

活学活用系列丛书

# 活学活用 口才书

*Huoxue Huoyong Koucaishu*

- 人才未必有口才。
- 有口才者必定是人才。
- 一个人的成功，15%取决于他的专业知识，85%取决于他的口才和人际交往能力。

素质提升  
实用范本  
能力拓展

侯俊杰 编著



哈尔滨出版社  
HARBIN PUBLISHING HOUSE

活学活用系列丛书

# 活学活用 口才书

*Huoxue Huoyong Koucaishu*



哈尔滨出版社  
HARBIN PUBLISHING HOUSE

**图书在版编目(CIP)数据**

活学活用口才书 / 侯俊杰编著. - 哈尔滨: 哈尔滨出版社, 2006. 3

ISBN 7 - 80699 - 633 - 8

I. 活... II. 侯... III. 口才学 - 青年读物  
IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 149253 号

责任编辑: 陈波

封面设计: 李尘工作室

**活学活用口才书**

侯俊杰 编著

---

哈尔滨出版社出版发行

哈尔滨市动力区文政街 6 号

邮政编码: 150040 电话: 0451 - 82159787

E-mail: hrbchs @ yeah. net

网址: www. hrbchs. com

全国新华书店经销

黑龙江省文化印刷厂印刷

---

开本 787 × 1092 毫米 1/16 印张 18 字数 217 千字

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80699 - 633 - 8/H · 60

定价: 26.00 元

---

版权所有, 侵权必究。举报电话: 0451 - 82129292  
本社常年法律顾问: 黑龙江大公律师事务所徐桂元 徐学滨

# 前 言

中国有句老话：“一句话能把人说跳起来，也能把人说笑起来。”这是对口才魔力的生动描绘。

口才，简单地说就是口语表达能力，或者说是口语表达的艺术和技巧。语言是人与人之间交流沟通的主要工具，在口语交际当中，能够运用准确、得体、恰当、生动和巧妙的语言来表达自己的思想情感，就能达到特定的目的，获得圆满的成功。口才是一门综合性的学问，更是一门精湛的艺术。口才出类拔萃的人往往同时具有敏捷的思维、清晰的思路、渊博的知识、出众的智谋、机警的反应和高超的口语表达艺术，尤其具有良好的心理素质。这些都是口才作为一门艺术的集中体现。

口才对于当代社会的年轻人有着怎样的作用呢？语言大师卡耐基在《语言的突破》一书中有精彩的比喻：许多人在战场上如同一头猛狮，在搏击场上是一位强手，但到了交际场合，温顺得像一只猫，一言不发。为什么会出现这种情景？完全是他们拙劣的口才使然。他们要是具有挥洒自如的口才，就会成为社交场上的高手，就会游刃有余地与各种人物进行交谈。

人和动物的本质区别之一就是社会性，而人的社会性很大程度上是通过语言来实现的。语言是人与人之间沟通的桥梁，是连接人与人之间心灵的桥梁。通过出色的语言表达，可以使相互熟识的人之间

情更浓,爱更深;可以使陌生的人产生好感,结成友谊;可以使意见分歧的人相互理解,消除矛盾。语言的功能不仅于此,对于人生价值的实现,更表现出非凡的意义。

美国人早在20世纪40年代就把“口才、金钱、原子弹”看做是在世界上生存和发展的三大法宝,60年代以后,又把“口才、金钱、电脑”看成是最有力量的三大法宝。其中,“口才”一直独冠三大法宝之首,足见其作用和价值。

对于青年人来说,口才显得尤为重要。应聘一个职业、推销一件商品、进行一次谈判……都需要出色的口才技巧。良好的说话能力是获得社会的认同、上司的欣赏、下属的拥戴、同事的欢迎、朋友的帮助的重要条件。

针对青年人刚刚步入社会的需要,本书精心编排了一系列全面而系统的口才技巧,包括日常社交口才、演讲口才、辩论口才、推销口才、谈判口才等,传授一些成功的经验和方法;摒弃晦涩乏味的说理,用生动的语言和贴切的实例,给辛勤探索成功之路的年轻朋友们以详尽的指导,帮助他们走出误区,掌握其中的要义和技巧,使读者朋友做到活学活用,现学现用,增强自己的竞争能力,获得事业和生活的双丰收。愿本书成为年轻朋友迈向成功的敲门砖!

编者

2006年2月18日

# 目录

## 前 言

## 第一章 口才综述

- 口才是门独特的艺术 / 3
- 走出口才误区 / 7
- 好口才不是天生的 / 8
- 敢表达,就是赢家 / 10
- 成功与否看说法 / 14
- 口才是事业成败的重要因素 / 17
- 有口才者必是人才 / 18

## 第二章 口才技巧

- 有详有略不失偏颇 / 23
- 自嘲以退为进 / 25
- 多一分赞扬多一分融洽 / 28
- 讽刺蕴于含蓄中 / 31
- 巧妙应对挑衅 / 32
- 奉承化险为夷 / 36

# 目录

- 沉默“无声胜有声”/ 38
- 用幽默亲近别人/ 40
- 掌握善于说服的技巧/ 42
- 批评要讲究艺术/ 46
- 安慰给人温暖/ 48
- 掌握道谢和道歉的技巧/ 51
- 给别人找个台阶下/ 53
- 巧言妙语化解尴尬/ 55
- 良言一句三冬暖/ 57

## 第三章 日常口才

- 说话习惯塑造良好形象/ 61
- 巧说使你和陌生人一见如故/ 62
- 用语言拉近彼此的距离/ 66
- 话不在多在于巧/ 68
- 时机就是良机/ 71
- 措辞巧妙并不难/ 74
- 适当地表达不同意见/ 76
- 妙答变被动为主动/ 78

# 目录

- 见什么人说什么话/ 81
- 说话要看场合/ 86
- 求人有诀窍/ 88
- 避免碰钉子/ 90
- 恋爱是“谈”出来的/ 92
- 致辞拨动激励的心弦/ 94
- 祝贺辞锦上添花/ 98

## 第四章 演讲口才

- 演讲是艺术性的讲话/ 103
- 不学难以臻至成功/ 108
- 有技巧才有波澜/ 110
- 大胆地把话讲出来/ 114
- 竞聘演讲是事业的阶梯/ 120
- 成功演讲源于好的开头/ 125
- 演讲因时代特色而精彩/ 130
- 点睛之笔在收尾/ 132
- 演讲风格与说话能力相辅相成/ 136
- 听众最怕听不懂/ 141
- 口语化的演讲听众喜闻乐见/ 143



# 目录

- 让听众的眼睛看过来/ 145
- 演讲要付出真心/ 148
- 思辨撼动心灵/ 152
- 在有限的时间内创造最佳/ 154

## 第五章 辩论口才

- 辩论是语言的艺术/ 159
- 人人都可以成为辩论高手/ 161
- 辩论制胜四大招/ 163
- 辩论中的技巧/ 167
- 当诡辩者引用名言时/ 172
- 对付刁钻问题的答辩术/ 175
- 面对对手灵活应变/ 177
- “投其所好”顺向取胜/ 179
- “将错治谬”的精彩典范/ 183
- 善于使用“悖论破解法”/ 186
- 辩论后巧妙收场/ 188

# 目录

## 第六章 推销口才

接近顾客是推销的第一步/ 193

发挥你的推销魅力/ 196

推销有术/ 199

好的开始是成功的一半/ 201

“花言巧语”巧推销/ 206

遵循顾客至上的原则/ 209

诚信打动顾客/ 211

变顾客“不买”为“想买”/ 213

引导顾客很重要/ 216

学会消除顾客的异议/ 218

顾客拒绝了怎么办/ 220

面对顾客的讨价还价/ 224

推销中的提问艺术/ 229

莫要让顾客多考虑/ 234

## 第七章 谈判口才

谈判桌上有学问/ 239

谈判者的能力培养/ 243

# 目录

- 谈判语言的分类和技巧/ 245
- 成功谈判有备无患/ 249
- 最好的结果是双赢/ 251
- 勿让情绪影响谈判/ 252
- 谈判中的拖延战术/ 255
- 谈判中的答复技巧/ 259
- 谈判出现失误如何挽救/ 264
- 懂得随机应变/ 267
- 谈判是智慧的对决/ 269
- 电话之中巧推销/ 274

第一章

# 口才 综述



## ❖ 口才是门独特的艺术

南北朝时期的著名学者刘勰说过：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”此话道出了语言的重要性，也强调了口才的重要性。

对于现代人来说，口才的重要性并未降低。无论你是推销员，还是老板；无论你是做生意，还是当伙计，都离不开口才，甚至谈恋爱找对象，口才不好也不行，所以说口才是一门艺术。

### ☞ 1. 口才有助于解决问题 ○○○

在许多场合下，话说得恰当、得体就能化解矛盾，解决问题，让人心服口服；话说得不得体，就有可能激化矛盾，使原本可以圆满解决的问题走向反面，所以要想工作顺利、事业成功，就必须掌握说话的艺术，实现好口才好人生的基本愿望。

中国有句老话：“会说的说圆了，不会说的说翻了。”所以抓住对方的心理特征尤为关键。

有一次，一位翻译陪同一个从欧洲来的代表团去南京中山陵参观游览。按照规定，游客们应该将手提包寄存起来，可是有几位外国朋友说什么也不愿意寄存。

这位翻译反复解释，还是说不通。就在僵持之际，来了一位有经验的翻译，只用了一句话就让外国朋友心甘情愿地把手提包寄存起来，而且还埋怨对方为什么不早说。

那位资深翻译说的是：“这样做是为了大家的安全，因为可能有人在包里放炸弹。”

明朝的时候，北方的瓦剌也先(首领)派军队进攻中原，明英宗被





俘，史称“土木堡之变”。一年后，也先让明朝派人接明英宗回国，可是明朝这边的大臣们怕上当，相互推辞，都不想去接。

御史杨善主动要求出使。他先想办法让瓦刺人知道明朝已经做好了作战的准备，让对方不敢挑起战端，然后才去面见也先。

在会谈中，对方十分傲慢。一个瓦刺大臣说：“你来迎接皇上回去，带来了什么财物给我们？”杨善说：“如果带财物来，大家就会说大官人（也先）贪财了。我空着手来迎接皇上，是为了显示大官人的仁义。现在我正监督修订史书，一定要把这件事记下来，好让后人知道大官人的为人。”也先听了点点头。他知道虽然明朝的皇帝被俘，但是明军还相当有实力，现在又做好了防御的准备，如果来硬的一定占不到多少便宜，便顺水推舟地说：“好、好，御史说得太好了！”

过了两天，也先设宴，为明英宗饯行。

杨善不花一文钱、半匹缎，就把皇帝接了回来，这不能不归功于他的勇敢机智和能言善辩。

可见，同样的一件事，话说得不同，效果截然不同。

## ☞ 2. 从心理上打动别人 ○○○

上面两个事例看上去不费力气，十分轻松，其实说服别人并不是一件容易的事。

战国时期的学者韩非子，写过一篇文章，题目就叫《说难》，意思是说服别人很难。他在文章中写道：游说之难，在于怎样才能了解对方的心理，然后用话去打动对方。由此看来，说话如同打仗，要知己知彼，抓住关键，而且要见机行事，恰到好处。有的人说话喋喋不休，说了半天也说不到点子上，而有的人几句话就使人茅塞顿开。

说话者一般都有自己的目的，但必须还要考虑对方的立场，如果只从自己的立场出发，往往解决不了问题。正如韩非子所说的，抓住对方的心理特征去打动他们，这样对方才愿意接受，最终才能实现自

己的目的。

“运用之妙，存乎于心。”只要你抓住了对方的需求，把利害关系讲明，把道理说透，把握轻重缓急，对方一定会赞同你的。

俗话说：“千言好个人，坏言恼千人。”人在本性之中喜欢受到尊重，喜欢得到肯定和赞美，而不喜欢受到轻视，更不喜欢受到指责和批评。

据老一代革命家回忆，青年毛泽东比较倔强，很容易激动，有时说起话来十分苛刻，让人难以接受，为此得罪了不少人。他在认识到自己的错误后，逐渐改掉这个缺点，特别是遵义会议以后，他说话很注意技巧。

长征路上，彭德怀打了胜仗，毛泽东当即赋诗一首，盛赞：“谁敢横刀跃马？唯我彭大将军。”红军长征到陕北，进行东征时，毛泽东赞誉徐海东打仗勇猛如“老虎”，称徐海东出征为“猛虎下山”。抗日战争时期，他在欢迎从华北抗日根据地回来的聂荣臻时赞道：“古有鲁智深，今有聂荣臻！”徐海东生了病，尚未痊愈就回到前线，没日没夜地指挥作战，以致因过度劳累而吐血。毛泽东在延安得知了这个消息后，立即亲自起草了一封200多字的电报发给徐海东，要他“静心养病，天塌不管”。徐海东读完电报，感动得泪流满面。

### ☞ 3. 口才要运用得当 ○○○

每个人都有自己的特点和长处。人活在世上，如果总听不到肯定的话语，无异于麦苗得不到雨露的滋润；如果总是受到轻视和指责，肯定会像霜打的秧苗，不蔫才怪呢！仔细观察，不难发现那些懂得经常肯定和赞美别人的人，总是吃不着亏。有人可能会想：讲了半天，不就是让我们去奉承别人吗？

赞美与奉承并不是一回事，本质区别在于：前者实事求是，出于真诚，而后者是虚伪的，别有用心。所以聪明的人一听就能听出对







方的话是阿谀奉承还是真心赞美。

当然,赞美别人要注意时间、场合和周围的气氛,注意恰如其分,不牵强,不过火,适可而止。如果你的赞美不得体,对方会认为你虚伪,甚至认为你是在讽刺他们;如果赞美过多,就像糖吃多了会倒胃口,或者使对方飘飘然,忘乎所以,这样反而害了对方。

中国有句老话:“利刀割体痕易合,恶语伤人恨难消。”一些人自以为能言善辩,往往为了一点小事而与人争吵。他们喜欢指责别人,说话生硬,尖酸刻薄,不讲方式。一些单位领导对待下属气势汹汹,态度蛮横。他们可能认为:我是管你们的,我的态度不好,你们也拿我没办法。其实这样做是极不明智的。

明代学者洪自诚说过:“攻人之过毋太严,要思其堪受;教人之善毋过高,当使其可从。”意思是:批评别人过错,不可太严厉,要考虑对方能否承受;教别人做好事,要求不可太高,要让对方能够做到。

一个有教养的人,总是能控制住自己的情绪,谦虚有礼,不出言不逊,不轻易对人发脾气。发脾气当然可以逞一时之快,似乎也很威风,但你考虑过别人的感受吗?对方服气吗?对双方的关系会产生什么样的长远影响?一般说来,靠威胁、漫骂、侮辱和叫喊,并不能使对方真正屈服,结果往往事与愿违,越弄越僵。

林肯说过:“任何决心有所成就的人,决不会在争吵上浪费时间,而争吵的结果是很难预料的。”

一些青年人不懂得忍耐,尤其是在受到对方攻击的时候,忍不住就要争吵起来。遇到这种情况,你应该事先冷静地琢磨一下,对方到底为什么攻击自己,是一时冲动,还是故意挑衅?然后再决定如何对待,是当场反击,还是解释、疏导,或是沉默?