

职场与生活中必备的**讲话艺术**读本

张口必赢

让对方只能
说**YES**

ZHANG

KOU

BI

YING

姚 斌/编著

每天我们都在**说话**，
但是，你真的会说话吗？
说话是**学问**，是技能，
更是我们每个人**一生必修**的课程。

把话说好，把事办好

人生之路才能走好

有效沟通，感受说话的魅力

和世界都谈得来，做人生的赢家



张口必赢

让对方只能
说YES

ZHANG

KOU

BI

YING

姚 斌/编著



图书在版编目 (CIP) 数据

张口必赢 : 让对方只能说YES / 姚斌编著. — 深圳:
海天出版社, 2017. 4

(说话的艺术系列)

ISBN 978-7-5507-1835-7

I. ①张… II. ①姚… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第289648号

张口必赢：让对方只能说YES

ZHANGKOU BIYING; RANG DUIFANG ZHINENG SHUO YES

出品人 聂雄前
责任编辑 许全军 南 芳
责任校对 方 琅
责任技编 梁立新
装帧设计 知行格致

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天综合大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460397 (批发) 83460239 (邮购)
设计制作 深圳市知行格致文化传播有限公司 Tel: 0755-83464427
印 刷 深圳市希望印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 17
字 数 220千
版 次 2017年4月第1版
印 次 2017年4月第1次
印 数 1—4000册
定 价 39.80元

海天版图书版权所有，侵权必究。
海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。

把话说到位，轻松赢天下

一个人，无论你天性多么聪颖，接受过多么高深的教育，穿着多么华丽的衣服，拥有多么雄厚的资产，如果你无法流畅、恰当地表达自己的思想，那么你仍然无法真正实现自我的价值。

言谈的力量是巨大的，它能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。通过好的口才，陌生人可以变成知己，长期形成的隔阂可以自动消失；借助好的口才，甚至可以叱咤风云，一句话抵得上千军万马，可以翻江倒海，完成一些看似不可能完成的任务。

中国有句老话“一言以兴邦，一言以灭国”，这是我国古人对能言善辩的人给予的最高赞誉。无独有偶，二战时，美国人将“口才、金钱、原子弹”称为赖以生存和竞争的三大战略武器。现在，又把“口才、金钱和电脑”同样作为三大战略武器。而口才依然独冠三大武器之首，足见其价值非同小可。

毛遂自荐，救赵于危；晏子使楚，不辱使命；墨翟陈辞，止楚攻

宋；苏秦救国游说，不辱使命；诸葛亮力排众议，舌战群儒……这一切都要通过口才表现出来。口才，在无形之中改变人一生的命运，是精彩人生的点睛之笔。

因此，我们不得不承认：口才是生存在这个社会上的把利器，谁拥有了它，谁就能掌握命运。古往今来，那些功成名就者，大都是口才出众，说话受人欢迎，能把话说到别人心里的人。

每个人，从求职到升迁，从恋爱到婚姻，从推销到谈判，从交际到办事，无不需要使用到这种说话的能力。话说好了，小则可以讨喜，大则可以保身；而话说得不好，小则树敌，大则事业失败。也难怪有人将口才列为现代人必备的生存资本。

说话是一种技巧，更是一门艺术。在日常交往中，是和风细雨、微言大义，还是机智灵活、要言不烦，更或者是察言观色、实现双赢……巧妙的说话技巧，可以让你一句话说得人帮，一句话说得人服。

在我们的日常生活中，口才的艺术和魅力无时无刻不存在。比如你对邻居说：“我家有一盆花，你帮我修剪一下吧？”对方如果不是热心人的话，一定会让你滚到一边去：“哼，要我给你卖体力，你算老几啊？”但如果你换一种说法：“我发现你家的花修剪得特别漂亮，你

在这方面造诣很高哎！我家有一盆花，你能不能教教我，怎么剪才漂亮？”对方一定就会高高兴兴地帮你剪了。同样一件事情，说话的方法不同，导致的结果就截然不同，这就是说话的艺术。

所以说，想要把话说到位，就要从现在开始学习口才。本书摒弃那些复杂的道理、死板的说教，摆事实、讲道理，用事实说话。书中使用大量实用案例，从生活中会遇到的各个方面入手，综合各种场合，面对不同人、不同事的说话技巧，明确地告诉你“话得这样说”。

当然，说话的艺术是一门很深的学问，需要我们在生活中、工作中不断地去积累经验，去完善自己、提高自己，希望本书能够为您指明方向，给您带来一定的帮助。

作者于中华演讲协会

2016年12月

上辑 张口必赢的基础篇

第1章

从现在开始练出一副好口才 / 3

口才是奠定成功的基石 / 4

锻炼口才要趁早 / 7

自信：让口吃变口才的魔法 / 10

训练声调，让说话更有戏 / 14

练习口才的基本功 / 18

开口前一定要先看场合 / 22

第2章

做谈话氛围的营造师 / 29

寒暄：让沟通更融洽的艺术 / 30

设计开场白：开口必赢的5秒钟 / 34

做一个“听”话的人 / 38

适当调节气氛，随时寻找话机 / 42

将谈话进行到底的技巧 / 47

第3章

幽默：为你的谈话加分 / 51

幽默：助你成功的秘密武器 / 52

幽默可以轻松化解敌意 / 56

拿捏好幽默的分寸 / 59

说笑话是培养幽默的开始 / 62

如何培养幽默感 / 64

活学活用幽默口才 / 66

第4章

学会恰到好处地赞美与批评 / 75

良好的沟通从赞美开始 / 76

赞美是最美的语言 / 80

把握适度赞美的原则 / 82

赞美一定要有新意 / 87

背后的赞美更“动听” / 89

反面的赞美有时更有效 / 91

批评也要有人情味 / 93

下辑 张口必赢的实战篇

第5章

巧妙应对面试，轻松走进职场 / 99

面试就是如何把自己“卖出去” / 100

自我介绍有禁忌 / 104

面试遇尴尬，机智化解它 / 106

巧对面试常见问题 / 110

巧妙应对离职问题 / 113

女性求职者如何面对敏感问题 / 116

面试时不能说的话 / 119

面试时如何谈薪酬 / 121

第6章

会说话才能左右逢源同事间 / 125

- 以宽容的心激活你的职场 / 126
- 拿捏好与同事说话的分寸 / 129
- 如何说才能让新同事喜欢你 / 132
- 在职场记得给嘴留个把门的 / 134
- 这样开口求同事最成功 / 136
- 同事抢功有话术 / 141
- 同事之间也要说点场面话 / 144
- 这样批评同事最有效 / 146
- 如何说才能应对职场复杂问题 / 150

第7章

找对领导说对话 / 155

- 与领导交谈的和谐艺术 / 156
- 给领导提建议可以这样说 / 160
- 这样拒绝领导最合适 / 164
- 挨了批评更要会说话 / 170
- 会说才能加薪 / 173
- 见什么领导说什么话 / 175

第8章

激励下属有话说 / 181

- 体贴的话笼人心 / 182
- 适时夸奖能激活下属 / 184

请不要揭下属的伤疤 / 186
软硬兼施，双管齐下 / 189
委派任务与下达命令的技巧 / 192
面对下属的过错怎么说 / 196
用激励话术，调动下属积极性 / 202

第9章

谈判桌上显身手，三寸能敌百万师 / 207

开局友好助谈判 / 208
谈判的发问技巧 / 210
谈判时的回答技巧 / 213
遇到反对意见怎么说 / 216
沉默：谈判中的“无声语言” / 218
“求同存异”的谈话境界 / 222
谈判让步有策略 / 225
谈判桌上的拒绝话术 / 227
谈判中的一些常用技巧 / 231

第10章

卓越的演讲口才，让你脱颖而出 / 237

这样的开场白无人能拒 / 238
怎么说才能调动演讲氛围 / 245
演讲时如何做到声情并茂 / 248
演讲如何收尾更精彩 / 251
演讲中随机应变的艺术 / 258

上辑 张口必赢 的基础篇

第 1 章

张 口 必 赢

从现在开始练出一副好口才

口才在社会中的地位和作用越来越突出，已成为决定一个人事业成败与生活优劣的重要因素。

特别是对于初入社会的年轻人，无论在生活中还是在职场中，一副好的口才可以决定你的未来。但口才并不是一种天赋的才能，它是靠后天刻苦训练得来的。不要把口才当成一门高深的学问，而要把它当作人生竞技场上的 110 米跨栏，你要勇敢地跨越一个又一个障碍，才能拥有一副好的口才。

口才奠定成功的基石

众所周知，口才是一个人通向成功的独特资本。如果说成功是金字塔的塔尖，那么口才则是其中必不可少的一块基石。因此，有人说，成功者应当是一个出色的口才专家，无时无刻不在展现着自己口才的魅力。

那么到底什么是口才？具体地说，口才就是在各种口语交谈的实践活动中，表达主体运用准确、得体、恰当、有力、生动、巧妙、有效的口语表达策略，达到特定的交际目的，取得圆满交际效果的口语表达艺术和技巧。但是，在生活中，有些人却误解了口才的内涵，他们或许会将巧舌如簧、耍嘴皮子，或将夸夸其谈、哗众取宠，或将强词夺理、无理诡辩与口才混淆在一起，片面认为口才只是口语表达的方式或方法。这就违背口才的真谛了。

口才也是一门语言技巧，和一个有口才的人交谈，总能给人一种如沐春风、如痴如醉的享受。事实上，一个具有卓越口才的人，往往同时也具有敏捷的思维、清晰的思路、渊博的知识、出众的智慧、机警的反应和高超的口语表达艺术，特别是具有良好的心理素质。这些也同样

是口才作为一门艺术的集中反映。

回顾一下人类社会发展的历史，我们就会发现，口才在社会发展和人的自身发展中发挥的作用是不容置疑的。有句古话说得好：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”在漫长的社会发展进程中，口才作为一门艺术，令天下学者、志士沉醉于其中。从而涌现了无数个著名的演说家，也留下了许多脍炙人口的千古佳话。在西方社会，好口才更是成为各国社会名人的一个重要特征。像马克思、列宁、林肯、丘吉尔、戴高乐等，以及我国的孙中山、毛泽东、周恩来、鲁

迅、闻一多等都是当时非常杰出的演说家，留下了许多令后人反复传诵的时代佳作。

21 世纪是一个伟大的世纪，机遇与挑战共存，困难与希望同在。在这个特殊的年代，拥有缜密的思维、机敏的应变和卓越的口才将助你在人生的道路上逢山开路、遇水搭桥。由此可见，好口才不仅体现了个人的魅力，更是现代社会成功必不可少的一块奠基石。

初入职场时，每个人都是雄心勃勃，准备大展拳脚，展示自己的实力，但是，一项工作需要多人的合作、多个信息的综合才能完成，不是一个人就能做好的，我们需要团队的支持和配合，才能够做得很好。语言，就成为我们最方便、最直接的交流和传递信息的工具。语言能力强，信息便能顺利、准确地被对方接受和理解，从而达到沟通的目的。如果你的语言能力很弱，信息不能很好地被对方接收和理解，那么有可能在你面试的时候就已被拒之门外了，即便进入了职场你也会遇到种种阻碍，很难开启成功的那扇门。

ZHANG KOU BI YING

刚从大专院校毕业的张斌，身高 165 厘米，只有大专学历。可让人惊奇的是，每次面试，他都能够屡屡通过，没有受身高和学历的影响。同学问他面试成功的技巧，他笑笑说：“答案在这，鼻子下面啊。”

某国际广告公司要招聘一位形象和口才兼备的男士顾问，张斌想试试，周围同学都劝他不要去，因为形象这关他就过不去。张斌不相信，最终还是去应聘了。在面试中，面试官问：“看清我们的招聘要求了吗？形象好，身高 173 厘米以上。”张斌不慌不忙地说：“看清了，而且是特清楚。但我相信贵公司重在‘能力’上，个头矮，接触地面近，营养充分啊。”这充满睿智与幽默的话语，让面试官乐于与他继续其他的话题。

后来，张斌顺利进入了这家众人梦寐以求的大公司。

可见，借用口才上的技巧来推销自己，是一个人在社会上成功的关键。

美国有一项调查显示：人最怕的就是当众讲话。尤其是刚入职场的年轻人，虽然他们可能本身很有才华，但由于自身的某些原因，在口头表达上总是有所欠缺。

ZHANG KOU BI YING

毕业于某著名高校的小陈，他凭借自身的博士学历轻松进入了一家央企，负责一个科研项目。这家企业的老总很看重小陈，有意想让他再晋升一级。一次，在公司的年终大会上做总结发言时，虽然小陈准备得很充分，但是上台后，由于过于紧张，导致说话结巴，使得自己的总结变得很失败，领导和同事都无法理解他到底想表达什么，大领导也只好摇摇头，于是小陈就这样丧失了一次宝贵的晋升机会。

如果仔细留意，我们不难发现，像小陈这样因为自己的不善言辞而丧失机会的例子很多。在经济发达、重视信息的社会中，人们往往会根据一个人的说话水平来判别其学识、修养和能力。

早在 20 世纪 40 年代，美国人就把“口才、金钱、原子弹”看成是世界上生存和发展的三大法宝，后来经过发展，电脑取代了原子弹，但是口才依然雄踞三大法宝之首，可以想象一下，它居然比原子弹和电脑都厉害，可想而知它的作用和价值。

“心实不能仕途，言拙难会经济。”可见，拥有一副好口才是多么的重要。

锻炼口才要趁早

卡耐基先生有句名言：“一个人的成功，约有 15% 取决于知识和技能，85% 取决于沟通。”的确如此，一件事情的成败，在于人跟人的交谈沟通。这就是为什么有人可以站在巅峰指点江山，而有的人一生郁郁不得施展能力的原因，于是越来越多的人开始承认口才的力量。

也许你有过这样的经历：当被邀请在众人面前发言时，大脑竟然出现短路，表情慌乱、尴尬、木讷……其结果还不如不说；或者在公司某次重要会议上，别人侃侃而谈，而你却黏在座位上始终一言不发，犹如一尊雕塑，从而错失了加薪升职的好机会……当众讲话真的如此可怕吗？好口才是天生的吗？答案自然是否定的。没有人生下来就有一副好口才，这都是通过后天努力锻炼而成的，只要你愿意你也可以成为口才高手。

有人曾把讲话比喻成运动，就像体育运动一样，需要不停地锻炼，自己的说话能力和说话技巧才会有所提高。

一个好口才的人说出来的话大都能拨动人们的心弦。但是，好口才不是天生就有的，即便是那些令人钦佩的名嘴或者演说家，也不是在任何场合说话都能赢得满堂彩的。说话和其他的才能是一样的，都需要不断地学习、积累，不可能一口吃成胖子。口才好的人也是在一次又一次的交谈中、演讲中积累经验，观察别人，掌握技巧，不断地提升自己的能力。说话是为了让别人了解你的意思，借谈话来达到互信、互谅、互解，如果你认为对方无法了解你的意思，就不去和他交谈，那么就表示你并不了解说话的功能。

在职场上也是如此。有一个调查结果显示，业绩最优秀和最差的业务员，几乎都是个性内向者，而且大多是原本口才不佳的人。至于个