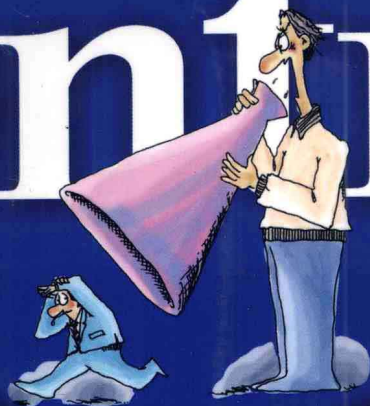


一个人如果掌控了口才操纵术，就掌控了事业成功的命门。

Eloquence Control



口才操纵术

说的多不如说的好，说的好不如说的巧

- 面对竞争激烈的社会，
如何用口才提升
- 您的形象和地位？
- 如何让口才使您
获得更多晋升机会？
- 如何让口才使您
仕复杂的人际关系中
游刃有余？
- 如何让口才为您的
事业成功、人际关系、
婚姻幸福提供帮助？
- 口才操纵术让您获得
一切你想要的答案！

一个人如果掌控了口才操纵术，就掌控了事业成功的命门。

Eloquence Control

口才操纵术

说的多不如说的好，说的好不如说的巧



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

口才操纵术/笑笑编著. —北京: 中国华侨出版社,

2011. 6

ISBN 978-7-5113-1166-5

I. ①口… II. ①笑… III. ①口才学—通俗读物

IV. ①H019—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 076976 号

●口才操纵术

编 著 / 笑 笑

责任编辑 / 文 心

责任校对 / 查显春

装帧设计 / 天下书装

经 销 / 新华书店

开 本 / 710×1000 毫米 1/16 印张 / 17 字数 / 218 千字

印 刷 / 北京忠信诚胶印厂

版 次 / 2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-1166-5

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层

邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: (010) 64439708

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



Preface 前言

卡耐基曾经说过，一个人的成功，约有 15% 取决于知识和技能，85% 取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。的确，善于沟通的人，总可以运用语言的技巧，流利地表达出自己的意图，并能够把道理说得很清楚、动听，使别人很乐意来接受。善于运用语言技巧的人说出的话，“言之有物、言之有序、言之有理、言之有情”。

善于运用语言技巧的人，他们总是在陌生人面前表现得落落大方、彬彬有礼；在朋友面前口吐莲花、谈笑风生；在恋人面前蜜语甜言、爱意无限；在上司面前不卑不亢、应付自如；在谈判桌上雄辩多智、巧舌能战。

说话水平的高低是一个人是否能获得社会认同、上司赏识、下属拥戴和朋友喜欢的最有效的手段。可以毫不夸张地说，会说话是本事，好口才才是成功的有力保障。营销、交往、谈判、管理、恋爱等，在人生的每个重要关口、每个人生时期、每个事业环节都时时刻刻需要有良好的口才作为成功的基石。

在生活中，没有好口才，不善于沟通，你就无法与爱人营造一个良好的沟通氛围，难以维持融洽、和谐的家庭关系；在职场中，没有好口才，不善于沟通，你就无法推销自己，团结同事，获得晋升加薪的机会；在商战中，没有好口才，不善于沟通，你就无法运筹帷幄，把握谈判先机，抢占制高点，掌控商谈的主动权。

事实上，任何人不管在什么时间，身处什么地方，也不管在做什么事

情，都是需要口才应用的。透过有形的产品或无形的理念，以完成自己所欲达到的目的，口才深深影响着每一个人一生的成败，也就是说，只有擅长口才者，才更加可能成大功、立大业。因此，练就一副好口才，就等于为你的家庭幸福、玩转职场和商战铺好了最坚实的基石。

因此，掌握一些说话的技巧和表达方式，提高遣词造句的能力及合理使用谈话的资料，对每个人都尤为重要。

然而，会说话除了有先天的因素，更需要经过后天的锻炼。即使是一个普通人，同样可以练就一副铁齿铜牙，展现您的金口玉言，发挥您的脱口秀，增强您的语言魅力。

本书从说话训练的实际情况出发，用通俗易懂的语言，多层次多角度地揭示和叙述了说话口才的秘诀和技巧。集知识性、实用性和操作性为一体，是每一位要掌握说话口才的现代人必不可少的读物。同时，书中还运用了大量来自我们现实生活和工作中的实际案例，具有很强的现实性和指导性。只要你仔细阅读，就会增强你的说话能力，进而帮助你成为家庭里受爱戴的成员，社会上受欢迎的人才，事业上受尊敬的强者。



第一章 ■■■■■

有实力还要有口才，怎么说面试官才会认同你

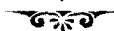
面试就是面试官通过语言的交流了解你的过程，想要面试官认同你，你就要不遗余力地把自己最优秀的一面展现给面试官，给对方留下深刻而良好的印象。这个时候，自信得体的语言往往会增强你的竞争力，帮助你获得成功。

1. 面试时如何陈述自己的优点 /2
2. 没有工作经验如何打动主考官 /4
3. 巧妙应答面试官的“刁难” /6
4. 面试谈薪切莫羞答答 /9
5. 虚言假语注定要出局 /11
6. 别让不恰当的语言削弱你的竞争力 /13
7. 面试结束该说哪句话 /16

第二章 ■■■■■

闲聊，高手跟谁都能说到一起

在社交中，我们往往要遇到各种不同的人，每个人的性格不同，喜好也不同。要想与每一个人都搞好关系，并不是一件容易的事。然而，每个不同的人却又都有一个共同点，每个人都对自己的爱好感兴趣，如果你能抓住这一点，无论和什么人都能聊到一起。



1. 到什么山上唱什么歌 /20
2. 要说就说对方关心和感兴趣的事 /22
3. 从对方得意的事说起 /24
4. 赞美对方不易为人知的优点 /26
5. 人们更愿意同有幽默感的人聊天 /28
6. 与女人聊天：物往贵处说，人往年轻讲 /30
7. 与男人聊天：多肯定他的成绩满足他的荣誉感 /32
8. “忆往事”，让你与成功人士相聊甚欢 /34
9. 与社会名流交谈，不卑不亢好印象 /36

第三章 饭局应酬，有礼有节不伤和气

饭局应酬，有礼有节不伤和气

与人交往都离不开应酬，应酬是一种实现行为目的的手段和工具，而饭桌上的应酬是与人沟通情感和交换意见的重要方式。这个时候，若你能营造一个和谐的气氛，保证酒桌上其乐融融，你也便能得到大家的称赞与信赖。

1. 应酬吃饭要善于营造和谐的气氛 /40
2. 酒桌上交谈不要厚此薄彼 /42
3. 练好“推”酒功夫 /44
4. 酒桌上的应酬话要会说 /47
5. 饭桌上说场面话也要看人下菜碟 /49
6. 说人好话，避免陈词滥调 /51

第四章 吸引、感染、融入，让你具有主持人的“气场”

吸引、感染、融入，让你具有主持人的“气场”

一个人，要想让自己的谈话具有主持人的“气场”，那么拥有自信的声音、亲和力、渊博的知识等是非常重要的。在与人交谈中，能够感染、

吸引别人的人，往往自信满满、宽容随和、通情达理、幽默活泼，这样的人，无论何时都是广受朋友、同事以及各界人士欢迎的。

-
1. 有趣的开头，让你一开口就吸引人 /54
 2. 肚里有“货”，才能对答如流 /57
 3. 培养亲和力，让你的语言更有感染力 /59
 4. 适时的幽默能取悦人心 /62
 5. 自信，克服开口的恐惧 /64
 6. 说话真诚，最能打动人心 /66
 7. 说的越多越显平庸，沉默也是一种力量 /69
 8. 啰里啰嗦惹人烦，抓住关键长话短说 /71
 9. “谦虚”过度会给人没用的感觉 /73
 10. 倾听是最好的恭维 /76

第五章

表达爱慕的话——男人要捧，女人要哄

俗话说：男人要捧，女人要哄。的确如此，女人有爱听温柔、甜蜜语言的天性；男人希望得到自己的爱人的肯定和鼓励。要让感情不断升温，就要在语言上有娴熟的技巧，学会使用甜言蜜语传达你们的柔情蜜意，那么，就会有数不尽的美好和浪漫在等着你。

-
1. 甜言蜜语巧出口 /80
 2. 用昵称传达恋人的浓情蜜意 /83
 3. 换种表达方式能加深夫妻感情 /85
 4. 亲爱的，听明白了吗 /88
 5. 恋爱中的男女需要不同类型的赞美 /90
 6. 斗嘴增进恋人间的感情 /92
 7. 降低爱的“噪音” /94

第六章 ■■■■■

把握分寸，让人脉关系更加紧密的沟通术

为人处世，凡事都要有度。同样，社交中，说话把握分寸也是至关重要的。一个人，要想取得别人的信任，在与人交谈时，就应掌握恰如其分的戒律，要因时、因人、因地和因内容而把握说话的尺度，避免误入禁区，最后导致众叛亲离。

1. 把握说话时插话的分寸 /98
2. 诺言是指 100%做到的事情 /100
3. 赞美的话不是越多越有效 /102
4. 话不说满，要给自己留后路 /104
5. 话多不如话少，话少不如话好 /106
6. 好辩的人不受朋友欢迎 /109
7. 嘴巴不可太“豪爽” /111
8. 玩笑有度，小心踏入对方禁区 /112

第七章 ■■■■■

说话的方式将决定领导是否赏识你

虽然我们不能否认有些人在工作中的聪明才智，他们能力非凡，能独当一面，但是如果不会在上司面前说些好听的话，或许，永远只能做个下属。这种能力决定你是否能够获得加薪和升职的机会。

1. 上好“新人”第一课，初来乍到少开口 /116
2. 赞美上司要含而不露 /117
3. 向上司汇报工作的语言技巧 /120
4. 如何成功说服上司给你加薪升职 /123
5. 笑语美言，指正上司的过错 /125
6. 上司面前，说话不妨守点“拙” /127

7. 搞清自己的身份，不说替上司决定的话 /129

8. 影响升迁的语言障碍 /130

第八章 职场沟通技巧

怎么说，才能更受同事欢迎

办公室里，与同事处好关系是一个非常重要的课题，特别是对大公司企业的职业人士来说，良好的同事关系能营造一个舒心的工作环境。即使你工作非常努力、能力超强，如果你没用心好好经营同事间的良好人际关系，那么面临你的就是在办公室被“孤立”。

1. 不要说我是第一，而要说我们是第一 /134

2. 主动沟通，用真诚拉近与新同事的距离 /136

3. 升职后怎样标榜自己的新身份 /138

4. 用巧妙的语言解开同事间的小疙瘩 /140

5. 不伤和气地拒绝同事的不合理请求 /143

6. 不吝啬对同事的认可 /146

7. 同事之间不宜“无话不谈” /148

第九章 销售技巧

销售的最高技巧：卖“信任”不卖产品

作为一个优秀的销售人员，在卖你的产品之前，一定要成功地卖出你的信任，只有这样，你的客户才能认可并且接受你。但是，如何让客户信任你，那就要练好你的嘴皮子功夫。很多时候你的说话技巧将决定着你是成功还是失败。

1. 真诚的劝说才能激发共鸣 /152

2. 使用让客户感觉良好的语言 /155

3. 经常向你的客户表达谢意 /157

4. 把推销改成建议，让客户感觉是他自己想买东西 /159
5. 别顾着一味的介绍，听听顾客怎么说 /162
6. 顾客喜欢听什么，你就说什么 /164
7. 换位思考比争辩更有效 /166
8. 学会向客户妥协和让步 /168
9. 用几句妙言勾起购买者的兴趣 /171

第十章

讨价还价智慧大，攻心谈判的话要说得有理有据

一个真正的谈判高手在谈判中，不仅仅要在语言上下足工夫，还要加强心理攻术。一场谈判就如一场战役，你不仅仅要设计战役、布局战场，还要在敌人毫无知觉的时候，把其引进你的埋伏圈。只有如此，才更容易让对方诚服。

1. 画个坑，请君自己跳进来 /176
2. 曲言婉至，拐着弯地说服 /178
3. 扮演不情愿的“卖主” /180
4. 开价一定要高于你想要的实价 /182
5. 永远不要首先提出“折中” /184
6. 保持威胁的可信性 /187
7. 冷热水效应：借用冷热温差，巧达目的 /189
8. 谈判中说“不”的技巧 /191
9. “不同意就拉倒”的谈判策略 /194

第十一章

求人言必有中，如何用你的嘴说动别人的腿

每个人身在社会，无论从事什么行业，总是难免遇到有求于人的情况，但求人办事在心理上总是自觉矮了一大截儿，也许很难低声下

气地去求人办事。那么你不妨尝试一下迂回路线，避开利益上的冲突而大打感情牌，察言观色收服对方的心，让他主动为你所用。

-
1. “请”人才能办事 /198
 2. 谈正事之前营造气氛很重要 /200
 3. 自信同样为你加分 /202
 4. 姿态要低，方法要巧 /204
 5. 从情入手，激起别人的同情心 /206
 6. 要深谙迂回战术 /208
 7. 从对方说“是”的地方开始 /210
 8. 给对方戴个高帽，让他心甘情愿伸出援手 /212
 9. 激将法求人，妙不可言 /214
 10. 事没办成也要真诚致谢 /216

第十二章 ❶❷❸❹❺❻❼❽❾❿

有些话不能直说，有些话打死也不能说

君子有所为、有所不为。聪明人的嘴也一样，有所言、有所不言。在社会交往中，有些话如果直截了当说出，很容易得罪人；有些话就算拐着弯说也被对方记恨。那么为了不得罪别人，也为了让自己的事业少一些障碍，一定要管好自己的嘴巴。

-
1. 说话不能直肠子，转个弯儿效果更佳 /220
 2. 会说话的人能让批评悦耳动听 /222
 3. 朋友的秘密，不能到处散播 /224
 4. 拒绝的话，隐晦曲折地表达 /226
 5. 说话莫要揭人短 /229
 6. 有些话打死也不说 /231
 7. 失意人面前不谈得意事 /233
 8. 传达不幸的消息，话要“曲”着说 /235



9. 聪明人选择诙谐的方式表达不满 /238

第十三章

灵活应变应对尴尬时刻

生活中有很多时候，尴尬会不期而至。电梯里和顶头上司独处，想破头找话题；别人开你的玩笑过了头，你发作不是，不发作也不是；和同事发生了不快，抬头不见低头见……不论尴尬的是你，还是别人，都要灵活应对，巧妙化解，以避免陷入了更加难堪的境地。

1. 善用自嘲，化尴尬为融洽 /242
2. 巧妙应对十一种令人讨厌的交谈 /244
3. 坦然自若化解面试中的困难和尴尬 /248
4. 嘴无遮拦易失言，尽快弥补是关键 /251
5. 机智妙答反击对方的无礼 /253
6. 与多个异性谈话，避免尴尬话题 /255
7. 关键时刻，帮他人打圆场 /257



第一章

Chapter 1

Eloquence Control



有实力还要有口才，怎么说面试官才会认同你

面试就是面试官通过语言的交流了解你的过程，想要面试官认同你，你就要不遗余力地把自己最优秀的一面展现给面试官，给对方留下深刻而良好的印象。这个时候，自信得体的语言往往会增强你的竞争力，帮助你获得成功。

1. 面试时如何陈述自己的优点

面试中最能够给面试官留下深刻印象的是什么呢？是你的优点。面试官之所以会选择你而不选择他们，就是因为你的优点能够给他提供想要的东西。所以，在面试中，我们一定要不遗余力地向面试官陈述自己的优点。那么如何才能有效地陈述自己的优点？

1. 通过自我介绍陈述自己的优点

自我介绍是面试的第一步，面试官希望通过简单的自我介绍来了解你，在这个过程中，面试官真正想要了解的是你的优点，而不是你的简单的个人信息。因此，在自我介绍中，尽量减少诸如姓名、工作经历、时间等东西的介绍，这些已经呈现在你的简历之中。更多的应该就自己的优点进行描述，当然，谈优点的时候，也不能够泛泛地罗列，而应该结合具体的事实进行表述，也可以借用他人的名义对自己进行评价。

2. 多说与职位相关的优点

我们每个人都具有一定的优点，但是我们的优势对于面试官来说未必就是优势，只有那些符合职位要求的优势才是面试官乐于关注的优势。因此，在向面试官陈述自己的优点的时候，应该突出自己的成绩以证明自己的能力，但是不要忘了这些成绩必须与现在应聘公司的业务性质有关。在面试中最重要的不是要告诉面试官你是多么优秀的人，而是要告诉面试官你是最适合这个职位的人。所以，即使是那些你引以为豪的成绩，如果和职位无关，也要忍痛割爱。



陈莹去电视台应聘，但是他在大学的时候学习的是新闻学，新闻学偏向于纸质媒体，对于电视节目制作方面，涉猎并不多。所以，在自我介绍的时候，他只能将自己在大学的时候所学习的和新闻传播相关的东西罗列上去，将自己曾经参加过的社团活动讲出来。虽然听起来非常丰富，但是并没有多少内容是面试官想听到的。

每个人都有自己引以为豪的成绩和突出的能力，但是在自我介绍的时候，切不可将这些都放上去，因为如果你的优秀和职位无关，那对于面试官来说就是毫无意义的。所以，宁可将自己并不是很突出，但是却和职位有关的能力讲出来，也不可将与职位无关的优秀能力添上去。

3. 重复自己的优点

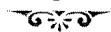
面试官每天可能会面对很多的求职者，如果你想要让他记住你的优点，就必须不断地重复，否则，你所陈述的优点就会被湮没在众多求职者的信息当中。

休斯敦 Kirkpatrick 国际公司的 Susan Croce Kelly 是一名专门给高级主管写演讲稿的沟通专员。她建议求职者在面试过程中，尽早告诉面试官自己想说什么，然后在以后的面试中不断重复你的观点。她说：“拿演讲来做比方，在演讲中你要让观众说‘这是一个很精彩的演讲’并不难，但五分钟之后人家就忘了你说什么了。”让观众记住演讲者的两个观点就是很高的记录了，所以说重复很重要，这样尽管观众第一次忘记了，但你是在不断强化你的观点。

当然，重复提及自己的观点也要讲究方式方法，如果你只是不断地重复同样的话语，非但不能让面试官印象深刻，还会让他认为你欠缺表达的能力。其实，同样一个优点的陈述可以有不同的方法。比如，你在自我介绍的时候，简要地说明了自己有很强的组织能力，那么在面试官询问你的工作技能的时候，还可以通过具体的例证来说明这一点。

4. 陈述优点时要注意语言的逻辑性

语言的逻辑顺序往往能够影响表达的效果，所以，在陈述自己的优点



的时候，一定要注意内容的顺序。通常来说，排在头位的应该面试官最想知道的东西，因为这样你可以在第一时间抓住其注意力，陈述效果自然大大不同。同时，介绍的时候还要层次分明、重点突出，使自己的优势很自然地逐步显露，不要一上来就急于罗列自己的优点。

只要你能在面试的时候，充分运用以上的陈述技巧，你的优点将会牢牢地刻在面试官的脑海中，面试成功的几率也将会大大增加。

2. 没有工作经验如何打动主考官

工作经验几乎已经成为所有单位招聘时的一个硬性的条件。在招聘单位看来，没有工作经验就意味着缺乏相应的工作能力，没有工作经验就意味着需要花时间来适应职场，所以，招聘单位出于对公司效益的考虑，通常不会招没有经验的人。因此，对于应届大学生来说，工作经验的欠缺就成为求职中的一大阻碍。

没有经验就没有工作，没有工作就没有经验，应届大学毕业生在“经验”与“工作”之间徘徊，求职市场似乎给应届毕业生开了一个天大的玩笑，让他们陷入了鸡生蛋还是蛋生鸡的两难境地。想要突破这样的困境，就必须解决工作经验欠缺这个短板，让主考官对没有工作经验的自己同样充满兴趣。那么，在没有工作经验的情况下，我们应该用什么打动主考官呢？

1. 要有激情。假如你对某项工作表现出强烈兴趣，并且有追求优秀的强烈愿望，哪怕没有经验，用人单位也可能优先录用你。当然，你的兴趣应该是出于本心而非做作，你的激情应该是发乎自然而非装样子，如果你充满激情，就可能成为这条能激活大家的“鲶鱼”而被选用。

邓鹏大学学的是计算机。但由于不喜欢跟机器打交道，她在计算机方