

YOUHUA YAO HUI SHUO

有话 要会说



职场生存必需的**说话艺术**

博文◎编著

如何说别人爱听的话，说解决问题的话，对身处职场的人来说，是一个极为重要的问题。说话关系到你职业生涯的成败，甚至关系到你一生的命运。只有做到“有话要会说”，才能达到说话的最高境界。

北京工业大学出版社

有话 要会说

职场生存必需的说话艺术



博文◎编著

YOUHUA
YAO HUI SHUO

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

有话要会说: 职场生存必需的说话艺术/博文编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2009. 7

ISBN 978 - 7 - 5639 - 2106 - 5

I. 有... II. 博... III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 094509 号

有话要会说——职场生存必需的说话艺术

编 著: 博 文

责任编辑: 谢长春

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010 - 67391106 010 - 67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbsfxb@163.net

承印单位: 北京普瑞德印刷厂

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 18

字 数: 230 千字

版 次: 2009 年 7 月第 1 版

印 次: 2009 年 7 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2106 - 5

定 价: 30.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换



说话，很容易，但要说得好，说得巧，会说别人爱听的话，能说解决问题的话，就不容易了。孔子说：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”放到个人身上，是不是可以说，说话关系到你职业生涯的成败，甚至关系到你一生的荣辱沉浮呢？有话要会说，这是说话的最高境界，对身处职场的人来说，这是一个最要解决的问题。

在职场中，有些人有高学历的文凭和兢兢业业的工作精神，但就是因为不会说话，总说一些别人不爱听或不合时宜的话，结果让自己老处在领导不待见、同事不喜欢的尴尬境地。相反，有些人没有文凭，工作能力也一般，但是就因为他有一张好嘴会说话，能把话说到位，因此让领导喜欢、同事拥戴，结果做什么事情都顺风顺水，表扬、赞誉、升职、加薪接踵而来。通过这样的对比，不得不让人发出“说得好，命就好”的感叹！

会说话，就是有口才，对于职场白领来说，口才能够决定你人际关系的顺畅、业绩的建立、职位的提升。

不掌握口才艺术、不锻炼说话的本事而造成的危害和损失，在现实中比比皆是。拙嘴笨舌的人，即便有较好的客观条件和强烈的主观愿望，但由于不善于表达，反而会把事情做砸。能说会道的人则在职场上如鱼得水。他能够从容自若地与各色人士巧妙周旋，与各类商务伙伴有效地进行沟通；他可以口吐莲花，把要推销的商品介绍得人见人爱；他可以不辱使命，在谈判桌上赢得全局的主动；他可以“良言一句三冬暖”，使自己的下属热血沸腾，团结一致，唯其马首是瞻……

说话作为一种艺术，也是职场人员必备的工具。要想成为业绩卓著的

推销员、精明能干的公司白领、一呼百应的企业老板，缺少了这项本事是万万不行的。为此，你必须精心打磨你的舌头。通晓何时寒暄冷暖、何时甜言蜜语、何时慷慨陈词、何时装聋作哑、何时察言观色。总之，既要善于表达，有话会说，又要“言之有物”，让人听得回味无穷。

本书分上下两篇，上篇：职场说话的艺术；下篇：商务口才必知技巧。其内容具有很强的针对性，对于职场内涉及的交际、应酬、公关、谈判、管理等需要施展说话技巧的环节，逐一进行了精当的讲述，新鲜生动的语言中充满了智慧的点拨和启迪，使你能够从中领悟到职场口才的精妙和实用。

说话不仅仅是表达和沟通的工具，更是职场生存与发展的重要手段，因此掌握说话的艺术技巧至关重要，通过对本书的研读，希望你能拥有杰出的口才，在竞争残酷的职场中游刃有余，改变自己在职场的命运，获取更大的成功。



目录 CONTENTS ?



第一章 能说会道要有基本功 3

提高口才能力的四个要点 / 4

克服说话胆怯心理 / 5

如何使语言简洁高雅 / 6

如何积累说话的材料 / 8

怎样说话又清楚又流利 / 9

怎样使自己的声音更完美 / 10

口才是学识的标尺 / 13

怎样培养说话的幽默感 / 14

说话的表情也很重要 / 15

说话时如何妙用手势 / 17

耳、眼、口大调动 / 19

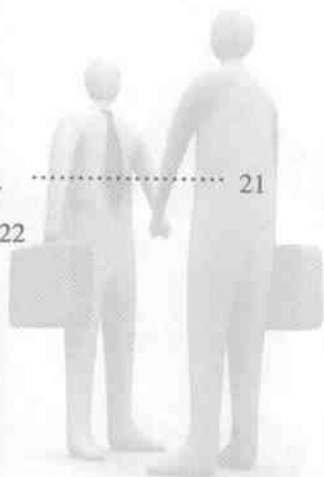
第二章 烧香看神，说话看人 21

怎样对不同个性的人说话 / 22

下属怎样和上司谈话 / 23

老板如何与员工谈话 / 24

普通人如何与名人谈话 / 26



以变应变 / 27
酒桌上如何说话 / 28
男士怎样同女士交谈 / 30
最难莫过谈自己 / 31
自我介绍的艺术 / 32



第三章 找准时机再开口 33

有效的沟通从“听”开始 / 34
学会“听而不厌” / 35
听来的商业秘密 / 36
多把机会留给别人 / 38
真正厉害的人大多是城府很深的 / 39
听人讲话的 18 个技巧 / 40
边听边看，洞悉心灵 / 42
多看多听少开口 / 45

第四章 说话要符合自己的身份 47

老板说话应具备哪些特点 / 48
怎样说话才有权威感 / 50
发出指令的技巧 / 51
说话幽默的老板受欢迎 / 53
掌握争辩的技巧 / 54
弄清对方说话的要点 / 55
讲话应当看场合 / 56
言行举止符合身份 / 57
社交场上讲话的基本原则 / 58

第五章 做一个让人心悦诚服的“说客” 61

要说服先了解 / 62
说服要有耐心 / 63



对不同类型的人用不同的说服法 / 64

如何探察部下的真心话 / 66

能令人平心静气的场所最适宜 / 67

与“闷葫芦”交流的五个方法 / 69

人性化的互动 / 71

尽量抓住闲谈的机会 / 72

第六章 软硬兼施的批评技巧 75

对违规者该骂就骂 / 76

斥责时应遵循的原则 / 77

如何告诉部属：“你错了” / 78

指责批评七留意 / 79

斥责，只是一种发泄 / 81

批评艺术 11 条 / 82

不要让员工下不了台 / 83

批评还须因人而异 / 84

如何处理与员工的矛盾 / 84

第七章 煽情励志靠口才 87

真诚赞美的价值 / 88

一开口就叫出别人的名字 / 89

委派任务的技巧 / 91

让下属为最后的努力冲锋 / 92

激励下属的责任心和积极性 / 93

会场上调动下属情绪的妙法 / 94

鼓励下属的反面意见 / 95

怎样使用激将法 / 96

第八章 与上司说话如何把握分寸 99

如何与上司进行私下谈话 / 100

与上司交谈中的忌讳 / 101

向上司汇报工作的技巧 / 103
报喜报忧有讲究 / 105
如何指出上司的工作过错 / 109
向上司推销自己的“点子” / 111
抓住与上司闲谈的机会 / 112
如何对付上司的过分赏识 / 113
接受上司的批评应坦然 / 115
如何开口向上司要求升职加薪 / 117



第九章 不是什么话都可以脱口而出 119

怎样说出令人高兴的话 / 120
“丑媳妇也要敢见公婆” / 121
说话的七大尴尬 / 122
不要谈论别人的短处 / 123
少和人争辩 / 124
得意之事藏肚中 / 126
吹牛拍马非正道 / 127
如何对人进行忠告 / 128
戏谑也要有本领 / 130
答应了别人的事，就要践行 / 131
不要口是心非 / 132
废话少说 / 134

第十章 开会——展现口才的最佳场所 ... 137

开会说话的八大技法 / 138
如何对员工训话 / 139
即席演说的语言技巧 / 140
讲话怎样开好头 / 142
主持人的禁忌 / 143
如何对付扰乱会议的人 / 144



灵活应对会议中的冷场 / 146

引导会议得体 / 147

善于总结会议 / 149



下篇 商务口才必知技巧

第十一章 商务谈判怎样开口说话 153

商谈技巧千变万化 / 154

谈判者的谈吐与形象 / 155

谈判前说话的准备 / 158

摸清对手的底细 / 159

制订多个不同的谈判方案 / 161

制订灵活的应对策略 / 163

如何开始谈判 / 165

切莫透露商业情报来源 / 166

第十二章 舌战群英 167

如何在谈判中占上风 / 168

商务谈判制胜的原则 / 170

谈判中的策略和技巧 / 171

营造气氛：给对手一个好的感觉 / 173

一个唱红脸，一个唱白脸 / 174

商务谈判语言的六种技巧 / 175

言简意赅，通俗易懂 / 177



如何与大公司谈判 / 178.
谈判中如何巧妙提问 / 180
谈判中如何应答 / 182

第十三章 谈判中的双赢说服术 185

做朋友又做生意 / 186
把细节谈清楚 / 187
微笑着讨价还价 / 188
让一步才能进一步 / 189
坚持自己的主张 / 190
原则问题不让步 / 190
对手不同，招数不同 / 192
如何拒绝对手 / 194
一针见血的“直觉杀手” / 196

第十四章 以商务语言艺术谈出好价钱 199

开口报价的学问 / 200
如何讨个好价钱 / 203
不怕不识货，就怕货比货 / 203
投石问路提问术 / 204
打好手中的第一张牌 / 206
报盘的语言艺术 / 207

第十五章 达成协议的说话艺术 209

哀语求合作 / 210
如何对付强硬对手 / 212
说话要见好就收 / 214
细致推敲备忘录 / 215
打破僵局的七大方法 / 216
打开重谈的大门 / 217
对付事后诸葛亮 / 218

第十六章 与客户语言交锋的绝招 221

与客户商谈的技巧 / 222

不与“财神爷”辩论 / 223

应付客户胡搅蛮缠的七个技巧 / 224

以多种口吻介绍商品 / 226

不应装成“老油条” / 227

第十七章 用语言搞定你的客户 229

让舌头显才智 / 230

信心百倍才能有问必答 / 231

选择与客户接近的话题 / 232

怎样和客户打招呼 / 233

如何与客户轻松交谈 / 234

遭到拒绝如何给自己圆场 / 235

说服不同年龄顾客的妙法 / 236

说服不同性格顾客的妙法 / 238

趁热打铁才能成功 / 245

介绍商品的三大依据 / 246

怎样谈出好价钱 / 247

主动进攻，一锤定音 / 250

把钱揣进兜里 / 252

让顾客回头的常备说辞 / 255

第十八章 推销高手的口才修炼 259

推销前的准备工作 / 260

练好推销的 10 个口技 / 261

调整好推销语言 / 262

以冷激热 / 264

情理诱导 / 265

意向导购 / 266

现身说法 / 268

进逼促请 / 269

恭维求教 / 270

以老荐新 / 270

促成默认 / 271

断其念想 / 272

以质论价 / 273

激励敲盘 / 273

化解疑虑 / 274

类比促销 / 275



A decorative border of small, stylized flowers and leaves surrounds the central text area.

上 篇

职场说话的艺术

第一章 能说会道要有基本功



本章要点

■一流的演说家上台前，唯一想到的是：一定得上台，如果演讲中出了什么差错，应该像以前那样轻松自如、不知不觉地尽快挽救，切不可因出错而慌了手脚。

■口才反映一个人的道德修养、学识水平、思辨能力。要想使自己的语言具有艺术魅力，光靠技巧是不够的，一味地追求技巧而忽略自身的素质培养只能是舍本逐末。因此，我们在学习语言技巧的同时，还应全面提高自身的学识修养。

■一个人讲话时迟疑不决表明他思路紊乱、还没有定型。那些讲话磕磕绊绊的人很少能够打动他人，这样的人几乎说不出什么值得他人去注意的东西。只有朝气蓬勃、意志刚毅的人，才会有活跃的思维。



⇒ 提高口才能力的四个要点

一个人的综合讲说能力包括说、写、听、读，由于四者的密切关系，因而需要进行综合的提高。

1. 说的技巧

说话能力和技巧的培养通常不是在学校里能学到的，而要靠自身的努力，在实践中磨炼。如果一个人缺乏说话技巧，那么他就有许多不利之处，如果你不能把自己的情况说清楚，你就会被认为是一个发牢骚的人。由于你说一些不相干或很愚蠢的话，而使你看起来像个庸才。如果不能提出机智的问题，你就得不到重要的信息，大家都疑心你在造谣或散布谣言。如果你不会表达自己的情况，就要失去重要的争辩机会，你会被认为是个让人讨厌的人。正式的说话行为具有公开性，如演说、做报告、会议发言都要面对公众，但大多数人在公众面前说话会感到害羞和紧张，这些传播障碍可以通过练习加以排除。

2. 写的技巧

说的技巧固然重要，但写的传播技巧，也能影响到说，写作需要一套完整的技巧，语言思维能力、语文修辞水平、表达能力、书法等对写作都具有重要作用，要想写好必须勤于动笔，经过艰苦的、长期的磨炼才能达到“下笔如有神”的境界。

3. 听的技巧

要听得多说得少，听是说的开始，要会说就要更加有效地听，需要听一些语言的技巧。

4. 读的技巧

当今社会是信息爆炸的时代，各式各样的出版物、书刊以不同语言出版发行，数量迅猛增长，信息要靠书面形式传播，随着社会的发展，其重要性