

Your way
of speaking

何永利 / 编著

商务演讲的艺术

如何让演说与简报更精彩



这是充满智慧的艺术……

其中独到的见解和方法对于想增进表达能力的商务人而言，
实在是一个不可多得的宝库，现在就起身行动吧！

中国华侨出版社

00008109

H019

47

4174/07

商务演说的艺术

——如何让演说与简报更精彩

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务演说的艺术/何永利编著. - 北京:中国华侨出版社,1999.12

ISBN 7-80120-372-0

I. 商… II. 何… III. 商务-人间交往-语言艺术
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 69388 号

• 商务演说的艺术

编 著/何永利

责任编辑/杨 郁

装帧设计/李 栋

责任校对/雷一平

经 销/新华书店发行

印 刷/北京市宏飞印刷厂印刷

开 本/850×1168 毫米 1/32 印张/12.5 字数/270 千字

版 次/1999 年 11 月第 1 版 1999 年 11 月第 1 次印刷

印 数/5000 册

中国华侨出版社 北京市朝阳区安定路 12 号 100029

ISBN 7-80120-372-0/G·167

定价:19.80 元



前 言

在职业生涯中,您将会经历到各种各样的商务演说:可能是参加会议时的口头汇报;可能是应聘时的自我展示;可能是业务电话上的产品介绍;可能是特殊场合的即兴演说;也可能是公司会议上的业务简报……不论何时何地,您的商务演说都将被关注,被评价,不只您的内容,而且包括您的演说才能及表达方式。

如何做一个完美的商务演说?商务演说有哪些技巧?您将如何与听众及领导沟通?怎样才能避免失误乃至失败……本书将成为您战胜这些困惑的向导与指南。

有鉴于当今社会对人才要求的日益提高,本书以理论为辅,以实战经验为主,全面向您揭示商务演说的奥妙,令您突破千篇一律的演说模式,彰显您的个人风格,将使您成为一个受人瞩目的演说者,从而能够驾驭各种场合不同形式的商务演说,真正达到谈笑风生的境界。本书紧跟国际商务演说的新趋势,介绍了如何运用多媒体手段挑战传统演说方式,除基本理念之外,还提供了一整套的商务演说技巧。愿本书能够增进您的演说技巧,使您的演说与简报更精彩!

作者
1999年11月



目 录

前 言

第一章 商务演讲的含义	(1)
一、商务演讲是什么	(1)
二、商务演讲的重要性	(3)
三、要讲究商务演讲的效率.....	(18)
四、商务演讲要面对听众.....	(19)
五、讲听众爱听的.....	(20)
六、要注意商务演讲的场合.....	(21)
七、让自己成为听众的朋友.....	(22)
八、商务演讲如何打动听众.....	(28)
第二章 商务演讲的分类	(35)
一、会议给你创造商务演讲的好时机.....	(35)
二、如何进行一对一的商务演讲.....	(38)
三、会议上的商务演讲.....	(40)
四、说服性的商务演讲.....	(43)
五、电化会议时的商务演讲.....	(46)
六、团队代表的商务演讲.....	(50)
七、即席演说式的商务演讲.....	(54)
八、产品推广会上的商务演讲.....	(58)



九、提案性的商务演说	(61)
十、激励性的商务演说	(61)
十一、提出问题的商务演说	(62)
十二、业务洽谈时的商务演说	(63)
十三、在用户面前的商务演说	(65)
十四、怎样主持商务演说	(66)
十五、商务演说中需注意的问题	(67)
十六、其他类型的商务演说	(75)
十七、公司白领阶层要面对的商务演说	(83)
第三章 商务演说的对策	(92)
一、商务会议的类型	(92)
二、做好会议前的准备	(98)
三、商务演说时要消除紧张情绪	(99)
四、如何在商务演说时让人们说“是”	(107)
五、怎样把演说恐惧转为动力	(110)
六、把你的好想法演说出来	(111)
七、如何粉碎商务演说前的心理障碍	(114)
八、商务演说的准备	(118)
九、商务演说要有备而来	(122)
十、正式商务演说设计与演练的几步	(136)
十一、预演的好处	(146)
十二、如何让商务演说顺畅流利	(155)
十三、如何回答演说中的问题	(166)
十四、成功商务演说的标准	(169)
十五、把商务演说当作闲谈	(172)
2 第四章 商务演讲的技巧	(177)



商务演讲的艺术

- 一、商务演说前勇气与自信的培养 (177)
- 二、要有强烈的演说欲望 (178)
- 三、战胜恐惧 (180)
- 四、反复练习 (181)
- 五、自我充实 (182)
- 六、人人都会怯场 (183)
- 七、商务演说取胜他人的捷径 (184)
- 八、增强说服力的三个步骤 (187)
- 九、要善于驾驭你的热情 (196)
- 十、要制定商务演说的目标 (198)
- 十一、商务演说的控制技巧 (206)
- 十二、商务演说要重视听众的反应 (216)
- 十三、特殊场合的演说 (220)
- 十四、商务演说中辅助物的使用 (230)
- 十五、辅助物使用的技巧 (239)
- 十六、商务演说现场的准备 (252)
- 第五章 商务演说的问题**..... (256)
- 一、怎样让别人喜欢你的商务演说 (256)
- 二、如何处理商务演说中的沟通障碍 (267)
- 三、如何解决商务演说中的问题 (269)
- 四、如何防止商务演说的失控 (277)
- 五、怎样拉拢商务演说的同盟者 (283)
- 六、如何处理商务演说的素材 (285)
- 七、如何让你的演说更有条理 (290)
- 八、商务演说的技巧与记忆 (297)
- 第六章 商务演说是个人魅力的展示**..... (303)

目
录



一、商务演说中的表现与控制	(303)
二、完美的包装是商务演说的要件	(316)
三、注意演说时的姿势	(320)
四、让你的声音无法抗拒	(326)
五、让你的言词无懈可击	(332)
六、商务演说要抓住听众的心	(335)
七、商务演说前的休息与调整	(342)
八、商务演说时的服装	(343)
九、让听众团结在一起	(343)
十、商务演说时会场的布置	(345)
十一、商务演说时动人的微笑	(346)
十二、商务演说时的姿势	(347)
十三、商务演说易犯的错误	(349)
十四、商务演说要有自己的声音	(350)
十五、当商务演说面对镜头	(352)
第七章 让商务演说更圆满	(354)
一、商务演说要有优美的开端	(354)
二、商务演说要吊听众的胃口	(356)
三、商务演说要善用听众的好奇心	(357)
四、商务演说要找准契机	(358)
五、开场白的几种方法	(359)
六、让你的商务演说余音绕梁	(364)
七、让商务演说顺畅明白	(368)
八、不要给听众拒绝的理由	(372)
九、商务演说要能从平凡中见伟大	(384)
十、怎样对待听众的反应	(389)



第一章 商务演说的含义

一、商务演说是什么

在你漫长的工作生涯中,总会有不少机会需要做商务演说。无论是应征工作、打商务电话、参加幕僚会议或上台进行一场全方位的多媒体简报。这些时候,你的想法及自我表达的方式对你的职业生涯将会产生重大的影响。

听到商务演说这个字眼,大多数人都会联想到上台演说;然而,商务演说的涵盖范围是更广泛的,它包含了各类型的会议、商务电话、业务简报、客户服务电话、争取新业务及新客户时的口头推销,甚至还包含应征工作时的面试。一般大型企业中,每天在不同的部门及地点,可能有上百场的商务演说正进行着;即使是小公司,也可能会有两、三个演说,如老板在公司内部的竞赛活动开始之前,来一段激励人心的演说,或为一个计划做一点补充说明等皆属商务演说的范畴。

无论你现在已有工作,或是预备要找工作,甚或只是想到将来工作升迁发展时的需求,早晚都会有机会进行商务演说,可能是应征工作、拜访客户、打电话推广业务或公开演说。无论你所面对的是一个人、五个人或是一千个人,都属于商务演说的范畴。在幕僚会议中或是进行绩效评估、向客户或老板推销自己的创意,这也是属于商务演说。无论其形式是个人



直接面对面,或是利用电话寒暄,还是以书写的方式传达,只要内容涉及商务往来者,都属于商务演说的范畴。

商务演说的目的不外乎以下几类:告知对方、说服对方、鼓动对方。工作面谈甚至综括了这几类,因为你必须将自己的资历告知潜在雇主,并说服对方:你是目前职缺最佳的适当人选,他们无论如何必须雇用你。如果你能够精通口头商务演说的技巧,在职业生涯的开创与前进的过程中,将可受益无穷。当雇主碰上两位资历相当的应征者时,演说能力较佳者通常会雀屏中选的那一位;若有两位销售员所卖的产品所差无几,表达能力较优者,通常可以达成交易。无论你选择任何行业,高科技产业、教育界、医疗保健业、服务业,甚至自己做老板,良好的沟通技巧可以说是成败的关键。

不管你有任何计划,在开始之前最好先拟出行动方案。若是你目前还在就读中,或是刚开始要找工作,都应先假想以后在工作中,需要进行商务演说或打电话推销产品时,对自己所可能采用的方法进行演练。若你现在已进入商界工作,则可选择最符合目前工作需要的方式来加强你口头演说的技巧,并假想其他可能发生的情境,以应变各种突发的状况。

在你正为着成为一位优秀的演说者而努力充实不同技巧时,从“听众”的回应,即可评估自己的进步情形。每一次的商务演说,你都必须了解并评估自己的进展。在本书中,会有许多技巧的演练,请务必确实演练。而在阅读本书之后,于实地进行商务演说时,这些练习将使你在讲台上大放光芒。



二、商务演说的重要性

1. 商务演说是成功的前提

“一言出口重于九鼎之宝，三寸之舌胜于百万雄师”这是对演说本质的分析、认识与概括。在中国历史上流传的晏子使楚、孔子周游列国、诸葛亮舌战群儒等精彩故事，都是演说的成功妙用。它们用事实论证了演说对国家、对社会、对个人的重要性。

随着商品社会的发展、高科技时代的到来、人际交往的频繁和人生价值的体现，为拥有商务演说才能和追求这种才能的人提供了一块肥沃辽阔的土壤，创造了一个最佳的环境。

商务演说属于人类，商务演说属于历史，商务演说属于现在，也属于将来。它是个人文化与时代文化的结晶。优秀的商务演说，使数以百万的普通人走进一方新天地，走出困惑，走出贫穷，走向成功。

每天我们都会遇到一些场合，需要我们说几句适当的话。这几句适当的话，能够帮我们很大的忙，解决我们大大小小的问题。

一个会说话的人，可以流利地表达自己的意图，也能把道理说得很清楚、动听，使别人很乐意接受。有时候还可以立刻从问答中判断对方语言的意图，从对方的谈话中得到启示，了解对方，与对方建立很好的友谊。但是，我们常看到许多不会说话的人，他们说话不能完全表达出自己的意图，往往使对方听起来费神，又不能使人信服地接受，造成了交际上的困难。



有的人虽然说了很多话,却并未击中对方的痛处,结果好不尴尬。

遇到有事情和别人接触,或跟别人合作的时候,说话流利的人,总能很愉快地谈成很多事情,使人清楚地明白自己的意图。

今天的社会生活,人与人之间及人与社会之间的关系非常密切,广泛的社会往来不可缺少。随着人们互相合作机会的增加,我们的商务演说才能,愈加显得重要了。

人类生活到了现在,商务演说才能已成为决定一个人生活及事业优劣成败的一个极为重要的因素。由一个人每天所说的话,可以判定他每天工作生活情况;一个人每天的喜怒哀乐,往往由其语言来决定。一生失败于商务演说才能的人很多,我们和人接触时所说的话,是很容易被人估定其价值的。商务演说才能好与说话流利会使人们敢于托付重任。

有了才干,即使没有商务演说才能,虽然也可以达到目的,但有才干兼有商务演说才能的人,成功的希望更多。你的才干可以通过言语谈吐加以充分地表露出来,使对方更深一层地了解你,信任你,付托给你重任。一个有学问而没有商务演说才能的人在交往时,窘于应付,无形中就损失了不少的机会。往往有些人,在繁忙的人事接触中,觉得别人说的话,是对自己的威胁似的,也许别人说话太圆滑多变,太富于鼓动性,相形之下,觉得自己木讷结舌了。一个滔滔不绝的说话者,颇有一种不可思议的力量,可以影响周围气氛的松弛和紧张。

商务演说,确实是人类生活中最难能可贵的艺术或技术。我们看到,一百个人中能有几个人长于商务演说呢? 少数人



有商务演说才能,可以说出于天才,但多数人有商务演说才能,却是出于常常训练的缘故。

说话流利的人受人欢迎,他能够使许多原本不相识的人携手,亦能使许多本来彼此不发生兴趣的人互相了解,能替人排解纠纷,消除人与人之间的隔阂。演说能医治他人的愁苦、忧闷,使大家生活得更美好,更快乐。我们又知道有口才的人能使生活变得很快乐,他们业余和朋友或家人相伴,使大家得到很多的乐趣。

不要说商务演说,有许多人自己觉得平常说话不流利,不能自如地表情达意,就感到生活上很不方便。于是他们平时很少说话,若跟几个熟得不得了的人东拉西扯倒可以,可是一到要跟其他人打交道的时候,一句有用的话也说不上来。他们在社会生活中,处处觉得词不达意,时时感到困窘。于是别人会说他们是些老实人。他们也会渐渐地觉得自己是老实人,自己对自己说,或是对别人说:“我是老实人,不会说话。”好像老实人就必须不会说话,不会说话的人必定是老实人。这样,怪不得有些人取笑说:“老实乃无用之别名。”

没有商务演说才能的人,有如发不出声音的留声机,虽然是在那里转动,却不使人感到兴趣。工业社会是一个繁忙的社会,具有商务演说才能的人,他必然是现代社会中的活跃人物。商务演说才能是一种技术,也是一种艺术。能干的大企业家,定要具备这技术或艺术,律师、教师、演员,尤其是直销员,都是侧重于商务演说才能的。商务演说才能是人类生活中应用最普遍的技术或艺术。一个人的说话能力可以代表他的力量,商务演说才能好的人往往容易被人尊敬,而商务演说才能差的人容易被人渐渐遗忘,由此足以显示“商务演说才



能”六字立于人生旅程具有何等重要的意义。

2. 商务演说才能是成功的保证

据说有一个人对商业广告极有研究,曾在无机会的处境中创造机会。他以求职的目的去拜访一个大公司的经理。会面以后他始终没有把谋职的意思说出,他只和经理谈天,在巧妙的谈话中尽量把广告对于商业的重要和其运用的方法说出,他举了许多有力的例证,以犀利的词锋引起了经理的兴趣,结果没有说谋职,反而是经理主动请他替公司代理广告事务。他的目的达到了。这就是仅凭商务演说给自己创造机会的人。他有才干,而且晓得怎样用巧妙的商务演说去找到发展才干的职位。另外有一个青年应聘一家公司职位。他对于此业原是外行,但为了去应聘,预先调查国内电器厂的产品数量和市场,外国电器在市场上的地位,和各种电器厂产品的比较,对各竞争厂家的营业情形了若指掌等等。当他应聘时,他对于此业研究的广博使招聘者大感兴趣,在几十个应聘者中他俨如一朵奇葩。结果不消说,机会是给他夺去了。所以,预备一些使对方发生深切兴趣,同时表现你精于此道的商务演说资料,往往能帮助你较易成功。

如果你不相信,我们再引证一下“华尔街股神”林奇说过的故事。他告诉我们在费城的大街上,常踟躕着一个失业的英国青年,不论是清晨或者夜晚,他总是惹人注目地经过,据他自己说是想找一个职业!有一天,他突然闯进了该城著名巨贾刘易斯先生的写字间,请求主人牺牲一分钟时间接见他,容许他讲一两句话。这位陌生的怪客,真使刘易斯先生感到惊奇,因为他外表太刺目了,衣服已经破旧,满身表示一种极度穷困的窘态,但精神倒是非常饱满的。也许是好奇,或者是



怜悯吧,刘易斯先生有意答应与他一谈。原想与他只谈一两句话,可是说了一两刻钟,甚至继续到一点钟,还没有停止。结果呢,刘易斯先生立刻打电话给罗诺公司的费城经理泰勒先生,这位著名金融家泰勒,邀请陌生怪客去共进午餐,并给予他一个极优越的职务!你们觉得稀奇吗?这么一个穷途落魄的青年,竟能在半天之内,获得了如此美满的结果,他的成功秘诀,还不是在于他会流利动人的商务演说吗?

3. 商务演说才能有利人际交往

商务演说才能在交际中的作用,那就更显得重要了,人类的交际场,实在是人生的磨练地。不会应酬,人们都以为他是个呆子。

我们常见许多人会面的时候,开始像下面类似的谈话。甲:“哈哈,今天的天气很不错哪!”乙:“是的,很好,哈哈!哈哈!”甲开场白,看起来很平淡,似乎没有什么内容;但是你假如注意一下他们间的态度,他们的语调,这“哈哈”的两声,能表现出特殊的情感,这情感既不热烈,也不冷淡,是从生活中磨练出来的世故经验。一般人所说的阅历,就是指这个。

你和人们交往,你在社会上跟一系列人交往、接触,自然你衡量别人,别人也衡量你。人们为了要获得真实的结果,于是悄悄地走近你的身边,含着微笑,一面用眼光不住向你打量,一面和婉地说:“先生!您贵姓!您是……您这是……”多么有意思呢?他让你自己招供来,这里的答话就是衡量你的最厉害的标志。如果你能从容不迫地向他还个礼,然后再和婉地对答他的问句,介绍你自己,再询问他的一切,这样,你将被他重视、钦佩。有些人被视为老练、持重,有些人被认为轻浮、狡猾,也有些人被认为连人情世故也不懂,这都是商务演



说才能的高下所显示出来的。

在社交场合里,你稍一留心,就可以看出许多人当中,分类起来不外只有三种:爱说话的人,爱听人说话的和看来不爱说话也不爱听的。

你可以从头到尾包办了商务演说,但你要牢记着,你是说给对方听的,不是说给你自己听的。因此,商务演说不仅图自己痛快,还必须顾全到对方的兴趣,你要为对方想,要探出对方的兴趣,照例用几个对答就应该可以探出来,然后择其感兴趣者谈下去。别人愿意听你的谈话,大概因为你有某一种值得听的议论,或因你刚从某地旅行回来,或因你的商业经验值得注意,或因你知道了一些特殊的股市内幕消息,或因你对于某一问题具有独特的见解,所以他才愿意耐心听你说。当你探出他兴趣的焦点,就可以一直谈下去。

你须注意,即使是一个很好的题材,演说也要适可而止,不可拖长下去,否则会令人疲倦。说完一个题材之后,若不能逗引对方演说,而必须仍由你独自支持局面,就要另找新鲜题材,如此才能把对方的兴趣维持下去。在商务演说当中,对方的演说机会为你所操纵着,你必须时常找机会诱导对方说话,像说到某一节时可征求他对该事的看法或在某种情形时请他试述自己的经验等,务使对方不致呆听,才不失为一个善于说话的人。话题转了两三次,而对方仍无将演说机会接过去的意思,或没有做主动演说的表示时,你应该设法把谈话结束。即使你的精神还好,也应该让别人休息休息了。自己包办了大半的演说机会,是不得已才偶一为之的方法,若以为别人爱听自己的商务演说,或不管别人兴趣与否便随意说下去,那就大背演说的艺术之道了。



在社交上,说话恭敬,对人和气,是一种美德。但不分皂白地恭敬和过度地客气,那就不大好了。

朋友初次会面略略客套后,第二第三次的见面就应竭力少用。那些先生、府上等名词,如果一直用下去,不在相当时间以后废去,则真挚的友谊必无法建立。客气话的生产过剩,必致损害快乐。演说时说客气话的时候要充满真诚,把平时对朋友的客气话略改为坦率一点,一定可以享受到友谊之乐,像流水般泻出来的不带个人感情的客气话,最易使人讨厌。说话态度更要温雅,不可有急促紧张的状态。

在商务演说与交往上,缺乏诚心且刻板的客气话,必不能引起听者的好感。久仰大名、如雷贯耳,贵号生意一定发达兴隆、小弟才疏学浅、一切请先生多指教,这些缺乏感情,完全公式化的恭维语,若以商务演说的艺术观点看来,非加以改正不可。言之有物是一切商务演说所必须具备的条件,与其泛泛说久仰大名,如雷贯耳,不如说先生上次主持的讨论会成绩之佳,真是出人意料等话,直接提及他的著名工作,或赞美他的商业手腕。请人指教一切是不行的,你应该择其所长,集中某点请他指教,如此他一定高兴得多。再说,恭维赞美的话一定要切合实际,到别人家里,与其乱捧一场,不如赞美房子布置的别出心裁,或欣赏壁上的一张好画,或惊叹一个盆景的精巧。要主人喜欢,你要一无成见地,赞扬别人的兴趣。主人爱狗,你应该赞美他养的一只狗,主人养了许多金鱼,你应该欣赏那些鱼的美丽。赞美别人最近的工作成绩,最心爱的宠物,最费心血的设计,这比说上许多无谓的虚泛的客气话好得多。

从心里发出的敬佩别人的话,才有意思。如果对于对方没有清楚地研究过,就不可盲目地恭维,不切实际的恭维是容