

商海经文库



Business Classics

一语千金

Effective Communication Skills



· 锤炼现代商战成功的语言表达术 ·

陈晓军 等编著 中国计量出版社

一语千金

——锤炼现代商战成功的语言表达术

陈晓军 邵夏珍 编著

17288/2

EFFECTIVE
COMMUNICATION

中国计量出版社

图书在版编目(CIP)数据

一语千金/陈晓军,邵夏珍编著. - 北京:中国计量出版社,1997.8

ISBN 7-5026-0996-2

I. —… II. ①陈… ②邵… III. 商业经营 - 语言艺术 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 17423 号

中国计量出版社出版

北京市和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

北京市社科印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

850 × 1168 毫米 32 开本 印张 11 字数 210 千字

1997 年 8 月第 1 版 1997 年 8 月第 1 次印刷

*

印数 1—10000 定价:16.80 元

目 录

第一章:测测你的言辞智商 (1)

什么叫言辞智商/ 低言辞智商的表症/
言辞智商测试/ 提高言辞智商的技巧/

第二章:语言是金 (10)

语言的作用/ 积极的语言表达效果/ 谈话忌语/ 提高语言表达技巧四则/

第三章:声音的魔力 (23)

声音的作用/ 声音的测试/ 完美声音的八大原则/ 行动起来/

第四章:完美的速度 (33)

快速的谈吐/ 滑音与断音/ 语速的训练/

第五章:呼吸的重要…………… (37)

姿势的重要/ 良好姿势的规则/ 学会呼吸/ 额外效益/

第六章:善于听人讲话…………… (45)

不善于听人讲话的症状/ 为何不教我们听/ 管理者更需要培养倾听技能/ 两种绝然不同的听话者/ 做一个百分百的听者/

第七章:辅助语言与非语言交际…………… (54)

一种未受到重视的语言/ 无处不在的非语言表达/ 几种常见的非语言表达方式/

第八章:交谈的力量…………… (60)

如何有效地交谈/ 交谈禁忌/ 有效交谈的十大法则/

第九章:不良的谈吐习惯…………… (75)

你是否使用鼻音说话/ 你说话的声音是否过尖/ 你说话的声音是否过低/ 你的嘴唇是否僵滞/ 你的声音是否黯然无光/ 你说话的速度是否需要调整/ 你是否有口头禅/ 你

的动作是否过多/ 你的眼神是否心不在焉/

第十章:不受欢迎的谈话:问题、闲话、谣言…… (84)

一些随口即出的问话/ 不要侵犯他人的
隐私/ 与工作有关或无关的问题/ 以问答问/

第十一章:说服他人的三大战术…………… (90)

如何运用三大战术/ 更好地进行劝说性
讲话/

第十二章:妙用推销表达术…………… (96)

第十三章:尽力获取充分的信息 ……… (104)

第十四章:公共演说技巧 …………… (115)

不同寻常的语言表达/ 演讲能力是可以
提高的/ 要注意的几个方面/ 成功演说家的
四种特征/

第十五章:会议讲话的语言艺术 ……… (136)

会议的种类/ 会前准备/ 开会了/ 几
个细节问题/ 会议的答疑阶段/ 结束会议/

第十六章:培训员工的语言表达技巧 … (152)

让他们成为语言专家/ 促进受训人员的办法/

第十七章:考核员工的语言艺术 …… (162)

考核也是一种交流/ 业绩考核的第一步/
如何进行考核/ 更好地考核员工的三个要素/
考核的后续效果/

第十八章:求职面谈技巧 …… (171)

印象定乾坤/ 面试前的准备/ 如何应付面试/

第十九章:打电话的艺术 …… (176)

一根电话线/ 电话交流的技巧/ 如何打电话/
减少秘书接电话的时间/ 如何接听电话/
如何应付特殊情况/

第二十章:如何举行讲座 …… (191)

讲座的形式/ 能读会写者并非会讲者/
成功有效的讲座/ 讲座的次序/ 讲座的语言与风格/

第二十一章:非正式场合的语言表达技巧 … (198)

如何应付意外的情况/ 不可忽视非正规

场合的言辞技巧/ 共进午餐/ 让别人知道你的存在/

第二十二章:如何提出和回复要求 …… (204)

管理者每天要面对的事/ 发出指令的技巧/ 冷静处理反对意见/ 如何对付固执己见者/ 当自己的要求被人忽略时/ 如何回复他人的要求/ 如何发泄自己的不满/ 其他情况的处理/

第二十三章:如何面对自己的考核与加薪 … (217)

要求他人对你作出反馈/ 准备你的行为评议/ 对业绩考核作出积极的反应/ 是否要求增加工资/ 提薪的额度/ 可能面对的回答/

第二十四章:如何提出批评 …………… (228)

批评是一种很难把握的工具/ 四种对待批评的反应/ 一份批评能力测试表/ 有效批评的十二种技巧/

第二十五章:如何接受批评 …………… (238)

敢于面对批评/ 让批评者保持冷静/

第二十六章:如何解决冲突 …………… (243)

哪些人容易引发冲突/ 解决冲突的五种办法/

第二十七章:如何道出和应付不好的消息 … (251)

如何说出不好的消息/ 当你听到坏消息时/

第二十八章:如何解雇员工 …………… (257)

解雇之前/ 解雇的时间和地点/ 如何说出解雇的事/ 员工对解雇的反应/ 稳妥地解雇员工/ 如果你被开除……/

第二十九章:如何面对小人 …………… (268)

收集证据/ 正视给你制造麻烦的人/ 对自己所做的心中有数/ 公开自己的目标/ 明辨谁是可以信任的/

第三十章:如何面对闲言碎语 …………… (273)

当你受到伤害时/ 如果你不是受害者/ 经理的职责

第三十一章:语言矫正 20 例 …………… (278)

第三十二章:脱离窘境妙语 300 例 …… (319)

后 记 …………… (341)

测测你的言辞智商

什么叫言辞智商

一拿起这本书，就让你首先接触一个显得十分学究气的词：言辞智商。这倒不是为了故弄悬虚，而是因为它确实有用。为了方便，我们在此引用一位商业语言培训专家给它下的定义。所谓“言辞智商”，是对一个人能否流利机智地运用语言，恰当有效地表达自己观点的综合测度。其核心是考察你在商界与人交往时能否很好地控制自己的语言，能否以得体的方式将它表达出来。一个人的言辞智商是否高，取决于其言辞是否流利、准确、诚实，以及适度的幽默。如果你在与别人谈话时象一个行家里手，能最大限度地减少那种不计

利害关系的私人谈话气氛，这会使你的客户或合作者感觉你训练有素、值得信任，一定能把事情做成。

良好的言辞智商具有明显的好处，它可以增强你的自信心，给人留下良好的印象，并有助于你对他人施加积极的影响。这些都将促使你在商界获得成功。因此，在西方的各类管理培训计划中，对培训者言辞智商的训练都是一项非常重要的内容。因为管理能否取得成功的一个重要因素是你是否能自如地与具有各种不同背景和条件的职员交往，如何管理他们、激励他们。尤其是在我们的工作中，误解和冲突不可避免，这时，交流就显得更加重要。因此，一个在语言表达方面训练有素，并十分得体的人将在当今这个竞争日趋激烈的世界具有更大的竞争优势。

同样，一个人的言辞智商对他在商务谈判中能否取得成功将至关重要。一个高明的谈判者必然是一位让对手感到轻松自如、平等、有理有据、而又不失原则的人。如果一个人在谈判中含糊不清，答非所问，不能控制谈判的局面，他的生意一定会一败涂地。

低言辞智商的表症

为了说明语言表达的重要性，让我们看看下面几个例子：

● 一个公司的人事流动是正常的，对一个高明的部门主管来说，当有人走了以后，他要做的事情应该是如何通过自己的语言影响力来稳住留下来的人。但是，有很多部门主管并不注意这一点，而是将自己因人员流动所带来的不安全感直接传达给剩下来的员工。比如，一个公司的部门经理手下有 10 个员工，有一天，4 个员工提出辞职，这位经理感到很不安，他对留下来的 6 名职员说，“那些精明能干的人都走了，我们的将来可是前途未卜了！”显然，这句话得罪了留下来的 6 位雇员，使部门的气氛更加紧张。

● 低言辞智商的另一个表现是说话不得要领，让人捉摸不透，因而使自己在团体中无足轻重，得不到上司的器重。比如，有一位专家型的部门经理，从他的业务能力来看可以干更大的事，但当他在评价和安排员工的工作时，却经常让人不知所云。他要么说一些无关紧要的事情，要么喋喋不休，因此失去了晋升机会。

● 还有一类人是对自己所干的事和所说的话不敢承担责任，因而失去了上司和员工的信任。比如，有一家制造公司的部门经理，当他把事情弄糟以后，老板批评道：“这到底怎么回事？你把事情全弄糟了。”这位中层经理听了老板的批评后非常生气，立即辩解道：“一定是手下的员工误解了我的意图和要求，他们应该对这一后果承担主要责任。如果您对这一结果不太满意，也不应追究到我的头上。”这一回答显然让他的上司难以容忍。他的老板说道：“他承受不了责备，也不能保持冷静。不管是谁的错，他都应该去努力解

决问题，但他的回答中丝毫看不出这一点。”因此这位经理后来被免除了职务。

显然这些人都是因为自己言辞智商较低，在试图证明自己具有很强的思考、评价和解释能力时，自断前程。他们给自己的上司、下属、合作伙伴和同事都留下了不好的印象。

从商业交际的角度来看，准确、机智的商业表达能使他人更好地了解你的预见能力，展示你的管理潜力。他们相信你在处理一些具有挑战性的问题时，不仅具备专业知识，而且你的语言表达能力也能促使你做得更好。

在谈话中显示自己成功的自信，这并不是什么不好的行为，而且你也必须如此。但良好的言辞智商同自吹自擂有很大区别，关键在于你是否能以恰当的方式和技巧来表现。

当你表露自己的成功时，你所希望表达的信息不过是让他人知道你有多棒。但是你一定要注意：在传递这种信息时，必须坦率简洁。例如，如果你成功地为公司举办的一次新闻发布会写了一份报告，得到与会者的好评。你的喜悦与成功感也会溢于言表。这时，你大可不必说：“瞧，我做了一件多么了不起的事情。”相反，当上司称赞你时，你倒应显得更加诚稳：“这是公司分配给我的工作，也是我应该完成的。”

因此，在公司里，你切不可处处显得你立下了多么大的功劳，好象这是你干的，那也是你干的。在表达你对公司的贡献时，应多谈论行动的目标、策略或结果。同时，你还可以使用一些合适的形容词和描述性的句子来证明你的成功。

如“问题是……，我们就是如此解决的。”、“这一切归功于我们全体人员的努力……”。还要注意的一点是，在你所做的一切得到认可时，别忘了赞扬你的合作者或有关的人。当你的赞扬诚实而真挚时，更使人觉得你很公正，并且是一种发自内心的赞赏，他们更会认可你的成功。

言辞智商测试

下面是一些语言培训专家列出的问题，用于测试你的言辞智商，请回答这些问题，然后根据标准评分，以此确定你的言辞智商水平到底如何：

1. 当你遇到意外事情时，是否能够使用一些恰当的词语？
2. 你是否能使羞怯或寡言少语的人开口并同你交谈？
3. 你是否知道何时倾听他人讲话，何时发表自己的见解，何时打断他人的话语，何时找到更好的谈话时机？
4. 你是否能保持冷静，并且平静、明智、心胸开阔地对付困境？
5. 你是否善于在谈话中恰当地表明自己的成绩，尤其当你感到被人忽视的时候？
6. 你是否能控制自己，不要采取轻视的态度与对方交谈？

7. 是否能避免空洞的、例行公事式的讲话?
8. 你是否能够获得应有的奖赏和称赞,即使是极小的成功?
9. 你是否注重问题的解决方法,而不是问题本身或犯下的错误?
10. 你是否给同事留下诚实而真挚的印象?

评分办法:

- A. 一直是;
- B. 有时是;
- C. 从来不是;

总分: _____

评分: 将答案中 A、B、C 的数目加起来,然后看看最后结果。如果其中大部分是 A,说明你具有较高的言辞智商。如果你的答案差不多都是 B 或 C,或几乎全是 C,你就需要大大提高自己的语言交际能力了。

为了进一步评价你是否具有精明言谈的技巧,请你接下来回答下面的问题。用足够的时间仔细思考你的答案,以便对自己有一个准确而透彻的评估。最直接有效的一种办法就是准备几张目录卡,每张卡片上写下一个问题,然后把答案写在每一张卡片上,在你完成下面的评估时加上自己的答复。

1. 当你与别人交谈时，你认为自己的身体姿态给他人产生的总体效果如何？
2. 你发现在什么情况下与上级、下级或同事交谈最为困难？
3. 在什么情况下你的语言交际能力发挥得特别好？你认为在那些情况下事情进行得较为顺利？
4. 你什么时候把事情弄糟了？其中最主要的原因是什么？
5. 当别人忽视或反对你所说的话时，你应该怎么办？

提高言辞智商的技巧

言辞智商的高低并非天生而定，而是可以改变的。你完全可以通过训练或在实践工作中通过不断努力得到提高。以下几点是一些高级语言培训专家总结出的技巧，希望它们能助你在自己的商业生涯中成为一个高言辞智商者：

考虑周全、准备充足。一位著名的国际管理咨询公司的总裁曾提出过这样的忠告：“如果你要从容自如地面对将要发生的事，你必须做好充分的准备。这一准备工作必须考虑到每一种情形的每一个细节。谈判的前三分钟基本上决定了你的成败。”有了充分的思想和行动准备，你就可以预见你与他人商谈时可能发生的各种情况，并准备好对应的台词。

在准备工作中，你可以将自己要谈的话题写下来，然后以你所期望的方式大声讲出来，同时想象一下人们对你的言谈可能作出的反应，对于这些反应你应该如何应答。确保你的答复让人听起来恰当自然，而不是生硬得象在排练。

少说为佳。中国有句俗语“话不投机半句多”，这就恰当地表达了这一点。在商业交往中，你不要说得太多。话太多很容易泄露出一些你不该道出的信息。在公司事务中，每天都有此类事情发生，在法庭上也是如此。1988年，前美国小姐及纽约文化事务委员会委员贝西亚·麦尔逊审判案就是典型的一例。她的朋友卡尔·A·帕索和法官霍坦斯·嘉贝尔受到审问（后来被宣判无罪）。他们指控麦尔逊曾雇佣过法官嘉贝尔的女儿，以此作为减少由于卡帕索离婚而应付的赡养费的交换条件。当证人继续回答了许多律师没有提出的问题，审判官用手指着他们，极不耐烦地说：“我告诫你们不要过于自愿，只需回答所问到的问题。”这一教训也适用于当今的商务会谈。

当下属犯了错误时，让他们知道应对所犯的错误负责，且不能容忍他们继续犯下去。在这种情况下，你有可能为了维护自己的权威，变得歇斯底里，你也可能被他们的愚蠢行为气得难以忍耐，但这又能解决什么问题呢！正确的态度可以考虑给他们创造一个回到问题的解决办法的机会，为他们创造一种气氛以诱导他们去积极解决问题。即使下级认为问