



李国辉◎著

写给 大家看的 口才书

初次见面时，求人办事时，尴尬冷场时
遭人拒绝时，针锋相对时

长话短说，虚话实说，坏话好说
狠话柔说，笑话冷说，急话缓说
想打动谁就打动谁



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

李国辉◎著

写给 大家看的 口才书

初次见面时，求人办事时，尴尬冷场时
遭人拒绝时，针锋相对时

长话短说，虚语实说，坏话好说
狠话柔说，笑话冷说，急事缓说
想打动谁就打动谁

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

写给大家看的口才书 / 李国辉著. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2015. 1
ISBN 978-7-115-37432-5

I. ①写… II. ①李… 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250804号

内 容 提 要

为什么有些人无论在什么情况下一开口就能像大咖一样, 谈笑间掌控别人、说服对方; 而有些人却在一些紧要关头不知所措, 说话颠三倒四? 本书以“口才课堂”和“语境模拟”上下两个板块, 将空泛乏味的理论讲解以生动具体的案例展现出来, 向每位有所需要的读者传授具有掌控力的说话技巧, 应用性更强, 更贴合实际, 让你无论在什么情景下, 遇到什么样的人, 一开口就能惊艳全场, 不露痕迹地征服对方。

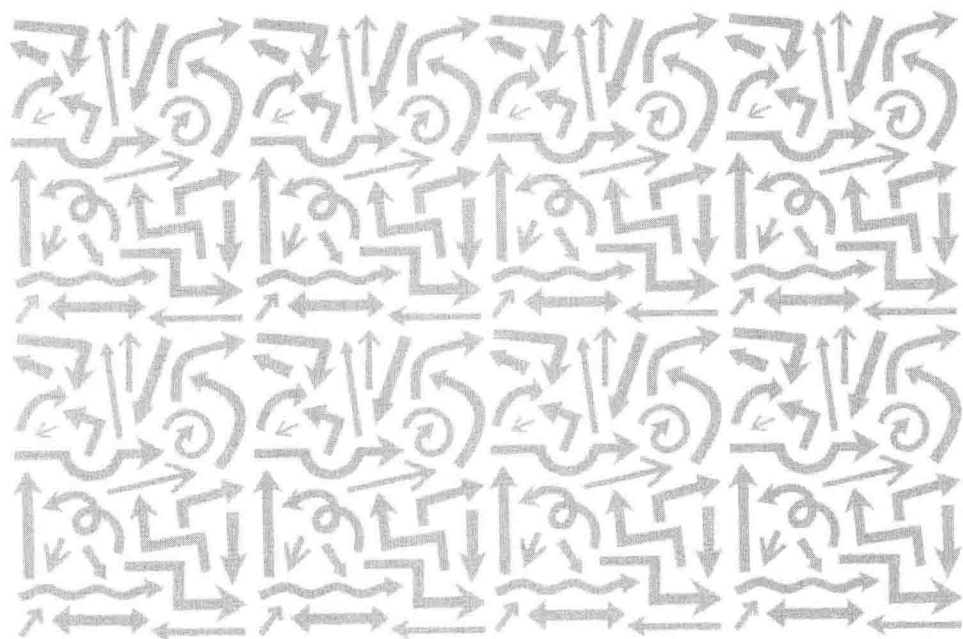
-
- ◆ 著 李国辉
责任编辑 寇佳音
责任印制 周昇亮
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 13.25 2015年1月第1版
字数: 238千字 2015年1月河北第1次印刷
-

定价: 35.00元

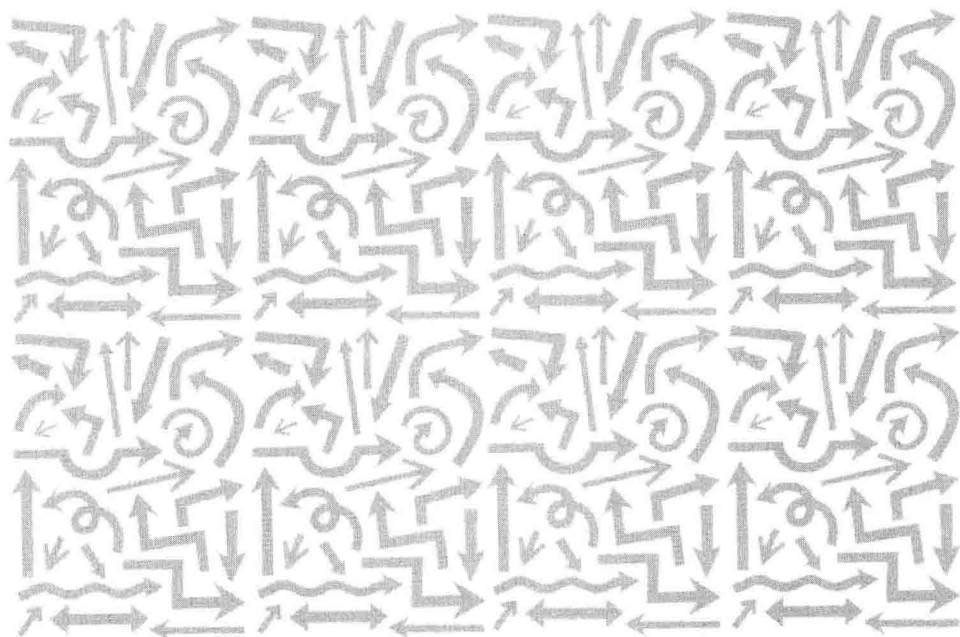
读者服务热线: (010) 81055296 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号



阅读的快乐，不在于读什么书，不在于读书的环境，
而在于阅读之后有什么可与别人分享



前言



“世界上什么最难？”有人说：“世界上说话最难！”没错，说话看似简单，其实是一件难事。因为说话之前，要考虑很多问题：什么话能说，什么话不能说？什么样的话适合在什么场合说？能说的话应该怎么说，是直接地说，还是委婉地说？是简单地说，还是长篇大论地说？是条理清晰地说，还是随心所欲地说……

说话容易，把话说到位非常难，想通过说话给人留下好感，赢得人心，结交朋友，顺利办事，那就更难了。有人不禁发问：怎样才能一开口就搞定人呢？

世界上有两种艺术，不需要任何帮衬，就可以催人泪下、催人奋进，一个是语言，另一个是音乐。语言能直面人的心灵，可以让人随之兴奋，随之低沉，随之意气风发，随之沮丧万分。音乐同样可以使人情绪随之波动，让人为之疯狂，为之痴迷，为之奋起。如果将语言与音乐组合到一起，让你的话像音乐那般婉转动听、扣人心弦，那将是“魔鬼”的声音，只要一开口定能搞定人。

是人才未必有口才，有口才一定是人才。口才不是滔滔不绝，不是咄咄逼人，而是清楚明白地表情达意，让人在听着舒服、听着愉快的基础上，心甘情愿地为你跑腿、帮你办事、与你合作。口才是用最简单的话，说最复杂的事；口才是在正确的场合说正确的话，在恰当的时间说恰当的话；口才是在说话的同时，懂得察言观色，洞察人心，有的放矢。

我们每天都离不开一张嘴，在家要和家人说话，出门要和邻居说话，上班要和同事说话，还要和老板说话、和客户说话。根据我多年的社交经验，我发现：会说话的人在职场可以如鱼得水，在朋

友圈里可以玩得游刃有余，在家里可以把生活过得其乐融融。一般人使尽全力去喊，未必让人震惊，口才好的人一声叹息却让人心潮澎湃；一般人洋洋洒洒、长篇大论，得到的往往是鼾声，口才好的人只言片语，得到的却是掌声。所以，无论你承认与否，说话确实是一门学问。如果掌握不好这门学问，就可能给你造成一堆麻烦。

本书就是告诉你怎样提升口才，如何迅速把陌生人变成老熟人，如何应对尴尬与冷场，如何面对拒绝，如何用一张嘴说动别人一双腿，如何在“口舌之战”中占据上风。全书案例经典，说理生动，方法实用，还有有趣的情景对话，让你在大饱眼福之后，产生一种强烈的说话冲动，继而在实践中练就“搞定人”的本领。

上篇 大咖讲课，开口就能聊不停·····	1
第 1 课 话要说得好，逻辑是王道·····	2
课题 1：明确主题，把好话语方向盘·····	2
课题 2：有条有理，才能让语言不脱轨·····	5
课题 3：准确表达，避免对方产生误解·····	7
课题 4：环环相扣，不让对方分神·····	11
课题 5：谈话如同破案，善用逻辑你也能成福尔摩斯·····	13
课题 6：充满逻辑趣味的汤，需要通俗幽默来加料·····	17
课堂总结：规避常见的逻辑谬误，成为说话大咖·····	19
第 2 课 少就是多，越简洁越精辟·····	22
课题 1：话不在多，说中要点最重要·····	22
课题 2：简约就是丰富，遵循大师讲话原则·····	25
课题 3：避免使用模糊重复语句·····	28
课题 4：长话短说，犹胜过万语千言·····	30
课题 5：用生动的修饰代替枯燥的讲述·····	34
课堂总结：话多了只能是话唠，而并非话咖·····	37
第 3 课 看准时机说对话，不怕对方搞不定·····	40
课题 1：明确哪些话该说，哪些话不该说·····	40
课题 2：机会只敲一次门，把握随手可溜的说话时机·····	43
课题 3：环境不同，有些话就不能说·····	46

课题 4: 四菜一汤, 只说一汤好, 不说四菜坏	50
课题 5: 巧妙接上对方的话, 顺势说下去	53
课题 6: 不抢话就是把握时机的最好时机	57
课堂总结: 管好自己的嘴巴, 才能一语值千金	59

第 4 课 用提问让对方进入我的节奏 63

课题 1: 提问对方要有明确目的	63
课题 2: 主动询问对方表达关心	66
课题 3: 问对方最得意的东西	69
课题 4: 开放式提问更能炒热气氛	72
课题 5: 采用漏斗式提问	74
课题 6: 提问先过脑, 别问不该问的问题	78
课堂总结: 通过发问打开对方话匣子	80

第 5 课 FBI 的说话精髓: 察言观色看人心 84

课题 1: 提前看懂对方眼神中的意图	84
课题 2: 看透他脸上的“晴雨表”	86
课题 3: 读懂他人行为动作下的真实内心	89
课题 4: 说话前要注意听懂对方语速中的“暗语”	91
课题 5: 读懂口头语中暗藏的玄机	94
课题 6: 揭露华美服饰底下的“秘密”	96
课堂总结: 只需喝一杯咖啡的时间就能打开他的内心	98

下篇 对号入座, 轻松几句搞定人 103

语境 1: 初次见面时, 温言暖语把陌生人说成老熟人 ... 104

1. “你好”已经 OUT 了, 开场白需要有点料	104
2. 称呼到位, 再陌生的距离也能瞬间拉近	107
3. 说话不要太规矩, 卖萌耍宝变熟人	111
4. 投其所好, 说别人最想听的话	114
5. 用真诚的言语促进情感沟通	116
6. 幽默交谈, 做讨人喜欢的“灰太狼”	120

语境 2：求人办事时，话说对了事就成了	124
1. 说话把握分寸，步步深入才能好办事	124
2. 撒个善意的谎言，激发对方慈悲的力量	127
3. 巧借他人之口夸赞对方	130
4. 从兴趣下手，迅速搞定对方的“大脑”	133
5. 委婉含蓄的言辞更容易打动人	136
6. 不要直奔主题，绕个弯子再回头更有效	139
语境 3：尴尬冷场时，制造话题让气氛 high 起来	143
1. 找到双方共同点，绝不会冷场	143
2. 巧借道具，吸引对方有话聊	146
3. 见势不妙，按下话题“切换键”	149
4. 懂得自嘲自乐，放开架势让彼此聊起来	152
5. 给人最想要的赞美，让对方保持愉悦心情	155
6. 开个玩笑，让气氛一秒钟 high 起来	159
语境 4：遭人拒绝时，迂回诱导让“不”字靠边站 ...	163
1. 巧施“南风效应”，让他的“不”字扼杀在喉咙里 ...	163
2. 以退为进，用认同的方式软化对方的观点	166
3. 晓以利害，一秒钟让拒绝变商量	170
4. 请将不如激将，引导对方进入你的“棋局”里	173
5. 将计就计，合理解释让人无法拒绝	177
6. 旁敲侧击，从侧面打开他的缺口	180
语境 5：针锋相对时，软语藏针让对方无从下口	183
1. 大声说话并不代表有理	183
2. 以柔克刚，发挥“话唠”威力	186
3. 美化讥讽，气“死”对方不留痕迹	189
4. 抓住对方弱点不撒口，让他无言以对	192
5. 反话好说，“杀手”应该不太冷	195
6. 适当沉默，让对方的咄咄逼人毫无意义	199

盘问式提问法群，解法前段的上题解

上篇

大咖讲课，开口就能聊不停

第1课 话要说得好，逻辑是王道

一个人思想是否成熟，大脑是否聪慧，形象是否有魅力，很关键的是通过他说的话来表现的。如果一个人说话毫无逻辑、杂乱无章、观点平庸，他是很难吸引听众的。相反，如果他观点清晰明确，有理有据，思维敏捷，那么他讲出来的话肯定是组织严密、逻辑严谨、观点独到，很容易给人留下有智慧、有才干、口才好的印象。而要把话说好，除了有逻辑、有见地之外，还需要有明确的主体，有清晰的条理，有准确的表达，这些结合起来，才是一个口才大师应有的素质。

课题 1：明确主题，把好话语方向盘

两个人说话也好，多个人一起讨论也罢，如果你发言不能把握好主题，别人半天也听不懂你在说什么。这样你就无法吸引别人，就更别提说服别人了。因此，说话时首先要明确主题，把握好整体说话的方向盘。说话靠逻辑，才能让听者清楚谈话主题和方向，因此从这方面来讲，明确主题是说话的首要体现。下面我们来看一下美国著名脱口秀主持人拉里·金在这方面的说话之道。

拉里·金在访问一位雕塑女艺术家佩妮·劳伦斯时，其中有这样一个环节，拉里对佩妮说：“佩妮，我相信观众接下来很想知道你是怎样从一个医生世家开始走上雕塑这条艺术之路的，当然，我也特别好奇。”

佩妮当时笑着对拉里说：“说起这个问题我特别要感谢我的妈妈，当时全家人都反对我，只有妈妈鼓励我，你不知道她有多么伟大。其实她和我父亲的感情不是特别好，就在几天前我的雕塑展正在筹备的时候我父亲还曾经反对，但我妈妈觉得这是一次非常棒的雕塑展，她还帮助我……”

佩妮仍然沉浸在雕塑展的思绪中。但是拉里·金看出了当时观众那种急躁不安的状态，因为佩妮·劳伦斯显然在说话的时候有些把不住方向。于是拉里对她说：“好，关于雕塑展的事情我们暂且放一边。也就是说你的父亲当时反对你去学习雕塑，是母亲给了你最大的动力，是吗？”

佩妮激动地说：“是的，没错，这正是我想说的。”

这时，拉里对向镜头说：“看来，佩妮·劳伦斯的艺术之路走得并不顺畅，

明天我们再来探讨一下佩妮·劳伦斯刚才提到的雕塑展的事情。”

拉里·金在一开始说话的时候，就已经抛出了主题，但是佩妮的接话技巧和说话能力显然还没有达到一定高度。因此才会让她在说话的时候逻辑不清，主题不明。而这时，如果缺少了拉里·金这个掌舵手，可能这次谈话将完全没有方向。从而也就无法让人印象深刻，吸引大家追捧。而这也恰恰说明了在平常的说话中，必须要理性思考，逻辑分明，把握好主题，才能把握好谈话方向，让听者有一个明确的思路。

★说话核心

没有明确主题，说话就没有方向。当对方被你的话搞得晕头转向时，说明此时你应当及时掉头或者刹车思考，厘清逻辑思绪再开口。千万不要让你那早已一团乱麻的大脑来主宰你的嘴巴。

核心 1：说话时，在心里画个明晰的线路图。

当你在说话时，如果担心自己把握不好主题方向，那么就要在内心给自己画一张明晰的线路图，有了这张线路图，你就知道该如何把握说话主题。为了说明这一点，我们可以对比来细细品味。

情景 1：

经理：会议需要的工具都准备好了吗？

秘书：经理，现在办点事情真麻烦，我去库房向管理员要钥匙的时候，跑了好几趟，好不容易拿到钥匙，但是却找不到人帮忙搬东西……

情景 2：

经理：会议需要的工具都准备好了吗？

秘书：是的，我都准备好了。另外，我还要跟你汇报点情况，关于库房……

很明显，在情景 1 中，这位秘书的回答没有意图和主旨。因此在说话时，杂乱无章，毫无逻辑。而且想必这位经理在听的时候，也是一头雾水。而情景 2 中，就是比较正确的逻辑说话方式，该秘书的回答十分有逻辑，而且主次分明，主旨

明确，充分把握好了话语的方向盘。

核心 2：话语中紧扣主题关键词。

很多人在说话的时候往往也很明白应当有明确的主旨，但有时候却就是偏偏管不住自己的嘴巴，一旦打开了话匣子，就有什么说什么，见什么扯什么，这样就显得十分杂乱无章，毫无头绪。

所以，为避免发生这种状况，需要在说话的时候，学会给自己总结出几个主题关键词。在说的过程中，话语尽量要紧扣这些关键词。这就好比，一个人在开车的时候，需要给自己树立一个适当的参照物。相信下面这两个例子能很好地说明。



情景 1：

A：我觉得选择蓝的颜色不错，很适合这个房间。你觉得蓝色怎么样？

B：首先这个房屋的面积很大，其次房子里的摆设也很前卫，看起来主人应该是一个比较时尚的人，我认为应该选黄色。不过就是阳台角落里好像缺了些什么，最好放上一盆植物……



情景 2：

A：我觉得选择蓝的颜色不错，很适合这个房间。你觉得蓝色怎么样？

B：蓝色很不错，给人一种放松的心情。不过这个房子的面积很大，摆设也很前卫，蓝色是不是有点复古了呢……

在这个对话中，情景 1 中，B 的回答虽然也回答出了蓝色不太好的意思。但是却并没有紧扣关键词“蓝色”这个主题展开。而在情景 2 中，B 却能够紧紧扣住“蓝色”主题阐述自己的观点。同样的意思，却在说话时的表达上有截然不同的体会。因此，在情景 1 中的 A 可能会被 B 的回答搞得晕头转向。但是在情景 2 中，A 就可能因为 B 的合理解释而欣然接受。

课题 2：有条有理，才能让语言不脱轨

有一次，我去集市上购买生活用品，看到这样一个情景。

集市上有七八个摊位都是卖万能胶的，但只有一个摊位面前人头攒动，被围得水泄不通，大家争相购买。什么原因呢？

原来，这个摊主有一个小喇叭，人家老远就能听见他的叫卖声，这叫卖声不但大，而且叫卖得很精彩：“万能胶，万能胶，胶什么它都行；胶飞机，胶大炮，还能胶住火车道；能胶铁，能胶铜，还能胶住屋顶棚；胶雨衣，胶水靴，还能胶住摩托车。”相比之下，其他摊位的摊主叫卖声逊色许多，东喊一句，西喊一句，非常随意，毫无条理，缺少吸引力。

看看这个摊主，他的叫卖非常有条理，而且叫卖声有韵律，叫起来朗朗上口，趣味横生。尽管大家知道他的万能胶没那么厉害，但是还是被他的话吸引了。可见，说话的条理性非常重要。

生活中，有些人说话缺少逻辑和条理，经常前言不搭后语，东扯葫芦西扯瓢，说了老半天，把自己累得够呛，别人还不知其所云。这种条理不清、逻辑混乱的表达方式，让听者听得很吃力，很烦躁，会严重影响人与人之间的正常交流。

相比之下，说话有条理的人，不但能与别人顺利沟通，还很容易给别人留下好感，而且对自己的事业发展也有相当大的好处。我国第一个进入太空的宇航员杨利伟，他的成功与他的口才就有一定的关系。据航天部门的领导说，当时之所以选择杨利伟进入太空，有三个方面的原因，其中之一就是杨利伟心理素质好，口头表达能力强，说话有条理、有分寸。

在最终确定的三个首飞候选人中，三人各方面都十分优秀，难分高下，但领导考虑到：作为我国第一位进入太空的宇航员，以后要面对全世界的瞩目，要接受新闻媒体的采访，还要进行巡回演讲，如果没有良好的口才是不可行的，最后，领导决定让口才好的杨利伟首飞。可以说，杨利伟的成功与他出类拔萃的口才分不开。

说了这么多，到底什么叫说话的条理呢？

所谓“条”，指的是条状，就是讲话时，内容要细分，化整为零，将要讲的观点切分成一条一条的形态，而不能将几个观点混在一起讲，没有主次轻重，分不出个子丑寅卯。

所谓“理”，指的是梳理，就是讲话时，要按照一定的逻辑关系，将多个观点排列出先后顺序。说白了，就是搞清楚先说什么，后说什么，在大脑里列出个一、二、三，这样自然就条理清晰，层次分明了。

晚清重臣曾国藩说过这样一句话：“邪正看眼鼻，真假看嘴唇；功名看气概，富贵看精神；主意看指爪，风波看脚筋；若要看条理，全在语言中。”在这七条识人方法中，前六条都是用眼睛看，最后一条是用耳朵听，听什么呢？就是听别人讲话是否有条理。有条理的人可用，没有条理的人就免谈。由此可见，一个说话有条理的人，在工作和事业上，往往更容易受到别人的器重。

★说话核心

在说话的时候，最重要的是条理清晰，层次分明。第一是什么，第二是什么，第三是什么，有次序地一一到来，这样别人听得清楚，听得舒服。那么，究竟该怎样增强说话的条理性呢？

核心 1：说话之前，快速在脑海里打个草稿。

做事要有计划，说话也要有计划。这个计划很简单，就是在说话之前，快速在脑海里把你所说的话进行编排，打个草稿，梳理一下思路，明确先说什么，后说什么，这样可以大大提高你说话的条理性。

情景 1：

有位老师在讲《三乐说》这节课的时候，事先在大脑里打了个草稿，之后他讲了这样一番开场白：“三乐说，指的是幸福快乐的人生有三种快乐，哪三乐呢？第一乐叫自得其乐，第二乐叫知足常乐，第三乐叫助人为乐。”

情景 2：

另一位老师在讲课的时候，由于事先没有在头脑里打草稿，讲课时就显得条理不足：“今天我们要学习《木兰诗》，不知道大家有没有预习，木兰是谁啊？这首诗好理解吗？有生字不认识的吗……”

对比一下情景 1 与情景 2，可以很明显地感受到，情景 1 的老师讲课条理清晰，而情景 2 中的老师讲得很混乱，一会儿说要讲《木兰诗》，一会儿又问大家有没

有预习，又问大家这首诗好不好理解，之后又问大家有没有不认识的字，说起话来杂杂拉拉，主次不清，叫人听起来非常费力。

核心 2：同样一句话，先说什么后说什么很关键。

说话的条理性不仅表现为先讲哪句话、后讲哪句话，还表现为一句话中，先讲什么后讲什么。因为同样一句话，由于先说的内容与后说的内容不同，所产生的听觉效果是不同的。



情景 1：

A：“这块蛋糕怎么样？贵不贵？”

B：“这块蛋糕热量低，但价格稍微有点高。”



情景 2：

A：“这块蛋糕怎么样？会不会发胖？”

B：“这块蛋糕价格稍高，不过热量很低。”

对比一下情景 1 与情景 2，你会发现在这两种回答里，关键词的次序不一样，所表达的效果是不同的。情景 1 中的回答，给人的印象是这块蛋糕的价格高，情景 2 中的回答所强调的是热量很低，不易发胖，正好消除了客人的顾虑，增强了客人对商品的好感。由此可见，说话的条理性要服务于你的目的，你想达到怎样的说话目的，就应该相应地安排一句话中的关键词的先后次序。

课题 3：准确表达，避免对方产生误解

有这样一段对话。

老板：“昨天预约的客人有几位？他们打电话来了吗？怎么人还没到？”

服务员：“刚才有人打电话来了，好像是问有没有空余的包间的。”

老板：“是昨天预约的客人打来的吗？有几位？”

服务员：“不知道。”

老板：“你刚才不是说有客人打电话来了吗？”

服务员：“不，是别的客人。”

老板：“说到底昨天预约的客人还是没打电话来？”

服务员：“是的。”

老板急了：“早说那些预约的客人没打电话来不就得得了？”

作为老板，听到服务员这样的回答，不着急才怪。服务员没有考虑到老板迫切想知道的是什么，而是按照自己的逻辑来回答问题，结果有点答非所问，惹恼了老板。

我曾经在多家酒店为他们进行服务培训，每到一处我都会强调：作为服务员，一定要清楚地表达自己的意思，让客人听得明白。当客人问某道菜的味道好不好时，服务员不能回答好或不好，而应该详细地具体地回答，比如“这道菜有很好的麻辣酱汁，不仅营养丰富，而且口味特别好。”听了这番说明，相信客人就很容易想象这道菜的色、香、味，也就有了食欲了。

其实，无论做什么工作，都应该注意表达的准确性，这样才能避免造成许多不必要的误解。千万不要以为这些误解只是令人啼笑皆非的插曲，要知道，有些误解有可能会给当事人造成严重的矛盾，甚至把一件原本的好事变成一件彻头彻尾的坏事。

年轻人阿伟新交了一个女朋友小蓝，时值冬季，阿伟想送对方一件礼物。由于交往时间不是很长，因此，两人不能显得过分亲昵，想来想去，阿伟决定给小蓝买一双白色的皮手套。买了之后，阿伟把白手套交给小蓝的妹妹，让她代为交给小蓝。

巧合的是，女友的妹妹给自己买了一条性感的内裤。在回家的路上，她把两件物品颠倒了，结果送给小蓝的礼物变成了内裤。当天晚上，阿伟接到小蓝的电话，对方气愤地质问道：“为什么要买这样的礼物给我？”

阿伟居然没听出小蓝的怒气，兴奋地讲述了自己买礼物的动机：“小蓝，我之所以送你那件礼物，是因为据我观察，你晚上出门时很少用它。我怕你冷到了，就给你买了。它的色调非常浅，售货员在推荐它时，让我看她用的同样的东西，她说用了3个星期都没有洗，还像新的一样，一点都不脏。我还让她当场试了试你的，真的很好看……”

“神经病！”小蓝怒骂一声，就挂了电话，阿伟一下子懵了，愣在那里不知道说什么好。

为什么一对恋人之间会造成那么大的误会呢？诚然，小蓝的妹妹太粗心，她