

公关口才

GONGGUAN KOUCAI

张小雨 编著

一人之辩
重于九鼎之宝
三寸之舌
强于百万之狮
会说话助你赢天下，
好口才令你更出彩！



北京工业大学出版社

公关口才

张小雨 编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公关口才 / 张小雨编著. ——北京: 北京工业大学出版社, 2014.8

ISBN 978-7-5639-3996-1

I. ①公… II. ①张… III. ①公共关系学-口才学
IV. ①C912.3②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 151449 号

公关口才

编 著: 张小雨

责任编辑: 戴奇钰

封面设计: 大红花

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京嘉实印刷有限公司

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 16.75

字 数: 180 千字

版 次: 2014 年 11 月第 1 版

印 次: 2014 年 11 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3996-1

定 价: 28.00 元

版权所有 翻版必究

(如发现印刷质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

在当今这个公关无处不在的社会，口才的重要性日益彰显了出来，练就一副好口才不仅可以提升我们在公关场合中的地位和形象，使我们在复杂的人际关系网络里游刃有余，更可以为我们的工作提供帮助，让我们在最短的时间内得到最大的成功。可见，拥有一副好口才已经成为现代人才必备的基本素质之一。

说起公关，我们首先会想到“公关公司”、“公关顾问”等专业名词，但实际上，现代社会的公关已不再是一个特殊的行业。我们平时所说的“公关”其实是“公共关系”的简称，它是一种有意识的管理活动。在社会中，一个组织要达到一个特定目标，需要良好的公共关系活动的策划来实施和实现，于是这个组织就会在组织内外部员工之间、组织之间建立起一套良好的关系网络，这种行为就被称为“公关”。

当家庭、单位、学校，甚至商场、电影院等处都成为公关场合时，我们说出去的每一个字都会影响到自己的人际关系，说错一句话就可能让我们失去一份工作、失去一次晋升的机会，甚至失去一个朋友，而好的公关口才则能让我们魅力大增，不管在什么场合都能如鱼得水。

如果你是一个推销员，那么好的口才可以帮你把顾客原来不想买的东西推销出去，而若你的口才不好，那么可能连顾客原来想买的东西都推销不出去；

如果你是一个演讲家，那么好的口才可以为你赢得掌声和声誉，而若你的口才不好，则只能砸了自己的招牌；

哪怕你只是一个普通的员工，那么好的口才也能帮你赢得领导的器重和同事的喜爱；而若你口才不好，那你的职场之路将会困难重重；

为了让大家充分认识到公关口才的重要性，了解如何培养优秀的公关口才，我们重磅推出了《公关口才》这本书。

公关口才

本书从多个角度阐述了公关口才在我们的生活中所起的作用，并从各个方面介绍了培养优秀公关口才的方法，采用理论和案例相结合的方式来撰写，方便读者阅读和学习。相信广大读者在阅读本书后，公关口才能力会得到大幅度的提升！

目 录

第一章 公关无处不在,魅力激情飞扬

无处不在的公关	003
公关魅力让你大放异彩	005
修炼公关口才,提升公关魅力	007

第二章 一流公关口才助你赢得人脉

你的口才决定你的人脉	013
让第一句话就扣人心弦	016
攀亲认友,五百年前是一家	019
说暖心话,赢好人脉	022
让不喜欢你的人“爱”上你	025

第三章 伶牙俐齿让你脱颖而出

唇枪舌剑,步步为营	031
把主动权握在你手里	034

答非所问让你更出彩	036
让你的语言条理分明	039
欲擒故纵,以退为进	041

第四章 公关交际的语言细节

让你的话“飞”一会儿	049
说幽默话,做风趣人	052
让你的语言轻柔自然	055
真诚的语言最动人	058
好言一句三冬暖,恶语伤人六月寒	060
不要忽略你的肢体语言	063

第五章 临场不乱左右逢源的语言艺术

临场不乱,巧给自己找台阶	069
会说“不”,也能左右逢源	072
巧言应对羞辱与挑衅	075
强行争辩不如将错就错	079
时机不对,说话白费	083

第六章 溢美之词也是种语言功夫

溢美之词永不过时	089
给对方戴顶“高帽子”	091
找到对方的“痒痒肉”	094
我比你还惨	097
越微小的赞美,越容易打动人心	100

第七章 察言观色把话说到点子上

如何做到察言观色	107
察言观色全面了解说话对象	111
话要说到点子上	114
不同场合说不同的话	117

第八章 公关交际的礼仪口才

让自己的嘴巴适时休息	125
学会转换话题,远离冷场	128
倾听,另一种公关口才	131
会插话,也是一种公关口才	134
微笑是万能的公关利器	137
幽默要有分寸	140

第九章 公关场合的演讲艺术

演讲没那么可怕	145
演讲开头就抓住听众的心	148
演讲中如何控场	152
给演讲画一个完美的“句号”	155

第十章 巧言善辩:公关第一要领

“辞严”源于“义正”,“理直”才能“善辩”	161
纵横捭阖,让你的辩语更大气	164
打蛇打七寸,攻其要害最直接	167

引申归谬,以其人之道还治其人之身	171
巧言善辩帮你化解尴尬和危机	174
忠言不逆耳,和和气气解纠纷	177

第十一章 领导立威之道:用语言征服下属

说话要有风度	183
如何发布命令	186
讲话有技巧	187
让批评变个味道	188
个别谈话,谈出领导权威	191

第十二章 器重与好感从何而来:对上级的语言艺术

如何称呼上级不简单	197
巧解上级“暗语”	200
与上级说话的艺术	203
指出上级错误有讲究	206
用幽默赢得上级器重	209

第十三章 信任与人缘从何而来:同事语言艺术

不做出头鸟,不抢人功劳	215
有些话不能说	218
停止抱怨,适时采纳别人意见	221
不斤斤计较,但要学会拒绝	223

第十四章 跟随时代:公关语言的多样化

先声夺人,巧用电话来沟通	229
--------------------	-----

学会用电子邮件即时沟通	231
-------------------	-----

第十五章 优秀公关口才的锤炼之道

充满自信,大胆开口	237
慧于心才能秀于口	239
修炼口德,说话不可无礼	243
准确说出对方的名字	247

第十六章 公关口才情景模拟训练

制造自己说话的机会	253
克服恐惧,训练胆量	255

第一章 公关无处不在 魅力激情飞扬

你还认为公关只是一个特殊的行业吗？你还认为只有公关公司、大型企业才会有公关专员、公关顾问吗？你还认为公关与你“相距甚远”、毫无关系吗？那你就大错特错了！在现代社会，你说出去的每一个字都会影响到你的人际关系，说错一句话就可能让你失去一份工作，而好的公关口才则能让你魅力大增，使你不管在什么场合都能如鱼得水。

无处不在的公关

人们平时所说的“公关”其实是“公共关系”的简称，它是一种有意识的管理活动。在社会中，一个组织要达到一种特定目标，需要良好的公共关系活动的策划来实施和实现，于是这个组织就会在组织内外部员工之间、组织之间建立起一种良好的关系，这种行为就被称为“公关”。

20 世纪初，美国首先出现了公共关系这个概念。艾维·李是美国的一个新闻记者，他在 1904 年使用 public relations（公共关系）这个词来描述公共关系的概念，也就是后来人们所说的 PR。不过早在 1807 年，美国总统托马斯·杰斐逊在国会演说中就使用过“公共关系”一词，然而那时候并没有人对这一新名词进行过更加深入的研究。

但自“公共关系”正式诞生以来，人们就开始对它进行研究，致力于给他下一个准确的定义。由于每个人对公共关系的认识角度、内涵理解都不同，因而形成了许许多多的公共关系定义。比如，爱德华·伯尼斯曾将公共关系定义为“一项管理功能，制定政策及程序来获得公众的谅解和接纳”。而美国著名的公共关系学者莱克斯·哈洛博士在 20 世纪 70 年代中期搜集到了 47 个公共关系的定义。更有甚者，有人认为公共关系的定义已有上千条之多。还有人幽默地说，有多少公共关系学者，便有多少种公共关系的定义……凡此种种，不胜枚举。

随着公共关系的应用范围不断扩大，人们对其的研究越来越深入，到 1923 年，公共关系正式成为一门学科。

而我国人民开始熟知这个名词则是在 20 世纪后期，1989 年由邝健人创作的电视剧《公关小姐》对公共关系学在中国的兴起、推广与应用起到了巨大的作用。之后，我国劳动与社会保障部将公关定义为专门从事组织机构公众信息传播、关系协调与形象事务的调查、咨询、策划和实施的人员。不过，尽管我国之前并未正式提出公共关系一词，但在浩瀚的中华文明史中，已经有很多具有公关性质的活动了。

三国时期的诸葛亮就是古代有名的“公关专家”，他运用自己卓越的公关能力，多次帮助刘备化险为夷。曹操灭刘备之心人人皆知。一次，曹操又率领大军南下，准备伐刘。诸葛亮心知仅凭刘备的军力绝对不可能战胜曹军，于是便想联合孙权一起抗曹，但孙权肯不肯与刘备联合却是个未知数。经过仔细考虑之后，诸葛亮决定下江东说服孙权。见到孙权后，诸葛亮并没有大谈联合抗曹的好处，而是故意大谈降曹的好处。等到孙权反感了，要赶他出去时，他才说出实情，并因势利导，最终说服孙权联合抗曹。诸葛亮凭借自己的三寸不烂之舌将江东群儒说得哑口无言，并赢得了孙权的支持。结果赤壁一战，曹军大败。

由此可见，公关自古以来就在我国政治、军事领域发挥着重要的作用。

如今，随着社会的发展，行业的分工越来越细，公关人员的重要性也愈显增加，公共关系学亦成为许多高校的必设专业，致力于为社会培养不同领域的公关人才。

公共关系本是某个社会组织同构成其生存环境、影响其生存与发展的公众之间的一种社会关系。公关人员的职能就是通过传播沟通、塑造形象、平衡利益、协调关系、优化社会心理环境、影响公众等手段来保障所在社会组织的生存与发展。但随着社会日益快速的发展，个人与其所接触到的所有环境之间也需要有一个良好的沟通，才能保证自身的生存和发展，因而现代社会中的公共关系可谓无处不在，个人在任何一个环境中都要通过与周围的人沟通来维持自身的发展。因此，公关对于每个人来说都非常重要。

公关在当今社会对每个人的重要性已经不言而喻，而公关若想取得成功，公关口才尤其重要。在社会中扮演着不同角色的人们要随时随地处理不同的人际关系，这就需要使用不同的公关语言，掌握公关口才至关重要。

工作中，很多人会发出这样的抱怨：“为什么别人就能平步青云，扶摇直上，而我却一直怀才不遇？”“工作不难，人际关系真麻烦。”原因就在于，只靠过硬的专业技术在如今这个竞争日趋激烈的社会并不一定能让你取得成功，好的公关口才才会助你步步高升。

现代社会是信息社会，交往日益频繁、关系日趋复杂、竞争日趋白热化，良好的社会公共关系是一个人成功的前提和保证。不过，公共关系就像水一样，能“载舟”，亦能“覆舟”，良好的公共关系会成为你前途和事业

的润滑剂；糟糕的公共关系则会变成你迈向成功的绊脚石。

生活中很多人不懂得公关的作用，天天抱怨却找不到问题的所在。比如一个经营商店的人总是抱怨自己的生意没有别人的好，却没想到是自己的公关能力太糟将顾客都赶跑了。当一个顾客来他的商店买东西时，如果左看看，右看看，挑了几个都不满意，不打算买，这人就横眉立目地冲顾客质问：“你这人挑了半天什么都不买！不买就别看！”于是，顾客就被他赶走了，而且以后再也不会来他这里买其他东西。

而如果商店老板有良好的公关能力和公关口才，当顾客进门时，他会服务热情，仔细询问顾客需要什么商品，并及时将顾客所需要的商品拿给顾客，面带微笑的给予适当介绍。如果顾客始终没有找到合适的商品，则可以询问顾客到底想要什么样的商品，若此类商品确实有市场，则可以考虑大批进货回来，让顾客过几天再来买。这样不但满足了顾客的需求，还会增加老板个人和商店的魅力，使商店赢得更多顾客的青睐。

对例子中这个老板来说，商店就是他的公关场合，而对于更广大的人群来说，家庭、单位，甚至电影院、饭店等任何只要你能接触到的环境都是公关场合，而人们在公关场合中的表现如何，在很大程度上决定了自己的人生是否能够取得成功。

公关魅力让你大放异彩

自古至今，不管是在国内还是国外，运用公关口才这个无贝之才赚来有贝之“财”的例子数不胜数，而运用公关口才来化解政治危机、军事危机、经济危机的例子更是俯拾即是。不论是商场还是战场，公关口才无时无刻不在发挥着自己的重大作用，而善于运用公关口才的人则是同时代的佼佼者，一个看似无法破解的僵局，经其几句妙语，便可起死回生；一单无法盈利的生意，经其一番说辞，便能立赚几十万甚至上百万……这样的人才所具备的公关魅力令人惊叹！

你是否具备这样的能力呢？你是否拥有能让自己大放异彩的公关魅力呢？或许你会说“我只要踏踏实实努力做好自己的本职工作就可以了”，但是，千里马尚且要高声嘶叫以引起伯乐的注意，在如今这个“酒香也怕巷子深”的社会，即使你身怀绝技，若你不在别人面前展示出来，不引起别人的

注意，又有谁会赏识你呢？

张萌和李青同时被一家公司录取了。经过一段时间相处后，张萌心里颇为看不起李青，认为他只会吹牛、拍领导马屁，工作业绩非常一般，而自己虽然每天默不作声，但却在努力做好工作。张萌认为，凭自己的努力一定会比李青早日得到提升，但事实并非如此。

一次，领导带他们两个新人去和一家公司谈业务，由于领导得了重感冒不能喝酒，李青便替领导把酒全喝了，而擅长搞气氛的李青这次也把餐桌上的氛围调节的非常融洽，在酒酣耳热之际，对方便把合同签了。张萌全程中几乎没有说过一句话，李青的口才却发挥得恰到好处。不久，李青就升职了。张萌心里虽有怨言，却也无话可说。通过这次经历，张萌才意识到：原来公关口才在工作中的作用这么大！

公关口才不仅对一般人的工作有着巨大的影响，对许多成功人士来说也是如此，早已洞悉了公关奥秘的成功人士十分善于利用公关手段来达到自己的目标。

美国的前总统里根是一个非常善于用公关口才为自己增添魅力的人。在里根决定访华之后，他的团队便开始为他的访华形象做设计，最后选择了“平民总统”这一形象。那如何体现里根的“平民总统”形象呢？他的公关团队为他精心设计了一个方案，在一个阳光明媚的午后，里根总统接见了来自中国上海的一个普通留学生。这个留美女学生的父亲和母亲并不是达官显贵，而是从事底层工作的普通人，里根和她亲切交谈了很长时间，最后问她：“你希望我这次访华时为你做些什么呢？”惊讶的女学生愣了一会儿，回答说：“那么请您帮我问候一下我的母校——上海复旦大学的校长吧！”

当里根总统到达上海复旦大学后，学校为他安排了一场演讲，而在演讲之前，他说了这样一段话：“亲爱的校长——在来华之前，我见到了一位从这所学校毕业后在我国留学的女学生，她让我代她向您表达问候，现在她的问候我转达给您了，希望您能打个电话问候她一声，她的电话是……”

未等他说完，台下已经响起了热烈的掌声。大家没有想到，原来美国总统这样平易近人。可见，公关团队为里根设计的这个公关方案为他增加了不

少魅力。

公关魅力不仅能让个人大放异彩，还能让企业立于不败之地。曾经有人说过，如果遍及世界各地的肯德基、麦当劳或者可口可乐工厂在一夜之间都被大火烧光，那么，第二天各大媒体的头条新闻一定会是各国银行巨头争先恐后向这些公司贷款。这是因为肯德基、麦当劳、可口可乐公司已经在人们心中树立了非常好的企业形象，人们相信这些企业不会轻易放弃自己“世界第一”的地位。

在如今快节奏的生活中，随着人们交际范围的不断扩大，需要协调的各方关系越来越多，公关魅力的作用日益凸显。公关魅力能帮你减轻工作的阻力，让你在任何场合都能大放异彩！

修炼公关口才，提升公关魅力

公关魅力能带给我们的好处已无须多言，那怎样才能提升我们的公关魅力呢？得体的礼仪形象必不可少，但提升公关魅力的关键则是修炼出一副好口才！

语言是人际沟通乃至社交公关中最基本的元素，因此提升公关魅力必须先要过好口才关。

言为心声。啰啰唆唆、语无伦次、言之无物、结结巴巴的谈吐让人生厌；而文采飞扬、能言善辩、谈吐不俗、恰到好处的言辞却总是让人身心愉悦。这就是公关场合上为何总有人光芒万丈、引人注目，有人灰头土脸的原因所在了。

而无论在任何公关场合，“词不达意”都会给人带来很多的麻烦。在激烈的市场竞争中，我们可能会因为没有过人的说服力而失去一单大生意的机会；在竞选时，我们也许会因拙于言辞未能获得选票而失去一次晋升的机会；在社交场上，我们可能会因为无法随机应变而被他人弄得理屈词穷、窘态百出；甚至在家庭生活中，我们也有可能因为说话不当而无法使家庭幸福美满……

如果我们细心观察就会发现，言语不当会令人四面楚歌，用语妥帖则能使人左右逢源。反观那些公关魅力高的人，他们不仅知识丰富，待人接物礼