(24)
1. 要善于表扬	(24)
2. 尽力发现可以表扬别人的事	(26)
3. 水不激不跃，人不激不奋	(28)
4. 表扬的个性选择	(29)
5. 小结	(30)
第五章 批评的艺术	(32)
1. 掌握批评的五个要领	(32)
2. 以赞美作为批评的开始	(35)
3. 批评别人先从批评自己开始	(37)
4. 间接地提醒他人注意自己的错误	(38)
5. 小结	(40)
第六章 怎样与上级谈话	(41)
1. 充满自信，不卑不亢	(41)
2. 适可而止，见好就收	(43)
3. 实事求是，从容自如	(45)

4. 避实就虚，围魏救赵	(47)
5. 小结	(48)
第七章 说服的技巧	(51)
1. 正话反说，反话正说	(51)
2. 倾听他人反对意见	(53)
3. 耐心是最重要的	(55)
4. 不用语言的说服	(58)
5. 小结	(60)
第八章 口才与管理者的人际交往	(61)
1. 要重视做好自我介绍	(61)
2. 诚恳地同对方谈论他自己	(63)
3. 适量地运用机智和幽默	(65)
4. 不要语出伤人	(67)
5. 小结	(69)
第九章 管理者的演讲技巧	(71)
1. 要注意缩短和听众之间的心理距离	(71)
2. 要举止优雅顺势穿插	(74)
3. 要随机应变风趣幽默	(76)
4. 要长短适中搞好结尾	(78)
5. 小结	(80)
第十章 管理者的争论技巧	(82)

1. 最明智的方法是避免争论	(82)
2. 正确对待不可避免的争论	(84)
3. 必须避免申斥对方	(86)
4. 注意争论语言的使用	(88)
5. 小结	(90)
第十一章 口才与待人艺术	(92)
1. 见什么人说什么话	(92)
2. 拒绝的语言讲究	(94)
3. 议论也可以打动人	(97)
4. 温暖的语言是冬日的阳光	(98)
5. 小结	(100)
第十二章 提高口才能力的途径	(102)
1. 必须注重生活的积累	(102)
2. 必须勤奋学习	(104)
3. 必须注意在实践中提高	(105)
4. 小结	(106)
第二编 四周管理口才速成	(108)
第一周	(109)
第二周	(125)
第三周	(142)
第四周	(159)

第一章 管理口才的重要性

1. 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，清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；能够消除别人的疑惑和迷茫，使别人更聪明、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，已经发展到了群居而不能孤独生活的境地中，语言的作用，口才的表达，更是不可缺。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。

2. 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，懂得春风化雨中，用温暖、得体的语言去感召被管理者，“润物细无声”里达到管理的目的。而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！

3. 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。而所有这些都根据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，又是一门可以修养学问，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。

4. 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，只好努力学习，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。

第二章 谈话的基本技巧

1. 做一个好的听众

本杰明·富兰克林说：“与人交谈取得成功的重要秘诀，就是多听，永远不要不懂装懂。”

高明的管理人员，都明白这浅显的道理。与人交谈取得成功的基本技巧之一就是：倾听比说话还更重要。

做一个善于静听的人，鼓励别人谈论他们自己，这是取得他人好感的要诀。因此，如果一个管理者希望成为健谈者，首先要做一个能

专注静心听话的人。

其中，道理很简单：要令人觉得有趣，就要对别人感兴趣。问别人喜欢问答的问题，鼓励别人谈他自己和他的成就。

正如戴尔·卡耐基所说：“专心地听别人讲话，是所能给予别人的最大的赞美。”

很少人经得起别人专心听讲所给予的暗示性赞美。专心地注意倾听那个对你说话的人，是非常重要的，没有什么比这更有效果了。

在美国南北战争最暗淡的时期里，林肯写信给伊里诺斯州春田城的一位老朋友，请他到白宫来，林肯说他有一些问题要同他讨论。这位旧邻人到白宫来了，林肯同他谈了好几个小时，探讨关于发表一个声明解放黑奴是否可行的问题。林肯一一检讨一行动可行和不可行的理由，然后把一些信和报纸上的文章念出来。有些人怪他不解放黑奴，有些人则怕他会解放黑奴而骂他。在说了数小时之后，林肯同这个旧邻人握握手，说声再见，就送他回伊里诺斯州，甚至都没有问他的看法，林肯一个人说个不完。“他在说过话之后，似乎觉得好受多了”那位老朋友说。

林肯并不是要别人给忠告，他所要的只是

一个友善的，具有同情心的听众，以便解脱自己的苦恼。当人们遇到困难的时候，这正是人们所需要的。这通常也是所有不高兴的下属所需要的。

因此，如果一个管理人员要想成为一名优秀的谈话家，就要做一个注意听话的人。

记住：跟你谈话的人，对他自己，他的需求和他的问题，比他对你和你的问题，更感兴趣千百倍。别忘了这一点，当你下次开始跟别人交谈的时候。

2. 坦率地承认自己的错误

俗话说，人非圣贤，孰能无过。每一个管理人员，都有发生错误的时候。如果你错了，就很快很坦率地承认。这是谈话的又一基本技巧。吕坤说得好：“有过是一过，不肯认过，又是一过。”莎士比亚也说：“为一件过失辩护，往往使这过失显得格外重大，正象用布块缝补一处小小的破孔，反而欲盖弥彰一样。”

费丁南·华伦是一位商业艺术家，他成功地使用了这一方法，从而赢得了一位暴躁易怒的艺术品主顾的好感。其实不止是在商业往来

中利用这一方法具有明显的益处。在管理中，成功地运用这一方法，不仅有助于妥善解决彼此的争端；而且会给你的管理带来意想不到的好处。

华伦先生在讲述他的这段故事时说，他曾为某一商业主顾完成一幅广告画，由于时间太紧，出了一点小的差错。主顾显得非常愤怒。明显要狠狠地批评和挑剔一番。机灵的华伦巧妙地运用承认错误，自我批评的方法。他说：“先生，你说的不错，一定是我错了，而且不可原谅。我替你画画多年，实在该知道怎么画才对。我觉得很惭愧。”

那位主顾立即替他辩护起来：“是的，你的话没有错，不过这终究不是一个严重的错误只是……。”

华伦立即打断了他的话，说：“任何错误，代价都可能很大。你给我的工作很多，照理应该使你满意。因此，我打算重新再画一张。”

由于华伦坦率地承认错误，使得主顾反替华伦说话：“不必太麻烦了，这只是一点小小的错误，稍微改动一点就行了。毕竟，这只是小节，不值得担心。”

艾柏·赫巴曾经是美国最具独特风格的作