

最具影响力的成功励志经典

口才沟通术

在人生社会生活中，口才一直是决定一个人
生活及事业优劣成败的重要因素



励志
畅销书

KOUCAIGOUTONGSHU

龙学峰 张现杰◎主编

数千年口才精华，近百条说话技巧——熟读大师
的口才故事，提高自己的口才技巧。以大师的口才故
事为参考，以大师的口才智慧为指导，借助大师的他
山之石攻自己的本土之玉，举重若轻，事半功倍！



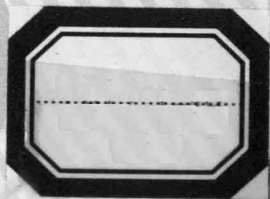
中原出版传媒集团
中原农民出版社

最具影响力的成功励志经典

口才沟通术

好的口才可以改变一个人的命运
可以帮助人成就一番事业

励志
畅销书



KOUCAIGOUTONGSHU

龙学峰 张现杰◎主编

数千年口才精华，近百条说话技巧——熟读大师的口才故事，提高自己的口才技巧。以大师的口才故事为参考，以大师的口才智慧为指导，借助大师的他山之石攻自己的本土之玉，举重若轻，事半功倍！



中原出版传媒集团
中原农民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

口才沟通术/张现杰编著. —郑州: 中原出版传媒集团,
中原农民出版社, 2010. 1

(经典智慧口袋书)

ISBN 978 - 7 - 80739 - 779 - 3

I. 口… II. 张… III. 人际交往 - 口才学 - 通俗读物 IV. C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 213102 号

出版: 中原出版传媒集团 中原农民出版社

(地址: 郑州市经五路 66 号 电话: 0371—65751257

邮政编码: 450002)

发行单位: 全国新华书店

承印单位: 北京佳明伟业印务有限公司

开本: 787mm × 1040mm 1/32

印张: 8 字数: 9 万字

版次: 2010 年 2 月第 1 版 印次: 2010 年 2 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 80739 - 779 - 3 定价: 18.00 元

本书如有印装质量问题, 由承印厂负责调换

前言

人生在世，你无法生活在一个孤立无援的空间里，无论我们将怎样度过漫漫人生，选择什么样的生活方式，实现什么样的目标，都无可避免地要与他人交往、沟通以及和谐相处。因此，成为最会说话的人，也许是生命中最基本、最重要的一件头等大事。最会说话的人，将左右逢源，如鱼得水；不会说话的人，将处处受限，寸步难行。

西方世界已把“舌头、金钱、原子弹”列为三大武器。这是因为科技的发展，已经使我们的地球变小了，不仅仅是人们面对面的交流更加频繁了，而且电视、广播、电话等现代设备向人的口语表达能力提出了更高的要求，如果没有一定的口语表达能力，人们已无法适应这种信息社会生活。那种“祸从口出”的古训已不再被人们奉为神明，那种“君子敏于行，而讷于言”的看法已逐渐被人们所抛弃。未来社会要求人们不仅仅

是只会“默默”耕耘的小黄牛，还需要成为能说会道的百灵鸟。不管做什么工作，离开了口才，只能是事倍功半。现代人应该是能言善辩者，如果还是笨嘴拙舌，那么你就很难立足于信息高度发达的社会。

在人生社会生活中，口才一直是决定一个人生活及事业优劣成败的重要因素。由一个人每天所说的话，可以判定他每天的工作生活情况：一个人每天的喜怒哀乐，往往由其言语来决定。一生成败于口才的人很多，我们和人接触时所说的话，是很容易被人估定其价值的。口才好，说话流利会被人欣赏，但有才干兼有口才的人，他的成功希望更大。因为你的才干可以通过言语谈吐充分地表露出来，使对方更深一层地了解你，这样对方才敢把重任托付与你。尤其是一个有学问而没有口才的人和人交往时，就有点难以应付，在无形中就损失了不少的收获。往往有些人，在繁忙的人事接触中，觉得别人说的话，像在威胁自己似的，也许别人说的话太圆滑多变，太富于感动性，使自己说的话显得木讷了。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与紧张。

这是一本对所有亟待提高说话水平的人都有帮助的书。任何事情都有把握其诀窍规律和方法所在，说话自然也不例外，如果掌握了其中的精髓，将会使你在说话领域脱颖而出并遥遥领先，从而达到自己梦寐以求的人生境界，实现自己未尝的心愿。

目 录

第一章 沟通交往口要开	1
人际交往口要开	1
成功沟通必备的八个特征	6
沟通技巧 ABC	12
“幽幽”万世“默”飘香	18
社交三“适”	22
沟通中的三个“S”	25
交谈中的三重自我	27
登台容易下台难	32
“敌人”在哪里	35
喜怒哀乐一线牵	42
“聚”说	45

百炼成钢千炼语	48
调整你的嗓音	50
第二章 不要吃到“青柿子”	52
说话的顾忌	52
办公室沟通四“陷阱”	58
个人隐私“八不问”	61
关于“忠告”的忠告	66
值得同情的“同情话”	69
可怕的“习惯用语”	73
酒桌上的“奥妙”	77
让出口成“脏”者刷牙	80
别当交谈的“大独裁者”	85
言谈八种败局	87
如何把握沟通分寸	91
我怎么又卡壳了	94
第三章 交际沟通步步高	98
破 局	98
卡氏口才阶梯	103

忠言顺耳有高招	115
保卫“私心”	119
沟通中的缓兵之计	122
六步俘获初识者	126
不善言谈者四步疗法	131
直面刁难	135
说服力妙谈	139
阳光雨露般的批评	141
“壶 话”	144
第四章 舌底生花语惊人	147
如何让你语出惊人	147
百“赞”百“胜”	151
“和平争辩”	154
一语解千愁	158
怎样“言归正传”	163
谈判收尾见功夫	166
幽默无敌	172
约会“冷场救心丸”	176
口才与风度	179

与上司巧沟通	182
“吻”和“踢”	185
写字楼里的沟通艺术	187
如何说服对方	191
口才沟通心理术	197
 第五章 此时无声胜有声	 201
语若关情必动心	201
饶舌常客“必杀技”	203
笑对反调	208
妙言解困	212
说服六种妙法	214
如何把话说到别人心坎上	220
争辩“必胜客”	224
怎样使沟通富有新意	226
谈话中展现人格魅力	231
一句话沟通	237
沟通中的“准加分句”	240
沟通的“资料性”	243
制造“短路”	246

第一章 沟通交往口要开

人际交往口要开

有口难言，这种情况是很多的，在你听别人讲话的时候，你虽然不出声，可是你心中随时都在起反应，你独自地在沉默中对听到的话加以批评、补充，可是一切都没有说出来。

出现这种情形，可能有几种原因。

有口难言，可能是你怕羞，你不敢把你的意见说出来，你不敢断定说出来之后的效果怎样，你怕人们听了笑你，或是在心里笑你。自然，有的时候，你会遇见别人笑你的。

有人生性喜欢取笑别人，你错，他固然要笑你；你对，他也仍然要笑你，无论你说得好、说得坏，总之，他就好像有天生的特权来取笑你一样，总在你身上找出他认为可笑的地方。

这种人到处都要用压低别人的方法来抬高自己，随时都要打击别人的自尊心，摧毁别人的自信心。如果你不幸，在你周围，在你的生活圈子里，有这么一千人存在，他不但是你口才

不好的主要原因，恐怕他还会给你带来其他苦恼，例如怕羞、胆怯、自卑、优柔寡断等缺点。如果他是你家中的成员，或是在你小时候已经跟你接近，那你就更不幸了。

如果你只是普通的害羞病患者，那就让我告诉你一个最简单有效的方法。你不要怕别人笑你，你为什么会怕人笑你呢？一定是有人笑过你才会怕人笑，如果你从小到大从来没有被人取笑过，你怎么会怕呢？怕从何而来呢？如果你相信了这一点，那么你就要好好地回忆一下，把以前被人笑过的事实记起来。在你几岁的时候，在什么人面前，是为什么事情。现在我们谈的是口才，我们更关心的是你那时说了什么话。当然别的事情也仍然和口才有关。我们常常是经过了一些事情，心灵受了什么刺激，到后来，日子久了，那件使你受刺激的事情已经模糊了，不记得了，但它发生的影响还是存在的。最初是怕某一些人，或某一件事，到后来我们便笼统地怕起来，即使那一个人，或是那一件事早已不存在了，而我们的“怕”却总跟着我们，使我们变成一个胆小的人，现在我们只要把以前那个笑你的人，或是使你被笑的那句话，在回忆中找出来，让我们认识清楚怕的来源，我们怕的根，我们就觉得不怕了。

不是有一个人笑过你吗，那么，这就是说，并不是每一个人都要笑你。不是你曾经说了某一句话，别人才笑你的吗？这就是说，并不是你每说一句话，别人都要笑你，如果是你的话可笑，可笑的只是那句话，那么，别人笑的只是你的那句话，

不是笑你。换个人说了那句话，你听了也会笑的，你难道就没有笑过别人吗？谁都笑过别人，谁也都被别人笑过，这是很平常的事。自然，你必须明白，为什么那句话会是可笑的，还有，如果那个笑你的人是一个喜欢取笑别人的人。那么，多半错不在你身上，而且，多半这个人不仅取笑你，还取笑别人，那么，只要避免在这个人的面前说话就可以了。在我们的世界里，人与人之间，有互相尊重、互相同情、互相帮助的气氛，也有互相轻视、互相讥笑、互相欺侮的气氛。有轻视别人的人，自然同时就产生了被别人轻视的人，也就同时产生了因为被人轻视而养成害羞习惯的人。因此，我们一方面不要因为别人笑，就什么话都不敢说，另一方面千万要警戒自己不要也沾染上这种恶习。

不要取笑别人，尤其不要取笑那些因为怕羞而沉默寡言的人。说一句话就面红耳赤的人，我们应当特别体贴他们，尊敬他们，鼓励他们，同情他们，使他们在你面前大胆地说话、自由地说话。不要因为他们不说话，就以为他们什么都不懂，其实在他们心里，储藏着许多宝贵的意见，也隐藏着许多疑问呢？

有口难言，可能是你對自己要求太高。你希望你的每一句话，别人听了都很佩服，只要你一开口，别人都立刻静下来听你讲话。你看见有许多人能够做到这一点，你佩服他，你羡慕他，你希望自己也能和他一样。可是当你发现事实并非如此的时候，你失望了。因此，你变成了一个不大出声的人。如果你是这样，那治法倒并不难。

你对你自己要求高一点，那是应该的，或者说是值得鼓励的。不过你同时也要认清楚一点，口才也和其他的各种才能一样，不是一下子就可以达到很高水准的。你看那些口才很好的人，他们之所以有那么高的水准，就是因为他们肯不断地练习，不断地一步一步提高。如果你早几年见到他们，听过他们讲话，也许他们那时的口才连你都不如哩！

有口难言，可能是你不明白话是要一句一句地说出来的。许多人都有这种情形，想把所有的话，一下子全倒出来，想一下子就说清楚他们的感觉、想法、主张和意见等，这自然不可能。于是他们就摇摇头说：“不行，我说不出来。我知道，可是我说不出来。”或是说：“我要说的话太多了，反而一句也说不出。”一句都说不出来吗？先说一句试试看，不知从何说起吗？从什么地方说起都可以。说话到底不是做文章。做文章可以写出来之后再删改，说话为什么不能说出来之后再补充再修正呢？你说出一句话，不够是不是，那很简单，再加上一句，还不够，再加上第三句、第四句。这样讲下去，讲完一段，再讲一段，今天讲不完，明天再讲，明天没有时间，约定一个时间以后再讲。发现什么地方讲得不对了，还可以加以修正，这样讲下去，多么长的故事也可以讲完的。的确，有些事情，三言两语就够了。有的事情的确要花相当多的时间和气力，才能交代明白，不要以为什么都可以一下子说完的。不要心急，不要偷懒，对于那些难以说明的事，讲一点是一点，讲一段是一

段。否则，永远不能把你要讲的讲出来。事实上，有些事情必须明白才能够互相谅解、互相合作。怎么办呢？回答是“讲不通又有什么办法？”俗话说：“鼓不打不响，理不讲不明。”为了要使人明理，许多人讲啊讲啊，讲了多少次。而且还有许多人跟着讲下去，因为必须讲通，讲不通的想尽办法也要把它讲通，否则，有许多的事情，就办不通了。

那些以为别人讲不通的人。有一个地方他没有想通。每个人都有他自己的看法，而这个看法，是经过长时期形成的。经过长时期形成的东西，也是必须经过相当的努力才能改变的。所以，千万不要三言两语就希望跟你意见不同的人马上同意你，否则就说别人固执、成见很深、不可理喻等。有些人总觉得没有人了解他，因为他一讲什么，只要一遇到不相同的意见，或是没有百分之百的同意他的意见，他就急了，甚至生气了。他根深蒂固地认为人与人之间是没有办法互相了解，至少他认为自己是一个不能被人了解的人。

讲不通的看法，要探讨各种讲得通的艺术，使讲不通的，变成可以讲得通的，这正是我们研究如何提高我们口才的主要目的。

为了避免犯错误，为使我们大家可以过一个互相了解、互相同情、互相合作的快乐的日子，让我们好好地锻炼我们的口才吧！好口才虽然不能解决一切问题。可是它能做的事情也多得很多呢。

成功沟通必备的八个特征

从古至今，由中到外，无数著名的演讲家虽然各显风采，但是，他们有着共同的、本质的艺术真谛，即以下八个特征：

1. 演讲目的的真理性。

人们登台演讲都受制于一定的动机，源于一定的目的，这是人类行为特征所决定。但是，不同的人从不同的立场、角度出发，就会有不同的演讲目的。而真正成功的演讲，其目的在于讴歌“真理”，在于激发人们去追求“真”“善”“美”，即富有“真理性”。著名哲学家、教育家张岱年认为：“真”是认识的价值，即对客观世界与人类自身有正确的认识；“善”是道德的价值，即用道德准则来调整个人与个人，个人与社会、国家、民族需要之间存在的矛盾；“美”是艺术的价值，即客观世界的事物，有些适合人的情感，令人感到愉快，人类能创造出一些令人愉快的物品即艺术品，艺术品能给人美感。成功演讲的目的——追求真、善、美，就是要极力揭示或传播主观对客观世界的正确认识；要大力引导人们用道德准则去正确调整个人与个人，以及个人与群体之间的关系，而不是设法误导人们的行为；要努力完善演讲，使自身演讲成为“艺术”，给

人以美感，同时，教会人们去追求美、鉴赏美、创造美，而不是让人美丑不分，以丑为美。演讲只有为真理而演讲，为呼唤真理而演讲，那它才有真正的生命力，才会经得起时间与历史的考验，才会有利于社会的进步、事业的发展。一切违背真理的“咆哮”，终将被真理所抛弃，而被扫进历史的垃圾堆。

2. 演讲形象的人格性。

演讲的圣堂并非任何人随意就能登临，也并非任何人所讲都能如愿。成功演讲本身对演讲者是有要求的。不论是谈论自己，还是抒发情感，演讲者都要有形象的塑造。这个形象是以“人格化”为基调的，演讲者人格形象的树立，事实上就是形成演讲者的人格魅力，演讲者有了这种魅力就会为演讲成功营造先入为主的意境。演讲者的人格不在于美丽的外貌和华丽的装饰，而在于具有刚毅果敢、一身正气、热爱祖国、忠于人民、无私奉献、光明磊落、实事求是、坚持真理以及充满活力、蓬勃向上的品格。这种品格也是演讲的一种无声语言，它会自然吸引人、产生感染力。孔子曰：“不能正其身，如何正人？”“子帅以正，孰敢不正。”大凡成功的演讲者都十分注重修身养性和人格形象。没有人格、品德败坏的人是无权登台演讲的。一个行动的侏儒、知行不一的人，充其量只能来一阵理论的空喊；一个品行败坏、图谋不轨的人再动听的语言只能是一时的欺骗。

3. 演讲观点的共鸣性。

任何演讲离不开谈理论、讲观点。但谈理论、讲观点决不可以盲目进行。在注意观点正确的同时必须高度重视听众的可接受性。听众接受，形成共鸣，才能成功。演讲的观点阐述必须考虑听众所处的时代、场合，必须根据不同的对象、不同层次的听众选择不同的观点和语言表达方式，最终实现演讲者与听众心理相容、情感共鸣。成功演讲者常常把句句言辞说在听众的心坎上，或让听众点头称是，或让听众激动不已，甚至让听众无法控制自己而爆发出阵阵欢呼声和掌声。这就使演讲者与听众融于一体，形成共鸣。这种共鸣源于演讲者善于抓住听众的所思、所想，并且能加以突破。成功的演讲者注重演讲选题，使之具有时代性；注重观点选择，使之符合科学，符合实际。老生常谈不行；不顾对象瞎说不行；不分场合乱说不行。相反，应老生新论、因人而说、因地而讲、因事而谈，实现演讲者所言、所语、所感、所悟、所举、所动与听众达成最佳的交流，形成最强烈的共鸣。

4. 演讲思维的哲理性。

成功的演讲都能给人留下难忘的言语、深邃的思考以及人生美好的启迪。这种外在的成功离不开内在的功夫，即演讲者具有哲理性的思维。演讲者无论对本人或他人的经历、事迹、教训、感想，还是对事物、事件的评价、感受都应进行缜密的思维、提炼，使之具有哲理性。哲理是人们基于深刻的现实感