

Shi Yong Zhi Chang Kou Cai Yu Ji Qiao

——平步青云，身价倍增，说出“金饭碗”——

实用职场

口才与技巧

与领导沟通的艺术

揭秘职场说话的秘诀与策略


传授沟通交流的技巧与话术

郑一★编著



只懂得埋头苦干，不会用语言艺术沟通的人，在现实职场中可能会举步维艰、处处碰壁，走许多弯路，比他人付出更多心血和汗水……

修炼职场好口才，在上司面前妙语连珠、应付自如，在同事面前舌绽莲花、侃侃而谈，在谈判桌前言重要点、占据优势，在经商路上话语生香、招财进宝，在客户面前落落大方、说出共鸣……

 中国纺织出版社

——平步青云，身价倍增，说出“金饭碗”——

实用职场


口才 技巧

与领导沟通的艺术

揭秘职场说话的秘诀与策略
传授沟通交流的技巧与话术

郑一★编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

好口才才是年轻人职场顺利发展的保障，与同事和领导良好沟通，必然会使你的工作更加出色，人际关系更为和谐。

本书为职场人士量身打造，丰富翔实的职场案例，透彻犀利的职场点评，传授给你最实用的职场沟通技巧，更提供了不同场合下的语言情景训练，从而更鲜活地指导读者掌握和提升自己的职场表达能力，让领导认可，让同事信赖，让升职加薪、美好前程都不再是困扰你的难题。

图书在版编目 (CIP) 数据

实用职场口才与技巧：与领导沟通的艺术 / 郑一编
著. — 北京：中国纺织出版社，2016.1
ISBN 978-7-5180-2035-5

I. ①实… II. ①郑… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第236333号

责任编辑：闫 星

责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码：100124

邮购电话：010—64168110 传真：010—64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //www. weibo. com/2119887771

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2016年1月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：16.25

字数：240千字 定价：32.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

序言

身处职场，不少人可能都听过这样的话：“干得好不如说得好。”这句话虽然有些偏颇，但对于职场人士来说，不但会做事，还会说话，那么这样的员工肯定更容易受到上司的青睐和重用。

事实上，我们也发现，在职场中，有些人总是能工作顺利，事事顺心，有问题领导能帮忙解决，提出的建议也总能被领导接受，因此也倍受领导重视，自然，评优、加薪、升职等都会频繁降临，而同样一个与之做事能力差不多的人，假若语言表达能力不好，升迁机会往往要比那个既会办事又会说话的人少得多。如果你也是如此，那么你最该思考一下，是不是自己与领导的沟通方式有问题，为什么领导不愿意听你的建议？为什么你的要求被领导拒绝了？如何说，领导才更愿意听？要知道，对于每一个人来说，办事的能力和说话的能力同样重要。在说话能力里，和领导沟通的能力是重中之重。

据美国一家研究所进行的一项调查报告显示，有80%以上的企业管理者会对员工的表达能力和沟通能力存在抱怨之声，他们称企业员工的说话能力正在每况愈下。

还有一个调查数据结果也指向这一问题，在企业内，有65%以上的员工因为语言能力问题而迟迟得不到升职和加薪，也有一些员工因为沟通能力问题而缩短自己的升迁空间，也就是说，因为表达能力不过关，他们只是得到了暂时的升迁，而失去了继续发展自己的机会。

在职场中，有很多人是不善于和领导沟通，甚至害怕和领导沟通。尽管领导对自己也算不错，尽管彼此并无什么矛盾，尽管也明白沟通很重要，但在工作中还是会不自觉地减少与领导沟通的机会，或者减少沟通的内容。

事实上，无论是国企、私企还是外企都普遍存在着这样的问题。学会和领导说话，是职场人士的一门必修课。因为从领导的角度来看，他们会根据下述的说话能力来判断其学识、修养和实力。好的语言如同好的色彩，易让领导感受到你的为人，有效发挥交流的作用。

因此，我们必须从现在起，就在生活和工作中有意识地提高自己与领导的沟通能力，因为任何人都不是天生的语言学家，都不可能生来就掌握说话技巧。事实上，任何人，只要做到不断学习和提高，都能轻松驾驭语言，轻松地与人交流。

可能我们每个人都希望找到一个语言导师来帮助自己提高说话水平。但寻找的过程是艰难的，这里，我们推荐本书。

从这本书中，我们能认识到在职场与领导沟通的重要性，能感受到语言的魅力，同时，本书还从具体职场沟通实例出发，更为我们提供了职场不同场合下的语言情景训练，从而更鲜活地教导我们该如何与领导沟通，增加我们说话的能力。相信你在熟读本书后，一定会对如何与领导说话有更为全面的了解和掌握，更能让你在日常工作中找到如何从容与领导沟通的奥秘，最终能帮助你成为一个受领导欢迎的人。

编著者

2015年11月

目 录

上篇 修炼职场好口才从学会倾听开始

第一章 认真倾听，对领导表示尊重

- 第一节 有效倾听，是对别人的一种肯定 3
- 第二节 听清楚言语还要理解含义 5
- 第三节 听出话里真意和话外之音 7
- 第五节 积极倾听，主动减少沟通障碍 9
- 第六节 听领导的话，向领导学习说话 11

第二章 放松心态，用心体悟领导说话的气势

- 第一节 不必紧张，高高在上的人也是凡人 15
- 第二节 倾听是为了更好地去理解 17
- 第三节 换位思考，假如你是说话的领导 20
- 第四节 从“听”中找出“说”的重点 22
- 第五节 以理解的姿态对待领导的抱怨 24
- 第六节 领导发火，想想与你的工作有无关系 26
- 第七节 摒弃偏见，领导说话是为工作 28

第三章 察言观色，体察领导讲话时的姿态神色

- 第一节 倾听，不仅仅是用耳朵 31
- 第二节 眼神的交流在对话中很重要 33
- 第三节 手势是真实心理的自然流露 35
- 第四节 体态显示说话者的真实心态 37
- 第五节 观察姿势变化，看出领导的心理动态 39
- 第六节 看清说话者细微表情，辨别言语真意 41
- 第七节 看出不同表情后不同的心理活动 43

第四章 领导口才，倾听中学习言此意彼的说话技巧

- 第一节 领导往往喜欢先扬后抑的说话方式 47
- 第二节 学会当众批评下属的技巧 49
- 第三节 领导私下的批评是什么意思 51
- 第四节 领导对下属的赞扬是最好的激励 53
- 第五节 向领导学习背后赞许的技巧 55
- 第六节 直言太伤人，不如绕个弯子 57
- 第七节 领导的建议语言该怎么理解 59
- 第八节 以情动人，学会用语言表达关切之情 61

第五章 积极互动，给予说话者最及时的反馈

- 第一节 及时的回应表明你在认真倾听 65
- 第二节 用最适宜的表情展示你在专注地倾听 67
- 第三节 用微笑给说话者赞许和鼓励 69
- 第四节 听者情绪饱满，说话者更有成就感 71
- 第五节 用点头表达无声的支持和肯定 73
- 第六节 恰当的提问让领导更有兴趣说下去 75
- 第七节 把握听者的礼仪分寸，令说话者不尴尬 77

第六章 因人而异，倾听不同类型说话者的方式

- 第一节 面对急躁的说话者只需安静倾听即可 81
- 第二节 面对寡言的说话者需理解每一个词 83
- 第三节 面对话多的说话者要会听重点 85
- 第四节 领导爱打击人，记住忠言就好 87
- 第五节 虚心接受领导的赞扬和鼓励 89
- 第六节 面对慢性子的说话者多点耐心 90
- 第七节 听懂领导说话时所举例证的意义 92
- 第八节 熟悉外籍领导的说话方式 94

第七章 区别对待不同领导的口才技巧

- 第一节 维护自己直管领导的面子 97
- 第二节 法务部门的话要牢记在心 99
- 第三节 灵活应变，有综合多个领导讲话的能力 100
- 第四节 收到两个命令，要会甄别执行 102
- 第五节 与每个部门领导保持恰当的关系 104
- 第六节 抓住并牢记最高领导的说话重点 106
- 第七节 仔细辨别领导说话的角度，加深理解 108
- 第八节 领导的话要听，但也不可尽听 110

第八章 小心雷区，听领导说话要保持尊敬有分寸

- 第一节 保持精神集中才能更好倾听 113
- 第二节 不与领导发生不必要的争执 115
- 第三节 不要假装听懂而耽误了工作 117
- 第四节 虚心倾听领导讲话，不要随便打断 119
- 第五节 频频看表是对说话者的极大不尊重 121
- 第六节 与人交流时给予自己有主见的意见 123
- 第七节 不要因为好奇而打探别人的隐私 125
- 第八节 不该问问题时就闭紧嘴巴 127

第九节 小心对待领导对你的言语试探 129

第十节 不轻易承诺自己做不到的事 131

下篇 熟谙职场口才技巧让你更快高升

第九章 聪明表达，出色的语言表达能力为你铸就美好前程

第一节 沟通能力强更容易受到认可 137

第二节 职场说话注意言语礼仪 139

第三节 思路清晰的表达让你备受领导喜爱 141

第四节 与上级沟通，贵在真诚 143

第五节 相信自己，勇敢表达自己 145

第六节 说话谦逊有礼，赢得领导好感 147

第七节 维护领导尊严，言语上不顶撞领导 149

第十章 看人说话，不同的人要用不同的口才技巧

第一节 说话对准领导心思，才能得到领导重视 153

第二节 看清领导性格，再选择适合的沟通方式 155

第三节 摸清领导行事风格，有策略地进行沟通 157

第四节 领导性子急，说话就要简明扼要 159

第五节 领导睿智谨慎，言语表达要清楚细致 161

第六节 遭遇爱挑刺的领导，不妨顺着他说话 163

第七节 适当的恭维能够赢得领导好感 165

第十一章 真心赞美，人人都爱听悦耳的话

第一节 赞美让你与他人更亲近 167

第二节 职场上，赞美要不落俗套 169

第三节 不要生硬赞美 171

第四节 把握好赞美和谄媚的区别 173

第五节 在实例中隐含赞美，让人心生欢喜 175

- 第六节 背后的赞美更能起到好的效果 177
- 第七节 旁敲侧击赞美领导周围的人、事、物 178

第十二章 职场中赢得领导信任的口才技巧

- 第一节 工作汇报及时主动，让领导重视你 181
- 第二节 巧妙向领导表达忠心，获得信任 183
- 第三节 做好本职工作，不说任何推卸责任的话 185
- 第四节 工作中避免抱怨，多传播正能量 187
- 第五节 恪守本分，任意妄为 189

第十三章 努力表现，大胆把自己的优点说出来

- 第一节 有技巧地汇报工作进展情况 191
- 第二节 有清晰的想法之后再和领导谈话 193
- 第三节 准确领悟，有效表达领导内心的意思 195
- 第四节 向领导汇报工作的口才技巧 197
- 第五节 把握升职加薪的谈话时机 199
- 第六节 推功揽过，为职场发展铺平道路 201
- 第七节 委婉含蓄表达建议，让领导轻松接受 203

第十四章 谨言慎言，把握职场上与人亲近的尺度

- 第一节 少说少错，把该说的说了就好 207
- 第二节 说话前充分准备，言语清晰有条理 209
- 第三节 与领导再熟悉，说话也不要太随意 211
- 第四节 可以说话直率，但不要让他人难堪 213
- 第五节 不在工作中和领导谈私事 215
- 第六节 不要随意议论同事的事情 217
- 第七节 保持沉默，不对领导的话妄加评论 219
- 第八节 注意言辞别碰触领导的威信和软肋 220

第十五章 言语有道，用点策略保全他人面子

- 第一节 拒绝的理由要合理妥当 223
- 第二节 拿捏分寸，给领导留面子 225
- 第三节 用迂回的方式使他人同意自己 227
- 第四节 以和为贵，婉转表达拒绝之意 229
- 第五节 高明的拒酒词，拒绝的同时获得同情 231
- 第六节 女性职员巧言应对职场骚扰 232

第十六章 智言妙语，职场好口才赢得领导认可

- 第一节 机智言语帮助领导摆脱困境 235
- 第二节 大事化小，轻松氛围中劝解争执 237
- 第三节 用点心思化解工作中的小误会 239
- 第四节 用自嘲化解职场中的尴尬 241
- 第五节 用机智幽默赢得领导的青睐 243
- 第六节 得罪了领导，要会巧言圆场挽回 245
- 第七节 正视自己的失误，主动请求领导原谅 247

上篇

修炼职场好口才从学会倾听开始

“

身处职场，最基本的生存技能就是要学会听领导讲话，不仅是听，更需要听懂。有时候，即便是同一个领导说同一句话，甚至同一个领导在不同的场合说出来，其话语背后的含义却是有所差别的。因此，作为下属和员工，我们需要做的就是学会听领导讲话。

”

第一章 认真倾听，对领导表示尊重

作为下属和员工，最有效地表现你对领导尊敬的途径就是学会倾听。当领导者在讲话时，看见员工们静静地站在一边，聚精会神地听自己讲话，一时之间，他会觉得自己领导的身份备受尊崇，内心的自豪感也油然而生。

第一节 有效倾听，是对别人的一种肯定

上帝给人们两只耳朵、一张嘴，其实就是要我们在生活中多听少说。尤其是在职场上，那些备受领导欣赏的下属一定是一个倾听者，而不是滔滔不绝、喋喋不休的人。有效地倾听，不仅仅是对别人的一种肯定，更是对别人的一种尊重。在职场中，最善于与领导沟通的高手，是那些善于倾听的人。也许在领导讲话过程中，他并没有说上几句话，但他却得到了领导的肯定，甚至会认为他是一个善于言辞的人。倾听是对领导最好的尊敬，专心听领导说话，是你所能给予领导的最有效、也是最好的赞美。通常情况下，人们总是更关注自己的问题和兴趣，同样的道理，假如有人愿意听你谈论自己，你会马上有一种被重视的感觉。即便是领导，他对倾听自己讲话的下属也有一样的感觉，估计没有任何一位领导愿意看见自己讲话没人听的场景。

一般而言，在人与人沟通的过程中，表达往往是以自我为中心，而倾听则是以对方为重心，是一种对他人的尊重和重视。虽然两种表达的效果不同，但是在职场这样的场合，倾听领导讲话比表达个人意见更为重要。作为下属，不仅仅要能说会道，更需要学会去倾听，因为“听”也是对别人的一种尊重。在生活中，其

实每个人都希望和渴望对人倾诉内心的声音，也希望得到聆听者的理解和赞同。领导也是普通人，跟平常人一样，他内心也有这样的诉求。对此，下属要善于了解领导的心理，领会其渴望对人讲话的内心诉求，适时做好倾听者，赢得领导的赏识。倾听领导的心声，远比滔滔不绝地讲话更能打动领导的心，这时倾听是一种尊重，更是一种心灵慰藉。

这天中午休息时，张总正在办公室里大谈自己的“当年”：“当初，我也跟你们差不多的年纪，一个人南下来到广州，人生地不熟，到处找工作……”旁边的下属都纷纷围拢过来，聚精会神地听张总讲话，只有办公室里的小李一个人躲在角落里玩手机，似乎根本没看见张总这个人。

张总一边讲着，一边用手挥舞着，下属们一个劲地称赞：“张总，那时你可真是初生牛犊不怕虎啊”“是啊，张总，没想到年轻时候的你也是这样血气方刚呢”“咱们张总当年那可是响当当的人物，否则怎么现在能成了咱们领导呢”“就是，就是”。

不一会儿，上班时间到了，人群纷纷散去，张总也结束了自己的讲话。这时他有意无意地看了看角落里还在玩手机的小李，脸色有些不悦。

当所有的下属都聚精会神地听领导讲话，小李却躲在一旁玩手机，这样相反场景的映衬，会让领导加深印象，他会认为躲着不听自己讲话的人必然对自己不够尊重。一旦领导心中产生这样的感觉，那就意味着小李在以后的工作中或多或少会遇到一些麻烦，也并不是说领导因此会为难他，而是即便是他做了什么，也很容易被领导忽视。

小菲是公司里年纪最小的，但是大家都很喜欢她，因为她积极上进，总是很虚心，不管是谁说话，关于工作的或者与工作无关的，她都能够做到安静地倾听。小菲的这个特点备受领导赏识。

办公室主任老王是出了名的“唠叨王”，他经常逮着机会就讲话，尤其是对下属，不管是工作上的还是生活中的，只要他愿意继续讲下去，估计可以讲上半天。对此，下属们都惧怕他，一看见他来了就赶紧找机会溜走，或者躲起来。但小菲却从来不躲不藏，每当老王讲话的时候，小菲总是很认真地倾听，哪怕是一些与工作毫无关系的话。在小菲看来，倾听领导讲话，这本身就是对领导的尊

重。也正因为小菲如此认真的倾听态度，让老王每次回到办公室都会感叹：“小菲真是不错啊，每次我讲话，无论时间多长，她也从来不会表现出不耐烦的表情。”于是，每次办公室有什么重要的工作，老王都会吩咐小菲去完成，以此不断地增加她的工作经验。

或许，小菲的资历、工作经验、能力不如其他的同事，但她身上表现出来最难能可贵的一点就是懂得倾听。倾听领导对工作的意见，倾听领导对生活的看法，以此表达出自己对领导的一种尊重。同时，在倾听过程中，还能有效地亲近领导，了解领导，对于小菲自己以后的工作也是很有帮助的。



金钥匙

在小说《傲慢与偏见》中，丽萃在一次茶会上专注地听着一位刚刚从非洲旅行回来的男士讲非洲的所见所闻。当时她几乎没有说什么话，但分手时那位绅士却对别人说，丽萃是个多么擅言谈的姑娘啊！这就是倾听别人讲话的效果。这会让你更有效地传达出对领导的尊敬之意，从而赢得领导的喜欢。

第二节 听清楚言语还要理解含义

倾听，不仅仅是听清楚，更需要听明白。许多下属往往混淆了这两个概念：听清楚和听明白。在他们看来，自己听清楚了，似乎就等于听明白了，其实这两者并不是一回事。听清楚，意思就是将领导所说的话一字不漏地听进耳朵里，他能清楚地听见对方在说什么，但具体意思却不明白，其作用就好像复读机一样，他听得很清楚，清楚到可以复述领导所说的话，但其内容所表达的是什么意思，他却是一问三不知；听明白，实际上是建立在听清楚的基础之上的，只有你完全全地听清楚了，才能够明白话语的真实含义。换句话说，也就是懂得了领导在

话语中的工作指示是什么，具体的工作要求是什么等。听清楚和听明白完全是倾听的两个层次，前者是基础，后者是结果。对此，作为倾听者千万不要模糊了这两者的含义，明明只是听清楚了，却告诉领导说自己听明白了。

在现实工作中，每当有领导说话的时候，我们经常会见到这样的现象：下属坐在台下以认真的态度倾听，或许你会认为这是多么专注的神情，但如果你仔细观察，就会发现其脸上竟然挂着茫然的表情，好像置身于一个模糊的世界。这时如果领导询问下属：“听清楚了吗？”大家一定会异口同声地回答说：“听清楚了。”但若是追问一句：“听明白了吗？”那估计回答的声音却是很弱小的。我们或许都有这样的经验：当我们在倾听某人说话时，虽然大脑并没有想其他的事情，但就好像是空白记忆一样，对方所说的话进入我们的大脑，然后又像一阵风似的飘走了，我们所听到的只是简单的字词，但却漏掉了大脑“翻译”这个环节。在倾听的过程中，我们漏掉了其中一个环节，因此倾听还只停留在表面上。对此，作为下属，倾听领导说话，不仅需要听清楚，更需要听明白。

公司每天早上都有一个例行的早会，这让许多职员叫苦连天，还没睡醒就要坐在办公室里开会了。因此，早上开会，似乎是作用很小的。

这天早上七点半，公司早会准时开始了。车间主任拿着笔记本走进了办公室，充满活力地朝着大家问好：“早上好！打起精神来，新的一天又开始了。”几个下属虽然动了动身子，但却无力开口说话，好像还在与周公告别呢。车间主任开始说话了：“上周，咱们公司产品出现了多种问题，虽然我一再强调你们在操作过程中注意点、谨慎点，但还是免不了会出错。我只希望大家能坚持几天，因为很快公司会换一批全新的设备，而且是全自动的，到时候你们就可以松一口气了。但在这之前，你们还需要认真对待工作，尤其是在上班期间，不能有丝毫的懈怠，否则产品就会出现问题，一旦产品出现了问题，谁会买咱们的产品呢？”

话说到这里，车间主任发现下属小王正茫然地看着自己，他不禁问道：“小王，你听清楚我的话了吗？”小王回答说：“听清楚了。”车间主任点点头，早会就到此结束了。岂料，当天下午，小王就因为疏忽大意而造成产品不合格。还是在那间办公室，车间主任责问：“早上你不是听清楚了吗？怎么，难道你一点都