



一本帮你华丽蜕变、走向辉煌的人生指南
一部让你受益匪浅、改变人生境遇的畅销书



每天学点 口才学

宫鑫 主编



好口才才能更好地辅助你展现自己的才华，让他人更加喜欢你；好口才可以帮助你
驰骋职场，赢得领导青睐；好口才拉近人们心灵的距离，促进彼此间的交往。

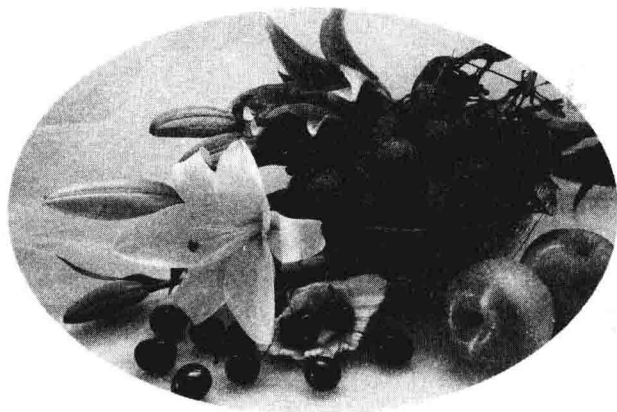


外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

一本帮你华丽蜕变、走向辉煌的人生指南
一部让你受益匪浅、改变人生境遇的畅销书

每天学点 口才学

宫 鑫 主编



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

每天学点口才学 / 宫鑫主编. —北京: 外文出版社, 2012
ISBN 978-7-119-08055-0

I. ①每… II. ①宫… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 262891 号

总 策 划: 杨建峰
责任编辑: 夏伟兰
装帧设计: 松雪图文
印刷监制: 高 峰 + 苏画眉

敬启

本书在编写过程中, 参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难, 我们未能和部分作品的作者 (或译者) 取得联系, 对此谨致深深的歉意。敬请原作者 (或译者) 见到本书后, 及时与本书编者联系, 以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话: 010-84853028 联系人: 松雪

每天学点口才学

主 编: 宫 鑫
出版发行: 外文出版社有限责任公司
地 址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 邮政编码: 100037
网 址: <http://www.flp.com.cn>
电 话: 008610-68320579 (总编室) 008610-68990283 (编辑部)
008610-68995852 (发行部) 008610-68996183 (投稿电话)
印 刷: 北京鹏润伟业印刷有限公司
经 销: 新华书店 / 外文书店
开 本: 889mm × 1194mm 1/16
印 张: 27.5
字 数: 700 千
版 次: 2012 年 12 月第 1 版第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-119-08055-0
定 价: 59.00 元

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话: 68995960)

前言

P R E F A C E

漫漫人生路,我们每个人都不可能脱离社会,生活在一个与世隔绝的空间里,不管我们想拥有怎样的人生,实现怎样的梦想,不可避免的就是与人沟通。社会的发展离不开沟通,更不可或缺的便是人与人之间的交流。交流可以让我们从陌生到熟络,让存在误会的朋友冰释前嫌。由此我们可以看出沟通的重要性,而口才便是良好沟通的基础。我们唯有练就了良好的口才,成为一个能说会道的人,才能在社会上更好地立足。

随着现代社会的飞速发展,其竞争也达到了白热化程度,人与人之间关系也日益呈现出复杂化,口才也日益起着举足轻重的作用。戴尔·卡耐基曾经说过:“良好的口才,可以让人倾心于你,广泛交友,替你开辟人生道路,这会使你收获幸福与美满。”假如你想要摆脱平庸,想要成为万众瞩目的焦点,想要获得成功与幸福,便一定要拥有良好的口才。

好口才才能更好地辅助你展现自己的才华,体现风度和气质,这样会让他人更加关注你并且喜爱你;好口才亦能帮助你驰骋职场,赢得领导的青睐;好口才还能缩短人们心灵间的距离,促进彼此的交往。口才对于一个人的成功有着举足轻重的地位。良好的口才可以把你的想法准确无误地传达给其他人,这会为你带来机遇;并且,一些口才学中的小技巧可以使你在面临语言的刁难时将其化解,解除你的困境。或许你认为成功的人不一定都具备良好的口才,但拥有好的口才绝对有益于成功。良好的口才是成功的催化剂,它能够提高成功的可能性,并且在关键时刻发挥至关重要的作用。其实我们不难发现,在日常生活中的一些小演讲中,也许一个口才出众的人讲话的内容平淡无奇,但大家都会被他的强气场所吸引,让人印象深刻。而一个没有口才的人即使讲着多么精彩的内容,也很难吸引众人的目光。

出于以上原因和为了满足广大读者朋友的需求,我们编写了这本《每天学点口才学》,这本书主要分为两篇,上篇为口才技巧篇,下篇为口才实战篇。

本书上篇从口才学的基本定律、口才学的规则开始入手,能够让读者对口才学有系统化的了解。然后从易到难,通俗易懂地总结了一些日常生活沟通中所能用到的技巧。下篇根据读者的需求将生活场景分类,例如职场、面试、谈判、演讲等等,围绕各种场景的实际应用口才技巧展开,为大家呈现出了分门别类、别具匠心的口才学百科全书,详细地介绍了有效提升口才的小技巧,相信读者通过这本书的学习,口才一定会有所提升。

本书最大的特点便是将理论与实际相结合,唯有通过这样才会让我们对抽象的口才学有了具象的了解,这对于我们的学习来讲有着事半功倍的作用。

我们每一个人都想要摆脱平庸,想要成为万众瞩目的焦点,渴望获得成功与幸福,那么这本书便是你要拥有良好的口才的不二选择。因为这是一本从实际出发的图书,紧密结合理论与实践,详细地剖析、解读了口才学,相信本书必定能够帮助交际中的人们学会怎样利用口才来显示自己的智慧、让自己做事更有魅力、讲话更有效率。

目 录

CONTENTS

上 篇 口才技巧篇

第一章 口才学中的规则	2
说一句悦人耳目的开场白	2
学会谈平淡如常的话题	4
把话语权交给别人	6
见人说人话,见鬼说鬼话	8
把握“高帽子”的尺度	11
换位思考,将心比心	13
善用智慧和口才	14
合理借题发挥,水到渠成	15
退一步海阔天空,以退为进	17
第二章 口才学中的必备定律	18
寻找共同话题,引发共鸣	18
精妙的口才有时胜过千军万马	20
在职场上学会说话	21
学会表达不同的看法	22
观点相左时,寻找适当的说话方式	23
转换话题化解尴尬	27
谈话时语言要有亲和力	30
学会温情式的批评技巧	32
避免卡壳现象产生	35
第三章 口才学中的常用风格	37
培养自己独特的讲话风格	37
注重自己的创造能力	38
挑选不同词汇,讲究交流技巧	39
让别人接受你的最好方式是真切赞美	40
第四章 口才学中的心理洞察术	42
言语风格显现个人性格	42

闻声辨人心	44
话题暴露他人真意	45
幽默与自嘲的心态好	46
“口头禅”透露真实性格	47
说话语速传达性格密码	50
通过语气寻找内心想法	51
谈话特征告诉你他人心理	53
用打招呼时的特征分析他人心理	54
多种称呼,亲疏有别	55
网聊小细节,揭露潜在本性	57
第五章 口才学中的逻辑学	59
数字是最有力的事实论据	59
与人说话要缜密谨慎	60
采取举例说明维护尊严	62
说话要恰到好处	63
第六章 说话需讲究的原则	65
学会抓住听者的心	65
恰当的说话方式能增光添彩	66
注意他人的风俗习惯,言语忌讳	68
逢人只说三分话	69
注意说者无心,听者有意	70
第七章 说话常用准则	73
学会治疗羞怯心理的社交处方	73
学会真诚待人,不可口是心非	75
正确看待他人的缺点	76
审时度势思考该不该反驳不同意见	77
做个好听众,适时发表个人意见	77
第八章 说话需把握的尺度与分寸	79
赞美得好可以调和人际关系	79
凡事不把话说绝	80
学会欢迎逆耳忠告	81
说服别人,要击中“要害点”	82
不要在别人面前夸耀自己	83
第九章 提升说话的水平	85
说话要符合时间、场合及身份	85
讲话要深入浅出	86
避开他人“雷区”	89
幽默易达到预期目标	89
发挥幽默感能广传善缘	90
第十章 说得好更要说得巧	93
掌握与人说话的技巧	93

学会招人喜欢的技巧	94
学会委婉温和地表达意见	95
学会实话巧说	96
学会暗示提出意见	97
赞美的力量是巨大的	98
暴露商品缺点赢得信任	99
第十一章 修辞技法	101
以彼物比此物的比喻	101
比喻的延伸和扩大是象征	102
故意言过其实是夸张	102
把物比作人,把人比作物是比拟	103
借用密切相关的人或物来代替为借代	104
事物相互比较、映衬是对照	104
运用名言、熟语等阐释事理是引用	105
排比能增强气势	106
双关能引发人深刻思考	107
反问易于集中听众注意力	108
第十二章 方圆策略技巧	109
以情动人是有效的说服方式	109
注重进言的方法	110
善用激将法	111
一语双关妙用多	112
用事实说话	113
不动声色,说服顾客	114
第十三章 利用声音技巧提升口才	116
注重语言训练	116
注意培养语感	117
语调是语言表达的第二要素	118
练习音色,强化改变	119
使用重音,增强表达效果	120
第十四章 吐字间流露的技巧	122
语言节奏与情感相协调	122
练习发音,重视吐字清晰度	123
恰当停顿表达句意感情	124
降低声音,增强感染力	125
声音圆润,掌控声音速度	126
第十五章 应变技能	128
尊重他人,也是尊重自己	128
大智慧是“说理三分”	129
每说一句都要细心斟酌	130
集中强调一点更易被人接受	132

语言表达是思考的结果	133
克服“口拙于外”	134
展开延伸思路	135
进行记忆强化训练	137
训练口才与思维同步进行	138
第十六章 初次见面口才学	139
初次交谈要扬长避短	139
选用恰当的寒暄和客套话	140
少用“我”字开头,摆脱过度自恋	140
多说“请”字,留下良好印象	141
初次交谈要营造良好氛围	142
谈情说爱,重在于谈	143
恋爱的第一次交谈要能吸引对方眼神	144
初次见面,寻找适当话题	145
了解社交、口才知识才能与异性投缘	146
第一句话要亲切、贴心	147
注重正确的说话方式	148
创造和谐的职场沟通气氛	148
给对方形成“志趣相投”的印象	149
善于制造余韵无穷的谈话	150
第十七章 如何克服自身恐惧	152
在痛苦中成长	152
感受恐惧,坚持前行	156
想办法赶走忧虑	159
推销自己就是展示自己	162
科学运用暗示,增强自信	163

下 篇 口才实战篇

第十八章 面试中的口才学	170
成功的关键是抓住面试机会	170
学会介绍自己	171
学会回答面试问题	172
学会应对面试常见的问题	173
如何才能面试成功	174
面试时穿着得体才能给人美感	176
面试时保持高度的敏锐	177
事先了解难题,做到心中有数	178
女性应正确应对尴尬问题	179
学会在面试中“禁口”	180

第十九章 演讲与口才	182
演说要注重开场白	182
演讲者要抓住听众心理	184
先说服自己,才能说服他人	184
培养即兴演说能力	186
灵活运用自己的口才	187
演讲要注重短句特色	188
表达的最佳境界是具备独特口才	189
吸引听众才能取得成功	190
演讲材料是演讲成败的关键	191
良好的心理素质有利于打动听众	194
礼貌有助于赢得听众尊重	196
成功演讲取决于演讲者的应变能力	199
良好的形象易被听众接受	200
演讲中挖掘深刻内容	201
演讲者要具备高尚道德品质	203
第二十章 辩论中的口才学	205
灵巧地避免得罪人	205
一言定成败,一言定兴衰	206
逐层分析,各个击破	208
利用感情情绪感染听众	210
及时采用多种战术以克敌	213
争取主动获得奇效	214
善用诡辩术	215
善于明辨真理同时不失优雅	216
第二十一章 口才学中的心理调节术	221
少说多做是智者行为	221
学会做愚人来保护自己	223
物朴乃存,器工招损	224
功成身退,做人智慧	225
虚与委蛇,明哲保身	226
“意见”换个角度说,易得人心好办事	228
气氛尴尬时如何转移话题	230
求人办事,情趣利诱	231
协调法让争吵烟消云散	233
巧借比喻,道明思想	234
恩威并施,增强你的说服效果	236
给对方留个台阶下,也是为自己留个台阶	237
第二十二章 职场修炼中的口才学	239
尊敬听众是演说成功的首要前提	239
克服恐惧是演讲成功的第一步	240

以暗示代替直言	241
勇敢说出“不”字	242
注重解释的作用	243
批评的关键是方法	244
与陌生人交谈要随和友善	245
发挥女性独特魅力	246
做一个真正的男子汉	247
善用调解语言	248
善用公关语言	249
有技巧的推销	250
司仪语言最能体现司仪水平	251
善用幽默能获得好人缘	252
以柔克刚	254
学会“存异”中“求同”	255
观点不同,不要急着争论	256
第二十三章 与领导交流的口才艺术	259
学会跟上司讲话	259
处理好与上司关系的武器是说话有分寸	260
准确明白上司的指示	261
善于拒绝上司的难题	262
注重向上司汇报的方式	263
学会和上司谈绩效	264
正确对待上司的批评	264
恰当处理上司的责骂	265
善于给上司提意见	266
学会指出老板过错的方式	267
如何谈加薪	268
善用拒绝方式	270
适当、适时地表现	271
正确的时机说话可事半功倍	273
第二十四章 领导者的口才学	274
领导者要善用激励原则	274
领导赞美下属要以事实为依据	275
领导者主持会议的方式	276
领导者主持会议应具备的素养	277
领导者即兴发言的方式	282
领导者应对突发情况的方法	286
上司把握说话分寸的方法	289
上司必须掌握交谈的技巧	290
上司需要倾听抱怨	291
上司要请下属服从	292

第二十五章 营销口才学	293
自信源于好口才	293
摆脱困境要靠好口才	294
促进交易靠的是好口才	294
营销成功靠的是好口才	296
经商与兴商靠的是好口才	297
销售中的礼貌用语	297
销售中的措辞技巧	298
说话要有选择性	299
学会赞美客户	299
声音的魅力	300
学会关爱顾客	301
如何让声音更完美	302
简洁准确,直达要点	303
善于把话说到点子上	303
传达给顾客有效的信息	304
用事实说话	305
说话掌握分寸	306
成功始于漂亮的开场白	307
营销时的说话诀窍	309
善于言谈	309
要学会自抬身价	310
言语要得体	311
该说则说,不该说则不说	311
注意礼节	312
学会控制自己的情绪	313
打破常规	313
第二十六章 谈判技能口才学	315
掌握谈判的主动权	315
回答的水平决定人的谈判能力	317
善用心理战术	318
说服是谈判过程中的艰巨任务	319
学会在谈判中传递拒绝	320
良好的气氛易于沟通	321
注重谈判前的寒暄话题	322
学会察言观色	323
掌握商务谈判的基本礼仪	324
牢记商务谈判的原则	324
谈判人员要培养良好的气质和性格	325
第二十七章 酒席间的口才学	327
领导者参加宴会要说好祝酒词	327

领导者要做到适度劝酒	328
领导者要做到巧妙拒酒	329
酒桌上学会驾驭语言	330
酒桌上的“奥妙”	331
第二十八章 真诚表达歉意的口才学	333
借用“媒介”转达歉意	333
道歉要真诚	334
要有勇气承认错误	334
衷心道歉有助于增进感情	335
第二十九章 巧用口才学升华友情	337
利用闲谈增进感情	337
维护他人自尊	339
学会“善解人意”	340
朋友间要直率诚笃地交谈	341
朋友间“不是亲人,胜似亲人”	342
低姿态赢得朋友信任	343
为朋友保守秘密	344
少说客气话,多点坦诚赞美	345
真诚对待朋友	345
第三十章 说服他人的口才学	347
说服之前做好准备工作	347
知己知彼,方能取胜	348
说服是一项艰巨的任务	349
说服时不可忽视制约因素	350
抓住说服的最佳时机	350
把握说服的度	351
重视说服表情	352
说服时善用声调	352
说服要对症下药	353
宽容大度是说服者的必备素质	354
现身说服,感情真挚	355
树标说服,生动形象	356
唤醒说服在于有意引导	356
借物说服要借物发挥	357
激将说服施以强烈反刺激	358
第三十一章 学会用口才学委婉拒绝	360
拒绝是一门学问	360
与地位较高的人交往要善于揣测	361
重人性,讲面子	364
语言沟通,委婉是奇效黏合剂	366
婉转表达胜于直言直语	367

拒绝他人要把握分寸	368
学会维护自身权利	369
说话要讲究策略	371
学会说“不”	371
第三十二章 电话交流中的口才法宝	373
领导者必须知道的四大电话交谈特点	373
给人打电话的注意事项	374
接听电话的口才技巧	374
如何处理无理纠缠	375
在电话中散发领导者应有的声音魅力	375
第三十三章 结交客户口才学	376
了解客户的购买心理	376
借用外力拓展客户	377
不要以貌取人	378
先了解客户再去开发	379
收集客户相关信息	380
选择拜访时机	382
第三十四章 倾听口才学	384
换位思考,具备同理心	384
学会获取客户信息第一手资料	385
倾听是有效进行沟通的重要保证	387
对话时注重听的重要性	388
说之前要先听	389
第三十五章 恋爱中的甜蜜口才学	391
斗嘴是爱情进程中的里程碑	391
学会对亲密恋人说“不”	393
用诙谐言谈使人接受“不满”	394
珍惜缘分,善待对方	395
利用心理战术缩小彼此距离	401
甜言蜜语,效果显著	402
第三十六章 售后服务口才学	404
售后服务之道	404
正视顾客的抱怨	405
有效地处理客户的抱怨	406
学会委婉回应客户的抱怨	407
向客户征求反馈信息	408
“谢”字产生的生意	409
要清楚丢失客户的原因	410
第三十七章 催款收款口才学	412
催收货款的口才技巧	412
弄清货款催收困难的原因	413

催收货款的制胜原因	414
法律追款	416
第三十八章 探望病人口才学	418
尽量不要谈及病情	418
尽量多聊轻松的话题	418
从反面鼓励、安慰病人	419
着重强调病人的其他优势	419
注意患者的细小变化,做出乐观估计	420
劝病人安心养病	420
注意保持口径一致	421
探望病人时的语言禁忌	421
第三十九章 拜访接待口才学	423
选择拜访的最好时机	423
寒暄不可少	423
言谈不要散	424
体态语不宜多	424
记住客人的名字是第一要求	425

上 篇

口才技巧篇

第一章

口才学中的规则

说一句悦人耳目的开场白

生活中免不了与人交往,有时候往往第一句话就能决定交谈的深度。一句悦人耳目的开场白,很可能会使谈话双方成为无话不谈的知音;一句不中听的话,很可能会破坏交谈气氛,失去结交朋友的机会。

张力的人际关系就非常好。无论是与陌生人交谈,还是与熟人聊天,他都能制造出非常活跃的谈话气氛,并且在交谈过程中,使双方的感情进一步加深。这就是他获得好人缘的原因所在。

一次,张力参加一个同事的生日聚会,在会场上遇到了这个同事的老同学王宾。他便走上前去,彬彬有礼地说:“您好!听说您和今天的寿星是老同学?”王宾略带惊讶却高兴地地点头说:“您是?”“我是他的同事,很高兴能与您相识!今天还真是个好日子,不但能给同事祝寿,而且还结交到一个好朋友,真是很难得。”张力面带微笑地说。王宾也高兴地迎合着张力的话题,两人就这样高兴地攀谈起来。生日宴会结束后,两人依依不舍地告别了。

张力与王宾之所以能成为好朋友,第一句开场白的作用很重要。试想如果张力的第一句话没有引起王宾的注意,没有为交谈营造一个良好融洽的气氛,那么二人的结局可能会是另一番景象。

当然,说好第一句话,并不只限于与陌生人的交往中,还可以渗透到朋友、夫妻、亲人的交往之中,这样便可增进友情、巩固爱情、温暖亲情。

丈夫因事外出,不慎将随身携带的3000元钱弄丢了。丈夫心里非常着急,本来家里就不富裕,而且这3000元是妻子辛辛苦苦、奔波忙碌攒下来的。想到这里,他开始不停地责怪自己,不知道该怎么向妻子交代。无奈之下,他只得拨通了家里的电话。电话接通后,他支支吾吾地说:“对不起,我……我……不小心……把3000块钱给丢了。”

妻子听了以后说:“人丢了没有?只要人没有丢就好啊,赶快回家吧……”听完妻子的话,他感动得不知所措,愣愣地站在电话亭旁,过了好一会儿才回过神来。其实,妻子平时非常节俭,丢了钱,她心里一定非常难过,可是她通情达理,知道事情既然已经发生了,再怎么埋怨也

没有用。

生活中,无论是亲戚、朋友之间,还是夫妻之间,都会出现这样或那样的矛盾。这些矛盾很多时候都是由第一句话所引起的。由此可见,说好第一句话的重要性。

那么,如何才能把第一句话说好呢? 以下几点可供参考:

1. 让第一句话拉近彼此之间的距离

赤壁之战中,有一次,鲁肃去见诸葛亮,他刚一见面的开场白是:“我,子瑜友也。”而子瑜正是诸葛亮的哥哥诸葛瑾,与鲁肃乃是忘年之交。就这样,鲁肃与诸葛亮马上就搭上了关系,拉近了彼此之间的距离。任何人都不能离开人群不与其他人交往,只要彼此都留意,就不难发现双方潜在的那层“亲戚”关系。

譬如:“你是天津人? 我以前在天津上大学。说起来,还真巧呢! 天津可真是个好地方。”

“您是清华大学毕业的? 我也是,咱们还是校友呢! 您是哪届的呀? 说不定咱们还是同届的呢!”

“您来自皖南,我是在皖北出生的,两地相隔咫尺。在这里居然还能遇到老乡,真是一件令人开心的事情。”

这种初次见面互相攀亲的谈话方式,很容易搭建起陌生人之间谈话的桥梁,使双方在短时间内产生一见如故、相见恨晚的感觉,从而给对方留下良好的第一印象。

2. 用第一句话让人感受到尊重

对陌生人表示尊敬、仰慕,是礼貌的第一表现,也更能拉近彼此之间的距离。但是,采用这种方式必须注意:要掌握好分寸,褒奖适度,不能胡乱吹捧,谈话的内容要因时因地制宜。

例如:“我曾拜读过您多部作品,从里面学到的东西颇多,可谓受益匪浅! 没想到今天竟能在这里见到您,真是荣幸之至啊!”

“今天是教师节,在这美好的日子里,我真诚地祝您节日快乐、身体健康、桃李满天下。”

“您的家乡桂林是个风景秀丽的地方,不是还有句话说‘桂林山水甲天下’吗,我今天非常高兴能认识您这位桂林的朋友。”

3. 在第一句话中就把问候送出去

无论是与陌生人的初次见面,还是与熟人相遇,问候都是少不了的。一见面,最好第一句话就将问候送出去。一般情况下,“您好”是最常见的问候语,但是若能根据交谈对象、时间、场合的不同,而使用不同的问候语,效果就会更好。例如:对德高望重的长辈,应说“您老人家好”,以示敬意;对年龄跟自己相仿者,称“先生(女士)您好”,显得更加亲切;如果对方是医生、教师等,可在“您好”前加上职业称谓。若是节日期间,可以说“节日好”“新年好”,给人以祝贺节日之感;也可按照时间分别对待,早晨说“早上好”,中午说“您好”,晚上说“晚上好”,就很得体。

人生无处不相逢。其实与陌生人交谈并不可怕,没有必要过于拘谨,只要主动、热情地与他们聊天,努力寻找双方的共同点,遇到冷场时,能及时找到话题,制造融洽的谈话气氛就可以了。只要学会了这些技巧,就能赢得对方的好感,拉近彼此之间的距离。

总而言之,初次见面,第一句话是非常关键的,好的开场白是对方敞开心扉的敲门砖,也是使人一见如故的秘诀。

4. 第一句话就使人感到体谅、关爱、包容

如何与陌生人说好第一句话,又怎样与朋友、亲人说好第一句话呢? 这期间,也有一定的方法