金口才系列丛书

Gongquan Shejiao Kouci

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

二十一世纪 职★场 枕边书

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邃的思想，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。

目 录

第三章 与属下交往的公关社交口才

第四章 与同事交往的公关社交口才

第五章 求职中的公关社交口才

第六章 对外交往中的公关社交口才

第七章 日常交往中的公关社交口才

第八章 公关社交活动中的幽默口才

第九章 巧用公关社交口才,化解人际危机

第一章

口才与公关社交的关系

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，同时又称赞了任瘗的耿直，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珐玻璃厂的问题。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