

通俗易懂的口才培训教材

职场必修课

《交际口才学》

口才能够展示你的智慧和才华，体现你的风度和气质；口才能够缩短人们心灵间的距离，促进彼此间的交流；口才价值百万，是赢得精彩人生的重要砝码。希望读者通过阅读本书，能够拥有优秀口才所必备的素质，掌握实现高效沟通的基本原则和技巧，打造最佳的说话风格，在各种交际场合从容不迫地开口说话，展示自己的风采，实现成功的人生！



全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

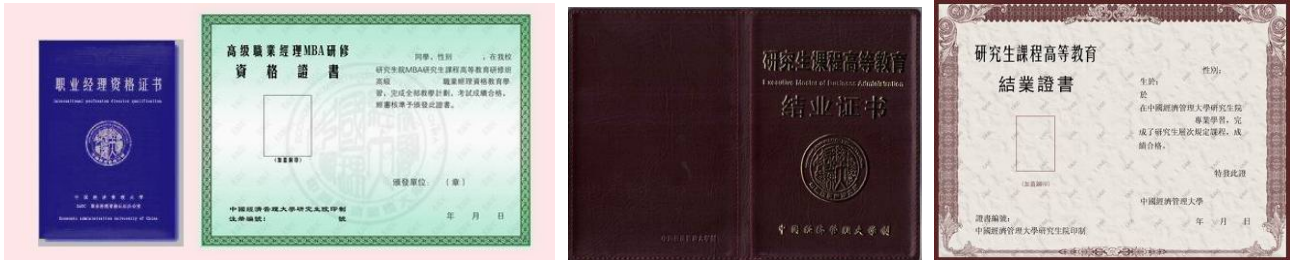
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

前言

戴尔·卡耐基说：“良好的口才，可以让人倾心于你，交结更多的朋友，替你开辟人生之路，让你获得幸福美满。”的确如此，想要从平庸中迅速脱颖而出，想要收获成功与幸福就一定要拥有优秀的口才。

好的口才能够很好地展示你的智慧和才华，体现风度和气质，使听者如沐春风，于心悦诚服中，精神得到振奋，心智得到点拨；好的口才能够助你战胜政敌、说服谈判对手，并赢得对方的尊重；好的口才能够缩短人们心灵间的距离，促进彼此间的交往与交流。古往今来，很多名人都有精彩口才传世，还有不少人因优秀口才而成功。

著名学者刘勰在《文心雕龙》一书中，曾高度评价口才的价值：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”春秋时期的毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；战国时期的苏秦游说诸侯，身挂六国帅印，促成合纵抗秦联盟；三国时期的诸葛亮出使东吴，舌战群儒，说服吴主孙权联刘抗曹，而获赤壁大捷。

现代社会，口才的作用显得更加重要。巧舌如簧，口吐莲花，会使人柳暗花明、左右逢源。笨嘴拙舌，词不达意，会使人四处碰壁、寸步难行。卡耐基说：“一个人的成功，约有百分之十五取决于知识和技术，百分之八十五取决于沟通 发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”好口才造就好人生，上至事业，下至家庭，一个人口才水平的高度决定其人生的高度。

为了让千千万万读者学会用嘴巴改变命运，用口才获取成功，我们精心编写了这本《每天学点口才学》。这是一部最完整的口才训练教程，首先从解读口才、口才锻炼、充实谈资等理论性知识入手，深入浅出地阐述了练就口才的基本要领，以及提升说话能力的技巧。然后，围绕职场、处事、情爱、家庭及其他各种场景的实际应用口才技巧展开，以全集式的内容全面展示了人生各方面的语言艺术，详细地介绍了提高口才能力的方法和技巧，提供了一整套打造超人说话能力的语言守则，帮助读者获得高超的驾驭人际关系的能力和说话艺术，为人生成功铺开金光大道。

语言是一把双刃剑，在学习如何发挥它的优势的时候，更应该懂得如何规避它的弊端。知道该怎样说，说什么，更应该知道不该说什么，小心祸从口出。为此，我们为读者精心编辑了不可不知的口才禁忌，帮助读者更加充分地发挥口才的价值。

书中的语言生动活泼、浅显易懂，使您的阅读轻松、顺畅。每一节后面附有“妙语点睛”，为您指点迷津，打造通往优秀口才的捷径；每一章后面都附有“口才模板”，介绍最佳的说话方式，让每个人都能轻松掌握口才的技巧。

口才能够展示你的智慧和才华，体现你的风度和气质；口才能够缩短人们心灵间的距离，促进彼此间的交流；口才价值百万，是赢得精彩人生的重要砝码。希望读者通过阅读本书，能够拥有优秀口才所必备的素质，掌握实现高效沟通的基本原则和技巧，打造最佳的说话风格，在各种交际场合从容不迫地开口说话，展示自己的风采，实现成功的人生！

第一章 态度决定一切

把保持良好的说话态度作为习惯

态度在谈话交流的过程中，起着重要的作用，有时甚至是决定性的作用。同样的话，从不同的人口中说出来就会不一样，原因就是态度不同。恶劣的态度让听者反感，影响谈话效果；好的态度让人如沐春风，让谈话更顺畅。良好的说话态度是好口才的第一要素，是口才家的必备素质。

态度是口才的第一生命

一提到口才，很多人想到的就是巧舌如簧、能言善辩、侃侃而谈。但是，如果没有良好的说话态度，这一切都会失去价值。

态度是口才的第一生命，是使得谈话顺利进行的前提。良好的说话态度是一个人魅力和气质的表现，能够为他赢得听者的好感和佩服。人际交往中，与人谈话时态度如何，一定程度上决定你是否受欢迎。和颜悦色、谦逊友善的人总能打动人心，处处受欢迎；傲慢无礼、冷漠虚伪的人常常被人厌恶。没有良好的说话态度，谈话就不能顺利地进行。所以说，态度决定了一切。

人们在交谈时总会有意见相左的时候，这时，如果你采用质问的语气，势必会导致谈话气氛变得紧张。

某日，在一辆公共汽车上，并排坐着的两位乘客在谈话。“昨天看的一部《孤儿的春天》实在很好。”一个乘客说。“有什么好？”另一位乘客用倔强的音调质问他。于是对话也就结束了。

质问是谈话中的大忌，如果你觉得别人意见不对，你不妨立刻把你的意见说出来，双方愉快地交流，何必一定要先来个质问，使对方难堪呢？被质问的人往往会被弄得不知所措，自尊心受了伤害，感到非常窘迫，甚至会恼羞成怒。所以，谈话时必须要用轻松友善的语气。

养成良好的说话态度还应该注意哪些呢？

1. 对别人的说话内容感兴趣

当别人说话时，如果你心不在焉，东张西望，或者拿出手机来发信息、打电话，别人会感到受冷落，甚至自尊心受到伤害。对别人的谈话内容充满兴趣，体现了对他们的尊重。

2. 谈话时要友善待人

如果你对别人表现出刻薄、冷淡和鄙视，那么对方谈话的兴趣也就消失了。哪怕你不喜欢听他的话，或者你不同意他的意见，也要尊重别人。如果一听到不喜欢的话，就表现出来不快和不满，会把彼此的关系搞僵。

3. 谈话时保持真诚、温暖的微笑和舒畅、悦耳的音调

微笑是打开别人心灵的钥匙，能融化冷漠，消除隔阂。舒畅、悦耳的声调，就像明媚的阳光一样，使一切欣欣向荣，使谈话进行得生动活泼。

4. 学会积极适应别人

世界上没有两片相同的叶子，每个人都有自己的个性和特点，我们要努力适应每个人的谈话方式。有的人喜欢讲大道理，有的人喜欢吹捧自己，有的人喜欢娓娓而谈，有的人喜欢直来直去。所以，我们要积

极调节自己去迁就一下别人的兴趣与习惯，这样才能使谈话顺利进行。面对满腹经纶的人，让他尽情地宣泄；面对失意的人，多给一些安慰与同情；面对软弱的人，多给予一点鼓舞和激励。

与人谈话态度的好坏，是你和别人谈话成功与否的关键。拥有良好的态度，你的谈话已经成功了一半。如果让不良说话态度形成习惯而不加以改变，你的口才再好也有可能破坏谈话效果。如果你一说话就招人反感，你肯定会成为不受欢迎的人。所以，养成好的说话态度是练好口才的基础，也是让别人喜欢你、尊重你的基础。

妙语点睛：

想要把话说好，就要善于把握说话态度和语调，调整语言表达的情绪，创造轻松舒适的谈话氛围，这样才能展示你的气质和风度，给人留下美好的印象。

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒

语言不仅可以传递信息，更是一种情感的交流。热情、友善的态度可以让交谈更加顺畅；冷淡、无礼的话语会像利刃一样刺伤对方。不同的说话态度，会造成不同的交谈效果。一句宽慰的话可化干戈为玉帛；一句污辱的话会促使一个善良的人行恶；一句激励的话让人振奋；一句甜蜜的话让人幸福；一句讽刺的话让人愤怒；一句冷漠的话让人心寒。赠人以言，重于珠玉；伤人以言，甚于剑戟。所以，在掌握口才技能之前，先要学会把握好说话态度，让你的语言如同春风一般温暖和美好。

一句激励的话看似微不足道，却可以激发一个人的斗志，增长一个人的勇气，就如一滴微小的雨露可以滋润一株干枯的小草一样。

央视的当家主持人朱军在十几年前还是地方台的一位普通主持人，远没有现在这样大的名气。从地方台的一位默默无闻的主持人到今天家喻户晓的央视名嘴，是什么改变了朱军的命运呢？正是杨澜的一句话。当朱军还在地方台主持节目时，有一次，恰巧和杨澜一起合作。当节目结束时，杨澜对朱军说道：“你的能力不错，应该到外面闯一闯，寻找更广阔的舞台。”正是这句话激励了朱军，他不仅感到很兴奋，因为杨澜肯定了他的能力。同时，他也感到一种壮志未酬的情怀，于是，他毅然来到了北京，成了“北漂一族”。经过努力和奋斗，朱军最终走上央视的舞台，成为了一位享誉全国的著名主持人。

良言可以温暖人心，激励人们，鼓舞人们。而恶语只能给人的心灵造成无法弥补的创伤。

有一个才女，在读初中时，作文极好，而数学极差，几次考试都不及格。为了父母和老师，她硬生生地把数学题死记硬背了下来。结果三次小考，她的数学都得了满分。但是数学老师却并不相信她的成绩，不屑地说：“数学蠢材怎么一下子成了数学天才，肯定是作弊了！”这个倔强而又敏感的女孩直言不讳地回答道：“作弊对我来说是不可能的。就算你是老师，也不能这样侮辱我。”面对这样的话，老师气坏了：“好啊！既然你是这么厉害，我倒要看看你的能力！”于是，老师单独给小女孩发了一张她根本没有学过的方程式试题。结果可想而知，她当场吃了鸭蛋。

这件事情对小女孩伤害很大，从此，她休学在家，自闭了七八年，并且养成了悲观、敏感、孤独的性格。这个小女孩就是台湾著名的作家三毛。

伤害别人的话，危害是如此之大，不仅在当时让人难以接受，甚至还会给别人造成一生难以愈合的创伤。

曾经有一个男孩，他的脾气很坏，常常向别人发火。这个小男孩的父亲就给了他一袋钉子，并且告诉他，每当他发脾气的时候，就钉一根钉子在后院的篱笆上。第一天，男孩在篱笆上钉了 5 颗钉子。第二天，钉了 3 颗，每天钉钉子的数目越来越少。渐渐地，男孩再也不乱发脾气了。他父亲就告诉他，每当他能控制自己的脾气的时候，就去拔一根钉子。有一天，篱笆上的钉子被男孩全部拔完了。他父亲带他来到篱笆边，告诉他说，钉子全部拔完了，但是，篱笆上的疤痕却永远不会消失。你生气的时候说的话就像这些钉子一样，在人心里永远留有疤痕。

己所不欲，勿施于人。既然我们每个人都喜欢听那美酒似的、鲜花般的良言，为什么我们不改善自己的说话方式和态度，多说些赞人、励人、暖人的良言，而尽量避免伤人的恶语呢？

妙语点睛：

谈话时，多一些尊重、友善、赞美、关爱，那么谈话气氛就会变得温馨，谈话过程就会变得更加顺畅。恶语相向只能造成两败俱伤，良言才能搭建沟通的桥梁。

尊重是最有力的征服

一个懂得尊重别人的人，必定会得到信任，尊重是人们之间友谊的桥梁。沟通是人们生活、工作中不可或缺的，而要能有效地沟通，就必须在尊重的辅助下，才能事半功倍。在人与人相处之时，相互尊重是一个基础点，只有具备这个基础条件，才能进行有效的交流。

人们之间进行谈话，就像在跳交际舞，必须要相互尊重。首先要尊重自己，懂得自尊、自爱的人才能赢得别人的尊重。同时，要尊重别人，对别人缺乏尊重会阻碍自己成为有效的交谈者。他人就像镜子里的自己，如果你对着镜子笑，镜子里的人就会对着你笑；如果你哭，镜子里的人就会对着你哭；如果你大喊大叫，镜子里的人就会对着你大喊大叫。所以，只有尊重别人，才能换来对方对自己的尊重。当和别人谈话时，无论对方的地位、等级、辈分如何，我们都要尊重他们。卡耐基曾说：“对别人的意见要表示尊重。千万别说：你错了。”

在家庭教育中，很多父母会犯不尊重孩子的错误。他们在和孩子谈话时，常常摆出一副唯我独尊的态度，认为孩子的话是微不足道、全不可信的，甚至从来不给他们说话的权利，这样的做法是不对的。孩子是需要尊重的，被尊重是孩子的一种权利，否则你们的沟通将难以达到完美的效果。

鲁迅先生在教育孩子方面认为，要教育好孩子，首先要尊重和理解孩子，如果不先行理解，一味蛮做，将会大大阻碍孩子发展。

曾经有一次，鲁迅在家中宴客，儿子海婴同席。在吃鱼圆时，客人均说新鲜可口，唯海婴说：“妈妈，鱼圆是酸的！”以为孩子胡说乱闹的妈妈便责备了几句，孩子老大不高兴。鲁迅听后，便把海婴咬过的那只鱼圆尝了尝，果然不怎么新鲜，便颇有感慨地说：“孩子说不新鲜，我们不加以查看，就抹杀是不对的，看来我们也得尊重孩子说的话啊！”

在企业中，上层领导要充分尊重下属的发言权，并且对他们的意见要认真听取，这样才能更加有利于企业的发展。

沃尔玛公司一再强调倾听基层员工意见的重要性，在公司内，任何时间、地点，任何员工都有机会发言，都可以口头或书面形式与管理人员乃至总裁进行沟通，提出自己的建议和关心的事情，包括投诉受到

不公平的待遇。对于可行的建议，公司会积极采纳并用来管理公司。董事长沃尔顿先生总是耐心地接待员工们，并做到将他们要说的话听完。

有时候，一句尊重的话能够给处在逆境、困境中的人无穷的力量和信心，让他们振作起来。

在美国，一个颇有名望的富商在路边散步时，遇到一个衣衫褴褛、瘦骨嶙峋的摆地摊卖旧书的年轻人，这个可怜的年轻人在寒风中啃着发霉的面包。有着同样苦难经历的富商顿生一股怜悯之情，便不假思索地将 8 美元塞到年轻人的手中，然后头也不回地走开了。没走多远，富商忽然觉得这样做不妥，于是连忙返回来，从地摊上捡了两本旧书，并抱歉地解释说自己忘了取书，希望年轻人不要介意。最后，富商郑重其事地告诉年轻人：“其实，您和我一样也是商人。”

两年之后，富商应邀参加一个商贾云集的慈善募捐会议时，一位西装革履的年轻书商迎了上来，紧握着他的手不无感激地说：“先生，您可能早忘记我了，但我永远也不会忘记您。我一直认为我这一生只有摆摊乞讨的命运，直到您亲口对我说，我和您一样都是商人，这才使我树立了自尊和自信，从而创造了今天的业绩。”

富商万万也没有想到，两年前一句普通的话竟能使一个自卑的人树立了自尊心、一个穷困潦倒的人找回了自信心、一个自以为一无是处的人看到了自己的优势和价值，终于通过自强不息的努力获得了成功。

不难想象，这位富商当初即使给年轻人很多钱，没有那一句尊重鼓励的话，年轻人也断不会出现人生的剧变。这就是尊重的力量。

妙语点睛：

尊重他人，以自己希望别人对待自己的态度和方式去对待每一个人，是进行良好、有效沟通的最重要基础。

善于说话的人一定是个好听众

古希腊哲学家苏格拉底曾说过：“上天赐人以两耳两目，但只有一口，欲使其多闻多见而少言。”寥寥数语，形象而深刻地说明了“听”的重要性。优秀的口才家不是喋喋不休的人，而是善于倾听的好听众。

日常交往中，常常会遇到一些人，他们口若悬河，滔滔不绝，总爱显示自己怎么样怎么样，好像他博古通今似的。他们从来不给别人说话的机会，每当别人说话时，他们总是要不断地打断别人，开始自己的长篇大论。这些人让谈话成为他们一个人的演讲，这样的人正是误解了口才的真正意义。

一个善于说话的人，首先一定是个好听众。假如你只知道喋喋不休，而全然不顾他人的感受，对方可能会有一种被轻视的感觉，甚至会认为你是个狂妄自大的人，而决定以后不再与你交往。如果你能认真地倾听别人的谈话，至少他会感到你是重视他的，这对他将是一个鼓舞和激励，他当然会以热情和感激来回报你的倾听。

古希腊一直流传着这么一句民谚：“聪明的人，借助经验说话；而更聪明的人，根据经验不说话。”西方还有一句著名的话：“雄辩是银，倾听是金。”这些名言警句都给了我们这样的启示：要做一个说话的高手，首先要学会倾听。

倾听是一种与人为善、友好相处、心平气和、谦虚谨慎的态度。一个善于当听众的人，往往是非常受欢迎的人。善于倾听，可以使你收获更多的知识，从而促使你顺利走向成功。

芭比·透丽在 29 岁时就创立了 TelevisionSnap-Short 公司，没过几年，公司已经拥有数亿美元的资产。谈到成功的秘诀，芭比说是善于倾听让她快速成功。

芭比大学毕业后不久，在一家广告代理公司担任打字员，她对别人的想法总是充满了好奇心，愿意倾听任何人说话，并且认真吸收别人的经验。因此，她的职位晋升很快：编辑主任 广播导播 总经理秘书。尽管职位不断上升，但芭比爱好并善于倾听的习惯并没有改变，她时时刻刻忘不了请教与倾听，这种方法也被她称之为“精神图书馆”。倾听让她学到了丰富的知识，也让她结交了一大批志同道合的朋友。因此，她年纪轻轻就取得了这么巨大的成功。

名记者马可逊访问过不少名人，他曾经说：“许多人之所以不能给人留下好印象，是由于他们不注意倾听别人的谈话。这些人只关心自己要说的，却从不打开耳朵听听别人所说的。许多成名人士曾告诉我，他们所喜欢的，不是善于谈话的人，而是那些静听者。只是这种人似乎要比其他任何好性格的人少见。”

倾听是一种美德；倾听是一种智慧；倾听是一种艺术。学会放低姿态，做一个谦逊的倾听者，并且在听到别人对自己的指责和批评时，仍然能坦然地接受，这是谈话高手的必备素质。

妙语点睛：

倾听是理解，是尊重，是接纳，是期待，是分担，也是共享快乐。倾听可以加强彼此的交流和沟通，获得对方的喜欢与信任。上帝给我们两只耳朵一张嘴，就是叫我们少说多听，因为聆听是世界上最动听的语言。

真诚友善的人最受欢迎

说话的最大魅力并不在于语言的华丽、讲话的流畅，而在于你是否倾注了感情，是否在真诚地表达自我。如果在交谈时矫揉造作、言辞虚浮、缺少诚意，那就失去了吸引力，如同一束没有生命力的绢花，很美丽，但不鲜活动人，缺少魅力。

最优秀的口才家并不一定是口若悬河的人，而是善于表达真诚的人。与人交谈时，当你用得体的话语表达出真诚的情感时，你就赢得了对方的信任和好感，能顺利地打开他们的心门，从而建立起人与人之间的信赖关系，让交谈更加顺畅。

人是感情动物，语言所负载的内容，除了基本的文字信息之外，还有感情信息。这种感情信息，内涵十分丰富，在谈话中有非常重要的作用。正如白居易所说：“感人心者，莫先乎情。”“功成理定何神速，速在推心置人腹。”真挚的情感最能打动人心，让人心服口服。

林肯是美国第 16 任总统，正是真诚为这位相貌不佳的人赢得了民心，并最终获取总统职位。竞选时，林肯和美国上议院议员道格拉斯是竞争中的对手。他们曾在伊利诺依州进行过一场轰动美国的著名辩论。在这场辩论中，林肯凭借真诚朴实的演讲取得了胜利，还被全国人民尊称为“诚恳的亚伯”。而傲慢自大的道格拉斯却被听众戏称为“小伟人”。

在演讲时，阔佬道格拉斯特地租用漂亮的专列，车后安放一尊大炮，每到一站就鸣 30 响，并且还配上喧闹的乐队。道格拉斯口出狂言：“要让林肯这个乡下佬闻闻贵族的气味。”

面对道格拉斯的狂妄自大，林肯泰然处之，沉着应战。林肯没有豪华的派头，他买票乘车，每到一站就登上朋友们为他预先准备好的马拉车。在一次演讲中，他说道：“有人问我有多少财产，我有一个妻子，三个儿子，都是无价之宝。此外，还租有一个办公室，室内有办公桌子一张、椅子三把，墙角还有一个大书架，架上的书值得每个人一读。我本人既穷又瘦，脸蛋很长，不会发福。我实在没有什么可依靠的，唯一可依靠的就是你们。”这一番情真意切的话为他赢得了热烈的掌声，迅速与选民拉近距离，赢得情感认同和心理认同，从而一举获胜。

真诚的话语不仅可以赢得民心，还可以引起别人的共鸣和认同，从而激发别人的情感，产生无穷的激励作用。

中世纪时期，马其顿王国入侵希腊，希腊面临着亡国和失去自由的危机。这时候，希腊著名演说家德摩斯梯尼做了一次振奋人心的著名演说。他热情洋溢地说：“即使所有民族同意忍受奴役，就在那个时候，我们也应当为自由而战斗。”从这洋溢着爱国热情的词句中，人们看到了一颗真挚的拳拳之心。如此真挚而充满热情的演讲激励了无数的希腊人，他们从聆听演说的广场直接奔赴战场，连向家人作一声道别也认为耗费了时光。这样精彩的演讲词把敌人都打动了，马其顿国王腓力感慨地说：“如果我自己听过德摩斯梯尼的演说，连我也要投票赞成他当我的反对派领袖。”

可见，真诚的态度可以感动每一个人，连对手都赞叹不已。

任何对立和冲突都能在真诚的语言中化解；任何怨恨和不满都能在真诚的关怀中消融；任何猜忌和误会都能在真诚的交流中圆解。真诚的话语最能打动人心，真诚的人最受欢迎。

妙语点睛：

真诚的话，可以给人带来亲切与温暖，可以消除对方的陌生感，可以快速拉近彼此之间的距离。

时刻不忘感谢别人的好意

有没有一个词语，一讲出来就会立刻赢得别人的好感，可以化敌为友，抚平自私心理，可以提高自尊心？有，这个词就是“谢谢”。一句“谢谢”，可以让帮助你的人感到欣慰，也体现了你的礼貌。说声“谢谢”，本是世界上最容易，也是最为可靠的办法。然而，它却常常被人轻视，或因太简单而被忽略。我们常常听到这种抱怨：“我并不介意做所有这些事，只要他每次能说声 谢谢。”“我为她做了那么多，她连声 谢谢 都不会说。”“谢谢”这个词语虽然简单，但是它的背后却包含着对别人的理解和尊重。

对陌生人的帮助要记得说“谢谢”。对同事、朋友的帮助也要表达感谢。对于我们的家人，也不要吝啬你的谢意。因为对家人的关心和照顾太熟悉，已经习以为常，所以，我们常常忽略了对他们的感谢。当妈妈为你准备好早餐的时候；当丈夫接你下班的时候；当太太为你洗好衣服的时候 不要忘记对他们说声“谢谢”，他们听到之后一定会非常感动。

那么，“谢谢”应该怎么表达出来呢？表达谢意可以通过很多种方式。

1. 直接向对方说出“谢谢”。例如：“我真的非常感谢你对我在学习上的帮助。”“谢谢你帮我争取到这份工作。”“昨天多亏你借伞给我，谢谢。”

2. 在感谢别人的同时，给予对方赞扬。例如：“谢谢你的咖啡，我想我会记你一辈子。”“你就像天使一样善良、美丽，谢谢你的帮助。”

3. 通过电话表达谢意，在事后向对方打电话致谢：“我打这个电话是为了感谢你 ”

4. 向给你帮助的人送一份礼物，表达出你的谢意。朋友请你去看某位明星的演唱会，事后，你可以送他一本这位明星的写真集作为回报。

5. 传达谢意也是一种非常好的表达谢意的方式。告诉别人你对他的谢意，在别人面前对他大加赞赏。最后这话一定会传到给予你帮助的人的耳朵里去。当你的谢意通过别人的嘴传到他的耳朵里时，定会增色不少。当他听到这话时，一定会感到很欣慰和高兴。

6. 投桃报李，主动帮助曾经祝你一臂之力的人。例如：“我来帮你干这事儿。甭客气，你帮我的次数可太多了。”

7. 请客吃饭是最常用的报答方式。邀请你要感谢的人去吃午餐或晚餐，表明你这是为了感谢他的帮忙。并且要注意挑选对方喜欢的餐馆和菜肴。

表达谢意的方式有很多种，根据不同的对象、不同的情况，可以灵活掌握。关键是一定要及时地、恰当地对那些善意的人表达出你的感激之情。

妙语点睛：

无论是上司还是下属，无论是朋友还是陌生人，无论是家人还是同事，当他们为你提供帮助的时候，当他们关心照顾你的时候，一定不要忘记向他们说“谢谢”。

懂得如何赞美别人

美国总统林肯曾说：“每个人都希望获得赞美。”马克·吐温说：“一句赞美的话，能让我不吃不喝活上一个月。”可见，赞美的语言是多么的美妙、神奇。被赞美时，人们的情绪会自然地放轻松起来，心情也会变得更加愉快。当一个人灰心的时候，一句鼓励的话，能令他绝处逢生；当别人失望的时候，一句赞美的话，能使他重见光明。赞美如同一支明亮的火把照亮别人的生活；如同一杯香醇的美酒，让人快乐地沉醉其中。

最会说话的人都有一双善于发现别人优点的慧眼，并且很乐意说出来。懂得如何赞美别人，能创造和谐的谈话氛围，消除人际交往之间的龃龉和怨恨，能和陌生人一见如故，能和朋友更加友好。

美国的石油大亨洛克菲勒非常精通赞美的艺术。有一次，他的一名职员在进行一项交易时，不慎损失了 100 万美元。洛克菲勒知道这位职员已经尽了自己最大的努力，因此，他找了一些理由来安慰和赞美他：“要不是因为你的尽职和努力，这次的损失肯定会更多。我代表公司谢谢你帮我们保住了至少 60% 的投资。”

这样的赞美，不仅消除了员工的紧张、愧疚的情绪，也赢得了他的尊重。如果你是这位职员，听到了这样的话，恐怕你也很敬重洛克菲勒吧？

真诚的赞美可以鼓舞人心，激励他人。赞扬能使羸弱的躯体变得强壮，能给恐惧的内心以平静和信赖，能给身处逆境的人以务求成功的决心。

一位普通的员工住院了，领导亲自去探望他，说道：“老张，平时你在工作岗位上的时候，没有感觉到你做了多少贡献，现在，没有你在身边，就感觉工作没有了头绪，慌了手脚，你一定要安心把病养好，然后尽快回到岗位上来啊。”

这样的赞美怎能不打动人呢？员工听后，肯定会感到很受鼓舞。

凡事都要有度，赞美也不例外。如果赞美得当，那就是一种美德，但是，不得当的赞美就会成为阿谀、拍马屁，难免遭人轻视。

妙语点睛：

赞美是人与人之间的情感“润滑剂”。恰当的赞美，往往会取得事半功倍的效果。但要是赞美过头会适得其反，所以要把握赞美的分寸。

道歉不仅仅是认错

“人非圣贤，孰能无过”。平常生活中，与人交往时，谁都难免说错话、做错事。这不仅会得罪人，有时还会伤害别人的心灵，甚至给别人造成经济上的巨大损失。这时，要做的事情就是坦白地承认错误。若是能及时认识到自己的错误，诚恳地向别人道歉，并主动承担责任，一般情况下，会平息事态，并且总是能得到别人原谅的。正像孙子所说：“过也，人皆见之；更也，人皆仰之。”

有时候，错误的造成并不是自己一个人的责任，是由客观原因，或者是别人的间接原因，或者是其他的一些意外造成的。这时，很多人会感到不服气，不情愿道歉认错。但是，这时候，更要积极认错、道歉。本杰明·狄斯拉里说：“世上最难做的一件事，便是承认自己错了。要解决这种情况，除了坦白承认错误，没有更好的办法。”

倘若你发现自己错了，不及时向别人道歉，甚至千方百计找借口为自己辩解，会让事情变得更糟。这时，你不仅得不到别人的谅解，相反，还会受到道德上的谴责和人格、形象上的损害，甚至激化你和别人之间的矛盾，让你成为众矢之的。因此，任何人都不能小看了道歉的作用。

恰当得体的道歉能有效地缓解对方的情绪，缓和紧张的气氛。道歉时，如果敷衍了事，只说一句简单的“我错了”就觉得万事大吉了，这样不仅无助于挽救局面，还可能会激起对方的深层不满。

道歉一定要诚恳，语气一定要真诚，否则就起不到道歉的效果。真诚的道歉不但不会失去朋友，反而会赢得更多的朋友！

华盛顿与佩思在关于选举问题的某一点上发生了激烈的争论，他说了一些冒犯佩思的话。佩思把华盛顿一拳打倒在地，华盛顿的部下马上赶了过来，准备替他们的长官报仇。华盛顿当场阻止，并劝他们返回营地。

第二天一早，华盛顿递给佩思一张便条，要求他尽快到当地的一家小酒店去。佩思如约到来，他是准备来进行一场决斗的，令他感到惊奇的是，他看到的不是手枪而是酒杯。

华盛顿说：“佩思先生，犯错误乃人之常情，纠正错误是件光荣的事情。我相信昨天我是不对的，你已经在某种程度上得到了满足。如果你认为到此可以解决的话，那么请握我的手 让我们交个朋友吧。”

从此以后，佩思便成了一个热烈拥护华盛顿的人。

此外，道歉一定要及时。即使不能够马上道歉，日后也要找准时机，及时表示自己的歉意。及时道歉，可以在很大程度上弥补自己言行不当而带来的不良后果。

勇敢地为自己的过错承担责任，并希望重归于好，努力争取得到对方的谅解。这体现了一个人的大度和坦然。这样不仅可以弥补破裂了的关系，而且还可以增进感情。

三国时，割据辽东的公孙渊，害怕受到曹操征讨，就给孙权写信希望能归顺东吴。孙权对公孙渊非常信任，决定派军队带着钱财去支援他，并封公孙渊为燕王。但是，大臣张昭却看清了公孙渊的真面目，认为他不可靠，于是极力反对孙权这样做。但是孙权并没有听从张昭的建议。为此，两人发生了激烈的争执。张昭一气之下，不去上朝，孙权气得派人把张昭家的门给堵上了。张昭更不示弱，让家人在门里又堵上了一层。

后来，公孙渊露出了真面目，杀了孙权派去的人。这时，孙权后悔莫及，赶忙到张昭家去认错。但是，去了几次，张昭就是不见他。

孙权没有放弃，一次，他又来到张昭家门口，高声喊张昭的名字，但张昭仍卧床不起。孙权就派人烧他的门，想逼张昭出来，但张昭却让人把窗户也关上了。孙权一看，连忙让人把火扑灭，自己一直在张昭的门前站着等他。

后来，经过儿子的劝说，张昭终于露了面。孙权见到他非常高兴，赶紧把他让到自己车上，一路上自责不已，请张昭原谅。从此，君臣和好如初。

只有诚挚的歉意才能真正取得对方的原谅，道歉不仅仅是承认错误，还要争取得到对方的原谅。这样，才真正体现了道歉的价值。

妙语点睛：

学会道歉是一个重要的社会技能，真诚的道歉将会使人们感受到人与人之间最美好的情感。犯错之后一定要及时道歉，同时，态度要诚恳、认真，不能带有怨气，或者是敷衍了事，这样不仅不会得到对方的原谅，还会进一步激化矛盾。

避免不必要的争论

有这样一句话：“当两个人总是意见相同的时候，其中一个人就不需要了。”确实如此，由于人们的成长环境不同、阅历不同、学识不同，在对待同一个问题时，就会出现意见相左、观点不一的情况。当意见不一致时，有些人往往喜欢固执己见、坚持自我；有些人喜欢争论到底，非要辨出谁是谁非。这样只能产生不必要的争论，导致矛盾扩大化。

面对不同的意见时，要坦然接受，积极交流，而不是进行无谓的争吵。美国著名成功学大师卡耐基指出：普天之下，只有一个办法可以从争论中获得好处 那就是避开它。避开它！像避响尾蛇和地震一般。

十之八九，争论的结果总使争执的双方更坚信自己是正确的。不必要的争论，不仅会使你丧失朋友，还会浪费你大量的时间和精力。一个说话水平很高的人，他是绝不会用争论的方式来解决问题的。

麦金利任美国总统期间，一天，几个人冲进他的办公室，向他提一项抗议。为首的是一个脾气很大的议员，他一开口就用难听的话咒骂总统。而麦金利却显得异常平静，他一言不发，默默地听这些人叫嚷，因为他知道，现在作任何解释，都会导致更激烈的争吵，这对于坚持自己的决定很不利。所以，麦金利默默无语地任这群人发泄他们的怒气，直到这些人都说得精疲力竭了，他才用温和的口气问：“现在你们觉得好些吗？”

此时，那个议员的脸立刻红了，面对总统平和而略带讥讽的态度，他顿时觉得自己好像矮了一截，他仿佛觉得自己粗暴的指责根本站不住脚，而总统可能根本就没错。

接着，总统开始耐心向他们解释自己为什么要做那项决定，为什么不能更改。虽然，这位议员并没完全听懂总统的话，但他在心理上已经完全服从了。他回去报告交涉结果时，说道：“伙计们，我忘了总统所说的是些什么了，不过他是正确的。”

面对对方的咒骂和责难，麦金利总统并没有和他们激烈争吵，而是凭着他的自制力和耐心在心理上打了一个胜仗。

美国众议院著名发言人萨姆·雷伯说道：“如果你想与人融洽相处，那就多多附和别人吧。”他这番话并不是说你要必须同意别人所说的一切，而是让人们友好相处。无休止地激恼别人和争执会影响彼此之间的沟通和交流，想要融洽相处，就要避免争吵。

林肯曾说：“宁可给一条狗让路，也比和它争吵而被它咬一口好。被它咬了一口，即使把狗杀掉，也无济于事。”遇到那些蛮横不讲理，或者为了显摆自己而处处和人争执的人，我们更要避免和他们争吵。在非原则问题上避免和他们发生冲突，否则只能浪费我们的时间和精力。

学会避免不必要的争论可以从以下几个方面努力：

1. 认真接受不同的意见

当别人指出你的错误和不足的时候，你要虚心接受，积极改正错误；当别人的意见和你不一致时，也要耐心倾听。不同意别人的观点时，不妨一笑而过。

2. 不要急于为自己辩解，固执己见

把自己的观点当作至高无上的真理，把自己的话当作金科玉律，这样的人总免不了和别人争吵。因此，先冷静地听完对方所有的观点，客观地分析和思考，说不定就能从中获得极大的益处，客观冷静是最好的说话态度。

3. 说话要诚实、坦然

当发现自己有错误时，就不要再为此而掩盖或找理由，那样只会欲盖弥彰。诚恳地向对方坦白自己的错误，并且请求他的谅解，这样做就不至于争论起来。

4. 积极寻找双方的共同点

“话不投机半句多。”很多争执的导火索正是谈话中的分歧和矛盾。有些争论，到最后双方才发现彼此的观点其实有很多相似的地方，完全没有必要去争执不休。因此，在谈话一开始，就努力寻找双方的共同点，既能保持双方的良好关系，又能使谈话顺利进行。

掌握这几个原则，就可以避免无谓的争吵，让谈话顺利进行。

妙语点睛：

争论只会使关系更为糟糕，对解决问题没有丝毫的益处，谈话高手从来不是通过争吵说服别人的。

得饶人处且饶人，不咄咄逼人

有一些能言善辩的人，为了显示自己的口才有多么了得，在和他人交谈时，他们常常尖酸刻薄、咄咄逼人，带有挑衅意味。这些人不懂人际关系的维护，目中无人，争强好胜。卡耐基对此说：“你可能赢了辩论，可是你却输了人缘。”任何咄咄逼人的话语都是带有攻击性的，会让对方感觉不舒服，阻挡了正常的开放式的交流，并且引发不必要的争吵。

公共汽车上人多，一个年轻小伙子不小心踩到了一位老大爷的脚。小伙子赶忙说：“我没注意，对不起。”老大爷脾气不好，张口就说：“这么大一小伙子，眼神不好啊，欺负我这么大岁数的人干吗？”

老大爷的话实在让小伙子反感，抱歉变成了反击：“不小心踩了就踩了，可我什么时候欺负您了啊？”

老大爷更不高兴，说：“得得得，现在的年轻人都不学好。我看你那样儿，监狱里刚放出来的吧？”

这下小伙子可火了：“你这人怎么说话呢？”说完就要往前冲。多亏车里的人左劝右劝，好不容易才让他俩消了气儿。

老大爷的说法就是典型的得理不饶人、咄咄逼人，本来只是小事一桩，可是为这么一点小事斤斤计较，导致矛盾激化。

别人有了错，也许自己已经意识到了，对所犯的错误多少有了负罪感，如果不分场合、对象，一味地理直气壮谴责别人，会让对方十分难堪。得饶人处且饶人，对那些已经有了内疚之意的人应该学会同情和理解，学会宽容和礼让。

人与人相处，发生争吵在所难免。朋友、家人之间也不会例外。对此，一旦有了纷争，即使认为自己这一方在理，也应避免过分的数落、指责。

俗话说：“饶人不是痴汉。”当双方之间有了矛盾，已经发生争执的情况下，占理得势的一方应当有“得饶人处且饶人”的风范，不要把对方逼到绝路上，那样只能激化矛盾，甚至给双方的关系画上终止符。“饶人”也要讲究语言艺术，要力求维护双方的面子和尊严，要选择恰当的语言方式和内容。学会利用幽默、巧搭台阶、诚恳解释、提出难题、以柔克刚等方式。

妙语点睛：

得理且饶人，不仅给对方留有面子，也给自己留条退路。你今天得理不饶人，焉知他日二人不狭路相逢？若那时他有理你无理，吃亏的可就只有你了。所以说，得饶人处且饶人。

口才模板

安慰别人的最佳方式：

1. 当别人失恋时“分手总是让人难过的，但是往事如烟，忘掉不开心的事情，开始新的生活吧！”
2. 当别人的亲人去世时“听到这个消息，我也感到非常难过，能为你做些什么吗？”
3. 当别人失业时“塞翁失马，焉知非福。一定还有更好的机会等着你，不要气馁。好好为未来打算一下吧。”

赞美别人的最佳方式：

1. 赞美孩子“这个男（女）孩很活泼、聪明，将来一定学习不错！”

2. 赞美女士“你非常漂亮，又有气质，穿衣打扮也很有品位。”

“你这么温柔、体贴，真是一个好妻子、好母亲。”

3. 赞美男性“你很有绅士风度，很大气，肯定是成功人士。”

“你这么有事业心，又这么顾家，真是不可多得的好男人！”

4. 赞美老人“您气色很好，看上去非常健康，精气神十足，一定会是个老寿星！”

“您身体不错，孩子又很孝顺，真是有福气啊！”

第二章 让谈资无处不在

充实你的口才资本

如果你能做到和任何人都能谈上十分钟，并且使对方对你所说的内容发生兴趣，你便是一个非常好的交际人物了。和各种阶层、各种性格的人都能侃侃而谈，不是一件容易的事情。很多人常常因为对于对方的事业毫无认识而默然相对，这是非常失败的交谈。想要改变这种尴尬的局面，就要学会充实谈资。只有不断充实口才资本，才能面对任何人都应对自如。

用知识“武装”口才

人类知识包罗万象、纷繁复杂，是说话者侃侃而谈的力量之源。知识在于厚积而薄发，有深厚知识积累的人，讲起话来，底气十足，成竹在胸。有的人之所以很有说话水平，究其根本原因，就在于丰厚的知识积累。想要做一个谈资丰富的口才高手，必须不断扩展自己的知识。

首先要掌握一定的处世知识。

处世就是指处理人情世故，参加社会活动，与人交往。任何一个社会人，都与社会有千丝万缕的联系，没有基本为人处世之道，是无法在社会上立足的。要想使自己的言语达到彼此交流沟通的目的，就必须掌握交际应酬的起码知识。如果不懂得这些知识，在交际的过程中往往会造成不良后果。

处世知识一般都是日常生活中的应酬知识，诸如访友、求职、待客、赴宴、送礼、赠物、寒暄、探病、致歉、打招呼等等。所有这些，都各有自己的一套成文或不成文的习惯说法。这些知识不需要特地去学习、钻研，而是在平时的生活中耳濡目染得来的。

其次，要掌握一定的世事知识。

世事知识指的是社会生活中方方面面的常识、经验、教训、风土人情、习俗、典故等等。世事洞明皆学问，人情练达即文章。人们要想丰富自己的语言修养，就要多了解世事。一个不谙世事的人，是做不到侃侃而谈、妙语连珠的。

一般而言，世事知识是在社会实践中获得的。不过有些时候，人们却没有实践的机会或可能。比如来到异乡他地，对当地的事世知识就比较缺乏，这时候就应该认真了解、询问，做到入乡随俗。如果照搬甲地的事世或不顾乙地的事世，都会自讨苦吃。

李鸿章有一次出访美国，在一家饭店宴请美方人士。开席前，他按中国人的惯例讲了一番客套话：“这里条件差，没有什么可口的东西招待各位，粗茶淡饭，谨表寸心。”不想饭店老板却火冒三丈，认为李鸿章诋毁了饭店的声誉，非要其公开赔礼道歉不可。

李鸿章说的这些话在中国无可厚非，可是却不符合美国人的习俗，所以造成了误会。

最后，还要掌握必要的文化知识。

天文、地理、历史、文学、艺术、哲学、经济、法律等方面的知识能陶冶情操、提高修养、开阔视野，从而使表达者的言辞更具感染力、吸引力。这些知识是要孜孜不倦地学习才能获得的。不断积累学习，讲话时便会内容丰富、滔滔不绝。

如果才疏学浅、孤陋寡闻，在与人交谈时，难免会出丑，闹出笑话。

明万历五年，内阁首辅张居正为儿子张嗣修能状元及第，派其弟张居直约见极有可能获第一的临川考生汤显祖，要他把第一名给让出来。张居直说：“像才子仙乡乃产笔名地，故王勃在《滕王阁序》里写有光照临川之笔的佳句。汤才子如带了几支来京，可否让老夫一饱眼福？”汤显祖笑道：“据我所知，王勃所指，乃谢灵运之诗文，因他曾为临川内史。”出了这么大的笑话，张居直一下子闹了个大红脸。

所以，想在他人面前展示自己的口才魅力，首先就要不断充实自己。一个知识渊博、学富五车的人，必定能有丰富的谈资。

妙语点睛：

有的人之所以说话水平很高，根本原因就是有丰厚的知识积累。胸有成竹，欲发则出；积之愈深，言之愈佳。

读书破万卷，开口如有神

一个胸无点墨的人，是不能做到在谈话中应对自如、侃侃而谈的。工欲善其事，必先利其器。这是一句非常实用的老话，想和任何人都能愉快、顺畅地交谈，就必须具备广博的知识。书本是增长知识的重要工具，即使是最伟大的口才家，也要借助阅读来丰富谈话内容。

每天都能做到多读书、多看报，就能了解世界的动向、国内的情形、科学界的新发明和新发现、艺术新作、娱乐信息、影视作品等等。如此一来，你就能应付各种人物。

著名演说家福克斯每天都高声朗诵莎士比亚的著作，以使他的演讲风格更加完善；古希腊著名演说家狄摩西尼斯亲笔抄写修西迪斯的历史著作达八次之多；英国桂冠诗人丹尼生每天研究圣经；大文豪托尔斯泰把《新约福音》读了一遍又一遍，最后可以长篇背诵。

美国总统林肯是世界著名的演说家，他的优秀口才也是得益于阅读，他能把布朗特、拜伦恩的诗集整本背诵下来。他在白宫时还经常翻看莎士比亚的名著。他征服千百万听众的重要武器，就是演说中的旁征博引显示出来的卓越学识。他以尼亚加拉大瀑布为题材进行的一次演说，精彩绝伦，令人拍手称赞：“远在很古以前，当哥伦布最初发现这一块大陆，当耶稣基督被钉在十字架上，当摩西率领了以色列人渡过红海，啊，甚至亚当从救世主的手里出来，一直到现在，瀑布都一直在这里怒吼。古代人和我们现代人一样，他们曾见过尼亚加拉瀑布，比人类第一个始祖还老的尼亚加拉瀑布和现在同样新鲜有力。前世纪庞大的巨象和爬虫也曾见过尼亚加拉瀑布”

在这段演说中，林肯把历史与传说结合起来，涉及了哥伦布、耶稣、摩西、亚当等一系列在世界发展史上颇有影响的人物，林肯让这条无生命的瀑布变得生机盎然起来。

熟读唐诗三百首，不会作诗也会吟。饱读诗书可以积累丰富的诗词歌赋，谈话时可以旁征博引，增加言辞的魅力。

诸葛亮能在赤壁之战中舌战群雄、智激周瑜，正是他读书学习的结果。

孙权是一位“内事不决问张昭，外事不决问周瑜”的人，是战是和，周瑜是个关键人物。面对年轻气盛、血气方刚的周瑜，诸葛亮闭口不谈时局，而是背诵了曹操的《铜雀台赋》，借用赋中“揽二乔于东南兮，乐朝夕之与共”的句子，作为曹操想夺孙策和周瑜二人的妻子的证据，以此激怒周瑜（孙策的妻子是大乔，周瑜的妻子是小乔。）周瑜听罢，勃然大怒，立即表明抗曹决心：“望孔明助一臂之力，共破曹贼。”

诸葛亮恰当地引用一首词赋就顺利完成任务，着实令人赞叹。如果诸葛亮平时从未读过《铜雀台赋》，又怎么能与周瑜交谈时用得上呢？

香港九龙有一家美容院，生意兴隆为当地之冠。在讲述经营之道时，店主坦承，是由于美容师在工作时善于和顾客攀谈之故。怎样才能使员工善于说话呢？原来店主规定，每位职员每天早上开始工作之前，一定要阅读报纸杂志，这成为了一项日常功课。

通过阅读，店员自然能找到谈话的资料，博得顾客的欢心。

读书在帮助你提升修养的同时，也让你不断积累谈话的材料，是丰富谈资的好方法。

妙语点睛：

想要增加文字的存储量，扩展谈话内容，必须让自己的头脑接受书籍的熏陶。读书可以增长知识、开阔眼界，从而丰富谈资。当你“读书破万卷”的时候，自然能做到“开口如有神”。

高明的承接技巧让谈话高潮迭起

谈话就像是打羽毛球，如果不懂得如何接住对方打过来的球，就没办法让游戏继续进行，如果接球不顺利，就会让双方很扫兴。同样，谈话时，不懂得如何承接对方的话题，就会让谈话难以继续进行下去，出现“卡壳”的情况。拥有高明的承接技巧，可以使聊天的气氛达到高潮，使谈资源源不断，使双方兴致高涨。

一次朋友聚会，小如和小军聊起“花卉”的话题。小如是一个爱花之人，不仅喜欢赏花，自己还在家养了很多花。小如兴致勃勃地对小军说：“前几天，我到花博会去了，没想到兰花的种类有这么多，真是大开眼界啊！”

小军：“是吗？有多少种啊？”

“几百种呢，听说兰花的种类是世界上最多的。”

“没想到兰花的种类还是世界之最呢！”

“洋兰中，新毕吉乌姆兰、蝴蝶兰为大众所熟知，还有斑达兰、密福托尼亚兰，还有一些其他的珍奇品种，五颜六色，漂亮极了。不过，概括起来，兰花是属于热带花卉。”

“你说到热带，我想起来了。我的一个同事前几天刚去斐济玩了，那里的风景非常美，他都想在那里定居了。”

“是啊，热带风光真的很迷人，我非常想去马尔代夫玩玩呢，你什么时候有时间，我们一起去吧。”

这段话中，两人的承接技巧都不错，使得谈话的气氛非常热烈，谈话兴致节节高涨。

怎样才能做到巧妙地承接，让谈话高潮迭起呢？

第一，要做到恰当的“随声附和”，当对方提出某一话题时，你要表现出对此充满兴趣，能和对方愉快地交谈。

第二，当你想承接下一个话题时，务必与对方所讲的话题有连贯，要有一个过渡期，不要衔接得太牵强。如果插入一个完全不相干的话题，会显得非常突兀。像上面的对话中，当小如讲到热带时，小军承接到斐济旅行，可谓是过渡得非常自然、顺畅。

第三，充分发挥联想能力。当你找不到合适的话题时，不妨展开联想的翅膀。比如，当对方提及某部影视作品时，你可以联想一下相关的演员、导演；当对方讲到某地风景优美时，你可以谈谈当地的美食、传说等。

当然，联想出来的话题不要脱口而出，而是要先在头脑中判断、思索一下，不要信口开河。

妙语点睛：

高明的承接技巧可以丰富谈话内容，让谈资源源不绝。

“提问法”的话题展开法

巧妙的问题可以激起谈话者的兴致，打开对方的话题闸门。当聊天人数比较多时，还可以用猜谜、脑筋急转弯等富有趣味的提问方式，来活跃现场气氛。

通过一些简单的提问就可以“撬开”对方的嘴巴，引出新的话题，例如：

甲：您在什么地方工作？

乙：在南京一家单位工作，现在来这里出差。

甲：南京不错啊，好山好水，还有很多美食。

乙：确实不错，你去过吗？

甲：我以前在那里上了几年学，多少有一些了解。

乙：你去过中山陵吗？

甲：当然去过

在一问一答中，不断引出新的话题，谈话进行得非常顺利。

通过提问，可以避免平铺直叙，增加谈话的趣味性，尤其可以将对方拉进话题中来，对方也会积极地回应。例如：

甲、乙两人在聊天，甲对乙说：你知道有专门治疗打嗝的药吗？

乙摇摇头说：没有吧，没有听说过。

甲：有，当然有啊。我就吃过呢。你知道吗？

乙：不知道，什么样的药啊？

甲：有一次，我打嗝很严重，就跑到一家医院去求诊，医生给了我一包药，并且告诉我是治疗打嗝的奇药。那药真是管用呢，吃了一次就好了。你知道医生开的药是什么吗？

乙：是什么灵丹妙药？

甲：就是一包普通的维生素，其实这是医生的心理疗法，是医生的话治好了我的打嗝。

如果甲没有使用提问的方式，一开始就讲“有一次，我打嗝很严重”这样平淡的谈话会让双方索然无味。

尤其是和不善言辞的人或者陌生人交谈时，巧妙地运用提问，能不断获取有效的信息，从而产生谈资。

不过需要注意的是，在提问时，应当避免查户口式的提问方法，如果提问次数频繁，如同连珠炮一般，反而会让对方感到受审问一般，会引起对方的反感。

妙语点睛：

恰到好处的提问就像一把钥匙，能打开对方的语言闸门，引出源源不断的谈资，并且从中找到最佳的聊天话题，对聊天的作用非常大。

丰富的阅历使话题源源不断

世事洞明皆学问，人情练达即文章。丰富的人生阅历是话题富足的根源，由自身体验得出的话题最具魅力，而且取之不尽，用之不竭。所以，想要积累谈资，就要不断地拓展视野、增长见闻，丰富自己的生活经历。

当一个人就某个话题表述自己的看法的时候，往往总是首先在他已有的人生阅历的材料储备中去寻找和发现可供选用的内容，把它编入话题。自己亲身经历过的事情，往往感受最真切、具体、详实，表述的时候也最生动、最形象、最动人。

莎士比亚的著名悲剧《奥赛罗》中，奥赛罗之所以能获得苔丝狄蒙娜的爱，就是因为他动情地讲述了自己的人生经历。奥赛罗是一个黑人，他英勇善战，屡建奇功，深得元老院元老勃拉班修的器重。勃拉班修常常请奥赛罗到他的家里去，要他讲述自己传奇般的人生经历。奥赛罗把自己的一生从童年开始原原本本地说了出来，讲述了最可怕的灾祸，海上陆上惊人的奇遇，间不容发的脱险，被俘为奴和遇救脱身的经过，以及旅途中的种种见闻。在奥赛罗动情地讲述自己的经历时，勃拉班修的独生女儿苔丝狄蒙娜在一旁听得很仔细，她受到极大的感染，从而爱上了奥赛罗。她暗示奥赛罗说，要是她有一个朋友爱上了她，他只要教她怎样讲述他的故事，就可以得到她的爱情。于是，奥赛罗向她求婚了，两人终成眷属。

由此可见，人生阅历具有很强的感染力。所以，在寻找谈资时，不妨多从自己的阅历入手，讲一些自己的旅途见闻、有趣经历、难忘的奇遇

人生阅历和社会经验是口语表达的重要基础，一个久经沙场的将军说起打仗必滔滔不绝；一位经验丰富的记者，谈到采访定会真实可信，生动感人；一个游历四方，走遍大江南北的旅游爱好者，谈起各地的风土人情，定会口若悬河。

丽莎是一个谈话高手，无论是在公司里，还是在家里，还是在朋友的聚会上，她都是“焦点人物”，通常都是她在滔滔不绝地讲个不停，而大家都当最忠实的听众，津津有味地听她发言。

是什么有趣的故事能让丽莎滔滔不绝，让大家兴趣盎然呢？就是丽莎丰富有趣的经历。丽莎是个超级“驴友”，特别喜欢旅游，只要有时间，就会背上背包，四处游玩，从“冰城”哈尔滨到海南的“天涯海角”，她的足迹遍及大江南北，有了这么丰富的旅游经历，自然就会有很多谈资了。从北京的故宫，讲到南京的中山陵；从泰山讲到庐山；从西湖八景讲到桂林山水 只要丽莎在，谈话气氛一定是非常欢快热烈的，大家都喜欢听她讲旅途见闻，就仿佛自己也去那里旅游了一样。

旅游是丰富人生阅历的一个好方法，此外，还可以通过参加社会活动，使自己的人生更加多彩。例如参加公司的运动会，参加社区的征文比赛，或者利用空余时间去参观博物馆、看话剧 通过这些方式，都可以使我们的阅历丰富起来。这样，在谈话的时候，就会有取之不尽用之不竭的谈资了。

只靠一张嘴巴凭空虚谈是远远不够的，这样很容易导致冷场。我们在生活中会遇到各行各业，各个阶层的人，想要和每个人都能侃侃而谈，就要依赖丰富的社会经验和阅历作为依托。

妙语点睛：

个人的生活经历越丰富，话题就会积累得越多，聊天时出现冷场的可能性就越小。

善于发掘“共鸣”话题

与人交谈时，如果话题处理得不好，就会导致四目相对，局促无言。而如果能找到彼此的共鸣点，找到双方都感兴趣的话题，就能顺利地打开话匣子，畅所欲言。

寻找共同话题的最大困难就在于不了解对方，因此同他人交谈首先要解决好的问题便是尽快熟悉对方。我们可以通过观察获得很多信息，对方的发型、服饰、说话时的声调及举止等等，都可以给你提供了解对方的线索，从中看到他的爱好和修养。

有一次，有一位业务员去一家公司销售电脑，他看到这位公司老总的书架上放着几本金融投资方面的书。这名业务员刚好对于金融投资比较感兴趣，所以，就和这位老总聊起了投资的话题，从股票聊到外汇，从保险聊到期货，聊人民币的升值，聊最佳的投资模式，两个人聊得热火朝天，忘记了时间，最后当谈到业务员销售的那种产品时，老总毫不犹豫地和他签约了。

要想和对方有“共鸣”，关键是学会“没话找话”。怎样才能找到好话题呢？

1. 要选择众人关心的事件为话题

把话题对准大家的兴奋中心，谈论这类话题时，人人有话，自然就能说个不停了，以至引起许多人的议论和发言，导致“语花”飞溅。这类话题包括时事新闻，以及大家比较关注的人物、事件等。

2. 灵活自然，就地取材

谈话时如果能巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题，借此引发交谈，将能够引出源源不断的话题。

有人善于借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室等等，即兴引出话题，常常取得较好的效果。就地取材的关键是要思维敏捷，能达到由此及彼的联想。

3. 学会“投石问路”

先提一些“投石”式的问题，在略有了解后，再有目的地交谈，便能谈得更为自如。如在乘火车时见到陌生的邻座，便可先“投石”询问：“你老兄是哪人呀？”“你是做什么工作的？”“在哪里下车啊？”这就有了和对方“共鸣”的机会。

4. 从兴趣爱好入手

问对方的兴趣，循序发问，能顺利地进入话题。如对方喜爱扑克，便可以此为话题，谈打扑克的情趣。如果你对扑克略通一二，那肯定谈得投机；如你对扑克不太了解，可静心倾听，适时提问，借此大开眼界。

5. 求神要看佛，说话要看人

人各有其情，各有其性。言辞表达的内容和方式要因人而异，左右逢源，见什么人说什么话。这样才有可能产生“同声相应，同气相求”的效果。对说话者来说，要想达到某种表达效果，就必须区分接受对象。

和一个 5 岁以下的孩子，要讨论糖果；和一个 10 岁左右的孩子，要讨论游戏；和一个初高中生，要和他讨论学习、考试；和 20 岁左右的青年人，要和他探讨流行的事物和恋爱的技巧；见到一个初为人妇的女子，要和她探讨厨艺，她丈夫的事业；如果见到一个初为人母的女子，要和她讨论育婴经验；和一个四五十岁的中年妇女要谈论孩子的未来，她老公的身体情况；如果见到一个儿孙满堂的老奶奶，就和她谈谈她的幸福晚年。

要谈得投机，谈得其乐融融，双方就要有一个共同感兴趣的话题，要能够引起双方的“共鸣”。只有双方有了“共鸣”，才能够沟通得深入、愉快。

妙语点睛：

在谈话时，要做个有心人，只要多加留意，就不难发现彼此对某一问题有相同的观点，或者有共同的爱好和兴趣、共同的关注点，就此可以顺利地展开交谈。

内涵深厚才能妙语连珠

总有一些人抱怨自己没有天生的好口才，和别人在一起总是无话可说。其实，口才并不是天生的，是要有足够的底蕴作为基础的。

苏秦是我国战国时期一位有名的纵横家，他就是依靠自己的口才为各国的君主出谋划策。但是，苏秦并不是一开始就是成功的。他曾经拜师鬼谷子，学成出师之后，他先后去游说过周王、秦王，但是都失败了。随后，苏秦很落魄地回到了家里，受到了亲戚朋友，甚至包括自己父母的冷遇。

苏秦受了很大刺激，决心争一口气。从此以后，他发愤读书，钻研兵法，天天学习到深夜。有时候读书读到半夜，又累又困，他就用锥子扎自己的大腿，虽然很疼，有时候都刺出血了，但是这样一扎，精神却来了，他就接着读下去。就这样用了一年多的功夫，他的知识比以前丰富多了。

公元前 334 年开始，他到六国去游说，宣传“合纵”的主张，结果他成功了。第二年（公元前 333 年），六国诸侯订立了合纵的联盟。苏秦挂了六国的相印，成了显赫的人物。

苏秦以三寸不烂之舌抵挡百万雄兵，成为了一个“前无古人、后无来者”的英雄。从苏秦的例子中，我们不难看出，好的口才是建立在深厚的学识基础之上的，如果脱离了这个根本，那么口才就会成为“无源之水、无本之木”。

口才的好坏与自己掌握知识的多少有密切关系。拥有了深厚的知识积累和高雅的涵养，自然就能提升口才水平。当年诸葛亮一出山后便能舌战群儒，就是因为他曾在隆中苦读十多载。

准确、缜密的语言，头头是道，能够说服人；清新、优美的语言，饱含激情，能够打动人；幽默、机智的语言，妙趣横生，能够感染人。而这些都来源于长年累月的深厚积累。所以，要想有好的口才，首先就要丰富自己的内涵，提高自己的学识修养，只有这样，才能够口吐莲花，妙语连珠，倾倒众人。

想要丰富自己的内涵，提升修养就要从以下几方面努力。

1. 加强知识积累

渊博的知识、睿智的头脑来源于平时一点一滴的学习和积累。一个人要想真正提高自己的演讲与口才能力，就必须尽可能做到读万卷书，识万般理。

2. 关注生活，加强生活积累

要想有好口才，多加强生活积累显然也很重要。用心去观察生活中的人和事，感受生活的脉搏，去体味生活的酸甜苦辣，用眼睛欣赏生活的五颜六色，用耳朵聆听生活的声音。

3. 把握时代脉搏

社会在飞速发展，社会生活的各个方面日新月异，如果你不能紧跟时代的潮流，必将会被时代远远地抛在后面。一个落后于时代的人，是不会有好的谈资的。

妙语点睛：

提高内涵要从多方面努力：多吸取知识；多关注生活；多关注时事。问渠哪得清如许，为有源头活水来。深厚的内涵为你能够滔滔不绝地和别人交谈，奠定了良好的基础。

打破冷场，避免话不投机

交谈过程中，由于话不投机或不善表达，常常会导致冷场，这是非常令人窘迫的情况。打破冷场的最佳办法，就是寻找一个新的话题，转移大家的注意力。

有人作了分析，认为在以下几种情况下，最容易因“话不投机”而出现冷场。

1. 彼此是陌生人，不大相识。
2. 谈话者的年龄、职业、身份、地位差异大。
3. 兴趣、爱好、性格、素质差异大。
4. 互相之间有利害冲突。
5. 异性相处，尤其是两人在单独相处时。
6. 长期不交往，或者是多年不见而比较疏远。
7. 交谈者都是性格内向、不善言辞的人。

避免冷场是谈话双方共同追求的，万一出现冷场时，要尽量地采取有效措施，积极应对，可以用下面的做法打破冷场。

1. 立刻向对方介绍一个人、一件事或一样东西，以转移注意力，激发他们重新开口的兴致。
2. 提出一件事情，或者一个人，询问对方的看法和意见，活跃谈话气氛。
3. 讲个笑话，开个玩笑，再巧妙地转入正题。

4. 谈谈家常，问问对方家人的情况，缓和一下气氛。

5. 就地取材，对当时的环境、陈设等发表看法，引起讨论。

想要避免冷场，就要保证谈话的话题有趣、有益。“曲高和寡”，会导致冷场；“淡而无味”，同样会引起冷场。不希望出现冷场的交谈者，应当事先作些准备，使自己有一点“库存话题”。

下面的话题，可供冷场时“救急”之用。

1. 对方的家人、朋友，“人”是谈话永恒不变的话题。

2. 对方的爱好、兴趣。当谈论自己熟悉的事物时，每个人都会有话说。

3. 对方事业上的成就、工作上的情况。

4. 对方的健康，“身体是革命的本钱”，每个人都关注自己的身体状况。

5. 影视戏剧、明星、娱乐新闻。

6. 某地的风情、特产。

总之，打破冷场的话题，“聚焦点”要准，“参与值”要高，即话题应是共同关心、能引起注意、人人可参与意见的话题。

另外，在选择话题时，要注意顾及到每个人的感受。如果话题可能引起在场者（哪怕只有一位）的窘迫或不快，即使此话题更能活跃气氛，引起大家的讨论，也不宜作为打破冷场的话题。否则“一人向隅，举座不欢”。比如，某人近期丧子，一般就不要当着他的面大谈儿女之事，以免勾起他的伤感。某人近期工作不顺，就要在他面前谈论某某人升职之事。

关心、体谅、坦率、热情，是打破冷场的最有力“武器”。只要以这样的态度去努力，“坚冰”可以融化，僵局不难打破。

妙语点睛：

在遇到冷场时，不能气馁、沮丧，要保持高涨的谈话热情，积极地做“破冰”尝试，努力寻找新的话题。

口才模板

扩展谈资，引出话题的几种方式：

甲：“昨天我去爬香山了，满山的红枫叶很漂亮。”

方式一：提问法。

乙：“是吗，除了枫叶以外还有其他的红叶吗？”

方式二：提案式。

乙：“你喜欢爬

山啊，我也喜欢。假期有空的话，一起去黄山玩玩吧。”

方式三：展开法。

乙：“昨天我在家待着了，看了一部非常棒的电影?葛?葛，推荐你有空看一下。”

方式四：联想法。

乙：“枫叶之国加拿大是个不错的地方，我一直希望能去那里留学呢。”

打破冷场时如何寻找话题资源：

1. 就地取材

“你这条领带很漂亮，在哪里买的？”

“这里的环境不错，还可以听听古典音乐。”

2. 谈论时事

“?葛?葛今天凌晨发生地震了，损失惨重。”

“最近有人中了 3.5 亿元彩票，你听说了吗？”

3. 讲述奇闻趣事

“去年我到 xx 旅游，见到一种一半红一半绿的苹果，你知道它们是怎么长出来的吗？”

第三章 好口才才是练出来的

最实用的口才基本功训练

口才是一门艺术，更是一门技术。优秀的说话能力是可以锻炼出来的，通过最基本的训练，可以做到吐字清楚、语速适中、逻辑清晰、饱含感情。想要妙笔生花，就要准备好上乘的笔墨纸砚；同样，想要口吐莲花，就要掌握最优秀的口才基本功。只有掌握好基本功，才能进一步完善口才技巧，提高口才水平，让口才从技术升华为艺术。

保持完美的语速

说话的第一作用就是传递信息，只有让对方听清楚你的讲话，信息才能顺利传递。因此，说话时一定要做到发音清楚，吐字清晰，这就要求语速适中。

说话的速度是不宜太快，亦不宜太慢，一般而言，标准的语速是每分钟 70 90 字。有些人语速非常快，就像上足了发条的机器一样，这样使听的人不易应付，而且自己也容易疲倦。有些人以为说话快些，可以节省时间，其实语速太快，难免导致发音含糊，不清楚，别人往往听不清楚他在说什么，因此他也只能一

遍一遍地重复。这样不但没有节省时间，还浪费了不少时间。有些人，语速很慢，慢慢吞吞，就像蜗牛一样，这样也不利于交流。语速可以通过多种方式进行练习。倾听别人的谈话、朗读、听广播，这些都可以帮助你改善语速。

下面介绍几种简单、易行、有效的语速训练方法。

1. 朗读

经常朗读可以锻炼人口齿伶俐、语音准确、吐字清晰。空余时间，找一篇优美的散文，或者演讲稿，在安静的地方进行朗读。力求读的过程中不要有停顿，发音要准确，吐字要清晰，要尽量把每个字音都完整地发出来，没有含混不清的地方。语速过快的人尽量刻意放慢速度，语速过慢的人注意提高速度。

这种训练的优点是不受时间的约束，只要手头有一篇文章就可以练习。当然，你也可以找一些“听众”，让他们帮你挑出毛病，这样就更有利于你有目的地进行练习。没有听众的话，你还可以用录音机把你朗读的内容录下来，然后自己反复听，从中找出不足，进行改进。

2. 交流

平时多和别人交流，运用一切说话的机会锻炼语速。在与家人聊天、和同事谈论工作的时候，时时刻刻注意自己的语速，可以保持适中的速度，这样长期坚持下来，就会慢慢养成良好的说话速度。

3. 听广播

多听广播，吸取别人的经验，也可以不断提高和改善自己的说话水平。尤其要多听听新闻播音员播报新闻，他们吐字非常清晰，语速适中，能把信息顺畅的传递给我们。不妨模仿你最喜欢的播音员，以他的标准要求自己，相信你的说话水平会大幅提高。

成功从来不是一朝一夕的事情，想要口才能力不断提高，需要长期的磨炼。

妙语点睛：

“台上一分钟，台下十年功。”说话高手都需要苦练口才基本功，从最基础的语速、吐字发音练起。优秀的基本功是口才艺术的基础。

让你的声音充满魅力

成功的语言表达，莫不以声达意，以声传情。富有魅力的声音不仅会为口才增色不少，还会美化说话者的形象。当我们听见有吸引力的声音时，我们往往会认为此人优雅大方、气质高贵，甚至会觉得他更胜任某项工作，也更具有领导才干。一个声音悦耳动听的人，往往让人感觉更加亲近。一个声音沉闷粗哑，或者生硬刺耳的人，不仅不吸引人，甚至令人生厌。

一个人讲话的声音，既是其最感性直觉的，也是最具代表性的符号。俗话说“音容笑貌”，声音的重要自始而知。所以，在口才基本功的训练中，美化声音必不可少。

声音对于人们的工作、生活有重要的作用，通过改善声音、提升语言形象，可以促使人们走向成功。现在，很多发达国家的职业教育工作者就将说话声音的培训作为十分重要的内容。尤其是电话销售公司、

公关公司和咨询公司，它们对雇员的声音要求非常严格，要求声音动听、友善、诚恳、热情、沉稳，让顾客和业务伙伴通过声音感受到公司的专业化素质和诚信的服务。

饱满圆润、悦耳动听的声音应该怎么练就呢？

声音锻炼的第一步是练气。俗话说“练声先练气”。气息是人发声的动力，是发声的基础。气不足，声音软弱无力；用气过猛，又会损伤声带。所以练声，先要学会用气。

先来练习怎样呼吸。

吸气：深呼吸，小腹收缩，胸部打开，尽可能深地吸气。

呼气：缓慢呼气，呼吸时把牙齿合上，留一条小缝让气息慢慢呼出。练习缓慢悠长地呼气有利于经常演讲、朗诵的人。

第二步是练声。首先要放松声带，发一些轻慢的声音，就如同“啊”、“一”不要一开始就大声叫喊，或者发出刺激的声音。让声带做好准备工作。

因为口腔直接关系到声音的洪亮、圆润与否，所以放松完声带之后要做一些口腔的准备活动。首先进行张闭口练习，活动嚼肌。接下来练习挺软腭，可以学习鸭子“嘎嘎”叫。

练声时，要选择最佳时间，不要在早晨刚睡醒时就到室外去练习，那样会损害声带。尤其是秋冬季节，室外和室内温差较大时，张口就喊，冷空气会刺激声带。要在温度适宜、气候温暖的时候练习。

英国教育社会学家格莱斯顿说：“99%的人不能出类拔萃是因为他们忽略了对嗓音的训练，他们认为这种训练不具有任何意义。”塑造良好的语言形象，塑造充满魅力的声音，是每一个人提高能力、开发潜能的重要途径，更是每个人驾驭人生、改变生活、追求成功的无价之宝。

在练气和练声之后，就要开始练习吐字了。只有发音准确无误，清晰、圆润，吐字才能“字正腔圆”。我们所说出的每一个词、每一句话都是由一个个最基本的语音单位组成，然后加上适当的重音和调整。只有清晰地发出每一个音节，才能清楚明白地表达出自己的思想。

每一个音节都可以分为：字头（声母）、字腹（韵母）、字尾（韵尾）。

俗话说：“咬字千斤重，听者自动容。”所以在练习发声时，一定要紧紧咬住字头。具体的做法就是嘴唇要有力，把发音的力量放在字头，利用字头带动字腹和字尾。

想要声音圆润，字腹的发音一定要饱满、充实，口型一定要正确。如果做不到字腹的饱满、圆润，发出的声音就会是扁的、塌的。

字尾一定要完整，把音全部发出来，不能发半截或者一部分音，当然也不能把声音拖得太长。这样声音就能悦耳动听了。

除了经常做上面的练习之外，在平时说话时，要注意避免一些不良的发音习惯。

首先，不要让发出的声音尖得刺耳，虽然每个人的音色、音质不同，有的高亢，有的低沉，有的单纯，有的浑厚。但是，说话时，要善于控制自己的态度，尽量避免刺耳的声音。

其次，不要用鼻音说话。所谓的鼻音，包括“姆 哼 嗯”之类的声音。这样的声音让人听起来非常的不舒服，并且还会给人一种傲慢无礼的感觉，让人听起来你似乎在抱怨什么。如果你使用鼻腔说话，第一次见面时绝对不会给别人留下好印象。如果你期望自己的声音更加富有魅力，就尽量少用或不用鼻音说话。

再次，注意控制说话的音量。与音调一样，我们每个人说话的声音大小也有其范围，声音过大，会让人感觉你是一个无礼的人、鲁莽的人。声音过小，往往会影响交流。应该找到一种大小最为合适的声音来和别人交谈。

充满热情与活力的声音会深深地吸引听众，为你的口才增色不少。

妙语点睛：

一个人发出的声音是否能吸引住交谈的对象，对交往能否成功非常关键。在与人交谈时，你所发出的每一个声音都应该尽力给他人留下良好的印象，更加充分展示你的口才魅力。

语调是语言的调节剂

语言如果缺乏语调的变化，就会变得平淡无味。语调可以让语言变得丰富、生动起来。

语调，是指整句话和整句话中某个语言片断在语音上的抑扬顿挫，包括声音的高低变化、说话长短和停顿以及音量的轻重等。在日常谈话中，语调往往能传递很多的信息，传达说话人的感情，能对听众的心理产生极其微妙的特殊作用。恰当的运用语调，能使谈话更加

吸引人。

有时候，即使语言不通，人们却能从语调中理解对方的情感，感受对方的心情。

摩契斯卡夫人是波兰的一位明星，一次她到美国演出时，有位观众请求她用波兰语讲台词。于是她站起来，开始用流畅的波兰语念台词。观众们虽然听不懂波兰语，不了解台词的意思，但是他们却觉得听起来令人非常愉快。

渐渐的，摩契斯卡夫人的语调转为低沉，最后在慷慨激昂、悲怆万分时戛然而止。此时，台下的观众鸦雀无声，同她一起沉浸在悲伤的情绪之中。在这一片寂静中，台下却传来一个男人的笑声，他就是摩契斯卡夫人的丈夫 因为他的夫人刚刚用波兰语背诵的是九九乘法表！

由此我们可以看出，语调竟然能产生如此巨大的魔力。即使不明白语言的意思，也可以使人感动，甚至可以完全控制对方的情绪，让人们随着它的激情高昂而精神振奋，随着它的低沉悲怆而难过伤心。

人的声音是个性的表达，是一种内在的剖白。因此，声音能透露出畏惧、犹豫、冷漠，也可以透露出喜悦、果断、热情。希腊哲学家苏格拉底说：“请开口说话，我才能看清你。”这正是“言为心声”，语言可以表露一个人的心理。

灵活巧妙的变化语调，能为你的语言锦上添花。在表示疑问的时候，可以稍微提高句尾的声音；要重点强调的时候，声音的起伏可以更大些；表现强烈的感情时，可以把调子降低或逐渐提高。

那么，怎样才能使语调更生动，使你的语言更有说服力呢？

第一个原则是要掌握有特色的各种句调。

句调是指一句话中声音的高低变化，这是语调中主要的内容。句调可分升调、降调、曲调、平调四种。升、降、曲、平四调，各具特色。熟练掌握各种句调的特点，才能灵活表达出各种句调。

1. 升调

升调的特点是前低后高，整个句子的后半句声调明显升高，句末音节比较高亢。当人们在提出问题、感情激动、情绪亢奋、发号施令、宣传鼓动等情况下会用升调。

2. 降调

降调的特点和升调相反，降调时声音先高后低，声调逐渐降低，句末音节短而低。降调是日常交际中运用最广泛的一种语调变化，它多用于情绪平稳的陈述句、感情强烈的感叹句、表达愿望的祈使句等。

3. 曲调

表达复杂的情绪或隐晦的感情时，人们往往用曲调。曲调顾名思义就是句调不断由高转低，自低升高，或由低转高，再降低。运用曲调可以充分表达语义双关、言外有意、幽默含蓄、讽刺嘲笑、夸张等情景。

4. 平调

当人们表达庄重严肃、冷淡漠然、思索回忆、踌躇不决等情绪时，常常运用平调。平调的语言句调变化不大，比较平稳、舒缓。

第二个原则是灵活运用语调的抑扬顿挫。

语调的抑扬顿挫使语言呈现一种自然和谐的音乐美，从而更有吸引力。平坦无奇的道路给人一览无余的枯燥感，而曲折蜿蜒的小径更加充满情趣。抑扬顿挫的语调变化能更细致地表达思想感情和语气，语调越多样化，语言越生动活泼。同样一句话，由于语调不一，就可能给人不同的感觉。

第三个原则是控制说话的轻重快慢。

说话轻重适宜，能使语意分明，声音色彩丰富，语气主动活泼，语言信息中心突出，从而更能吸引听者的注意，易于被人理解和接受。一般来说，人们在说话时，重要的词语或需要强调的内容往往说得重些；不重要的内容或者平淡的话题往往说得轻些。根据说话的内容，该轻则轻，该重则重，使语言错落有致，舒服畅快。

运用恰当的语速说话，是控制语调的主要技巧。语速徐疾有序，快慢有节，才能使语言富于节奏感，增强感染力。

你的语言是否吸引人，你的情感是否打动人，常常取决于你的语调。不同的语调，会让听者产生不同的感觉。真实、准确、富有生命力的语调是你的口才成功的关键。

妙语点睛：

我们的语调泄露的远比我们以为的要多得多。它告诉别人我们出身的家庭背景，我们受教育的程度，我们的性格，我们是真诚还是虚伪。

谈话时，对方依据你的语调在片刻就能判断出你的态度。所以，语调的作用至关重要。

掌握说话节奏，让语言具有音乐美

在与人交往时，要想说话让人家爱听，喜欢听，就要注意控制好自己说话的节奏。说话的节奏是指说话时不断发音和停顿形成的强弱有序和周期性的变化。在日常生活中，大多数人根本不考虑说话的节奏。而说话时不断改变节奏，可以让我们的语言更加生动。

富有节奏感的语言就像充满张力的琴弦，像缓缓潺流的小溪，倾听这样的谈话，简直是一种艺术的享受。高超的口才家对语言的节奏掌握是随心所欲的，他们将语言的节奏当作钢琴的琴键而随意指挥，弹奏出一曲曲动人心弦的音乐。

说话的节奏不同，给人的感觉也不同。有的人说话很快，“突、突、突、突”地像打机关枪一样，给人一种急促的感觉；而另外一种人则恰恰相反，说话节奏很慢，慢慢悠悠。这两种极端的情况都是没有掌握好说话的节奏。如果不懂得如何控制节奏，不仅不能发挥口才的魅力，还会导致沟通障碍。

有一次下班途中，一位青年遇到一群刚看完电视球赛的学生，就问：“这场比赛谁赢了？”

有一个学生说：“中国队大败日本队获得冠军。”

听完这个回答，这位青年非常迷惑：到底是中国队打败了日本队获得了冠军呢，还是日本队打败中国队获得了冠军呢？

又问了另一位学生，他才知道是中国战胜了日本队。

这位学生的回答之所以让人不明其意，就是因为他没有掌握好说话的节奏。我们在说话时需要借助节奏，来帮助我们传递信息、表达感情。

快慢适中、起伏有度的语言不仅有助于传递信息，帮助听者理解所说的内容，还使语言有了美妙的乐感，使人愿意听，喜欢听。

意大利有位独特的音乐家，他上台不是唱歌，而是把数字有节奏地、有变化地从1数到100。所有的听众都被他的美妙“歌声”倾倒了，甚至有的人感动得流下了眼泪。可见节奏的魅力是多么地大。

那么，我们应该怎样才能掌握好说话的节奏呢？关键就是掌握好什么时候应该减速，什么时候应该加速。

当遇到需要特别强调的事情、非常严肃的事情、使人感到疑惑的事情、需要控制感情的事情、数据、人名、地名等等的时候，就需要减速，放慢说话的节奏。

当遇到众所周知的事情、无法控制的感情、精彩的故事进入高潮时等情况，就需要加快说话的节奏。

除了简单的加速和减速之外，语言的节奏有多种形式。在日常生活中，一般有下面几种类型：

1. 高亢型

高亢型的语言声音偏高，起伏较大，语气昂扬，语势多上行。高亢的节奏能产生威武雄壮的效果。在进行鼓动性强的演说，或者叙述重大事件、宣传重要决定、讲解激动人心故事的时候，往往会采用这种方式。

2. 低沉型

低沉型的语言语流偏慢，语气压抑，语势多下行。一般在讲述悲剧，或慰问、怀念等情况下多采用这种语言节奏，使人感到低缓、沉闷、庄重。

3. 轻快型

轻快型语言节奏是最常见的，听来不费力。日常性的对话，一般采用这种节奏。

4. 舒缓型

舒缓型语言节奏是一种稳重、舒展的表达方式。声音比较平稳、从容。语调没有太大的起伏。

不同的语言节奏分别用于不同的场合、不同的环境。准确把握语言节奏，才能显示出口才的内在力量。

妙语点睛：

充满节奏感的语言就像是一首优美的诗歌、一段动听的旋律。准确把握说话节奏，可以让口才更有魅力。

用最简洁的语言表达你的想法

托尔斯泰说过：“人的智慧越是深奥，其表达想法的语言就越简单。”其实真正打动人心的语言往往不是长篇大论，而是那些简洁有力的话语。

简洁的语言是打动和吸引听众的重要条件。所以，人们在谈话时应遵循简洁明了的说话原则，甚至要“惜字如金”。

古人云“立片言以居要”。语言简洁，是指语言简明扼要、言简意赅。语言简洁要遵循“言简而意丰，言简而意准，言简而意新”三个原则，即用最精炼的语言讲述丰富的内容，把意思表达准确，并且使语言充满新意。简洁的语言可以一语中的、一言九鼎、字字珠玑。

第二次世界大战期间，面对希特勒的进攻，英国节节败退，人心彷徨，士兵士气低沉。当时的英国首相丘吉尔觉得有必要做一场演讲，来激励士兵的士气，挽救国家的命运。

举行演讲时，丘吉尔拄着拐杖，戴着草帽，慢步走向讲台，他先把草帽放在讲台，然后用目光从左到右横扫了整个军营，说：“永不放弃！”然后又从右到左横扫了整个军营，说：“永不放弃！”当时整个军营鸦雀无声，连一根针掉在地上的声音都可以听到。然后他又从左到右横扫了一次整个军营，加大声量说：“永不放弃，永不放弃，永不放弃，永不放弃！”整个军营都兴奋起来，欢呼声和拥抱淹没了整个军营。此后英国接连打败了希特勒德国的数次进攻。

这就是丘吉尔最著名的演讲，世界上最震撼的演讲，同时也是世界上最短的演讲。在这个讲究效率的时代，不要用你的长篇大论来浪费彼此的时间，折磨别人的耳朵了，简洁明晰地表达自己的观点才能收到更好的效果。

在重要场合下，面对重大事件时，往往更需要简洁有力的语言。

1981 年世界杯排球赛最后的一场是中日对决，第一、二局中国女排轻松地获胜。此时，女排姑娘们高度兴奋，激动不已。结果严重失控，打得毫无章法，导致第三、四局稀里糊涂地输给了日本队。

这时，主教练袁伟民非常着急，他一再请求暂停，面授方法，却没有任何成效。

如果继续这样下去，势必会导致惨败，把冠军拱手让给对手。怎样才能使女排姑娘镇静下来，获取全胜的真正冠军呢？第五局开始前的短暂时间里，主教练袁伟民对姑娘们说了几句话：“要知道，我们是中国人，我们代表的是整个中华民族，祖国的人民在电视机前看着我们，我们要拼，我们要搏，我们要大获全胜。这场球拿不下来，我们要后悔一辈子！”

这简短的几句话、几十个字，道出了中华民族的精神与尊严以及这场球的关键意义，极大地鼓舞了女排姑娘们的士气。在这沉重的话语下，女排姑娘们一鼓作气，努力拼搏，胜了第五局，赢得了世界冠军！

如果在当时，主教练袁伟民长篇大论，抓不住重点，也许女排就会以失败告终。

郑板桥有诗云：“删繁去冗留清瘦。”当今的语言大师认为言不在多，达意则灵。可见，简洁是说话的最高境界。

耶稣讲的伟大的“登山宝训”，在 5 分钟内可以背诵完毕。林肯的葛底斯堡讲话在美国历史上被誉为“最优美的一篇不朽的演说词”，这篇演说词只有 10 句话，271 个字，演讲时间仅用 2 分钟。如此简短的演说词成为林肯一生不朽的经典。

幽默大师马克·吐温讲过这样一个故事：有一次我去教堂做礼拜。适逢一个传教士在那里用令人哀怜的语言讲述非洲传教士苦难的生活。当他说了 5 分钟后，我马上决定捐助 50 元；当他接着讲了 10 分钟后，我就决定把捐助数目减至 25 元；当他滔滔不绝地讲了半个小时后，我又在心里把捐赠数目减到 5 元；当他最后讲了一个小时，拿起钵子向听众哀求捐助，从我身边走过的时候，我却反而从里面偷走了 2 元钱。

这个故事告诉我们，讲话长篇大论、冗长繁复，会让人生厌。说话还是短一点好，简练一些好。

语言简洁首先要做到长话短说。老舍说：“简练就是话说得少，而意思包含得多。”

其次还要中肯实在，不要讲空话、套话。没有意义的长篇大论只能浪费时间，折磨听众。

妙语点睛：

说话时要紧扣主题，给人一种简洁、干练的印象。想要做到这一点并不容易，因为讲短话比讲长话更难，需要不断锻炼和提高。

生动活泼的语言更吸引人

呆板、枯燥的言辞让人感觉很乏味；生动形象、灵活多变的语言才能充满吸引力，激起听者的兴趣，

不断给他们以新鲜的刺激。所以，在发言的时候要注意使自己的语言充满生命力、活泼灵动。

要使自己的语言风格不断变化，面对不同的说话对象、不同的场合，使用不同的说话策略，语言风格要“因人而异、因地制宜”。

足智多谋的诸葛亮之所以能舌战群儒，就是因为他针对不同的对象采用不同的说话风格。面对张昭、步骘等儒士大臣们的唇舌挑衅，他谈笑风生、妙语连珠；面对虞翻、严峻，他慷慨激昂；面对程德枢，他条分缕析、鞭辟入里。所以说，诸葛亮可谓是一张嘴打天下。

场合不同，说话风格也要有所改变。

国画大师张大千一向为人孤傲。一次，他为弟子举行饯行酒宴，邀请了社会各界的名流。在酒席上，他一改往日的做派，举杯来到京剧大师梅兰芳先生面前：“梅先生，您是君子，我是小人，我先敬您一杯！”宾客们听罢都感到很惊讶，梅兰芳不解其意：“此话怎讲？”张大千笑答：“您唱戏，动口，您是君子；我画画，动手，我是小人嘛！”满堂宾客大笑不止，梅先生笑着饮而尽。宴会的气氛变得非常热烈。如果张大千先生在宴会仍然保持着平时的孤傲，势必会导致宴会气氛的拘谨。

采用多变的句型可以让语言更加丰富生动。

句型多变主要表现在不仅有常见的主谓句，还有很多非主谓句，如：主谓倒装、定状异位等等。有时，通过一个标点符号就可实现句型的变化，使意思完全改变。

当年日本侵略者将天津的南开大学炸得一塌糊涂，大家都哀叹：“南开成了难开。”当时的南开校长张伯苓听后，说道：“难开？那要加一个标点：难，开！”一个逗号将偏正短语变成了具有转折关系的复句。将知难而进、愈挫愈勇的精神淋漓尽致地表现出来了。

多变的视角可以充分显示语言的魅力。

同样的事物，从不同的角度去观察认识，就会得到不同的认知。语言的表达视角在交际中有很重要的作用。

马克·吐温是著名的幽默大师、讽刺大师，他非常擅长利用多角度表情达意。在一次酒会上，他向记者说道：“美国国会中有些议员是狗婊子养的。”记者把这爆炸性的话语通过新闻媒介传了出去。华盛顿的议员们大为愤怒，强烈要求马克·吐温道歉，否则他将面临吃官司。过了几天，《纽约时报》果然刊登了马克·吐温的道歉启事：“我考虑再三，觉得此话不当，而且不符合事实，故特此登报声明，把我的话修改如下：美国国会议员中有些议员不是狗婊子养的。”

马克·吐温从不同的视角表达了自己对国会议员的鄙视。

在说话时，注意以上三个原则，就可以让你的语言更加丰富多彩、韵味无穷。

妙语点睛：

枯燥乏味的语言让人生厌，让谈话气氛枯燥、呆板；生动活泼的语言常常会让气氛活跃起来，给听众带来无穷的新鲜感。

说话要有的放矢，不能漫无目的

在谈话的过程中，经常会出现“跑偏”的现象。假设谈话的主题是“提高员工素质”，在谈话过程中，往往会发现谈话的内容已经“偏离跑道”，跑题了。最后可能话题已经扯到环保、经济危机，或者是其他不相干的话题上了。

偏离了跑道，还怎么能顺利到达目的地呢？所以在说话时，一定要注意有的放矢、紧扣主题。

一切事物都有必然存在的目的和意义，讲话也不例外，它是服务于一个最终目的的。不论当众发言、谈判、采访，还是汇报工作、谈恋爱，甚至聊天、拉家常、倾诉感情都是为了实现一定的交际目的而进行的。所以在谈话时，要坚持话由旨遣，时刻围绕主题。

说话的目的，一般就是以下几种类型：

1. 传递信息或知识

授课、讲座、新闻报道、产品介绍、展览解说等情况都是以传递信息为目的的。

2. 引起注意或兴趣

此类情况包括打招呼、寒暄、应酬、拜访、介绍、主持人讲话等。这种类型的谈话一般是出于社交目的，或为了交际，或者是沟通的需要。

3. 促进了解，增进感情

聊天、叙旧、拉家常、谈恋爱等，往往是为了结交朋友，加深感情。

4. 激励或鼓动

赞美、广告宣传、就职演说、毕业典礼、纪念活动、庆祝活动中的讲话，通常是以激励为目标。这类说话旨在坚定人们的信心，激励人们的斗志，引起精神上的兴奋。

明确了讲话的目的，谈话、社交往往能够取得良好的效果。每次说话之前，不妨想一想：“我为什么要说？”或者，“人家为什么要我说？”并且预先想一想可能产生的效果。只有目的明确了，才能更加充分的准备话题和谈话资料，以及确定采取何种说话风格，运用哪些技巧。即使是遇到突发情况，也能冷静处理，临场应变。

如果没有明确的谈话目的，无的放矢，东拉西扯，往往让对方不知所云，无所适从。有时甚至还会闹出笑话。

据说有个人讲话常常偏题，说不到点子上。在他结婚的时候，他的发言更是让人丈二和尚摸不着头脑：“我衷心地感谢大家在百忙之中赶来参加我们的婚礼，这是对我们的极大鼓舞、极大鞭策、极大关怀。由于我们俩是初次结婚，缺乏经验，还有待各位今后多多给我们以帮助、扶持和指导。今天有招待不周之处，欢迎大家多提宝贵意见，以便下次改进。”

这番话实在是滑稽可笑，很不得体，看似彬彬有礼，其实却是乱放炮。

谈话时紧扣目的，需要在讲话过程中根据情况的变化进行不断地调节。有时谈话进行的过程中，常会出现因为对方及周围情况发生变化，或者是兴致所致，而偏题的情况。这时，谈话者同样需要自觉控制，及时调节说话内容，以便回到原定话题上来。

妙语点睛：

说话要有的放矢，这就好像走路一样，要有方向性的选择，这种“选择”可以使你在说话中避免漫无边际的东拉西扯，提高谈话的效率。

妙用修辞，给语言多一些美丽的修饰

修辞就像是给语言穿上美丽的衣服，画上精致的妆容。修辞，是对语言进行修饰、调整和加工的技巧。恰当地使用修辞可以增强语言表达的艺术效果，增强感染力和吸引力，使说话的内容更加生动、形象。

修辞是语言表达的基础性技巧，具有很强的表达效果，能使言辞显现出一种动人的魅力。一个人要想拥有好口才，就应该注意学习运用一些基本的修辞手法。

大家从小学就开始学习修辞，但是在日常谈话中却很少能够灵活地运用。比喻、比拟、借代、夸张、排比、对偶、双关、设问、反问等修辞方式我们并不陌生，但是，在谈话中，我们却很少能够灵活运用它们。

修辞对讲话风格的形成，有着不可替代的作用。巧妙运用修辞能让你的语言熠熠生辉。

1. 比喻

比喻是讲话中最常用的一种修辞方式，被称为“语言艺术中的艺术”。比喻可以使语言更加生动形象、色彩斑斓、出神入化。

运用比喻可以直观形象地向人们展示事物的内在特征，从而使人们更加清楚、深刻地认识事物。

刘向《说苑》中讲过这样一个关于“比喻”的故事：

有人对梁王说：“惠子这个人说话善于打比喻。如果大王不让他打比喻，那么，惠子就没法说话了。”

于是，梁王对惠子说：“希望你今后说话时不要打比喻了。”

惠子没有直接拒绝梁王，而是回答说：“假若有个人不知道 弹 为何物，您告诉他 弹就是弹 ，他能明白吗？”

梁王说：“当然不能明白呀！”

惠子接着说：“如果您告诉他： 弹的样子像弓，弦是用竹子作弓。 那么，他该明白了吧？”

梁王说：“这样当然能明白了。”

惠子说：“我要把事物介绍给别人时，您说不打比喻行吗？”

梁王说：“不打比喻是不行的。”

惠子通过实例说服了梁王，印证了比喻的作用。

比喻不仅能使事物更加形象，还能使道理更加鲜明、生动。

一次，有人请教爱因斯坦相对论是什么。爱因斯坦没有直接给他讲解相对论的概念，而是巧妙地用了—个比喻：“你同你最亲爱的人坐在炙热的火炉边，一个钟头过去了，你觉得好像只过了五分钟；反过来，你一个人孤孤单单地坐在热气逼人的火炉边，只过了五分钟，但你却像坐了一个小时。这就是相对论。”

如果不是用比喻来解释，恐怕对方是没那么容易明白高深玄妙的相对论原理的。

2. 借代

为了把某个问题说清楚，不直接说某人或某事物的名称，而是借用和这个内容相关的，人们所熟悉的名称和事物来代替它，这种修辞方式就是借代。实际上，借代就是改变一下名称或变换一个说法。

例如：“枪杆子里面出政权”；“我们的原则是党指挥枪，而决不容许枪指挥党”。这里用军队中的战斗武器“枪”来代指军队，形象地说明了党和军队之间的关系。

运用借代这种修辞方式时，用以借代的事物必须具有明显的代表性，是人们熟知的事物。

3. 双关

—个词或—句话在一定环境下，具有两重含义，这样就构成了双关。运用双关这种修辞时，讲话人要表达的意思恰好隐含在词语的背后，需要人们认真揣摩。

双关能使语言更加含蓄自然、幽默风趣，具有很强的感染力。

在日常交往中，常常会遇到一些不宜正面回答的问题。这时不妨使用双关巧妙应对，既能让对方心领神会，又给对方留面子。

有一天，一位年轻的作者来到出版社，向编辑推荐自己的作品。编辑看了他的作品后问道：“这是你自己原创的作品吗？”

青年人回答说：“我构思了一个多月时间，整整坐了三天才写出来的。唉，写作真辛苦！”

“啊，伟大的契诃夫先生，您什么时候复活了啊！”编辑大发感慨。

年轻人无言以对，悄悄地走掉了。

显然年轻人的作品是抄袭契科夫的，但是编辑并没有直接说，而是风趣地说契诃夫先生复活了，—语双关。

运用双关艺术一定要妥帖恰当，注意当时的语言环境。

4. 反问

反问可以加重语气、强调观点。反问的答案就在问句的反面。

反问是表达激烈情绪的一种方式，虽然是问句，但是并不需要听众来回答，因为答案就在问句的反面，并且意思明确、坚定。在热情奔放、情绪激昂的场合常常使用反问。

1775年3月23日，美国独立战争时期著名的政治家帕特里克·亨利，在弗吉尼亚州会议上慷慨陈词，发表了激情四射的演说：“回避现实是毫无用处的。先生们会高喊：和平！和平！！但和平安在？实际上，战争已经开始 我们的同胞已身在疆场了，我们为什么还要站在这里袖手旁观呢？先生们希望的是什么？想要达到什么目的？生命就那么可贵？和平就那么甜美？甚至不惜以戴锁链、奴役的代价来换取吗？不自由，毋宁死！”

这次极具震撼力和感染力的讲话被誉为“美国独立战争的导火索”。演说词中斩钉截铁的言词和一连串的反问，表达了震撼人心的浩然正气，让每个听众热血沸腾。

巧妙地运用修辞不仅可以使语言更加生动、形象，同时，有助于表达感情。灵活运用修辞是不可或缺的口才基本功之一。

妙语点睛：

“人靠衣装，马靠鞍。”语言也是需要修饰的。

不要忽视面部表情

当人们在倾听你说话的内容的时候，不单会注意你的语调、语速，还会关注你的面部表情。美国学者戴维斯在他的专著《怎样识别形体语言》一书中指出：“信息总效果：7%的文字+38%的声音+55%的面部表情。”可见，面部表情对信息传递效果的影响很大。

面部表情也称作面部语言，是指人们通过面部来表达思想感情的一种身体语言。面部语言通过眼、眉、嘴，以及面部肌肉的变化体现出来，内容极为丰富。

罗曼·罗兰曾说：“面部表情是多少世纪培养成的语言，比嘴里讲的，更复杂到千百倍的程度。”在面对面的口语交际中，面部表情尤为重要，它是心灵的“晴雨表”。面部语言能帮助我们传递更多的信息，沟通人们的感情，可以有效地提高口语表达效果。已故美国记者根宝在《回忆罗斯福》一书中写到：“在短短 20 分钟之内，他的面部表情有：稀奇、好奇、伪装的吃惊、真情的关切、担心、同情、坚定、嬉笑、庄严，都有超绝的魅力，但他可不曾说过一个字。”由此可见，面部表情完全可以充当你的“发言人”，即使你没说话，也能通过面部传递信息。

眼睛是面部表情中非常重要的部分，雨果说过：“眼睛是灵魂的窗户，是人们认识世界的窗户。”心理学家苏赞也说：“眼睛能够暴露一个人心中最大的秘密。不管他在说什么，他的眼睛都会告诉你他正在想什么。”在说话的过程中，人的情感、心理、性格甚至审美观都会通过眼睛展示给听众。因此，口才高手们常常能够巧妙运用眼神去表达千变万化的思想感情，用眼神和听者交流，来调节现场的气氛。

法国前总统戴高乐就非常重视眼神交流，为此，他在做公开演说和电视讲话时，从不戴眼镜。因为他要同法国人“眼对着眼”讲话，实现眼神交流。

在与人面对面对话时，用眼睛适当地看着对方，能给对方一种受到尊重的感觉。如果谈话时，不停东张西望，或者看着别处，会给人一种“目中无人”的感觉。

当众讲话时，可以采用环顾或虚视的方法和听者进行眼神交流。环顾就是视线有意识地自然流转，环顾全面。这样可以同所有听者保持眼睛的接触，让每一个人感觉你注意到了他，从而可以增强互动。同时，这种方法还可以使说话人通过多角度的视线接触，比较全面地了解听众的心理反应。而虚视是指把视线放在听众的中部或后部，让目光似看非看，好像在看什么地方、什么听众，实际上什么也没看。采用这种方式，可以消除说话人的紧张情绪，有助于集中精神。

黑格尔曾说：“不但是身体的面容，姿态和姿势，就是行动和事迹，语言和声音以及它们在不同生活中的千变万化，全部可以艺术化成眼睛。人们从这眼睛里可以认识到内在的无限自由的心灵。”所以说，眼睛的力量是无穷的。

除了眼神之外，面部语言还包括眉部、鼻子、耳朵、嘴部的变化。心理学家苏赞·克拉默指出：“眼眉的变化是一个人正在想什么的另一种迹象。”如果他只抬起一个眼眉，那就表明他对你说的话有所怀疑；如果两个眼眉同时抬起，就表示非常惊讶。如果你在说话时，对方不停地摸鼻子或拉耳朵，那就表明他不完全理解你的话，有些糊涂了。

总的说来，谈话时的面部表情应该是轻松友善的，这样才能拉近彼此之间的距离。如果摆出一副盛气凌人的表情，或者是自负自矜的面孔，会将听者拒之千里之外。此外，面部表情还应是落落大方的，自然得体的。

妙语点睛：

谈话时，一方面，要注意准确、贴切地用自己的面部语言艺术；另一方面，也要善于察言观色，积极把握对方的情绪和心理。

微笑能为你增添光彩

辛迪·克劳馥说：“女人出门若忘了化妆，最好的补救方法就是亮出你的微笑。”微笑可以为你增添光彩，让你更具魅力。

微笑是人际交往的润滑剂。每一个真诚的微笑都像是蓓蕾初绽，微笑根植于人们的心灵，散发着友爱和善良的芬芳。真诚的笑脸会让每个人都感觉放松、亲切，并且充满安全感。

尼采认为，由于发笑是使人们能够容忍生活磨难的唯一途径，所以人们才笑。的确如此，微笑可以带给黑暗中的人光明，带给寒冷中的人温暖。微笑可以激励人心，可以抚平创伤。

美国密歇根大学心理学教授詹姆士说：“面带微笑的人通常对处理事务，教导学生或者销售行为，都显得更有效，也更能培育快乐的孩子。笑容比皱眉头所传达的信息要多得多。”所以说，学会微笑可以让彼此之间的沟通更顺畅。

仅仅注意到笑的作用是不够的，还应当做到两点：真诚的微笑；把握好笑的时机和方式。

有研究表明：真笑的表情特征是嘴唇迅速咧开，在达到笑的高潮以后，短暂而迅速地闪一下眼睛。真诚的微笑就像是雨露，可以滋润干涸的心田；就像是一缕阳光，温暖寒冷的角落。真诚的微笑可以感染别人，正如智者所言：“假如你是一粒微笑的种子，那么，他人就是土地。”而伪装出来的笑容会让人感觉不舒服，甚至影响交谈。所以，如果你不是由衷地感到满足，就不要喜形于色。

要注意选择笑的时机、场合、话题。在欢庆、愉悦的场合下，在轻松的气氛中，在诚恳坦率的交谈中，应该笑。在探视病情、承认错误、参加追悼会、给烈士扫墓的时候，就不能面带笑容。如果这时还在嘻嘻哈哈、说说笑笑，就显得很不恰当了。

笑的时候应该自然大方，得体适度。忸忸怩怩的笑、咧嘴龇牙的笑、谄媚逢迎的笑、挤眉弄眼的笑，都会给人一种不愉快的感觉。

微笑是无声的语言，它不仅是形象的外在表现，也是人的内在精神的反映。恰当的运用微笑，可以增强沟通效果。面对宾客时，边微笑边招手，会使对方感觉你很热情，有礼貌。遇到不易接受的事情，边微笑边摇头，委婉谢绝，可以减少尴尬和难堪。

你的笑容就是你好意的信使，能向周围的人传递友善、热情。一个整天愁容满面、唉声叹气、紧皱眉头的人怎么会受人欢迎呢？

妙语点睛：

真诚的微笑可以消除沟通中的障碍，让对方更加乐于和你交谈。微笑是口才的附加值，恰当地运用它，能使你的口才更加完美。

说话时不可忽视的礼仪

在说话的时候，注意必要的礼节是非常重要的。这不仅体现了说话者的知识和涵养，也表现了他对听者的尊重。

说话时的礼仪包括体态、仪表、穿着、举止等很多方面。

首先来看一下说话时的头部礼仪。点头一般表示同意、致意、赞同；摇头一般表示不满、怀疑、反对等；侧头表示思考、天真；昂头表示自信、自满、骄傲等；低头表示委屈、顺从等。

在运用首语的时候，要注意动作明显，让对方看清楚；并且要配合语言，这样能更加清楚的表达发言者的意思。比如用点头表达同意时，要说：“好的，是的。”

在谈话的过程中，人们常常会用手指语来传递信息。比如竖起大拇指，表示“很棒！”向上伸小指一般是表示“微不足道”、“最差”。使用手指语时要注意选择合适的场合，并且不可在交谈的过程中向别人作出不友好的手指语。如果手指语的使用频率过多，幅度过大，会给人缺乏修养、张牙舞爪的感觉。

正所谓“站有站相，坐有坐相”。说话时的站姿和坐姿都要注意。正确的站姿是站得端正、自然、稳重。站立时，上身保持正直，头正目平，下颌微收，肩平胸挺，直腰收腹，两臂自然下垂，脚尖呈“V”字形。站立时间长的话，可以把左脚或者右脚后撤一步。站立的时候，双脚不可叉开太大、随意乱动，否则会给人散漫、无礼的感觉。

坐姿包括入座和坐定的姿势。入座时要走到座位前，转身坐下，动作要轻稳。女士如果穿裙装，应把裙子向前拢一下。坐下后，上身保持直立，头部端正，目光平视交谈者。在正式场合，或者在长辈、尊者面前，不能坐满座位，一般只坐座位的三分之二。两手掌心向下，叠放在腿上。两腿自然弯曲，小腿与地面基本垂直。男士两膝松开的距离以一拳到两拳为宜，女士则不要松开。

除了要注重姿势、体态外，还要注重穿着打扮。在初次交往中，讲究衣着打扮的人能给人留下比较深刻的印象。从一个人的穿着打扮，可以看出一个人的审美水平、文化修养以及综合素质。大方得体的仪表可以展示自己的个性魅力。

在穿着打扮上，要服从国际公认的“TPO”原则。

T (Time) 指时间，得体的穿着要根据时间来决定。一个在三伏天还身着深色长袖衬衫的人，给人的第一印象不会太好。

P (Place) 指地点、场合、位置，服饰打扮应与所处的场合相协调。在婚礼、庆功宴、同学聚会等欢庆的场合，可以穿颜色亮丽的，比较喜庆的衣服。而在严肃、悲伤的场合，就要选择深色的、庄重的衣服。

O (Object) 代表目的、目标、对象。针对不同的谈话对象，要选择不同风格的衣服。求职面试、上班、开会时，就要选择正规的职业装。和家人、朋友相约出游时，最好选择舒适的运动装。

具体说来，穿着打扮既要自然得体、协调大方，又要遵守某种约定俗成的规范或原则。

谈话时，要注意举止优雅自然。行为举止是一个人性格、品质、情趣的外在表现。日常生活中，很多人不拘小节，把一些不文明的行为当作小事。不注重举止，往往会给人粗俗的印象，与人交谈时，举止要落落大方，文明有礼，这样才能使人乐意和你接近。

妙语点睛：

说话时的礼仪是口才的重要附加值。我国自古就是礼仪之邦，对礼仪非常重视。注重礼仪、克己复礼，能为你塑造更好的说话形象。

口才模板

怎样说话能避免给对方造成伤害：

1. 委婉含蓄式

已经晚上十点多了，小李还在小文家聊天不走，小文说：“今天忙了一天也比较累了，明天时间比较充足，可以好好陪你谈谈。”

2. 逐渐渗透式

小海路上遇到车祸，当场身亡，小海的朋友把这个噩耗告诉小海的父亲：

“路上车很多，小海不小心被撞了一下。”

“现在正在抢救，情况不太好，请您做好心理准备。”

“也许要做最坏的打算了。”

“很抱歉，医生尽了最大的努力，还是没有留住小海 ”

3. 拐弯抹角式

一个丑陋而自恋的人说：“如果美丽是一种错误，那我已经千错万错了。”

智者：“很幸运，你没有犯这种错误的机会。”

第四章 众人面前侃侃而谈

当众说话就这么简单

很多人面对众人时总是恐惧不安、难以启齿、羞于表达，即使鼓起勇气当众讲了几句，也是吞吞吐吐、枯燥乏味、缺少魅力。于是，当众讲话成为很多人的难题，有人甚至出现“晕场”。卡耐基说：“当众说话其实轻而易举，只要遵循一些简单而重要的规则就行了。”只要消除讲话的恐惧，提升讲话的技巧，就能当众优雅而清晰地表达自己的观点。

当众说话是一门必修课

在人生奋斗之路上，当众讲话是一项不可或缺的能力，用好它可以出人头地、左右逢源。当众说话的水平关系到个人价值的实现、事业的成功。“当众讲话”甚至被列为一个人走向社会的必修之课。

当一个人被人误解、遭人责难的时候，当众疾呼、申述是最直接、最有效的办法，可以帮助我们化险为夷，转危为安。

1933年，希特勒党徒焚烧德国国会大厦，以嫁祸于共产党人，当时的保加利亚共产党总书记季米特洛夫被逮捕。在莱比锡的审判法庭上，季米特洛夫义正辞严地反驳敌人的陷害，勇敢地为自己辩护，并且无情地揭露了敌人的阴谋，让敌人丑态百出。由于他及时有效地利用当众讲话这把盾牌，积极进行自我辩护，法庭最终宣判其无罪释放。

试想一下，如果当时季米特洛夫在审判庭上无言以对，默不作声，那么结果将会是另外一种情况。

当众讲话具有非常重要的价值，一篇精彩的演讲会在社会上引起非常大的轰动。

诺贝尔和平奖获得者，美国著名黑人民权领袖马丁·路德·金，是一位伟大的演讲家。他的著名演讲《我有一个梦想》，迫使美国国会在1964年通过《民权法案》宣布种族隔离和歧视政策为非法政策。一位新闻记者指出，他的演讲“充满林肯和甘地精神的象征和圣经的韵律”。他的演讲既义正词严又有节制，侃侃陈词、雄辩有力。

宋美龄不仅美丽端庄、智慧优雅，还是一位优秀的演讲家。1943年2月18日，她在罗斯福总统夫人的陪同下在国会众议院发表演说，这次演讲成为美国历史上著名的国会演讲之一。她把中国人民奋力抗战的情况生动地介绍给美国人民，唤起美国对中国的同情与更进一步的支持。这次演说引起全场多次热烈的掌声，演说由收音机转播到全美后，每天有数百封来自全美各地的信件寄至白宫，收件人是宋美龄。

此后，宋美龄还在好莱坞发表演说，会见了200多位支持中国抗日的世界大牌影星，劳勃·泰勒、贾利·古柏、英格丽·褒曼、凯瑟琳·赫本、亨利·方达、丽泰·海华丝、秀兰·邓波儿等都捐出巨款支持中国抗战。

由此可见，优秀的当众讲话能力对于一个人，甚至一个国家而言，都非常重要。

高超的当众讲话水平能体现一个人的知识水平、修养、素质、性格、阅历经验等综合素质，一个沉默寡言的人，别人是不会在意也无法了解他的。孔子曾说：“始吾于人也，听其言而信其行；今吾于人也，听其言而观其行。”（《论语·公冶长》）了解别人首先要“听其言”，这种方式是最直接、最有效的。

一代宗师徐悲鸿留学法国期间，在一次茶话会上被介绍给法国当代著名画家达仰·不弗莱。久慕达仰大名的徐悲鸿当即说道：“先生！我很盼望能得到您的教诲。”一句话让达仰感到这个中国青年的质朴诚恳，立即把自己画室的地址给了徐悲鸿，嘱咐他每个星期天的早晨去自己的画室。得益于达仰的教导，徐悲鸿终成一代大师。

当众讲话对人的心情、健康也会产生影响，美国医药学会前会长大卫·奥门博士曾开过一个处方，他说这个处方里的药“在药房里抓不到，每个人得自己配，你要认为自己不行，那就错了”。这个神奇的处方是：“尽量培养出一种能力，使别人能够了解你的思想和感觉。学习在个人面前、团体面前、大众面前清晰地表达自己的思想和观念。在你通过不断努力而获得进步的时候，你便会发现：你真正的你，正在人们心目中塑造一种前所未有的印象，产生前所未有的冲击。从这份处方中，你还会得到另外的好处。学习公开讲话，会增强你的自信心，你整个人性格会越来越温和，越来越美好，这意味着你的情绪已渐入佳境。情绪既渐入佳境，身体当然也就渐入佳境了。在我们现代的社会里，不论男女，不论老少，都得当众讲话。我知道它在工商业中有好处，而且我还知道它对健康极有助益。只要有机会，便对几个人或很多人说说话，你会越说越好，你会感到神清气爽，感到自己完整而浑圆，这是你从前感觉不到的。这是一种畅快、美妙的感觉，没有任何药物能给你这样的感觉。”

培养当众讲话的能力，对人有很多好处。不仅可以提升人们的胆量和勇气、自信心，还可以调高语言的组织能力和逻辑性，同时还可以增强人的领导才能，使语言更有感染力、号召力。当众说话可以提升人的热情，使个性更加活泼开朗。还可以提高人的职业形象和素质，从而赢得更多的机遇和赞赏。

妙语点睛：

当今社会竞争激烈，人才济济，要想在社会上取得一席之地，或者在工作上崭露头角，首先就要通过当众讲话展示自己的才华和优势。无数成功者的事实证明：敢于当众讲话，善于当众讲话，会让人生更加成功。

开场 30 秒巧妙吸引听众

出色的口才高手总是在开篇便一鸣惊人，像磁石一般牢牢吸引住听众的注意力。“好的开始是成功的一半。”如果不能在刚开口讲话的那一刻就吸引听众的注意力，那么，就不能顺利传递你的信息，接下来的时间你将非常尴尬，甚至导致讲话以失败告终。

当众发言之前，不管你准备了多少内容，最初的 30 秒都是至关重要的。开场白决定了你发言的成败，你的第一印象如何决定了听众是否耐心继续聆听你的演讲。因此你必须把握好自己的开篇，走好成功的第一步。

不管何种形式的开场白，衡量优劣的标准只有一个：是否抓住了听众的注意力。讲话的开头，是你吸引听众的最佳时机。此时，台下的人们正期待着一妙趣横生的发言，他们一定不希望自己是在浪费时间。所以，你要淋漓尽致地发挥你的才华和能力，给他们展现一个精彩的开篇辞。

开场白应该新颖、独特，切忌平实陈旧。精彩的开篇就如同大餐前的开胃甜点，让人们胃口大开。而枯燥无聊的开篇只能让人们食之无味、食欲大减。

比较下面两个开场白：

1. “嗯 大家好，我是李xx，我今天要给大家讲的是，吃哪些食物可以减少疾病和缓解紧张。”

2. “女士们、先生们：首先请允许我问大家一个问题，您愿意再增加 20 年的寿命吗？如果愿意，那么请您在伸手去拿咸盐瓶之前三思。我是李?菖?菖，今天我将与大家共同探讨 10 个非常简单而且已经被证明了的能够使您增加 20 年寿命的方法。”

显然是第二种开场白更具有吸引力，能激发听众的倾听欲望。

为了激起听众的兴趣，不妨“逆流而上”，标新立异。

建筑学家弗朗克·赖特曾在匹兹堡做过一个演讲。开场他便语出惊人：“这是我所见过的最为丑陋的城市。”顿时令在场的每一位匹兹堡市民惊讶万分，因为当时的一项社会调查显示，匹兹堡市是全美最有吸引力的城市之一。到底为什么弗朗克·赖特会有这样的观点呢？于是，听众从头到尾都认真地听他道出个中缘由。赖特这种别出心裁的开场，的确收到了立竿见影的效果。

如何迅速而有效地引起听众的注意？下面的十条黄金法则能助你一臂之力。

1. 夸奖你的听众

真诚的赞美可以赢得听众的好感，让他们更加喜欢听你讲话。

2. 认真关注听众的反应

善于营造气氛的口才高手通常会采用提问的方式开场，因为他们都清楚听众更喜欢这种参与式的讲话。精彩的问题不但可以吸引听众，还可以缓解自己的压力。

3. 惊叹式的陈述

“我妈妈是世界上最长寿的人。”在面对老年人讲述健康问题的时候，不妨这样开场。先吊起他们的胃口，然后再向他们进一步解释。

4. 妙用笑话

笑话不失为一种非常不错的开场方式。绘声绘色、惟妙惟肖的笑话可以为你的讲话锦上添花。不过，在使用笑话时必须慎重，因为你一旦选用这种方式，就会激发听众对更多笑话的期待。除非，你有超强的语言驾驭能力，可以将笑话贯穿于讲话的始终。

5. 运用个人经历

讲述亲身经历可以迅速拉近你与听众的距离，博得听众的同情与好感。所以，用一个与自己相关的故事开场，不失为一个特点鲜明的选择。

6. 使用时事背景资料

时事新闻具有很强的吸引力，能够激起听众的强烈共鸣。不过，应该尽量避免使用有争议的话题，因为你并不清楚台下听众对该事件的看法。

7. 引经据典

引经据典是发言时经常使用的手段，因为这能让你的言论变得精练、睿智、易于记忆。

8. 引用权威言论

权威言论往往能引起人们的关注。当你发表言论的时候，如果推出一位更高级别的权威言论，肯定会让听众对你的讲话内容更加重视。

9. 接受听众的挑战

即使你的听众持不同观点，你也应将它们纳入你的话题，不要担心因此会激怒听众；在任何一部成功的戏剧中，矛盾都是中心，谈话中也亦如此。

10. 讲故事

没有人不被富有趣味性的故事吸引，你也可以用一个故事拉开你讲话的序幕。

万事开头难，想要在开场的 30 秒就“俘获”观众并不是简单的事情。不过，只要平时努力练习，就一定有一天一鸣惊人、妙语连珠。

妙语点睛：

如果从一开始就调动起听众的积极性，那么你在吸引听众注意力的方面就已经成功了一半。至少，你应该像一位优秀的悬疑小说作家那样，充分激起听众的好奇心。

恐惧是你自设的陷阱

爱默生说：“恐惧比世上任何事物都更能毁掉人类。”当众讲话的恐惧一直被列入人类所有的恐惧之首。在经常援引的 1993 年由布拉斯金·戈德林调查公司所做的研究表明，在接受调查的人中，有 45% 的人说他们害怕当众讲话，而只有 30% 的人说他们害怕死亡。亚特兰大行为研究院的罗纳德·塞弗特所做的类似研究表明：“4000 万美国人不喜欢多说话，他们宁愿做任何事情也不愿意当众讲话。而且，多达 4000 万经常当众讲话的人感到焦虑，不想讲话！”

演讲时、作报告时、当众发言时 面对众人的目光，讲话者难免会感到紧张、怯场。就像那句歌词一样“如今站在台上，也难免心慌”。即使是世界第一流的演说家也在所难免。林肯、西塞罗、丘吉尔、马克·吐温等都体味过怯场的滋味。恐惧、怯场会导致面红耳赤、忘词、语无伦次、手足无措等等一系列的问题。

怯场是一种心理障碍，说话者往往感到自己被说话场合的气氛、形势所压迫，或者对自己不自信，而畏首畏尾、诚惶诚恐。

这种心理障碍完全来自于自己，恐惧是自设的陷阱。有的人在家人、朋友面前可以滔滔不绝，可一与陌生人说话，或者在众人面前，他就难以启齿、心慌意乱、语无伦次。这说明他并非缺乏说话的能力，而是有心理障碍。只要破除这种障碍，怯场也就会消失，这些人就可以在众人面前落落大方、侃侃而谈。

如何消除恐惧心理，战胜怯场呢？

1. 不要做可能会失败的想象

举例来说，发言前你可能会想自己犯语法错误，或讲到中途某处突然停顿，这些都是失败的想象，它可能在你开始演讲之前就摧毁了你的信心。所以，不要在上台之前，想象可能会出现的不利局面。

2. 给自己打气

几乎任何一个人当众讲话前，都会问自己：题材是否适合，听众是否会感兴趣等。这时，你就应该为自己做一番精神动员。用鲜明、直白的言辞和自己说：“题材很好，我比听众当中任何一个都更有资格来讲话。”

3. 告诉自己：“没什么大不了的，我豁出去了。”

只要抱定豁出去的心态，整个人也便放开了。尤其是在第一次当众讲话时，一定要有良好的心态。美国罗斯福总统说过：“每一个新手，常常都有一种心慌病。心慌并不是胆小，而是一种过度的精神刺激。”如果第一次发言失败，说话者很可能会留下心理阴影。任何人都不是天生的敢在公众场合自如说话，都有一个艰难的“第一次”，即使是口才家也不例外。

古罗马著名演讲家希斯洛第一次演讲就脸色发白、四肢颤抖；美国的雄辩家查理士初次登台时两个膝盖抖得不停地相碰；印度前总理英·甘地首次演讲不敢看听众，脸孔朝天；优秀的演说家蓝道尔在大学时代初次起立讲话时，因言辞不足而失败，老师指定的五分钟讲演，他讲不到一分钟，便脸色发白，匆匆下台。

像这样的例子不胜枚举，伟大的演说家第一次当众讲话时也难免失败，所以你也不必给自己增添太多的心理负担。即使第一次失败了，也没有关系，一定要不断鼓励自己：“失败乃成功之母。经过努力和学习，一定能不断提高。”

4. 不妨采取“目中无人”的方法

一位老师首次登台讲课，效果很好。有人向他请教经验，他说：“一上讲台，我眼中所见，只有桌椅而已。这样，我就放松自如了。”

“视而不见”的确是消除恐惧的好办法，可以让你不必理会听众的目光，全身心地投入到自己的发言中，就仿佛周围没有人一样那样放松。所以，当面对众人讲话时，你不妨把他们看作是一根根的树桩，这样一定不会怯场了。

想要做到自信、坦然，就要做好准备。对当众讲话的话题要有所了解，事先可广泛收集资料，打好草稿，这样讲话时就可作到心中有数，临场不乱。“知己知彼，百战不殆。”讲话前要对你的听众有所了解，这样可以消除陌生感，增进互动和沟通。

此外，还应该在平时多加练习，在熟人面前多开口，多讲一些自己熟悉的东西，或者朗读一些诗歌、散文，以培养自己对害羞心理的抵抗力。以后再逐步扩大范围，增加难度。长此以往，就会完全克服怯场的心理。

妙语点睛：

恐惧是你自设的陷阱，如果在没有登台之前，你已经先把自己吓倒了，那么你永远也无法在众人面前挥洒自如、侃侃而谈。

根据听众的情况发言

春秋时的邓析说：“夫言之术，与智者言，依于博；与辩者言，依于要；与贵者言，依于势；与富者言，依于豪；与贫者言，依于利；与勇者言，依于敢；与愚者言，依于说。”这段话告诉我们，针对不同的说话对象，要采取不同的说话策略，话因人而异，区别对待不同的听众。

当众讲话面对的听众身份十分复杂，这就要求讲话者有强烈的对象意识，以便区别对待。如果不看对象，效果是肯定好不了的。日本社会心理学家古畑和孝说：“即或是最有效的发送者传播最有效的信息内容，如果不考虑接受者方面的态度及其条件，也不能指望获得最大效果。”

同样的一个问题，针对不同的对象，要区别作答。

据《论语》载：一次，子路问孔子：“学了礼乐，就可以行动起来吗？”孔子说：“有父兄在，怎么就行动起来呢？应当先听听父兄的意见才好。”接着冉有问同样的问题时，孔子却说：“好啊，学了礼乐，就应该马上行动起来嘛！”孔子的回答之所以前后不一，就是因为对象不同。孔子说：“冉有这个人平常前怕狼后怕虎的，要鼓励他勇往直前。而子路好勇过人，有点鲁莽，应当让他冷静点。”只有因材施教、因人而异，才能称得上是真正的口才家。

当众讲话时，因人而异，首先要区别听话人的文化知识水平。对于文化水平比较低的人，要尽量使用浅显易懂的口头语。如果你问农村老太太：“还有配偶吗？”她可能听不懂。应该说：“还有老伴吗？”科学家、学者、医生等人在和普通大众说话时，要避免使用专业性太强的语言，尽量选择人们耳熟能详的日常用语。

对心境不同的人应说不同的话。

《治家格言》里说：“莫对失意人，而谈得意事。”这是说，对一些人来说是最不得意的事，不愿意别人提起的事，有些人却提了，这会加重对方的痛苦。比如，在老姑娘面前，不要提某某结婚的事；在不幸丧子的人面前，不要提某某喜得贵子之事。

不仅要根据听众的身份发言，还要善于把握听众的心理。

韩非子在《说难》中指出：“凡说之难，在知所说之心”，“所说出于为名高者也，而说之以厚利，则见下节而遇卑贱，心弃远矣。所说出于厚利者也，而说之以名高，则见无心而远事情，必不收矣。所说阴为厚利而显为名高者也，而说之以名高，则阳收其身，而实疏之；说之以厚利，则阴用其言，显弃其身矣。”这段话意思是说，谏说的难处，在于要使自己的话语切中对方的心理。对于一个追求名节的人，你若用利去打动他，他认为你节操不高而看不起你；如果用名去打动一个追求利益的人，自然也是徒劳；有些人阴

一套阳一套，表里不一，这时一定要弄清楚他内心真正的想法。韩非子谈的，关键是要求人们讲话时要探求听众基本的心理需求，才能有的放矢、切中要害。

19 世纪，维也纳上层社会的妇女流行一种高筒、宽檐的帽子，并且在帽子上装饰五颜六色的羽翎。当女士们进入剧院看戏时，观众只能看到帽子，而看不到戏台，剧场经理一再请求女士们脱下帽子，可是没人理睬。这时，经理抓住女士们爱美、爱年轻的心理，说：“年纪老一点的女士可以不用脱帽。”话一出口，女士们纷纷脱下帽子。因为谁也不愿意当老妇。

当众发言时要选择与处境、心情相协调的说话形式。

某高校一位姓严的古汉语教师，治学非常严谨，平时对待学生很严格。一日，当他走进课堂，见黑板上赫然写着“严可畏”三字。严老师并没有发怒，而是对学生朗声说道：“真正可畏的是你们！后生可畏嘛！为了让你们这些后生真的可畏，超过我们这些老朽，我这严老师怎可名不符实呀！”这时，教室里笑声一片。

老师的巧妙解答既化解了同学们对他的积怨，又含蓄幽默地表达出必须“严”的道理，令人击节赞叹。

一个智慧的口才家一定要做到随机应变，针对听众的不同情况采取不同的说话策略，这样才能和任何人都顺畅沟通。

妙语点睛：

正所谓“拜神看佛，说话看人”。当众说话时，要注意分析听众的特征，灵活转变说话内容和风格。

怎样应对尴尬情况

在熟悉的家人、朋友面前，或者是在熟悉的环境中，人们常常是比较放松、自然。不过在众人面前，面对很多的陌生人，人们往往会紧张，从而导致当众出现一些尴尬的情况。

有一次，小姜代表班级参加全校的演讲比赛，她紧张得心都快跳出来了，结果刚一上台，走了两步就摔了一跤。

某公司的总经理姓周，某次召开全体员工大会，主持人上台一紧张就说：“下面欢迎周总理给我们讲话。”

像这种尴尬的情况，大家都不陌生。当发生在别人身上的时候，你肯定会哈哈大笑。如果不幸发生在自己身上，那该如何应对呢？

当尴尬突然出现的时候，瞬间的脸红、心慌在所难免，但是决不能因此乱了阵脚。慌乱无补于事，又容易让别人觉得你很懦弱。并且慌乱更会引发别人的注意，越慌越容易出错，会导致情况进一步恶化。如果此时，你能保持镇静，那么，观察到你的丑事的人也觉得此事并不严重。这样，便可缩减丑事的影响。如果在开会时，你不小心把水杯打落，不慌不忙地把现场清理干净就好了。

“三十六计，走为上策。”尴尬的情况出现之后，迅速安静地逃离现场就会万事大吉了。既然台上主角已经不存在了，观众们看着也就没有意思了，丑事也就到此结束了。比如，你不慎走错教室或者会场，唯一的好办法就是在众目睽睽之下赶紧走掉，尴尬就完全化解了。

很多人在尴尬的情况面前，继续硬撑着自己的“光辉形象”，不肯坦然地面对已经出现的情况。这样只能让自己更加难堪，成为人们的笑料。这时，聪明人不妨放低姿态，拉近自己和别人的距离。

弗洛伊德说：“最幽默的人，是最能适应的人。”幽默是摆脱尴尬的好办法。

其实，众人面前出现一些令人尴尬的情况，并非都是坏事。心理学家就做过研究，给人们呈现了两种成功者的形象，一是言行得体、无可挑剔的人物；二是虽然功成名就，但却当众犯了一些小错误。结果显示，人们往往对后者喜爱有加。因为，如果一个人表现得完美无缺，十全十美，人们看不到他的任何缺点，反而会觉得不够真实，不仅会降低他在别人心目中的信任度，还会让人有一种距离感，认为他难以接近。而如果优秀人士当众打翻一杯咖啡，或者念错一个字词，不仅不会影响人们对他的好感，相反，还会让人们从心里感觉到他很真诚、很亲切。

妙语点睛：

出现了尴尬的情况之后，要坦然处之，轻松对待。并且，对待别人的尴尬境地，也要报以理解和友好的态度，不要嘲笑，或者刻意地讽刺、指责。

敢于当众出丑

当众讲话时，要敢于出丑、热爱出丑，因为这是在锻炼你的勇气和信心，这是走向成功的必经之路。优秀的口才家几乎都曾有过当众出丑的经历。

窦文涛是香港凤凰卫视的节目主持人，有“名嘴”、“铁嘴”之称。不过，他的好口才也不是天生的。小时候，在一次演讲比赛中，他还曾出了大丑。

上初中的时候，有一次，老师跟他说：“学校组织演讲比赛，我看你挺爱说的，你来参加吧。”“哟，演讲怎么讲？”“就像写作文一样，你写篇稿子，上台背出来就行了。”“那好吧。”窦文涛犹豫地答应了，回去开始写演讲稿，写完了自己觉得挺不错，就开始背。他自己发明了一个背诵窍门：记住每段的第一个字，以此作为提示。就这样，窦文涛把演讲稿背得烂熟。演讲会那天，窦文涛一上台，看到台下黑压压的一片，当时就有些慌了。赶紧开始背吧，第一段、第二段都顺利背下来了。到第三段时麻烦了，这第一个字是什么呢？想不出来了，一紧张，整个脑袋空白。窦文涛站在台上足足半分钟，一句话也没有说，他越来越害怕，最后突然感觉裤子湿了：“坏了，尿裤子了。”结果全校师生看着窦文涛尿湿了裤子跑下台。

第二天窦文涛来上学，觉得非常难为情，好像全校的人都在看他。老师来找他：“窦文涛，你昨天虽然没朗诵完，但是前面两段朗诵得还是不错的，我们决定让你到区里参加演讲比赛。”一听到还要比赛，窦文涛竟然痛快地答应了。因为他想：我昨天当众尿了裤子，丢人已经丢到家了，还能有比这个更丢脸的事情吗？于是，窦文涛抱着无所谓的态度去参加了区里的比赛，结果还拿了个名次回来。

窦文涛说：“要珍惜每一次当众说话的机会，让自己积累受挫折和出丑的经验，这样才能放下自我。这次出丑了吧，你们笑话我吧，我就不要脸了一分；下次又出丑了，我就不要脸了二分；等我全不要脸了，我就进入自由王国，进入无我的状态。你今天在 10 个人面前出了一个很小的丑，明天这丑就能帮你在 10 万人面前挣回一个大面子，一个很大的面子。人要珍惜每一个当众出丑的机会。”

“疯狂英语”的创始人李阳提出一个口号：“疯狂英语，要热爱出丑，热爱丢脸。”意思就是说开口讲英语，不要怕讲不好，而是要敢于讲，敢于丢脸，热爱丢脸，要大胆地说，这样才能学好英语。

热爱丢脸不容易做到，因为当众出丑毕竟不是什么好事，谁也不愿意丢脸。但是你要允许自己丢脸，能接受自己丢脸。丢脸之后，才能增长经验，才能更加成熟，丢脸之后才能长脸。

妙语点睛：

丢面子本来就是一件正常的事，是走向成功必须付出的代价，是挣面子的开始。所以，当众讲话前，就要做好心理准备，要发自内心地接受自己也会有没面子的时候。

出现冷场该怎么办

当众讲话时，最棘手的情况就是冷场。出现这种情况时，很多人往往不知所措，匆匆结束发言。

一般而言，冷场有两种情况：单向交流中，听众毫无兴趣，没有任何反应；双向交流中，听者毫无反应，或者仅以“嗯”、“噢”之类的简单语言敷衍了事。

之所以出现令人尴尬的冷场，主要就是因为说话者的发言没有吸引力。听者仅仅是出于纪律的约束或处世的礼貌而扮演一个“接受”的角色，他们把自己置身事外，对你的讲话没有参与的兴趣。

面对冷场，该如何应对呢？以下几种方法可以帮助你摆脱难堪局面。

1. 发言简短

尤其是在单向交流中，应景式的讲话越短越好，切忌让发言变成懒婆娘的裹脚布 又臭又长。

某商场举行开业仪式，邀请了市内各方面的人士参加。总经理只说了两句话：“女士们，先生们：热忱欢迎各位光临！现在我宣布：?菖?菖商场正式开业！”

而在双向交流中，任何一方都不要滔滔不绝地包场，而是要积极互动，给对方充分的发言时间和机会。

2. 不断变换话题，穿插趣闻轶事

当众讲话时遭遇冷场，可通过暂时变换话题的办法吸引听众的注意力。可以穿插一些人们在生活中津津乐道的闲谈资料，以此来活跃现场气氛，让自己成为听众的焦点。恰当而又适时地讲述一些趣闻轶事，会使呆板的现场马上活跃起来。此时，讲话者再将话题转移到原来的内容上，效果就要理想得多了。根据现场情况和对象，话题的变换是不定的，随机的。

当年孙中山在广东大学（即中山大学）发表演讲，内容是三民主义。当时听演讲的人很多，但是礼堂小，通风不够，所以导致很多人精神不佳，现场的气氛比较无趣。孙中山先生看到这种情况，为了提起听众的精神，改善场内的气氛，他巧妙地讲了一个故事：“我小时候在香港读书，见过有一个搬运工人买了一张马票，因为没有地方可藏，便藏在时刻不离手的竹竿里，他牢记马票的号码。后来马票开奖了，中头奖的正是他，他便欣喜若狂地把竹竿抛到大海里去了，因为他以为从今以后就不再靠这支竹竿生活了。直到问及领奖手续，知道要凭票到指定银行取款，他这才想起马票放在竹竿里，便拼命跑到海边去，可是竹竿连影子也没有了。”故事讲完了，听众的精神振奋了，大家议论纷纷，礼堂里充满了笑声、叹息声，气氛一下子变得活跃起来。于是，孙中山抓住时机，紧接着说：“对于我们大家，民族主义这根竹竿，千万不要丢啊！”他很自然地把话题引到原来的轨道上。

3. 赞美听众，赢得好感和共鸣

当听众发现讲话的内容与自己的关系不大，自然不会给予太多的关注，往往便会采取一种“事不关己，高高挂起”的态度，不会对讲话者有太多的回应。在这种情况下，常常会出现冷场。

这时，讲话者可以赞美听众，以此赢得他们的共鸣。每个人都希望被赞美，发自内心地赞美听众能拨动听众的心弦，激起他们的共鸣，从而打破冷场的尴尬局面。

4. 调动听众的热情

在讲话的时候，向听众提出富有针对性和启发性的问题，可以调动他们的参与热情，使他们意识到，自己也是整个讲话内容的一个重要组成部分。

一位志愿者在向众人进行募捐演讲时，面对听众的漠然态度，他提出了这样的问题：“请每一位在场者想一想，如果你的父母、兄弟姐妹，不幸患了疾病，迫切需要他人的援助，那么你是否希望渴望更多的爱心人士伸出援助之手？”这样一来，每一个听众都会有所思索，将注意力转移过来。

5. 制造悬念，激发听众的兴趣

好的悬念能够使讲话者成为听众注目的中心，而且能够活跃现场气氛，激发听众聆听与参与的兴趣。

普列汉诺夫有一次在日内瓦做关于《无产阶级与农民》的演讲，当时会场非常混乱，没有人注意他的讲话，演讲几乎不能继续下去了。面对这种情况，普列汉诺夫灵机一动，他双手交叉在胸前，大声说：“如果我们也想用这种武器同你们斗争的话，我们来时就会（这时，他戛然而止，大家以为他会说，带着炸弹、武器、棍棒 然而他的话让每个人都很吃惊）我们来时就会带着冷若冰霜的美女。”话音刚落，大家就笑成一片，甚至连一些反对者也笑了起来。普列汉诺夫见时机已到，话头一转，又重新回到了演讲的正题上。

也许，面对冷场时，你采取了以上几种方法，仍然没有改变可怜的处境，大家对你的讲话内容仍然是置若罔闻、不理不睬。这时，最好的办法就是终止发言了。及时中止交谈也不失为一个最佳选择。因为，长时间的冷场对交流双方来说，都是极不适宜的，也说明了这次谈话确实是多余的，这正是“话不投机半句多”。与其死硬硬撑，不如尽早放弃。

妙语点睛：

面对冷场的时候，一定要保持良好的心态，不可过度紧张、手足无措，那样只能让情况更糟糕。要以轻松的态度来对待尴尬的局面，努力挽救，采取积极的措施调节气氛。

面对搅场，巧妙应对

在讲课、作报告、大会发言、演讲等场合，常常会有一些人恶意破坏现场的秩序，他们在台下窃窃私语、串座位、随意进出、喧哗、嘲笑、喝倒彩、吹口哨、瞎鼓掌、恶意刁难 使发言者不停地被打断，甚至导致讲话不得不终止。面对这种搅场的情况，很多人都束手无策。

出现搅场的情况，首先可能是由于发言者本身的水平比较差，说话声音低、口齿不清、讲话内容枯燥无趣。或者是由于发言者的学术水平低，听者觉得言之无物，听下去纯粹是浪费时间。还有一种情况就是听众故意捣乱，不管你的发言水平如何，他们都是充满恶意的反对派，就是想来钻空子、找碴子。不管你怎么说，他都要搅。

面对搅场视若无睹，任由场面混乱无序；或者愤而退场，一走了之。这都不是最终解决问题的办法，这样做，产生的负面效果可能会更严重。因此，必须正视搅场，主动实施控制措施。

在当众讲话前，应该做好充分的准备。首先要提高自己的说话能力，力求做到口齿清晰、声音洪亮、感情饱满。并且还要努力提高自己的学术水平、业务水平，使自己的讲稿言之有物。其次，要对听众有充分的了解，才能“对症下药”。

控制搅场的办法要区分不同原因。如果问题因自己而起，要谦虚谨慎，面对责难，勇于自剖自责。面对恶意的责难和找碴，要坚定信心，积极应对。

1986年菲律宾大选，竞选者科·阿基诺夫人曾被人称为“啥也不懂的家庭主妇”。在她上台发表竞选演说时，反对派公开叫嚷说她“只配围着锅台转”，要她回去烧饭菜。面对恶意的攻击，她并没有退缩，一开口便说：“我只是一个家庭主妇，对政治和经济都不甚了解，也没有经验。”这一番真挚、坦诚的话让大家一下安静了下来。接着，科·阿基诺夫人又说：“对于政治，我虽然外行，但作为围着锅台转的家庭主妇，我精通日常经济！”听众为如此精彩的应答报以热烈的欢呼。

应对冷场的手法多种多样：讲话者可以反唇相讥，或以牙还牙，或幽默风趣。总之，不能让搅场者的企图得逞。

加拿大在同中国建交前，国内有一股敌视中国的恶势力。有一次，外交官切斯特朗宁参加议员竞选。会场上，有人站出来反对他说：“你出生在中国，是喝中国奶妈的奶汁长大的，身上有中国人的血统！”面对这样的责难，切斯特朗宁立即巧妙地驳斥道：“我喝过中国奶妈的奶，这是事实。但喝过中国奶妈的奶就具有中国人的血统了吗？诸位先生，你们不也喝过加拿大的牛奶吗？你们身上是不是也有加拿大牛的血统了呢？”这番话让反对者自取其辱，顿时哑口无言。

除了对搅场的人反唇相讥以外，不妨采用幽默的方法给对方有力的还击。

美国前总统布什一次在演说时，有人台下递上一张纸条。布什打开一看，上面写的是“傻瓜”。他并没有动怒，而是若无其事地笑道：“以往别人递纸条都是提出问题，而不落姓名，而这张只落了姓名却没有提问题。”

如此幽默机智的话语巧妙地将本想辱骂他的恶语，转移到辱骂者身上。

妙语点睛：

挑战即是机遇。搅场是对你当众讲话能力的挑战，但是，如果能巧妙的应对它，能更加显示你的口才能力和应变能力，并且能够凸显你的魅力。

口才模板

当众说错话时，该这样挽救局面：

1. 移植法。“这是某人的观点，我认为正确的说法应该是 ”
2. 转折法。“然而，正确的说法是 ”“刚才说的并不全面、准确，应作如下补充 ”
3. 坦率道歉法。“我对刚才说的话深表歉意。”

别人当众提出不便直接回答的问题时，巧妙应对：

1. 暂退一步，换位思考

一次会议上，经理在讲述前任董事长的过错时，收到一张纸条：“当时你在哪里？”

经理望着台下，说：“谁写的这张条子？”

台下死寂，无人应答。经理说：“好吧，我告诉你。当时，我就坐在你现在的那个位子上。”

2. 反踢皮球

记者：“您很富有，据说您的财产达 10 亿。是吗？”

官员哈哈大笑：“刚才有人说我有 30 亿，你听到了吗？”

3. 避实就虚

甲：“几年前，我看到你戴着一个精美的纯金胸针。几年没见，怎么今天戴的这个似乎是个塑料的啊？”

乙：“看来你对我的胸针很有兴趣，我知道你一定是想要一枚，今天这个就送你了。”

第五章 5 分钟和陌生人成为朋友

巧妙打开陌生人的话匣子

工作中、生活中、学习中，处处都免不了和陌生人接触。然而，很多人在面对陌生人时，往往不知如何开口，不懂如何顺利地交谈。他们也因此失去了结交朋友、开展工作的机会。很多口才高手能和陌生人一见如故、侃侃而谈，他们的人生也因此更加精彩。

让第一句话扣人心弦

俗话说：“酒逢知己千杯少，话不投机半句多。”有的人相处一辈子却形同路人，无话可说；而有的陌生人却一见如故，相见恨晚。两个萍水相逢的人要想在短暂的时间内，达到心灵上的共鸣，说好第一句话至关重要。一个好的开场白会让谈话顺畅地进行下去。

和陌生人交往时，说的第一句话要给人亲热、友善、贴心的感觉，快速消除彼此间的陌生感，拉近彼此的距离。最常用的方式就是攀认式，可以攀亲友、攀老乡等等。生活在社会中，每个人都会有自己的关系网，只要彼此留意，就能够发现双方有着这样或者那样的交叉点，找到了交叉点，就能迅速消除陌生感。

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的开场白是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，他是鲁肃的忘年之交。短短的一句话就拉近了鲁肃跟诸葛亮之间的关系。

“你是?菖?菖大学室内设计专业毕业的?我也是，你是哪一届的，应该是我师哥吧?”既然是校友，又是同一个专业，陌生感自然就减少了很多。

“你也是杭州人啊，真是老乡见老乡，两眼泪汪汪啊。听到这熟悉的乡音，真让我激动啊!”

这种互相攀认式的谈话方式很容易让人在短时间内产生一见如故的感觉，从彼此的共同点出发，可以顺利地展开谈话。

敬慕式的谈话方法给人一种贴心的感觉。对陌生人的才华、能力表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。不过要注意掌握分寸，敬慕要恰到好处，不能胡乱吹捧，否则会让对方产生厌恶感。

“您的作品我非常喜欢，每一本著作我都买来收藏，受益匪浅。今天能在这里见识您的风采，真是感觉很荣幸!”

“今天是国庆节，在这个特殊的日子，能够有幸采访您这位开国元勋，的确很荣幸。”

“以前只在电视和杂志上见到过您的美貌，今天能一睹您的芳容，真是明白了何为倾国倾城啊。”

真诚的问候给人一种亲切、友善的感觉。问候是生活中不可或缺的因素，好的问候能快速拉近陌生人之间的距离。一句问候语往往包含了三种含义：我把尊重送给你；我把亲切送给你；我十分珍惜我们之间的友谊。

把“您（你）好”作为向对方问候致意的常用语，并且要根据对象、时间、场合的不同而使用不同的问候语。对德高望重的长者，要表示尊敬，应说“您老人家好”；对年龄跟自己相仿者，称“你好”，显得亲切。还可以根据对方的职业来称呼，如“李医生，您好”、“王老师，您好”。节日期间，说“中秋快乐”、“新年好”，给人以祝贺节日之感。

正所谓“万事开头难”，和陌生人交往时，说好第一句话也是一件不简单的事情。这句话要传递出你的热情、友善，并且能激起对方的谈话兴趣。这就为顺利进行交流奠定了良好的基础。

妙语点睛：

初次见面的第一句话是打开两个陌生人心扉的一把钥匙，只要掌握了说话的技巧，只言片语就能给对方留下一见如故的好印象。

寻找彼此的共同点

在社交场合中，每个人都免不了要和陌生人打交道。与陌生人的初次交谈是口语交际中的一大难关，让很多人“望而却步”，如果处理得好，可以一见如故，相见恨晚；如果四目相对、局促无言，不仅当时感觉尴尬，还会成为以后继续交往的障碍。

与陌生人初次交谈能否顺利，关键在于能否找到自己与陌生人之间的共同点。从共同点入手，往往使谈话更加顺利、愉快。

寻找共同点，首先要善于观察对方的服饰、谈吐、行为举止等方面，从中捕获信息。

一名退伍军人在一辆汽车上与一个陌生人相遇，两人都坐在驾驶员的后面。汽车上路后不久就抛锚了，驾驶员下车忙了半天还没有修好。这位陌生人建议驾驶员把油路再查一遍，问题果然就是出在了那里。退伍军人据此分析这位陌生人可能是从部队里学来的修车技术，于是试探着问：“你在部队待过吧？”“嗯，待了六七年。”“噢，算来咱俩还应算是战友呢。你当兵时的部队在哪里”于是这一对陌生人就攀谈了起来，后来他们还成了朋友。

如果不能从对方的外在看出什么“蛛丝马迹”，不妨直接以话试探。陌生人在一起时，要想打破沉默的局面，开口讲话最为重要。可以主动询问对方的籍贯、工作、兴趣爱好。

两个年轻人在火车上紧挨着坐下，其中有一人问对方：“在什么地方下车？”

“天津，你呢？”

“我也是，你在天津工作？”

“我是去旅游。”

“那一定要去尝尝狗不理包子。”

“是啊，这么有名的东西一定要尝尝。”

两个人的交谈非常顺利。

与陌生人见面时，如果有人介绍，可以从介绍语中猜度彼此的共同点。例如在朋友的酒会上，主人会为你介绍新朋友，说明双方与主人的关系、各自的身份、工作单位、爱好等等。这时，你可以从中寻找共同话题，例如你们都是某健身馆的会员，或者你们都是主人的同学，或者你们的孩子在同一所学校。这时，马上就围绕这个突破口进行交谈，相互认识和了解，以至双方变得亲热起来。

发现自己与陌生人的共同点是不太难的，随着交谈内容的深入，共同点会越来越多。为了使交谈更有益于对方，必须一步步地挖掘深层次的共同点。

一个度假的大学生和一位在法院工作的同志，在一个共同的朋友家聚餐，经主人介绍认识以后，两个陌生人谈了起来。慢慢地两人都发现彼此对社会上的不正之风看法有共同点，不知不觉地展开了讨论。他们从令人发指的社会现象，谈到不良现象产生的土壤和根源，从民主与法制的作用，谈到对党和国家的期望。越谈越深入，越谈双方距离就越短，越谈双方的共同点越多。事后双方都认为这次交谈对大学生认识社会，对法院同志了解外面的信息和群众要求，都是有益处的。

陌生人之间寻找共同点的方法还有很多，比如共同的生活环境、共同的工作任务、共同的追求方向、共同的生活习惯等等，只要仔细观察就会发现，陌生人之间无话可讲的局面是可以打破的。

妙语点睛：

寻找到了双方的共同点，就能快速拉近彼此的距离，甚至可能产生“相见恨晚”的感觉。

快速赢得陌生人的好感

想要和陌生人开展愉快的交谈，并且迅速变得熟悉起来，首先，就要让对方对你产生好感。

如果你能为对方多提一些善意的建议，相信对方会对你产生好感。

每个人都希望得到别人的关心，当听到别人善意的建议时，都会欣然接受。所以，和陌生的女士开始交谈时，如果仅说：“你的发型很漂亮。”这样单纯的赞美并不能让对方接受你。如果说：“如果你的头发再烫一下，相信会更加可爱。”对方此时定能感受到你的关心，会对你更加的信任。你们之间的陌生感就会消失很多。

故意偶尔暴露一下自己的小缺点，会让对方觉得你很坦诚、诚实，这样可以消除沟通障碍。如果你把自己包装成一个完美无缺、十全十美的人，对方可能会对你敬而远之。

需要注意的是，在暴露自己的缺点时，不要毫无保留地将所有的缺点都暴露出来，也不要故意表现出一副滑稽可笑的样子。也不要犯常识性的错误，否则会适得其反，反而使人认为你是一个毫无可取之人，因而也就不会有和你继续交谈的兴趣了。暴露缺点时，要注意其中的技巧，就是要恰当地暴露一两个无足轻重的小缺点就可以了，例如不小心把笔拿反了，或者领带没有打好。这样的缺点瑕不掩瑜，不会影响你的形象，还会增加你的亲切感。

记住对方说的话，会让对方感觉你对他很重视。

两个陌生的人在交谈，甲对乙说：“你家乡在哪里？”乙颇为不快地说：“刚才我已经说过一遍了，我是青岛人。”

”可想而知，甲会感到尴尬，两人的谈话也不会愉快地进行了。

记住对方说过的话，然后在谈话中提出来作为话题，是对对方表示关心的一种方式，也是重要的说话策略。尤其是对方提及的兴趣爱好、梦想等，对对方而言是最高兴谈论的话题，一旦你能对此做个有心人，对方一定会觉得非常愉快。

注意细节，投其所好也能赢得陌生人的好感。如果能发现对方服饰或者使用的物品或者行为举止方面的细节，并且以此为话题，就能获得对方的好感，因为对方觉得你对他是细心关注的。这样一来，你们之间的关系就会变得亲密一些。

例如，当看到对方打着一条新领带时，不妨说：“你的新领带很不错，哪里买的？”

推销员小荣在推销商品时，看到对方不时摸一下自己的脚踝。问过之后才知道，原来对方刚刚扭到脚了，于是小荣立即去买了一瓶红花药酒。对方非常感激他，不仅爽快地买了他的产品，此后还建立了长期的合作关系。

此外，在陌生人面前要保持谦虚谨慎的态度，不可自吹自擂、盲目自大。在谈话时保持平和、谦逊的态度，对方定会对你态度友善。

妙语点睛：

消除对方对你的戒备，赢得他的好感，就能让交谈更加顺畅、愉快。

初次交谈中展现人格魅力

人格魅力是一个人内在气质的表现，包括性格、学识、修养等很多方面。一个人的魅力往往可以通过言谈体现出来，在谈话中尽情展现人格魅力，能够赢得听者的依赖与佩服。在和陌生人的初次交谈中，能够充分地展现你的魅力，可以给对方留下美好的印象，为以后的交往奠定良好的基础。

如何在初次交谈中展现你的人格魅力呢？

1. 展现豁达开朗的个性

豁达开朗的人往往更有亲和力，更能赢得别人的好感。

一位老头在乘船时，听一些旅游者讲起关于在鱼肚子里发现珍珠宝物的故事。他凑上前去语重心长地说：“我给你们讲一个真实的故事吧。我年轻的时候，曾和一位漂亮的女演员谈过恋爱。后来，我到国外留学，回国之前，为了给女朋友一个惊喜，我特意买了一枚钻石戒指。然而半路上得知，她已经另觅新欢，和某男影星结了婚。我一气之下把戒指扔进了大海。回到国内后，有一天，我在一家餐馆喝闷酒，鱼端上来了，我心烦意乱地塞进嘴里，刚嚼了两下，忽然牙被一个东西硌了一下。你们猜，我吃着了什么？”“戒指。”大伙一齐说道。“不！”老人诡秘地笑道，“是一块鱼骨头”。“哈”人们爆发出爽朗的笑声。现场气氛顿时活跃起来，大家都纷纷想和这位幽默的老人攀谈几句。

豁达开朗的人往往能传达给听者健康向上的精神力量，让人们在轻松愉快的气氛中变得熟悉起来。

2. 对陌生人表现出宽容忍让，可以让对方对你产生好感

一次，记者小玲接到任务，要去采访某著名作家。这位作家著作等身，在文坛享有盛誉，并且是小玲非常崇拜的偶像。面对这位作家时，小玲不免有些紧张，见面的第一句话就让她出了丑：“您好，很荣幸能采访您。我一直是您的偶像。”此话一出，小玲的脸立马就红了，说出去的话，泼出去的水，怎么收场啊？那位作家笑着说：“你一定会成为一名非常优秀的记者，我乐意当你的崇拜者。”一句大度宽容的话，让小玲觉得这位作家非常有风度。

宽容是获得友谊的灵丹妙药。在与陌生人谈话中，由于种种原因，难免会出现一些问题，此时，如能保持宽容的心态，定会让对方觉得你很有魅力。

3. 展示智慧的一面

有一天，俄国沙皇下令召见乌克兰诗人谢甫琴科。文武百官见到沙皇后，都深深鞠躬致敬，只有谢甫琴科昂首站在一边，从头到脚打量沙皇。面对这个陌生人的傲慢举动，沙皇不由大怒，厉声问道：“你是什么人？”

“我是谢甫琴科。”

“你怎么胆敢不给我鞠躬？举国上下谁见我不低头！”

“不是我要见你，是你要见我。如果我也像他们一样给你深深地弯腰行礼，你怎么能看得见我的容貌呢？”

沙皇顿时哑口无言。这番对话显示了谢甫琴科的智慧，使沙皇不得不佩服。

人格魅力具有很强大的吸引力，可以像磁石一样有力地吸引住对方。当你向陌生人展示出你的豁然、宽容、智慧的时候，对方一定会对你充满兴趣，会很高兴地向你打开“话匣子”。

妙语点睛：

在当今社会中，为人处世的基本点就是要具备人格魅力，要在性格、气质、能力、道德品质等方面具有吸引人的力量，这样的人能够迅速赢得陌生人的好感和欢迎。

一定要记住对方的名字

在和陌生人交往的过程中，记住对方的名字很重要。只要能够记牢对方的姓名，可以快速拉近彼此的距离，使对方对你产生良好印象。

无论对哪一个人而言，他的名字都是语言中最甜美、最重要的声音。认真记住别人的名字，能让你结交更多的朋友，开拓更多的道路，使你的事业更加成功。

吉姆是罗斯福竞选总统时的总干事，他 1899 年出生在纽约，由于家境贫寒，吉姆十岁就辍学去砖场打零工。

吉姆是个乐天派，他从一个童工干起，经过 30 年的努力，在 46 岁那年，他被四所大学授予名誉学位，并且担任美国邮政总监，和民主党全国委员会主席。并且他把罗斯福推上了总统宝座。

一个几乎完全没受过教育的工人，却能成为总统的左右手。这样的传奇让钢铁大王安德鲁·卡内基感到很惊奇，于是他向吉姆请教成功的秘诀。

吉姆的回答简单有力：“苦干！”

卡内基对这个答案并不满意，他还有些怀疑。

“这样吧！那你觉得我为什么能成功？”吉姆反问卡内基。

卡内基想了想之后回答说：“我知道你能叫出一万个人的名字。”

“不，不是这样”。吉姆笑着说，“我能叫出五万个人的名字”。

就凭着这项专长，吉姆帮助罗斯福获得了总统职位。

在一家石膏企业担任外务员时，吉姆就已经知道一般人对自己名字的兴趣，绝对胜于世上其他的文字。如果能把对方的名字当面叫出，对对方而言是一种尊重。相反的，如果把对方的名字忘了或记错，后果就难以想像了。

吉姆自创了一套记忆姓名的办法。无论何时何地，只要遇到陌生人，他一定要把对方的姓名问清楚。不单单是几个简单的字母，还包括对方的职业、党派、宗教、家庭状况等其他一切的相关资料，并且把这些信息牢牢记在脑袋里。甚至他回家后还像学生做功课一样，反复复习。

正是凭着这份本领，即使在多年后再遇到这个人，吉姆也能清楚地喊出对方的名字，热情地上前寒暄，并且还能举出对方有什么嗜好，或是最满意的事迹。靠着这种特长，吉姆的朋友遍天下。

法国皇帝拿破仑三世，虽然贵为一国之君，每天要接见很多宾客，处理很多事务。但他非常注重记住别人的姓名，他曾自豪地说过一句话：“只要我见过这个人，只要我曾知道他的名字，我就能永远认得这个人，永远记住他的名字。”

受欢迎的老师，往往在第一次上课就能叫出学生的姓名；能喊出每一个员工姓名的上司，人们更愿意和他相处。

记住对方的名字随时随地都可以进行，不要把“没有时间”作为借口，你比吉姆更忙吗？比拿破仑三世更忙吗？在和陌生人交谈时，把他的名字和他的衣着、外貌、举止、谈吐结合起来，就会更加容易记住对方的名字。

熟记对方的姓名，在任何时候，都是一件不能疏忽的事情。

妙语点睛：

记住对方的名字，并把它叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。在和陌生人交往时，这一点尤为重要。

和陌生人说话时把握好分寸

初次谈话的成功，对于打开人际关系的大门至关重要。两位素不相识的人在交谈时，要慎重，掌握好说话的分寸，不能触犯别人的隐私。否则，会引起别人的反感，导致两人的谈话不欢而散。

一天，刚参加工作的刘华被派到外地去出差。在车厢内，她碰到一位来华旅游的英国姑娘，对方很热情，主动向刘华打了一个招呼。正所谓“礼尚往来”，如果不与对方寒暄几句，实在显得不够友善。于是刘华便操着一口流利的英语，大大方方地随口与对方聊了起来：“小姐，你今年多大岁数呢？”不料对方面露愠色，答非所问地予以搪塞：“你猜猜看。”刘华转而又问：“到了你这个岁数，一定结婚了吧？”这一回，那位英国小姐居然转过头去，再也不搭理她了。一直到下车，她们两个人也没有再说上一句话。

刘华与那位英国姑娘话不投机，主要是因为她在交谈过程中向对方提出不恰当的问题，这些问题在国外纯属不宜向人打探的个人隐私。按照常规，对方是有权利拒绝回答的。

所以，我们与陌生人交谈时要把握以下分寸：

1. 不要议论别人的短处

与陌生人在初次交谈时，提及自己和对方都很熟悉的第三者，这对缩短两人之间的距离是一种好办法。但是，此时千万不要谈论第三者的短处，因为这会给对方留下不好的印象，会担心你背后也许会议论他的短处，从而对你采取戒备心理。

2. 没有调查就没有发言权，不要人云亦云

如果人家说东，你就说东，人家说西，你也跟着说西。这样会失去别人对你的信任，同时，也体现了你自己没有主见。

3. 不要学“王婆”，自卖自夸

一句自卖自夸的话，往往是一颗丑恶的种子，一旦由你口中播入他人的心田，便会滋长出令人生厌的幼芽。所以，和陌生人初次交往时，应该保持谦逊的态度。

4. 不要啰里啰唆

“一锅豆腐磨不完，啰里啰唆招人烦。”如果你总是拿一件事情翻来覆去地说，会使人感觉乏味。一个词、一件事不管多么新鲜诱人，若出现过频，就会大失光彩。

5. 不要急于告辞

在双方谈话进行得兴高采烈、生动活泼的时候，你提出告辞是比较适宜的。而且应选择自己讲完话时，这样做，既可以省时间，又可使对方的留恋之情油然而生，萌生起一种企求能再次见面的欲望。

只要你掌握了以上几点，初次交谈的成功率就会大大提高。

妙语点睛：

和熟悉的家人、朋友之间交往时，人们可以随性一些，自由一些。可是，与陌生人之间交谈时，应该注意一些规矩和分寸，这也是一个人良好素质和修养的表现。

与陌生异性巧搭讪

很多人在和陌生异性初次交谈时，就感觉如临大敌一般，羞怯、紧张、局促、手足失措，甚至连挤两句应酬话也生涩，平日的伶牙俐齿、妙语连珠也不知躲到哪里去了。既然我们的生活无法回避与陌生异性交往，那么共同探讨一些交往技巧，能使我们面对千姿百态的陌生异性仍能从容应对。

首先要克服恐惧心理。

很多人在异性面前会感到紧张，更有甚者，见到陌生异性会紧张到脸红。这样的表现往往不会给对方留下好印象，一个羞怯、胆小的人怎么会招人喜欢呢？想要在异性面前有一个好的表现，首先要克服恐惧的心理，坦然、自信地和对方交谈。

其次，寻找能让对方产生共鸣的话题，“粘”住对方。

“物以类聚，人以群分”，每个人的社交圈，其实都是以自己为圆点，以共同点（年龄、爱好、经历、知识层次等）为半径构成的无数同心圆，共同点越多，圆与圆之间重叠的面积越大，共同语言也就越多，也最容易引起对方的共鸣。

共同之处包括彼此共同的专业、工作、家乡、熟人、兴趣爱好等。因此，在与对方搭讪时，一定要留意共同点，并不断把共同点扩大，对方谈起来才会兴致勃勃，谈话才会深入持久。

第三，多谈对方关心的事情。

人们最关心的是自己，这是人类最普遍的心理现象。因此，你必须谈对方所关心的，这样，对方会认为你很关心体贴他。

第四，态度要谦逊、低调。

有的人各方面条件确实不错，但为什么常常在与异性搭讪时遭到冷语，自讨没趣？关键就是这些人摆出一副高高在上的姿态。谈起自己眉飞色舞、夸夸其谈，这是令人讨厌的。一般而言，那些经历坎坷、屡遭不幸，最终通过自己的努力而获得成功的人，最能赢得别人的好感。因此，政治家或明星，为了赢得支持，往往再三渲染自己童年遭受的不幸和为了取得成功付出的巨大努力，这是一种明智的交际技巧。

所以，在与陌生的异性交谈时，不妨多谈昔日的坎坷、拼搏的历程，这样就容易唤起对方的好感和钦佩。

第五，策划“偶然”事件。

有时，你可能没有机会和陌生的意中人接触，更谈不上搭讪，在这样的情况下，你不妨给自己“制造”一个机会。

一个星期六的下午，一位穿着入时、长相英俊的小伙子手捧一束玫瑰，礼貌地敲一间公寓的门。公寓的主人是联邦德国外交部年轻女秘书凯因斯，打开门后，她面对这位不速之客，不知所措。男士连连道歉：“不好意思，我敲错了门，请原谅。”然后，他接着说：“请收下这束花，作为我打扰你的补偿。”凯因斯盛情难却，收下了花，并把小伙子邀请进屋。这个“误会”其实是小伙子精心策划的。

“众里寻她千百度，蓦然回首，那人却在灯火阑珊处”。许多时候，在不经之间，你也许能遇上让你怦然心跳的异性。这时，不要因为你羞于开口或者支支吾吾而就此错过一段好姻缘。只要你克服恐惧的心理，并且掌握一些交谈技巧，也许就能开展一段美好的感情。

妙语点睛：

和陌生的异性交往时，会有紧张、恐惧的心理。这时，需要注意言辞恰当、举止稳重，并且能多站在对方的角度谈论问题。面对一见钟情的他（她）时，不妨采取一些浪漫的技巧。

说好结束语，为交谈画上完美句号

同陌生人交谈，说好第一句话固然重要，但是你也不能忽视告别语的作用。如果说开头第一句话是一份美味的开胃水果，那么结束语就是一杯香浓的咖啡，让人回味无穷。

在与陌生人结束交谈时，要努力设计能给对方留下深刻印象的告别语。如果只是简单的一句“再见”，未免太枯燥、乏味，可能第二天对方就会忘记你。

和陌生人结束交谈时，有哪些比较好的结束语呢？

1. 关照式收尾

这种收尾方式，是交谈双方说完了自己的思想、意见或流露了某些内心意向之后，觉得有些话一定的带有范围性、对象性、保密性，不便于传播给他人，因此在结束交谈时要对此特别关照。

譬如：

“刚才我讲的一些话，是一些不成熟的看法，别人听说了难免会见笑，所以还是你知我知就好了，不要传出去，以免引起麻烦 ”

“小王，我要讲的都讲了，全是心里话。你千万不要告诉别人。”

这种关照式收尾，能引起对方的注意，起到强调重点，防患于未然的作用。

2. 征询式收尾

交谈完之后，可以根据交谈目的，向对方征求意见、要求、忠告、劝诫等等。

譬如：

“通过这次谈话，你应该对我有一定的了解吧，你觉得我最糟糕的毛病是什么？希望你下次开诚布公地提出来。”

“张小姐，我没有什么恋爱经验，第一次约会有一点紧张，有什么需要注意和改进的地方，希望你能讲出来。”

当你与陌生下属交谈工作结束时，你应该说：“你还有别的什么要求和意见吗？”“你生活上还有困难和要求吗？我将全力帮你解决 ”

征询式的收尾往往给人谦逊大度、仔细周到和稳重老成的印象。对方听到之后，会有一种受尊重，倍感亲切的感觉，有利于你们之间保持融洽的关系。

3. 感谢式收尾

感谢式的收尾方式具有较强的礼节性，它的基本特征是用讲“客气话”作为交谈的结束语。这样的结束方式应用非常广泛，无论是上下级之间还是同事、邻舍之间都是适宜的。

譬如：

“听君一席话，胜读十年书。”

“谢谢你的指点，我会不断努力的。”

“能和您交谈，我很荣幸。”

“谢谢你陪我度过一个美妙的下午。”

4. 祝愿式收尾

这种收尾方式不仅具有较强的礼节性，还具有极大的鼓动力。

譬如：

“再见，一帆风顺！”

“让我们努力吧，成为绝代双骄！”

“你一定能成功，一定能实现你的梦想！”

5. 邀请式收尾

邀请式收尾的基本特征是运用社交手段向对方发出礼节性邀请，这样充分表现了你的友善和热情。譬如：

“如果您下次来上海，请到我们家来做客。”

“今天我们就谈到这里吧，以后有时间来我家玩吧。”

“下次有机会，我们一起去云南旅游啊。”

邀请式的收尾语在社交场合是必不可少的，这样的结束语是一种建立友谊的表示，会赢得陌生人的赞同。

与陌生人交谈时结束语的表达方法多种多样，不必拘泥于某一种方式。不过，要力求做到得体、有趣，而且余韵犹存，感人至深。

妙语点睛：

恰当的结束语一定要根据当时的对象、场合、情景来选择。我们要能够驾驭情境，审视对象，选择正确、得体的话语结束交谈。

口才模板

和陌生人开展友好交谈的最佳开场白：

1. 真诚赞美式

“您的项链非常漂亮，为您锦上添花，您的眼光这不错啊！能向您取经吗？”

2. 友好邀约式

“既然你也是一个人旅行，不如我们聊聊天，消除一下旅途寂寞吧。”

3. 投其所好式

“你的球技不错啊，看来是个乒乓球高手。我也是个国球迷，我们切磋切磋吧，顺便向你学几招，肯赐教吗？”

4. 添趣助兴式

“没想到你还带来一个翻译，把你的广东话翻译成普通话。我还是生平第一次见到中国人和中国人交谈，需要翻译呢。”

5. 攀亲认友式

“你穿着上海大学的校服，我也是从你们学校毕业的，看来我和你也算校友，真是有缘啊！”

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程管理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：** 中国经济管理大学 **主办单位：** 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址： www.mhjy.net