

华为演讲培训

课程时数：授课：3.5 小时，演练：3 小时

授课方式：讲演、小组研讨、演练

必备条件：授课：便携电脑、数投、普投、音响、秒表、白板

演练：普投、胶片、秒表、锣、教鞭、演练评鉴表

课程简介

本课程主要是为培养企业员工进行公司介绍及产品介绍的职业素质而开设的，分为授课和演练两部分。通过对听众的分析，真正做到了解听众所需，进而全面介绍演讲前的准备、演讲过程的控制及演讲后的总结，使学员学会如何消解心理的紧张感、如何按照客户所需进行演讲的准备、现场的控制、如何开头及结尾，即如何进行技术宣讲；之后，通过场景模拟演练，使每个学员切身感受面对客户演讲时如何准备，如何进行过程控制，更正在演讲中的不足，以更好适应将来的岗位。

适合对象

华为技术与合资企业市场及技术支持新员工

培训目标

学完本课程后，学员能够达到：

掌握根据听众情况进行演讲准备的方法；

掌握基本演讲技巧；

学会面对听众进行有效的演讲。

课程要点

听众分析

企业演讲的概念

按听众分析进行演讲准备

演讲中的技巧及注意事项

演讲技巧卡拉 OK 演练

前 言

一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。

演讲是获取信息的好途径，扩大联系的好机会，求知学习的好渠道，锻炼口才的好方法。谁能离开演讲？群山之巅、江海之上、陵墓之前、讲坛之中谁能丢开演讲这一法宝？无论是滔滔雄辩，还是百家争鸣；无论是会议上的慷慨陈词，还是谈判桌边的惊人妙语；无论是沙场上战将的风采，还是讲台前充满智慧的口才。所有这些都说明：演讲是一种武器，运用它可以捍卫自己，取得竞争优势；演讲是一条途径，通过它可以培养能力，增强勇气；演讲是一种智慧，应用它可以机智果敢，幽默诙谐。人们听了演讲可以得到理性上的启迪，知识上的丰富，思想上的教育，情感上的愉悦。

朋友们，演讲具有如此巨大的魅力，就学好演讲吧，不但是在课堂上演练中，而且是在今后的工作中，你将会成为象古希腊哲学家、演讲家苏格拉底说的“最有才干的人，最能指导别人的人，见解最深刻的人。”

本课程，我们将通过如何分析听众、如何进行演讲的准备、如何掌握演讲中的技巧等几个方面系统介绍与我们今后工作息息相关的对听众演讲的方法，使我们能够掌握如何根据听众的况进行演讲的准备及学会面对听众进行有效的演讲，以更好地适应岗位。

第一章 什么是演讲

1.1 什么是演讲

演讲又称演说（Oration），是一门综合性的艺术，是语言的一种高级表现形式，是艺术地表达出语言的基本意思，是一种有计划、有目的、有主题、有系统的视听两方面信息的传播。它可以使见解一致的听众更坚定其原有的信念，同时，力争不同见解的听众动摇、放弃、改变其原有的思想观点，心悦诚服地接受你的意见。

我们的听众有哪些，这就牵涉到我们的演讲是些什么性质的演讲？在什么时候应用？我们服务的是企业，我们进行演讲也服务于企业，**我们每个人都是企业宝贵的财富，我们每个人素质和技能的提高都是企业竞争力增长的要素。**

演讲有很多类型，这里我们所说的演讲主要指公司技术或理念的宣讲，听众大都是我们的各类客户或公司相关人员，而我们的演讲也将随着客户群的不同、客户需求的不同而采用不同的方式方法。

1.2 演讲的作用：

说明：传达信息，阐明事理

说服：使人知，使人信

交往：交换意见，联络感情

激励：激发以产生行为的欲望

调适：心理、环境等调适，协调出稳定的秩序

.....

1.3 演讲的主要传达手段：

有声语言：指我们演讲的内容

态势语言：指我们演讲的方式，通过我们身体语言所传达的信息

主体形象：指在特定环境中我们的衣着、打扮及相关环境

1.4 演讲中的影响力以哪些渠道传递：

演讲的三个基本要素：演讲者、听众、环境

在一般的演讲中，由以上三个要素引发的三个方面在演讲中的重要程度如下：

看： 75%

听： 13%

闻、尝、触等： 12%

由此可知，在一次演讲中，与视觉效果有关的内容及表现都是我们应该给予高度重视的。

1.5 优秀宣讲者应具备的条件：

作为一名优秀宣讲者，应该具备下列条件：公司概况、专业技能、专业知识、人际技巧、解决问题能力。

第二章 听众分析

我们都知道打仗要知己知彼，方能百战不殆。任何一种演讲，其成功的关键在于使听众高兴及满意，因为他们才是这个场合的中心人物，而不是我们，因此澄清演讲需求是至为关键的，这就是要做好听众分析。

听众信息的来源我们可以从多方获得，可以从项目负责人、区域市场责任人处获取，也可以从客户信息文档处获取，还可以从办事处信息平台网络中获取，在我们获取了一手资料后，接下来是要对他们的基本资料进行分析，因为听众人数、年龄、性别、学历、社会地位、职务的不同都会影响演讲的效果，所以我们在准备时就要做到有的放矢：

—>听众人数的多少决定我们要选择什么样的场所，采用什么样的形式；

—>针对学历层次的不同，可以选择不同层次的内容及语言。

—>年龄较大的人易受经验影响，而年轻人易受潮流影响；

—>职务不同，会形成关注点不同，当这种不同很大时，即可考虑按不同的职务群选择不同的会场或时间分别进行宣讲……

所谓是要阳春白雪还是下里巴人要视不同对象而定。有些人做宣讲很容易犯一种毛病，只讲自己感兴趣的事，不考虑听众的需要。这样纵然你的材料很丰富，也无异于“对牛弹琴”。所以做完了听众分析，还要做需求分析，结合我们宣讲的目的，分析听众的个人目的和兴趣点，这是我们分析听众的最终目的。

最后一定要注意把握重要听众和决策性人物，以便在演讲过程中多关注他们，让他们能认同或注意到我们的优势。

大家都知道成功的关键在良好的准备。那么我们在演讲前应该做哪些准备呢

第一章 演讲前的准备

1.1 目的准备

我们已经知道了演讲的作用，也进行了听众分析，现在我们则要把它运用到我们的讲稿的准备中。那么，我们首先要知道我们技术演讲的主要目的是什么。

对客户的技术交流或讲座主要有以下四个目的：

—>传递信息：希望听众明白我们的意图、目的、产品、技术；

—>刺激思维：希望听众注意到我们的优势，比较与其它公司产品的不同

—>说服听众：希望听众赞同我们的优势，理解我们的不足，相信我们的承诺

—>诉诸行动：希望听众以实际行动支持我们的观点

听众分析和目的准备是一直贯穿于演讲始终的，在演讲中我们的脑子里始终要有这样两根弦紧紧在绷着，有时在演讲中，需要我们根据听众的情况和现场的气氛对演讲的重点和方式进行适当的调整，我们的一切行动都是为了最终目的的达成。

1.2 搭建架构

任何一种形式的沟通，如报告、文章、信或是书等，都需要良好的架构，才能把自己想要传达的讯息成功地传递给对方。听众只有一次机会来了解我们所说的话，如果你让他们失掉了这个机会，即使再有类似的机会出现，他们也不愿意再听你发表了。因此你最好事先就搭建好架构。有了架构，再往上添加素材和内容就容易多了。有了良好的架构，就能吸引听众的注意力，帮助听众理解，同时让自己所传递的讯息能更深刻地铭记在听众的脑海中。在搭建架构中，一是要决定大纲、主要内容，二是要做好时间分配。例如，我们新员工培训中心的教师在做课程开发时，首先要做的一项工作就是填写一张教学设计表。在这张教学设计表中，有课程名称、目标、时间、对象，还有课程大纲、课程内容、教学方法和器材及每项内容的时间分配。有了这样的一张设计表，讲课的教师就会对授课胸有成竹了。你们做演讲，虽然不要求每个人都填写类似的表格。但演讲者必须也要有个提纲和初步的时间分配。

演讲架构有三种：逻辑架构、故事体架构及正式架构。逻辑架构一般适用于我们在法庭上向法官陈述某个案件。在公司做技术演讲我们常用的架构一般是正式架构，即三步曲，三个程序：1、把自己想要说的话扼要地告诉听众；2、详细地告诉听众内容；3、把自己说过的主题再次告诉听众。此架构提供演讲的三个必要步骤：简介，传递主旨和结论。这样重复的诉说有助于听众对你说的话有所了解以及加强他们的记忆。三者所占的份量一般是简介10%，主旨85%，结论5%。

1.3 收集素材

在做了以上各项工作后，那我们就应该着手收集素材，组织材料了。如何收集素材呢？

需要多少素材？我们首先要问，在搭建架构、理清思路后，我们会清楚手边素材到底有多少已变得更明晰？只有这样我们才可以知道还需要增加些什么样的素材，才足以支持我们的演讲。

不要准备太多。我们不要因为害怕素材枯竭而呆立现场，就准备太多无法演讲的资料，最后造成延误自己太多的时间。

弹性。我们在素材准备上应给自己更大的弹性空间，把素材分为以下三类：

- * 核心素材——演讲时所必须提出的素材

- * 可任意处理的素材——如因演讲时间不足而加以省略的话，也不会对整个演讲造成伤害的那些素材

- * 辅助素材——如果时间足够的话就不妨把这类素材发表出来，这样做一定是有益无害，或者是在回答别人问题时也不妨运用这些素材。

1.4 撰写讲稿

收集完素材，我们开始撰写讲稿。一篇好的讲稿，是我们演讲系统性、完整性、有效性的必备要素。讲稿的撰写一定要具体，切忌过多的概念。前面我们也讲了要做听众分析，目的也就是为了我们的内容能迎合听众，做到有的放矢。这是要成为一名演讲高手的必要条件。我们一定要谨记这十六字原则：深入实际、内容具体、迎合听众、有的放矢。

建议采用 5W2H 的说明方式。

5W: WHEN 、WHERE、WHO、WHAT、WHY;

2H: HOW TO DO 、HOW MUCH。

案例：美国历史上最伟大的总统之一林肯非常重视演讲前的准备。我们在本教材最后的名篇赏析中选取了林肯在葛提斯堡国家烈士公墓落成典礼上的著名演说。在这次演讲前两周林肯接到邀请后，他在穿衣、刮脸、吃点心时都想着怎样演说，演说稿改了两次，他仍不满意。到了葬礼前一天晚上，还在做最后的修改，然后半夜找到他的同僚高声朗诵。走进会场时，他骑在马上仍把头低到胸前默想着演说词。那位埃弗雷特讲了近两个小时，在将近结束时，林肯不安地掏出旧式眼镜，又一次看他的讲稿。他的演说开始了，一位记者支上三角架准备拍摄照片，等一切就绪的时候，林肯已走下讲台。这段时间只有两分多钟，而掌声却持续了 10 分钟。后人给以极高评价的那份演说词，在今天译成中文，也不过不到 500 字。

第二章 教学媒体准备

2.1 辅助工具的作用

前面我们已经知道在演讲中“看”的作用占 75%，视觉对听众的影响非常大，因此我们一定要精心制作胶片。在我们进行演讲时，使用胶片、道具、录像等辅助工具哪些益处呢？

* **可吸引听众的注意力**。如果演讲时声音单调，那就立刻失去听众的注意力，即使演说者再说得如何天花乱坠也难以挽回败势。不过只要在胶片上加入一些生动形象的事物，就可以在瞬间唤起观众，并使其注意力集中到自己身上。就象一道原本无味的菜加进了合适的调味品，就立刻变得美味了。

* **可协助听众了解我们传递的信息**。话语并不是最有效传递讯息的方式，如果我们能用图片或照片来加以传递的话，效果就会更佳。比如直方图所表现出来的统计数据将能很容易地让人掌握其所要表达的真正含义。

* **可加深听众记忆**。对一般人而言，看到的事物比单单听到的事物更容易长驻心中，要是能做接触处理或是去操作使用的话，那就更容易在人们心中留下永不磨灭的记忆了。这就是我们常说的百闻不如一见。

* **可以带来欢乐和趣味**。几乎每一个人都喜欢以图形或照片方式表达，经过良好设计的辅助工具可以带给我们不少欢乐与趣味，尤其当把色彩的运用发挥到极致时，这种效果则更为显著。

* 另外还可以做一些提示卡，以便在演讲时给自己以必要的提示。

2.2 如何制作胶片：

辅助工具有很多，可以是胶片、录像带、VCD、图片、模型。下面我们主要讲一下如何制作能抓住听众目光的胶片？

- * 主题突出、内容正确。胶片的内容一定要突出重点，因为胶片是辅助教学的，而不是发给听众的讲义。它起一个提纲挈领的作用。

- * 内容和画面与主题契合。胶片要同时搭配各种非口语的材料，如图片、图形或照片等等，但一定要与主题相合。

- * 文字简洁清晰、色彩鲜艳调和。一张胶片不要挤入太多的字，一张胶片上顶多出现 20 到 25 个字。同一张胶片上出现的颜色最好不要超过三种，颜色不要过于抢眼，应注意色彩的配合，保持一种柔和度。

- * 方法：可以使用列举、比较、图表、数字等方法。有句话说：文不如数，数不如表，表不如图。

- * 胶片复印时应尽量做到美观清洁，使用一段时间后最好重新复印使用。在有了新的或更美观的胶片后，要及时更换旧胶片。

2.3 其它事项

环境分析：

- * 场合是正式的，还是非正式的？是否适合演讲？技术交流等正式演讲最好不要放在卡拉 OK 厅这类的娱乐场所，以免听众的兴趣被其它事物所吸引。周围环境如何？有没有其它事物会影响到演讲？比如噪声。

- * 有坐席、讲台、讲桌吗？我们的辅助工具如何放置？放置在哪里合适？

- * 听众的坐位是如何安排的？是否有利于交流？例如我们要开一个 40 人的技术交流会，但我们订的是一个 100 人的会议室，那我们就应该把 50 张椅子撤掉，以免听众坐得太散，不易于听讲。

- * 通风情形。室内太热或太闷，听众会心烦气燥；太冷的话，瑟缩不适。如果关上窗户是否会通风不良，但打开窗户是否会有窗外的噪声影响听众听讲。所以最好要求听众来决定到底是关窗还是开窗。

教学器材：

- * 音响设备如何？麦克风是哪一种？有线麦克风的线有多长？音量由谁控制？效果好吗？

- * 有没有视听设备？如果有 35 厘米投影设备的话，投影胶片如何更换？是否有专人负责更换？

* 有没有白板？如果有，白板笔写出来是不是清晰？否则就丢弃，最好用全新的白板笔。

* 有没有指示棒？没有的话，用什么样的工具来起指示的作用？

提前备好笔记本和笔，以便在演讲中记录客户提出的问题。

* 练习正确使用和操作各种要用的教学辅助设备，并确保正常，否则发生故障会让你很紧张的。

第三章 预演

预演的好处：

* 使自己紧张不安降低；

* 改善绩效；

* 帮助我们判断时间是否会太长或太短；

* 使内容能更加强化的。

案例：古希腊演说家德摩斯梯尼对事先演习抱着非常重视的看法。他把自己关在地下室书房长达三个月之久，学习演讲的技巧。为了保证自己不会在达不到目标之前出来，他把自己的头发剃光。等头发长出来，德摩斯梯尼走出地下室，成为一个造诣颇深的演讲家。当然我们现在不要求这样去演练，也没有这样的演练条件。那我们该如何进行演练？

* 以严肃的态度面对

* 掌握及控制好时间。在演练时必须计算出它所占用的时间，再看看它是过长或过短。大部分演练都比正式发表时要快，正式发表的时间比演练要多出 25%—50%。

* 部分演练。如果时间不够，就应该只针对一些重要部分进行演练，如开场白、结论、关键处或特别困难的地方。

* 要认真准备，多次演练。至少四次。

* 演练的听众。

最后一次演练的时间，越近越好。

第一章 精彩的开场

我们都知道好的开始是成功的一半。因此我们在开始时就要把听众的注意力吸引到自己的话题上，这就需要有个精彩的开场。在现代社会里时间很重要，因此我们不要在开始说

太多的废话，简单地表示问候、自我介绍之后，就直接进入主题，介绍本次演讲的大纲，并征求听众的意见从而能及时调整内容。总之开场一定要站在客户的角度。

开场时我们还要注意最前面 30 秒不用媒体辅助。我们不要一站上讲台，就急于打开投影仪。因为灯光一打开，就会把听众的目光都吸引到最亮的灯光上，而忽略了演讲者本身。因此上台后，不要急于打开投影仪，要一切都准备好，胶片放置正确后，开始用到胶片时再打开投影仪。

第二章 调适心理

演讲心理最重要的两个方面，**其一是克服自身的恐惧心理；其二是引起听众兴趣。**我们都有过第一次上台的经历，体验过紧张、不安、怯场。就象以前首次做技术卡拉 OK，有的学员紧张得将胶片都放斜了，明显看得出他的手一直在抖；有的学员紧张得一直低着头看胶片，好象“俯首认罪”；有的学员摸鼻子，有的学员语速过快，恨不得赶快结束；有的人颠三倒四，有的人声音发抖，有的人动作笨拙，有的人搔头摸耳，有的人卷衣角，有的人抹发梢，总之各种紧张的现象都有。恐惧心理产生了超常压力，从而抑制了身体机能的正常发挥。现在我们就一起来看看有什么样的降低上台压力的措施？

* 假想自己成功时的景象。有些运动员如长跑好手或是跳高选手等，在正式开始比赛前都会发挥自己的想像力，想像成功后会是一番什么样的境遇，籍以享受其中的甜蜜滋味以达到舒缓压力的目的。

* 此外我们可以想像对方是一般人物，这里有一个上台的秘诀：**就是把下面的人看成一堆白菜。**自我暗示方法虽然简单，但运用得当，确实有效，能使演讲者立刻“热起来”，也能立刻“冷下去”，心理学上称为“短循环反应法”。我们可以对自己说：“我已做好充分的准备，不会出错的”、“潇洒在去表达吧，我能成功”等。

* 事前充分准备，要打有准备的仗。像以前学员技术卡拉 OK 之所以紧张，大部分是因为对内容不熟悉。要对演讲内容非常熟悉，这样演讲时才会不用担心不记得，担心自己中途卡壳，一担心就会影响自己的情绪，就会紧张。

* 早睡早起，保证有充沛的精神。

* 演讲前 15 分钟先做深呼吸，让自己镇定下来。

* 上台前摄入适量饮料，但勿喝冰水等刺激性饮料，可以备一小杯白开水或淡茶水，吃几片梨子或苹果，但不要喝桔子汁等含糖量高的饮料。茶水、饮料、含酸的开胃食物，可使身心爽快、轻松。

* 提前到会，把自己放在主动的位置。**提前到会可以做一些准备工作，检查一下仪器设备有没有问题，笔能不能写出来，麦克风音质好不好，器材有没有少，会场环境如何，或者还可以和提前来的观众交流，先营造一种易于演讲的气氛。如果赶着点来，你会发现自已很匆忙，而且会很多顾虑，担心这担心那。**

* 大声开头。一开始我们演讲的时候一定要大声开头，让别人知道你很有自信，也让自己感觉很自信。

* 目光扫瞄全场，微笑、定位。上台后，不要急于开始讲，容易给自己制造紧张情绪。先让自己完全镇定下来，慢慢看一遍全场的观众。

* 伸懒腰，祷告

* 精神歌曲。

* 自我安慰：“唉！刚好又开始紧张了。如果个人对于在众人面前亮相已经完全习以为常，没有什么感觉与反应，那就完了。幸好，今天还是会紧张，心跳不停，真是好极了。”

其实任何一个人上台都会有紧张的感觉，这种心理现象谁都会有，紧张是人类的通病。美国心理学家曾在三千人当中做过一次心理测验：你最担心的是什么？令人吃惊的是：约占40%的人认为最令人担心也是最痛苦的事是在大庭广众前讲话。而死亡排在第六位。我们都知道所谓的成功演讲家在他们刚开始时也象我们一样怯场，马克吐温第一次演讲时口中象塞满了棉花，脉搏快得像争夺田径赛跑的奖杯；印度总理英迪拉·甘地初次演讲时“不是在讲话，而是在尖叫”；被誉为“世纪之演讲家”的英国首相温斯顿·丘吉尔开始演讲时心窝里似乎塞着一块厚九寸的冰疙瘩。我们可以看出成功演讲者就是在多拥有几次怯场的经验后使紧张的心态缩小到最低程度，不至于外露。

案例：美国某年轻议员在向一位年老而富有经验的议员请教时说：“我在演说之前，心里老扑通扑通地跳，这是否正常？”年老的议员则回答道：“那是因为你对于你要说的话进行着认真的考虑，这是必然的。即使你到了我这个年龄，也难免会出现如此情况。”

我们之所以会紧张是因为我们希望成功，想表现得出色，也证明我们的肾上腺功能正常。如果不紧张可能就是我们无心求胜，这样反而会带给我们更大的风险。再加上听众与我们有一段距离，他们不会看到、也不会听到我们急促的心跳。因此坦然、勇敢地上台吧！

案例：日本演说艺术界居于首位的“演说名人”德川梦声先生曾经讲过一段话“上台发表演说之前，无论任何人，都会感到紧张，都无法镇静下来。你也许会问：“‘唉！像你这样身经百战，见过了大大小小各种场面的职业演说家，还会紧张吗？’像这种问题，我不知被问了多少次了，但是，我可告诉你们，无论是怎样熟练的老手，也无法完全不紧张，因为，不管演讲或座谈，总是得开口，这就必须认真地去做到才行。”

第三章 声音言语的设计

演讲者的声音是他主要的武器，因此我们必须。最好能多加训练我们发声的技巧，达到“大弦嘈嘈如急语，小弦切切如丝语，嘈嘈切切错杂弹，大珠小珠落玉盘”的境界。

* 声音有力，要让在场的每位观众都听到。最好能有扩音设备，实在没有扩音设备，也要注意不要声嘶力竭，要拿好分寸，尽量要用胸腔说话，要抬头挺胸，不要只是用喉咙发声。尽量使用清晰的字音，同时放慢速度。

* **说话自然**。这一点看上去很简单，但要做好似乎就没有那么容易了。经常有学员一上台什么都忘了，就只顾着把内容讲完，像“放鞭炮式的噼里啪啦”，一个调子，一个速度。我们在演讲中要注意语速、语调和停顿，突出重点。我们应该在需要快的时候加快，需要慢的时候放慢。**讲话快会给人一种热情及急切的感觉，不过太快的话也会令人生厌；慢可以强调重要性，但如果太慢的话则无法引起别人的注意力。**因此我们掌握好语速，不疾不徐，快慢适中。此外还要做到“抑扬顿挫”，因为音调和语速的效果对演讲的影响是一样重要的。最后要适当运用停顿，特别是在要点前后，以提醒听众注意，并给他们一定思考的时间。这三种表达方式都不可千篇一律地维持不变，否则时间一长就会象催眠曲一样，把听众都哄入梦乡。**刘邦的军师张良是颇懂得声音能感染人的，他用那没有语意的月夜箫声，勾起了楚军将士的思乡之情，从而使楚军军心涣散，无力再战。从这里我们可心看出声音的魅力所在。**

* **适当运用方言、幽默、歇后语等**。特别是我们做市场的可能要到全国各地，假如你到了某方言区，适当地运用方言会让你和听众之间的距离缩短，增加一种亲切感。使用幽默、歇后语等又可增加语言的表达力，让听众感觉绘声绘色，维妙维肖。当然要有个度的问题。否则就成了搞笑比赛了。

* **演讲要引起听众注意，求得听众的共鸣，最重要的是语言要句句有力，但不能象机关炮，扫射得听众摸不着头脑，也不能言语拖沓，表达紊乱，让口头禅充斥全篇。**很多人喜欢讲“那么、这个、嗯、也许、对不对、就是说”等。曾经有个老师口头禅是“这个”，学生一上这门课就在下面给老师数他又讲了多少个“这个”。可见口头禅会影响听众的情绪，削弱演讲的效果。因为口头禅就是个别语句反复出现，这样就破坏了语言的结构，使语言前后不通，把演讲切割得支离破碎，给人一种断续、离散之感。**有人把口头禅称为“语言的肿瘤”是很有道理的。**克服口头禅可采用如下的方法：一是记住演讲稿，一字不差，形成语言定势；二是在语音停顿处用空拍去代替口头禅的出现；三是用录音机录下演讲内容，反复听，一出现口头禅就给自己一个刺激，让自己对口头禅充满厌恶感。

* **“卡壳”的处理**。人紧张的时候脑子会空白，什么都想不起来。这时候又该怎么办呢？

* **假装倒水、喝水**

* **让听众休息**

* **把刚才的内容再做重复**

* **稍作停顿**

* **提问**

第四章 形体动作

我们常说“只可意会，不可言传”，可见态势语言对于传递信息是非常重要的。演讲者一定要调动身体的各个部位来表达情感。我们看舞蹈，虽然演员一句话也不说，也没有解说，但观众却能从演员的动作上，领会其思想情感，虽然没有语言，同样也能表达出他想倾诉的含义。由此可见，内心的情感是可以通过“形于外”的态势语言表现出来的。

4.1 目光接触

4.1.1 善用目光接触

很多学员上台来后就一直低着头讲，要不就一直背对着观众讲，盯住投影不放。这些都没有正确运用目光去与听众进行交流和接触。在演讲前准备工作都做完开始开口前，应该先与听众做目光交流，环视全场，让自己情绪稳定下来。在演讲过程中要与全场听众有目光接触，特别是坐在后面和坐在前排两侧的听众。运用目光接触可以获得并掌握听众的注意力，建立相互的信任；另一方面又可以透过目光接触来回应听众，阅读听众的表情。目光接触也有个速度的问题，比如有的人在演讲时为了达到和全声听众的目光接触，目光便一直左右逡巡，飘忽不定。这样做会让听众觉得很不舒服。目光接触的速度要适中，要慢慢地环视，而非是扫视。目光接触时强调要进行全场接触，但我们不要忽略重要听众，对他们要多花点时间去和他们交流。因此事先花点时间研究听众是很必要的。但对重要听众也不要紧抓不放，让人感觉如坐针毡。对一个人的目光关注不要超过两分钟。

4.1.2 目光接触的方法：

前视法。演讲者视线平直向前而弧形流转，以此听众席的中心线弧形照顾两边，直到视线落到最后的听众头顶。

环视法

侧视法

点视法

虚视法。即“眼中无听众，心中有听众”。初上场的演讲者可用来克服紧张。

4.2 表情

我们都知道演讲时间一长，听众的眼睛就会汇聚到演讲者的脸部。这不是因为演讲者的脸部漂亮，而是脸部是感情的晴雨表，听众可以从上面读懂演讲者的情感世界。美国总统罗斯福演讲时，全身好象一架表现感情的机器，满脸都是动人的感情。光眉毛就可以表达几十种表情。有眉飞色舞、眉开眼笑、双眉紧锁、横眉怒目、低眉顺眼、挤眉弄眼、扬眉吐气等。脸部表情一定要做到适时、适事、适情、适度。

4.3 肢体

我们常说站如松，坐如钟，就是对肢体的要求。演讲中肢体语言能表达出各种含义，光手势就有 30 种。因此在演讲中我们注意到肢体语言，有恰当的站姿、站相和手势。

* 首先站的位置就很有讲究。要站在每位听众都可看到你的位置上，又能便于自己参考自己的笔记，还要便于自己控制教学媒体。如果有麦克风，还要便于麦克风的使用。我们也不要一直躲在讲台后不出来，偶尔也要走出来让听众看到你的全身，这样还可拉近彼此的距离。

* 第二要站直，挺胸收腹。很多人一上来，人就站得歪歪斜斜的，感觉不精神。站直后，就不要左右或前后摇晃。也有些人一紧张就左右不停地换脚，或频繁地来回踱步。有些人还喜欢抖脚。这些不良的站姿在今后演讲中我们都应注意要有意识地克服。站姿一般有前进式、稍息式、丁字式、立正式、自然式等。不论何种站姿都要做到稳健潇洒。

* 在演讲中，手放哪里很让我们头疼。如果你在讲台后面，你可以双手自然放在讲台两侧。如果没有的话，双手自然垂在身体两侧，也可以用手来操作教学媒体、握住提示卡、笔、教鞭或是做手势等，无论在什么情况下，都不该把双手置于裤子口袋内，或是不自然地手臂交叉。如果我们手里拿着教鞭，就应该正确使用。但有些学员拿着教鞭就天马行空一般乱划，要不就让教鞭朝下；有的人甚至拿教鞭去指人或点投影仪上的胶片。教鞭是起指示的作用，用于引导学员注意力。因此不能张牙舞爪。

* 手势的运用。请某人起来发言时，要手指并拢手心朝上做抬起状请起，相反请坐时要手指并拢手心朝下做下压状。千万不可用手指或教鞭等教具指点。

* 注意我们不要对着媒体说话。很多学员喜欢对着屏幕讲，这是不良动作。我们可以看投影仪上的胶片，但不能对着屏幕讲，把后背留给观众，这是非常不礼貌的。同时也给观众一种信息：我不自信，准备不充分。

4.4 着装打扮

人要衣装，演讲更要注意衣着。我们知道演讲有正式的和非正式的，正式的演讲作为演讲者一定要穿得正规，男士西装领带；女士则穿职业套装。非正式演讲对服装的要求不是很高，但要做到整洁、干净、得体。另外衣着也要适当，不易过冷过热，否则容易给自己制造紧张情绪。女孩子的化妆要自然，不要浓妆艳抹，一方面体现对听众的尊敬，另一方面又让听众感到愉悦。上台演讲时最好不要穿全新的衣物，因为会给我们自己制造紧张感，最好穿8成新的衣物，会让自己感到更舒适。鞋则最好穿让自己很舒服的那双，鞋底不要过硬或过软。最后就是要轻装上阵，女士戴手表或首饰要精简，建议摘下那些叮叮当当的手镯之类的东西，影响听众视线。男士的手表一般戴得比较宽松，演讲中由于手势的运用，可能会上下移动。假如不幸你的手表在你激动发挥时，突然松了，那么你自己会很尴尬，下面的听众比你更紧张，无心听你讲些什么，而一直在担心你的手表会不会脱手而出，什么时候脱手而出。手表也可能会碰到我们演讲中的教学设备，发出一些刺耳的声音，影响演讲效果。

4.5 空间的把握

在演讲中我们和听众的距离也不是一成不变的。空间的把握要根据演讲内容、地点、人员等适时调整。比如我们在一个很小的教室，里面坐了很从的听众，讲台离听众很近，就会给演讲者造成一种压力感；如果我们在一个有高高讲台的类似舞台的场所，我们就与听众的距离很远，不利于交流。

第五章 正确使用教学媒体

* 所有的观众都能看到，特别是前边两侧和后边的观众

* 站立时不要挡住屏幕、白板

- * 用胶片时，要先打出胶片，再念

- * 说的和胶片内容要一致

- * 写板书时人要站在一边

第六章 有力的结束

演讲的结束也很重要，最好能做到苏东坡所说的“言有尽而意无穷”。那些平淡的结尾，往往有可能使千尺之仞，功亏一篑，就有句成语所说的“虎头蛇尾”。有人这样结束：“……上面的就是我对这件事的看法，现在完了。”这是非常典型的失败的结尾，不能给人一点思考的余地，太唐突了。我们结尾要干脆，但不是唐突，唐突就成了不管问题讲得清不清楚，也不注意结尾要给人留下一个什么样的总体印象，不作强调，不作必要的概括，也没有高潮，就突然说完了。这好比一位朋友谈兴正浓时突然站立告辞。当然，结尾不能有废话。据说有一个民族，有个古老的风俗，全体集会时，发言者只准用一只脚站着讲，不管讲没讲完，站不下去就算结尾，倒不失为一种高明的方法。

作为代表公司的演讲最好能对本次演讲的要点做一个总结，一是强调，二是提醒。也就是撒得开，收得拢。此外还可赞赏观众的表现、表达对观众单位的祝福或征求观众的意见。总之结尾要干脆利落，不要拖泥带水。

第七章 注意事项

- * 事前与客户交流，交换名片

- * 不要与客户争执

- * 不要就某个问题喋喋不休

- * 要用笔记下客户问题

- * 问题一定要答复

- * 不要拖延时间

很多人以为演讲结束了，就没事了，会忽略演讲结束后的工作。其实不然，演讲结束的工作对演讲者同样作用。

听众信息收集

我们技术讲座时每位与会者都要填签到表，这对公司来说就是一种客户信息库。另外我们的客户即使想与我们合作，也不会直接说“我们要买你产品”。他们可能说“我们局对你们华为的什么产品挺感兴趣的”，那演讲者就应该把这种信息反馈给办事处，让办事处进行项目跟进。另外前面提到的对客户的问题进行答复，也是一种信息收集。

项目跟进

在技术演讲中，听众提到华为的产品在他们局里的问题，有些时候是我们产品开发中的问题，那作为演讲者就应该将这些问题记录下来反馈到相关部门以待改进，这也是种项目跟进。

总结

演讲结束后，作为演讲者，我们要不断改进，就需要每次演讲后能听取一些听众的意见，不断改进。