

美国商界、政界、学界的
标准说话规则



S p o w e r
白 金 纪 念 版

「美」多罗茜·利兹／著

说服、沟通和演说的精华训练教程

民主与建设出版社

全美王牌主持人三十年魅力口才精华

口 才

(美)多罗茜·利兹 著
曾 献 余瀛波 郭纯品 译

民主与建设出版社

图书在版编目(CIP)数据

口才/(美)利兹著:曾献等译.
- 北京:民主与建设出版社,2004.
ISBN 7-80112-618-1

I.口… II.①利…②曾… III.口才学
IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)020946 号

PowerSpeak: Engage, Inspire, and Stimulate Your Audience © 2003 Dorothy Leeds. Original English language edition published by Career Press, 3 Tice Rd., Franklin Lakes NJ 07417 USA

责任编辑 刘云华 程 旭
封面设计 左右工作室·杨 龄
出版发行 民主与建设出版社
电 话 (010) 65523123 65523819
社 址 北京市朝阳区大街吉祥里 208 号
邮 编 100020
印 刷 北京金瀑印刷有限责任公司
开 本 787 × 1092 1/16
印 张 15
字 数 250 千字
版 次 2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 7-80112-618-1/F·290
定 价 29.80 元

注:如有印、装质量问题,请与出版社联系

本书导读

好口才将使得你雄辩滔滔,占尽上风。

——镌刻于 3000 年前埃及古墓上的铭文

如果无法由一本书的封面了解个中详情,至少书的标题应该明示出其物有所值。《口才》一书恰恰属于此类。

本书将帮助所有必须发表言论者,无论是开会,或是正接听一个重要的电话,或者面向台下的几百位听众正儿八经地发表提案,书中的全部内容都围绕这一主题。你既可以把本书当成一门口才和演讲课程,从头至尾通读各个章节;亦可根据需要,随时研读其中的某一段。如果你能够读完所有项目,完成自我评估,做完书里的全部练习题,我敢保证你将会成为一位口才大师。

《口才》提出了现代商业社会中几乎每个人都会面临的一个问题:如何才能加强你的个人口才和职业演讲能力,从而提高销售额或获得提升,或者使得工作更有成效?无论在会议还是电话中,甚至是日常生活里和别人面对面打交道时,如何讲话都将极大地影响你在别人心目中留下的印象。

每个人都希望自己在别人眼里既是强壮、自信、精力充沛,又是具有说服力的人。好口才常常来源于人们对你的看法:有效率的沟通者通常被认为比他的那些口才较差的对手们更有力。如何使得这一力量为你所用,有两个途径:认识到好口才的重要性,并且提升自身的说话能力。本书通过目前其他同类书籍完全不同的方式来锤炼这些必备技能。

这不仅仅是一本书——更是一门完整的课程

本书里包含了我教学多年来遇到的所有问题的答案，同时也提供了既实用又专业的口才技巧，是一本完备的成功大众口才的指导攻略手册。书中分为以下六个部分：

1. 预先做好准备。为什么口才能够增添你的力量，如何摒除内心深处的恐惧，以及怎样充分准备好一场演示。
2. 讲话中的6个主要误区。何谓讲话中的6个主要误区以及如何避免。这一错误体系之所以具有存在价值，主要是因为当人们在应该避免的错误方面集中注意力时，他们往往会比开出一长串必须采取的正确行为清单学习得更为快速、有效。
3. 难以应付的环节。辅之以形象化的工具，深入解析演说的开头、过渡和结尾、问题和回答的技巧。
4. 成功说话的诀窍。这些章节里充满了专家们的各种提示，其中包括如何运用富有感染力的词语和字句，如何适当加入幽默的成分，如何得心应手地把控局面，以及如何辅之以肢体语言，等等。
5. 特定的说话情境。例如，应对媒体记者，声频和视频会议，朗读一份讲稿，协调和推进会议，等等。
6. 如何获得持续提升。为自己充当教练，并不断形成、培育和褒扬你自身独一无二的风格。

书中每一个章节都涵盖了一个领域，精通掌握该领域能增添你的说服力。为了有助于你的学习吸收和迅速将口才技巧应用于工作之中，章节里也包含了实用练习题和案例，突出强调最重要的概念。我还在适宜的位置加入了便于使用的检验表和问卷，你可以将之用于评估其他说话者，追踪记录自身的成长轨迹，以及为各种各样的说话情境做好周全的准备。

这种和读者之间达成交互作用的安排使得《口才》成为一门真正的关于大众讲话和演讲的课程；在你必须当众进行下一场说话之前，如果你肯花时间好好钻研、利用这种互动的优势，你将不仅仅通过阅读，同时也能通过行动来学习和获益。

前言

1988 年第一次写这本书的时候,我曾经问自己:“为什么又要写关于口才的书?”作为一个口才学方面的教师和被大众认同的语言工作人,我浏览了本领域的相关著作,同时我也发现没有一本书能够解答我的所有问题。我需要至少 4 种不同的著作搭配参考才行。所以,我决定为自己、为我的学生、为我所服务的公司和组织写本书,这本书能够包括所有必要的材料和答案。这不仅仅是一本关于讲话的书:这是一本帮助交际中的人们学习如何让自己的交际活动更吸引人、更有魅力、更有效率的书。总之,我的座右铭就是:永莫令人生厌。

那为什么我又来修订这本书呢?自从 1988 年以来,在口才学方面是不是有什么大的变化呢?也是,也不是。人们在讲话方面还在犯着一些关键的错误,并且这些误区和以前如出一辙。确实,现在已经有了许多新的技巧使得语言表达更轻松,但讲话者在交际活动中的基本观念并没有比 15 年前进步多少。这些年来,许多关于这方面的书刊已经出版了,但我还是发觉很缺乏。因为和第一次写作这本书时同样的理由,我决定修订重版这本书。

本书的标题“口才”意味着为你的讲话增添力量即更有说服力,无论你是为客户服务、向下级训话还是希望你的老板给你加薪。这本书的许多章节(例如,关于身体语言的内容)不仅仅适合于讲坛上的演讲,而且涉及那些日常交流中都会遇到的各个方面。

本书不仅仅是为在正式场合发言的读者准备的,它还可以适用于教师,适用于销售人员,适用于参加交际活动的任何人群。这

本书可以在我们的交际过程中，使我们了解许多容易理解的而且效果不错的技巧和工具。鉴于“口才”这个问题已经成为十分重要和有效的一个技巧，这本书面向这方面的需要给出一个简单但是完整的论述。

在我这些年先后做演员、主持人、职业经理和演说家的生涯中，我探索到一些捷径，可以为大家收集信息并帮助大家在口才方面运用相关的技巧，同时，我也深深得益其中。通过语言和技巧的运用（尽管我对此还是个自觉得造诣不深），我可以成功地把握住听众。

如果你对其他入没有给予足够的关注，那你算不上是沟通好手。无论你的想法多么好，如果不能表达出来为他人所知晓，那你也算不上是沟通高手。如果你想要在口才方面取得良好的效果，你必须具有相当的说服力。你必须成为一个语言和观点的促销员。这是我所构建的“口才”整个体系中始终要强烈表达的一个基本观点。

目 录

第一部分 做个有感染力的演讲者

- 第一章 当众讲话给你增添力量 /2
- 第二章 冲破恐惧的屏障 /8
- 第三章 准备工作:成功口才的力量之源 /19

第二部分 克服讲话的中六个主要误区

- 第四章 误区一:目标不明确 /28
- 第五章 误区二:缺乏明确的组织和计划 /37
- 第六章 误区三:太过庞杂的信息 /44
- 第七章 误区四:观点、概念和信息缺乏语言支撑 /48
- 第八章 误区五:单调的声音和心不在焉的语调 /55
- 第九章 误区六:不了解听众的真实需求 /62

第三部分 克服误区的要点:开场白、过渡、总结、提问回答和视觉教具

- 第十章 正确的开场白:从吸引听众开始 /76
- 第十一章 跨越鸿沟:采用平稳的过渡 /86
- 第十二章 结束有特色风格:重要的是难忘的结论 /94
- 第十三章 提问回答阶段的专业技巧 /100
- 第十四章 视觉教具:一幅好图胜过千言万语 /114

第四部分 掌握成功口才的诀窍

第十五章 充满感染力的语言:给平凡的话语以说服力 /132

第十六章 积极的身体语言 /142

第十七章 运用幽默的力量 /150

第十八章 讲台管理:走在默非法则的前面 /159

第五部分 面对特殊的讲话环境

第十九章 如何应付新闻媒体 /172

第二十章 做一个成功的音频(视频)会议的主持者 /182

第二十一章 如何流畅地朗读一篇讲稿:无论是谁写的 /191

第二十二章 最新的观点:利用开会提升你的口才技能 /199

第六部分 成功就是将知识转化为切实的行动,加油吧!

第二十三章 给自己当教练 /208

第二十四章 采用不同的风格:个人发言或者团队协作 /216

结 束 语 口才的力量之源 /229

第一章

第一部分

做个有感染力的演讲者

演讲是演讲者通过口头语言，向听众传达信息、表达情感、交流思想的一种社会实践活动。演讲者通过自己的语言、动作、表情等，向听众传递信息，使听众产生共鸣，从而达到演讲的目的。演讲是一种重要的交际工具，也是一个人综合素质的体现。在现代社会，演讲能力已经成为一个人必备的素质之一。一个优秀的演讲者，不仅能够清晰地表达自己的观点，还能够通过自己的演讲，感染听众，激发他们的热情，引导他们走向正确的方向。

演讲是一种艺术，也是一种科学。它需要演讲者具备扎实的知识储备、敏锐的思维能力、丰富的语言表达能力和强烈的感染力。演讲者要通过不断的练习和积累，提高自己的演讲水平，使自己的演讲能够打动人心，产生深远的影响。演讲是一种挑战，也是一种机遇。通过演讲，演讲者可以锻炼自己的胆量，提高自己的自信心，也可以与他人建立联系，扩大自己的社交圈。因此，每个人都应该学会演讲，做一个有感染力的演讲者。

演讲是一种交流，也是一种沟通。它需要演讲者了解听众的需求和兴趣，根据听众的特点调整自己的演讲内容和方式。演讲者要通过自己的演讲，让听众感受到自己的真诚和热情，让听众与自己产生共鸣。演讲是一种责任，也是一种使命。演讲者要通过自己的演讲，为社会传递正能量，为听众提供有价值的信息。演讲是一种力量，也是一种希望。通过演讲，演讲者可以激励自己，也可以激励他人，让每个人都充满信心和勇气，共同创造美好的未来。

演讲是一种艺术，也是一种科学。它需要演讲者具备扎实的知识储备、敏锐的思维能力、丰富的语言表达能力和强烈的感染力。演讲者要通过不断的练习和积累，提高自己的演讲水平，使自己的演讲能够打动人心，产生深远的影响。

演讲的要素与技巧

演讲是一种交流，也是一种沟通。它需要演讲者了解听众的需求和兴趣，根据听众的特点调整自己的演讲内容和方式。演讲者要通过自己的演讲，让听众感受到自己的真诚和热情，让听众与自己产生共鸣。

第一章

当众讲话给你增添力量

“当众讲话”这个词可以让你想起什么？金碧辉煌的大厅和晚宴后的交流？职业经理研讨会中针对某个重要商业领域的专家发言？政治家的选举？演讲人使用令人眼花缭乱的幻灯片？这些答案都是正确的，但是“大”的事件和“大”的名气只是关于口才学方面的冰山一角。好口才不仅包含正式性的发言，而且涵盖了任何一个商业人士每一天发生的无数的小事。

当众讲话影响着交流的各个方面。这直接表现出你形成想法并使听众知晓直到说服听众的能力如何。尽管许多人承认不太关注这一问题，每个人还是必须在他（或者她）的表达能力的基础上来通电话、约会、征求意见以及向新员工介绍工作程序等等。一般来讲，商务沟通有两种类型：书面的和口头的。许多专家、管理者和经理阶层抱怨有太多的备忘录、电子邮件需要去写，但实际上他们更多时候的是进行口头沟通。

许多人一直将谈话的形式分成两类，一类是当众的演讲，一类是单对单的会晤（例如和老板谈话）。他们认为前者是非常正式和严肃的事情，应该好好地准备，而后者可以即兴发挥就行了。你可以这样做，但是结果就不一定理想了。在商务活动中，有理念的人无论什么时候进行口头沟通，他都知道如何把口才的力量发挥出来为己所用。有些人在自己的公司或组织里，没有把自己看成一个当众讲话者，这样其他人可能也不会认为他是个善于表达沟通的人，同时其他人与他交流沟通时也就没有那种和谐自然的气氛。更糟的是，会给别人留下一个木讷、缺乏自信、软弱的形象。

成功口才显而易见的好处

成功的、富有感染力的口才已经不是什么新闻了。托马斯·麦考利在他

如果有一天神秘莫测的天意要把我的天赋和能力夺走，而只给我留下选择其中一样保留下来的机会，我将会毫不犹豫地要求将口才留下，如此一来我将能够迅速恢复其余。

——丹尼尔·韦伯斯特

1880年写就的著作《英格兰的历史：卷1》中，关于那位年仅24岁便高居英国首相之职的年轻的威廉·皮特有如下记载：“议会是一个演讲的政府。在这一组织形式内，口才的力量成为一位政治家所能拥有的全部品质之中最可称道的；这一力量的存在之最高形式和判断力无关，和坚韧不拔的意志力无关，和外交技能或者战争才能也无关。”这就是为什么虽然皮特缺乏经验和政治头脑，却依然能因他杰出的口才而被世人称颂、依然是一位成功的政治家的原因。

我已经明白一项口才技能能在人身上造就的“奇迹”。作为出色的演讲人能够使得你从人群中脱颖而出，而在公司里，金钱、资源和权力的流向全部都朝着表现突出的人。口才所给予你的外在突出印象能成为你整体职业生涯成长道路上的一部分。我有一位供职于一家全球500强的大公司的同事，他职位攀升的速度简直可以称之为令人咋舌，而且丝毫不费吹灰之力。他许多同僚的能干程度并非不及他，但是，他是一位非常杰出的公众讲话者；他的口才不仅有效，而且极具说服力。毋庸置疑，他因此拥有了一项无往不利的利器。

我同样注意到了在一家制造业工厂里两位管理人员不同的职业道路。她是一位十分善于游说的讲演者，曾经专门研究过口才，并且经常主持气氛热烈的会议。她确实深谙沟通和劝服的艺术。与她恰恰相反，他口舌较为拙笨。5年以后，她成为了公司的副总裁，而他依然是一位部门经理。无须赘述的是，管理者毫无疑问都具有相当能力，能够胜任这一职位。如果你不把口才作为你的优势的话，自然会有其他人这么做。

现代社会的聚焦点可谓非常之多，而往往是讲话者占据了人们视线的中心位置。当众讲话是一个微妙的广告：你在向众人展示你的能力而用不着兜售。正如古老的诗句提醒我们的：

鳙鱼下了一万个蛋，而家养的母鸡只下了一个。

鳙鱼从来不开口讲述她所做的；

因此我们轻视鳙鱼却奖赏家养的母鸡。

这个故事讲述的是广告的价值。

这就是你应当利用每一个可能的机会开口讲话的原因。当需要有人讲话时，毛遂自荐吧！如果是别人，请自愿请缨为他们向众人做一个介绍！尽可能多地让自己站在其他人的前列。你越是这么做，就越能让自己在别人眼里显得更

自信。

6个主要的讲话误区

我聆听过上千场讲演，同时拥有 22 年的执教和为职业人士提供咨询的经历。我开设过上千场课，培训的行政管理人员已逾 1 万余人。听到的演示和演讲越多，我就越来越认识到在人们身上普遍存在的一个误区“模式”，这个模式导致了讲话人和听众之间沟通的无效。同时我也观察到在这上千场演讲中，有 6 个主要的重大误区是人们一遍一遍乃至无数次地犯过的，甚至连那些老道的讲演者也不例外。

随着我教授口才的经验增多，我愈加坚信了我提出的 6 个讲话误区的力量以及讲话者能够认识到在他或她身上有哪些误区的重要性。在 2001 年盖洛普公司的选举会议上，有这样一个问题，要求 1 016 位候选的美国人做出回答：“什么将有助于你的生活更加成功：是了解你的弱点所在并努力改进之，抑或明白自己的强项并尽量依赖它们？”在所有受到调查的人中，52% 的受访者相信成功的秘诀在于了解自身的弱点。

如果存在下列讲话误区中任何一种，即使你在其他方面表现都非常出色，你的讲话仍然将丧失它的大部分效力。下面就是 6 项重大讲话失误：

1. **目的不清。**你希望通过特定的方式来激发听众，但是他们绝对无法由你的东拉西扯中摸清楚你的目的所在。

2. **缺乏清晰的组织和驾驭能力。**你的发言缺乏好的架构，而且从一个要点到另一个要点之间没有必要的逻辑关系。

3. **充斥过多信息。**你用细节性的信息大大加重了听众的负担，而那些信息中有些是过于技术性的，大部分则毫无必要。

4. **对思想、概念和信息的支撑不够。**你强制性地提出了某个具有争议的议题，但是却没有通过生动有趣、易于记忆的故事和范例来支持你的理念。

5. **声音单调，应付了事。**你深信自己的主题并为之激动不已，但你的声音和讲话方式并没有相应投射出你的感觉。

6. **未满足听众的真正需求。**你集中讲述自己感兴趣的而非听众有兴趣听到的东西。

这些失误之间存在着密切的联系；在某一领域的提升将使得你同时也能在下一个领域有所进展。当然，真正磨练口才能力需要耐心和不断的练习，但

认识到和消除这6个重要讲话误区却能给予你区别于其他人的竞争优势,并百分百地提升你的讲话能力!

难以应付的环节

除了上述6个主要的讲话失误之外,讲话者还经常会遇到5个难以应付的环节。对讲话人而言,这些环节上他们往往面临着最艰难的局面,而且也最易失去听众。这些环节是:

1. **开头:**如何吸引以及继续保持听众的注意力,并以自信的形象给听众留下深刻印象。
2. **结尾:**如何避免虎头蛇尾,运用某种技巧保持观众的热烈情绪。
3. **过渡:**这往往是出色的讲演和平庸的发言之间的区别所在。
4. **问题和答案:**无论哪位听众提出问题,都必须能够控制局面,维持专家形象。
5. **形象化的辅助工具:**形象化的辅助工具如果用得不好反而会为其所害;听众90%的注意力都会被它们吸引过去。反之如果运用合宜,你将赢得90%的听众的全神贯注。

首要原则:永莫令人生厌

数年前的一个晚宴上,诙谐风趣的剧作家诺尔·考尔德和匈牙利女影星艾娃·伽伯之间有一席交谈。

“诺尔亲爱的,”艾娃说,“你听说可怜的巴哈纳白的消息了吗?他在西班牙被牛狠狠地顶伤(gored)了!”

“他怎么了?!”考尔德惊慌地嚷嚷道。

“他被一头牛顶伤了。”

“谢天谢地,”考尔德说道,“我以为你说他有多枯燥无味(bored)呢。”

本书向所有希望成为好口才者的人灌输一条中心理念:永莫令人生厌。只要你不把听众烦到无法忍受的地步,他们几乎能够宽容任何过错。作为讲话人,你的第一要务就是言语生动有趣;这正是你力量的源泉:你的影响力高低恰恰取决于你吸引听众的程度。如果你讲得既有趣好玩又易于记忆,那么坐在下面的人自然会把你当作是一位效力强大的讲话人了。

第一章 这个有魅力的词语

6

6

6

6

6

6

这使得我又有了进行下去甚至进一步挖掘我的方案的勇气和信心。并非我进行的所有尝试全部都获得了成功,但是大部分都过关了。就是通过这种反复试验的方式,我终于提出了一个能够同时兼具提供信息功用和趣味性的方案。

没有什么比尝试新鲜事物和大胆站在公众面前更能建立信心的了。你朝着一个新方向所踏出的任何一步,也意味着你在树立信心方面同样也迈出了一步。

自信心并非当众讲话带给你的惟一好处。在我的研究组和工作室里,我要求参与者提出一系列他们认为更具说服力的讲话者的收获,他们写出的词语的首写字母必须为“C”。下面仅仅是少部分我得到的答案:

可靠性 (Credibility)	魅力 (Charisma)
安慰 (Comfort)	职业优势 (Career advantage)
信誉 (Character)	创造力 (Creativity)
契约 (Contracts)	关联 (Contacts)
清晰 (Clarity)	敲打 (Clout)
顾客 (Customers)	联系 (Connections)
持续性 (Continuity)	勇气 (Courage)
现金 (Cash)	

那么,你如何才能获得当众讲话的优势呢?把每次讲话都当成一次宝贵的机会,你可以从事有效的沟通和说服艺术,从而逐渐形成你自己的理想化的演讲风格。本书将教给你如何在任何会议或谈话中练习运用强而有力的讲演技巧:提前准备,组织谈话结构,重点聚焦,言语中肯,为思想提供足够信息支撑,同时关注到听众的需要。

这一关于口才的精细体系是切实可行的;它的设计是为了让你能把控住讲话的局面,但又远不止如此。有效的口才确实能够大大改善个人对于自我的评价。那些能控制住通过谈话进行沟通的有效性的人不仅是在展示他们的信心,他们事实上已经变得更为自信。清楚地讲话和陈述、具有说服力、便于人记忆的能力是一门技能,多年之后你仍能从中获益无穷。

请继续读下去,并用一种全新的眼光来重新估量你的日常工作和生活——不再是一系列漫无目的的闲聊,而是许多次磨练你成为出色口才人的技能的大好机会。你首要的当务之急就是驱除当众讲话的恐惧,我将在下一章中进行深入阐述。只要把恐惧抛在了脑后,你就能够自由享受作为一位居高临下的发言者的收获了。

第二章

冲破恐惧的屏障

在我曾经主持过的一次私人专业培训的实习里,我和数位会议策划者亲密共事,研究听众的兴趣和需求。我的团队关心的是提升他们在组织内的影响力,但是他们也表示并不希望我在当众演讲上花费太多时间。为此我组织了一次讨论,让参与者在讲台上进行演示。等到实习结束时,评估结果表明口才才是当中最有价值的一个模块。一些参与者承认,他们之所以如此是由于他们害怕当众开口发表讲话。

引用《名单大全》一书的说法,世界上人们首先恐惧的是公开讲话,而不是病菌、身高、深水甚至死亡。

到底是什么使我们如此之恐惧?一间装满了安静地坐在椅子上的人们(据理推测他们应该手无寸铁)的屋子能够对讲话的人造成什么危害呢?了解为什么面对听众会激发起内心深处的恐惧是控制恐惧的第一步。

当众讲话的恐慌来源

聚光灯底下的形单影只

作为讲话者,你恰恰就是那个独立于人群之外的人。处于团队之中比领导团队更令人舒适;就这种意义上而言,没有人会对你负责,一旦你绞尽脑汁、榨干了所有的创意和灵感,自然会有其他人接过你的话头来。讲台使你孤立;它把你从同僚中一把拽出,并在你额头上标下与其他人不一样的烙印——你就是那个有事必须开口向大家宣召的人。有些人分外享受众人目光齐集在身上的感觉,但还有一些人会突然觉得灯光刺眼到令人畏缩的地步,对于后者的这种感受我们不难理解。诀窍就在于接受这种孤立;它只是暂时的,而且也许能够称之为一种荣誉。是的,努力把它当成荣耀吧,因为你如何