

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:
密 码:

个人会员 企业会员

商务秘书

- ◆ [商务谈判技巧](#)
- ◆ [商务考察](#)
- ◆ [商务谈判前的各项准备](#)
- ◆ [商业计划的编写](#)
- ◆ [商务谈判艺术](#)
- ◆ [客户沟通的技巧](#)
- ◆ [谈判策略](#)
- ◆ [商务洽谈](#)
- ◆ [商业融资](#)
- ◆ [微笑与眼神](#)

活动竞赛

- ◆ [秘书竞赛领证通知](#)
- ◆ [秘书竞赛部分照片](#)
- ◆ [竞赛获奖选手晋级核准表](#)
- ◆ [竞赛获奖选手办证通知](#)
- ◆ [赛前提示](#)
- ◆ [竞赛考场安排](#)
- ◆ [竞赛赛程](#)
- ◆ [职工组竞赛名单](#)
- ◆ [学生组竞赛名单](#)
- ◆ [有关竞赛事项的调整](#)

当代秘书 >> 商务秘书

无声语的作用和运用原则

作者: 李建南 发表时间: 2007-1-20 访问: 419次

一、商务口头交际中无声语的作用

(一) 补充有声言语

在有声言语还没有把意思表达得很清楚、很具体、很完整的时候, 无声语言的运用、如果恰到好处的话, 就会有效地传达主体的意旨, 将主体心中想说而由于种种原因没有说出的话, 通过这种间接的方式自觉或不自觉的表达出来。例如你参加某公司的招聘考试, 面试之后, 主考官漫不经心地把手伸给你, 并说: “我们会告诉你消息的”。聪明的你综合考官的言行, 察“言”观色, 应该马上得出这样的判断, 录取的希望渺茫, 因为他那纯属敷衍的握手和不痛不痒的套话已经表明他对你缺乏兴趣。但是, 如果主考官谈话之后站了起来, 热情地同你握手, 甚至送你走出办公室的门, 甚至给你按下电梯的电钮, 说: “等着吧, 我们一定会告诉你消息的!” 很显然, 考官的动作表明他对你比较满意, 你确实可以等待该单位的消息或作进一步的努力。又如: 某某采购员出差到外省, 顺便到一位亲戚家做客, 亲戚关心地问: “你家小红长多高了?” 采购员回答: “长这么高了。”同时用手在自己的额头那儿比划一下。亲戚高兴地说: “哟, 快赶上你了, 长得真快啊。” “这么高”是个模糊概念, 手一比就具体了, 对方心里就有数了。你去商店买货, 隔着柜台看不清品牌, 于是对营业员说: “请拿那一种看看。”同时用手指向自己需要的品牌, “那一种”的含义就具体化了。

(二) 强化有声言语

在某些情况下，仅仅使用有声言语是不够的，这时无声言语的使用就成为必要，通过无声言语，使主体所表达的信息向深度和广度转化，从而强化主体信息表达感染力。

这种起强化作用的无声言语，可分为自觉或不自觉两种：

1. 说话的同时，不自觉地用体态语来加强表达效果。例如某人工作到深夜，终于抵挡不住瞌睡虫的进攻，说：“我要睡觉了！”与此同时，打一个哈欠或伸一个懒腰。见到此景此情，一个有同情心的人大概不会阻拦他上床休息。又如我们平常口里喊：“来呀，快来呀”时，会自然地做一个招手的动作；对别人说“再见”时，会同时做出挥手的动作；营业员在回答顾客“对不起，这种毛衣前两天卖完了”时会习惯性地做一个双手一摊、肩膀一耸的动作。这些动作，都印证和强化了有声言语的内容。

2. 为了强化有声言语，有时候还须主动设计无声言语，这就显示了人的主观能动性，体现了主体的创造才能。例如：小王的经理的夫人不幸因车祸去世，小王前往经理家去参加追悼会时，便自觉地换下他那件红色的休闲服而穿上一套深蓝色的西服。这种深色的西服，与追悼会上肃穆、庄重、沉痛的气氛是协调的。如果小王再向经理说一些表示哀悼、安慰的话，并紧紧握住经理的手说：“x 经理，请节哀。”那么，可以断定，小王在这次追悼会上的表现是十分得体的。他的着装、握手等无声言语强化了他的明智和同情心。又如，某服装公司一业务员和一家大商场服装部经理谈生意。这位服装部经理认定服装公司的这批货大有赚头，但他不动声色，假装缺乏兴趣地说：“我们服装部这个季度的货都已经进满了，各种款式、面料和档次的服装都有，完全可以不进货了。但是您辛辛苦苦从上海赶来，算是看得上我们商场。这样吧，这批货我们订下，但我们只能出18万，算交个朋友吧。”可上海服装公司那位业务员也是商海老手了，听到这番话，马上站起来，说：“既然如此，我们一切免谈，打扰了。”一边说，一边从谈判桌上抓起公文包，转身要走。这位服装部经理连忙拦住他，忙不迭地说：“别走，别走，一切好商量嘛，坐下再谈，好好谈。”最终双方以25万元成交。在这场商战中，业务员抓起公文包要走，显然是故作姿态。但他这套无声言语，却重重地敲了服装部经理一棒，致使正在打着如意算盘的经理赶快赔小心，说好话。就这样，业务员扭转了被动局面，抓住了谈判的主动权。又如，在宴席上，某厂销售科经理已不胜酒力，为了避免酒后吐真言，将销售的底价透露

给客户，在对方强大的敬酒攻势下；坚决地摇头，说：“不喝了，我实在不能再喝了。”同时，将酒杯倒扣在桌上。这样，对方只好停止劝酒。将酒杯倒放这样小小的一个动作，就强化了拒不喝酒的决心和意志。令人知难而退。

（三）取代有声言语

在一些特定的场合，无声言语可以不依附有声言语而独立传情达意，表现主体的思想情感。甚至用无声言语才是最佳选择，这的确是“此时无声胜有声”了。

有时买卖双方在公共场所洽谈生意，为了不让外人了解内情，就用手势来讨价还价，最后击掌成交。又如你到商场购物时得到服务员的“微笑服务”，想必你会加深对这家商场的好感，显示出强烈的购买欲。

人的情感是非常复杂、细腻、微妙的。有时候用言语来表达是困难的、笨拙的，而无声言语在传情达意时则较有声言语便利得多。热恋中的情人，更多的时候是用眼睛、用手传情；朋友唱完一曲卡拉OK，大家用热烈的掌声表示赞赏；运动场上，运动员没有取得预期的成绩，难受得哭了，这时教练或队友用双手拥抱他，以示安慰和鼓励，这个动作表达的意思，也不是一句“别难过”所能包含的。

（四）塑造美的形象

有声言语能显示主体的文化程度、个性特征，展示主体的个性魅力。但是，若想成为一位绅士或淑女，光是从容、流利、幽默、机智、得体的谈吐还是不够的，还需要无声言语的密切配合。

例如服饰。商业社会注重包装，强调形式美。参加商业谈判时，如果你随随便便，将一件已穿了半个月的不干不净的休闲服穿在身上和对方洽谈，恐怕难以引起对方的好感。如果你稍加修饰，西装革履，显得整洁大方，谈判的结果也许要好得多。

又如步态。如果你走路沉稳，不急不缓，不摇不摆，给人以沉着、自

信、干练的感觉，客户肯定会相信你的实力，不敢低估您的水平。

又如生活习惯。不随地吐痰是一个人应当遵守的公德，然而许多人不以为然，照吐不误，不吐不快。据报载，一家食品厂欲与一外商合资经营，当该厂厂长与外方经理视察食品车间时，中方厂长吐了一口痰，并用鞋擦去，外方经理见此，不禁皱眉。就这样，几百万元美元的外资就流失了。

因此，商务人员必须时时刻刻注重自己的形象，塑造一尊美的自我形象，让更多的人愿意走近你，和你交朋友，谈生意。

二、商务口头交际中无声言语的运用原则

（一）一致性原则

无声言语必须与有声言语所传达的信息保持一致。例如你在谈判时说己方十分重视这次谈判，可你在谈判时不是东张西望就是闭目养神，无声言语与有声言语间出现了矛盾，明显地表现出你的缺乏诚意和对对方的不尊敬，这样势必会破坏你的声誉，对日后的商务活动造成不利影响。

（二）明确性原则

无声言语作为一种信息，必须明确，所表达的意思绝不能模糊；无声言语的明确性，既要从主体着眼，也要考虑接受者的情况，因为有时主体认为是明确的无声言语，而接受者都可能百思不得其解。

例如某个外贸工作人员到内地采购出口土产，与乡下老农谈生意，在价格谈妥时口吐“OK”，右手做出“OK”的手势。可怜这位老农既听不懂洋话，也不明白引进的洋手势，反而认为对方在嘲弄自己。这样，已经谈成的生意竟砸了锅。

（三）协调性原则

用无声言语传输信息时，必须与言语环境保持协调。要根据交际的场合。交际的内容和主体的身份恰当地使用。中老年人不要有轻挑的动作表

情，青少年不要故作老成持重。在喜庆的场合要兴高采烈，甚至可以翩翩起舞，但在严肃、庄重的场合，就不能高声谈笑，手舞足蹈。

（四）适度性原则

任何事情都会“过犹不及”，动用无声言语进行交际，也要把握分寸，不要过量，不要喧宾夺主，而将有声言语淹没在你不停变换的姿态、手势、表情、服饰中去。如果每句话都用上一个表情或动作，搔首弄眉，手舞足蹈，反而会弄巧成拙，令人反感。

（五）优化性原则

优化作用是指在人际沟通中，信息所引起的最佳社会效果。由发送者通过无声言语传输给接受者，能理解他人的情感，乐于相互交流，并且双方满意，这就是社会心理学中的所谓人际欢喜与吸引，这是交际美产生的前提条件。无声言语的任何一种简单形式，如打招呼、微笑、握手等，都会成为人与人之间的一座特殊的桥梁、无形的纽带，使信息传递达到最优效果。

优化，又是一个美学范畴，它要求无声言语必须是优美的。不雅的无声言语会有损于说话人的形象，如有些应聘者参加公司的面试时，弯腰驼背，头抬不起，不敢正视考官，回答提问时扭扭捏捏，一会儿抓头皮，一会儿弄衣角。这些无声言语，既不大方，又不美观，给人一种窝囊、狼狈之感，公司肯定不会录用。

实践证明，优雅的无声言语可以通过有意识地学习达到。我们可以从书本上得到各种关于服饰、体态语方面的知识；也可以模仿影视作品中的那些谦谦君子的绅士风度和窈窕淑女的大家闺秀风范。我们还要在生活中向他人优雅的无声言语学习，学习他的某个动作、走路的姿态等等。通过学习和精心设计，你一定会优化自身的无声言语，体现出你的修养、风度、个性和魅力。

（作者单位：湖南财经学院）

[上一篇： 商务推销口才与商务推销](#)

[下一篇： 演讲与商务](#)

发表评论

用户名:

密 码:

验证码: 1405

发表我的评论

最新相关评论

暂无评论

友情链接: [环球政务网](#) [中华秘书网](#) [四川秘书网](#)

博客友情链接: [潜人才BLOG](#)

[版权信息](#) | [联系我们](#) | [广告服务](#) | [关于我们](#) | [加盟合作](#) | [会员服务](#)

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话: 0731-2215063 传真号码: 0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话: 0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持