

王晓东 汪玮琳◎编著

跟我学： 交际口才

最新实用口才训练教程



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

最新实用口才训练教程

跟我学：交际口才

王晓东 汪玮琳 编著

中国经济出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

跟我学：交际口才/王晓东，汪玮琳编著. —北京：中国经济出版社，2006.1

ISBN 7-5017-6274-0

I. 交… II. ①王… ②汪… III. 人际交往—语言艺术
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 143638 号

出版发行：中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址：www.economyph.com

责任编辑：叶亲忠 (电话：010-88380089 E-mail: yeqz@sina.com)

责任印制：石星岳

封面设计：华子图文设计公司

经 销：各地新华书店

承 印：北京人民文学印刷厂

开 本：880mm×1230mm 1/32 印 张：8.25 字 数：190 千字

版 次：2006 年 1 月第 1 版 印 次：2006 年 1 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 7-5017-6274-0/Z·795 定 价：22.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话：68359418 68319282

服务热线：68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

丛书编委会

策 划：魏 民

主 编：叶亲忠 曹文春

编 委：（按姓氏笔划排列）

王目星 王晓东 叶亲忠

任红瑚 汪玮琳 郑 中

张淑玲 袁 方 曹文春

蔡伟明 魏 民

序 言

人生活 在社会中，就像离不开吃饭睡觉一样离不开与他人交际。无论是经常在一起的家人、邻居、同事，还是偶尔一遇的商店售货员、医院的医生、公交车的司售人员，乃至芸芸众生中那些擦肩而过的行路人。一个正常人如果没有交际，离群索居，就等于失去了自己赖以生存、发展的条件。而交际中最重要、最基本的工具就是语言。可以说，人不能没有交际，交际离不开语言，即使在特殊的环境下，人们也还要使用诸如哑语和旗语等无声的语言。

语言就是我们思想及情感的表达，是心底的声音。人们在交际中如果离开了语言就无法顺利交流、沟通感情、增进了解、促成事业成功。

人们发现，要想在交际中获得成功，除了自身的知识外，还要具备健谈的能力、自我宣传的能力以及说服他人接收自己思想观点的能力。而语言会话水平的高低，也就是口才的差异，将直接影响到交际成败的关键。

本书编者就是把现实生活中存在着的、每日司空见惯

的有关“说话”的规律、技巧和禁忌，加以总结和归纳，然后将其呈现在读者面前，以期能够为大家在工作和生活中掌握并运用好这些规律，练就过硬的交际口才略尽绵薄之力。

目 录

第一章 交际口才概述	(1)
一、交际口才	(1)
二、交际的基本原则	(8)
三、交际中的问与答	(15)
四、交际的技巧与能力	(24)
五、交际中的禁忌	(32)
第二章 日常交际口才技巧	(39)
一、招呼与介绍	(39)
二、拜访与接待	(47)
三、求助与聊天	(52)
四、赞美与批评	(59)
五、说服与拒绝	(70)
六、安慰与道歉	(78)
第三章 求职交际口才技巧	(93)
一、求职口才	(93)
二、求职的准备	(94)

三、求职应对技巧.....	(103)
四、面试后的工作.....	(113)
第四章 职场交际口才技巧	(121)
一、同事之间如何相处.....	(121)
二、及时消除误会.....	(123)
三、与同事建立亲密关系的技巧.....	(125)
四、开放自我.....	(127)
五、有理也应让人三分.....	(128)
六、闲谈也须有心人.....	(130)
第五章 领导交际口才技巧	(133)
一、维护他人的自尊心.....	(133)
二、以理服人.....	(136)
三、勇于承担责任.....	(139)
四、善于说服下属.....	(141)
第六章 恋爱交际口才技巧	(143)
一、男士谈情技巧.....	(144)
二、女士说爱技巧.....	(152)
第七章 家庭交际口才技巧	(162)
一、夫妻之间.....	(162)
二、婆媳之间.....	(168)
三、“双重角色”尴尬的口才技巧	(173)
四、与长辈之间.....	(175)

五、与晚辈之间	(177)
第八章 推销员口才技巧	(180)
一、推销概述	(180)
二、推销口才的特征	(181)
三、推销的口才技巧	(183)
四、发挥推销口才技巧的窍门	(188)
五、推销员备忘录	(201)
第九章 求人交际口才技巧	(219)
一、抬轿捧人	(219)
二、了解对方	(225)
三、投人所好	(227)
四、营造气氛	(229)
五、有的放矢	(232)
六、因人说话	(234)
七、求人秘诀	(237)
第十章 交际口才训练方法	(243)
一、口才的基本训练	(244)
二、口才的训练方法	(247)

第一章 交际口才概述

一、交际口才

(一) 交际口才的定义

交际口才就是人们在交际过程中驾驭口语的才能。

有些人把口才界定为口头表达能力，这个定义是很不完整的。衡量一个人是否具有口才，起码应当满足三个条件：

首先，在交际中必须具有较强的口头表达能力，即能熟练地运用语言技巧并具有灵活机智的应变能力。

其次，在交际中始终具有明确的对象意识和清醒的语境意识。生活中不难看到，一些人不顾场合，不看对象，讲起话来口若悬河，滔滔不绝，但人们不仅没把这种“能说会道”视为口才，反而极其反感。原因就在于其讲话没有做到因人而异，有的放矢。因此，“到什么山上唱什么歌，见什么人说什么话”成为衡量口才的重要条件。

再次，交际中还必须有较高的领悟能力，即理解和接受的能力。

先看这样一个例子：有一次周恩来接见一个美国记者。对方问：“总理阁下，在美国，人们都仰着头走路，而你们中国人为什么低着头走路呢？”

总理微笑道：“这个问题很简单嘛，你们美国人走的是下坡路，当然要仰着头走路的；而我们中国人走的是上坡路，当然是要低着头走了。”

美国记者的发问虽无恶意却也语带讽刺，周恩来总理敏锐地感悟到了这一点，马上在笑谈调侃中运用弦外之音，针锋相对地予以回答，尽显杰出外交家高超的口才技巧。

相反，如果不注意说话的技巧，则会出现相反的情况。常见有的人好话没能好说，得罪了对方，使交往不欢而散，自己也感到晦气。“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，在待人接物中，有谁愿意伤害别人呢？恐怕没有一个人愿意伤人、反目、结怨。相反，人人都希望使人感到温暖，给人留下美好的印象，自己也从中得到快慰和欢乐。要实现这一点，必须学会在交际中如何运用语言的艺术和技巧。

由此可见，在人际交往中，最根本的是交流信息和知识，一个人如果知识贫乏，除了言谈无物的附和，除了令人感到乏味的话题外，又拿什么与他人进行交流呢？

（二）如何开展交际活动

1. 重视对方，增进了解

每个人都希望得到别人的重视，这是毋庸置疑的。问题是，怎样才是重视呢？重视是建立在了解基础上的。因为没有人会重视一个自己一无所知的人。而且了解也是交际的客观需要，对交际对象了解得越多，越能够选择合适的交际方式，对症下药，投其所好。

重视对方，首先要了解对方的情况。对方的情况包括对方本人情况、家庭情况、社交情况等。了解对方的方法主要有三种：一是接触观察，二是向对方询问，三是向周围人打听。

了解别人并非难事，关键看你是否重视对方或者是否以为有必要重视对方。每一个在社交场上畅通无阻的人，必定是个善于了解别人的高手，因为只有了解别人，才能使自己最大限度地避开阻力，并获得尽可能多的助力。

美国前总统罗斯福先生就是一位交际能手。美国著名新闻记者马考逊说过，对每个进来谒见罗斯福的人，在接见前，关于这个人的一切情形，他早打听好了。摸清了他们各人最得意的是什么，曾做过什么事业和喜欢些什么。是的，罗斯福了解人的方法，正是我们每个穿梭在交际场上的人应该仿效的。

其次，要记住别人的名字。美国交际专家戴尔·卡耐基说：“在交际中最简单、最明显、最重要、最能得到好感的方法，就是记住人家的名字。”

遇见熟人，如果能够随口叫出他的名字，那么将显得自然而亲切。如果叫不出人家的名字，就会感到语塞，或称呼失当，交往的大门便不容易打开。和陌生人第一次接触，应先问问“您贵姓？”、“您怎样称呼？”要尽可能在不十分熟悉之前就记住他的名字。若在第二次见面时能主动呼出对方的姓名，则会使其觉得受到重视而倍感亲切。否则一旦很熟悉了还叫不出名字，这时再去问“您贵姓”，就有点问不出口了。

在一定意义上说，记住别人名字的多少与交往范围的大小和事业的成败成正比。一个政治家，记住幕僚的名字可博得拥戴；一个管理者，记住下属的名字能指挥自如；一个教师，记住学生的名字可赢得威信；任何一个人，记住他所结识过的人的名字，都会受到

对方的喜爱。这是因为，人人都希望得到别人的尊重，而记住他的名字，是尊重他的最简单的表示。

某学校，曾来过一位年轻的实习老师。在短短一个月的共同生活中，他和学生们相处得很好。在实习结束的欢送会上，他没有讲故事，而是含着泪花一口气背诵出全班 48 个同学的名字！当时同学们又惊讶，又激动，一个劲地鼓掌。在任教的教师中，他是最年轻的一个，也是时间最短的一个。然而他在同学们幼小的心灵中留下了永不消失的印象。后来，班上的一位学生也当了一所师范学校的教师，并且每年都当班主任。他也学着那位实习老师的做法，新学年接新班的第一件事，就是记住学生的名字。这办法果然很灵，不出一个星期就和全班学生建立了感情，工作开展得十分顺利。15 年以后的今天，仍然还有许多当年的学生和他保持着联系。

2. 多给别人以荣誉

古人云：“敬人者，人恒敬之。”意思是说，懂得尊重别人的人，也会被别人尊重。人人都有出乎人类本能的感恩与回报心理，这种“敬人人敬”的回报式心理与行为在现实社会中是普遍存在的。在交际中，我们应当首先作到尊重别人。更何况，我们尊重别人，除了体现自身具有一种良好的修养外，并没有使自己失去什么。

一个聪明的人，懂得利用别人的回敬心理，去为自己的事业之舟拓展航道。那么，怎样才能获得别人的回报呢？这首先得牺牲自己的一点虚荣心，多给别人一点荣誉。

可是，在我们的生活里有些人不是这样做的，大凡有一点成绩、有一点荣誉、有一点名望可捞的时候，总是首先考虑自己，首先想扬自己的名，首先想自己出风头，即使是别人的成绩，他也会捞过来。这样的人肯定是得不到周围人的爱戴和敬仰的，这种人在

社交场上也肯定是孤单无助，没有一个真正的朋友。

给别人以荣誉的方法，主要有如下几种：

(1) 把荣誉留给别人

在工作中，假如有个什么会议要出席，有个什么大会要主持，有个什么英雄、模范、奖励、职称评定，那么，请你思索一下，谁出席会议，谁主持大会，谁得这种光荣称号最合适，是自己还是另一位同事。假如你们不相上下，假如你们谁都名正言顺，那么，请你让给你的同事去出席这个会议，让你的同僚去主持这个大会，让你的朋友去获得这种光荣称号，让你的同志去坐主席团这个位置，或在报刊上出现这个大名。那么，你的谦让心是高尚的，你的荣誉观是正确的，你周围的人会对你升起敬仰之情。

(2) 勇于承担责任

当你和你的同事、属下或同志、朋友在一道工作中发生意外，造成错误、事故、损失等情形时，你不要推脱责任，不要将过失推得干干净净。第一，你应实事求是；第二，即使你在其中的责任很小或没有，那你也应该勇于承担，勇于代过，多检查自己的不够、不是，少讲人家的过失、不是。这样，既体现了你的风格品行，又给真有过失的人一种安慰和教训。他在心底里将是多么的感激你，你的品行会在你的朋友、同事中间产生深远的影响。

(3) 不要当众给人难堪

颂扬、赞美谁都愿意接受，批评、责难谁都难以承受。这是由人类荣辱感的同一性所决定的。因此，当你的属下、同事、朋友、同志有缺点的时候，请你最好不要当众批评责难，应该找个适当的方法予以帮助指正。当众责难人的效果是不大好的，如果一滴蜂蜜能逮住许多苍蝇，那么，同样，一滴苦水也能将鱼群赶走。因此，凡是懂得这些起码常识的人，是不会当众去批评人、责难人的。采

用适当的方法，如以形似表扬的方法去提醒人、告诉人，使他自觉认识缺点错误，改正缺点错误。这样的效果会比当众批评责难好得多，我们的同志、朋友不会因此而难堪，不会因此而同你疏远，他们将会以情感与友谊回敬。

3. 公正是信任的基础

古人云：“桃李不言，下自成蹊。”公平正直是人品中最重要的因素，也是社交中应该遵循的道德准则。那么，怎样能算公正呢？

(1) 尊重事实

在发表意见、评判是非时，应以事实为依据，而不应以自己的偏好来妄断是非。当然，事物的因果关系、内在联系是极为复杂的，真相往往隐藏在虚假的表象背后，这就要求我们保持清醒的头脑，透过现象看本质。在听取别人的意见时，不应偏听偏信，而应多调查了解，搞清事情的来龙去脉。

以上观点好像是泛泛而谈的说教，却是交际活动中应该遵循的原则。只有尊重事实，说出来的话才能让人信服，如果不顾事实真相而发表违心的言论，那么将永远得不到别人的信任。

(2) 不见风使舵

在生活中，我们常会碰到一些善于看风向的人，他们见机行事，谁有势力就为谁讲话，谁那里有利可图就帮谁的忙。你得势时，他就阿谀逢迎，极尽讨好之能事；你失势时，他就分道扬镳，甚至落井下石。这种人是纯粹的小人，他们可以得逞于一时，但下场必然可耻。时间长了，坏事做多了，这种人便会被别人识破，成为过街老鼠，再也不敢暴露在光天化日之下。

(3) 不偏不倚

在交际活动中，要坚持是非标准，凡是正确的、合理的就支持、赞同、拥护；凡是错误的、不合理的就反对、否定、不支持。

遇左右为难的事，或有亲属牵涉其中，更应坚持理性，做到不偏不倚，以事实为根据，以公理为尺度进行处断。这样虽然会吃一些小亏，却能维护自己的声誉，并受到他人长久的尊重。

4. 以信用换取信任

《道德经》有云：“夫不信者，有不信焉。”意思是说，别人之所以不信任你，是因为你做了不守信用的事。此言确实有理。别人对你的评价，完全是由你自己的言行决定的，你每兑现一次诺言，别人便会在信任的天平上为你添加一个法码；反之，就会从心里给你扣掉若干个信誉分。有些骗子就是利用人们的这种心理，先给人施点小恩小惠，以赚取信誉分，然后大骗一把。当然，我们守信用，不是要去学做骗子，而是要换取他人长久的信任，以便给自己的事业之舟安上一对强有力的翅膀。

以信用换取信任的方法，主要有如下两种：

(1) 不轻易许诺

在现实生活中，我们许多次失信不是因为不愿兑现诺言，而是由于轻易许诺，没有认真考虑自己的兑现能力而造成的。这种情况的产生与自己的人品无关，但确实使自己的形象在别人心目中大打折扣。就像运动员不是因为自己的能力不足，而是由于不谨慎而丢分一样。

在生活中，容易“无谓失误”的人很多。这类人好夸口，说大话，一支烟能提供一个“保证”，一杯酒能许诺一座“泰山”。为了赢得对方的好感，便将不可靠的事情当作“王牌”打出去，添油加醋，将一当十去“运筹”。这样，到真要兑现的时候，就傻眼了，现原形了。他们原想表现得“义气”一点，以取得别人的重视和信任，结果却适得其反。

因此，出言慎重，不轻易许诺，是以信用换取信任的保证。

(2) 尽力兑现诺言

诺言有口头诺言与文字条款两种。

口头诺言的范围很广，有生活内容的，有政治内容的，有经济内容的，有代表个人的，有代表单位的，有分量重大的，有分量轻微的，但不论何类何人，分量是大是小，都应该说到做到，百分之百地去兑现。即使因意外情况不能兑现，也要向对方解释清楚，并争取在日后加以弥补。

文字条款的保证种类很多，诸如合同、契约、保证书、各类条文条例，如服务公约、交通守则、法律文书等等。当然，我们这里讲的主要是个人的，但一个集体、一个国家，也是由众多个人组成的。所以，无论是外交上的条文或对内的政策法令，比个人间的条文契约更重要，不论是个人或集体都应做到，它既体现了个人的精神品质，又体现出一个国家和民族的信誉和威望。

总之，在人际交往中一定要作到言而有信，千万要杜绝轻诺寡信的事情发生。

二、交际的基本原则

(一) 切不可自我为中心

在众人聚会的场合里，最糟的莫过于将所有的话题尽放在自己身上，这一点应极力避免。

首先，在与人谈话时口齿伶俐、出口成章虽然是件好事，但是，如果独自一人滔滔不绝地大发议论，可就不美了。如果非得长篇大论时，至少也得让听众们不会感到枯燥无聊才行。只有这样，大家才会乐意听你发表高见。即使如此，也还应尽可能地做到长话