

LINGDAO GANBU MEITIANXUEDIAN
HAOKOUCAI

领导干部

每天学点

好口才



一呼百应的口才技巧 一鸣惊人的说话能力

运用沟通的艺术，让员工对你唯命是从，让同级对你认可钦佩，让上级对你器重有加……这才是一呼百应的领导力口才！

完美的领导口才，能化干戈为玉帛，挽狂澜于既倒，令你在各种场合都能如鱼得水、谈笑风生、振臂一呼、应者云集。

■ 郭向宇◎编著



LING

DIAN

领导干部

每天学点

好口才

一呼百应的口才技巧 一鸣惊人的说话能力

■ 郭向宇◎编著



内 容 提 要

领导作为企业的管理人员,好口才能让你在讲话时更有条理,谈判时思路更加清晰,社交时更加出众。

本书针对领导干部的工作需要,集各行业领导的讲话经验和讲话艺术于一体,从领导与下属的沟通技巧、领导的演说能力、领导的谈判能力、领导的社交技巧等多方面,结合实例用事实说话,告诉领导干部在不同场合要运用哪种口才技巧,从而成为最受欢迎的领导干部。

图书在版编目(CIP)数据

领导干部每天学点好口才/郭向宇编著. —北京:中国纺织出版社,2012.9

ISBN 978-7-5064-8773-3

I. ①领… II. ①郭… III. ①领导人员—语言艺术

IV. ①C933.2②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 133644 号

策划编辑:曲小月 闫 星 责任编辑:闫 星 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2012年9月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:21.5

字数:300千字 定价:36.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



刘勰曾经在《文心雕龙》中感叹道：“一言之辩重于九鼎之宝；三寸之舌强于百万之师。”甚至，有人说，眼睛可以容纳一个美丽的世界，而嘴巴则能创造一个精彩的世界。对于活跃于官场、职场的领导干部来说，是否具备了好口才，将直接影响着领导者的财富积累与事业成败，因此，口才对于领导干部来说，就好比氧气对于生命那么重要。试想，如果一个领导干部的口才欠佳，那么，他又如何能在复杂的工作环境中支撑局面、稳步攀升呢？

领导口才始终贯穿于领导活动和领导过程中，领导口才不仅仅是领导水平的重要体现，也是领导者魅力的主要显现。在现今社会，不管是哪一个行业或哪一阶层的领导干部，他们都是一个群体或团队活动的策划者、指挥者。在领导干部的所有工作中，不管是决策、作指示、部署工作、安排任务，还是赞扬下属、教育下属，都需要一口好口才。换句话说，领导干部只有具备高水平的口才，才能做一名称职的领导者，而领导干部立威立权的过程其实也就是立言立行的过程。

这是林肯《在葛底斯堡国家烈士公墓落成典礼上的演说》中的一段话：

“……双方念同一本《圣经》，向同一上帝祈祷，每一方都祈求上帝反对另一方，有人竟敢要求公正的上帝帮助他自己从别人脸上的汗水中榨取面包，这可能会使人觉得不可思议。……但是，如果上帝的旨意是要战争下去，直到奴隶们用二百五十年来无报酬的劳苦所积累起来的一切财富都化为灰烬，直到鞭子抽出来的每一滴血都要用刀砍出来的另一滴血来偿还，那么三千年前人们说过的一句话，我们也还必须重说一遍：‘上帝的裁判总是正确和正义的。’”

林肯那生动的讲话感染了在场的无数听众,不得不说,他确实有一口好口才。看看古今中外那些卓越的领导者,无一不是讲话的高手。古有使楚的晏子,利用自己不凡的口才挽回了自己和国家的颜面;苏秦更是以雄辩之才挂起六国相印;张仪靠自己三寸不烂之舌到处游说,最终建功立业;诸葛亮联吴抗曹,舌战群儒。而到了近现代,也出了梁启超、孙中山、鲁迅、毛泽东、周恩来、闻一多等诸多能言善讲的口才巨擘。

“哪里有声音,哪里就有力量;哪里有口才,哪里就有了战斗的号角,就有了胜利的曙光。”周恩来总理在万隆会议上慷慨陈词,掷地有声地讲出了代表全中国人民的声音,那有力的口才让中国人昂首挺胸、扬眉吐气;国务委员吴仪在中国加入世贸组织的谈判桌前,更是妙语连珠、语出惊人,她的口才体现了“说得出的能力,做得到的成就”。

俗话说:“锦于心而秀于口。”领导干部的好口才并非单纯的口舌之技,而是一种高度复杂的脑力劳动过程。所谓“心中没有路子,脚下难迈步子”,如果领导干部的思想乏味,那么其语言也同样乏味。本书集各行业领导的讲话经验和讲话艺术于一体,从实用的角度出发,用事例说话,融理论指导性与实际可操作性于一炉,语言精妙,文字洗炼,告诉大家怎样炼就好口才,成为最受欢迎的领导干部。同时,本书还引用了众多领导者的讲话实例,具有很强的实用性和现场指导性。

编著者
2012年5月

目录

CONTENTS

第一篇 领导风范,不可或缺的口才力

第1章 ■ 认知领导口才,管理步步到位 3

管理离不开好口才 4

好口才才能树立威信 6

用好管理口才才能激励员工 8

好口才才能彰显领导魅力 11

第2章 ■ 有张有弛,具备语言控制力 15

找准位置,说领导该说的话 16

调控音量,说话有力度 18

控制情绪,找准理性与情感的平衡点 21

具备快速组织语言的能力 23

开口就要有水平 26



第3章 ■ 口绽莲花,具备语言表现力 29

- 句句达意,表述清晰 30
- 字字珠玑,言简意赅 32
- 语气拿捏到位,准确表露情感 35
- 抑扬顿挫,表现语言张力 37
- 展开话题,使表达富有感染力 39

第4章 ■ 幽默与亲和力,领导必备口才智慧 43

- 亲和力,缩小人与人之间的距离 44
- 幽默的领导,更得人心 47
- 幽默是一种智慧,让领导显得更睿智 49
- 幽默管理,助你一臂之力 52
- 幽默中散发出亲和力 54

第二篇 亲近下属,领导应具备高效沟通力

第5章 ■ 倾听先行,捕捉信息后再发言 59

- 倾听是练就好口才的基础 60
- 要想言之有物,就要倾听有道 63
- 捕获有价值的信息,建立有效沟通 65
- 及时给予准确回应,反馈的言语少而精 68
- 倾听中插话要有技巧 71



第6章 ■ 提问艺术,令下属向你倾诉真心 75

问题要具体,太宽泛会令对方无从回答 76

提问要有铺垫,逐层递进不显突兀 78

将尖锐问题“柔化”,不露锋芒地获取信息 80

问题要因人制宜,分清状况再提问 83

开放式或封闭式的问题各有不同 85

第7章 ■ 回答有道,用你的箴言点醒他人 89

诚恳解答,树立诚信形象 90

回答有理有据,句句中肯不偏激 92

巧用反问,将难题返还给对方 95

巧妙拒绝,善待他人情感 97

点到为止,让下属感到醍醐灌顶 100

第8章 ■ 言语激励,能让下属奋发努力 103

迅速说出下属的业绩表现 令下属感受到你的关注 104

多赞扬下属,让他们从中获得激励 106

巧妙鼓励加赞扬,激发下属无限潜能 109

用激将的口吻,触动下属的上进心 111

妙用“比较”,让下属敢于知难而进 113

第9章 ■ 委婉批评,激发下属改正的动力 117

委婉指出错误,言语切忌尖酸刻薄 118

说话有根据,没有调查不可随意批评下属 120



先做自我批评,再批评下属	123
少一些批评,多一些鼓励与嘉许	125
三明治效应:批评要讲心理策略	128

第三篇 醍醐灌顶,领导要具备出色演说力

第10章 ▣ 必备素质要到位,演说才精彩

到位的演说离不开过硬的心理素质	134
演讲语言要凝练,切忌“碎语”和“口头禅”	136
协调的体态语言,能够配合演说更精彩	139
博闻多识、旁征博引使演说更具吸引力	142
深入浅出的言语,能让听者深刻领会	144

第11章 ▣ 修炼演说风格,把控全场气氛

根据自身特点,培养独特的演讲风格	148
幽默的演讲风格永远最受欢迎	150
气氛突变,如何迅速拉回来	153
依据会议内容,开口就要定好基调	155
观察听者反应,及时调整话语动向	157

第12章 ▣ 言辞有力度,树立领导威信

下达指令要明确,令下属看到鲜明目标	162
鞭辟入里,一语击中要害	164
以事实为依据,让话语更具信服力	167



以自己为例,从自己说起·····	170
论理要公平,评断要奖惩分明·····	172
第13章 ■ 奏响开场序曲,一开口就抓住人心·····	177
精彩的开场白是演说成功的一半·····	178
开场就要调动听者的兴致·····	180
开门见山式的经典开场方式·····	183
提问悬念式的开场话语·····	185
以事实为开头更能引起共鸣·····	188
第14章 ■ 拉下帷幕,收尾更是点睛之笔·····	191
演说收尾要有力度,让听众回味无穷·····	192
用问题式的收尾,令大家继续深入思考·····	194
首尾呼应,让演说深入人心·····	196
画龙点睛,用突出重点的结尾点醒听者·····	199
用热情幽默的话语做好演说收尾·····	201
第四篇 智慧博弈,领导要有绝对谈判力	
第15章 ■ 巧妙探听虚实,深谙对方之所想·····	207
言谈谨慎,切莫先暴露自己的“实底”·····	208
旁敲侧击,打探出对方的真实需求·····	210
根据对方所需,适时铺展“诱惑”言语·····	213
创造需求,点醒对方不自知的潜在需求·····	215



建立话语“攻势”，让对方感到需求的迫切	218
---------------------------	-----

第 16 章 ■ 运用语言策略，获取得力先机

运用合理的外交辞令，为交流“加温”	224
激将对方，迫使对方作出决策	226
巧妙转变话题，让沟通更顺畅	229
装糊涂策略，运用模糊语言绕开雷区	232
掉转势头，巧用话语乘胜追击	234

第 17 章 ■ 出言温文尔雅，有礼地获取头筹

言辞动之以情，化解争执走向合作	240
“太极”言语，巧用四两拨千斤	242
适时阐明观点，让对方心服口服	245
退一小步，进一大步的谈判技巧	247
巧用赞美，令对方喜悦	250

第 18 章 ■ 灵活应对，扭转乾坤的谈判之道

话不在多，但要始终操控“主导权”	256
遭遇话语攻击，巧妙“以毒攻毒”	258
针对谨慎提防，巧用“欲擒故纵”	261
讲事实、摆数字，消除对方的质疑	264
巧用最后期限，掌握谈判主动权	266



第五篇 左右逢源,领导必知的社交口才

第19章 寒暄客套,融化冰封的社交之道 273

自报家门,谦和地介绍自己更得人心 274

遇见熟人,更要学会嘘寒问暖 276

驾轻就熟,学会“客套”几种路数 279

寒暄要适度,否则会适得其反 281

分清场合与人物,说出适宜的客套话 284

第20章 把酒言欢,应酬言辞亦能深入人心 287

祝酒尽兴更需要好口才来烘托气氛 288

以真诚为根基,多说赞许的话 290

寻找适宜话题,让大家都积极参与其中 293

面对同级或上级,怎样敬酒才尽兴 295

领导对下属说何种敬酒词最合适 298

第21章 和气拒人,拒绝的话要说得巧妙 301

如何委婉地拒绝他人对你的请求 302

拒绝下属时,要给予其肯定与安慰 304

拒绝上司时,让上司与你感同身受 307

用赞美的策略,巧妙拒绝他人 309

面对敬酒,如何能有效且不伤和气地拒绝 312



第 22 章 ■ 分寸适宜,把握好“放与收”的话语度 315

微笑言语,用真诚的话打动对方 316

创造共鸣,让对方与你惺惺相惜 318

适时示弱,使自己更具亲和力 320

遵循刺猬法则,社交言谈不宜过深 323

尊重对方,尽量避开隐私话题 325

参考文献 329

第一篇 领导风范,不可或缺的口才力

著名领导力大师沃伦·本尼斯曾说:“领导者与常人的区别在于,领导者能够把握说话的技巧,清楚明白地表达人类共同的梦想。”口才力是领导风范的重要组成部分,纵观古今中外卓越的领导者,他们无一不是说话的高手。

❧ 第1章 ❧

认知领导口才,管理步步到位



美国前总统尼克松曾经说过:“凡是我所认识的重要领袖人物,几乎全都掌握一种正在失传的艺术,就是特别擅长与人作面对面的交谈。我认为这个共同点并非偶然。领导即说服。一位领导人如果不能在交谈时吸引人、打动人,那么,他大概也说服不了人,因此也未必能成为领导人……”作为一个领导者,是否能管理好下属,口才是关键。



管理离不开好口才

一个领导者的口才力直接体现了其作为领导的管理能力。大凡一个卓越的领导者,都拥有很强的口才力。试想,作为一个管理着几百,甚至上千位员工的领导者,如果连话都不会说,那么他又有什么能力管理好自己的公司或团队呢?简单地说,管理离不开好口才,没有好口才也不太可能成为卓越的管理者。在日常工作中,不管是哪一个行业或哪一个层级的领导,都是一个群体或团体活动的筹划者、指挥者和管理者。无论是定决策、安排工作、部署任务,还是教育下属、管理下属,都需要通过口才来实现。当然,作为一名称职的领导者,应该具备较好的口才力。领导者管理下属的过程其实也就是展现其口才的过程,口才作为领导者必备的一项基本功,千万不可忽视。

一个领导者的口才力,不仅会对领导活动的顺利开展和领导目标的顺利达成产生巨大的影响,还对领导者个人的形象起到至关重要的作用。这是因为,在日常工作中,领导对下属的一切管理工作都需要通过语言沟通来完成。任何一个领导所管理的这个群体或团队可以是几人或几十人,可以是几十或上百人,也可以是几百或上千人。领导者每天都要发号令、下指标、作总结,以此实现领导的目标。而这一切管理工作的开展和落实,始终离不开领导者的口才力。可以毫不夸张地说,一个领导者若是口才卓越,相应的,他的管理能力也是非常出色的。一个领导者要想提高自己的管理能力,增强自己的领导能力,就必须努力提高自己的口才力。因为,管理离不开好口才。

1858年,林肯在竞选美国上议院议员的时候,在伊利诺伊州南部进行演说。那时蓄养黑奴的恶霸们对废奴主义者非常仇恨。但在演讲中,林肯说:“南伊利诺伊州的同乡们,肯塔基州的同乡们,听说在场的人群中有些人要和我作对,我实在不明白为什么要这样做,因为我也是一个和你们一样爽直的平民,那我为什么不能和你们一样有着发表意见的权利呢?好朋友,我并不是来干涉你们的人,我也是你们中间的一人,我生于肯塔基州,长于伊利