

商場談話技巧

劉華亭・編譯

- 言辭的力量是個人實力表現的先機，談話技巧往往左右著成敗關鍵。
- 本書根據各方面實例，以實際會話為中心，助您在商場上發揮十倍的潛力。



經營管理 ③1

商場談話技巧

- 言辭的力量是個人實力表現的先機，談話技巧往往左右著成敗關鍵。
- 本書根據各方面實例，以實際會話為中心，助您在商場上發揮十倍的潛力。

劉華亭・編譯

大展出版社 印行

卷之四

入

卷之四

序

當你看完這本書，必能在商場上發揮出十倍的潛力

在瞬息萬變的商場，談話技巧往往左右著成敗的關鍵。但是忽略談話技巧的人却多如過江之鯽，這是因為他們不明白談話技巧對人際關係的影響力，且對它評價過低的緣故。

讀者從本書提出的實例中，不難發現主角原可以擁有光明的前途，可惜因不善言辭而毀了一切希望。

社會上充滿了這類例子，如應對欠妥的女性職員、遭全體職員攻擊的管理職員，因不善業務報告，以致無法出頭的低層職員，或因無知而遭孤立者，尤有甚者竟因忽略小節而被視為驕氣逼人的呢？為此，本書根據各方面收集的實例，以實際會話為中心，討論談話的力量與重要性。

現在已不是漠視談話技巧的時代，言辭的力量已是個人實力表現的先

目錄

序.....三

序章 如何增進「談話技巧」

充實你的內涵.....一五

如何培養談話的基礎技巧.....一八

第一章 明智的上司談話技巧

1 交代工作.....二八

2 忠告.....三三

忠告的意義·····	三四
忠告的基本前提·····	三五
請注意的要點·····	三七
3. 高明的讚美方法·····	四〇
基本的方法·····	四一
讚美的要點·····	四三
4. 如何和女職員相處·····	四七
透視女性心理·····	四八
責罵的技巧·····	五二
5. 溫暖的安慰·····	五六
6. 建立信賴關係·····	五九
如何鼓勵消極的部屬·····	六〇
與疏遠的部屬建立信任關係·····	六二
和孤立的屬下爲友·····	六五
邀約屬下·····	六七

第二章 如何向主管進言

1. 對上司進言·····	七四
2. 誤解自己的上司·····	七九
3. 對上司的成敗進言·····	八四
成功的時候·····	八四
失敗的時候·····	八六
4. 批評別人的時候·····	九〇
上司批評其他上司·····	九〇
上司批評同事的時候·····	九二
5. 提出要求·····	九四
6. 給年輕人的忠告·····	九八

第三章 交涉成功的談話技巧

1 打電話的技巧·····	一〇六
2 確認、催促、錯誤的處理·····	一一一
3 如何和訪客應對·····	一一四
拜訪對象不在的時候·····	一一五
應付不請自來的人物·····	一一六
高明的拒絕·····	一一六
4 與客戶見面時·····	一一九
與上司一起訪問客戶·····	一一九
與部屬去訪問客戶·····	一二二
介紹客戶會晤·····	一二五
5 暢談的要訣·····	一二六
如何跨出第一步·····	一二七

探出對方的真意……………一三〇

沉默的人……………一三一

6. 交涉的技巧……………一三三

忠告 如何收集談話題材……………一三六

第四章 出色的男性談話術

1. 會議的主席任務……………一三八

會議前的準備……………一三八

職員會議實例……………一三九

2. 獲得成功的提議和說服力……………一四二

提案的要點……………一四三

說服的基本方法……………一四四

3. 發表意見……………一四七

發言的方法……………一四七

提出反對意見……………一五一

質問的方法……………一五二

4. 高明的報告……………一五四

報告要點……………一五五

得體的報告、不當的報告……………一五七

第五章 建立良好人際關係的談話技巧

1. 歡迎新進職員……………一六〇

上司的立場……………一六〇

新進職員注意事項……………一六二

2. 離別的致詞……………一六三

調職……………一六三

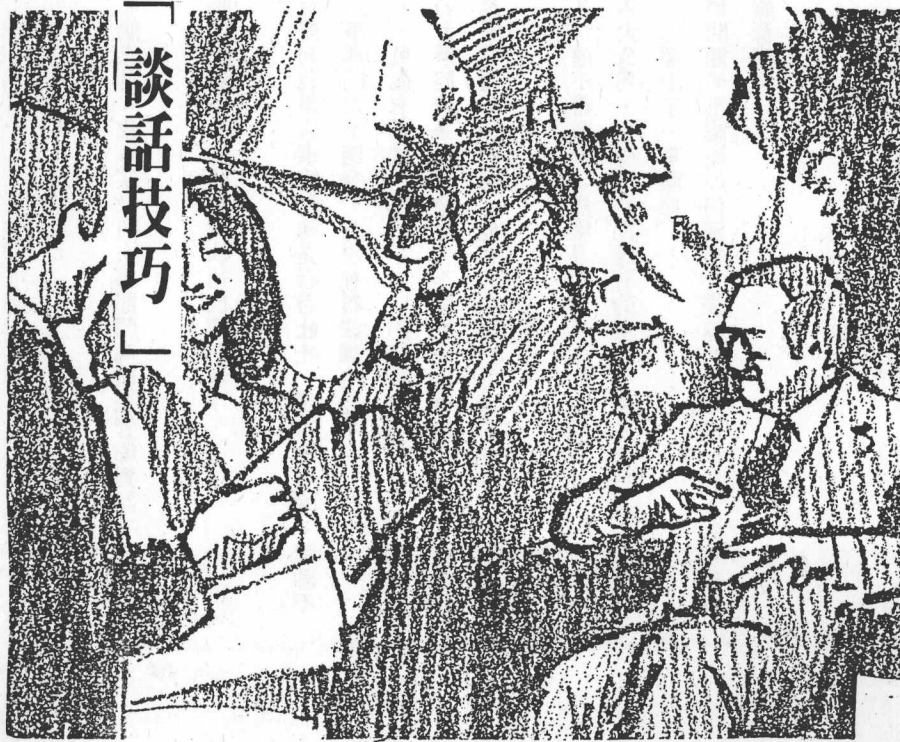
貶職……………一六六

退職……………一六七

3. 結婚典禮·····	一七一
來賓致詞·····	一七一
司儀·····	一八一
4. 弔唁的禮節·····	一八三
5. 酒席的場合·····	一八五
6. 日常的應酬·····	一九一
拜訪別人·····	一九一
應酬場面·····	一九二
招待打高爾夫·····	一九四
招待打麻將·····	一九五
代上司出席應酬·····	一九六

序章

如何增進「談話技巧」



身在商界必須擁有正確的談話技巧才能成功。我以某公司人事部門高級主管的對話，揭開本文的序幕。

「課長，這次調到人事部門的職員叫什麼名字？他好像到公司已經三年了……」

「主任，你是說游子榮吧？」

「啊，就是他。我對他的模糊印象是他向我報告事情時總是吞吞吐吐，嗯嗯啊啊的，說話不得要領，簡直替他著急，這樣的職員在人事部門太不適合，有沒有辦法調走他？」

「公司怎麼會用一個思路不靈活的人，可能有其他的原因……」困惑的課長說：「主任，你說得對，我也考慮過調走他。但他是著名大學經濟系的畢業生，不應缺乏辦事能力，只是他言語木訥，不善表達，尤其在正式場合時更是緊張得不知所措。他在人事部門的確不適合，我要想辦法調走他。」

各位，你們看了這段對白有何感想？「他不善言辭」能輕易解釋其中的問題嗎？

著名大學的高材生，滿懷希望的進入大公司，也得到初期應有的重視，僅三年的工夫，竟得了如此的批評，可見他的前途不太樂觀，已蒙上了一層陰影。

不要認為這僅是「不善言辭」的單純問題。不論他如何優秀，表達能力才是一般人的重要評價標準，所以談話技巧對個人的一生影響深遠。

「隨時隨地」、「在任何人面前」、「得體的說出重點」並且「交代得一清二楚」，是現代商界生存的必備條件。有高明的表達能力，讓能者掌握語意的人，才是真正的成功者。

在現代的社會，如何培養表達能力，成為企業界的實力人物？首先以談話的基礎和力量為前提作說明。

充實你的內涵——充實你的內涵以養氣

物品有真假之分。膺品虛有其表，容易損壞，不過數日，鍍金將全然脫落，露出本來面目而逐漸腐蝕，如此經不起考驗，絲毫不能發揮應有的功能。相反的，眞品有耐用的價值，在時間考驗下更加輝煌，使你體會到它優良的品質。眞品與膺品最大的差異，在於它有充實的內涵，外觀與內涵性質一致。

人也有眞僞之別。和眞誠的人交往，歷久彌新，從交談中會發現許多有益的啓示，幫助自我的進步。虛僞的人也許儀表過人，八面玲瓏，但數度交談後，你會覺得此人虛浮不實，沒有值得學習之處。爲了讓你成爲人群中的焦點，獲得更多朋友，在培養談話技巧之前，首先應充實本身

的內涵。那麼如何充實內在呢？要從「養氣」開始。

■ 養氣

談到充實內在，「氣」是決定性的因素。「氣」即是「心」，充實打動人心的「氣」，正是說話力量的泉源。

含有「氣」字的名詞或成語達二百多種，如大氣、空氣、氣壓等除了自然界的氣象外；多屬於肉眼看不見，却需要心靈體會的某種現象。「氣」多半呈現心的狀態、動向等意義，加以分類後有下列幾種：

第一，表達自己與影響他人行動的心靈力量，有「氣魄」、「氣概」、「元氣」、「朝氣」等。其次「和氣」就是溫和關懷之情。最後是關於智慧的氣，想了解事物並妥善處理的心靈意識，如「志氣」、「銳氣」。

第一類是自我採取行動，獲得他人肯定的氣。第二類是安詳溫和之氣，使人感到溫暖。第三類是積極進取之氣，隨時判斷處理情況。培養這三類的氣，可算是充實內涵的秘訣。

■ 如何培養意志力之「氣」