

<<成功公关语言>>

图书基本信息

书名：<<成功公关语言>>

13位ISBN编号：9787501760534

10位ISBN编号：7501760535

出版时间：2004-1

出版时间：中国经济出版社

作者：张树满

页数：425

字数：306000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<成功公关语言>>

### 前言

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句话说的不当，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>>

### 内容概要

本书帮助你在各类社交场合面对各种问题时，你的语言表达都从容自如，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，掌握成功公关语言，其目的是为公众服务，为组织和企业创造生存环境和发展空间，同时也为你自己开辟了走向成功的大门。

## <<成功公关语言>>

### 书籍目录

第一章 公关语言的魅力 第一节 语言是公关的关键 第二节 仪表身姿有助地公关 第三节 公关传播中的语言形式 第四节 公关语言的艺术技巧 第五节 公关语言的要诀 第六节 公关语言的用语奥秘 第七节 公关语言要注意的禁忌用语 第八节 公关国际化要通几国话第二章 社交公关时的语言应用 第一节 初次相见出言谨慎 第二节 礼尚往来建立感情 第三节 提问应作开启心扉 第四节 营造气氛善于聆听 第五节 不卑不亢以退为进 第六节 参观作陪的礼仪致辞 第七节 随机应变要机智周旋 第八节 繁简曲直要委婉制宜第三章 公关不同环境时的语言的应用 第一节 论辩必胜的政治论坛 第二节 谈吐真诚的外交场合 第三节 专题研讨的学术报告 第四节 论证严谨的科技讲座 第五节 话题广泛的交流活动 第六节 风趣文雅的社交聚会第四章 公关不同场所时的语言应用 第一节 富有魅力的发言秘诀 第二节 灵活应变的接洽智能 第三节 唇枪舌剑的辩论策略 第四节 言词激烈的演讲技巧第五章 展示企业形象时的语言应用 第一节 树立企业形象离不开口才 第二节 人言为信获得荣誉 第三节 坦诚语言感染企业内外 第四节 公关的绝妙语言大展企业光芒第六章 公关推销时的语言应用第七章 公关传媒体时的语言应用第八章 公关不同职业时的语言应用第九章 公关不同对象时的语言应用第十章 公关不同人物时的语言应用附录 中外古今名人话公关

## 章节摘录

答话者回答问题时，总是用过曲的方式来作答，语言浅显通俗，含义却值得咀嚼。如在回答“实行厂长负责制以后，在你们厂是厂长大还是书记大”时，对话者要对方回家问问“在你们家里是你的爸爸大，还是你的妈妈大”，这样的回答取得了很好的效果。因为实行厂长负责制，厂长和书记各有自己的职能和权力，不存在“大”与“小”的问题。如果答话者回答“厂长大”或“书记大”，这样的回答毫无意义，还会造成不良的社会效果，引起众多的厂长和书记的抗争和矛盾，其害无穷。答话者深知其中的利害，所以用了“爸爸”与“妈妈”的概念，给对方以回答。虽然没有直接正面地回答，却使听者在咀嚼这段回答中体味到答话者的思想含义。

3. 模糊方法 我们在客观世界里所遇到的各种各样的客观事物，绝大多数都没有一个精确的界线。

作为客观世界符号表现的语言也必然是模糊的。

巧妙地利用语言的模糊性，使公关语言更能发挥它神奇的效用，是当今公关人员追求的目标之一。

模糊语言在不同的背景、场合、氛围中因说话者表达的目的和要达到的效果不同，其作用也有不同。

我们从以下几点谈谈模糊的作用。

(1)化难为易 “化难为易”也可称为“化险为夷”。

在公关实践中，常会遇到难以应付的棘手的场合，也会有非说不可却难以启齿的局面，怎么办呢？成功的公关人员往往会用模糊语言，使自己摆脱这种尴尬的处境。

例如：在某大商场，有一位顾客拿了几个西红柿，然后混杂在已经称好重量并交完款的蔬菜中转身就走。

这时，售货员发现了这一情况。

如果他高喊“捉贼”，势必会影响商场的秩序，损伤了商场的声誉，可能会大吵大闹一番。

富有经验的售货员会两手一拍说：“哎呀！请您慢走一步。

我可能刚才不注意，把蔬菜的品种拿错了，您再倒来查查看。

”这位顾客无奈也只得回来，售货员把蔬菜重新称过，随手就将西红柿拣下来。

售货员此时说“可能”、“查查看”都是模糊词语，他明知顾客的所为，但他不想使自己的商场受损失，又不想引起争吵，就把责任推到自己身上，然后顺水推舟，巧妙地把事情处理得相当圆满。

此时这位顾客也只能佯装不知，不了了之。

模糊语言在某些场合下故意说得不确定、不说透，这样就给自己留下回旋的余地，也使对方不窘困。

(2)缓和气氛 在某些情况下，对方可能故意损害你，使你怒发冲冠、情绪激动，气氛顿时紧张起来。

在这种情况下，注意使用模糊语言，易于控制自己的情绪，缓和气氛，使事态朝好的方向发展。

例如：在我国南方一个城市，正值下班时间，乘车的人特别多，车已爆满。

乘客们把车窗堵得严严的，车内乘客不易看到车已行驶到哪一站。

尽管乘务员大声报告站名，但总有乘客错过了站。

有一位错过站的乘客慌慌张张地撞门大叫，咒骂乘务员，高喊：“售票员下车！”乘务员也非常生气，正要酝酿几句奚落挖苦的话，正巧这时有一位公关人员在车内，及时地插嘴说：“售票员不能下车

。售票员下车了，谁来收票？”这时，不仅那位错过站的乘客情绪缓和下来，连乘务员也和颜悦色起来。这位公关人员就利用“售票员下车”一句话的模糊性来为乘务员解了围，剑拔弩张的气氛缓和了，一场争吵避免了。

如果我们用模糊语言来淡化紧张气氛，就可控制情绪。

它能使我们与他人交往时不致紧张，在公关时能摆脱困境。

即使在一触即发的关键时刻，它也可以使我们从容地脱身出来，离开不愉快的窘境或矛盾漩涡。

## &lt;&lt;成功公关语言&gt;&gt;

(3)点到为止 模糊语言要有分寸，要点到为止。

不该说的不说，能把自己的意思表达明白，却不伤害别人，不能直言不讳，要把自己的意思曲折地表达出来，并且要让对方明白。

例如：我国著名的一位播音员到精神病院采访，采访提纲中原先写的是：“您什么时候得的精神病？”这位播音员感到这种问话会刺激病人，就临时改口问道：“您在医院呆多久了？住院前感觉怎么不好呢？”委婉含蓄的提问，采取的是模糊语言，使对方易于接受，不致产生反感。

在采访结束时，这位播音员说：“您很快就要出院了，真为您高兴。

”“精神病”这个词对于精神病患者十分忌讳，播音员在采访时自始至终注意回避这个词。

模糊语言的运用要掌握分寸。

过于模糊，对方不了解自己的意思，就失去了交际的作用。

过于直露，又会伤害别人。

只有既模糊又适度，在模糊语言中透露出自己真实的语意，才能达到公关的目的。

(4)增大容量 模糊语言的一个重要特征在于它能把难于表述的道理表达出来，大大地丰富了表达效果。

模糊语言是“犹抱琵琶半遮面”，这样更能引起人们联想推断，包含着广博的内容。

例如：我国某市一个广播电台的直播节目中，一位小姐误把听众点给别人的歌认为是点给自己的，在直播节目中向播音员询问。

这时播音员明知不是点给这位小姐的，但又不好明白地指出来。

如果说出来，不仅扫了这位小姐的兴，也使广大听众感到不愉快。

播音员说：“可能是点给您的吧？其实呀，人间是一个温暖的大家庭，人们相处都应该以友相处。

只要以诚相待，以友善之心待人，我们的朋友遍天下，又何必非要计较是哪一位朋友呢？”播音员随机应变，巧舌如簧，从小姐询问点播节目一事引申出一番处世人生哲学。

播音员使用了模糊语，使节目的内容深化了。

我们在公关活动中与人交谈，目的是为了沟通思想、增加知识、升华友情。

我们希望通过言语交流，力图使自己的观念和想法为对方所接受，同时也希望对方能把你当成朋友，向你倾诉肺腑之言，畅谈内心世界的真实想法。

为此，公关人员在说话时应把握以下几点： 一、营造一个良好的谈话氛围 要设法创造一个轻松的谈话气氛。

我们时常看见一些人，在熟人面前谈天说地，兴致很高，一旦见到陌生人，便神木口呆，禁若寒蝉了。

其实，一个人说话的胆量大小，说话水平的发挥，与周围环境气氛有很大关系。

说话时的气氛好，人的兴致便高，情绪便高昂，谈兴也较浓，这样便会放下包袱，倾心畅谈；而说话时的气氛不好，人的情绪便很难调动起来，觉得乏味，自然也就失去了谈话的兴致。

因此，为了使交谈愉快，公关员应努力设法创造出一种能达到谈话高潮的轻松和谐的气氛。

在这样的氛围中，谁也不受拘束，不受限制，大家推心置腹，相互信任，相互启发，相互激励，畅所欲言，这就是最成功的交谈。

二、设法激发和引导对方谈话 在现代社会生活中，由于生活节奏加快和生活的丰富多彩，并不是每一个人都愿意敞开心扉畅所欲言。

在交谈中，往往会出现沉默和尴尬而使谈话陷于僵局。

在这种情况下，可以寻找合适的话题加入，以打破尴尬局面，活跃谈话气氛。

即使是对于一些众所周知的老问题，也可以从新的角度谈到新的看法，或联系一些新的事例进行交谈，这样可以避免人云亦云，鹦鹉学舌，老调重弹，从而激发和引导对方的讲话兴趣。

一时双方进入感兴趣的话题，对方乐于与你进行更多更广泛的交谈。

三、善于进行心理安抚 在与他人交谈时，公关人员应积极配合，以示对方的话题正在引起自己的兴趣，注意对方。

还可以顺着他的话题，以积极倾听和从容不迫的态度鼓励他继续讲下去，或者为他倒上一杯茶，或者适时表态：“我也这样认为”、“确实是这样”、“你的观点和我的完全相同。”

## <<成功公关语言>>

”这种心理安抚的行为，表现出一种积极的配合，可以使对方滔滔不绝地讲出内心感受。

四、善于鼓励对方谈话 在与交谈时，我们应该表现出有兴致的关心和赞同的态度，使对方有一种自己被认同的强烈感受。

这时你主要是鼓励对方多说，如果他提出让你发表看法，一般不要因为插话而中断对方的思路，当然在一些细节问题上可以重复对方的语句，以表示重视、肯定和强化其感受，“是的，只有当自己也处在这样的境地才能理解别人的难处。

”这样的语句重复是对对方的一种重要的心理支持，也是对他高谈阔论的助兴。

同时，还可能为对方能够清楚地表达自己的内心起到提示“台词”的作用，如帮助归纳，给出一个恰当的形容，从而使对方保持较高的谈话兴致。

如果你想使对方进一步敞开心胸，多给予同情、理解和共鸣感是十分必要的。

让对方知道，你是在设身处地地为他着想。

你可以常提到“你谈到这一点我也有同感”，“虽然我不这样认为，不过却觉得你把道理讲清楚了。

”这样便于双方彼此间加强共同点，以增进相互间的沟通和理解。

五、表达自己的观点时态度一定要诚恳 在与交谈时，如果对对方的每句话都随声附和，不说一个“不”字，不发表自己的真实意见，人云亦云，这会被看作是无主见和滑头的人，别人也不会愿意与你交朋友。

在日常生活中，只要我们得体地表示自己的不同观点，不仅不会得罪人，而且还会增强彼此的沟通和理解。

六、慎待对方提出的问题 因为在日常生活中所涉及和所谈论的事情，许多是没有绝对的是非标准的，只要我们诚恳地表达自己的观点，也恰恰是从另一个侧面帮助对方去分析问题，对方一般说来也会通情达理地接受，并感谢你的帮助。

七、学会在恰当的时候转移话题 再好的话题也有谈完的时候。

当交谈者的兴趣减弱后，只是重复一些没有新意的内容的时候，就应该换个话题了。

转移话题方法很多，可以停止谈论旧话题，沉默片刻，让其他人谈一些话，从中引出新话题，也可以在谈话中断后，再谈一些有关旧话题里涉及的问题，当然还可以直接转移话题。

但是，有一点需要注意，如果其他人仍对某个话题有兴趣，千万不要因为自己不感兴趣就去打断别人的谈话，这是不礼貌的行为。

.....

编辑推荐

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，这不仅对我们在社会中实现自我目标有直接的作用，更好地适应现代社会发展需要有着不可低估的影响。



版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>