

了说话的艺术和语言才能，便拥有了打开成功之门的钥匙。

语言——跨越人生和事业成功的第一道门关，掌握

培  
训  
课

# 语言 表达



蔡氏主编



内蒙古文化出版社

憨氏主编

憨氏

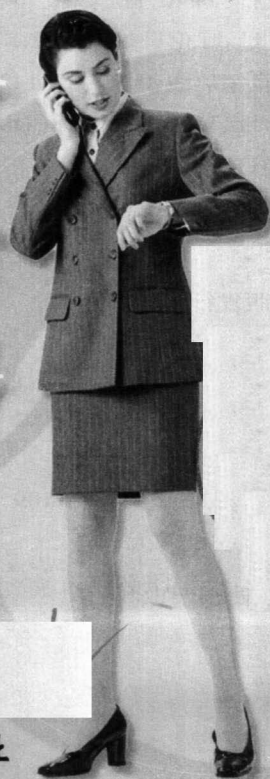
# 语言

培  
训  
课

# 表达

语言——跨越人生和事业成功的第一道门关，掌握

了说话的艺术和语言才能，便拥有了打开成功之门的钥匙。



内蒙古文化出版社

## 图书在版编目(CIP)/数据

语言表达培训课/慈氏主编.-呼伦贝尔:内蒙古文化出版社,2005.1

(慈氏 21 世纪职场软培训系列)

ISBN 7-80675-291-9

I.语… II.慈… III.演说-语言艺术-培训-教材

IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 104629 号

## 语言表达培训课

慈氏 主编

出版发行:内蒙古文化出版社

社 址:呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号

邮购、直销热线:0470-8241422 8241421

网 址:WWW.NMWH.COM 邮 编:021008

印刷装订:广州家联印刷有限公司

责任编辑:王海鹰

封面设计:谭建勋

漫画插图:原凯军

开 本:889×1194 毫米 1/32

印 张:8 字 数:180 千字

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~10000 册

ISBN 7-80675-291-9/Z·109

定 价:16.80 元

版权所有 翻印必究

# 前言

憨氏

刘勰在《文心雕龙》中写道：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”这充分说明了语言的力量。成功需要很多种才能，但这其中，语言的才能是万万不可或缺的。

本书用通俗易懂的语言，娓娓动人的故事，实际有效的例证，向读者介绍了社交应酬、求职面试、职场纵横、办公室交往、演讲发言、说服沟通、赞美批评等八个方面的职场交往的语言表达艺术。其内容易懂易学，方便实用，可读性和可操作性强。掌握了书中的方法和技巧，你就能在职场上纵横捭阖，游刃有余；就能在朋友们面前谈笑风生，侃侃而谈；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；在演讲台上妙语生花，潇洒自如……

因而，掌握了说话的艺术和语言才能，你便拥有了打开成功之门的钥匙；拥有了这本书，你就等于拥有了辉煌的前程。

# 目 录

## 第一章 轻松得体的社交艺术 ..... 1



第一节 自我介绍的艺术 ..... 3

第二节 交际应酬会说的五种话 ..... 6

第三节 端庄而大度的应酬 ..... 10

第四节 把握应酬的主动权 ..... 14

第五节 应付难缠人的说话艺术 ..... 16

第六节 开玩笑的六大要领 ..... 20

第七节 活跃气氛的九个绝招 ..... 24

第八节 勿闯社交谈话的“地雷阵” ..... 27



## 第二章 求职面试的说话秘招 ..... 35



第一节 大胆地推销自己 ..... 37

第二节 展示自己的能力和个性 ..... 38

第三节 面试中常见问题的回答技巧 ..... 40

第四节 讲薪酬的窍门 ..... 45

第五节 慎重描述离职的原因 ..... 47





- 第六节 面对挑战性问题的说话策略 ..... 50
- 第七节 女性求职如何回答敏感问题 ..... 54
- 第八节 面试中的说话禁忌 ..... 58

### 第三章 职场纵横交流诀窍 ..... 61



- 第一节 跟老板说话的几点忌讳 ..... 63
- 第二节 向老板汇报工作的技巧 ..... 66
- 第三节 怎样向上司推销自己的“点子” ... 70
- 第四节 怎样给上司提意见 ..... 72
- 第五节 与上司说话的分寸 ..... 75
- 第六节 与下属说话的艺术 ..... 78
- 第七节 与同事说话的分寸 ..... 81
- 第八节 调到新单位时的说话艺术 ..... 84
- 第九节 被提拔时的说话艺术 ..... 86

### 第四章 办公室口才八项锻炼 ..... 89



- 第一节 掌握说话方式 ..... 91
- 第二节 先看人再说话 ..... 92
- 第三节 如何说话有条理 ..... 95
- 第四节 如何明确表达自己的意思 ..... 97
- 第五节 如何避免说错话 ..... 98

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第六节 如何与不同性格的人交谈 ..... | 100 |
| 第七节 如何有效排解纠纷 .....    | 102 |
| 第八节 说话的八大禁忌 .....     | 105 |

## 第五章 练就演讲的天才 .....



|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第一节 使自己成为出色的演说家 .....  | 123 |
| 第二节 演讲前做好充足的准备 .....   | 127 |
| 第三节 演讲开头的技巧 .....      | 133 |
| 第四节 演讲中的幽默艺术 .....     | 137 |
| 第五节 演讲中调动激情的艺术 .....   | 139 |
| 第六节 演讲中随机应变的艺术 .....   | 143 |
| 第七节 演讲者的风度和礼仪 .....    | 146 |
| 第八节 精妙的收尾艺术 .....      | 150 |
| 第九节 演说场上的 10 项禁忌 ..... | 153 |



## 第六章 说服他人的沟通技巧 .....



|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第一节 说服的准备和氛围 .....    | 159 |
| 第二节 说服的表情与声调 .....    | 162 |
| 第三节 劝说的方法 .....       | 165 |
| 第四节 诱导——说服他人的最佳方法 ... | 169 |
| 第五节 提高说服力的窍门 .....    | 174 |



|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第六节 劝架的艺术 .....     | 178 |
| 第七节 劝阻他人要掌握尺度 ..... | 182 |

## 第七章 适时赞美他人的艺术 .....



|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第一节 如何赞美领导 .....  | 187 |
| 第二节 如何赞美下属 .....  | 190 |
| 第三节 怎样赞美男人 .....  | 195 |
| 第四节 怎样赞美女人 .....  | 201 |
| 第五节 怎样赞美老人 .....  | 204 |
| 第六节 怎样赞美年轻人 ..... | 208 |
| 第七节 怎样赞美陌生人 ..... | 212 |



## 第八章 批评他人的策略 .....

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第一节 批评要因人而异 .....     | 219 |
| 第二节 忠言未必逆耳 .....      | 222 |
| 第三节 批评要及时 .....       | 225 |
| 第四节 批评而不招人怨 .....     | 228 |
| 第五节 批评的方法 .....       | 232 |
| 第六节 批评的技巧 .....       | 235 |
| 第七节 旁敲侧击——巧妙的批评 ..... | 238 |
| 第八节 批评的禁忌 .....       | 241 |



## **第一章 轻松得体的社交艺术**

---

随着社会的不断发展，人们参加的交际应酬活动越来越多。怎样才能引起别人的注目，赢得别人的欣赏，成为社会活动中的明星呢？除了要注意自己的容颜、服饰、风度和形象以外，就是要驾驭好语言这个最有力的社交工具。



## 第一节 自我介绍的艺术

在社会活动中，互不相识的人见面总免不了要做自我介绍。自我介绍包括对姓名、年龄、职业、住址、经历及特长等几个方面的介绍，应根据场合和需要的不同来决定其繁简，一般的朋友聚会只需说出自己的姓名、身份即可。

自我介绍时，态度要平和，要清晰地报出自己的姓名，并用微笑来表达自己的友好。同时还要掌握分寸，不要有意抬高或贬低自己，这会让人产生反感，而不愿与你来往。

自我介绍实际上是一种自我推销，它给别人留下的是第一印象。一般来说，自我介绍时要注意以下几点：

1. 平和自信。初次交往，都想互相多了解对方，又都想被对方所了解。自我介绍时就要大大方方、不卑不亢，切不可羞答忸怩、吞吞吐吐、左顾右盼。应该勇于向他人展示自己，树立自信，让别人产生希望与你交往的愿望。

2. 繁简得当。应视交际的需要来决定介绍繁简。一般说来，参加聚会、演讲、为他人办事、偶尔碰面、为单位公关等，自我介绍宜简约些，只要介绍姓名和工作单位即可；而在另一些场合，如：求职、恋爱、找人办事、招标时投标、深交朋友等，则可以介绍得细致一点。

3. 把握分寸。介绍自己要有自谦和自识，自我介绍少不了介绍





“我”，但要把握好分寸。有的人自我介绍时，左一个“我”，右一个“我”如何如何，叫人听了反感；有人把“我”的形象树立得很高大；更有甚者，一提到“我”时便洋洋得意，这样的自我介绍都不会给对方留下良好的印象。

掌握分寸关键要以平和的语气说出“我”，要目光亲切、神态自然，这样才能使人从这个“我”字中感受到你自信、自立而又自谦的美好形象。切不可自吹自擂，一般不用“很”“最”“第一”一类的字眼，这样才能使对方对你产生信任感。

4. 巧言介绍。加深印象是自我介绍的目的。自我介绍首先要介绍自己的名字，并对“姓”和“名”加以解释，你解释得越巧妙，别人对你的印象就越深。这可以反映一个人的知识水平和性格修养，也可以体现一个人的口才。

一个人的姓名，往往有丰富的文化积淀，或折射出凝重的史实，或反映时代的乐章，或寄寓双亲对子女的殷切厚望。因之，巧解姓名有时也令人动情，加深印象。

例如：在全国“荣事达”杯节目主持人大赛中，一个名叫潘望的主持人是这样自我介绍的：“我叫潘望，早在孩提时代，我那只有小学文化的军人爸爸和教小学的妈妈就轮番地叮嘱我：‘望儿，你可是咱们家的希望啊！’为了不辱使命，肩负着双亲的重托，我脚踏实地、一步一个脚印地走来，直到今天，走到这个国家级的最高赛场。但愿教师们能给我这只盼望飞翔的鸟儿插上奋飞的翅膀。”在潘望的介绍中，父母的心愿并列呈现，谁不为之心动？

5. 独具特色。简单地介绍姓名留给人的印象非常平淡，使自己的自我介绍独具特色才能给他人留下深刻的印象。

谭飞是一个个子不高，戴着眼镜的电视节目主持人，他在向大家介绍自己时是这样说的：“单看咱这形象，不如在电视中那么闪闪

发亮，眼不大还有点近视，但这丝毫不影响我的睿智与远见；耳朵虽小，更提醒我要耐心倾听观众的心声；嘴巴也不气派，正说明我不夸夸其谈，喇叭和号角的孔都不大，但同样能怒吼与呐喊；个子虽然矮小了点，可潘长江先生说过：‘浓缩的都是精品。’有人说‘缺点在一定条件下也会成为优点’，这话难免有些夸张，但‘缺点在一定条件下会成为特色’则是毋庸置疑的。”谭飞的介绍借容貌自嘲这种看贬实褒的介绍技巧给他人留下了深刻的印象。

也可用幽默的语言，借与名流相比加深印象。小乐是一名记者，在一次“记协”聚会上，由于大部分人是第一次见面，小乐这样自我介绍：“我喜欢写诗，可写不过舒婷；我喜欢唱歌，可唱不过毛阿敏；我喜欢主持节目，她俩可能比不过我……”这么一说，使人感到此人颇幽默。

小乐巧妙地把自己与名人相比，既显示了自己的才能，又显示了语言幽默的特点，博得了大家的好感。

也可以通过介绍自己家乡的名优土特产或家乡地方特色来自我介绍。笔者的一位大学同学来自云南，第一次见面时他是这样自我介绍的：“我来自云南，‘云南是阿诗玛的故乡，是一个佳丽辈出的地方’，但是大家千万别忘了，云南也是大理石的故乡，相信大家能从我的身上看见大理石的朴实、厚重与刚强。”

多少年过去了，至今，我还记得他那独具特色的自我介绍。

其实，掌握了自我介绍的艺术，你就打开了与人交往的大门，完美精彩、独具特色的自我介绍，能在他人的脑海中打下深刻的烙印。





## 第二节 交际应酬会说的五种话

人们都离不开应酬，应酬是一种实现行为目的的手段和工具。应酬的全过程是把你的一份意思传达给别人，使对方受到感应，从而自动地帮助你、迁就你或同意你的要求，接受你的思想意识的潜移默化的过程。应酬能否达到目的，取决于你能否说好应酬话。

有的人说起话来不伦不类、笑话百出；有的人说起话来扭捏作态，让人浑身起鸡皮疙瘩。说应酬话是人际交往的关键环节，也是一门学问。最常用的应酬话有：见面话、客气话、恭贺话、致谢话、勉励话、赞美话、告别话等。下面我们介绍其中几种：

### • 恭贺话

恭喜祝贺是一种常用交际形式，一般是指对社会生活中遇到高兴事的人表示良好的祝愿和热烈的庆贺。通过祝贺表达你对对方的理解、支持、关心、鼓励和祝愿，以抒发情怀、增进友谊。

从语言的表达形式看，祝贺词可以分为祝词和贺词两大类。祝词是指对尚未实现的活动、事件、功业表示良好的祝愿和祝福之意；贺词是指对于已完成的事件、业绩表示庆贺的祝颂。一般说，祝贺总是针对喜庆意义的事的，因此，不应说不吉利的话和使人伤心的话，应讲一些吉利的话，欢快的话，使人快慰和感动兴奋的话。祝贺要注

意以下几点：

(1) 情境性：祝贺总是在特定的情境下进行的，因此一定要考虑到特定的环境、特定的对象、特定的目的，使之具有明确的针对性。

(2) 情感性：祝贺语要达到抒发感情、增进友谊的目的，必须有较强的鼓动性与感染力。因此要求语言富有感情色彩，语气、语调、表情、姿态等都要有浓烈的感情色彩。大多数成功的祝词本身就是一篇短小精悍的抒情独白。

(3) 简括性：祝贺词可以事先做些准备，但多数是针对现场实际有感而发，讲完即止，切忌旁征博引、东拉西扯。语言要明快热情、



交际应酬会说的五种话





简洁有力,才能产生强烈的感染力。有些祝词、贺词要进行由此及彼地联想,由景生情地发挥,但必须紧扣中心,点到为止,给听众留下咀嚼回味的余地。

(4) 礼节性:祝贺词在喜庆场合发表,要格外注意礼节。一般需站立发言,称呼要恰当。不要看稿子,双目要根据讲话内容时而致礼于祝贺对象,时而含笑环视其他听众。要同听者作感情的交流。还可以用鼓掌、致敬等动作加强同听众心灵的沟通,以增强表达效果。

### • 勉励话

当别人遇到困难、挫折需要帮助,受到不公正对待渴望公理,受了委屈想要说明的时候,我们应该给以体谅和同情,适时用鼓励的话语去勉励对方。勉励话要能“对症下药”并说得语重心长、真切感人,才能打通思想,给人以信心和力量。

### • 告别话

客人告辞,都应以礼相送,可以说些“再见”“慢走”“欢迎再次光临”“以后还请继续指教”等。告别话的态度要真切、自然,防止出现草率或应付的神情,这样才能使对方有一种值得留恋的余味和友谊绵长的感觉。

对初次来访的人,告别时更应周到、细致些,可主动向他们介绍附近的交通、住宿等情况。

### • 道歉话

衷心的道歉是真挚和诚意的表现。它不但可以弥补感情上的裂缝,而且还可以增进感情。道歉话一定要说得诚恳,否则会引起对方

更大的反感。可用“对不起”“抱歉”“请原谅”等前面加上“很”“非常”“实在”等加强程度的词语,然后自责自己的过失,表明自己后悔、难过的心情;也可以适当说明和解释,但不要过分强调理由。

说道歉话要说得堂堂正正,不必躲躲闪闪,因为勇于承担责任、纠正错误,是值得尊敬的行为。道歉还要抓住时机,错过道歉时机,越拖越难启齿。

### •恭维话

对交谈者给予恰如其分的夸奖,则受之者会流露出喜悦的表情。但恭维不要过于直截了当,例如说:“你是这么聪明的人,一定难不倒,能不能告诉我答案?”让对方觉得你的主要目的不是恭维,这样别人不容易相信你的恭维。

有时候恭维对方的成功效果更好。与其恭维对方的容貌,不如恭维对方的品味和能力。因为品味和能力是自己后天培养出来的,而容貌却是父母给的,不是自己的成功。例如说“你的身材很好”就不如说“你的穿着非常得体”。

注意恭维不能过多,恭维话过多,对方会觉得不自在,也会认为你惯于花言巧语。例如:你频频跟对方说“你真漂亮”或“你好聪明”,对方就得频频表示客气,或者频频回报你的恭维话,你们之间的谈话就往往无法进行下去。

恭维话要有新意。例如:有一头秀发的女孩最常听到的恭维话是“你的头发好漂亮”,而如果你说“你的一头乌发配上一双明亮的眼睛,真是太吸引人了”,这就有新意了。

在对方想听到恭维话时,不要令其失望。例如:你的朋友对你

