

演讲与口才

知识全集

最受欢迎的演讲与口才

知识及技巧读本

从求职到升迁，从交际到办事，
从营销到谈判，从恋爱到婚姻，处处离不开口才。
说话能力和演讲与口才技巧，是每个人
必备的生存资本。

董英◎编著

 中国纺织出版社



演讲与口才


知识全集

最受欢迎的演讲与口才

知识及技巧读本



董英◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

在现代交际中,是否能说、是否会说以及与言谈交际相关的知识的多寡,无不影响着一个人的成败。那些善于准确、生动地表达自己思想感情的人,在社会上往往如鱼得水,反之,不懂得语言艺术的人,却常常易因此陷入困境。

全书从交谈口才、交际口才、公关口才、演讲口才、论辩口才、谈判口才、培养当众讲话能力七个角度,全面、系统地介绍了口才学的基本知识和方法,集理论性和可操作性于一体,是广大读者必不可少的口才知识读物。

图书在版编目(CIP)数据

演讲与口才知识全集 / 董英编著. —北京:中国纺织出版社, 2011.6

ISBN 978-7-5064-7336-1

I. ①演… II. ①董… III. ①演讲学②口才学
IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 034973 号

策划编辑: 曲小月 江 飞 责任编辑: 曹长虹 责任印制: 周 强

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing @ c-textilep. com

北京玥实印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年6月第1版第1次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 17

字数: 248千字 定价: 29.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

Foreword

前言

在和平年代，不以枪炮的威力论英雄，什么才是使人在万众之中出类拔萃、脱颖而出的本领？那就是口才。

美国人在第二次世界大战时期，把“原子弹、金钱、口才”看成是生存与发展的三大法宝。20世纪60年代以后，他们把“口才、金钱、电脑”看做是参与竞争的三大法宝。随着环境的发展与变化，“电脑”代替了“原子弹”，而“口才”由第三位跃居“三宝”之首，足见其作用和价值在政治、经济、文化领域中的地位之高。

在欧美一些国家，由于竞选制度的深远影响，演讲与论辩能力成为竞选成功的关键技能，因此受到普遍重视。美国的中学、大学都把演讲与口才作为必修课，小学也有了口语训练课，各个学校都有演讲大厅和设备完善的演讲练习室，并且经常开展演讲、辩论比赛和交际活动等。从事演讲学教育的教师，不但知识丰富，理论著作丰硕，而且在实践中积累了大量的实际经验，对学生的口才能力进行专业教学和训练指导。由于各行各业都重视口才与交际的能力，业绩斐然的政治家、企业家、律师、教授、医生都有出众的口才，也难怪他们把口才列为“三大法宝”之首。

我国重视口才的历史也由来已久，历史上知名的将相、谋士都以雄辩的口才成为某个时代的佼佼者。“诸葛亮舌战群儒”的故事家喻户晓。“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”这一理念横贯于起起落落的历史大潮。当历史的脚步踏入现代社会，我们就有了“口才即人脉，人脉即命脉”之说。练就一副好口才不仅可以提升你在别人心目中的地位和形象，使你在复杂的人际关系网络间游刃有余，更重要的是可以为你的工作和生活提供更多的帮助，使你一步步走向成功。

也许有人认为世界上的物质不能用口才来创造，口才只是哗众取宠之技，当今能驱动世界发展车轮的是高科技。但是，中国只有一个袁隆平，世界也只有一个爱因斯坦，能站上世界科学之巅的人屈指可数。大多数人毕生所企望达到的目标，就是在自己所处的领域里成为佼佼者或领头人。而要达到这样的人生追求和实现个人价值，口才是必须的技能，是为每一步成功助力的手段。

值得注意的是，即使是科学家也同样需要利用口才这个交际手段来维持良好的人际关系，利用口才这个技能表达自己的学术思想。

20世纪30年代，希特勒当上德国总理后，开始疯狂地推行法西斯政策，并开始着手研究核武器。在这种形势下，爱因斯坦给美国总统罗斯福写了一封信，信的内容是游说罗斯福总统着手研制核武器，并且能让他移居美国，免受纳粹的迫害。爱因斯坦让罗斯福的朋友亚历山大·萨克斯前去美国送信。

萨克斯来到白宫以后，把爱因斯坦的信交给了罗斯福，可是，总统看不懂那些高深的科学论述，对爱因斯坦的建议反应非常冷淡。

第二天，在萨克斯与罗斯福共进早餐时，萨克斯给罗斯福讲了一个故事：“英法战争期间，称霸欧洲大陆的拿破仑，在海上却接连失利。此时，年轻的美国发明家富尔顿来拜见拿破仑，建议法国的战舰撤去风帆，砍断桅杆，把木板换成钢板，装上蒸汽机，这样一来，海军的战斗力将会大大提高。可是，拿破仑以为这简直是一个笑话，船不要帆能航行吗？木板换成钢板能不下沉吗？拿破仑眉头一皱，想也没想，就把富尔顿赶出去了。总统先生，如果当时拿破仑能够郑重考虑一下富尔顿的建议，那会导致什么样的结果呢？如果真是那样，19世纪的历史就得重写！”说完，萨克斯用一种期待的眼光望着罗斯福总统。罗斯福沉默了几分钟，然后取出一瓶拿破仑时代的法国白兰地，斟了个满杯递给萨克斯，说：“你赢了！”

就这样，美国开始着手研制原子弹，并成功地使爱因斯坦移居到了美国。而这一切都来自萨克斯对罗斯福总统的游说，来自他在早餐时讲述的拿破仑战败的故事。

美国发明的原子弹改写了世界的历史，而谁又能不承认这是口才所发挥的巨大威力？

社会的发展越来越文明、进步，人际交往也越来越频繁，口才是每个人一辈子都要用到的技能，表达能力的提高是人生各个阶段的“必修课”。系统掌握



口才知识，让口才能力的自我训练和提高少走弯路，在短时间内取得更大的进步，是许多人所希望的。

本书在编写的过程中，参考了许多专家的著作，从基本概念到具体的技巧都做了详细的阐释，并结合大量生动的事例扩大读者的视野和提高读者的阅读兴趣。

知识是珍宝，但实践是得到它的钥匙。愿此书成为你的伙伴与良师益友。

编者

2011年3月

Contents

目 录

Chapter 1

第 一 章 交谈口才 /1

交谈的含义·····	2
交谈的基本特点·····	3
交谈的原则·····	5
交谈对象的揣度·····	6
交谈关系的判断·····	9
交谈情境的掌控·····	10
交谈方式的认知·····	11
交谈时的倾听·····	13
交谈的语气运用·····	15
交谈话题的导入·····	16
交谈的恰当措词·····	18
强势交谈的策略·····	20
谈话高手的常用技巧·····	22
与陌生人交谈的切入点·····	25
交谈效率的提高·····	27
交谈时的常见毛病·····	29
交谈时的禁忌·····	31

交际口才的作用	34
交际口才的特点	35
交际语言的口语化	36
交际中的称谓	37
交际开始时的“介绍”	40
交际谈话的礼仪	42
交际中的赞美	45
交际中的迎合	46
交际中的安慰	48
交际时的暗示	50
交际常用的赞扬	52
交际时的鼓励	53
交际时的借口	55
交际场合的拒绝	56
交际时的解释功能	58
交际时的批评方法	60
交际时批评的原则	62
交际中如何“打圆场”	63
交际时的访晤	65
交际中的忍耐	69
交际中的“吃亏”	72
交际中防止失言	72
交际中冷场的处理	74
交际难题的破解	76
交际时的应变口才	78
交际中的手势语言	79
交际口才的禁忌	81



Chapter 3

第三章 公关口才 /83

公关口才的含义	84
公关口才的环境因素	85
公关口才的作用	86
公关口才的构成要素	88
公关语言的原则	89
公关语言的特点	91
公关语言的表达方式	93
公关难题的应对	96
公关口才的“繁简曲直”	98
参观时的公关口才	101
公关活动中的致辞	103
公关用语的禁忌	106
公关礼仪基础	109
公关中的饮食礼仪	111
公关时的酒桌礼仪	113
公关时的饮茶礼仪	116
公关时的西餐礼仪	121
娱乐场所的公关礼仪	125
媒体公关要点	129

Chapter 4

第四章 演讲口才 /133

演讲的含义	134
演讲的目的	136
演讲的基本特点	137
演讲的作用	139
演讲的分类	141

演讲的风格	145
演讲者应具有的修养	147
演讲者必备的能力	149
怎样选择演讲的话题	152
演讲词的结构特点	154
演讲常用的修辞方法	156
演讲时肢体语言的运用	159
演讲时的仪表风度	161
演讲中的应变技巧	163
克服演讲时的不良心理	166
演讲的控场技巧	168

Chapter 5

第五章 论辩口才 /171

论辩的含义	172
论辩与演讲的区别	174
论辩的原则	175
论辩的作用	176
论辩的特点	178
论辩的类型	179
论辩的程序	181
论辩的语言特点	183
论辩的技巧	185
论辩者的素质要求	190
论辩思维的训练	192
论辩的竞技意识	194
消除论辩的紧张心理	195
论辩时的仪表风度	197
论辩能力的强化	198



Chapter 6

第六章 谈判口才 /201

谈判的含义	202
谈判的原则	204
谈判口才的特点	205
谈判的类型	206
谈判前的准备	207
谈判的语言要求	210
谈判口才的策略	212
谈判气氛的营造	214
谈判的提问与回答	217
商业谈判的技巧	221
商业谈判“机密”的探测方法	224
谈判制胜的方法	226
谈判时的拒绝	228
谈判僵局的突破	230
谈判的注意事项	232

Chapter 7

第七章 培养当众讲话能力 /235

当众讲话前的听众调查	236
当众讲话的背景与效果	237
当众讲话大纲的确定	240
当众讲话的引言部分	241
当众讲话的主体部分	244
当众讲话的过渡段	247
当众讲话的结尾	248
当众即兴讲话的特殊性	249
当众即兴讲话的要求	252

当众即兴讲话的腹稿·····	254
当众即兴讲话的要点·····	257

参考文献 /260

交谈口才是每个人立足于社会的基本技能之一。交谈口才出色、表达能力强的人，在各种场合、各种活动中能结识更多的朋友，获得有价值的信息，伶俐的口齿、甜美又得体的话语会使一个人成为各种场合受欢迎的人，从而建立起良好的人脉关系。人脉即命脉，是通向财富和成功的门票。一次看似幸运之神“巧合”的降临，其实多半是努力经营人脉的结果。

当一个年轻人开始步入社会生活时，拥有一定的谈话技巧，不仅能够使自己快速融入社会生活当中，而且能够得到更多人的重视与尊重，更能为自我价值的实现和事业的发展铺开一条广阔的道路。本章将针对交谈口才的知识与技巧做全面、具体的介绍。

交谈的含义

交谈是人们互相接触时的谈话。通过交谈，彼此间可互相了解，同时传递信息、情感和思想。人和人之间的交往、合作、交流经常需要通过交谈来进行。

在我们的社会生活中，交谈有利于加强个人与外部环境的联系，很好地与外部环境进行物质、信息及能量的交换，保证个人、组织与社会的密切关系；交谈有利于消除误解、确立互信的人际关系，营造良好的环境氛围，增强个人、组织的诚信力及凝聚力。

交谈包括两个方面的重要内容：说话与倾听。说话要态度诚挚，言语要有技巧，能显示出说话人的学识、品格和道德水准。在这方面有人总结出这样的规律：出语温文尔雅的人，被称为君子；出语直爽磊落的人，被称为豪杰；出语暴戾恣睢的人，被称为莽夫；出语油腔滑调的人，被称为小人。由此可见，一言一词就能展现人的修养与性情。交谈时的倾听也是良好交谈的重要一环，这是对对方表示尊重和礼貌的重要体现。如果没有听明白对方的话以及其中所包括的全部含义，自己的话也就不能说动对方了。

心理学家威廉·詹姆士曾说过：“人类本性上最深的企图之一是期望被钦佩、赞美、尊重。”我们在交谈中不妨先藏美于后，以谦恭礼让的姿态把讲话的机会先留给对方，这会融洽交谈的气氛，对方也自然会对你产生好感，这就能够让倾听在交谈中发挥积极的效应。

交谈的关键在于主动性，也就是要有主动与别人沟通、交流的心态。一个



人如果在思想观念上处于封闭状态而不善言谈，那就无法以交谈的方式获得更多的信息，也就不能让更多的人了解你的长处。热爱生活、充满激情、努力拼搏向上的人往往会在工作、生活中采取积极的态度，善于主动与他人谈话，研究和掌握谈话的技巧，并从中受益。

交谈本身没有对错之分，只有有效与无效之分。交谈能否达成目的，取决于谈话在对方心理产生的效果。无论是说明性交谈，劝诫性交谈，还是协商性交谈、信息互换性的交谈，都有一定的目的性，通过交谈达到了理解、沟通、产生共识的目的，交谈才取得了成效。就是聊天性质的交谈，也要取得愉快、开心的效果，才能表明所花的时间是有价值的。

人与人之间的相处与了解、沟通与协商都依赖于交谈，措辞得当，一句话说得对方心悦诚服，彼此的芥蒂涣然冰释；措辞不当，引起误会，不仅有碍感情交流，还可使协作关系破裂。正所谓“片言之误，可以启万口之讥。”交谈中的得失与人生价值的实现、与组织或机构的生存和发展都有非常重要的关系。

交谈的基本特点

在人们的交流活动中，无论是郑重其事的晤谈还是随意的谈天说地，都是以谈话为基本形式。每一次交谈都包括发话者、受话者和谈话内容三个方面，三者缺一就不能称之为交谈。

谈话的主体、客体、内容没有固定性，但却具有互换性和随意性。也就是说，语言表述的进行不是单方面的，而是双向性或多向性的。交谈的内容和形式与演讲、报告、论辩有着根本性的区别。

在社会生活中，交谈不仅仅局限于人与人之间的感情交流、信息传递，而且许多工作和人际关系都要通过交谈来达成共识、达到目的。如经贸系统洽谈生意、企业安排生产经营、医生询问病情、教师与学生谈心、记者调查采访、媒体嘉宾访谈等，都是在交谈中进行的，交谈效果的好坏直接关系到工作的成效。

由此可见，成功的交谈可以沟通心灵，传播知识；可以联结友谊，加深情感；可以洽谈业务，创造效益；可以排忧解难，明辨事理。只要能够掌握和提高交谈口才的技巧，可以促使人逐步迈向成功的阶梯。

交谈有以下五个基本特点。

1. 直面性

由于交谈是人与人面对面的接触或者交流，不是一个人自言自语，旁若无人地爱说什么就说什么，爱怎样说就怎样说，所以应该考虑语言方式、心理需求等因素。因此，交谈不仅需要听说技巧，还需要待人处世、表情达意等方面的能力和素养。尤其对于重大问题的处理，如果出语不当就可能遭受生命危险，这在历史上的非常时期尤其明显。

2. 即兴性

许多交谈是随兴而起，所以，不必事先做好准备，即使有些涉及工作内容的交谈，可以很快想到一个交谈的目的，但也无法作详尽的准备，因为交谈的双方在交谈的过程中，每个人都有各自的想法，在交谈时受到对方的激发，还可能有新的想法产生，这就决定了交谈往往是边想边说、边说边总结，步步深入话题的。由于即兴交谈思考的时间短，出语快，所以，交谈者必须听辨灵敏、反应迅速，否则会使交谈受到阻碍，达不到正常交流的目的。

3. 群体性

群体性交谈是多方共同进行的交谈，这种交谈在小范围讨论工作时用得较多。所以，交谈的一方往往受他方的制约，必须使自己的话题与某个讲话对象相呼应并遵照核心议题进行，否则，谈着谈着就会跑题，游离核心议题后变成了东拉西扯，最终导致交谈的失败。群体性交谈要求每一位交谈者要注意倾听对方的谈话，听后能及时地做出适当的反应，达到明确道理、达成共识的目的。

4. 随意性

随意性交谈有时没有明确的核心目的，只是随心所欲地交谈各种话题。有时有核心目的，但由于时间、地点、参与谈话的人发生了变化，也不得不改变话题，或者发现自己原先考虑的意见与环境不相适应，也马上改变了交谈的内容和交谈的方式，以求避免造成误会和损失。交谈的随意性特点，使应变能力变得非常重要，能切合时宜地转换话题才不愧为交谈的高手。

5. 对等性

交谈是一种双向传递信息的语言活动，交谈双方互为发言者也互为听众。在这种互动的关系中，交谈时不仅要善于说，还要善于听，而且是边说边听，随时进行耳舌互换。从某种意义上说，听比说还要重要，不会认真听话的人，往往也不善于准确地表达，由于接受信息的失误使反馈偏离了交谈的目的。



交谈的原则

交谈是感情的交流和信息的传递，是工作、学习、生活所必备的语言能力。然而，由于现代生活节奏的加快，竞争的日益激烈，人与人之间的关系，逐渐有走向冷漠和封闭的趋势。这种态势不仅有害人的身心健康，而且不利于个人的发展。因此，主动扩大交谈的圈子和提高交谈的质量就显得更加重要。

有一位作家说得好：“两个人谈天，就像一对齿轮在转动，能不能相互啮合，全看缘分。碰上好的谈话对象，一壶茶、一把瓜子，天南地北，痛快淋漓。你说出来的，他懂；你没有说出来的，他也懂。偶尔，一个眼神，一个微笑，双方便能不约而同地说出同一句话来。噢，真是快活啊！”交谈达到这种情境，就如同进入了“心有灵犀一点通”的美妙境界。

但在现实生活中“话不投机半句多”的现象，却时有发生。有时，交谈不过三言两语，就闹得不欢而散，不但没有达到交流思想、增进了解、沟通信息的目的，还伤害了彼此的感情，无形中为个人的生活、工作、社会交往设置了障碍。造成这种情况的原因是多方面的，但最主要的是非理智的行为和交谈不得要领造成的。因此，在日常的交谈中要遵守下列原则。

1. 恪守目的

交谈的目的无外乎以下几点：向对方请教某个问题或寻求帮助；劝告对方改正某项缺点；安排对方完成某项工作；了解对方对某件事情或某个观念的看法等。因此，交谈时要守住核心目的进行，避免东拉西扯。只有核心目的明确，问题越谈越清，道理越谈越明，心情越谈越舒畅的交谈，才是一次真正成功的交谈。

2. 以诚相见

交谈时开诚布公，最忌讳“口是心非”与“心是口非”。口是心非，包括说谎、引诱、欺骗。如果交谈时有这种动机，不但不能达到目的，还会为自己在将来办事、谋业设下陷阱。所谓的“心是口非”就是有好心肠没有好的表达方式，“刀子嘴、豆腐心”指的就是这类人。“心是口非”在亲朋好友交谈中较为常见，家庭成员中的此类对话更是司空见惯，这种在交谈中由于言语不当引起的不快或者误解的例子随处可见。

3. 求同存异

现实生活中，大多数人都有一种自以为是的心理，认为自己的想法比别人的高明，习惯于把自己的观点强加于人。这种“说服欲”在交谈中不知不觉地膨胀起来，表现为不尊重对方的意见，非让对方认同自己的观点才罢休。这种想法不但错误而且危害颇深。无论是志同道合的好友，还是工作中的合作伙伴，在思想认识上以及对事物的理解上总是有差异的。如果两个人的想法总是一模一样，那么，这个人又何谈存在的价值。正如世界上没有两片完全相同的树叶一样，也没有意见完全相同的两个人。

罗斯福曾说过：“如果自己所确信的事，有75%的正确性，就应该觉得非常满意了。而75%也是最大的限度，不能再向上提高了。”因此，在交谈中各抒己见、取长补短、求同存异是最重要的。

4. 控制情绪

交谈时礼貌谦和、有理有节，如果表现出争强好胜就不利于谈话的进行了。而且如果不注意控制自己的情绪，把交谈变为争辩，争辩发展为抬杠、钻牛角尖，最终导致强词夺理，甚至是人身攻击，就不能达到交流感情、沟通信息的目的。有的人性格急躁，在情绪失控的情况下，抓住别人的一点过错、短处不放，不停地数落埋怨，如此一来，引起对方的反感和抵抗，不但破坏了交谈的氛围，还会导致关系的恶化。谈话时，得容人处且容人，是愉快交谈要遵守的原则。

5. 适可而止

俗话说，“情人也没有说不完的话题”，无论多么美妙动听的谈话，总有终结的时候。“鹤胫虽长，断之则悲；尧胫虽短，续之则忧。”交谈更应是有话则长，无话则短。尤其是在惜时如金的现代社会，马拉松式的交谈，不但让人感到乏味，也浪费宝贵的时间。唠唠叨叨、软磨硬泡、废话连篇的交谈，无疑是在制造痛苦。尤其是当一方情绪不佳，身体不适时，更应该及早关闭话匣子。否则，只能制造麻烦和不快，影响彼此的关系。像个“饶舌妇”一样交谈的人，恐怕会让人避之不及吧。

交谈对象的揣度

好的交谈有如心灵弹奏的乐曲，其音袅袅；不好的交谈有如利剑击石，火