

北大EMBA、特聘教授
北大纵横管理咨询顾问

桑郁 推荐

何菲鹏 编著

恰到好处 沟通方式

如何拥有令人信服的沟通术

一段拙劣的谈话，可能丧失一个难逢的机会；

一次恰到好处沟通，可能化解彼此多年的心结……

所有这些，都取决于你是否拥有高超的沟通技巧。

中国华侨出版社

恰到好处 的沟通方式

如何拥有令人信服的沟通术

北大EMBA、特聘教授

北大纵横管理咨询顾问

何菲鹏
编著

桑郁
推荐

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

恰到好处的沟通方式 / 何菲鹏编著. —北京:
中国华侨出版社, 2010.8
ISBN 978-7-5113-0584-8

I. ①恰… II. ①何… III. ①人间交往-通俗读物
IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 150803 号

恰到好处的沟通方式

编 著 / 何菲鹏

责任编辑 / 梁兆祺

责任校对 / 吕 红

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/16 字数/270 千字

印 刷 / 北京溢漾印刷有限公司

版 次 / 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-0584-8

定 价 / 28.00 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编:100029

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com



前言

人的一生中,穿衣吃饭是每天必做的事情,除此之外,还有一件最重要的事要做,那就是我们每天要与人沟通。

沟通在人的一生中真的很重要。当相爱的人有了矛盾,有一方主动去沟通,也许会立即和好如初,感情进一步得到升华;当朋友之间产生了矛盾和误会,及时去沟通,也许马上会得到对方的谅解和理解,尽释前嫌后,心与心的距离更加贴近,友情更上一层楼;当父母和孩子产生了代沟,做父母的放下家长的架子去真诚的和孩子沟通,不但能了解孩子想的是是什么,还能知道孩子真正需要的是是什么;当你在工作中,和领导、下属或合作伙伴之间,遇到棘手的难题或不顺时,诚心诚意和对方沟通,你的工作会得到对方的支持,从而达到你想要的目的。

沟通也是一门艺术,要简单有多简单,要复杂有多复杂。一个真诚的道歉,一句温馨的话语,一个简单的微笑,一个关切的电话,一束美丽的鲜花,都可以成为我们沟通的最好方式。当然,世间的纷杂,也决定着沟通时也会遇到这样那样的情况,这就要我们在沟通时因人而异,因事而异,选择最佳沟通方法。

本书从生活和工作入手,清晰而有条理地介绍了103个有效沟通方式,无论是生活还是工作,是家庭还是组织,都能从本书中找到相关的沟

通技巧,学习并运用于实际,相信你的世界将从此变得更光艳明亮。

沟通随时存在于我们每个人的生活中,沟通是解决问题的最好方式,遇到问题及早及时沟通,你的生活会少些烦恼;沟通时多一些诚意,多一些谅解,在给他人带来快乐的同时,你自己也会得到幸福。



目录 contents

第一章 电话沟通：

不见其人的高效快捷方式

在如今快节奏的现代生活中，电话沟通为我们提供了极大的方便。无论是日常联系，还是临时紧急事件的处理，只要你拿起电话，就可与对方沟通，快速地解决问题。这既大大节省了时间，又拉近了彼此间的距离。

方式1 按一定的程序接听、拨打电话	2
方式2 灵活运用电话沟通技巧	4
方式3 在电话沟通之前先做好准备工作	6
方式4 电话沟通中要学会正确的倾听	8
方式5 电话沟通中表述观点要有条理	9
方式6 电话邀约3分钟为最佳标准	11
方式7 灵活应对接通电话时的特殊事件	13

第二章 社交沟通：

妙语生花的“达人”口才

社交是我们生活的一部分。在社交中，你所接触到的并非生活中那些熟悉的人，你们很可能是初次见面，也可能只打一次交道，或者平时很少打交

道。要想让自己与他人的沟通获得成功,就要学会社交沟通的技巧,懂得社交沟通的方式。

方式 8 成功的开场白可拉近彼此的距离	18
方式 9 用真诚巧妙的提问方式展开话题	19
方式 10 认真倾听对方话语,并巧妙应答	21
方式 11 自我介绍要有个性	23
方式 12 恰如其分的恭维更易赢得他人的好感	25
方式 13 称呼对方一定要恰当	26
方式 14 开玩笑要适可而止,不可过度	27
方式 15 给对方畅所欲言的机会	29
方式 16 巧用暗示摆脱困境	30

第三章 演讲沟通:

方寸讲台如何点燃激情

演讲的目的在于宣传思想和激励他人,用意想不到的见解引出话题,营造“此言一出,举座皆惊”的艺术效果;用滴水不漏的语言感染听众,唤起听众的热情和兴趣,引起情感上的共鸣。

方式 17 尽量选择自己熟悉的话题为演讲题目	34
方式 18 有针对性地搜集演讲材料	36
方式 19 合理安排演讲的正文	38
方式 20 用独特的开场辞吸引听众	39
方式 21 从生活中实实在在的事说起	41
方式 22 用哲理性的语句提升听众信心	43
方式 23 用生动的故事感动听众	44
方式 24 用肢体语言来增强演讲效果	46



方式 25 结尾要充满感情,引起共鸣	48
--------------------------	----

第四章 会议沟通:

大问题请到会议室

一位企业的老总曾经这样说过:“我如果不是在开会,就是在去往下一个会议的路上。”尽管这样说有些夸张,但是却形象地体现了会议沟通在管理者的工作中所占的比重。

方式 26 会议之前要做好充分的准备工作	52
方式 27 为会议安排一个精彩的开场	53
方式 28 用提问的方式来主持会议	54
方式 29 灵活应对会议中的困境	56
方式 30 让会议的目标在结尾中得到充分体现	57

第五章 谈判沟通:

赢得和润,达成支持

很多人认为谈判就是一场你死我活的竞争,总有一方得意,一方失意。其实并不然,作为一个谈判高手,你会让客户永远感觉是他自己赢得了谈判,并且迫不及待地想要再次见到你,而不是在第二天醒来时恍然大悟,“哦,我知道这个家伙做了什么。等着吧,看我下次怎么收拾你”。

方式 31 谈判前先做好准备工作	60
方式 32 注意谈判语言的运用	62
方式 33 谈判时要掌握要领	63
方式 34 了解谈判对象,把话说到对方心坎上	66
方式 35 绕开谈判误区	68
方式 36 让谈判在双赢中获得成功	69

方式 37	给对方的思绪施加压力	73
方式 38	谈判濒临破裂时给对方一点“甜头”	74
方式 39	对方提问,先思考再作答	76
方式 40	向对方妥协,要有步骤地说	79
方式 41	抢占先机,掌握主动	81

第六章 说服沟通:

世上没有解不开的“结”

有人说得好,说服他人不是敲击铜铃,而是敲击人们的“心铃”。因此,说服者应该找准说服他人的切入点,去敲击被说服者的“心铃”,刺激之、振奋之、感化之、慰藉之、激励之。

方式 42	说服之前先明确对方的态度	86
方式 43	用真诚的态度和话语打动对方	88
方式 44	借助最好的说服力	90
方式 45	说服要循序渐进,不可急于求成	93

第七章 针对沟通:

遇什么问题说什么话

被他人否定、借钱不还、被人指责……这些都是你生活会遇到的问题,这时靠争吵是解决不了问题的,也难登大雅之堂,关键要沟通。其实,有些事情过了就淡了,因此,无论遇到什么问题,都要坦然地去面对,兵来将挡,水来土掩灵活应对。

方式 46	遭遇他人否定时要客观认识自我	96
方式 47	看不惯他人言行时以不伤和气为主	98
方式 48	调解他人之间矛盾时首先要取得双方的信赖	100



方式 49	找人办事时先投石问路,以免尴尬	103
方式 50	遇到蛮横不讲理者不得已时以牙还牙	106
方式 51	被人指责时尽快解脱窘境,转败为胜	108
方式 52	受到他人围攻时要运用方法,突破阵脚	112
方式 53	遭遇别人嘲笑时要坦然面对,坚信自我	115
方式 54	面对流言蜚语要泰然处之,灵活应对	118
方式 55	被人误会时应直接沟通,即时消除	120
方式 56	面对他人敌意时你刚我柔,理智对待	123
方式 57	不被他人理解时主动亲近,袒露自己	126

第八章 亲友沟通:

和谐关系,增进感情

亲友之间更容易有心结,因为他们经常在一起,俗话说的“锅和勺子没有不碰的”就是这个道理。解开亲友之间的心结,一定要选择沟通,事情摊开说了,不仅误会消除,还增进了感情。

方式 58	将心放在他(她)身上	130
方式 59	用心去读孩子的心灵	131
方式 60	尽自己一份孝心,给父母一份关爱	133
方式 61	善待兄长,视兄长为长辈	135
方式 62	用宽广的胸怀拥抱弟弟妹妹	136
方式 63	亲戚之间遵循规律,融洽相处	138
方式 64	朋友之间保持距离,把握尺度	139

第九章 上司沟通： 如何获得领导支持

职场中除了要努力工作外，你还必须要处理好人际关系，特别是处理好与领导的关系。如果无论你怎么努力，上司都“视而不见”的话，那就说明你与领导的沟通出问题了。

- 方式 65 提前做好准备，把握说话分寸 144
- 方式 66 适当展示自我，让上司刮目相看 146
- 方式 67 顺着上司的意愿讲话 148
- 方式 68 被上司误解时要耐心解释 150
- 方式 69 被上司错怪，以“忍”为上 152
- 方式 70 与上司沟通注意运用语言技巧 154

第十章 下属沟通： 如何获得下属拥戴

古人云：“敬人者，人恒敬之。”要得到下属的拥护和支持，就必须在沟通中体现出对下属的尊重。因为下属是自己的成绩单，没有下属的表现，自己再能干也没用。

- 方式 71 与下属沟通，首先要尊重下属 158
- 方式 72 认真倾听下属的每一句话 160
- 方式 73 创造和培养主动进行沟通的环境 161
- 方式 74 下属做出成绩时，要给予适当表扬和鼓励 163
- 方式 75 下属做错事，批评时要因人而异 165
- 方式 76 下属工作不积极时，及时调动其工作激情 169



第十一章 同事沟通：

如何获得同事信任

和谐的同事关系让你的工作和生活都变得更简单,更有效率。不过作为工作中的伙伴,难免有利益上或其他方面的冲突,这些矛盾和冲突的解决,有赖于你高超的沟通技巧。

- 方式 77 用真诚的态度与同事沟通 172
- 方式 78 同事之间谈话要掌握好分寸 173
- 方式 79 与同事沟通语气要委婉 175
- 方式 80 与“老前辈”沟通时,要多听少说 178
- 方式 81 当同事有错时,善意的批评也是一种关爱 180

第十二章 客户沟通：

如何打开客户心扉

如何有效与客户进行沟通,是建立业务关系、收集经营情报信息必备的技能,也是与客户建立合作的前提。一千个客户有一千种个性,所以在和不同客户交流时不仅需要靠理性的逻辑力量,还要依赖于你的情商智术。

- 方式 82 与沉默型客户沟通,用耐心敲开客户的嘴巴 184
- 方式 83 与冷漠型客户沟通,用真情消融客户冰冷的心 186
- 方式 84 与多疑型的客户沟通,用“真诚”扫除其心头的疑云 187
- 方式 85 与话多型客户沟通,巧妙阻止其话语 189
- 方式 86 与刨根问底型客户沟通,尽量满足其好奇心 191
- 方式 87 与精明的客户沟通,多给其说话的机会 193
- 方式 88 与爱发牢骚的客户沟通时,要耐心倾听其牢骚 195
- 方式 89 与拒绝型客户沟通,千万不要放弃 197
- 方式 90 与防卫型客户沟通,以“真诚”赢得客户信任 199

方式 91 与犹豫不决型客户沟通,了解其中原因,再对症下药	201
-------------------------------------	-----

第十三章 褒贬沟通:

忠言不逆耳,好话倍觉甜

我们的生活、工作都处在一个极小的天地里,并且认为自己是小天地中的重要人物,渴望得到他人由衷的赞美,在犯错误时又希望他人通过善意而巧妙地方式批评自己。所以,掌握赞美和批评的技巧是很有必要的。

方式 92 对他人的赞美要发自内心	206
方式 93 夸人要夸到点子上	209
方式 94 选择适当时机“背后赞美”	211
方式 95 不留痕迹的赞美才是最高明的	213
方式 96 迂回赞美效应更神奇	217
方式 97 用赞美的语言为客户制造意外的惊喜	220
方式 98 对他人最近好的变化给予赞美	222
方式 99 借别人的话表达出你的赞美	224
方式 100 批评的话语要委婉,不能太过直接	226
方式 101 巧妙触动对方心结,让对方心服口服	228
方式 102 尽量保全别人的面子	231
方式 103 间接批评比直接指出他人过失更奏效	233
方式 104 用自我调侃的方法进行批评	236
方式 105 不要只盯住别人的缺点和问题不放	238
方式 106 礼貌地批评他人	239
方式 107 不要以自己的观点去否定对方	241

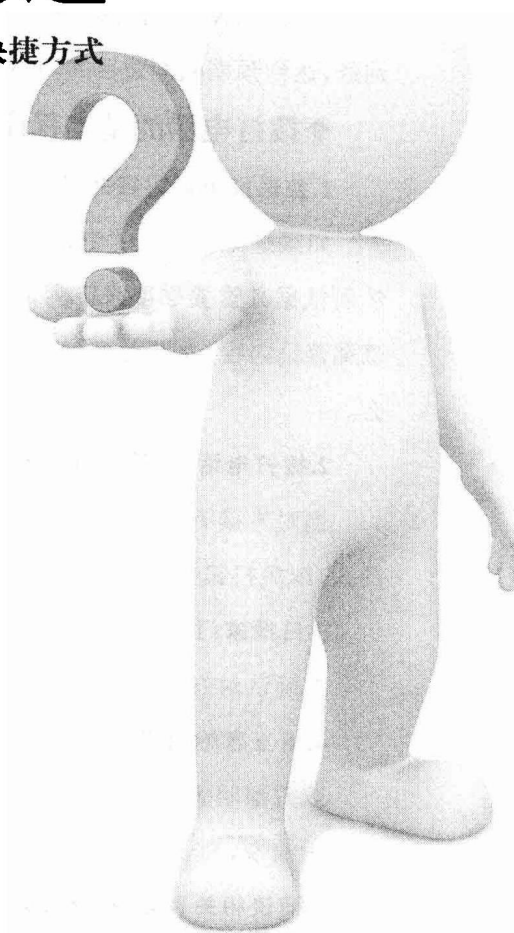


第一章

电话沟通

不见其人的高效快捷方式

在如今快节奏的现代生活中,电话沟通为我们提供了极大的方便。无论是日常联系,还是临时紧急事件的处理,只要你拿起电话,就可与对方沟通,快速地解决问题。这既大大节省了时间,又拉近了彼此间的距离。



方式1 按一定的程序接听、拨打电话

关键词：电话沟通·拨打电话·接听电话

适用情景：拨打或接听电话时，可运用此方式。

在进行电话沟通时，拨打、接听电话都有一定的程序，要实现有效的电话沟通，达到预期的沟通目的，必须了解并掌握这些基本的程序。

◆拨打电话的基本程序

1. 整理好电话内容并记录

如果是比较重要的电话，在拨打电话前，要将和对方商谈的事情写下来，然后依据其重要程度来排列，这样在通话时就能做到条理清晰，而且也不会遗漏谈话内容。如果是普通的电话，也要在大脑里试先构思一下，想好要说什么。

2. 拨打电话，确认对方身份

当对方接听电话后，要及时确认对方的身份。明确对方是否是自己要找的人，以免打错电话或找错人。

3. 自报家门

在确认对方的身份无误后，告诉对方自己的身份。

4. 相互寒暄问候

双方都明确对方身份后，要及时送出你的问候。一声亲切的问候会让对方心里愉悦，利于相互交流的顺利进行。

5. 商谈相关事宜，确认注意事项

双方问候之后，依据事先列出的要商谈事件的顺序来向对方表达自己打电话的意图，然后积极与对方交谈。在交谈过程中，如遇到特别重要的信息，



或者需要注意的事项,要及时向对方确认。

6. 礼貌道别,轻轻放好电话

商谈结束后,向对方礼貌地说再见,然后轻轻放好电话。通常情况下,是你先放电话。

◆ 接听电话的基本程序

1. 电话铃响两次后,再去接电话

电话铃声响两次后拿起话筒,电话铃声是响1秒,停2秒,三秒钟一个周期。如果电话响过三次,即10秒钟后仍无人接电话,一般情况下打电话的一方就会感到急躁:“糟糕!人不在。”

因此,在接听电话时,铃响3次之内,最好要接起来。不过并不是接听电话越快越好,如果铃声一响,就立刻接听,那样反而会让对方感到惊慌。较理想的是,电话铃响完第二次时,取下听筒,接听电话。

2. 自报家门

如果你的第一声优美动听,会令打电话的对方感到身心愉快,从而放心地讲话,因此,拿起听筒自报家门的技巧很重要。接电话时,第一声应说:“你好。这是某某公司。”应将第一句话的声调、措词调整到最佳状态。

3. 确认对方身份。

任何一次沟通,如果双方不知道彼此的身份,沟通往往没有针对性,这样就很难达到沟通目的。因此,在接听电话时,介绍完自己之后,再确认对方身份,询问对方的姓名或者单位。

4. 双方互相寒暄问候

就像面对面沟通中人们见面时的问候一样,在电话沟通中也需要双方互相寒暄问候,这种问候应该在双方刚刚明确相互身份之后送出,问候语要依据对方的身份而定。

5. 商谈相关事宜

双方问候之后,打电话者会表明打电话的意图,你可以针对这些信息来

与对方交谈。在交谈过程中,如果遇到特别重要的信息,或者需要注意的事项,要及时向对方确认。

6. 礼貌道别,轻轻挂断电话

通常是打电话一方先放电话,但对于职员来说,如果对方是领导或顾客,就应让对方先放电话。待对方说完“再见!”后 2~3 秒钟才轻轻挂断电话。

无论通话多么完美得体,如果最后不注意挂电话这一细节,最终也会功亏一篑,令对方很不愉快。因此,结束通话时,应慢慢地、轻轻地挂断电话。

无论是接听还是拨打电话,都有一定的程序,忽略了其中任何一个环节或者任何一个环节出现了失误,都有可能使本次的电话沟通失败,而且还会影响和对方进一步沟通。所以一定要牢牢掌握这些基本程序和技巧。

方式 2 灵活运用电话沟通技巧

关键词:电话沟通·接听、拨打电话的技巧·完善沟通细节

适用情境:掌握接听、拨打电话的基本程序不能使你很好地完成电话沟通,还需学习运用此方式。

接听、拨打电话的基本程序只是告诉你怎么做、如何做,比较教条化,具体电话沟通时,还需要灵活应对,掌握一些沟通技巧,这样才能完善沟通的细节,改善沟通的效果。

1. 电话机旁备有记事本和笔

俗话说,好记性不如烂笔头。我们的大脑很容易忘记东西,所以重要事项要采取做记录的措施予以弥补。在电话机旁放置好记录本、笔,当他人打来电话时,就可立刻记录主要事项。如不预先备好纸笔,到时候措手不及、东抓西找,不仅耽误时间,而且会搞得自己狼狈不堪。