

# 口才与写作

主讲：李芬芳

Email: [417341976@qq.com](mailto:417341976@qq.com)

办公地点：1422A

# 口才与写作教学模块

- 破冰建组
- 自我介绍
- 沟通技能

有效沟通 1

主题演讲 2

- 写演讲稿
- 口语表达
- 演讲实训

- 科普讲解
- 服务口才
- 管理口才

职业口才 3

应用写作 4

- 公务文书
- 合同
- 总结



2018年

全国科普讲解大赛

## 模块一项目四 听说技巧训练

### 【能力目标】

- ❖ 能够运用听说沟通技巧进行有效沟通。



## 【课堂游戏】

❖ 撕纸游戏

❖ 请思考有效沟通的三个行为是什么？



# 有效沟通三行为

成功沟通 = 50%听 + 25%问 + 25%说

会听

会说

会问



# 倾听

调查显示，在美国五百强企业当中，近六成的公司为新来的员工提供**倾听技巧**方面的培训。

请工商管理专业人员对工作中最重要的交流技巧列出顺序，绝大多数人把**“倾听”**列在**第一位**。



## 【课堂互动】

❖ 小组讨论：我有哪些不良倾听习惯？



## 【案例分析】 案例中主持人倾听时有哪些回应？



# 倾听的回应

## 动作要配合：

- 保持放松
- 身体姿势开放
- 感兴趣的目光
- 赞同的微笑
- 肯定的点头
- 接受的手势

## 语言要合作：

- 附和
- 解释
- 重申
- 概述
- 情感反应
- 提供建设性反馈



## 倾听技巧——集中精神

有世界最伟大的推销员之称的乔·吉拉德曾向一位客户推销汽车，当客户要掏钱付款时，另一位推销员跟乔·吉拉德谈起昨天的篮球赛，乔·吉拉德转过身去一边跟同伴津津有味地说笑，一边伸手去接车款，不料客户却突然掉头而走。乔·吉拉德冥思苦想不得其解，晚上忍不住给客户打电话询问原因。客户不高兴地说：“今天下午付款时，我同你谈到了我们的小儿子，他刚考上密西根大学，是我们家的骄傲，可是你一点也没有听见，只顾跟你的同伴谈篮球赛。”



# 倾听

耳到  
心到

**耳到**：专心听对方说话

**脑到**：思考对方说话内容

**手到**：将对方说话的内容记录下来

**眼到**：仔细观察对方的身体语言

**口到**：正确响应以问题探寻对方的意图

**心到**：以同理心感受对方的立场。



## 会问

❖ 在与客户沟通时，**20%**的时间自己在说，**80%**的时间客户在说；并且自己所说的**20%**时间里**80%**是在问对方。

您学了课程有哪些体会？

课程帮您解决了哪些问题？

还希望解决哪些问题？



# 会问

## ❖ 善于选择提问方式

- **封闭式问题：** 回答只需要一两个词，类似对错判断或多项选择题。
- **开放式问题：** 回答这种问题需要解释和说明，可以让谈话持续并有一定的深度和趣味，但问题不宜宽泛、抽象。

**【任务】** 请为迎新学长设计能良好交谈的提问。

- 你是怎么相中我们学校的？
- 对学校的第一印象是什么？
- 出门在外，最惦记哪款家乡味道？



# 提问的技巧

❖ **了解情况**：通过提问了解对方，寻找对方擅长的话题。

● **F** 家庭

小戈：你妈妈身体最近好点了吗？

古古：“喔，很好，都没问题了，谢谢你这么关心。”

● **O** 职业

小戈：你上次说的单签了吗？

古古：签了，很顺利。

● **R** 业余爱好

小戈：“我昨天看了部片子，讲人穿越时空后发生的事。有趣吧？”

古古：“喔～～有意思！”

● **M** 价值观、  
金钱观



# 提问的技巧

❖ **引导话题**：通过提问引导话题，使双方保持交谈兴趣。

男生：“每次在网络上下注，只要有湖人队，我就一定赌湖人队赢！”

你是一个女生，对篮球赛不太感兴趣，应如何提问，把话题引导到双方都擅长的内容？

- 你想了解他的金钱观。
- 你想了解他的生活作息。



# 会问

❖ **插话：** 适时插话使话题回归主题。

【案例分析】你与客户商讨确定商品价格，商谈过程中，客户的话题扯远了，开始大聊他做业务时的一些经历和业绩。你应该如何提问使话题回归主题？

❖ “稍微打断一下好吗？”

❖ “我们刚才谈到……？”



## 【知识链接】商务场合的“六不谈五不问”

- ❖ **六不谈**：1、不非议国家、党和政府；2、不涉及国家秘密和行业秘密；3、不非议交往对象；4、不在背后议论领导、同行和同事；5、不谈格调不高的事；6、不谈个人隐私（不问收入，不谈年龄，不谈婚姻家庭，不关心健康问题，不谈职业经历）。
- ❖ **五不问**：第一不问收入，第二不问年纪大小，第三不问婚姻家庭，第四不问健康状况，第五不问个人经历。



# 会说

1

## 善于找到交谈的突破口

### ❖ 寻求共同点

“我长得不帅，却很讨人喜欢。草原上的人喜欢我，因为我们都拥有一双单眼皮儿”

### ❖ 发现被访者的兴趣点

### ❖ 寻找对方擅长的话题

不当话题：和女生谈足球，和艺术家谈理财，和作家谈数学

### ❖ 能够引起共鸣的话题

鲁豫采访董良翮，她说的第一句话是：  
“你的名字要是十个人看了以后可能九个人不知道该怎么念。”



# 说话的非语言SOFTEN原则

- ❖ **S**——微笑(Smile)
- ❖ **O**——准备注意聆听的姿态(Open Posture)
- ❖ **F**——身体前倾(Forward Lean)
- ❖ **T**——音调(Tone)
- ❖ **E**——目光交流(Eye Communication)
- ❖ **N**——点头(Nod)



# 会说

2

## 看对象说话

请分析，针对下述交谈对象应如何选择交谈策略？

针对感情丰富的人，要动之以情；

针对强硬理性的人，要晓之以理；

针对心胸狭窄的人，要表示谦恭；

针对虚荣心强的人，要学会赞美；

针对冷僻孤僻的人，要多行关切；

针对坦诚直率的人，要多进忠言。



## 【案例分析】

某年，比尔·盖茨要按计划将于年初三造访中国，总裁唐骏建议更改时间，这使盖茨非常不满，说：“唐骏，亏你是大中华区的总裁，你知道我的行程是一年前就定好的吗？”

唐骏只说了一句话便使盖茨心服口服地修改了行程。

请问，比尔·盖茨属于哪类型人？  
应该用哪种策略应对？



# 会说

3

## 表达方式要巧妙

清朝大臣曾国藩镇压太平天国起义，起初连吃败仗。文官起草呈报皇上的战报不得不写上“屡战屡败”。曾国藩一看不满意，但也不能谎报军情……

❖ **拉近距离**：把“你”和“你们”，变成“我”和“我们”。

“我们可以在这周完成这项工作吗？”

❖ **表示婉转**：把“肯定”变成“可能”。

“这么做肯定不行！”

“这么做可能不太妥当。”



# 会说

4

内容有新意、幽默

请设计下述交通标语，使其有新意又能达到目的。

注意安全，掌握时速，  
请遵守交通规则

阁下，驾驶汽车时速不超过30公里，您可以饱览本市的美丽景色；超过60公里，请到法院作客；超过80公里，欢迎您光顾本市设备最新的急救医院；上了100公里，祝君安息吧！





**Thank You !**



# 倾听的方式

听而不闻

不做任何努力去聆听

假装倾听

做出假象聆听

选择性地倾听

只听感兴趣的内容

专注地倾听

从我的角度去听；专注于对方所说的话，并以自己的经历为参照进行比较

设身处地地倾听

从对方的角度倾听，用心和脑来倾听并做出反应，以理解讲话的内容、目的和情感。

