

● 成功公关语言应用丛书

成

功

公

关

语

言

董耀会 张树满 轶编著

中国经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

成功公关语言 张耀会,张树满编著 北京:中国经济出版社,2007.10

成功公关语言应用丛书 雪

陈子昂原籍陈子昂原籍陈子昂

I 陈... II 张...②张... III 公共关系学 语言艺术 IV 陈子昂

中国版本图书馆CIP数据核字 2007第 000000号

出版发行:中国经济出版社 北京市西城区百万庄北街 雪

网 址: 辛辛辛 陈子昂 陈子昂

责任编辑:高焕之 电话: 陈子昂 陈子昂

责任印制:张江虹

封面设计:北京华子图文设计公司

经 销:各地新华书店

承 印:

开 本: 陈子昂 陈子昂 陈子昂 印张: 陈子昂 字数: 陈子昂

版 次: 陈子昂年 陈子昂月第 陈子昂版 印次: 陈子昂年 陈子昂月第 陈子昂次印刷

书 号: 陈子昂 陈子昂 陈子昂 定价: 陈子昂元

版权所有 盗版必究 举报电话: 陈子昂 陈子昂

服务热线: 陈子昂 陈子昂 陈子昂 陈子昂 陈子昂 陈子昂

序 言

公关语言在现代社会生活中发挥着独特的功能，并渗透到社会生活的各个方面。它不仅对我们在社会中实现自身目标有直接的作用，而且对提高个人素质，更好地适应现代社会发展需要有着不可低估的影响。

随着社会变革和国家开放政策的不断深入和发展，在国内外各项的事务交往中，如：参加经济贸易、文化科技交流，及民间的友好往来等活动时，社交公关语言的内容就显得越来越重要。如果是一个动作不妥或不说话说的不当，不仅容易闹出笑话，引起误解，甚至会致使商务

谈判失败。

我们应时刻牢记自己的言行举止不仅是个人的事，已关系你所代表的团体的形象和声誉。《成功公关语言》一书则是帮助你在各类社交场合，面对各种问题时你的语言的表达，都能做到从容自若。你通过自然、沉稳的仪态和恰当得体的言辞表现出自己良好的公关水平，从而在公关活动中大展身手，一显风采。

公关语言是一门学问，是为了更好的提高自己的说话水平，为了更好地获取和传播信息，沟通与协调关系。掌握成功公关语言的目的是为公众服务，为组织、企业创造生存的环境和发展的空间。同时也为我们自己开辟了走向成功的大门。

编著者

二〇〇三年八月于北京

成功公关语言应用丛书

编辑委员会

主 编：

董耀会 吴德玉

副主编：

马于飞 张树满 王鹤然 国 辉
张宝忠 杨松柏 杨大光

编 委：

于振新 王宝兴 王宝明 王静霞
叶 飞 叶大伟 甘志强 刘玉倩
刘艳艳 刘 霞 宋卫东 杨忠民
杨 涛 林 枫 林 洁 张雅静
段秋生

策 划：

张树满 王鹤然 国 辉 王宝明

目 录

- 第 1 章 公关语言的魅力
- 第 1 节 语言是公关的关键 / (1)
- 第 2 节 仪表身姿有助公关 / (8)
- 第 3 节 公关传播中的语言形式 / (16)
- 第 4 节 公关语言的艺术技巧 / (22)
- 第 5 节 公关语言的要诀 / (33)
- 第 6 节 公关语言的用语奥秘 / (36)
- 第 7 节 公关要注意禁忌用语 / (39)
- 第 8 节 公关国际化要通几国话 / (46)
-
- 第 2 章 社交公关时的语言应用
- 第 1 节 初次相见出言谨慎 / (55)
- 第 2 节 礼尚往来建立感情 / (61)
- 第 3 节 提问应答开启心扉 / (66)
- 第 4 节 营造气氛善于聆听 / (74)
- 第 5 节 不卑不亢以退为进 / (78)
- 第 6 节 参观作陪的礼仪致辞 / (83)
- 第 7 节 随机应变要机智周旋 / (90)
- 第 8 节 繁简曲直要委婉制宜 / (97)

- 第 3 章 公关不同环境时的语言应用
- 第 1 节 论辩必胜的政治论坛/ (109)
 - 第 2 节 谈吐真诚的外交场合/ (118)
 - 第 3 节 专题研讨的学术报告/ (124)
 - 第 4 节 论证严谨的科技讲座/ (129)
 - 第 5 节 话题广泛的交流活动/ (135)
 - 第 6 节 风趣文雅的社交聚会/ (144)

- 第 4 章 公关不同场所时的语言应用
- 第 1 节 富有魅力的发言秘诀/ (149)
 - 第 2 节 灵活应变的接洽智能/ (167)
 - 第 3 节 唇枪舌剑的辩论策略/ (181)
 - 第 4 节 言词激烈的演讲技巧/ (192)

- 第 5 章 展示企业形象时的语言应用
- 第 1 节 树立企业形象离不开口才/ (195)
 - 第 2 节 人言为信获得荣誉/ (203)
 - 第 3 节 坦诚语言感染企业内外/ (214)
 - 第 4 节 公关的绝妙语言大展企业光芒/ (220)

- 第 6 章 公关推销时的语言应用
- 第 1 节 “诱”的公关语言艺术/ (227)

- 第 2 节 “激”的公关语言艺术/ (231)
- 第 3 节 “比”的公关语言艺术/ (235)
- 第 4 节 “问”的公关语言艺术/ (239)
- 第 5 节 “演”的公关语言艺术/ (243)
- 第 6 节 “贴”的公关语言艺术/ (245)
- 第 7 节 推销公关语言综合训练/ (248)

第 7 章 公关传播媒体时的语言应用

- 第 1 节 新闻发布会与答记者问/ (251)
- 第 2 节 现场直播的语言效果/ (253)
- 第 3 节 电子语言与网上信息/ (258)
- 第 4 节 巧用电话公关的艺术/ (263)

第 8 章 公关不同职业时的语言应用

- 第 1 节 政府公关语言的技巧/ (269)
- 第 2 节 企业公关语言的技巧/ (272)
- 第 3 节 涉外公关语言的技巧/ (278)

第 9 章 公关不同对象时的语言应用

- 第 1 节 庄重严肃的工作报告/ (285)
- 第 2 节 例行公务的述职演说/ (293)
- 第 3 节 机关团体的事务交流/ (310)
- 第 4 节 大众知晓的社区调查/ (319)

第 5 节 企业公司的经济洽谈/ (330)

第 6 节 广而告之的表达艺术/ (339)

第 10 章 公关不同人物时的语言应用

第 1 节 对上级、下级的语言/ (349)

第 2 节 对老板、同级的语言/ (354)

第 3 节 对同事、朋友的语言/ (382)

第 4 节 对陌生人、名人的语言/ (387)

第 5 节 对老人、儿童的语言/ (390)

第 6 节 对异性、夫妻的语言/ (394)

附录 中外古今名人话公关

第 1 章

公关语言的魅力

公共关系在现代社会生活中发挥着独特的功能，并已渗透到社会生活的各个方面。它不仅对社会组织实现自身目标有直接作用，而且对提高个人素质，以便更好地适应现代社会发展的需要也有不可低估的影响。在公共关系活动中，应时刻牢记自己的言行不是个人之事，而是关系到组织形象和声誉。特别是出现难堪的场面，或碰到棘手的问题时，也要控制自己的情绪，注意语言的表达，做到不卑不亢，从容自若。用自然、沉稳的仪态和恰当得体的言辞表现出自己良好的说话水平。

第 1 节

语言是公关的关键

一、公关须过口才关

人的一生中，要想达到最基本的人际沟通乃至最成功

的社交公关效果，就不能不使用语言，即先要过口才这一关。为什么生活中有那么多成功的幸运儿，他们有的才华横溢，风度翩翩，处处引人注目；而有的人和蔼可亲，善解人意，令人一见如故，顿生无限信赖，从而赢得了比“天时”、“地利”更重要的“人和”；有的则精明练达，沉着勇敢，能够面对前途道路的任何艰难险阻？

到底是什么构成了并显示出他们的才华和风度，从而使他们显得和蔼可亲或者精明干练？答案除了观念、行动上的积极与消极的差别以外，最主要的还是取决于你外化出来的举止言谈。

俗话说得好：“言为心声。”结结巴巴、罗罗嗦嗦、语无伦次、言之无物的谈吐很少不令人讨厌的；而谈吐不俗、能言善辩、文采飞扬、不愠不火的言词总是让人身心愉悦。这就是社交场上为何会有人与人差别的原因所在了。

社交公关才能最高的，往往是那些被称为具有“绅士风度”的人。他们待人接物时礼貌得体，知识丰富并且善于辞令，时而妙语如珠，时而幽默风趣。他们在任何交际场合都能给人愉快，受人欢迎。即使发生了不愉快的事，他们也能冷静自持，以适当的方式泰然处之。他们总是具有一种特殊的吸引力，并且，这种吸引力将不断地随着他们口才魅力而得到加强。因此，具有一副好口才，等于社交公关活动成功了一半。

夏目志郎是日本著名的推销商，其口才之好，甚至已达到了向不识英语的农民推销英语百科辞典的程度。

一天，他来到了东京附近的某县里，那儿住着很多农民。在当地人的眼里，小孩子跟英语百科辞典根本搭不上关系。夏目志郎抱着向艰难挑战的精神，积极地想突破销售障碍。当他敲开一农家的门并说明来意时，农家主人一

口拒绝说：“我们农夫没有必要讲英语。”夏目志郎迎难而上，他首先批评农家不重视英语会影响下一代的生存能力，是对下一代的不负责任。“现在，日本不同于过去了。要使用英语的地方很多，今后英语的重要性会大大提高。而您不擅长英语这一点就照样会传给孩子，再传给孙子，这样，将不擅长英语的事传下去实际上是对下一代的不负责任。”这番批评果然奏效，农夫不再反驳。

接着，夏目志郎又以农家养狗为例，向农民说明了英语百科辞典在英语教学上的卓越成效。“府上养狗，您和家人是否怕狗？”他问。“不，都不怕。”农家主人答道。“因为惯于养狗，所以不怕狗，因此说，从小养成习惯，这对英语学习是非常重要的。在自己身边有这样好的英语教材，小孩子一定会亲近它，不知不觉中就会对英语产生兴趣，不是很好吗？”农夫听得有理，于是就爽快地买下一套精装本的儿童英语百科辞典。

你看，夏目志郎是多好的口才！他先使农夫接受原以为不需要的东西，其实是很需要的，然后，进一步将这可能需要东西，变为眼前的需要，一步步地说服了那位农民。我们相信，以他的这种口才，无论是在什么场合，都会无往而不利的。

这种生活中的例子就不多说了，只说历史上的事例。公元前四世纪中叶，强大的希腊北部马其顿王菲力二世，本来可以不费吹灰之力就能征服处在沉睡般中的雅典国民，但爱国者德莫西尼通过自己的滔滔辩才和呐喊，鼓动、组织人民起来奋力反抗，造成了征服者行动中的巨大阻力，使之为之付出惨重的代价；我国古代的战国时期，秦国崛起，欲霸神州。苏秦鼓动其如簧之舌，各国游说，致使六国共同抗秦，解除危机，获得一时的安宁，阻碍了秦国的称霸过程；而后来的张仪又以其伶牙俐齿，说得抗

秦联盟纷崩瓦解，从而为秦国最后统一中国奠定了基础；法国大革命雅各宾专政时期，正是由于罗伯斯庇尔的激愤演说，战胜了保守势力的重重阻挠，才把罪恶滔天的法国国王路易十六推上了历史的断头台；在美国历史上，假如没有菲特瑞克·亨利当年“诉诸武力”的慷慨陈辞，也许就没有今天的美国；就连二战的罪魁祸首希特勒这个战争狂人，当年只是维也纳街头的一名流浪汉，他的发迹在很大程度上也是靠自我训练出来的那张极富煽动力的嘴巴。

当然，并非只有在轰轰烈烈的伟大事业中，口才才有自己的用武之地。无论何种职业，皆需口才。

当代世界，口才的作用可谓大矣。大到联合国大会的讲坛，各国代表在这里或为阐述本国的立场观点侃侃而谈，或因意见不合而尖锐交锋，唇枪舌剑；联合国秘书长更常常以其雄辩的口才，扮演着“高级说客”的角色，斡旋于各国之间，左右着国际形势的进展。何止联合国如此！小到日常生活，人际往来，恰当的语言也是促进理解、协调气氛、增进感情的必要条件。

实际上，从各种国际谈判、贸易洽谈，到新闻发布、货物推销等等，从国家最高领导人到各行各业的每一个人员，都在频频转动着三寸之舌，为完成特定使命而讲不尽万语千言。所以，我们说，公关须过口才关，就是这个道理。

二、口才开拓机遇多

当今时代，并不需要那些摇唇鼓舌的说客和那些舌锋尖锐的空头政治家，我们提倡的是“少说多干”。但这并不是说我们可以不要口才。应该看到，人们在日常生活、工作中都离不开说话，口才的好坏无疑已成为一个人生活和事业优劣胜败的一个重要因素。

无论何时何地，“词不达意”会给你带来不尽的麻烦，比如，使人误解、与人结怨。在社交场上，你也许由于不能随机应变和出言不敏而被弄得言屈词穷、窘态百出；在领导人竞选上，你也许因拙于言词未能取得选票而败北；在大庭广众的演讲中，你也许未能诉之以理、动之以情而无法收到预期的效果；在谈判中，你也许无惊人之语和击败对手的绝招而不能够取胜；在法庭辩论中，你也许没有犀利的言词、严密的逻辑而败在对方的手中；在激烈的商场竞争中，你也许无美言和动人的外表而失去成为富翁的机会；甚至在婚姻、恋爱、家庭上，你也许因为没有甜言蜜语而得不到对方的垂青或者无法让自己的家庭幸福美满。

总之，假如你注意观察的话，就会发现：生活中，出言不当，会令你四面楚歌；用语妥贴则能使你左右逢源。因此，对一个人的生活和事业来说，善于言谈的人，可以借助口才的力量促成自己的事业，为社会多做贡献；而拙于言谈的人，往往会失去机遇，或将事情越办越糟，因而抱恨终生。

所以，现代社会的种种机遇，要靠你的口才来开拓；个人生活中的种种成功，要靠你的口才来促成。在一次贸易洽谈会上，一位推销商对一个正在观看公司产品说明的顾客说：“请问，您想买什么？”顾客不感兴趣地说：“这儿没什么可买的。”推销商淡淡一笑说：“是呀，别人也说过这话。”然后，当买方正为此而得意时，这个推销商微笑着又说：“可是，他们后来都改变了看法。”“哦，为什么？”顾客情不自禁地问。于是，推销商正式开始了他的推销。你看，这就叫口才。对于商人而言，口才会招徕顾客。而对于服务人员来说，口才则会留住永久的客人。

1984年，美国华盛顿黑人市长在北海仿膳餐厅举行

答谢宴会。席间，服务员端上一盘点心，并彬彬有礼地介绍道：“慈禧太后有一次夜里梦见肉末烧饼，第二天早上，碰巧赶上厨师也为她准备了肉末烧饼，她想到这是吉祥如意的象征。今天，各位吃的就是那种肉末烧饼，愿大家今后事事如意，步步吉祥……”

她这一段话顿时引来了一阵阵掌声。华盛顿市市长高兴地敬了这位服务员一杯酒，说：“下次来北京，愿再来你们这里作客！”这位服务员的口才可真不错，她不仅迎合了人们对名人的模仿、对奇闻逸事的兴趣和对美好生活的渴求等多种心态，并且，还能以简洁清晰、亲切生动的话语娓娓道出，自然能赢得阵阵掌声。短短几句话，不仅与特定的时空和谐统一，而且，还起到了点染时空氛围的独特作用。真是菜点令人如意，话语也让人如意。这也是口才——恰到好处的口才！难怪，那位市长先生仍愿再次光临呢。

有一个美国朋友讲过这样一个故事：他所在的公司要招考一位打字员。初试录取了两名，最后面试时再决定录用其中一人。这两人，一位是华裔，一位是西班牙人。他们打字能力是：西班牙小姐每分钟 30 字，华裔同胞每分钟 70 字。但是，考完之后，这位传统的中国女子，安静地等在门外，而西班牙小姐却径直闯进主管人的办公室。她声称自己打字技术一向快速准确，只是当时太紧张了，没考好，但是，这份工作对她太重要，她非得到不可。最后结果，主管人录用了她。而那位打字技巧高于西班牙的华裔女士，却在胸有成竹地静候佳音中，失去了机会。

在我们今天的市场经济大潮中，现行的双向选择的就业时机要求我们：充分地发挥你的口才，就有可能得到一份好工作；否则，就会白白地失去良机，从而可能影响你一生的成就。

总之，良好的口才才能为你广交朋友、拓宽事业打下一个坚实的基础，不断地创造成功的机遇。作为一个跨世纪的现代人，若要事业成功，口才是你必备的能力。

三、口才让君美名传

放眼世界，每个国家，每个民族莫不是一代复一代地流传着自己的名人先哲们那些睿智的、雄辩的、机敏的、幽默的、富有鼓动性、启迪性和征服力的言词，把他们的语言表达艺术当做国家民族的骄傲。例如，几乎所有的美国总统都要评述他们的演讲才能。林肯总统 1863 年在国家烈士公墓落成典礼上发表的演说，其演说词还被铸成金字，放在牛津大学，作为英语演讲的最高典范。可以说，口才不仅会帮助人们建功立业，而且，还会使人名扬四海。

虽然，我国人民早已习惯了甘当“无名英雄”的传统，但是，在充满了激烈竞争的当今时代，市场经济已开始呼唤“有名英雄”的出现。而口才则会帮助您做到这一点。

中央电视台的年轻节目主持人杨澜是一颗耀眼的新星。1991 年 9 月 19 日晚，杨澜在广州市天河体育中心演出。节目进行中，她在下台阶时不慎摔了下来。这是众目睽睽下的一个十分意外、令人难堪的事故。她该怎么办呢？全场都为她捏着把汗。

但杨澜很沉着地爬了起来，镇定自若地对台下观众说：“真是人有失足，马有失蹄呀。我刚才这个狮子滚绣球的节目滚得还不熟练吧？看来这次演出的台阶不那么好下哩！但台上的节目会很精彩的。不信，你们瞧他们！”

杨澜在这儿显露了口才中的“自我解嘲”这一手，她先说自己“失足”摔倒，跟“马有失蹄”一样，都是生活

中很难绝对避免的意外；然后，再把自己的摔倒描述为“不熟练”的“狮子滚绣球”的节目；继而语带双关地指出“台阶”不那么好下（因舞台的台阶不好下，她才跌倒了；为此，她不是正自找喻义的“台阶”下么）；最后，她又及时地转移视线，把观众的注意力从自己身上引开。在猝然遭遇的窘迫情景中，杨澜能如此不卑不亢、风趣诙谐地应急解窘，自下“台阶”，真难为了她灵巧的“三寸之舌”！

因此，在杨澜以其清纯流畅的节目主持艺术，使全国亿万电视观众为之倾倒的同时，她在处理生活中的一些“突发事件”时，那敏捷的思维、同样清纯的风格、应付自如的流畅口才，同样令人敬佩。所以，去年风靡东亚的亚洲大学生辩论赛请她去作主持人，决非偶然。

当然，语言可以造福，也可以招祸；它可以使人流芳千古，也能使人遗臭万年。比如，一个企业，为扩大知名度，到处大作广告，大搞宣传。这样，企业形象倒是树立起来了，然而，由于忽视了对产品质量的把关，使得大量用户到消费者协会去投诉。由于其知名度高，很快其产品有质量问题的消息就到处传遍了。这时，该企业真是“百口莫辩”了。可见“水能载舟，亦能覆舟”，我们在发挥口才的同时，应当注意一个“度”才行。也只有如此，才能真正做到——口才让君“美名”传！

第 2 节

仪表身姿有助公关

公关人员不可不重视外部形象，因为人的仪表、风