

金口才系列丛书

Gongguan Shejiao Koucai

公关社交 口才

一语中的，助你成为说服高手 言之有情，让你成为“大众情人”

一人之辩，重于九鼎之宝 三寸之舌，强于百万之师

马银文◎编著



是人才未必有口才
而有口才者肯定是人才

中国国际广播音像出版社

公关社交口才

马银文 编著

中国国际广播音像出版社

电子图书在版编目(CIP)数据

公关社交口才 / 马银文 - 北京:中国国际广播音像出版社, 2005, 10
(金口才系列丛书)

ISBN 7-89993-000-6

I. 公… II. 马… III. 口才学 - 通俗读物

出品人:夏志方

责任编辑:孙凤晓

监制:高延赛

美术设计:标点

公关社交口才

编著 / 马银文

中国国际广播音像出版社 出品

(100866 北京复兴门外大街2号)

香河金鑫印刷有限公司 新华书店经销

开本 880mm × 1230mm 1/32 印张:10.625

2005年11月第一版 2005年11月第一次印刷

字数 / 220千字 印数 / 1-3000册

ISBN7-89993-000-6 定价 / 22.80元

前 言

随着全球经济的一体化，人们之间的交往也越来越频繁，越来越紧密，各种公关社交活动成了人们日常生活的主题。社交活动中主要的交往手段——社交口才的重要性就显而易见了。拥有好口才的人可以在社交活动中“出尽风头”、“游刃有余”，并为自己事业的成功增加砝码；而口才拙劣的人却只能默默无闻，引不起人们的注意。

在当今社会中，不少人对口才有着一种误解，认为那些能在社交场合“夸夸其谈”、“长篇大论”的人就拥有好口才。其实不然，真正的口才不是“言而无物”的语言堆砌，而是“一语中的”的妙语生辉。“言之有物”是口才的基本标准。要想有好的口才，不仅要提高自己语言的表达能力，更要提高自己的内在修养。历史上拥有好口才的人，都是在修养上达到一定境界的人，如古代的盘庚、苏秦、张仪，近代的毛泽东、周恩来、闻一多，等等。这些人的口才都是由内到外的一种升华，他们的口才是用深邃的语言来表达更深刻的思想，他们的话都能给人以启迪，容易让人信服。古语说得好：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”好的口才在社交活动中也能拥有如此大的力量。有的人在交往中凭借好口才赢得信赖，有的人却越说越让人反感；

有的人在交往的不利局面中用好口才“扭转乾坤”，而有的人却怎么解释也“无力回天”……这就是有没有好口才在社交活动中的差距。好的口才能让你的事业如虎添翼，事半功倍。

本书共分九章，分别从不同层面论述社交口才的实际应用。旨在能为身处社交场合而至今默默无闻的人们提供帮助，希望他们也能早日拥有好的社交口才！

最后，感谢为此书提供材料的各位学者和教授，也感谢对此书的编著付出辛勤劳动的所有工作人员。

6. 跟上司不能“无话不谈” / 52
7. 该拒绝时就拒绝：“对不起，这事我做不到！” / 55
8. 同上司说话要掌握“秘诀” / 59
9. 见风就使舵：快向上司提建议 / 61
10. “声东击西”，巧妙说服你的上司 / 64
11. 先下手为强，别让上司刁难你 / 67

第三章 与属下交往的公关社交口才

1. 口才是领导的“脸面” / 73
2. 要下属服从命令，先要尊重下属 / 76
3. 命令决不能打折扣 / 79
4. 批评下属要学会“笑里藏刀” / 82
5. 批评下属要及时 / 85
6. 批评下属不能“乱整人” / 87
7. 下属需要常激励 / 91
8. 多跟下属谈谈心 / 93
9. 这种上司不称职 / 97
10. 祝酒词要“对景” / 98
11. 谢绝敬酒要“圆滑” / 100
12. 跟下属说话要“看人下菜碟” / 102
13. 利用“糖衣炮弹”，讲出你难以出口的话 / 105
14. 称赞要恰到好处 / 106
15. 一针见血，刺破问题的实质 / 108

第四章 与同事交往的公关社交口才

1. 对同事说“不”是你的权利 /113
2. 开玩笑要得体 /115
3. 与同事日常交谈也要“有眼色” /116
4. 同事之间,相处要谦虚 /119
5. 闲谈也须有心人 /121
6. 消除误会要及时 /123
7. 莫要“得理不饶人” /126
8. 闲谈不要“文绉绉” /128
9. 和同事说话要主动 /131
10. 赞美同事要真诚 /133
11. 会说“甜言蜜语”,才有亲密关系 /136
12. 能说会道要靠“练” /138
13. 痛痛快快发牢骚 /142
14. 自我解嘲,化解尴尬 /144
15. 绵里藏针,巧妙回应同事的攻击 /146
16. 直爽不等于口无遮拦 /148
17. 弥补失言一定要“狡猾” /150
18. 千万别犯“正确的错误” /152

第五章 求职中的公关社交口才

1. “毛遂自荐”也要借助好口才 /157
2. 用好口才把自己推销出去 /161
3. 在实践中磨练自己的口才 /162
4. 烧好第一把火——准备一篇精彩的应聘词 /164
5. 自我介绍不要“以自我为中心” /166
6. 面试应答时要“随机应变” /170
7. 回答棘手问题要“独辟蹊径” /172
8. 回答面试官不要太诚实 /176
9. 面试对答要“慎言” /179
10. 求职面试莫狂妄 /183
11. 步步留心,不要走进“迷宫” /184
12. 不要露出“庐山真面目” /189
13. 沉着应战,打开成功的大门 /192
14. 巧埋伏兵,出奇制胜 /193

第六章 对外交往中的公关社交口才

1. 语言和礼节都要维护国家形象 /199
2. 在语态表达上不卑不亢,有理有节 /201
3. 在称呼上要庄重规范,得体适宜 /203
4. 巧换话题,避开难以回答的问题 /205
5. “废话”也能促进外交 /207
6. 外交用语:不愠不火,恰到好处 /208
7. 以“静”制“动”,针锋相对 /211

8. 外交场合也要讲点“私房话” /213
9. 不时幽默,适当讲些玩笑话 /216
10. 外交场合要“善变” /218
11. “个性”让你在外交活动中独具魅力 /221
12. 特定的“手语口才” /223
13. 外事交际中的口语礼仪 /228
14. 外事交谈必须掌握的口才技巧 /230

第七章 日常交往中的公关社交口才

1. 一句赠言三冬暖 /235
2. “拍马屁”会让你更迷人 /238
3. 从对方得意的事情说起 /240
4. 不要恶语伤人 /242
5. 偶尔耍点“小花招” /244
6. 沉默永远是对付别人羞辱的好办法 /246
7. 用自信作盾牌,挡住冷言冷语的攻击 /248
8. 了解女性的谈话习惯,顺利与之进行交流 /251
9. 对男人巧说“不” /254
10. 戏谑也要有分寸 /257
11. 记住陌生人的姓名 /259
12. 朋友面前别自吹自擂 /261
13. 跟朋友说话不用“太客气” /263
14. 社交口才的语言禁忌 /265

第八章 公关社交活动中的幽默口才

1. 幽默是人际交往中的“润滑剂” /273
2. 幽默是一种社交力量 /275
3. 幽默是一种社交智慧 /278
4. 幽默能缩短交际的距离 /280
5. 幽默帮你建立友善的社交关系 /282
6. 幽默能加强彼此之间的理解 /284
7. 幽默可以排解社交纠纷 /288
8. 幽默源于你的聪明才智 /289
9. 幽默的话语要精炼 /291
10. 掌握幽默社交口才的技巧 /293
11. 幽默能促使事业的成功 /296
12. 面带微笑的幽默更完美 /299

第九章 巧用公关社交口才,化解人际危机

1. 自己是解决危机的关键 /303
2. 多说正面的话 /306
3. 公关社交场合要避免争执 /309
4. 闲言碎语也伤人 /312
5. 说话不可乱抬杠 /315
6. 面对不同意见要冷静 /318
7. 良药未必皆“苦口” /320
8. 酒后失态要避免 /324
9. 聚会时的公关社交口才 /325

第一章

口才与公关社交的关系



The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry, no matter how small, should be recorded to ensure the integrity of the financial statements. This includes not only sales and purchases but also expenses, income, and any other financial activity.

The second part of the document provides a detailed breakdown of the accounting process. It starts with the identification of the accounting cycle, which consists of eight steps: identifying the accounting cycle, analyzing the source documents, journalizing the transactions, posting to the ledger, preparing a trial balance, adjusting the accounts, preparing financial statements, and closing the books. Each step is explained in detail, with examples and practical advice.

The third part of the document focuses on the preparation of financial statements. It covers the balance sheet, the income statement, and the statement of cash flows. It explains how these statements are derived from the accounting records and how they provide a comprehensive view of the company's financial health.

The fourth part of the document discusses the importance of internal controls. It outlines various control procedures, such as segregation of duties, authorization, and documentation, which are essential for preventing errors and fraud. It also discusses the role of the internal auditor in monitoring and evaluating these controls.

The fifth part of the document covers the topic of depreciation. It explains the different methods used to calculate the depreciation of fixed assets, such as the straight-line method, the declining balance method, and the sum-of-the-years-digits method. It also discusses the impact of depreciation on the company's financial statements.

The sixth part of the document discusses the importance of budgeting. It explains how a budget is developed and how it is used to monitor and control the company's financial performance. It also discusses the role of the budget in strategic planning and decision-making.

The seventh part of the document covers the topic of cost accounting. It explains how costs are classified and how they are used to determine the cost of goods sold and the cost of services. It also discusses the importance of cost control and how it can be achieved through various techniques.

The eighth part of the document discusses the importance of tax accounting. It explains how taxes are calculated and how they are reported to the tax authorities. It also discusses the role of the tax accountant in minimizing the company's tax liability.

The ninth part of the document covers the topic of financial ratios. It explains how these ratios are calculated and how they are used to evaluate the company's financial performance. It also discusses the importance of trend analysis and how it can be used to identify potential problems.

The tenth part of the document discusses the importance of financial forecasting. It explains how forecasts are developed and how they are used to plan for the future. It also discusses the role of the financial manager in monitoring and evaluating the company's performance against the forecast.



1. 社交活动需要好口才

在人类的社交活动中，语言是一种重要的交流工具。如果没有语言，我们就无法表达自己的思想和情感，就像鸟儿如果没有羽翼就无法飞上天空一样。人们在社会交往中，若是离开了语言就无法顺利地交流信息、沟通感情、增进了解、促成事业成功。“人生何处不相逢！”我们大部分时间是和他人呆在一起的，从经常在一起的爱人、邻居、单位领导到偶尔一遇的商店售货员、公共汽车售票员、护士、警察乃至匆匆擦肩而过的行路人，我们之间随时都有互相交流的需要。为了彼此之间的沟通、联络，为了共同行动的一致、协调，于是，语言这种人类最重要的交往工具，就应运而生了。

当然，人类社会交往还有一种非语言工具。它有两种类型：

(1)特定标志。它包括实物标志和符号标志两种。前者如十字路口的红绿灯，古代战场上的狼烟、火，海上航行的信号灯等等；后者如旗帜军号、电报代码、数学公式、化学符号等等。

(2)人体语言。即不借用外界事物，只用自己身体器官的姿势、表情、动作来表情达意、交流思想。它包括三种：一是身姿。即站、立、跪、坐、卧等姿势和动作，如鞠躬作揖、跪地求饶、耸肩点头之类；二是手势。如招手为来、摆手为去、鼓掌喝彩、挥手致意等等。三是面部表情。如高兴时笑逐颜开、烦恼时愁容满面、惊恐时张口结舌、愤怒时咬牙切齿、轻视时嗤之以鼻之类。

但是,这种非语言工具由于受其本身的限制,有时难以传递人们需要传递的丰富内容,而且,由于其使用场合受到很大限制,在许多情况下就不能充当交往工具。如在黑夜或远距离的情况下,一些非语言工具就无法使用。所以,非语言交流工具在社会交往中只是一种辅助性的工具。人类最重要的交往工具,还是语言。

人类的社会交往活动是十分复杂的,既有经济活动,也有政治活动;既有公开活动,也有秘密活动;既有个人活动,也有群体活动……所有这一切社交活动,都离不开语言,语言承载着这一切,能够运用熟练的语言把自己的思想和理论准确生动地口头表达出来,让听者被吸引,即拥有一副良好的口才,在社交活动起着至关重要的作用。

2. 口才决定社交活动的成败

在社会交往场合里,我们可以发现:有的人很会说话,使对方很乐意倾听,从而双方很快建立起良好的友谊,很快办成了自己要办的事情;而有的人却不善于说话,说出来的话词句模糊、意思不连贯,费了好大劲儿却总也表达不清自己的意图,让人听起来感到非常吃力,并经常使人发生误解。他们往往付诸一番努力却得不到别人的信任,办不成要办的事情,还为此非常苦恼。因此,要想在社交中获得成功,赢得别人的信任与好感,我们必须掌握语言艺术,做到会“说话”,即要有好口才!

所谓会说话,就是能够根据不同场合、目的、对象说出

“得体”的话。可以说，会不会说话，直接关系到社交活动的成败。

在中国古代，君臣对话历来是中国政治活动中的一种重要交流形式。通过对话，君主安抚臣下，管理朝政；臣下效忠君主，商讨国事。弄得好则君臣相安，弄得不好则会朝纲大乱，人头落地。这里，会不会说话，就起着重要的作用。历史上有这样一个故事：战国时期，魏国吞并了中山，魏文侯把这块新占来的土地，分封给了自己的儿子。他想听听臣下对这件事的反应，于是有一天召集群臣——

他问群臣：“我是个怎样的君主？”

“仁君。”群臣答。

但是任座却说：“分封土地，给儿子而不给弟弟，算什么仁君？”

魏文侯听后，心中不悦，沉下脸来，叫任座到外面去。任座因此离座而去。

文侯又问翟璜：“你认为我是个仁君吗？”

翟璜答：“我认为是个仁君。”

“你为什么这样认为呢？”文侯追问道。

翟璜说：“我听说‘君主仁义，臣下就耿直’。刚才任座说话那么直率，就足以证明您是位仁君。”

魏文侯听后羞喜交加，赶紧派翟璜把任座请了回来。

按说，魏文侯提出的问题翟璜是很难回答的。且不说一方是国君，一方是同僚，翟璜怎么说都不合适，何况还要维护君臣之间的团结关系，更是难上加难。然而，翟璜却以一句非常“得体”的话完成了这项任务。既维护了魏文侯的“仁君”

形象，同时又称赞了任座的耿直，机智而巧妙地扭转了当时尴尬紧张的局面，又融洽了君臣关系。可以看出，翟璜是一位很会说话的人。

第二次世界大战时，蒙哥马利元帅在诺曼底战役中曾视察了所有的部队，检阅了100多万官兵，发表了50多次演说。他那高超的语言艺术有力地鼓舞了全体将士。有位士兵说：“元帅的演说和他那顶绿色贝雷帽，给了我扑向死神的力量！”有个历史学家也称：蒙哥马利元帅的演讲艺术是他左手中的武器，其威力不亚于他右手中的飞机、火炮。

在商战领域，会不会说话，对于商战的成败也起着决定性的作用。有这样一个例子——

一次，深圳市蛇口工业区党委书记袁庚出国访问，同某外商商谈关于合资经营新型浮法玻璃厂的问题。对方以其技术设备先进为由，向中国人漫天要价，谈判一度陷入僵局。后来，该财团所在的商会邀请袁庚发表演讲。在演讲中，袁庚若有所指地说：“中国是个文明古国，我们祖先早在一千多年前，就将四大发明的生产技术，无条件地贡献给了人类，而他们的后代子孙，从未埋怨他们不要专利是愚蠢的。相反，却盛赞祖先为推进人类科学技术的进步作出了杰出的贡献。现在中国在与各国的经济合作活动中，并不要求各国无条件地让出专利权，只要价格合理，我们一个钱也不少给。”袁庚的这场不卑不亢的精彩演讲，赢得了与会者的赞赏，也赢得了那个外商的赞赏，最后，外商终于做出让步，使得双方的合作最终得以顺利实现。

种种事例都表明，掌握了语言艺术，具备高超的口语表