

前

言

许多人因拙于言辞，因而总是吃亏，不是得罪了朋友，就是耽误了生意，说话的重要由此可见。本书从口才训练、说服技巧、应酬魅力、高超的说话术等各个方面，讨论了日常生活中的谈话艺术、商业应酬以及待人处世的说话技巧。如今的社会正在快速地发展，说话的技术，将有助于步入成功之途。让你掌握多变的人心，达成最高境界的沟通艺术！

语言是用来应付这个社会的一种利器，一个好的工具会让我们获得更多的成果，赢得更好的未来。与人交际，如果把话说得既得体又圆满，就能达到更良好的沟通效果。

拒绝当个弱势者，就从说开始！

如果想要成为一个赢家，那么不妨多说以下的句子吧：

只有你可以办得到！

你真是用功！

选择你得心应手的工作吧！

真不像是第一次做的！

你就是有这样的优点！

因为你忙，所以才需要你的帮助！

不要表现得太厉害！

你真是与众不同呢！

打扮得这么漂亮要去哪里呢！

你一定没问题！

我相信你一定行！

你是最棒的！

这些句子不仅夸奖了对方，同时还获得了对方的心，两个人也许由此就产生了友谊，而为人处世的哲学最重要的一点就是：多结交对你有帮助的朋友。有些人常因言语而身陷说错话的泥淖之中，以至于无法达到有效沟通的目的，获得应有的对话效果。因此，若能掌握一系列行之有效的说话技巧，在第一时间就说对话，那么，将会得到截然不同的沟通效果与意想不到的满意收获！《你的口才价值百万》可以从各个方面告诉你拥有好口才的秘诀。想要成为赢家，就要从说对话开始，拥有了好口才，你就是赢家！

第一章

好口才

令你为人处世更加得心应手

- ◎ 谈话需愉快的开头
- ◎ 说话要得体
- ◎ 对话中必须克服的不利因素
- ◎ 见面说话礼为先
- ◎ 口才不是天生的
- ◎ 你必须对镜练嘴
- ◎ 从失败中吸取经验
- ◎ 口才用于尊重人
- ◎ 认错有术
- ◎ 会说话的绝招
- ◎ 先要对方注意你

没有任何一种方式比微笑更能拉近彼此的距离。

【古希腊】米南德

谈话需愉快的开头

人们常说良好的开端是成功的一半。对于谈话而言，愉快的开头是交谈得以深入下去的关键所在。

爱丽丝太太是一所中学的老师，她已经 55 岁了，最近刚接了个新班。这个班的学生学习非常用功，但对宿舍、教室的卫生不够重视。一次晚自习，爱丽丝太太来到班上，由于她刚洗过脸，并涂了一些护肤品，一进门便有一股淡淡的香气飘进教室。前排的女生立即叽叽喳喳：“爱丽丝太太多大年纪啦？还搽得香喷喷的？”爱丽丝太太一听，接过话茬：“老师芳龄 55 啦！你们别看我一脸的双眼皮（皱纹），我还挺爱美的 这不，晚上洗过脸，我还要涂上嫩肤霜呢。”话一出口，学生们都乐了。爱丽丝太太于是趁热打铁，把话题从爱美之心对心理健康的作用顺势转到环境之美对学习、生活及精神面貌的作用上来，直说得学生点头称是。从那以后，在教室、宿舍乱抛纸屑、果壳的人少了，值日的同学对值日工作比以前重视多了。

对学生不重视环境卫生的现象，爱丽丝太太没有一味地批评，而是巧用语言的“移用”技巧，把年龄说成“芳龄”，从而产生了幽默的效果。这样，一下子缩短了师生间的距离，让学生感到老师不但可敬，而且可亲，从而增强了说服效果。爱丽丝太太说服的成功也告诉我们，在谈话切入正题之前构造一种愉快和谐的氛围，让谈话在活泼的气氛中进行，往往能收到“话”半功倍的效果。

马克先生是著名的小说家，在一次研讨会上，他做了有关小说方面的专题发言。发言中，他以一个房间的门上贴着“请勿骚扰”4个字为例，谈到语言的轻重问题。发言的当晚，他很想听听大家的意见，来到门上贴有“请勿骚扰”字条的房间。一进门，他便笑着对大家说：“各位，我来骚扰大家了！”大家一见是马克先生，立即站起来说：“欢迎骚扰！欢迎骚扰！”当时，整个房间的气氛十分热烈。互致问候后，大家畅所欲言，各抒己见，就小说的问题展开了深入的讨论，都觉得收获很大。这种效果的取得与马克先生所营造的愉快的开始有关。虽就只是短短的一句话，但充分显示了这位小说家的语言机智，他信手拈来，玩笑间消除了与代表之间的陌生感，密切了他与大家的关系。在这样一个平易近人的小说家面前，代表们怎会不畅所欲言呢？

谈话是需要气氛的，愉快的气氛有时在不经意中产生，有的出自故意的营造，但无论属于哪一类，都必须做到自然，切忌生硬。聪明的谈话者往往在谈话之前就对谈话对象进行充分了解，善于在谈话开始之前营造交谈的和谐气氛。

在我们的日常交际中，一些谈话常常以不欢而散告终。其原因之一就是未能创造谈话前的愉快气氛。心理学研究表明：人们在愉快的心境下交谈易产生求同和包容心理，对方观点的接受性增强，排斥力减弱。这一研究成果应该给我们的言语交际提供有益的帮助。

说话要得体

自古以来，人们为了表达感情，传递信息，把事情说清楚，把问题讲明白，就很重视说话技巧、谈话艺术。世界发展到今天，更要求人们能用精妙的语言来准确、生动地表达自己的思想和主张。所以说，说话得体与否是衡量一个人交际能力强弱的一个标志。

从前有个叫老八的人做寿，特地邀请好友张三、李四、王五和赵六来家吃饭。快开饭了，赵六还没来，老八急了，自言自语地说：“唉，该来的不来。”张三听了，心想：“我们可能是不该来的。”于是，拍拍屁股扬长而去。老八一见张三莫名其妙地走了，着急地说：“唉，不该走的又走了。”此话被李四听到了，一想：“我们大概是该走的。”于是，也拂袖而去。王五见此情景，便劝老八：“老兄，你说话可要注意啊！”老八双手一摊，对王五说：“其实，我不是说他们。”王五听了，叹了一口气，一转身也走了。老八不明究竟，吃惊地说：“啊！怎么都走了？”

说话的效果总是在一定的语言环境中表现出来的，老八好客却反把客人得罪了，主要是因为他没有注意语言环境和语言表达方式，连连发送了不得体的信息。

那么，如何才能把话说得得体呢？

首先，说话要看清对象，因人而异。

任何交际，都离不开特定的对象，与人说话，必须根据对象的实际情况，如年龄、身份地位、文化教养、性格，彼此间的关系。更要考

考虑当时的气氛，哪些该谈，哪些不该谈。比如，打听人家的年龄，对老年人不宜说：“您几岁？”最好说：“你今年高寿？”或“您今年高龄？”对小孩不能说：“你年龄多大？”而应说：“你今年几岁了？”对与自己年龄相近的异性，特别是未婚的男女，不宜直接问“您今年多大年纪了？”以免引起某些不必要的猜测。射箭要看靶子，弹琴要看听琴人，若说话不看对象，就难免事与愿违。

古代有个读书人上街买柴，见一卖柴人，便喊：“荷薪者过来。”卖柴人因对“过来”两个字眼很明白，就走了过来。秀才问：“其价几何？”卖柴人听了一个“价”字，便说了价钱。秀才嫌贵，摇头晃脑地说：“外实而内虚，枝多而柈少，请损之。”那卖柴人根本不知道他在说什么，挑起柴担就走开了。

其次，说话要注重目的，有的放矢。

交际目的不同，说话的详略，重点的选定，都应有所不同，否则，就会降低语言表达的效果。

科学巨人法拉第在进入英国皇家学院工作之前，曾和介绍人戴维爵士进行过这样的一次谈话。

戴维：“很抱歉，我们的谈话随时有可能被打断。不过，你很幸运，此时此刻仪器还没有爆炸。法拉第先生，信和笔记本我都看了，你在信中好像没有说明在哪里上的大学。”

法拉第：“我没有上过大学，先生。”

戴维：“噢？但你做的笔记说明你显然是理解这一切的，那又怎样解释呢？”

法拉第：“我尽可能去学习一切知识，还在自己房间里建立了小实验室。”

戴维：“年轻人，我很感动。不过，可能因为你没到实验室中干过，所以才愿意到这儿来。科学太艰苦，要付出极大的劳动，而只有

微薄的报酬。”

法拉第：“但是，只要能做这件工作，本身就是一种报酬啊。”

戴维：“哈哈，你在看我眼边的伤疤，这是氢和氮实验引起的一次爆炸留下的。我想，你装订的那些书籍总不会将你弹痛，让你出血或把你打昏吧？”

法拉第：“是的，不曾有过；但每当我翻开装订的科学书籍，它的目录常常使我目瞪口呆，神魂颠倒。”

这段对话重点突出，详略得当，饶有趣味。戴维爵士所强调的是从事科学研究不是一件轻松的事，需要付出艰苦的劳动，甚至付出伤残或牺牲的代价；而法拉第所表示的是对知识的强烈渴望，对科学的执著追求。谈话的结果，戴维爵士破格让法拉第当了自己的助手。从此，法拉第便在科学事业中大显身手了。假如当初一个强调学历，另一个贪图金钱，那肯定是另一番情形了。

第三，说话要适应场合，把握语言色彩。

说话要区分不同的场合，否则就会破坏交际的效果。某法院开庭审理一起盗窃案，被告对作案时间交代不清。为了核实，审判长决定传被告之妻到庭作证。由于过分着急，审判长脱口而出：“把他老婆带上来！”

法庭顿时哗然，严肃的气氛被冲淡了。

当时，审判长应该运用法庭用语，宣布“传证人 XXX 到庭”。由于使用了日常用语取代了法庭用语，不适应场合，因而很不得体。

汉语词汇丰富，表达感情细腻，只有依据不同的场合，选取最恰当的词语，才能准确地表达自己的思想感情。城市里，上下班时间交通比较拥挤，某些乘客往往没等公共汽车停稳，就涌向车门。遇到这种场合，一些优秀的乘务员总是热情地说：“各位乘客，请别慌，慢慢上。”由于一个“慌”字用得贴切，既稳定了乘客急躁的情绪又显出了

乘务员的文化教养，如果换成“抢”字则有不尊重人的意味。

第四，说话要理解心境，恰如其分。

人非草木，孰能无情？喜怒哀乐，人之常情，只有理解对方的心境，褒贬抑扬恰到好处，才能得到对方的信任与尊敬。

某电台“青年信箱”的播音员曾收到了很多青年听众的来信，说他们听了优美动听的播音，很想见一见播音员，但知道这不可能，所以希望能得到播音员的照片。播音员非常理解听众的心情，说了一番既动情又恰如其分的话：“亲爱的听众朋友，首先，我非常感谢你们的好意。你们也许听过这句格言，‘知人知面难知心’，看来，交朋友最难的是交心，那么还是让我们做个知心朋友吧！”这些听众听后一定会喜形于色，倍感亲切。

第五，说话要上下协调，前后照应。

一句话是否合适，能否取得最佳效果，不仅取决于谈话的对象、目的、场合、心境，也取决于和“上下文”的关联。如果说话人在运用语言时没有注意“上下文”的配合照应，那么，听话人就无法辨别表达者究竟表达了哪一种思想，容易引起理解上的歧义。因此，交谈时要周密安排对话，做到言之有序，前后关联。

笔者曾听到几位团干部和一位老人的一段话：

“您老身子骨真够硬朗的，今年高寿？”

“79 啦。”，

“人生 70 古来稀，这儿数您最长寿吧？”

“哪里，XXX 活到 84 呢？”

“那您老也称得上是长寿亚军呀。”

“不过，XXX 去年归天了。”

“是吗！这回可轮到你了。”

谈兴正浓的老人听了这句话，话锋顿收，脸色陡变。毛病就出现

在“这回可轮到你了”这句话里。轮到老人什么呢？是轮到“长寿冠军”，还是轮到“归天”？意思不清。说话人当然是指前者。“一句话惹人笑，一句话惹人跳”，说话不注意“上下文”的配合，不注意前后呼应，就不能充分发挥。

不能很好地利用语言的交际功能，反而会给融洽的交际平添周折。

第六，说话要有条有理，层次清楚。

世界上的事情是错综复杂的，要把它说得有条不紊，就必须考虑说的顺序。先说什么，再说什么，最后说什么，做到心中有数。如果东一榔头西一棒子，头上一句脚下一句，即使很简单的事情也会被扯乱。

第七，说话要有声有色，妙语如珠。

写文章应当注意遣词造句和运用修辞方法，把文章写得有声有色，逼真形象，生动感人；而说话，为了取得良好的效果，也同样应当注意语言的选择、加工和提炼，使其更加准确、生动、形象，说着顺口，听着悦耳。同时还应当注意语言的更新，不断地把生活中富有生命力和表现力的语言引到自己的言谈话语之中，给人以清新之感。如果每天颠来倒去，总是那么几句老掉牙的话，词汇贫乏，语言无味，既不形象生动，也不新鲜活泼，使人听了如同嚼蜡，怎么能产生感人的力量呢？又怎能不让人瞬间即忘呢？而只有脍炙人口的生动语言，才能长时间地留在人们的记忆里。

第八，说话要有详有略，详略得体。

写文章要有详有略，详略得体，说话也应当如此。突出重点，切不可平均用力。详略的原则就是看所述说的对象是否重要，对方对它是否了解。如果某个问题对方了如指掌，也不重要，而你却在那里口若悬河、滔滔不绝地一直说，这样不但浪费了时间，而且冲淡了重

要的话题，甚至会使对方讨厌。相反，如果对方不知道的或重要的问题你却说得笼笼统统，这样就起不到互通信息的作用，满足不了对方的要求，达不到应有的目的。正确的方法是：对方知道的或不重要的则不说或少说，点到即可，对方不知道的或重要的则要多说或详说，说得恰到好处，适可而止。

把话说好虽非易事，但亦绝非高不可攀。只要掌握一定的说话技巧，何愁此间“无我声”呢？

说话得体，是一门艺术，只有面对不同的语言环境随机应变，才能取得最佳的表达效果。

对话中必须克服的不利因素

无论是平时的对话，还是谈判中的对话，有时并不能达到预期的效果，这就要求我们必须克服谈话中的不利因素，具体地说，就是必须注意下面的几个问题：

—— 不能居高临下，出言不逊。

对话双方或几方在地位上是完全平等的，要互相尊重，共同探讨，赤诚相见，以心换心，才能消除隔膜，产生感情上的共鸣。对话所探讨问题的是非正误，并非早有定论，要承认“是者可能有非，非者可能有是”，所以对话中不能以势压人，要淡化“势”，要减少对话中命令式语言，更不能强词夺理，否则将堵塞言路。

—— 不能一味迁就忍让，一味迎合。

对话要坚持原则，以理服人。由于人们观察问题的条件和角度不同，难免对一些问题在认识上产生差异。我们要坚信经过沟通讨论会彼此理解，但对一些涉及原则的错误言论或问题，应当理直气壮地评说，甚至进行必要的、善意的、有说服力的教育，不能一味迁就忍让，随声附和。对有些人即使暂不能说服，也应表明自己的观点，各自进行反思。

—— 不能东拉西扯，言不对题。

对话要防止无的放矢，每场对话要充分准备，掌握问题脉搏，了解问题症结，对对方有可能提出的问题，做到心中有数，能做出针对性回答，做到“知己知彼”；“对症下药”。对话不说无油无盐的淡话、官腔官调的套话、不痛不痒的闲话，而应该说一些关乎双方的难点、热点、兴奋点，做到坦诚相见，有一说一。

见面说话礼为先

当你与人交往时，第一要求就是要做到言之有理。如当你在日常生活、工作中与人见面，说话要讲究语言的文雅。有一次，一位中国乘客坐飞机时，一位后到的外国乘客要进入他的里座，这位外国

人非常礼貌地说“ Pardon”（对不起），当他侧身进去时，又因通道狭窄，两人身体擦了一下，又点头致意，说“ Sorry”（抱歉）。这位外国人的友善话语博得了对方的好感。

在社交场合，你应尽量选择温和、亲切的语调、语气，以显示你的友善。同样的话语，如果使用的语调、语气不同，表达的意思也不同。同样是一句“对不起”，可以表示致歉或友善的情感，也可以表示威胁或讽刺、挖苦。开口说话太俗当为一忌，如对长者不喊“大爷”、“大妈”、“先生”，而是叫“老头”、“老太婆”之类的俗称，对幼者不是用“小朋友”、“小同学”之类称呼，而是用“小把戏”、“小东西”、“小家伙”，这样的俗称有时用在家庭或朋友间倒也未尝不可，但与人接触之初就不行了。开口说话太粗当为二忌，鲁迅先生在半个多世纪之前写过一篇杂文，名之为《论“他妈的”》，批评中国的不少人，就连父与子、幼与长都用“他妈的”，对此，鲁迅感慨万千地称之为“国骂”，他说：“其实，很多中国人之中，并不随口骂人的多得很，不应该将上海流氓的行为加在他们身上。”我们一定要把讲粗话这种“流氓恶习”彻底铲去，如同古人所说的那样：“刻薄语，秽污语，市井气，切戒之。”

与人见面时，说话还要讲究话语的和气。心平气和地同别人说话，要以理服人，不要用权势去压服人，更不要恶语伤人。政府推行“公务员礼规”，规定说话必须和气、有礼节。警员在马路上有权检查人们的身份证，检查完毕，很客气地说：“打搅你了，你可以走了。”双层巴士（公共汽车）车身入口写有“超载属违例，乘客请合作。”银行营业大厅内墙上写有“废纸杂物请投入箱内，多谢合作。”公共厕所内墙上写着“地面较滑，敬请小心”等。

与人见面时，说话还要做到话语谦逊。要养成对人用尊敬话语，对己用谦词的语言习惯，一般应称呼对方为“您”、“同志”、“先生”，

不要动不动就喊“喂！”要多用商量和祈求的语气，少用或不用命令的语气。

口才不是天生的

有位美国政界要人曾说过，个性和口才的能力比起外语知识和哈佛大学的文凭更为重要。的确，口才很重要。但你也许会说：“我先天不足怕开口，见生人就脸红，没口才。”那么，我们告诉你：没关系，路就在脚下。

口才不会与生俱来，也不会从天而降，就像庄稼需要施肥、道路需要整修，口才也需要培养。有人曾对丘吉尔的口才进行各种分析，他的儿子却一语中的：“我的父亲把自己一生中的最宝贵的年华都用在写演讲稿和背诵演讲稿上了。”世界上没有天生的演说家！毫无疑问，丘吉尔被誉为“世纪的演说家”是当之无愧的，但人们可能忘了，他是完全靠自学成才的演说家，他原先讲话结巴，口齿不清，根本就不是当演说家的材料。他本人身高五英尺五□（约 1.65 米），没有堂堂的仪表和风度，他那难听的叫喊声又不像道格拉斯·麦克阿瑟或是马丁·路德·金那样洪亮。丘吉尔没有受过大学教育，他曾经在下院最初的一次演讲中，讲了一半便垮下来了……然而，就是这个丘吉尔，成了举世皆知的雄辩的演说家。

先天不足后天补，完全是做得到的。丘吉尔的成功，除了刻苦、勤奋、坚持不懈的努力，别无他法。发明大王爱迪生说过，天才是百分之一的灵感和百分之九十九的汗水结晶。先天的天赋固然重要，

但后天刻苦的锻炼更为关键。在实践中磨炼口才，以坚强的意志作为通向成功的基石，用汗水浇灌成功的花朵，勤奋的苦练加上技巧，一定会成功。哈佛大学的著名教授威廉·詹姆士说过：“我们只是半醒着。我们仅仅在使用我们体力和智力的一小部分。说得明白一点，人类就是一直这样画地为牢，生活在自己的圈子里。人具有各种力量，但往往未加发挥。”这些力量我们每个人都有，只是没有得到充分发挥，而对这些力量置若罔闻，就太可惜了！

你必须对镜练嘴

出生于英国的狄更斯，在欧洲有“历史性的雄辩家”的美誉。但是，这位口才锐利的雄辩家在小时候，曾经是天生声音低沉，并且呼吸短促，口齿不清，旁人经常听不清他在说些什么。但是偏偏狄更斯所在的祖国——英国，有着很严重的政治纠纷，因此，能言善辩之士格外受到重视，引人注目。当时，狄更斯除了说话较一般外，其他方面都是一流的，他知识非常渊博、思想十分深邃，十分擅长分析事理，能预见时代潮流和历史发展趋势，因而狄更斯认为必须改变自己口才笨拙的现实，以免为时代所淘汰。于是，他下定决心进行锻炼，他在做了一番周密细致的思索、准备好了精彩的演讲内容之后，第一次走上了演讲台，但很不幸，他失败了，因为他的声音低沉，肺活量不足，口齿不清，听者根本无法听清楚他在说什么。但是，狄更斯并不气馁，也不灰心，反而比以前更加努力了。他花上大量时间训练自己的说话胆量，每天跑到海边去对浪花拍击的岩石放声呐

喊，回到家后，又对着镜子观察自己说话的嘴形，进行发声练习，坚持不懈。功夫不负有心人，经过几年努力后，狄更斯终于再度走上讲台，并一举成名，博得了热烈的喝彩与掌声，从此，闻名遐迩。笨拙的舌头终于变成了卓越的口才。

从失败中吸取经验

英国的现代主义戏剧家萧伯纳才华杰出，并且以幽默的演讲才能著称于世，显示了渊博的知识、深邃的思想。但是，在他年轻时，却胆子很小，羞于见人。初到伦敦，上朋友家做客，总是先在人家门前忐忑不安地徘徊良久，却不敢直接去按门铃。有一次，一位朋友邀请他参加一个学会的辩论会，他在会上怀着一颗非常紧张的心站了起来，做出了有生以来的第一次公开演讲，当他讲完时，迎接他的不是掌声，而是喝倒彩和讥笑。这次下来，萧伯纳感到蒙受了莫大的耻辱。但是，萧伯纳并没有从此不在公开场合演讲，而是化自卑为动力，化弱点为长处，鼓足勇气，面对挑战，拿出超人的毅力，参加了许多社团辩论，并且在社团辩论中总是参与发言，据理力争。他每星期都找机会当众公开演讲，在市场、在教堂、在公园、在码头，无论是面对成千上万的听众还是寥寥无几的听众，都慷慨陈词。终于，萧伯纳成了一名世界级的演说家。