



让你受用一生

有了好形象，才有好机遇；

的形象、礼仪

有了好礼仪，方有好人缘；

与口才修炼课

有了好口才，定有好前程；

卢亮 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

让你受用一生的 形象、礼仪与口才修炼课

卢亮 编著

内 容 简 介

有了好形象,才有好机遇;有了好礼仪,方有好人缘;有了好口才,定有好前程。形象卓尔不群,礼仪谦恭优雅,口才舌灿莲花,机遇总会垂青于那些勇于突破自我、提升自我、完善自我的不懈追求成功的人们。

本书旨在提高其品位修养与职业素养,指出了提升自我形象、修炼优雅礼仪、练就出众口才的途径和方法,从交际到生活、从求职到工作、从说话到办事、从推销到谈判、从活动到宴会、从演讲到辩论等,告诉您的都是超实用的有效经验,课堂之外的成长真知,具有很强的实践意义与指导作用。本书既可作为即将毕业的大学生阅读,也可作为参加了工作的读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

让你受用一生的形象、礼仪与口才修炼课/卢亮
编著. —北京:中国铁道出版社, 2018.5
ISBN 978-7-113-24189-6

I. ①让… II. ①卢… III. ①个人-形象-通俗读物
②礼仪-通俗读物③口才学-通俗读物 IV. ①B834.3-49
②K891.26-49③H019-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第044939号

书 名: 让你受用一生的形象、礼仪与口才修炼课
作 者: 卢 亮 编著

策 划: 巨 凤
责任编辑: 苏 茜
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056

封面设计: 仙 境

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

印 刷: 北京铭成印刷有限公司

版 次: 2018年5月第1版 2018年5月第1次印刷

开 本: 700mm×1000mm 1/16 印张: 15.5 字数: 291千

书 号: ISBN 978-7-113-24189-6

定 价: 49.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010)51873174

打击盗版举报电话:(010)51873659

前言

PREFACE

生活中，有人潇洒自如，人见人爱，有人却哀叹自己满腹才学，无人赏识；有人积极展现真我，春风得意，有人却怨天尤人，命运不济。为什么同样是生活在这个社会中的人，却有着如此不同的境遇呢？问题的关键可能就在你的形象、礼仪与口才上。

口才是你收获成功的先头兵！

朱自清曾说：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半是在说话里。”一个人的口才之所以重要，就在于它可以征服世界上最复杂的东西——人心。口才好，可以改变人生，改变命运。口才是人的“第二外貌”，同样代表了人的形象。

拥有好口才，您就能充分地展示自我，处处受到别人的欢迎，在事业上得到他人支持，在职场、商场和情场中夺得先机，占领高地。

不过，你也要记住德谟克利特的话：别让你的舌头抢先于你的思考。会说话，不仅需要技巧，还需要思考。

形象是你迈向成功的金钥匙！

人们常说“人不可貌相”，现在是一个“一分钟的时代”，前三十秒向人们展示你的形象，后三十秒决定别人是否喜欢你。第一印象决定一切，只有给别人留下良好的第一印象，才会有更深入的交流。你的形象为你的生活和人生代言！

也许有人会说，我的外貌是天生的，若长相不美，我也无可奈何。但是，你虽然不能改变容貌，却可以重塑形象；虽不是天生丽质，却可以修炼魅力。落落大方的形象，会为你的人生开启一扇闪耀的大门，形象这把金钥匙价值百万。



礼仪是你追求成功的尚方宝剑！

古人云：“不学礼，无以立。”礼仪是立人之本，是成事的关键。有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。文明礼仪不能只停留在口头上，而应该身体力行。空有一身的本领和能力，若不懂礼仪，也不会受到尊重和欣赏，机遇可能会转头溜走，事业和成功将拒你于千里之外。

其实，礼仪的修炼最终还是形象的升华。想想看，谁不欣赏翩翩的绅士？谁又不喜爱优雅的淑女？只有当外在的形象配上人文修养的内涵，才让人由内而外地散发出与众不同的优雅气质和非凡气度，这样才能在生活、职场、商场上游刃有余，如鱼得水。

本书共分为三篇，分别从形象、礼仪和口才三大方面指出了提升自我形象、修炼优雅礼仪、练就出众口才的途径和方法，从交际到生活、从求职到工作、从说话到办事、从推销到谈判、从活动到宴会、从演讲到辩论等，告诉您的都是超实用的经验，是课堂之外的成长真知，具有很强的实践意义与指导作用。

本书中设定的人名如与现实有同实属巧合，切勿对号入座，以免给您的诸多方面带来不便。

本书能提高品位修养与职业素养，从形象、礼仪和口才三个方面突破自我，提升自我，完善自我，不懈追求成功，让您在职场与社交上永远占据碾压性的优势。本书即可作为即将毕业的大学生阅读，也可作为参加了工作的读者阅读。

编者

2018年3月



CONTENTS

让你受用一生的形象、礼仪与口才修炼课

目 录

上篇 你的口才价值百万

第一章 好口才才是资本，打动人心的魅力口才技巧

- 一、说话没有感染力——声音是人的第二张脸，却不可忽略 / 3
- 二、一个“慢半拍”，一个像打机关枪——控制好说话的节奏 / 4
- 三、抱怨自己没有好口才——口才并非天生，有内涵方能妙语连珠 / 6
- 四、你说的话对方很难接受——掌握好说话的语气 / 7
- 五、话说多了有没有好处——言不在多，通达则灵 / 9

第二章 每句话都有力量，赞美的世界更美好

- 一、对方把你的赞美当成讽刺——赞美要“有依据” / 12
- 二、最能说到他人心里的赞美——好话放在背后说 / 13
- 三、你的赞美过火了——过犹不及，褒扬亦有度 / 15
- 四、怎样赞美既真实又有效果——说一个对比式赞美 / 16
- 五、赞美要有的放矢——讨母亲欢心，先赞扬她的孩子 / 17
- 六、对方在乎自己的弱点——为他美化弱点，做最好的称赞 / 18
- 七、你的赞美过了保质期——抓住机会，适时赞美 / 20
- 八、你的赞美大同小异——别出心裁，赞美他不常关注的地方 / 21

第三章 答得好不如问得好，好提问掌控一场对话

- 一、想知道更多——请问一个充满同理心的问题 / 25
- 二、想让交谈更互动、更热烈——不妨采用提问式交谈 / 27
- 三、处于交谈劣势如何翻身——不妨试一下连续发问法 / 28
- 四、想要获取更多有效信息——围绕主题多发问 / 29
- 五、用提问提高格调——问题的分量就是你的分量 / 31
- 六、对方厌烦你的提问——提问也要有分寸 / 33

第四章 幽默口才提升个人魅力，交谈时如沐春风

- 一、活跃气氛有绝招——走到哪里就把笑声带到哪里 / 36
- 二、如何制造出非凡“笑果”——自嘲也是一种达观 / 37
- 三、给幽默注入点才情——妙用比喻 / 39
- 四、一种别致的幽默技巧——张冠李戴 / 41
- 五、如何将幽默渲染出来——可夸大其词 / 42
- 六、机智的巧妙呈现——一语双关 / 44
- 七、说出动听的抗议——给不满穿上幽默的外衣 / 45

第五章 会聊天的人不会冷场，聊天也有技巧可言

- 一、舌头超越了思想——说话之前不忘考虑 3 秒钟 / 48
- 二、玩笑开过火了——“笑果”变“恶果” / 49
- 三、口头禅成了习惯——别说有损形象的口头禅 / 51
- 四、心直口快得罪人——有些话一定不能说 / 52
- 五、讨论变成了争论——讨论时要心平气和 / 54
- 六、随意打断别人谈话——精心倾听是一种尊重 / 55
- 七、遇到危机如何是好——出其不意的应变口才 / 57
- 八、对方进行陷阱式提问——跳出陷阱，给他致命反击 / 59
- 九、正常说话行不通——不妨换一种说法 / 61

十、一时口误怎么办——调转话头避锋芒 / 62

第六章 拒绝不一定得罪人，打好拒绝“太极拳”

- 一、对别人的请求难以说不——拒绝是一门说话艺术 / 65
- 二、直接拒绝伤感情——委婉拒绝他人要求 / 66
- 三、客人来得不是时候——“逐客令”也可以委婉动听 / 68
- 四、不方便回答对方问题——变换话题也是一种拒绝方式 / 69
- 五、拒绝也不让对方心生芥蒂——拒绝时指出另一条路 / 71
- 六、左嘴“本来”，右嘴“可是”——先认可再拒绝 / 72
- 七、“等等再说吧”——拒绝的“万金油” / 73

第七章 口若悬河，演讲时激情四射引发“舌尖风暴”

- 一、面对不同的听众——演讲不是一对一，众口不再难调 / 76
- 二、人一多就说不出话——台上一分钟，台下十年功 / 77
- 三、用关键词演讲——心中无“招”胜有“招” / 78
- 四、演讲时遇突发状况——要懂得应变与控场 / 79
- 五、内向的人不适合演讲——方法得当，内向也是优势 / 81
- 六、结束语总不尽如人意——为演讲画上圆满句号 / 82

第八章 交人交心，私交“话题”让亲密关系更进一步

- 一、90秒吸引对方，你能做到吗——来一段华丽的自我介绍 / 85
- 二、把陌生人变成好朋友——巧妙寒暄拉近彼此关系 / 86
- 三、如何打开陌生人的话匣子——找到和对方有“共鸣”的话题 / 87
- 四、开口就能留下好印象——称呼对了才能让人喜欢你 / 89
- 五、私交甚笃就可以无话不谈——再好的朋友也要保持一定距离 / 91
- 六、朋友需要你伸出援助之手——直接拒绝伤感情 / 92

第九章 “怎么说”比“说什么”更重要，职场进阶有门道

- 一、机会总是从指尖溜走——要敢于毛遂自荐 / 95
- 二、张口就被面试官看低——问题就出在这里 / 96
- 三、做得多，得到的少——汇报工作也是一门学问 / 97
- 四、你的话领导不爱听——该说的说，不该说的不说 / 99
- 五、同事关系不融洽——一言一行关系到同事感情 / 100
- 六、与同事意见不同——巧妙表达让同事欣然接受 / 102

中篇 你的形象价值百万

第十章 形象力就是影响力，好形象带来好机遇

- 一、人们越来越注重形象——你的形象最有说服力 / 106
- 二、外在形象传递内在涵养——“7/38/55”定律 / 107
- 三、为什么说形象决定命运——有形象魅力的人
收入要高 14% / 109
- 四、能力=体力+智力+形象力——良好的形象是成功的开始 / 111
- 五、外在美和内在美哪个更重要——外在美与内在美
要和谐统一 / 112
- 六、形象是金——好形象为你的事业增添助力 / 114
- 七、人靠衣装——千万别忽视衣着的影响力 / 115

第十一章 这是一个一分钟的时代，第一印象万分重要

- 一、第一印象永远只有一次——对仪容进行必要的修饰和整理 / 118
- 二、让自己看起来像个成功者——出色形象让你少走弯路 / 119
- 三、成功总青睐自信的人——你认为“能”，就一定会成功 / 121
- 四、相由心生——好心态铸就由内而外的魅力 / 122
- 五、第一印象会彻底出卖你——六步打造良好第一印象 / 124

第十二章 修饰仪容，你展示给世人一张怎样的脸

- 一、不修边幅的人没有影响力——让自己看上去气质非凡 / 127
- 二、好形象从“头”开始——适合自己的发型就是最好的 / 128
- 三、化妆使人摆脱自卑——职场人士化妆礼仪 / 130
- 四、打造“面子”工程——精心保养皮肤，美出新高度 / 131
- 五、妆容“吸睛术”——得体的妆容要遵循“八字箴言” / 133
- 六、眼睛是心灵的窗户——化眼妆是变美的最快途径 / 134
- 七、任何时候都不可忽视外表——快速补妆有技巧 / 136
- 八、美丽的秘诀在于好好爱自己——再晚再累也不能忘了卸妆 / 137

第十三章 服装就是你的名片，你就是你所穿的

- 一、服装最大的功能是什么——增加自信而不是看起来漂亮 / 140
- 二、装扮之前，先了解自己——来看清你的身型 / 141
- 三、越成功越在意衣着形象——着装时刻传递着你的品位 / 143
- 四、个人定制如此流行——着装礼仪的 TPO 原则 / 144
- 五、穿着不当是致命伤——职场女士要穿出魅力 / 146
- 六、如何拯救穿搭“困难症”——学习最合适的男士西装搭配 / 147
- 七、五颜六色，你最钟情哪一种——服装选择之色彩与搭配 / 149
- 八、用旗袍凸显你的女性柔美——风情无限的旗袍穿着文化 / 150
- 九、丢掉职装后竞争并没有停止——休闲服装也不能随便穿 / 152
- 十、“履”获成功——好形象，获信任，从脚下开始 / 153

第十四章 气质源于内而形于外，举手投足散发吸引力

- 一、不能只看外表——行为举止也要美观 / 156
- 二、握手也应符合礼仪——别伸出“死鱼”般的手 / 157
- 三、你的笑容价值百万——微笑是没有国界的语言 / 159
- 四、像亿万富翁那样走——行如风的走路姿势 / 161

五、落座非小事，动作有讲究——只坐椅子前端的三分之二 / 162

六、不要忽略一“膝”之地——别随便跷“二郎腿” / 164

七、不会撒谎的肢体语言——站立时不可趴伏倚靠 / 165

下篇 你的礼仪价值百万

第十五章 礼仪是成功人生的通行证，优雅无关时间只关态度

一、称呼错了——称呼对方万不可“张冠李戴” / 169

二、握手也要有分寸——绝不可小觑的细节 / 170

三、双手递接名片——勿把他人名片遗留在桌上 / 172

四、做个彬彬有礼的人——遵从礼仪五项原则 / 174

五、相处不自然——控制好“界域”，保持最佳社交距离 / 175

第十六章 别做他人眼中的无礼之人，你的位置就在那儿

一、哪个座位是自己的——熟知座次，做个懂尊卑的聪明人 / 179

二、论资排辈——会场上对号入座是上上策 / 180

三、会客时如何坐——位次安排得体凸显主人良好修养 / 182

四、想要成功就要注意细节——商务谈判位次有规可循 / 183

五、到底是坐在副驾驶还是后排座——职场之中无小事 / 184

六、并非凡事都要让对方优先——日常生活中的

“行进”位次礼仪 / 186

第十七章 无“礼”处处碰壁，有“礼”让你完美融入职场

一、小心老板“以办公桌取人”——及时清理杂乱的办公桌 / 189

二、没人喜欢空降的“天兵天将”——面对“不速之客”
接待有术 / 190

三、不要戴有色眼镜看人——办公室不分三六九等 / 192

四、谨言慎行还是口无遮拦——职场言谈要谨慎 / 194

- 五、异性同事如何相处——亲密亦“有间” / 195
- 六、费力不讨好——把握分寸到位不越位 / 197
- 七、把今天的事情拖到明天——职场拒绝“拖延症” / 199
- 八、上司分派任务了——接受任务时不可嘀嘀咕咕 / 200

第十八章 电波信号中隐藏仪容，两个人的世界里一样神采飞扬

- 一、不懂职场手机礼仪——别让手机成为影响关系的“手雷” / 203
- 二、不落话柄涨人气——禁用办公电话聊私事 / 204
- 三、电话打来人不在——合理得体地代接电话 / 205
- 四、处理特殊电话——会听也要会说 / 207
- 五、转接电话露隐私——管紧嘴巴守分寸 / 209
- 六、电话想挂就挂——接电话一方不宜先提出终止通话 / 210

第十九章 无可挑剔的商务活动礼仪，交际场中为你加分的王牌

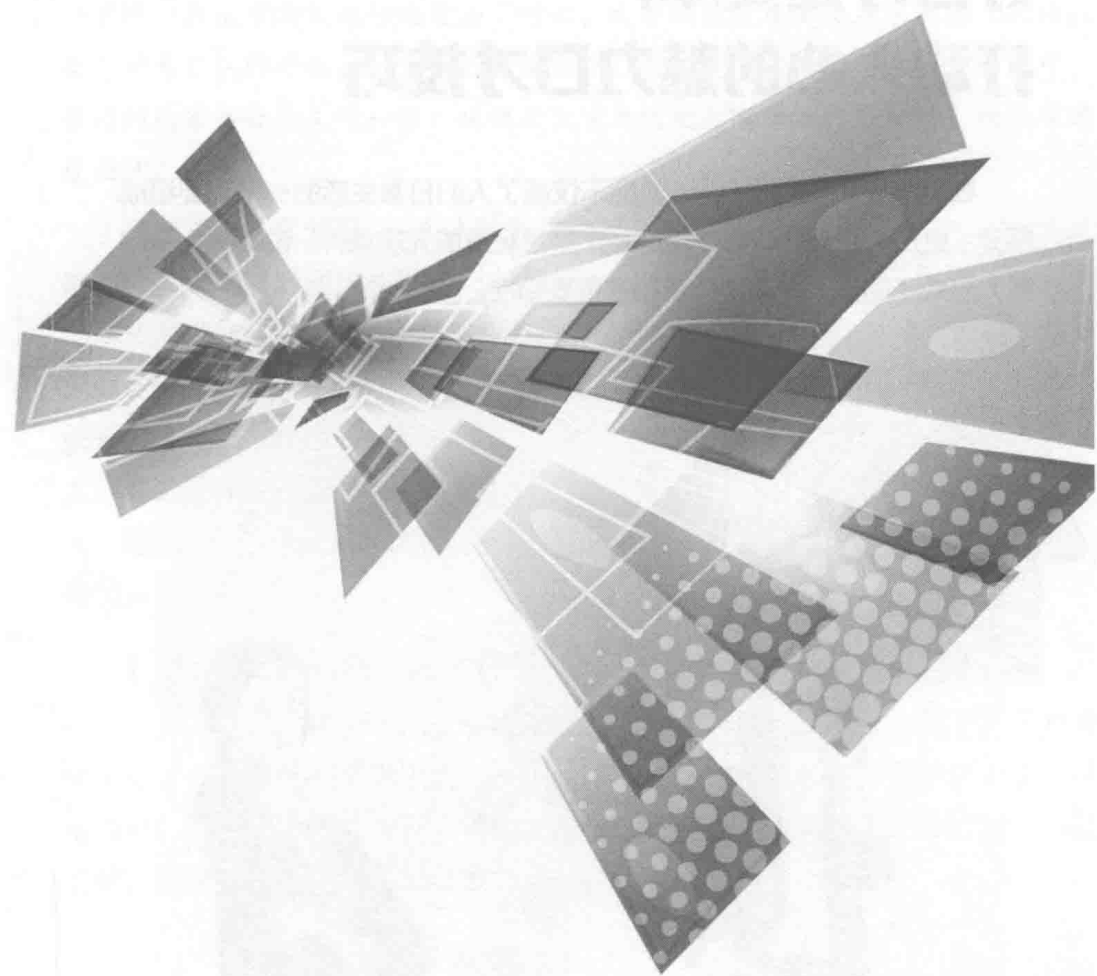
- 一、事前要预约——没人喜欢突然袭击 / 213
- 二、等待时随便看看——稳坐淡定，切勿四处窥探 / 215
- 三、无端惹得对方反感——别唐突打断对方的话 / 216
- 四、适当的“留白”——商务活动中倾听必不可少 / 218
- 五、交谈时“一方独霸”——要给对方发言的机会 / 220
- 六、不想僵局变结局——关键时刻打破僵局的“七大秘招” / 221

第二十章 优雅特质修炼有诀窍，宴会餐饮礼仪中深藏着大学问

- 一、不只是菜品，更是人品——出席宴会的七大要素 / 224
- 二、喋喋不休是热情——别制造“噪声” / 225
- 三、菜单传到自己手中怎么办——点菜也要懂礼仪 / 227
- 四、话出口前过脑子——人多不说悄悄话 / 229
- 五、孰高孰低——别让你的酒杯凌驾于长者之上 / 231
- 六、自顾自吃——再文雅的吃相也失礼 / 232

上 篇

你的口才价值百万



第一章

好口才才是资本， 打动人心的魅力口才技巧

在竞争日趋激烈的今天，说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分，更是关乎人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。说话的水平 and 能力已成了衡量一个人整体素质的重要标准。





一、说话没有感染力——声音是人的第二张脸，却不可忽略

郑晶莹是个心直口快的女孩子，平时说话语速很快，如果不是特别了解她，根本听不清她到底在说什么。因为这个原因，她错失了一个很好的工作机会。

那一次，郑晶莹获得了一家大型的跨国贸易公司的面试邀请。很多人都对这个公司充满向往，因此面试者众多，但在郑晶莹之前面试的人都没能打动面试官。

郑晶莹的学历和从业经历让面试官非常满意，但是在面试官问问题时，她总是不等面试官说完问题就抢先回答，而且语速非常快，就像机关枪一样，说个不停。面试官渐渐地对她失去了耐心，之前的欣赏逐渐变成了厌恶。而郑晶莹只顾自己说得开心，认为自己如此自信、放松，肯定会获得面试官的认可。最终的结果却让她大吃一惊：她被面试官无情地打断说话并告知她，她没有通过面试。

心理学的研究发现，一个人对外界的感知和印象主要靠视觉和听觉。说话时的语速和声音非常重要，尤其是在双方没有见面、通过电话来交流时，双方之间交际效果就要完全依靠声音来完成，因此一个人声音的重要性不言而喻。

那么，我们应该如何使自己的声音富有感染力呢？

1. 让自己的语调听起来舒服

一个人说话的语调可以反映出他的内心世界、情感和态度。处于不同的情绪状态下，一个人的语调或语气是不相同的。但终归柔和的声音更让人觉得舒服顺耳，因此，不管处于什么情绪状态下，最好能够克制自己，及时发泄不良情绪，向别人展示自己的良好形象。



2. 注意发音的准确性

如果想要得体地表达思想，就必须注意发音的准确性。这是与人进行良好沟通与交流的基本条件。如果说话时发音不清，很容易被人误会，并且会让人觉得你思路紊乱、观点不清，或对某一话题态度冷淡，让倾听者以为你态度不认真，从而对说话的人产生一种本能的抵制情绪。

3. 控制说话的音量

如果你不分场合地大声说话，很容易给对方造成一种压迫感，使其神经紧张，注意力不集中，从而影响沟通效果。如果你的话音量太高，你就会引起其他无关人的注意，从而会影响其他人的工作状态。

4. 注意聊天的语速

语速过快，其影响和语音过高相似，容易给人造成一种压迫感。语速过快，相应地，说话的内容就会变得有些含糊，他人很可能听不明白你所说的内容。语速过慢，又会让人因等待而产生焦虑感，从而对你丧失耐心。所以在与人交流时，要保持恰当的语速，不要太快也不要太慢，并在说话时不断进行调整。

总之，说话的语调、语音和语速等能反映出你对他人的尊重。

制胜技巧



谈吐之间不仅要有知识和趣味的配合，更要有一副会感染人的嗓子。充满魅力的声音可以增加你的自信和气质，甚至在关键的时刻还能改变你的命运。所以一个聪明的人应该学会驾驭自己的声音。

二、一个“慢半拍”，一个像打机关枪——控制好说话的节奏

与口才出众的人谈话，简直是一种享受。会说话的人在聊天时能引经据典，博彩飞扬，说话语调抑扬顿挫，内容诙谐幽默，引人入胜。他就像一个出色的钢琴家，将语言的节奏当作钢琴的琴键而随意指挥，弹奏出一曲动人心弦的乐章。他们对语言节奏掌握得非常完美，可以有效地打动人心。



控制说话节奏的重要性不言而喻。说话节奏包括讲话的语速，双方交谈时对对方所提问题的反应速度和停顿。

1. 控制讲话的速度

在语言交流中，语速可以直接影响信息传递的效果，所以必须学会调整语速，依不同情况下合理加速或减速。

在《记忆中的林肯》一书中，作者这样描述林肯：只要林肯打算强调某些字句，他就会拖长声音，一字一句地说得很重，而且会尽量拖长要强调的词句，说这些词句的时间几乎可以说出五六句他认为不重要的话了。不需要强调的地方，他就会以很快的速度说完。

也就是说，需要强调的地方语速要尽量放缓，不需要强调的地方语速可以适度加快。

2. 把握反应速度

控制谈话节奏，还要注意调整对他人话语的反应速度。假如反应过快，对方还没有说完话你就知道他下面要说什么，着急打断对方，这会给对方造成一种不良印象，让对方认为你不尊重他，没有耐心在听他讲话；反之，假如反应太慢，又会被认为根本没有认真地听对方讲话。

那么，什么时候才是反应的最佳时机呢？当别人讲述完他的观点之后，有意让你对刚才他的陈述发表看法时，这才是你说话的好时机。在说话时仍然要注意保持适中语速。回应对方的讲话时，偶尔的停顿无关紧要，但不要在停顿时加上“嗯”或紧张不安地清一下嗓子。

3. 停顿

要想掌握好节奏，必须学会在适当的时候停顿。你也不可能把所有的话一口气说完，那样不仅不符合生理要求，也容易让对方无法接受全部信息。另外，利用停顿的空当时间，我们可以展开新的思路，或者过渡话题，或者重复某个词以期给人留下更深一层的印象。这些都需要停顿来提示听众。