

洪秀銓经典
沟通艺术系列丛书



数十个生活实例，让您一目了然沟通的关键；
47篇“关键学习”，助您把握制胜的时机；
掌握沟通的关键时机，创造不败的人际关系！

关键

沟通三部曲之二

沟通

洪秀銓 著



湖北教育出版社



洪秀奎经典
沟通艺术系列丛书

关键

沟通三部曲之二

沟通

洪秀奎 著

湖北教育出版社

(鄂)新登字 02 号

图书在版编目(CIP)数据

关键沟通/洪秀銮著. —武汉:湖北教育出版社,2002

(洪秀銮经典,2. 沟通艺术系列)

ISBN 7-5351-3401-7

I. 关… II. 洪… III. 企业管理—人际关系 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 097848 号

由大塊文化出版公司授权在中国大陆地区(不含港澳地区)出版,不得在中国大陆地区以外之其他地区发行、销售

出版 发行:湖北教育出版社
网 址:<http://www.hbedup.com>

武汉市青年路 277 号
邮编:430015 传真:027-83619605
邮购电话:027-83669149

经 销:新 华 书 店
印 刷:湖北新华印务有限公司
开 本:850mm×1168mm 1/32
版 次:2003 年 1 月第 1 版
字 数:116 千字

(430034·武汉市汉口解放大道 145 号)
3 插页 6.75 印张
2003 年 1 月第 1 次印刷
印数:1-10 000

ISBN 7-5351-3401-7/C·2739

定价:15.00 元

如印刷、装订影响阅读,承印厂为你调换



作者在土耳其



作者与世界人力训练发展协会总会会长（埃及籍）合影



在美商乔治亚人寿讲授“关键沟通”



1997年6月在台湾交通部观光局讲授“关键沟通”



1999年在博士伦眼镜（股）公司讲授“卓越服务、创造成功”

2001年在威尼斯



2001年在希腊



1998年在台湾外交部领务局讲授“时间管理”



2002年10月在霍尼韦尔（天津）有限公司

◇ 总 序 ◇

沟通无限

我最近在北京为微软 (Microsoft) 亚洲研究院的研究员讲授“关键沟通”课程,得到非常的成功。

这群优质的工程师日日埋首“网络沟通”的研究,运用其智力与创新力,为明日世界创造无限的可能。

习于独自作业的研究工作者,往往缺乏与他人面对面的沟通能力,久而久之,非但不善于言辞,也不精于倾听,如此“自

闭”的造车，非但不能激发更多的创意，也可能逐渐疏离人群而养成孤僻的个性。

作为研究工作者，沟通能力的养成，仍然是很重要的；一个研究团队，惟有开放的沟通，才能分享彼此的智慧及研究成果，互相激发，加速创造更突破性的发明。所以，今日的研究团队，必须具备优良的基础科学能力，再加上沟通、分享与团队精神，才能成为最快速有效的尖兵，我很高兴微软亚洲研究院的高瞻远瞩，也预见这群明日之星的闪耀未来。

在进入21世纪之际，人类生活由于网络之崛起，速度一日万里，广度扩及全球，然而，人与人之间的直接距离却异形疏离。

尽管电子邮件弹指即出，许多人因其便利而忽略了人之本性，面对面、眼对眼的沟通仍是最快速、温馨、有效的沟通方式。

虚拟的空间毕竟是虚拟的，无法完全取代内心的实在，深明这个道理，我们必须回归人类最基本的需求——被了解、被关爱。

我在辅导许多国际性或国内的大小企业时，发现最普遍存在的问题是沟通不良。无论是主管与下属、同事之间的互动或与顾客之关系，沟通都是令许多人头痛的大问题。

在家庭中，夫妻之间的关系，对子女的教养，沟通的优劣是左右家庭和乐的要素。

在社会上，观诸左右逢源、深受欢迎的成功人士，必属沟通高手，他们温文有礼，用心倾听，真诚回应，口才一流，自然也财源滚滚。

在国际游走20多年，踏遍40多个国家，比较东西方人士的沟通能力，我发觉，由于学校教育体系及不同的教育方式，导致中国学生在学校时，并未学习到沟通的艺术，以建立良好的人际关系，因此，在进入社会时，更不知如何走出沟通的康庄大道。

沟通是终生必须学习的最重要课题之一；练就一身有效的沟通功夫，无论谈情说爱，工作升迁、拜访顾客、业务发展、公司会议、家庭纷争、朋友互动……您将受益无穷。

导正中国人的沟通理念，提升中国人的沟通能力一直是我多年来的心愿。

在中国大陆教授沟通已有将近十年的历史，让我更加坚信社会普遍的要求，如果您未能亲自聆听我的课程，那么，详读研究这套沟通系列的丛书，无疑是间接与我沟通，学习精华的最好机会。

我以新娘待嫁的心情，期许读者把我娶进门，这个媳妇儿将终生陪伴您成长，灌输您的心灵，源源不

绝,它的价值是永续的,它的力量是无穷的。

洪秀奎 敬上

2002年11月22日于台北

目 录

自 序

洪秀璠 (009)

第1卷 体贴入微

- 1 那女孩真乖我要让她快乐 (015)
关键学习
- 2 顾客——最好的传声筒 (019)
关键学习
- 3 博君一笑 (023)
关键学习
- 4 接受服务也是艺术 (027)
关键学习
- 5 别让顾客带着愤怒上床 (031)
关键学习
- 6 究竟该谁抓蚊子 (035)

关键学习

- 7 以客为尊怎可大小眼 (039)

关键学习

- 8 体贴入微 (043)

关键学习

- 9 为顾客着想就是最好的服务 (047)

关键学习

- 10 “我”创造感觉——站在世界顶峰
(051)

关键学习

- 11 超越期待,超级满意 (055)

关键学习

- 12 金字塔的迷思 (059)

关键学习

- 13 三不政策 (062)

关键学习

- 14 为下一位使用者着想 (066)

关键学习

- 15 为何喜新厌旧 (070)

关键学习

- 16 辣椒辣不辣 (074)

关键学习

第2卷 自助人助何乐不为

- | | |
|-----------------|-------|
| 17 弥勒医生 | (081) |
| 关键学习 | |
| 18 谁负责抓紧顾客心? | (084) |
| 关键学习 | |
| 19 没关系——破碗可盛汤?! | (088) |
| 关键学习 | |
| 20 验关或接待 | (091) |
| 关键学习 | |
| 21 我已经认识您了 | (095) |
| 关键学习 | |
| 22 口到、心到、身到 | (099) |
| 关键学习 | |
| 23 道歉——最好的武器 | (103) |
| 关键学习 | |
| 24 自助人助何乐不为 | (107) |
| 关键学习 | |
| 25 您快乐吗? | (112) |
| 关键学习 | |
| 26 创造顾客喜欢的环境 | (116) |
| 关键学习 | |
| 27 下次一定留下来吃晚餐 | (120) |

	关键学习	
28	先沟先通,不沟不通	(126)
	关键学习	
29	革新、革心	(131)
	关键学习	
30	快乐的警卫	(136)
	关键学习	
31	顾客是用心看的	(140)
	关键学习	
32	文字沟通,小心!	(145)
	关键学习	

第3卷 对不起!亲爱的顾客

33	坐下!行!	(153)
	关键学习	
34	警察!饶命!	(158)
	关键学习	
35	两“只”红鞋	(162)
	关键学习	
36	盛饭的总经理	(166)
	关键学习	
37	给我米粉吃!老板	(170)
	关键学习	

38 客人！您值多少？	(174)
关键学习	
39 别教训你的客人	(178)
关键学习	
40 让顾客快乐地等待	(182)
关键学习	
41 顾客沟通，也是艺术	(186)
关键学习	
42 让顾客开心快乐	(190)
关键学习	
43 对不起！亲爱的顾客	(193)
关键学习	
44 用心做环保	(197)
关键学习	
45 无所遁形	(201)
关键学习	
46 喝杯咖啡去	(204)
关键学习	
47 音乐指挥	(207)
关键学习	

附：洪秀奎辅导过的企业名单

