



大学生素质教育精品教材

演讲

与

口才

主编 沙聪颖 李占文 由靖涵
YANJIANG YU KOUCAI



大学生素质教育精品教材

演讲与口才

主 编 沙聪颖 李占文 由靖涵

副主编 刘丹柏

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

内 容 提 要

本书以演讲与口才的基本知识为基础,结合大学生的实际需要,遵循由易到难、循序渐进和便于操作的原则,对如何提高口才与演讲能力的各个方面进行了系统的阐述。其中,第一至第三章分别讲述口才的基础知识、口才训练和口才技巧;第四至第十章分别讲述演讲的基本知识、常见的演讲形式、演讲的准备、演讲的内容组织与逻辑、演讲的表达技巧、演讲的身体语言运用及演讲中应急情况的处理等。每章后面均有精心设计的精彩案例和思考与练习,方便读者巩固所学知识,提高训练效果。

本书可作为高等职业学院、高等专科学校、民办高校各专业的教材,亦可供演讲爱好者参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

演讲与口才 / 沙聪颖, 李占文, 由靖涵主编. — 镇江 : 江苏大学出版社, 2014.8
ISBN 978-7-81130-817-4

I. ①演… II. ①沙… ②李… ③由… III. ①演讲—
高等职业教育—教材②口才学—高等职业教育—教材
IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第196102号

演讲与口才

Yanjiang yu Koucai

主 编 / 沙聪颖 李占文 由靖涵

责任编辑 / 马一萍 米小鸽

出版发行 / 江苏大学出版社

地 址 / 江苏省镇江市梦溪园巷30号(邮编:212003)

电 话 / 0511-84446464(传真)

网 址 / <http://press.ujs.edu.cn>

排 版 / 北京金企鹅文化发展中心

印 刷 / 北京忠信印刷有限责任公司

经 销 / 江苏省新华书店

开 本 / 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张 / 20

字 数 / 462千字

版 次 / 2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-81130-817-4

定 价 / 38.00元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)

编者的话



面对竞争日益激烈的当今社会，口才的好坏虽然决定不了人的命运，但是能在一定程度上影响大部分人的成败。美国成功学大师卡耐基说过：“一个人的成功，15%是靠他的专业知识，85%是靠他的口才交际能力。”一次精彩的演讲可以显示出演讲者学识的广博、举止的优雅、谈吐的风度、应变的灵活和情趣的幽默，它往往是一个人综合素质的体现。

为适应 21 世纪社会对高素质人才的迫切需要，根据国家“十二五”发展规划的总体要求，并针对在校大学生的实际情况，我们编写了本书。本书将理论提示、情境模拟、技能训练相融合，力求让读者领会口语表达的魅力，掌握演讲的技巧，勇敢地面对各种口语表达的场合。总体而言，本书具有以下几方面特色：

- 醒目易读：本书版面活泼，插图与文字相辅相成；双色印刷，理论与案例一目了然；多种模块穿插，老师可与学生边学边练。此外，本书语言练达，多短句少长句，让人读起来不疲劳、有兴致。
- 通俗易懂：本书几乎在每一个知识点里都穿插了典型案例，方便读者结合案例深入理解基础理论。案例多选择名人、名家的经典事例或日常生活的典型事例，易于读者接受。此外，本书内容系统精要，文字表述通俗易懂。
- 易学易练：每一章前面的“引子”“学习目标”提纲挈领，让读者有的放矢；每一节前面的“引导案例”“问题”“提示”贴合正文，帮助读者有效学习；每一节后面的“精彩案例”新颖别致，能够拓宽读者视野。此外，书中设有“课堂讨论”“拓展阅读”“练一练”等模块，方便教学形式的变化，便于学生理论联系实际进行思考。
- 操作性强：本书采用精讲多练的结构，强调“先仿后练”。我们精心设计了“思考与练习”模块，将学校生活、家庭生活等情景详细再现，可操作性强，力图让读者在训练和模拟中将所学理论活学活用，真正实现理论的实际应用。

本书由沙聪颖、李占文、由靖涵担任主编，刘丹柏担任副主编。在编写过程中，我们参考了教育同仁的一些研究文章与成果，在此表示衷心感谢。由于编写时间仓促，编者水平有限，难免有错误疏漏，敬请读者批评指正。

编者

2014 年 7 月

目 录

第一章 口才入门	1
第一节 关于口才	2
一、口才与说话	3
二、口才与交际	5
三、口才与事业	7
第二节 口语艺术的基本原则	8
一、态度诚恳, 谦逊有礼	8
二、说话要看对象	9
三、说话要看场合	12
四、主旨明确, 条理清楚	14
五、清晰规范, 流利自如	14
第三节 良好口才的形成	15
一、丰富的知识	16
二、严密的思维	18
三、良好的品德修养	19
精彩案例	20
思考与练习	21
第二章 口才训练	23
第一节 声音训练	24
一、发音效果训练	24
二、音调变化训练	31
三、节奏掌握训练	36
第二节 常见口才训练方法	40
一、读书法	40
二、讲故事法	43
三、模仿法	45
四、聊天法	45
精彩案例	46

思考与练习	47
第三章 口才技巧	51
第一节 交谈技巧	53
一、话题选择技巧	53
二、话题导入技巧	54
三、话题展开技巧	57
四、话题控制技巧	58
五、话题转换技巧	60
六、话题终结技巧	61
第二节 应答技巧	62
一、应答的基本方式	62
二、巧妙的应答策略	66
三、求职面试的应答技巧	70
第三节 社交技巧	79
一、称呼技巧	79
二、拒绝技巧	81
三、冷场处理技巧	85
四、禁忌处理技巧	86
五、试探技巧	88
精彩案例	89
思考与练习	90
第四章 演讲入门	93
第一节 演讲概述	94
一、演讲的概念	95
二、演讲的特征	96
三、演讲的目的	96
四、演讲的构成要件	98
五、演讲语言的特征	99
六、演讲的作用	101
第二节 演讲类型的划分	103
一、按功能划分	104
二、按内容划分	105
精彩案例	108
思考与练习	110

第五章 常见的演讲形式	111
第一节 拟稿演讲	114
一、拟稿演讲的特点	114
二、拟稿演讲的程序	115
三、拟稿演讲应注意的问题	117
第二节 即兴演讲	119
一、即兴演讲的特点	119
二、即兴演讲的类型	120
三、即兴演讲者应具备的素质	123
四、即兴演讲的组合形式	124
五、即兴演讲的技巧	124
六、即兴演讲的训练方法	127
第三节 论辩演讲	129
一、论辩演讲的特征	130
二、论辩演讲的类型	130
三、论辩的构成	132
四、辩论比赛中的辩论技巧	136
精彩案例	141
思考与练习	144
第六章 演讲的准备	147
第一节 心理准备	148
一、什么是演讲心理	148
二、保持良好的演讲心理状态	150
三、处理演讲时的紧张情绪	151
第二节 演讲的构思	153
一、演讲主题的选择	153
二、演讲主题的确定	154
三、演讲题目的设计	156
四、演讲构思的四个“度”	159
第三节 材料的准备	160
一、演讲材料的收集	160
二、演讲材料的选择	162
第四节 演讲稿的撰写和记忆	167
一、演讲稿的特点	168

二、演讲稿的撰写要点	169
三、演讲稿的修改	173
四、演讲稿的记忆	176
五、演讲前的试讲	179
精彩案例	180
思考与练习	183
第七章 演讲的内容组织与逻辑	185
第一节 演讲的内容组织	186
一、演讲的开场白——凤头	187
二、演讲的主体——猪肚	195
三、演讲的结尾——豹尾	199
第二节 演讲的逻辑技巧	202
一、演讲与逻辑的关系	202
二、演讲中逻辑的应用	204
三、演讲中的概念	206
四、演讲中的判断	209
五、演讲中的推理	211
精彩案例	214
思考与练习	216
第八章 演讲的表达技巧	217
第一节 演讲的铺述技巧	219
一、照应	219
二、穿插	222
三、转折	223
第二节 演讲中修辞的技巧	226
一、比喻	226
二、夸张	227
三、类比	228
四、排比和对偶	230
五、设问和反问	231
六、引证和转述	232
七、反复和层递	233
八、文白和降用	233

第三节 演讲中的语言技巧·····	234
一、想象的运用·····	234
二、幽默的运用·····	237
三、形成语言风格·····	243
第四节 演讲中的造势技巧·····	246
一、欲扬先抑法·····	246
二、语义转折法·····	246
三、铺陈渲染法·····	247
四、“卖关解扣”法·····	247
五、层层推进法·····	248
六、连珠反诘法·····	248
第五节 演讲发声技巧·····	249
一、重音的确定与处理技巧·····	249
二、演讲中的停顿技巧·····	250
精彩案例·····	252
思考与练习·····	253
第九章 演讲的身体语言运用·····	257
第一节 形体语言的概述·····	258
一、形体语言的含义·····	258
二、形体语言的作用·····	259
三、形体语言的特点·····	260
四、演讲姿态的分类·····	262
五、身体语言在环境中的运用·····	262
第二节 演讲中的仪表·····	264
第三节 演讲中的面部表情·····	265
一、面部表情概述·····	266
二、面带微笑·····	267
三、调整目光视点·····	267
第四节 手势语言的运用·····	268
一、演讲手势的分类·····	268
二、演讲中常用的手势·····	269
精彩案例·····	272
思考与练习·····	275

第十章 演讲中应急情况的处理	277
第一节 忘词或说错话的处理	278
一、忘词的处理技巧	278
二、说错话的补救措施	281
第二节 回答现场问题的技巧	283
一、演讲者面对提问的态度	283
二、遇到刁钻问题的应对方法	284
三、听众的观点与自己对立的应对方法	287
第三节 面对观众不同情绪的技巧	288
一、面对冷场的应对技巧	288
二、调动听众情绪的技巧	290
三、遇到听众唱反调的应对技巧	295
四、遇到哗噪的应对策略	297
第四节 突发事件应对技巧	299
一、演讲者的应变要求	299
二、几种异常情况的应变方法	300
精彩案例	303
思考与练习	305
参考书目	307

第一章

口才入门

内容提要

口才，即口头的语言交际才能，不但是人类有别于其他动物的一种主要标志，而且是人类数十万年繁衍生息、生存发展的一种重要手段。本章从口才与人的说话、交际、事业等的关系谈起，揭示良好的口才是如何形成的。

学习目标

知识目标

- ① 了解口才与人的说话、交际、事业等的关系
- ② 熟悉口语艺术的基本原则
- ③ 掌握良好的口才应具备的知识
- ④ 掌握良好的口才应具备的思维
- ⑤ 掌握良好的口才应具备的品德修养

能力目标

- ① 能深刻认识到口才与人们生活的密切关系
- ② 能够审视自己是否拥有良好的口才
- ③ 志愿成为拥有良好口才的人，知道该从哪些方面努力

引导案例

《伊索寓言》里有这样一个故事：有一天，主人在家设宴，来参加宴会的宾客很多都是哲学家，主人令奴隶伊索准备最好的菜肴待客。伊索认真思考了主人的要求，去收集了很多种动物的舌头，精心准备了一场舌头宴。就餐时，酒菜端上桌，主人一看非常吃惊，问道：“这就是最好的菜？”伊索从容答道：“主人让我为各位尊敬的客人准备最好的菜肴，舌头是传授道理和学问的关键，一切最动听、最美妙的声音不都是靠舌头发出来的吗？对于这些哲学家来说，舌头难道不是最好的菜吗？”客人听后觉得很有道理，都露出赞许的笑容。主人不甘心地吩咐伊索说：“明天我还要再办一次酒席，你去准备吧，这回的菜要最坏的。”

第二天，伊索把菜端上来，主人一看，依然是满桌子的舌头做成的菜。主人马上大发雷霆，斥问伊索为什么要这样做。伊索还是从容地回答：“舌头能编造一切谎言，世界上一切的坏事都是通过舌头去教唆他人做的。所以，舌头不仅是世界上最好的东西，同时也是世界上最坏的东西啊！”主人听后，虽然很生气，但也无话可驳。

想一想

1. 这个故事说明了什么道理？
2. 你认为口才对你来说有多重要？如何谙熟口才这门艺术？

提示

语言是人与人之间进行情感交流和思想交流的重要方式。好话说起来可以让人飘飘乎忘乎所以；坏话说起来如长枪大戟，让人如芒刺在背，恼羞成怒。一个会说话的人可以在最短的时间内让陌生人对其产生好感；使意见相左的人放下分歧，达成一致，通力合作；使彼此怨恨的人放下心结，坦诚相待，化干戈为玉帛。在各种各样的人际交往中，口才好的人能轻松地与人沟通交流往往很受欢迎。

第一节 关于口才

我国自古有“一言可以兴邦，一言可以丧邦”“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师”的说法。西方口才训练大师卡耐基强调：“一个人的成功，有 15%取决于人的技术知识，而 85%取决于人类的工程——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力”。二战时，美国人将“舌头”、原子弹和金钱称为赖以生存和竞争的三大战略武器。“舌

头”独占于三大战略之首。

由此可见，对于口才，古今中外的远见卓识者历来都给予了高度的重视和评价。在社会经济高度发达的今天，口才已经成为人们传情达意、交流思想的一种重要手段。如果一个人口齿不清、词不达意，那么很难想象他能充分发挥自己的聪明才智，为社会、国家做出更大的贡献。

我们天天都在说话，但是未必人人都会说话。人才也许不是口才家，但是有口才的人一定就是人才。一个会说话的人与他人交流，准确得体、巧妙有趣、有条不紊、对答如流、一针见血。“惠于心而秀于口”，掌握口才这门艺术，才能让你在竞争中抓住机遇，挑战人生。



【经典实例 1-1】

黄皮肤与白皮肤的谈判

20世纪70年代末的一次外贸谈判中，中方外贸代表拒绝了一位红头发的西方商人的无理要求。这家伙恼羞成怒，竟然出口伤人：“代表先生，我看你皮肤发黄，大概是营养不良造成你思维紊乱吧？”

中方代表立即反击道：“经理先生，我既不因为你皮肤是白色的，就说你严重失血，造成你思维紊乱；也不会因为你头发是红色的，就说你吸干了他人的血，造成你头脑发昏。”

我方代表针对对方对我方的人身攻击这样一种蛮横无理的言语行为，没有进行直接的反驳，而是否定性地引用对方的逻辑思维方式进行类比归谬，从而既针锋相对地反击了对方的挑衅，又机智巧妙地维护了我方的人格尊严。

一、口才与说话

高尔基曾经讲过这样一个谜语：不是蜜，却可以粘住一切。其谜底就是语言。语言是人类最重要的交际工具，是人的思想的直接反映。语言是人类实现交往的最早形式，它随着人类的产生而产生，伴随着人类的发展而发展。自从人类诞生那天起，语言交流就在人们之间不断地进行着、发展着。在现代信息社会中，信息的传递与交流是极其重要的，而在各种信息交流的形式中，语言交际又是最生动、最主要的形式之一。

在现实生活中，我们经常会遇到这种情况：有的人还没等说话就脸红脖子粗，或者刚说了一句就没话说了；有的人虽然很能说，但说了半天别人也不知道他在说什么。人们若既没有擅长于辞令的才智，也没有缄口不言的判断力，那是一件可悲的事。口才好的人，说话时能做到言之有理，不胡说八道；言之有物，不空洞乏味；言之有序，说话有条理；

言之有文，说话生动、形象；言之有情，能感染、打动别人。有位口才专家曾经大胆断言道：“语言是人命运的纽带。”西方一位哲人也说：“世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是说话令人喜悦的能力”。

然而，口才不同于说话。很显然，说话人人都会。但是，同样的场合，同样的事情，人们说出的话却有所不同。学会说话容易，但要说好话，说既让别人爱听，又真正表达自己并帮助自己的话，却并不是一件简单的事。尽管我们天天都在说话，但在生活中，我们与人交往聊天，或去办理某事，如果说话的分寸、时机、言辞等掌握得稍有不当，便会出现很多不必要的麻烦。不仅使自己蒙受损失，也给别人造成困扰。这就是口才和说话的区别。

所谓口才，简单地说，是指说话的才能，即“会说话”。这里的会说话，是指在一定的场合，有众多的听众，在毫无准备或准备不足的情况下，单独说或与人交谈两三分钟以上，并且说得正确，条理清楚，巧妙有趣，词句妥帖、得体，有一种感人的力量。具体地说，口才是在交流、演讲和辩论等口语交际活动中，表达者根据特定的交际目的和任务，结合特定的语言交际环境，准确、得体、生动地运用连贯、标准的有声语言，并辅之以适当的体态，表情达意以取得圆满交际效果的口头表达能力。它是人们的素养、能力和智慧的一种综合反映。



【经典实例 1-2】

一位老者的开场白

有一年，某地举行修辞学年会，会长在开场白中这样说：“先让我这个老猴来耍一耍，然后你们中猴、小猴耍。我老猴肯定要不过你们，不过总要带个头吧。”代表们听后觉得很有意思，都笑着鼓掌。这是因为，首先，会长既是与会者中的最高权威，又年近古稀，把自己比作老猴，把其他与会者比作中猴、小猴，不仅描绘出老中青三代共聚一堂、切磋砥砺的学术气氛，而且妙趣横生；其次，在修辞学的研讨会上，会长故意用这种修辞手法表示自谦，与主体身份、客观对象和具体场合都十分协调，因而可以取得好的效果。

但如果换一个中年人说出这样的话，如“我是个中猴，先让我来耍一耍，耍后请老猴和小猴耍”，就很不得体了。听的人必定产生反感，因为把德高望重的老者称作老猴是一种大不敬，按他的身份是不能打这样比方的。这就是口才的艺术魅力。

今天的社会，人与人、人与社会之间的关系非常复杂，广泛的社会交往必不可少，随着人们合作机会的增加，我们说话的能力也显得愈加重要。人类社会发展到今天，口才已成为决定一个人生活及事业成功与否的极为重要的因素。中国有句古话：“听君一席话，

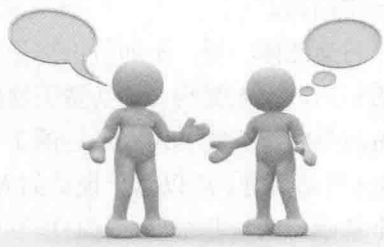
胜读十年书。”良好的话语是给人愉悦和欢畅的兴奋剂，是帮助人们增长知识、提高修养、激发创造力的推动剂。

课堂讨论

怎样理解口才与说话的区别？

二、口才与交际

口才在交际中的作用，显得尤为重要。人类的交际场，是人生生活的磨炼地。一个人不会应酬，人们会以为他是个呆子。所谓应酬，就是人在生活磨炼中所获得的结果。



我们常见许多人会面的时候，会像下面这样开始谈话：

甲：“哈哈，今天的天气很不错呀！”

乙：“是的，很好，哈哈！哈哈！”

甲：“你好吗？”

乙：“托福，你呢？”

这样的开场白，看起来很平淡，似乎是没有实质性的交谈。但是假如注意一下他们俩的态度，他们的语调，这一“哈哈”的两声，就表现着特殊的情感。这情感既不热烈，也不冷淡，而是在生活中磨炼出来的世故经验，一般人所说的阅历，就是指这个。你在社会上与他人交际、接触，自然你在衡量别人，而别人也在衡量你。别人衡量你的时候，通常在见你第一眼时，他们的脑海中就立刻起了一种反应，注意你的一切了，无论你是笑一下，走动一下，或是微咳一声，人家都特别注意。因为，他要断定你是一个怎样的人。这样，人们为了要获得真实的结果，于是就会走近你的身边，带着微笑，一面用眼光打量你，一面和婉地说：“先生！您贵姓？您是……这是您……”他这样说，是让你自己招供出来，而答语就是衡量你的标尺。如果你能从容不迫地向他还个礼，然后再和婉地对答他的问句，介绍你自己，再询问他的一切，那么你将被他所重视，所钦敬。有些人被视为老练、持重；有些人被认为轻浮、狡猾；也有些人被认为连人情世故也不懂，这都是口才所显示出来的。

在社交中，说话恭敬，对人客气，是一种美德。但不分皂白地恭敬和过度地客气，那就不太好了。假若你到一个朋友家里，你的朋友对你异常客气，你每说一句话，他只有唯唯而答，每和你酬答时，总是满口客套，唯恐你不欢，唯恐开罪于你，如此一来，你一定觉得如芒刺骨，坐立不安，势必要逃出来才觉得如释重负。这情形你大概经历过不少吧？同时你也得想想，你是否也如此待过你的客人？虽然是客气，但这客气显然是给人痛苦的。己所不欲，勿施于人，因此我们要谨记此旨。开始会面时说几句客气话倒不成问题，若继

续说个不停就不太妥当了。谈话的目的在于沟通双方的感情，而客气话，则恰恰是横阻在双方中间的墙。如果不把这墙搬走，人们只能隔着墙做极简单的敷衍酬答。朋友初次会面略谈客套后，第二、第三次见面就应竭力少用“阁下”“府上”等名词，否则真挚的友谊是无法建立的。客气是表示你的恭敬或感激，不是用来敷衍朋友的，所以要适可而止。譬如，友人递过一杯茶，你说声“谢谢”也就够了。说客气话的时候要充满真诚，说话时要保持身体的均衡，用过度的打躬作揖、摇头摆身作态，并不是一种雅观的动作。

在社交中，缺乏诚心、刻板的客气话，必不能引起听者的好感。如“久仰大名”“如雷贯耳”“贵号生意一定发达兴隆”“小弟才疏学浅”“一切请阁下多多指教”等。这些缺乏感情的、完全公式化的恭维语，若从谈话的艺术看来，非加以改正不可。与其说久仰大名、如雷贯耳，不如直接提及他的工作成绩好，说阁下上次主持的讨论会成绩之佳，真是出人意料等话；恭维别人生意兴隆，不如赞美他推销产品的努力，或赞美他的商业手腕；请人指教，应该择其所长，集中某点请他指教，如此他一定高兴。

此外，恭维赞美的话一定要切合实际，到别人家里，与其乱捧一场，不如赞美房子布置别出心裁，或欣赏壁上的一张好画，或惊叹一个盆栽的精巧。主人爱狗，不妨赞美他的狗有灵性；主人养了许多金鱼，不妨和他共同欣赏那些鱼的美丽。或赞美别人最近的工作成绩，或赞扬别人最费心血的设计，这比说上许多无谓的客气话更好。所以善于说话的人，每每因一句赞美的话恰到好处，就为自己前途奠下了一个基础，这并非奇事。从心里发出的敬佩别人的话，才有意思。如果没有清楚地研究过对方，就不可盲目地恭维，不切实际的恭维是容易使人讨厌的。例如，你不能看见女性就随便赞美其漂亮，如果她明知自己实在不漂亮，也许会把你的赞美当作一种讽刺。对于女性，你可以赞美她漂亮，或说她活泼，或说她苗条，或说她健美，或说她聪明、幽默，或恭维她处理家务井井有条、教育儿女有方等。同是女性，各有长处，虽是赞美，也要加以选择。因此，恭维话一不能乱说，二没有统一的方法，还有第三要注意的，就是不可多说。

在社交中，如果朋友给你提出一个意见，你若不立即赞成，也应该表示可以考虑，千万不能马上反驳。要是你的朋友和你聊天，你更要注意，过于执拗会把一切有趣的生活变得乏味。遇上别人真的犯了错误，又不肯接受批评或劝告时，别急于求成，往后退一步，把时间延长些，隔一两天或一两个星期再谈吧。否则大家固执己见，就无法进一步沟通，反而容易伤害感情。千万要学得谦虚一些，随时考虑别人的意见，不要做一个固执的人。要让你的父母或朋友，都觉得你是可以说话的人，这才是道理。

课堂讨论

口才在交际中有什么重要意义？请用自己的生活实例说明。

三、口才与事业

现代社会，口才已经成为决定一个人事业能否成功的重要因素之一。口才好，善于说话的人受欢迎，他能使许多原来不相识的人携起手来，彼此了解，心心相印；还能为人排解纠纷，清除隔阂，医治他人的心灵创伤，使人生活得更加愉快、美好。在闲暇的时间里，与家人和亲朋相处，如果口齿伶俐，谈话风趣，就会使生活充满欢乐。一个口才好的人，其才能可以通过言语充分展露出来，从而使领导、同事更深一层地了解和欣赏他，进一步地信任他，并将更重要的任务托付给他，这有助于他在事业上获得成功。

在有些行业里，成功人士不一定都要有好口才。但是，好口才才能帮助他们加快成功的速度，提高成功的概率。尤其是在关键时刻，口才往往起着决定性的作用。

说话和事业的进行有很大的关系。你如果出言不慎，你如果无理跟别人争吵，那么，你将不可能获得别人的同情、合作与帮助。

——美国前总统富兰克林



【经典实例 1-3】

推销员的口才

有一家空调厂生产了一种新型空调，要两个推销员同时去推销。其中一个一天卖了 30 台，而另一个一天却只卖掉了 2 台。原因在哪里呢？

前者在推销空调时，是这样说的：“先生，您忙吗？如果您不忙，我向您介绍我们厂最新生产的空调。这个空调不仅能杀菌，还能过滤空气，能定时自动关闭，自动调温。在现有的空调中，它的质量最好、功能最全、价格比其他同类产品都低，而且保修 5 年。先生，您不妨试试？”面对这么精彩的介绍，谁能不为之动心呢？而后者却是这样推销的：“先生，您买空调吗？我们这有新生产的空调，可好了，您买吧！”听到这样的介绍，顾客的回答通常是“我不买”。两种截然不同的推销风格，产生的效果就形成了很大的差距。

有人认为，只要有才干，即使没有口才，也可以达到成功的目的。这自然有一定的道理，但是有才干而又有口才的人，他成功的希望就更大。因为才干可以通过言语谈吐得以充分的表露，使对方更了解你、信任你。这样才敢把重任委付于你。