

GUANJIAN SHI KE HAO KAO CAI

“说话”，这是生活中必须使用的交流工具，一生中的每一件事的运作，都需要用语言来推动。在关键时刻，每一个字，每一句话，都可能影响你事业的进展，改变你在生活中的位置。

关键时刻 好口才

王宏伟◎编著

好口才成就好命运

具有良好的口才，说服能力强的人，必然是现代社会中的活跃人物。出色的口才是一门技术，也是一门艺术。能干的企业家必须具备这门技术进行管理和谈判，律师要运用这门技术雄辩，政治家要用这门技术阐述自己的政见，教师、推销员、一般的员工……谁都必须具备这门技术。

尤其是在生活的若干“关键时刻”，一定要能够将自己的想法和意见适当地表达出来。

地震出版社

关键时刻 好口才

本书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，具体而生动地讲述了求人办事、拒绝别人、说服别人、自我辩解、道歉、向上司汇报、训斥下属、赞美别人、应聘面试和推销产品时的口才技巧。如果你能够灵活、自然地应用到生活中去，在各种重要的场合和关键时刻，说出既有分寸又有分量的话，周围的人一定会对你刮目相看。

王宏伟◎编著

人生必读的口才宝典
改变命运的沟通指南

GUANJIAN SHIKE HAOKAOCAI

“绝活” 这是生活中不可或缺的文章主角
一字千金 一字千斤 绝活家们没有半句话 可关键时 每一个字 每一句话
都写得如神如魔如鬼如仙 高智商高情商高智商

关键时刻 好口才

王世伟心编著

好口才成就好命运

说好话好口才 是基础 是关键。这是现代社会中必须掌握的本领。
“口才” 也是一门艺术。本书结合大量实例与最新心理学理论 详细讲述
如何说好话 如何说好话 如何说好话 如何说好话 如何说好话
如何说好话 如何说好话 如何说好话 如何说好话 如何说好话
如何说好话 如何说好话 如何说好话 如何说好话 如何说好话

北京出版社

责任编辑/程仁泉

责任校对/樊钰

封面设计/纸衣裳书装 孙希前

13911236075

前言

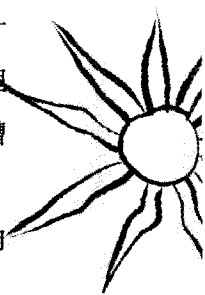
在这交往日益频繁的社会中，我们一时一刻也离不开好的口才。不论是我们与下属或上司、长辈或孩子、朋友或同事、恋人或爱人，也不论在课堂或职场、在舞台或社交场所、在谈判桌或比赛场上，只要有人的地方，就需要交流，就需要对话。

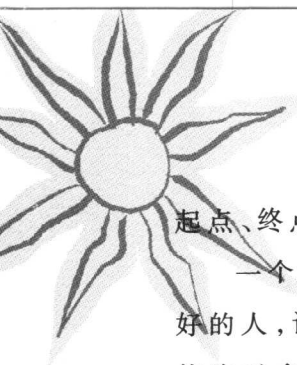
为什么有的经营者讲话别人不爱听？为什么有的人商业谈判常常失利？为什么好的观点和方法不被别人所理解和采纳？为什么好的商品不被市场所认识和接受？为什么同样的事、同样的内容，有的人说来特别容易让人理解、接受，有的人说来却让人不能忍受，以致把事情搞糟……

其实，在关键时刻，每一个字，每一句话，都可能影响你事业的进展，改变你在生活中的地位。

我们需要沟通，需要交流，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互相理解，消除矛盾；可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛，友好相处。

在我们的社会中，即使最简单的事情，也需要彼此合作，因此，他们首先必须彼此了解，而语言是彼此联系的





起点、终点和连接点。

一个人的说话技巧，可以显示他的智慧和能力。口才好的人，话说得使人钦服，往往可以很顺利地办成事。即使胸无多少知识的人，往往因为会说话，人家都以为他是个精明的经营者。当然，我们并不是说一个经营者只要口才好，就肯定能取胜，就可以应付一切了，但是经营者如果具有良好的口才，无论是对于立身处世，还是交友待人，都一定会有许多帮助。

具有良好的口才，说服能力强的人，必然是现代社会中的活跃人物。出色的口才是一门技术，也是一门艺术。能干的企业家必须具备这门技术，以利于管理和谈判。律师要运用这门技术雄辩；政治家要用这门技术阐述自己的政见；教师、推销员、一般的员工……谁都需具备这门技术。尤其是在生活的若干“关键时刻”，一定要能够将自己的想法和意见适当地表达出来。

《关键时刻好口才》一书，通过大量贴近生活的事例和鲜明的要点，具体而生动地讲述了求人办事、拒绝别人、说服别人、自我辩解、道歉、向上司汇报、训斥下属、赞美别人、应聘面试和推销产品时的口才技巧。如果你能够灵活、自然地应用到生活中去，在各种重要的场合和关键时刻，说出既有分寸又有分量的话，周围的人一定会对你刮目相看。

目 录

1 求人办事时的口才技巧

现实生活中,我们常常听到这一类的抱怨:“这年头,办个事儿真难啊!唉!”

生活中,我们要求人,需要说服人,需要维系人与人之间融洽的关系。其实,我们只需要一点小小的艺术,学会能说会道、打动人心的技巧,就不会把可以抓到的机会和有用的人都轻易地放掉了。

- ◇求人时要使用适当的语言 3
- ◇轻松地向人借到你所需的东西 5
- ◇最容易打动对方的求人技巧 6
- ◇求人时一定要充分尊重对方 12

2 拒绝别人时的口才技巧

拒绝别人是件不容易的事。然而,不管是否困难,不能接受的事情是要加以拒绝的。要选择好方法和时间:态度要坚决,选择合适的时机,选择恰当的方式,用婉转的语言,尽力维护对方的自尊,使对方更易于接受,减少给对方的心理伤害。

- ◇把握拒绝别人的分寸非常重要 17

- ◇采取明智的态度拒绝别人 18
- ◇把握巧妙拒绝的原则 21
- ◇巧妙拒绝领导委托的某些事 24
- ◇采取灵活的策略拒绝同事 30
- ◇巧拒朋友,避免麻烦 33
- ◇把逐客令说得美妙动听 37

3 说服别人时的口才技巧

在日常人际交往中,对于如何说服长辈或上司、说服下属或孩子、说服朋友或同事、说服恋人或爱人,怎样改善沟通技巧、提高说服能力,怎样忠告别人最容易接受,怎样轻松说服客户和说服别人接受你,这些都是十分重要的交际手法,而对于你迈向事业的成功更是不可缺少的环节。

摸清对方的需要,掌握对方心理和表达己方感情的手段。在说理的表达方式上,宜多采用“商量”的方式。这将会给对方一种受尊重的感觉,使人听了入情入理。在你与对方之间实际上存在着一种感情交流,在不违反原则下,多站在对方角度考虑问题。

应当是“入情”与“入理”的有机结合。

- ◇用实用而简便的方法说服别人 43
- ◇掌握有效说服别人的技巧 45
- ◇迂回说服比单刀直入效果更好 48
- ◇通情达理别人才容易接受 49
- ◇使用无言战术来达到目的 51

4 自我辩解和解释时的口才技巧

如果我们每个人都能及时自我辩解,就会减少不必要的矛盾、纠纷,让对方知道你的立场和观点,加强彼此之间的理解、信任及至合作,从而达到化“敌”为友的目的,你的人际关系也会和谐得多。

- ◇受冤时可以为自已积极辩解 57
- ◇尽量避免说话遭人误解 60
- ◇言语出现失误时要积极弥补 62
- ◇应对不怀好意提问者的技巧 66
- ◇明智地应答棘手问题 69
- ◇有效地反驳别人不适当的言行 74
- ◇巧妙应对羞辱你的话 80

5 向别人道歉时的口才技巧

如果你错了，就及时承认。与其等别人提出批评、指责，还不如主动认错、道歉，这更易于获得谅解、宽恕。凡是坚信自己一贯正确，发生争端总是武断地指责对方大错特错，从不认错、道歉的人，根本交不到朋友，或难以交友，永远缺乏知心人。认错不会丢脸、不会丧失威信，反而有利于维护面子、提高威信。有错就承认，并勇于主动承担责任的人比自夸一贯正确、有错就把责任往下推的人更有威信，更深得下级的信赖、拥护、爱戴。

- ◇我们都应学会道歉的艺术 85
- ◇给自己的错误“拔高” 85
- ◇向爱人道歉的原则 87
- ◇向上司道歉的要领 91
- ◇向同事道歉的方法 95
- ◇向下属道歉的关键 96
- ◇向顾客道歉的技巧 98

6 向上司汇报和提建议时的口才技巧

要尽量客观。这里说的客观,就是尊重事实。事实是怎么样就怎么样,应该实事求是地反映客观实际,并视场合、对象,注意表达方式。

- ◇通过适当的汇报和上司加强联系 103
- ◇和上司谈话必须注意的问题 105
- ◇在领导面前表现老练的魅力 107
- ◇没有把握取胜时,就别轻易向上司开战 108

7 训斥和教导下属时的口才技巧

不要动辄就批评、训斥别人,要试着了解他们,试着明白他们为什么会这样做,这比批评和斥责更有益处,也更有意义。当我们真正了解了别人之后,往往就会发现,原来他们是值得原谅、值得同情的,这样我们也就更有自制力了。

说话要有善意。所谓善意,就是与人为善,并要把握好对事不对人的分寸。

- ◇领导和下属谈话的艺术 113
- ◇向下级通报不好的消息的技巧 115
- ◇掌握好批评别人的原则 118

- ◇把批评和赞美结合起来 121
- ◇采取巧妙的方法训诫下属 123
- ◇利用语言的技巧应对下属的借口 124

8 赞美别人时的口才技巧

赞美是建立和巩固友谊的法宝，是激励工作的最好方式。

- ◇把赞扬当作一件礼物 129
- ◇把握好赞扬下属的原则 130
- ◇审时度势地赞美别人 132
- ◇精心选择对方爱听的话说 135
- ◇对女性进行得体的赞美 138
- ◇巧言称赞不漂亮的女性 140
- ◇适当地贬低自己就等于捧高了对方 143

9 应聘面试时的口才技巧

一段短短的自我介绍,其实是为了揭开更深入的面谈而设计的。一两分钟的自我介绍,犹如商品广告,在有限的时间内,针对“客户”的需要,将自己最美好的一面,毫无保留地表现出来,解释你自己是这个职位最好的人选,不但要令对方留下深刻的印象,还要即时引发起“购买欲”。

- ◇ 面试时要讲究交谈技巧 149
- ◇ 在面试中准确地表达 150
- ◇ 妥善回答面试中的敏感话题 152
- ◇ 把握好探问薪酬的分寸 155
- ◇ 面试中在言谈方面应回避的错误 159

10 推销产品时的口才技巧

推销是世界上最困难的工作之一,但也是造就世界级富豪的行业。竞争激烈时,如何面对挑战 and 变化,如何改善赢得商业机会的可能性呢?这就要提高你推销商品的口才。只要你拥有无往不利的推销口才,推销就成了一件非常简单的事情。

- ◇ 努力吸引客户的注意 165
- ◇ 用提问法引起客户的兴趣 167

- ◇讲解用语必须形象、生动 170
- ◇先接受对方的想法 172
- ◇把顾客赞美得愉悦舒坦 173
- ◇努力削弱顾客反对的意见 175
- ◇妥善处理顾客提出的异议 177



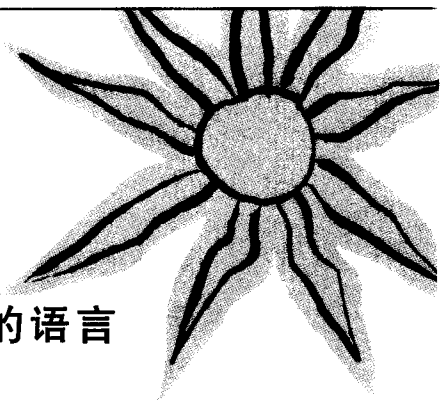
1

求人办事时的 口才技巧

现实生活中，我们常常听到这一类的抱怨：“这年头，办个事儿真难啊！唉！”

生活中，我们要求人，需要说服人，需要维系人与人之间融洽的关系。其实，我们只需要一点小小的艺术，学会能说会道、打动人心的技巧，就不会把可以抓到的机会和有用的人都轻易地放掉了。





求人时要使用适当的语言

求人办事，你的语言技巧有着难以估量的作用，能说会道，会使你顺利地达到目的。

求人办事，使用语言交际，既要对方的性格，又要注意时机和场合。

求人时交谈，不能一味谈自己的事，把自己的请求向对方说明后，最好先诚心诚意地听取别人的意见。

善于求人的人，很注意礼貌用语，不用一些不合时宜的语辞。不得体的言辞，往往会伤害别人的感情。常言道，君子一言，驷马难追。一言既出，你事后想反悔或弥补就来不及了。所以，在求人办事的过程中，使用语言时，要注意以下几个方面。

(1) 不要说不中听的话

求人时要使对方产生好感，你的言语必须和善。尤其是那些心直口快的人，更要深思慎言，不说让人生厌和惹人不开心的话，否则会事与愿违的。

(2) 不要说沮丧的话

当人们出现困难和危难，如婚姻不睦、事业不顺、孩子没有工作等情况时，因为这些事情往往使人心力交瘁，情绪低落，会有意无意地在和周围人的交往中，说一些情绪沮丧的话，这是不得体的。因为这容易给人一种压抑的气氛，引起对方的不快，也易形成你们的话不投机。

