

如何一开口
YOU ARE WHAT YOU SAY
—— 就能打动所有人 ——

 Wharton
UNIVERSITY OF PENNSYLVANIA

沃顿商学院 精英口才课

提高情商 精进话术 轻松开口 高效沟通

徐佳九 ◎ 著

全面掌握精英说话技巧
用话语塑造影响力

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



沃顿商学院 精英口才课

徐佳九 © 著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

沃顿商学院精英口才课 / 徐佳九著. —北京: 中国法制出版社, 2018.1

ISBN 978-7-5093-8922-5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 264020 号

策划编辑: 杨智 (yangzhibnlaw@126.com)

责任编辑: 孙璐璐 (cindysun321@126.com)

封面设计: 汪要军

沃顿商学院精英口才课

WODUN SHANGXUEYUAN JINGYING KOUCAI KE

著者 / 徐佳九

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16 开

版次 / 2018 年 1 月第 1 版

印张 / 15 字数 / 198 千

2018 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-8922-5

定价: 36.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfs.com>

市场营销部电话: 010-66033393

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

值班电话: 010-66026508

传真: 010-66031119

编辑部电话: 010-66038703

邮购部电话: 010-66033288

顾问委员会

荣丽双	王 宇	王 磊	冯 宁	江润涛	付广庆	蔺东升
徐传发	冯佳林	吴书振	刘 芹	倪 婷	杨立群	冯美华
李玉兰	陶 然	杨 宇	孙明然	王福振	李宝尧	王 欣
王雁冰	任 珊	唐 菁	周 龙	高淑荣	李贵香	王燕秋
孙大为	田媛媛	王 芳	陶玉海	田 勇	陈风彩	曹洪华
陈雪云	董 莲	何雪峰	康幼玫	李敦刚	刘晨鹏	刘 慧
庞晓娟	邵 雯	宋 琛	宋可力	韩 博	马玉波	李 晨
聂海荣	裴 昕	王荣丽	杨秀红	贾福强	任月英	苏 度

面对老板的问话不知如何回答？

面对同事的冷漠不知如何交谈？

面对客户的质疑不知怎样回应？

……

近年来，口才能力日渐成为各个领域甄别人才的关键点，根据著名咨询公司麦肯锡所进行的调查发现，许多经理人与 CEO 谈及对中国工作者能力的观察时，几乎一致认为，虽然如今国内已普遍形成“崇尚口才”之风，但许多职场人士的言语表达能力依然相对不足，词不达意、逻辑混乱、情绪表达力偏低等问题普遍存在。

既然口才如此重要，一个很直接的问题便摆在了眼前：我们要怎样提升口才？

与其他领域相比，商界无疑是会集口才出色者最多的领域。而盘点近年来在商界叱咤风云者的人生履历，“沃顿商学院”无疑是一个光芒闪耀的名字。

身为世界最顶级的商学院之一，沃顿的成功从其产出的一系列成就斐然的名字中便可见一斑：投资专家沃伦·巴菲特、彼得·林奇，美国第 45 任总统、



地产之王唐纳德·特朗普……这些人各有特点，他们从沃顿的得益也各有不同，但对此类精英而言，在沃顿培养起来的表达能力才是真正助力他们从“出色”走向“出类拔萃”，进而迈入“精英阶层”的关键。

在沃顿流行着这样一句话：“You are what you say”（你怎么说话，决定你是谁）。这是沃顿培养人才的观点：说话技巧加强的是个人实力、塑造的是个人良好形象、铺平的是未来的人生道路。

值得一提的是，沃顿的口才培养体系其实融于各类课程之中，早已形成了沃顿创新式教育方式中一个重要组成部分。正如现任沃顿商学院院长的盖瑞特·杰弗里教授所说的那样：“你无须专业地去学习，因为它总是存在，且会潜移默化地影响你。”这也正是为什么你会在这本《沃顿商学院精英口才课》里看到包括经济学、心理学、政治学等各个领域的专家们阐述自己的“说话之道”的最大原因。

本书致力于解除读者“不敢说”“不知如何说”的焦虑，引导并帮助读者建立起适合个人具体情况的说话逻辑，甚至利用沃顿谈判专家的专业知识，使读者察觉自身说话时的盲点。在书中，你能看到以心理学、管理学等多种内容为基础的各种理性、感性的说话技巧，相信只要诸位读者肯学习、肯实践，个人能力就一定会获得提升。

Chapter 1 避开言谈误区，让听者从心底接受你

1. 明确自己口才的现状和需要改进之处 // 3
2. 了解对话无法进行下去的原因 // 6
3. 言语间照顾对方的自尊 // 9
4. 学会给对方“台阶”下 // 13
5. 克制表现欲，切忌自以为是 // 17
6. 适当沉默，该张口时再张口 // 20
7. 不谈论别人的隐私，也不透露自己的隐私 // 23
8. 不触及他人短处和忌讳等敏感话题 // 26

Chapter 2 加热你的语言，发出他人喜欢的“安心感”

1. 力求了解他人，出于爱心说话 // 33
2. 用贴心的安慰，擦拭对方的眼泪 // 37
3. 发现他人优点，不吝惜赞美 // 40
4. 把话说到人的心里，引发共鸣 // 43
5. 学会攀谈，不错过每一个交友的机会 // 47
6. 让你的谈吐温柔如水 // 50
7. 语言要简洁朴实、生动形象 // 54



8. 树立吸引意识，努力求美创新 // 57

Chapter 3 借助逻辑思维，增加话语的条理性

1. 逻辑化语言的三个标准 // 63
2. 言之有理，才能让人信服 // 66
3. 用“三角剧本”来实现逻辑表达 // 70
4. 主题明确，说话才会有逻辑 // 73
5. 警惕常见的“思维谬误” // 77
6. 清楚地表达，减少听者的负担 // 80
7. 语言准确有力，论证鞭辟入里 // 83
8. 根据目的选择合适的说话方式 // 87

Chapter 4 提升表达准确度，一开口就能说重点

1. 通透地了解对方 // 93
2. 控制说话节奏，让听者准确接收到重要信息 // 96
3. 好的语言不在于多，而在于达意 // 99
4. 明确说话的“目的”与“期待” // 102
5. 运用沟通要素，把事情说得更清楚 // 106
6. 让事实站出来说话 // 109
7. 以讨论问题的姿态，避开无谓的争论 // 112
8. 提出请求时，列好重点信息 // 116

Chapter 5 想提出要求？先要学会聪明地让步

1. 多以请教的姿态与人交流 // 123

2. 要想赢得谈判，必须适当做出让步 // 125
3. 说话不要太绝对 // 129
4. 委婉表达分歧，择机提出己见 // 132
5. 幽默是最具魅力的传递艺术 // 135
6. 求同存异，让分歧有缓和的余地 // 137
7. 拒绝，但不使人难堪 // 140
8. 别关注“我想说什么”，关注“他想听什么” // 144

Chapter 6 问对问题，才能得到你想要的答案

1. 会提问，才能激发对方的说话欲望 // 151
2. 掌握提问的技巧 // 154
3. 把握提问的尺度 // 158
4. 相同的问题，换一种问法 // 161
5. 问得太多会让人烦恼 // 165
6. 一次提出两个问题 // 168
7. 只给对方一个选择 // 171
8. 让对方说“是”的问法 // 174

Chapter 7 从情感和道理出发，分分钟打动人心

1. 让你的观点更具说服力 // 181
2. 充分的证据，更让人信服 // 184
3. 良言顺耳利于听 // 187
4. 保持灵活敏感，让沟通建立双赢 // 190
5. 打动固执的人，先消除其防范心理 // 194
6. 恰当指正，帮助批评变得悦耳 // 197



7. 对不同的人用不同的说服方式 // 200
8. 侧面引导，让人心服口服 // 203

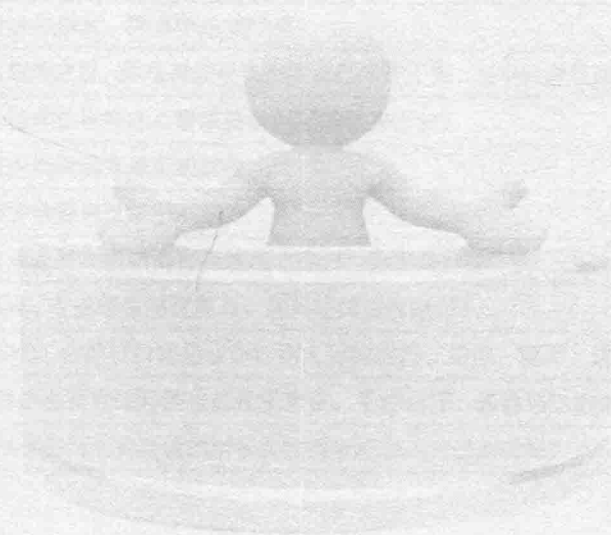
Chapter 8 消除负面情绪，更恰当地面对问题与异议

1. 适时转移话题，让沟通继续下去 // 209
2. 学会自辩技巧，关键时刻化解危机 // 212
3. 避开矛盾的焦点 // 215
4. 找出“共同的敌人”，转移矛盾 // 218
5. 转化负面情绪，积极化解分歧 // 221
6. 关注共同目标，避免对话走向冲突 // 225
7. 别让他人的舌头左右你 // 227
8. 含蓄回应他人的攻击 // 230

Chapter 1

避开言谈误区，让听者从心底接受你

说话人人都会，但能把话说得好，让听者乐于接受的人，却凤毛麟角。说话是一个双方互动的过程，我们在说话时必须考虑听者能否接受，如果说出的话令人反感，那么说话人一定存在言语过失。沃顿商学院院长盖瑞特·杰弗里教授认为，偶尔的过失也许可以通过解释来弥补，但是，如果发生过几次类似的事件，个人就需要检视自我说话技巧了。



1. 明确自己口才的现状和需要改进之处

在生活中，你是否认为自己很不会说话？如果你说的话常常被人误解，你的听众通常不能饶有兴趣地听完，或者你表述一件事情经常吞吞吐吐、反复冗长，那么，你的口才已经迫切地需要提升了。

在沃顿商学院中流传着这样的测试口才方法：以下有 20 道测试题，根据自己的口才情况选择答案，给自己打分，“是”为 1 分，“否”为 0 分，测一测你的口才能力到底达到多少分？

自我测试项目	分数
1. 你是否经常用谚语取代长的陈述？	
2. 你是否觉得自己能快速、有效地劝解和说服别人，包括自己？	
3. 你是否很少和亲友、同事争论或吵架？	
4. 受到言语刺激之后，你是否能很快提醒自己冷静下来，用中性语气回应对方？	
5. 朋友是否经常找你倾吐心事或商量问题的解决方法？	
6. 你是否很少当面或背地里抱怨他人？	
7. 你是否很少觉得自己很了不起？	
8. 你和同事或者朋友说话是否经常用“我们”而不是“我”？	
9. 你是否赞成：专业越精越有能力，素养越深越有魅力？	
10. 你是否知道：你的言行就是在告诉别人你的德行、品位、境界、素养？	
11. 你是否很少在发言的时候出现过度紧张、手心出汗、说话结巴的情况？	
12. 你是否很少在与上司谈话的时候无法清晰地表达自己的看法？	



续表

自我测试项目	分数
13. 你是否很少学到一点知识就假惺惺地用请教的语气去拷问别人?	
14. 作为女人, 你是否明白丈夫的任务不仅仅是陪你, 而是为你和孩子的未来积累更多保障?	
15. 作为男人, 你是否知道在公共场合越是大放厥词, 就越是得不到女人尊重?	
16. 你是否觉得讲道理不如说故事?	
17. 你是否觉得人才培养口才等于如虎添翼?	
18. 你是否觉得读书再多, 不学沟通技巧照样不会说话?	
19. 你是否觉得心智不成熟的人, 口才好是不可能的?	
20. 你是否觉得学口才, 重要的是学待人与做人的艺术?	
合计分数	

选择你的答案之后, 统计一下自己的总分是多少, 如果得分在 16 分以上, 说明你的口才非常好, 能够在大型的场合下表达自己的观点、情感, 并且能够通过自己的语言去影响听众乃至公众。

得分在 12 分到 16 分区间, 说明你的口才较好, 能够在小型的聚会中很流利地发表自己的谈话。

得分在 8 分到 12 分区间, 说明你的口才合格, 能够在陌生人面前愉快地交流。

得分在 4 分到 8 分区间, 说明你的口才有待提高, 只能在自己的父母以及熟人面前熟练地说话。

得分在 0 分到 4 分区间, 说明你急需提高口才, 你现阶段仅仅能够开口说话而已。

要想拥有好的口才, 我们首先要全面地认识口才。以往我们说口才, 都只是把它作为一个词来理解, 这样有些流于表面。其实, “口才” 应该由 “口” 和 “才” 两大部分组成。“口” 主要是指我们的口头表达能力, “才” 则是我们可供表达的知识、才学。“口” 与 “才” 是缺一不可的, 有口无才, 便是山

中竹笋，嘴尖皮厚腹中空；有才无口，则像茶壶煮饺子，满腹经纶却倒不出来。我们说自己口才不好，要先明白自己所缺的究竟是什么，再进一步地把好的口才做一个细分，然后逐项分析研究。

沃顿商学院精英认为，好的口才应具备6项要素：声音洪亮、字正腔圆、言语得体、风趣幽默、蕴含智慧、博学多才。前3项涉及的是“口”的内容，后3项讲的则是“才”的因素。讲话中缺少其中任何一项或是几项要素，都会对你的口才产生很大的影响。除了这6项要素，我们还要注意以下方面：

（1）吐字清晰

想要让自己的口才赢得别人的称赞，首先就要将意思表达清楚，让别人听清你说的是什么。如果你性格腼腆，说起话来犹如树叶轻抚，别人听你说的话一半靠听另一半靠猜，那么沟通起来就会相当吃力。这种让人听着费力的语言很难称得上口才。

（2）发音标准

有些人说起话来声音十分洪亮，可是发音不标准，吐字也不清晰，一些带有地方特色的发音会让听者产生歧义，甚至会闹出笑话。当然，不可能每个人都能像播音员一样字字都咬准，但我们至少要留意并改掉自己发音中那些经常出现的问题。如果吐字不清是因为说话太快造成的，就应该在说话前暗示自己注意语速。如果是由于语言习惯或地域差异而产生的发音错误，则需要长期有意识地练习才能改正。有很多人的发音错误听者能听得出来，而他们自己却无法意识到，如果把他们说的话录下来放给他们听，他们自己都会惊讶。

（3）表达准确

说话的目的就是要传递信息，因此，你想要表达的意思能否准确无误地传递给听者是说话的关键所在。如果你说话时没有从听者角度去考虑，那么



你传递的信息便会失真。不能以表达者的标准来衡量听者的接受程度，大多数含混不清的表达方式都会成为沟通的障碍。

(4) 符合场景

说话得体表现为到什么场合说什么话，如果你面前多是领导或长辈，那么你就要表现得毕恭毕敬，说话多用敬语；如果你参加同事或同学聚会，那么你要表现得自重自谦，说话多用谦语；如果是好朋友或闺蜜之间谈天说地，那么越真实地表达自己越能获得对方的喜爱，这时哪怕你说了充满豪气的粗话，也不会被对方在意。说话符合场合才能把话说好、把话说对。

口才是一个人修养、素质和能力的综合体现，因此，想要提高口语表达能力，必须注意提高自身的综合素质。当我们明确自己的口才现状和需要改进之处后，需要做的就是注重积累、勤加练习。

2. 了解对话无法进行下去的原因

在日常沟通中，人们经常会遇到这样的尴尬：当你兴致勃勃地描述一件事情或发表感慨时，听者只是礼貌性地点头回应，将头转向其他方向，眼睛也没有停留在你的脸上。此刻，你的内心一定充满疑惑，甚至是愤怒。你不知道该怎样让沟通继续下去，气氛也一下子变得冰冷。

对话为什么进行不下去？因为没有了说话的心情！而说者心情的转变则跟听者的回应与态度有很大关系。很多时候，我们只根据听者的反应而决定是否继续说下去，却没有深入探寻听者为什么会有如此的反应。我们并不清楚自己说的话令对方不感兴趣甚至反感的原因，而这恰恰是沟通不良的开始。

沃顿商学院的艾比·盖尔教授认为，否定、嘲讽、说教以及随便打断、肆意评价、不理睬、不回应等语言暴力，会给情感和精神上带来巨大的创伤。

这些无心的或有意的语言暴力让人与人之间变得冷漠、敌视，比肉体的伤害更加令人痛苦。

一次失败的沟通，甚至一句冷漠的话，都会让人感到伤心失落，有可能是我们的谈话方式和交往方式造成了这样令人不满意的结果。我们常常没有意识到甚至并不认为自己的谈话方式存在问题。在一段不愉快的交流结束后，如果我们可以回想下谈话的内容，也许会发现自己的哪些语言引发了他人的痛苦。

奥利维亚是一家公司的经理助理，与她同在一间办公室的几位同事，经常在午休时间一起聊天。有一次，新入职的珍妮在聊天的时候，故作神秘地宣传自己前一天见到的“大事件”：

“有个重大新闻你们知道吗？”

“什么新闻？”

“昨天晚上我逛街的时候，看到总经理带着一位年轻漂亮的女士进了希尔顿酒店。”

总经理是一位 50 多岁的已婚男士，而希尔顿酒店是以浪漫豪华著称的五星级酒店，珍妮想要暗示给大家什么信息，自然不言而喻了。

说到此处，整间办公室里的气氛瞬间变得尴尬。因为同事们都知道公司虽然没有明文规定不准聊哪些花边新闻，但职员们的道德意识根本不允许他们关注这类无聊的事情，特别是关于总经理的事情。

奥利维亚见没人回应，便将话题转向最近上映的电影上：“我们还是关心一下与自己有关的事情吧！你们最近看了那部名叫 xxx 的电影了吗？我觉得很不错，很值得一看。”

虽然这次聊天危机被奥利维亚巧妙地化解了，但她发现，只要珍妮在的场合中，经常会出现突然性的冷场。珍妮也意识到了同样的问题，感觉