

10天课程，80个核心Point，
让你成为世界上最会说话的人！

郭鹏◎编著

10天打造 完美口才

哈佛最受欢迎的高效沟通课

附送10堂口才突破训练课



话都说不好，你还想成功？！

◀ 最适合中国人的口才绝学，让你的每一句话都说到点上 ▶

100%提升你的**沟通表达力**！



化学工业出版社

郭鹏◎编著

10天打造 完美口才

哈佛最受欢迎的高效沟通课

附送10堂口才突破训练课



化学工业出版社

·北京·

古往今来，但凡能成事者，一定在语言方面具有其独特的能力。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运，怎么说？怎么把握说话的场合和时机？如何领略说话精髓，悟透说话之道，顺利在众人中脱颖而出？

本书通过 10 天课程，80 个核心 Point，10 项突破训练，全面打造价值千万的好口才！是最适合中国人的口才课，让你的每一句话都说到点上，让你的每一次社交都大受欢迎！

图书在版编目 (CIP) 数据

10 天打造完美口才——哈佛最受欢迎的高效沟通课 /
郭鹏编著. —北京：化学工业出版社，2014. 7
ISBN 978-7-122-20771-5

I. ①1… II. ①郭… III. ①口才学-通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 106674 号

责任编辑：张琼 马骄
责任校对：程晓彤

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011）
印 装：化学工业出版社印刷厂
710mm×1000mm 1/16 印张 16¹/₂ 字数 135 千字
2014 年 9 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：35.00 元

版权所有 违者必究

话说对了，你就成功了

石油大王洛克菲勒曾说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”由此可见沟通在他心中的重要性。或许你会怀疑，他是不是夸张了，沟通真的有那么珍贵吗？

古代有一位国王，一天晚上做了一个梦，梦见自己满嘴的牙都掉了。于是，他就找了两位解梦的人。国王问他们：“为什么我会梦见自己满口的牙全掉了呢？”第一个解梦的人就说：“国王，梦的意思是，在您所有的亲属都死去以后，您才能死，一个都不剩。”国王一听，龙颜大怒，杖打了他一百大棍。第二个解梦人说：“至高无上的国王，梦的意思是，您将是您所有亲属当中最长寿的一位呀！”国王听了很高兴，便拿出了一百枚金币，赏给了第二位解梦的人。

同样的事情，同样的内容，为什么一个会挨打，另一个却获得嘉奖呢？因为挨打的人不会说话，得赏的人口才好而已。

“一句话说得人笑，一句话说得人跳。”关键就看你能不能把话说得巧妙。这里所谓的巧妙指的就是能够说出最善解人意或最贴切的话。要达到巧妙的境界，就必须对周围的人和事十分敏感，并掌握说话的技巧，随时都能果断地陈述自己的意见，而且重点是不能引起他人的反感。用这种技巧来处理棘手的事情或人际关系，你自然会令人感觉“如沐春风”而不是“言语可憎”。

西方有句名言说得好：“世间有一种能力可以使人很快完成伟业，并获得世人的认可——那就是讲话令人喜悦的能力。”

在日常生活中，人与人相处，交流是不能欠缺的；而交流，我们往往最依靠的就是语言。但是在各种繁复的状况中，同样的意思由不同的人来表达，其结果

又是大相径庭的。这又是为什么呢？

其实说话就是一门艺术，如果运用得体，就会如那句格言一般，使你获得世人的认可和欣赏。在这个竞争如此激烈的世界上，我们是不是也要多多丰富一下自己的技能，来提升自己的竞争力呢？卓越的口才对于我们而言，是增加自身人格魅力的筹码，是事业上披荆斩棘的利剑，是生活上安身立命的资本。

日常的闲聊中，如果你没有被对方充分理解，不要紧。可是，在对你比较重要的时刻呢？在你生命中的关键时刻，每一句话都会决定你的命运。这时候，你必须发挥口才的力量！人与人之间并非那么难以理解，很多时候，问题都是由沟通不当或缺少沟通而引起的，最终的结果是产生误传、误解。因此，你需要掌握良好的沟通技巧，在关键时刻让你如虎添翼。

在这本书中，会循序渐进向你介绍说话的基本功、沟通的重要原则、和陌生人谈话的技巧、成为沟通高手的进阶技巧、避免或解决尴尬的说话技巧、当众讲话的成功技巧、职场上赢得青睐的沟通技巧、让业绩倍增的销售口才技巧、谈判与说服的口才技巧。除了理论讲解之外，还有实际操作训练。每天学习一种，你就可以用 10 天掌握完美口才。

编著者

2014 年 6 月

第1天

好口才要用心说出来 /001

Point 1 饭不能乱吃，话不能乱讲 /002

Point 2 突破自我，别害怕说话 /005

Point 3 提高你的表达自信心 /008

Point 4 向说话高手学习 /011

Point 5 不放弃，坚持口才训练 /014

Point 6 别抱怨，天生内向也无妨 /018

Point 7 别让曾经的失言导致社交恐惧 /021

Point 8 赶走当众讲话的紧张 /024

第2天

打造好说话的基本功 /028

Point 1 经常把礼貌用语挂嘴边 /029

Point 2 注意对方的“称谓” /032

Point 3 打造令人愉悦的表情 /034

Point 4 你的语调是一成不变的吗 /037

Point 5 有重点地表达你的看法 /039

Point 6 在说话时增加一点感染力 /042

Point 7 无论是谁都要表示尊重 /045

Point 8 让任何人都能看到你的真诚 /047

第3天

牢记沟通的重要原则 /051

- Point 1 不要过于着急去表达 /052
- Point 2 永远不要贬低对方 /055
- Point 3 掌握好说话的时机 /057
- Point 4 停止滔滔不绝的说话风格 /060
- Point 5 根据对方选择说话方式 /063
- Point 6 “你错了”不可随便说 /066
- Point 7 根据你的角色选好措辞 /069
- Point 8 看准氛围说对话 /072

第4天

和陌生人谈话的技巧 /076

- Point 1 你是否会“不好意思” /077
- Point 2 营造轻松愉快的气场 /080
- Point 3 拉近距离的寒暄技巧 /082
- Point 4 表示出你的关心 /085
- Point 5 找到有趣的话题 /088
- Point 6 积极的倾听和互动 /091
- Point 7 记住对方的名字和爱好 /094
- Point 8 使用同理心，学会换位思考 /097

第5天

成为沟通高手的进阶技巧 /101

- Point 1 施展你独特的语言魅力 /102
- Point 2 多说好话，少说废话 /105
- Point 3 既要有激情，又要懂沉默 /108
- Point 4 生动活泼的语言大受欢迎 /110
- Point 5 在说话的同时察言观色 /114
- Point 6 得体的幽默会提升魅力 /117
- Point 7 晓之以理，动之以情 /120
- Point 8 赞美是不变的攻心之术 /123

第6天

避免或解决尴尬的说话技巧 /126

Point 1 有些话要懂得含蓄包装 /127

Point 2 批评对方要讲方式方法 /130

Point 3 给自己留出充足的余地 /133

Point 4 使用自嘲来化解尴尬 /136

Point 5 灵活多变，会打圆场 /139

Point 6 在合适的时机澄清误会 /142

Point 7 保持谦虚的态度 /145

Point 8 面对挑战，沉着冷静 /148

第7天

当众讲话的成功技巧 /152

Point 1 先声夺人，“闪亮登场” /153

Point 2 事前准备好你的发言材料 /156

Point 3 熟悉你的听众 /159

Point 4 开会发言的技巧 /162

Point 5 即兴发言的技巧 /165

Point 6 宴会讲话的技巧 /168

Point 7 当众辩论的技巧 /171

Point 8 给你的语言加点调料 /175

第8天

职场上赢得青睐的沟通技巧 /179

Point 1 求职要做好自我介绍 /180

Point 2 谈缺点的时候注意扬长避短 /183

Point 3 遇到两难问答时选用折中法 /186

Point 4 要让别人帮你，态度就要恭敬 /189

Point 5 注意办公室的谈话禁区 /192

Point 6 在领导面前言谈要自如 /195

Point 7 与领导说话要掌握好分寸 /197

Point 8 你提方案，让领导做决定 /200

第9天

让业绩倍增的销售口才技巧 /204

- Point 1 寒暄是推销员的一种能力 /205
- Point 2 坦诚地向顾客说真话 /208
- Point 3 谈客户最关心的事 /211
- Point 4 唤起顾客的好奇心 /214
- Point 5 让顾客对产品信任 /217
- Point 6 不必为讨价还价头疼 /221
- Point 7 销售就是为了说服 /224
- Point 8 如何应付顾客的吹毛求疵 /227

第10天

谈判与说服的口才技巧 /231

- Point 1 一开始就让对方说“是” /232
- Point 2 要善于控制自己的情绪 /235
- Point 3 顺水推舟，才能畅通无阻 /238
- Point 4 善于寻找语言突破口 /242
- Point 5 掌握谈判的主动权 /245
- Point 6 出其不意，发出“最后通牒” /248
- Point 7 “先苦后甜”的价格谈判 /251
- Point 8 兼顾己方立场与对方立场 /254

第1天

好口才要用心说出来

没有人不想拥有妙语连珠的好口才，在成长过程中，很多人也一直在努力模仿、学习这种能力。但是大家会发现，学习口才最棘手的地方在于：很多人知道、明白、了解、懂得，但是仍然开不了口，无法去表达。的确，好口才并非天生，而是练习出来的，可我们必须先改变心态，然后再进行必要的心理调试和训练，才能掌握好口才的种种技巧。





Point 1

饭不能乱吃，话不能乱讲

苏东坡曾经留下过这样一首诗：“高山石广金银少，世上人多君子稀。相交不必尽言语，恐落人间惹是非。”

“相交不必尽言语”，就是这个道理。古人说“覆水难收”，讲话就像泼水，泼出去的水无法再收回，讲过的话也一样收不回来，所以一句话在出口前，不能不慎思。

可是，很多时候，我们谈兴甚浓，于是海阔天空无所不谈，画蛇添足，或是把一些完全不该说的话和盘托出。这样岂能不惹是非？

林丽不久前刚刚生了孩子。一天，她和另一个办公室的小杨迎面遇到了。小杨出于礼貌，打招呼说：“你来上班了？真辛苦啊！你生的小孩还可爱吧？”

说完之后，小杨立即意识到了自己的话语有些欠妥，因为没有谁认为自己的孩子是不可爱的，而你还要再去强调这个问题，必然引起对方的不快。果然，林丽就说：“谢谢！你早点生孩子不就知道可爱不可爱了！？”而小杨是一个30多岁，还没有婚史的人。林丽也多说了后面这一句话，刺伤了小杨的自尊，就加深了两个人之间更多的误会。如果她



们都能适可而止咽下后面的一句话，就不会造成彼此的不愉快了。

在与人际交往中要做到吞下不该说的话，应该具备这样的心态：就算你是全世界最自我的人，也要懂得尊重别人。不要以为吞下自己最后一句话就没有自我，其实那才是真正懂得保护自己的人。适时地闭上你的嘴巴，你会看起来更加可爱。不要不顾别人的想法而肆意倾倒你的垃圾信息，更不要随便对一个不熟悉的人卖弄你的小道消息和私人问题。

我们一定要记得，在社交场合中，话不能乱说是一条永恒的守则。侃侃而谈不见得给自己增添光彩，更不能说明自己有学问，相反却会带来言而不实、卖弄自己的恶名。自己的脑袋一定要管住自己的嘴巴，说话一定要经过思考，这样才能长久地拥有名声。

大家都知道杜甫，但有人知道杜审言吗？杜审言是唐初著名诗人，“诗圣”杜甫的爷爷。杜审言和崔融、李峤、苏味道一起被时人称为“文章四友”，世称“崔、李、苏、杜”。然而他狂妄不羁，傲气凌人。有一次，他对别人讲：“苏味道必死无疑！”弄得人家大吃一惊，赶紧问他是什么原因。他蛮有把握地说：“苏味道看了我的诗文，必将羞死。”

他经常夸口说：“我的文章超过屈原、宋玉，我的书法胜过王羲之。”直到病危，快要死了，杜审言还对前来看望他的宋之问、武平一等人说：“我活在世上，长久地压着你们；如今我即将死去，使你们有了出头之日，固然感到很大的欣慰，只恨没有能够看到接替我的人！”

他的狂妄可谓登峰造极了。他在当时确实是有身份有地位的人，可现在，除了研究历史、文学的人，又有谁知道他呢？

不仅中国古代的文人这样，外国也同样如此。喜欢篮球的朋友们还记得皮蓬吗？



“蝙蝠侠”斯科特·皮蓬一直以来给人们的印象总是谦逊、和蔼、比较低调，但是2006年5月，他在美国ABA电视台做嘉宾评论解说季后赛时，却突然口出狂言，声称：“我认为不仅仅是勒布朗（詹姆斯）比他（乔丹）优秀，我相信我同样要比迈克尔强！（I believe I was better than Michael）”顿时一片哗然，此言引起了轩然大波，许多人给皮蓬送上了嘘声，事后ABA电视台立即中止了和皮蓬的转播合同，同时ESPN电视台也禁止播放有关皮蓬的电视节目。

所以，我们可以看到，讲话真的是一门艺术。饭可以乱吃，没关系，后果可以自己承担。但话不能乱说，它带来的后果很有可能涉及很多人，不是你可以承担得了的。那么，有哪些话是不能乱讲的呢？

1. 负气的话不能讲

人在生气时，往往不自觉地讲出负气的话来，有时伤害别人，有时也伤害了自己。人在生气的时候，最好是保持冷静，不要随便发言，因为气头上所说的话，往往很难听，因此不能讲。

2. 抱怨的话不能讲

人在不满意的时候，经常说出一些抱怨的话，怨恨主管，怨恨朋友，甚至怨恨家人。你经常讲抱怨的话，被别人听到以后借题发挥，搬弄是非，说你要对付这个人，要对付那个人，最后自己自食苦果，何苦来哉。

3. 损人的话不能讲

有的人轻浮，对人不够尊重、包容，经常在言谈之间讲些损人的话，有时候是损人利己，有时是损人不利己。语言损人是一时的，但自己的人格被人看轻，所受的伤害是永久的。

4. 自夸的话不能讲

有的人在言谈之间，喜欢宣传自己、自我标榜、自我夸大，别人听了必定不能认同，所以自我夸大并无实益，反而自我损伤。人要伟大，



必须做出一些伟大的事业；伟大是要别人讲的，不能自我称大，自我还是谦卑为好。

5. 隐私的话不能讲

每个人都有隐私，自己的隐私当然不希望被人知道，别人的隐私自然也不能讲。就算你揭发别人的隐私，没有引起对方反击，但已暴露了自己不厚道的性格。人住房子，不但为了遮阳挡雨，也为了安全，最主要的是为了保护隐私；人穿衣服，一方面是为了保暖，同时也是为了遮羞蔽体，掩藏自己的私密。所以人要互相尊重，不可以暴露别人的隐私。

除此以外，当然还有很多不当的话不能讲，如何判断这个“不当”，需要你用心根据自己的位置、自己所处的环境以及自己交往的对象等进行判断，这样才能避免祸从口出。

Point 2

突破自我，别害怕说话

胆小害羞的人往往因为胆怯而不敢与人沟通，结果仅限于很小的朋友圈子，变得越来越孤僻、退缩。胆小退缩的人很少与人沟通，并不是他们自恃清高，而是相反，他们往往认为自己是不可爱的，不受欢迎的，别人不愿与之沟通的。

本来他们不是这样的人，但是如果他们形成了这样消极的自我概念，即对自我的一种稳定的认识，那他们在行动上就会有意无意地表现得让



人很难接近，很难沟通。并且在这种恶性循环中，他们的表达能力也会变得越来越差。

刘女士是我国恢复高考后的第一届大学生。用她自己的话讲，在学校学习乃至后来参加工作，学习成绩和专业技能可以说都是同龄人中的佼佼者。可是她生性胆怯，怕与陌生人打交道，开口讲话就脸红。有时不得不随同事或是丈夫参加一些社交活动，可是她总是感到非常不自在。最让她感到难过的是，在年初单位要搞处级干部竞争上岗，其中一关是“施政演说”，她没有足够的勇气和胆量，最后只好放弃。

她的专业和资历绝不比人差，然而就是这个由“胆怯、害羞”组成的自卑拖了她的后腿！其实可以说她的“想法”拉了她的后腿。同时，心态的不开放、想法的单一性也是造成她自卑的主要原因。

另一位毕业于北京某名牌高校国际金融学院的林然，在农历新年后就拿到了一家外资银行的 offer（录用通知书）。经过6周的入职培训，7月份，林然进入该外资银行的营业部任客户经理。“在3个月的试用期里，我是早到晚走，多做少说，可以说是夹着尾巴做人，就怕有什么闪失。”然而，林然怎么也想不到，一场本该是“走过场”的入职谈话，会让他重回起点。

入职谈话是一场“群聊”，3个HR（人力资源管理人员）对7个新人，面对别人的侃侃而谈，原本就性格内向、不易和人打成一片的林然在气势上就败下阵来。当HR问到“对自己的岗位是否适应，有什么想法和要求”时，坐在最边上的林然又被点名率先回答。“当时我就蒙了，想到刚才众人的谈吐我就没了自信，一个劲地反省自己工作中的失误，连说话也越来越小声。”



而就在谈话后的第3天，部门领导找林然谈话，认为他缺乏自信、不善言词，不适合客户经理的工作。此外，由于外企很讲究团队协作，林然在这方面表现不是很合群。因此，基于上述原因，公司希望林然自动离职，公司可以给他写推荐信，并且补偿1个月的工资。就这样，林然早早地结束了第一份工作。

当他再一次接到另一家公司的面试通知，怀着忐忑不安的心情，带齐所有的材料走进人事主管办公室准备接受面试时，面对坐在自己面前西装革履、动不动就来几句英文的老外，林然的心里就开始打鼓了。接着老外开始玩起了专业的问题，让林然列出国际贸易中所有的报价方式。“天哪，本来我就担心英语说得不好，一紧张，都把这些知识忘得一干二净了。我支支吾吾了半天，也没说出一个。”

在自信心直线下降的情况下，稀奇古怪的问题又来了：“怎么计算一架飞机的质量？”“一箱苹果该如何分配？”……这些问题对于此刻脑子已经一团糨糊的林然而言，更是不能承受之重。事后他回忆，其实自己不是真的不知道怎么办，但就是不敢开口说了。最终这位面试官认为林然临场应变能力不强且缺乏逻辑思维能力，决定不予录用。

当被问起这几个月的求职经历中，他有什么收获时，林然说：“唯一的收获就是我觉得自己长大了，社会比我想象的复杂。我一直以为只要埋头苦干就会有成绩，就像我一路走来的求学过程，但现在我发现，光做不说是傻子。相比那些舌灿莲花只会耍嘴皮子的人，我觉得自己太失败了。”

林然的经历，可能是很多年轻人的共同经历。不仅仅是求职，日常工作、生活中，这一感悟都是适用的。也许你平时侃侃而谈，但领导一找谈话就语无伦次、词不达意。这些人普遍表现为临场应变以及口头表达能力较弱，不善于与社会打交道，缺乏自信。而这种心理问题，不是一天两天能解决的，只有多与社会接触，平时在单位、同学聚会等各种



场合锻炼说话，大胆表达自己的想法。通过不断地积累，才能使自己有个稳定的心态。

当你认为自己是可爱的，被别人接受的时候，你就会表现得自信，而自信的人往往是可爱的，人们愿意与之沟通的，而与之沟通的人越多，就越会增加他们的自信，从而在别人面前就不那么胆怯退缩了。所以，你现在做的就是突破自我，不要害怕表达自己。

只有通过多与人沟通，才能增加与他人进行社会比较的机会，也有利于去发现自己的长处，从而有利于形成正确的自我认识与评价，增强自己的信心，克服自卑感。当然，自信不是盲目的自信，不是表演出来的自信，自信首先是建立在自我认知之上的。所谓的自我认知，就是对自己有一个明确的、实事求是的看法和评价，包括自己的性格、能力、长处、短处、人生目标等。在接下来的内容中我们也会有详细的叙述。

Point 3

提高你的表达自信心

假如一个人没有自信，那么从某种程度上说就是对自己不信任，那么，在沟通中，别人在意识形态上对你会有种忽视，这样是不利于与他人建立良好的、公平的人际关系的。一个人如果没有自信，那么这个人的言语的影响力就弱，所要表达的想法就不会被有效地传达，也不利于和他人进行有效的沟通。

一个人没有自信，那么他在别人心目中的分数就会大打折扣，因为