

曹金洪 编著

轻松学点 口才学



北京工业大学出版社

轻木才学

QINGMU JCAIXUE

曹金洪 编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

轻松学点口才学 / 曹金洪编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2017. 6

ISBN 978-7-5639-5182-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 012910 号

轻松学点口才学

编 著: 曹金洪

责任编辑: 李 冉

封面设计: 尚世视觉

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河市冠宏印刷装订有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 16

字 数: 250 千字

版 次: 2017 年 6 月第 1 版

印 次: 2017 年 6 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-5182-6

定 价: 30.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言

无论是古代还是现代,口才都占有着非常重要的地位。战国的苏秦以三寸不烂之舌使得六国国君联合,并挂六国的相印,成了政治舞台上纵横捭阖的风云人物;蜀国宰相诸葛亮更是凭借着气势磅礴的口才,在出使东吴时,挥洒自如地将东吴诸谋士说得无言以对;我们敬爱的周恩来总理也颇具“一语抵万兵”之势,口才魅力更是风靡海内外。

事实上,生意场上有“金口玉言”之说;政治场上有“领导过问了”“一言定升迁”之说;文化界有“点睛之笔”“破题之语”之语,生活中常有“生死荣辱系于一言”之说。可见,在现代交际中,是否能说,是否会说,以及与言谈交际相关知识能力的多寡,实在影响着一个人的成功和失败。口才的作用和价值非同小可,口才和交际能力确实是我们提高素质、开发潜能的重要途径,确实是我们驾驭生活、改善人生、追求事业成功的无价之宝,通观古今中外,凡是有作为的人,都把口才作为必备的修养之一。

口才是现代智能型人才的基本素质,思维敏捷、能言善辩是事业成功的保证。随着社会压力的不断增强,社会对人们的口才要求也越来越高,而人们在快节奏的生活中往往忽略了对口才的作用,但同时也在此处栽了不少跟头,深为“嘴笨”问题所苦恼。

《轻松学点口才学》一书的出版就是为了解决广大读者这一难题,让读者朋友们在工作生活中不再为与人沟通而焦虑,突破语言障碍,掌握口才的技巧与精髓,快速提高自己的口才能力,并将此付之于实践,最终成为一个口才达人。本书语言通俗易懂、生动有趣,还列举了诸多小案例,帮助读者在阅读此书的过程中能够得益于他人的启发,从中总结出属于自己的一套口才秘诀。但由于编者水平有限,加之时间仓促,在编校的过程中难免疏误,敬请广大读者批评指正。

目 录

第一章 价值千万的口才

语言的魅力	003
口才的作用以及表现形式	005
提问与回答技巧	007
让自己拥有谈资	009
想要成功该如何说话	011
充分调动声音的魅力	013
勤练口才,才有好口才	014
口才的力量	016
口才让你转危为安	017
如何将口才发挥到极致	019
说话要考虑不同的场合	022

第二章 可行好用的说话原则

说话要注重的要领	025
遣词造句多运用	027
说好话要看准对象	028
委婉地指出别人的不足	031
不要过分夸赞自己	033
不要随意指责他人	034
给自己和别人留条退路	036

说话要有自己的个性	038
-----------------	-----

第三章 打动人心的社交口才

初次见面,寻求共同点	043
寒暄话也要说到位	044
找准对方感兴趣的点	046
要学会赞美对方	048
做一个谈资达人	050
见什么人说什么话	052
怎样克服社交中的卑怯心理	054
社交中的禁忌	055

第四章 因人施法的说服口才

说服他人忌直来直去	061
说服他人的要领	062
把话说进对方心里	064
软硬兼施,效果更好	066
旁敲侧击让人心悦诚服	068
对固执之人宜采用迂回策略	070
隐藏劝说动机	071

第五章 高深的拒绝口才

先发制人	075
巧用不答应对问	077
拒绝下属要有分寸	078
拖延也能解决问题	080

第六章 悦人悦己的幽默口才

如何练就幽默口才	085
幽默悦己又悦人	087
幽默是最廉价的治病良方	089
幽默是人际交往的润滑剂	091
幽默要适度	092
巧妙自嘲拉近距离	094
幽默妙用法	095
巧设悬念制造幽默	097

第七章 必备的职场口才

如何与同事沟通	101
避开办公室里的语言雷区	103
避免无意义的争辩	105
说话方式要得体	106
功劳面前低头说话	108
让上司愉快地接受你的拒绝	109
不要和上司随便开玩笑	111
委婉建议的效果更好	113
汇报工作要说到点上	114
批评下属也要讲究方法	116

第八章 增加业绩的销售口才

销售员口才素质必备	121
销售口才原则	123
销售口才中的忌语	125
如何与客户交流	127

巧妙用语,先入为主	129
用独特的音色把你的销售做得淋漓尽致	130
销售要会说巧妙话	132
让客户给你几分钟赢得敲门砖	135
用言语打消客户的忧虑	136
制造绝望感逼迫对方改变主意	138

第九章 温存彼此的情感口才

学会对心爱的人说“不”	143
抱怨的话温柔地说	144
唠叨少一点儿关爱多一点儿	146
永远不要用强迫性的语言	148
用鼓励代替指责和批评	149
日久生情与一见钟情交谈法	151
与喜欢的人交谈有窍门	153
语言是打开爱情之门的钥匙	154
婆媳间应如何交流	156
夫妻间交流的误区	158
让爱情“保鲜”的语言技巧	159

第十章 颇有学问的聚会口才

劝酒说话有技巧	165
喜宴上的说话艺术	166
借美酒良言加深感情	168
寒暄要讲究方式与要点	169
不中断别人说话	171
如何在宴席、联欢会上说话	172

第十一章 机敏的谈判口才

关心对方利益	177
与不同性格的对手谈判	178
轻松幽默让对方放松警惕	180
投其所好的让利谈判术	182
巧布迷阵,引君入瓮	183
投石问路,摸清底牌	185
谈判中要学会拒绝	187
多用客套的方式谈判	189
口头语的巧妙运用	190

第十二章 锦上添花的会议口才

开好会议重在把握要领	195
如何正确地引导会议	196
提高素养使会议更成功	198
巩固成果让会议更圆满	200

第十三章 有条不紊的演讲口才

做好听众需求分析	205
厘清思路拟定提纲	206
明确演讲主题	208
做一个精彩的开场	210
应对忘词,要从容而不失大度	212
处理得当,口误也能增加精彩	213
将故事讲得精彩	215
巧用名字的沟通方法	217

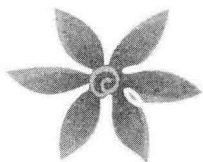
克服演讲中的不良心理	218
------------------	-----

第十四章 有礼有序的办事口才

会说话能成事	223
先从简单的要求入手	224
说让对方有感触的话	225
把握好说话分寸	227
提出请求有方法	228
请求帮助时要注意礼貌	229
巧用激将法	231
请求帮助时要注意的禁区	232

第十五章 清晰明了的解难口才

不说别人错,先说自己的观点	237
话不投机时及时转换话题	238
没话找话避免冷场	240
圆场的话要怎样说	241
找个台阶好下台	243
劝架要客观公正	245



第一章

价值千万的口才

著名学者朱自清先生曾经说过：“人生不外言、动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半儿是在说话里。”因此，一个懂得讲究说话艺术的人，也是一个懂得如何做人做事的人。假如奥巴马没有那么激动人心的演讲能力，假如领导开会时急得面红耳赤说不出话来，假如你结结巴巴地去应聘，事情的结局是不是就是另外一番景象了呢？可是，怎样说话才可以让我们的前途更加光明呢？



语言的魅力

语言，笼统地讲，可以分为有声语言和无声语言两种。有声语言，指能发出声音的口头语言，是人类交际最常用、最基本的信息传递媒介。无声语言，又称态势语，是有声语言的重要补充。它通过身姿、手势、表情、目光等配合有声语言来传递信息，也称体态语。

在魏晋时期，被誉为“竹林七贤”之一的阮籍最擅长的就是用青白眼。所谓“青”，就是“黑”。“青眼”，就是说人在高兴的时候眼睛正视，黑色的眼珠在中间，这是相当于“白眼”（眼珠子向上或者向旁，白眼露在外面）来讲的。阮籍经常使用“青眼”表现出喜悦与赞美之情，用“白眼”表现出鄙视与厌恶之感。每当他见到绅士的时候，都会用“青眼”相对，见到俗人的时候，就会用“白眼”相对。

阮籍居丧期间，嵇喜前往吊唁，他使用白眼相对，这一幕，让嵇喜顿时羞愧不已，只能怏怏地退下。因为当时的名士认为，死是一种超脱，应该欢喜而非苦闷。嵇喜的弟弟嵇康听到这件事情之后，就提着一大壶酒，挟着把琴前来吊丧，阮籍立刻用青眼表示欢迎。今天，我们经常使用“青睐”“垂青”等词，也是得名于此。

从心理学的角度来讲，类似于承认、爱欲、拒绝、寻衅、屈从、优越感、挑衅、谦恭、满足、欢乐、妥协、害怕、悲伤、痛苦、哀愁等情绪，一般都可以通过无声语言表达出来，在一定程度上，无声语言比有声语言更具有影响力与说服力，作用也更加突出。

可以说，无声语言在信息传递的过程中起着至关重要的作用，它可以强化、补充有声语言，让语言的表达效果更加直接、全面。具体表现在以下几个方面：

1. 替代作用

无声语言在沟通、谈判的过程中可以代替语言表达自己的意图，尤其是当语言不便或者不可以完全表达谈判者的意图的时候，或者是语言表达不适当的

时候,或者是对方难以领会的时候,无声语言的使用通常可以达到明显的效果。

2. 补充作用

无声语言可以让所要表达的语言更加丰富,对于语言所要表达的信息,无声语言在某种程度上起着增强力量、加重语气、辅助表达的作用。譬如,对方在聆听他人说话的时候,背部向后仰,手不停地摸桌子,多表示不感兴趣;在对方说话的时候,听者拳头慢慢握起来,说明此时已经下定了决心,可能不会因对方说的话而改变主意。

3. 暗示作用

说话者倘若想要从一种态度转变为另外一种态度,可以通过语调的调整、表情的转换,或是肢体语言的变化来完成,这体现了无声语言的强烈暗示作用。无声语言在传递信息的时候还可以给人以真切、温暖的感觉。

4. 调节作用

因为说话对象、环境等不同,并且考虑到可能出现僵局的情况,说话者会产生心理不适的感觉,此时倘若通过无声语言进行协调,说话者就可以比较快地恢复到正常状态。例如,当说话主体产生无聊、紧张、厌烦等情绪时,可以通过喝水、咳嗽等小动作进行调节,以便更快地进入正常的说话状态。无声语言的调节作用主要表现在以下几个方面:

(1) 可以通过对方当前传达出的无声语言判断对方此时的心理状态,进而采取相应的对策。

(2) 能够通过自己无声的语言技巧,作用于对方的视觉神经,让对方相信自己听到、看到与想到的一切,从而坚定对方的信心,并且让判断结果更接近自己的意图。

相对于无声语言来说,有声的语言我们更容易理解,也更容易掌握,在此,我们用一个案例来讲讲有声语言中的魅力。

玫琳凯·艾施女士是世界知名化妆品品牌玫琳凯的创始人。她在生活中就被定义为一个在语言上充满魅力的女人。其一言一行、一举一动,都可以让他

人感觉到温暖。当时依旧处于创业阶段的她,有一天,与朋友相约逛街,逛到

一家成衣店的时候，正好听到身边的两个女孩子在说话。其中金发女孩试穿了一件衣服，黑发女孩称赞道：“这件衣服的确很漂亮，但是美中不足的是扣子的部分，相比之下，这一件的扣子更加好看。”金发女孩听到之后十分生气地说：“那是什么破衣服，扣子简直难看死了，我才不会买呢！”黑发女孩听到之后也十分生气，心想不就是随口提个建议嘛，你至于如此生气嘛！

这时，玫琳凯·艾施走过来，笑容满面地对金发女孩说：“这件衣服的领子十分漂亮，穿上之后衬得你像公主一样，如果再搭配一条项链就更好了。”金发女孩听后十分高兴，因为玫琳凯·艾施说的正是她心里所想。然后玫琳凯·艾施将手轻轻地搭在了黑发女孩的肩头说：“其实，你可以试一试这件衣服，因为它可以将你的身材衬托得十分完美。”黑发女孩得到了肯定，开心地说：“真的吗？我真的很喜欢这件衣服，就是不知道是否适合我。”玫琳凯·艾施肯定地点点头，并且对两位女孩说：“当然了，如果你们再稍微护理下面部的皮肤，就会更加完美了。”

很显然，这两个女孩子便成了玫琳凯·艾施的忠实客户。

由此可见，会说话的人，通常会变得更有魅力、更加受欢迎。一般来说，魅力能够从很多方面体现出来，譬如，姣好的容颜、对礼仪的理解、内心的涵养、优雅的谈吐、得体的穿着等。其中，有一些是天生的，有一些还要经过后天的培养。言谈举止是完全可以通过后天的努力获得的，文雅的言谈还会为你增色不少，为你平添光彩。



口才的作用以及表现形式

美国成功学大师卡耐基说：“一个成功的人，只有15%是因为他的专业技术，85%就是靠他的人际关系和为人处世的能力。”而良好的人际关系和为人处世能力最重要的表现形式就是口才，它是在社交场合中立足的最重要的法宝。

在政治活动中，口才具有不可替代的作用。“一言可以兴邦，一言可以丧邦”这一句话充分体现了口才的价值。口才和政治生活存在密切的联系，它直接服务于政治生活的各个领域，并且发挥着十分重要的作用。

在春秋战国时期，因为政治思想的活跃与文化的振兴繁荣，一时之间，形成了百家争鸣的局面。名士、辩才凭借自己的三寸不烂之舌，游说诸侯，贵为谋臣卿相，在安邦治国平天下中堪当重任。“五四运动”时期，知识分子纷纷进行演说，意图在于唤醒沉睡着的民众，进而推动中国革命运动的蓬勃发展。

当代社会，生活变得越发精彩，但是在外交谈判、政治演讲、法律辩护等多方面的口才艺术，更是发挥着不可替代的重要作用。多少优秀的政治家，在风云变幻的政治舞台上，凭借着自身良好的口才能力，挥洒自如，做出了不可磨灭的贡献，从而名垂千古、万世流芳。在日新月异的经济社会中，口才的作用已经不容忽视。在一定的社会关系中，公关人员在演讲、论辩与谈判的过程中离不开口才艺术，它是商务谈判中的重要一环。口才艺术是谈判成功与否的重要因素，在市场营销中，口才艺术在很大程度上决定着工作成效，在旅游业的发展建设中，导游的口才为吸引游客增色不少。可以这样说，口才艺术在当今经济生活的很多领域中都发挥着至关重要的作用。

在日常生活中，我们同样能感受到口才的重要性。人们的社交离不开口才，口才在人际交往中所起的作用是不可小觑的。实际上，在日常生活中，良好的口才不但可以让你拥有好人缘，还可以成为衡量一个人学识的重要尺度，当然，更是衡量一个人实际能力的重要尺度。在西方，人们更是颇为重视口才的作用，他们认为，在市场经济和信息社会中，良好的口才是获得成功的重要工具。他们常常也是根据一个人的讲话水平和交际风度，来判断学识、修养与能力等。

口才和交际的学问，在美国、西欧与日本等国家早已经盛起，基本上每一所学校都开设了这样一门课程。

美国著名成功学大师戴尔·卡耐基将毕生精力整理成书教给人们如何与人相处，如何取得成功。“卡耐基课程”早已成为心理、口才与交际、成人教育的一个代名词。目前，美国的卡耐基学院已经达到了1700余所且有300多所大学设立口才学系或演说学系。

但是，社会上的一些人认为口才学并不是真才实学，认为那只是摇唇鼓舌、哗众取宠，或者将口才与诡辩联系到一起，或者片面地认为口才仅仅是说话的技巧，也就更加谈不上将口才与交际能力当作为人处世的基本功了，他们甚至认为能说会道算不上什么，只不过是耍耍嘴皮子而已。

事实并非如此，因为口才是一个人的综合素质和综合能力的体现。它不但还是衡量一个人学识的重要尺度，更是衡量一个人实际能力的重要尺度。



提问与回答技巧

在人的一生中，都避免不了提问与被提问，殊不知，提问和被提问也需要一定的技巧。

1. 恰当提问，拉近距离

怎样进行技巧性的提问，才可以真正做到有的放矢、事半功倍呢？下面先看一个有趣的小故事：

一位领导在某地开会，有一天吃早餐的时候，发现剥开的一个鸡蛋是坏的，就对服务员说：“你可以给我换一个吗？这个鸡蛋是坏的。”

不一会儿，服务员就将鸡蛋拿回来了，但是忘记了应该给谁了，于是她就高声喊了起来：“刚才是谁的蛋坏掉了？”

在座的各位没有一个吱声的，于是，女服务员又喊了一句：“谁的蛋坏了？”

依旧没有人应答。

此时，餐厅的经理走过来对女服务员说：“你这小姑娘真没礼貌，你应该这样问：‘哪一位领导的蛋坏了？’”刚一喊出口，经理就觉得很不对劲，赶紧改口又喊了一句：“哪位领导是坏蛋？”

可见，这个早餐店里的经理与服务员都不懂得提问的技巧，才会落得如此尴尬的境地。殊不知，在与人交流的时候，只有恰当的提问，才可以达到顺利交谈的目的，使交谈的局势和结果对自己有利。

提问同样是一门说话的艺术，对拉近彼此的距离起到了十分重要的作用。双方第一次见面，有的人话一出口，就可以立即打开对方的话匣子，让对方产生一种相见恨晚的感觉，而且迅速成为好朋友，但是有些人话一说出口，就会让人无言以对，让场面变得十分尴尬，双方只能是以“再见”结束。

一家饭店招聘服务员，同时来了两个年轻人应聘，并且按照应聘者的要求