

一本让你用最少付出
换得最多回报的EMBA口才修炼秘笈

EMBA 商学院的口才课

一本科学而权威的口才速成宝典，让你开口便能赢得关注！

一本最核心的商学院口才学教材，助你打造个性魅力，散发强大气场！

最经典、最全面、最实用的口才艺术
千万成功人士打造超强影响力的必备技能

岳丰竹◎编著

一个人的成功，

15%取决于知识和技术，85%取决于沟通。

而有效沟通的前提就是优秀的口才，

要想积累成功的资源，必须努力提升你的“说话技巧”！

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

014003201

H019-49

115

EMBA

商学院的口才课

岳丰竹◎编著



北航

C1688729

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

H019-49
115

图书在版编目(CIP)数据

EMBA 商学院的口才课/岳丰竹编著. —北京:中国铁道出版社, 2014. 1

ISBN 978-7-113-16963-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 222056 号

书 名: EMBA 商学院的口才课
作 者: 岳丰竹 编著

责任编辑: 张艳霞 编辑部电话: 010-51873179 电子信箱: zyxbooks@126.com
封面设计: 王 岩
责任校对: 龚长江
责任印制: 赵星辰

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 13 字数: 194 千

书 号: ISBN 978-7-113-16963-3

定 价: 35.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社读者服务部调换。

前 言

谈到事业的成功与失败时,成功的人往往会说“全凭自己的这张嘴”,而失败的人则归纳为“都怨自己的这张嘴”。可见口才水平的高低,直接影响着人生的得失。时至今日,语言已成为人际交往中最重要的方式,口才更是人际沟通中最不可缺少的工具。尤其是在竞争激烈,充满“火药味”的商场上,口才有时甚至起着“一言定成败”的重要作用。

美国著名的人际关系学大师、西方现代人际关系教育的奠基人戴尔·卡内基也曾经说过:“一个人的成功,约有15%取决于知识和技术,85%取决于沟通能力——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”一个在商场上攀爬奋斗的人,要是想成为商场上的佼佼者,在狂风暴雨之中立于不败之地,除了需要有过硬的专业知识、高效的管理能力之外,他还必须要有傲人的口才,这样才能乘风破浪,勇往直前。

本书就是在总结各个商学院口才课的基础上,同时结合当今社会人际关系的特点和规律,通过典型事例,从不同的方面精练而深刻地论述了EMBA的口才提升技巧。

书中用朴实精练的语言,从公关口才、谈判口才、演说口才、激励口才、社交口才、推销口才、管理口才等与商业活动密切相关的几个方面,对口才艺术做了详细而实用的讲解。同时,在充满技巧性的内容基础之上,还有很多引人深思的事例为文章内容增添了更多的启发性和可读性,这不仅可以提高读者的阅读能力与理解能力,还可以帮助读者在轻松悠闲的氛围之中,潜移默化地掌握良好的口才技巧、提升口才技能……总而言之,书中全

面阐述了种种口才的学习方法与技巧,通过对书中相关方面的学习,各位读者可以快速而简洁地打开口才的大门,步入优雅谈吐的殿堂。

本书具有很强的实用性和指导性,旨在帮助广大读者朋友在最短的时间内有效地提升口才能力,用更加自信、从容与优雅的形象行走于复杂多变的当代社会,做一名商业活动中的谈吐精英。但是,社会复杂多变,人事盘根错节,没有任何一本书可以巨细无遗地讲解出全部拥有良好口才的技巧。要想让口才达到令人惊叹的水平,你还需要自己多加思考,勤于练习,只有把理论和实践完美地结合起来,才能成为一名拥有优秀口才的人。

目 录

CONTENTS

第一章 口才理念课

商场就是战场,用好口才征服世界_3

谋事在脑,成事在言_4

好口才才是受用一生的财富_7

三寸之舌帮助你推开成功的大门_9

会说话的人魅力无穷_11

好谈吐可以让你左右逢源_14

第二章 谈判口才课

从对抗到合作,在谈判中让对方无法说不_17

全世界赚钱最快的方法是谈判_18

营造出轻松的交流环境,不要让氛围影响谈判_19

原则式谈判:不要在立场上讨价还价_21

千万不要随意做出不恰当的让步_23

谈判时的说服技巧_25

谈判时的回答技巧_27

有效倾听,听得明白才能谈得到位_29

精于提问,不同谈判阶段的提问技巧_31

商务谈判中的拒绝技巧_34

软硬兼施,谈判中的“红白脸”策略_37

保持警惕,不要掉进谈判误区_39

第三章 演说口才课

舌绽莲花,当众讲话也能激情洋溢_43

克服恐惧,突破演说的心理障碍_44

当众演说要符合自己的身份_46

考虑三分钟,当众演说更需谨言慎行_48

立足事实,不当空泛的演说家_50

目的明确,抓住重点_52

丰富谈资,给听众带来新的刺激_53

委婉含蓄,有内涵的语言让你魅力十足_55

步步为营,达到说服听众的目的_58

因会制宜,调动与会者的情绪_61

幽默,可以给当众讲话大大加分_62

随机应变,灵活驾驭会议_65

第四章 社交口才课

说出超强气场,在商圈中左右逢源_69

巧妙寒暄拉近彼此的关系_70

社交语言要简洁精练_72

探望病人的语言艺术_74

让别人愿意接受你的忠告_76

闲谈是领导者交际应酬的一般“法则”_78

在众人面前自我介绍的艺术_80

社交场景中的答问技巧_83

第五章 管理口才课

有条不紊,收放自如,展现超级领导力_87

好口才让领导者更具领导魅力_88

领导者要重视谈话礼仪_90

开玩笑不能过头,要掌握火候_93

平等真诚,有效与下属沟通要平等且真诚_95

作为领导者如何说“不”_97

用赞美来管理下属_99

完善语言,让批评易被接受_102

批评下属的原则_104

少用命令,多用征询的口吻_107

第六章 激励口才课

激出士气,打造最有凝聚力的超级兵团_111

赞美下属是屡试不爽的法宝_112

言语真诚,才能达到激励的效果_114

少说“我”,多说“我们”_116

巧妙地诱导下属进行自我激励_118

描绘蓝图,把企业目标变成员工的个人理想_121

向员工认错,是大度更是激励_123

记住员工的名字_125

让批评成为一种激励_127

巧用激将,激发下属的好胜心_130

第七章 推销口才课

一语万金,有效沟通促成绝对成交_133

巧妙约访,打好与客户直接沟通的第一仗_134

先声夺人,让你的开场白与众不同_136

销售语言要体现出对客户尊敬_139

妙语攻心,拉近心理距离_141

紧扣需求,把产品推介到顾客心坎上_143

有效的沟通是销售业绩的重要保证_145

高调掌控局势,让客户无法说“不”_148

销售中的议价技巧_150

第八章 公关口才课

公关就是攻关,舌尖交锋让你步步为营_155

公关口才的基本原则_156

能说会道,没话找话_158

文雅妥帖,让措辞为你的商务公关口才加分_160

亲切柔和,攻关口才也不必生硬严肃_163

公关应对的拒绝艺术_165

公关应对的说服艺术_168

公关提问的口才技巧_170

公关答问的语言技巧_173

第九章 典型案例链接

看名人如何运用口才艺术_177

沃顿商学院戴蒙德教授的谈判课_178

像林肯那样幽默_180

传媒大亨刘长乐用语言造就“凤凰传奇”_182

和奥巴马学演讲_185

潘石屹的社交口才_188

李嘉诚的沟通之道_190

乔布斯的产品推介艺术_192

附录:欧洲顶级 EMBA 商学院简介_197

伦敦商学院_198

巴黎高等商学院_198

欧洲工商管理学院_199

西班牙企业学院_199

欧洲大学_200

“口才”是千百年来古今中外，最为人们重视和推崇的一门艺术。口才的好坏，不仅影响个人的事业成败，而且关系到国家的兴衰荣辱。因此，口才训练是现代人必须具备的一项基本技能。本书以通俗易懂的语言，系统地介绍了口才训练的理论和实践，是广大读者学习口才、提高口才的良师益友。

附录 案例经典

171 木器卡口用区可取人各著

172 某通业计外姓封要清湖半商所元

180 烟台林源青林青

181 “合卦星风”第安育新所承外政事大对价

182 特家老吕与奥味

183 卡口交并地志下款

190 某女面决而高幸

191 木器个新品产而湖市在

附录 案例经典

192 某平商通分

193 某平商通分

194 某平商通分

195 某平商通分

196 某平商通分

“一言之辩重于九鼎之尊，三寸之舌强于百万之师。”商场如战场，要想在激烈的商战中乘风破浪，稳步前行，好的口才必不可少。好的口才不仅是受用一生的财富，更是帮助你打开成功之门的一把钥匙。

第一章

口才理念课

商场就是战场,用好口才征服世界

谋事在脑,成事在言

俗话说:“谋事在脑,成事在言。”要想拥有出色的口才,还要把话说得滴水不漏,就要经过大脑这扇门,这是支撑语言好坏的最佳窍门。尤其是在如战场的商场,要想在激烈复杂的商场游刃有余,除了需要具有专业而踏实的技能之外,还需要有精彩绝伦的口才。考虑周详,思虑妥帖的话语,就能在人群中大放光彩。

有一次,一位澳门华侨公司的女经理在上海参观,负责陪同的是公司里的一位女公关。临行前,上司特地关照这位女公关人员,要设法款待女经理一次。恰好在游览到城隍庙的时候经过两家饭店,于是这位女公关两次向华侨女经理询问:“夫人,你想用餐吗?”

华侨女经理微笑着客气地摇了摇头。出了城隍庙,经过“老饭店”,女公关眼看女经理就要乘车回宾馆就餐了,她思考了一下后,换了一种说法:“夫人,早上出来的时候,担心您等我,于是我就没来得及吃早饭,只吃了两小块饼干就来接您了,现在我倒饿了,您能陪我吃点吗?”华侨女经理听了欣然点头……

这位女公关很聪明,请你不行,那求你陪我总可以吧。话有多种说法,要想把话说得有品位,让人喜欢听,那就需要在大脑里思考一下再说。像故事中这位女公关一样,从另一个角度发出邀请,便很少有人会拒绝。若真有的话,就可以肯定你在他那里恐怕是什么事情也办不成了。

在生活中,尤其是在商业活动中,很多时候都要依靠“以脑谋事”,然后“以言成事”。要想顺利地“以言成事”,还应该注意以下几个诀窍。

说话要真诚

用兵之道,攻心为上,攻城为下。同样,在商场上说话,与用兵之道有异曲同工之妙。“说话”之道也是攻心为上,化对立为调和,这样才能达到

你想要的效果。

当然，在运用真诚的时候，首先要有充分的自信心，对于不熟悉的生意伙伴，你必须简明扼要地向他点明，是你主动放弃虚伪，阐明你的主张态度，这样才能有效地震慑住对方的私欲。同时，在运用真诚的时候，一定要有震慑力，特别是关于彼此切身利益的话题，一出口必定给对方重重一击，震撼对方的心灵，促使其分析利弊，最终取其力而从之。但是，还需要注意，在运用真诚的时候切不可生搬硬套，否则，会反受其害。

不要伤害对方的自尊

一个工程机械制造厂的科长对他的一个部属说：“小林，你看起来精神很好呀，听说最近很清闲的？在这个社会上，要能者多劳啊！不过听说你的英文水平很不错，反正闲着也是闲着，帮我翻译一篇稿子，这个礼拜就要！”

“这礼拜？恐怕要跟你声抱歉了，我下星期有一个考察，必须准备一些相关资料，因此估计没空帮你翻译，科长您不也是大学毕业吗？所以根本就不需要我帮您啊，反正连正职的工作我都做不好，就别说翻译这么重要的事情了。”

“啊，我知道了，算了，不求你也罢。”

上面的科长是在求人办事吗？让下属替自己翻译，是要去“说服”而不是“贬损”。想要让别人帮自己办事，言辞间却还流露出批评之意，甚至抨击对方工作没做好。如此一来，对方哪还会想替你做事？这实在是个说话糟糕透顶的科长。

事实上许多人都是这个样子，伤害了他人的自尊，却还若无其事。碍于上司下属的关系，对方即使受到伤害，也不至于当面和你翻脸，但长期下来，下属心中对于上司的不满也会忍不住溢于言表了。

如果那位科长像下面这样说话就不会碰壁了：“小林，你最近有空吗？听说下周你又要外出考察，你现在一定很忙吧！只是我听人说你的英文很不错，不知能不能找个时间帮我翻译一篇文章？是非常重要的资料，这个星期就急着要的，你看行吗？”

“这星期就要吗？科长您都不敢掉以轻心，看来这篇翻译想必非常重要。虽然不知是否能让您满意，我一定会全力以赴的！”听了上面的话，小

林一定会接受。

“我就知道你绝对没问题，不然我也不会来找你了，那就拜托你啦！”如此和气又尊重的请托，谁会忍心拒绝呢？这是由于对方的自尊心得到了极大的满足。

无论是谁，对自身的东西都会有一分自豪、珍惜之心。尊重这份感情，也就能赢得对方的信赖。下属若能在工作上得到上司的肯定，就很容易产生“甘为对方赴汤蹈火”的情感，而伤害对方的自尊可以说是说话时的一大禁忌。

委婉的话语使人如沐春风

要想做个语言高手，凭借话语达到自己的目的，就要学会使用委婉的语言，这样会让人感觉如沐春风，从而不知不觉地达成自己的目的。

艾玛是一家公司的接待员。一天，一位颇为自命不凡的人打来电话说：“要你们的经理说话！”电话中透出固执的口气。可经理曾特意告诉过艾玛，来电话一定要告诉他对方的姓名。于是，艾玛谨慎客气地问道：“我能告诉我们经理是谁来的电话吗？”那个人竟毫无礼貌地嚷道：“快给我叫你们经理，我要立即和他说话！”艾玛如果不能将对方的姓名告诉经理，经理肯定要责备她的。怎么办？

她略思索一下后，依旧用温和的口气说：“很抱歉，我看我们经理真不该花钱雇我接电话，因为十次电话有九次都是直接找他的，而我还无法告诉他找他的人是谁。”对方感到颇为有失礼节，便只好把自己的姓名和电话号码告诉了艾玛。艾玛通过“自责”和“自怨”的形式，战胜了工作中遇到的困难。

总之，商场如战场，与人交流是最为重要的一项活动，什么话可以说，什么话不可说，什么话应该怎么说，不应该怎么说，都需要经过大脑的思考。只有这样，才能既维持了人际交往之间的友好关系，又达到彼此需要达成的目的。

要想成为一位口才高手，做到“一言成事”，就要学会灵活地运用以言成事的技巧，在实践中多加锻炼，这样才能在事业中心想事成。

好口才才是受用一生的财富

语言作为信息传播的工具，在我们的社交活动中起着非常重要的作用。良好的方法是达到目标的保证，有了正确的目标，端正的态度，要想取得社交的成功，就要讲究一些合适的方法。其中，多种多样的社交方法中，最重要的一点，就是一个人的口才。

社会交往中到处都有发挥口才的空间，好口才能让你得心应手，驾轻就熟地游走在社交场上，让你尽情展现自己的魅力，从而获得更多的人脉资源，成为你受用一生的财富。

美国成功学大师戴尔·卡内基曾说：“当今社会，一个人求职的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余的 85% 则取决于口才艺术。”由此可见拥有良好的口才，对自身取得成功有着不可估量的作用。拥有好口才，已经成为现代人谋职成功的一项必备条件。

1860 年寒冷的冬天，伦敦下着鹅毛大雪，街上行人稀少。但是，有一名青年始终在一家豪宅门口徘徊，这名青年蓬头垢面、狼狈困苦。而这豪宅院据说是当时伦敦最华丽的豪宅之一，当时是英国巨富克尔顿爵士的宅院。这名青年已经同门房软磨硬泡了两天，正在向门房恳求可以让他晋见克尔顿爵士，好让爵士给他一份工作。可势利的门房看他衣冠不整，状似乞丐，因此就是不替他通报。门房的讥嘲恐吓，并没有让青年萌生退却的念头，他一边跺着脚祛除寒冷，一边继续等待机会。

第三天早晨，克尔顿爵士要去赴一个约会，终于走出了家门。青年看到克尔顿出来，踉踉跄跄地追上他，并且很诚挚地请求和他说一句话。克尔顿爵士看到这个突然冒出来的青年，吃了一惊，他打量了一下这位陌生的怪客，从外表上看，很明显，这是一个饱受穷困折磨的青年，出于怜悯和好奇，思索片刻后，克尔顿爵士点了点头。

克尔顿爵士为了赶时间，原本想着只和青年说两句话就离去，谁知一讲就是几十句，接着一分钟过去了，一刻钟过去了，他仍然没有打断这个青年的谈话。终于又过了半小时，克尔顿爵士宣布取消约会，将青年请进自己的豪宅，用隆重的待客之礼来招待这个神情狼狈的青年。两人又亲密地