

第四章 言谈礼仪



艺术的语言——

你的第二张名片



第四章 言谈礼仪



一人之辩，重于九鼎之宝；
三寸之舌，强于百万之师。

——《文心雕龙》

未来制衡世界的三大战略武器_____

演说

原子弹

金钱

第四章 言谈礼仪



一个人的成功只有15%归结于他的专业知识，还有85%归于他表达思想、领导他人及唤起他人热情的能力。

—— 戴尔·卡耐基

第四章 言谈礼仪



语言作为工具，对于我们之重要，犹如骏马对于骑士的重要。

——但丁

良言一句暖三冬，恶语伤人六月寒

第一节 言谈礼仪概述



孔子：辞达而已矣

一、言语交谈的要求



(一) 态度谦虚诚恳 “满招损，谦受益”

1. 转移对象，巧妙分散注意
2. 保持谦逊，获取他人肯定
3. 巧设比喻，妙用诙谐幽默

一、言语交谈的要求



(二) 表情亲切自然

1. 眼睛要看着对方,但不是盯视
2. 一视同仁,照顾所有交谈者
3. 用带笑的声音说话——微笑着说话

一、言语交谈的要求



(三) 语调平和沉稳

语调：抑扬顿挫，轻重缓急

语速适中 220~240音节/分钟

音量适中

高低适中

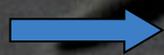
一、言语交谈的要求



(四) 语言准确规范

两层含义:

第一层



语音、语汇、语法规范

第二层



表达恰当，切合语境

一、言语交谈的要求



语言

语音——语言的物质外壳

语汇——语言的建筑材料

语法——语言的组合规律

二、言语交谈的特点

1. 交流的双向性

“交流是双行道”

——美国语言心理学家
罗西·萨尔诺夫

2. 交谈的灵活性

3. 表达的口语化

三、言谈内容的选择



(一) 适宜交谈的话题

1. 对方感兴趣的话题

2. 彼此共同的话题

3. 对方擅长的话题

格调高雅

轻松愉快

时尚流行

三、言谈内容的选择

(二) 不宜选择的话题

易起
争执

对方
不熟

他人
隐私

过多
批评

第二节 言语交谈技巧



一、音质优美，音量适中

“压低，压低，再压低”

第二节 言语交谈技巧



二、嘘寒问暖，打开话匣

寒暄

简单问候式

言他求同式

触景生情式

仰慕称赞式

第二节 言语交谈技巧



三、语言规范，条理清晰

(一) 语言规范

1. 语音清晰准确

2. 词语规范得体

3. 表达通顺明了

三、语言规范，条理清晰



(二) 条理清晰

1. 交谈围绕主题展开

2. 建立“思维路标”

3. 从内容中提炼关键词

第二节 言语交谈技巧



四、风趣幽默，文雅得体

1. 趣用幽默

2. 巧打比方

3. 插入笑话

4. 注意分寸

第二节 言语交谈技巧



五、神情专注，少说多听

不
打
断
对
方

不
补
充
对
方

不
纠
正
对
方

不
质
疑
对
方

善言，能赢得听众；善听，才会赢得朋友

第二节 言语交谈技巧



六、巧用态势，加强互动



谢谢