



全国职工素质建设工程领导小组办公室审定



交往 沟通

Communication

权威※规范※通俗※直观
全面提升一线职工整体素质

妙语连珠，展现职场风采；开口成金，彰显智者本色。

本书告诉你如何运用非凡的交往沟通能力，开创辉煌未来！

李新章◎编著

 中国工人出版社



全国职工素质建设工程领导小组办公室审定



交往 沟通

常州大学图书馆藏书章
Communication

权威※规范※通俗※直观
全面提升一线职工整体素质

李新章◎编著

 中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

交往沟通 / 李新章 编著. —北京: 中国工人出版社, 2012. 7

(“十二五”全国职工素质建设工程指定系列培训教材)

ISBN 978 - 7 - 5008 - 5232 - 2

I. ①交… II. ①李… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 156419 号

交往沟通

出 版 人 李庆堂

责任编辑 左 鹏

责任校对 孙乃伟

责任印刷 马东旭

出版发行 中国工人出版社(北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编:100120)

网 址 <http://www.wp-china.com>

电 话 010 - 62350006(总编室) 010 - 62382376(职工教育分社)
010 - 82075964(传真)

发行热线 010 - 62005996 82075964(传真)

读者服务 010 - 62382376

经 销 各地书店

印 刷 北京睿特印刷厂

开 本 700 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 11.25

字 数 140 千

版 次 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

定 价 23.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社读者服务部联系更换
版权所有 侵权必究

前 言

交往沟通能力是我们生存发展应具备的一种基本能力。交往沟通作为一种能力，它不是天生具备的，而是一种需要后天培养、努力学习的技巧。随着沟通时代的来临，对于职场员工来说，培养交往沟通能力，掌握全方位交往沟通技巧，就成了必修课。

作为一名职场员工，在工作中需要与领导、同事等各种不同层次的沟通。既要学会语言沟通，也要学会非语言沟通；既要善于内部沟通，也要善于外部沟通。因此，员工要主动与组织成员进行沟通，使组织成员相互信任、理解、协作，心往一处想，劲往一处使；也要积极与外界进行沟通，与外界建立良好关系，争取各界的支持，创造良好的发展氛围。因此，交往沟通永远是员工应该提升的首要能力。

本书以“交往沟通”为主题，通过精练睿智的语言、发人深省的故事，对职场员工交往沟通过程中的沟通类型、沟通要求、沟通技巧等方面进行阐述、剖析。引导读者了解如何选择恰当的交往方法和沟通渠道，怎样依据不同的对象选择不同的交往沟通策略，怎样克服交往沟通障碍等。

本书从理论和实践两方面提供了关于交往沟通的方法和技巧。各章之间呈现由外在到内在、由理论到实践、由简单到复杂的层次，符合读者的认知特点及交往沟通的普遍规律。在每章内容之前安排了本章学习目的和学习要求，指导学员明确学习方向。在每一节内容后附加了本节知识总结，在每一章内容后附加了本章实操指南，以便读者发现自己的长处与不足，更有针对性地改善和提升自己的交往沟通能力。从而顺利解决与他人沟通过程中的问题和冲突，构建良好的人际关系。

总之，良好的交往沟通不仅能保证员工的人际关系顺畅，也会为员工成人、成才、就业、创业打下坚实的基础。注意了解交往中的基本常识，掌握沟通中的实用技巧，就能够使我们得心应手和卓有成效地开展工作，进而创造意想不到的业绩，向成功迈进。

目-录
contents

第一章 什么是交往沟通 / 1

你将从本章中获得哪些知识 / 1

第一节 良好的交往沟通能力是建立关系的第一步 / 2

一、交往沟通能力对人际关系的影响 / 2

二、人际交往沟通所具有的五大大特点 / 2

三、交往沟通所包含的具体内容 / 3

第二节 良好的交往沟通能力为前程增添光彩 / 5

一、交往沟通能给人留下良好的印象 / 5

二、交往沟通能促进上下级关系 / 6

三、交往沟通能决定事业的成败 / 8

第三节 交往沟通过程中应遵循的四大原则 / 10

一、正确地了解人的本性 / 10

二、兴趣是与人交往的切入点 / 11

三、站在对方的角度考虑问题 / 12

四、学会尊重身边的每一个人 / 14

本章实操指南 / 16

第二章 交往沟通的基本类型 / 19

你将从本章中获得哪些知识 / 19

第一节 语言沟通与非语言沟通 / 20

一、语言沟通 / 20

二、非语言沟通 / 26

第二节 正式沟通与非正式沟通 / 29

一、正式沟通 / 29

二、非正式沟通 / 31

第三节 内部沟通与外部沟通 / 33

- 一、内部沟通 / 33
- 二、外部沟通 / 35
- 本章实操指南 / 37

第三章 交往沟通的要求 / 41

你将从本章中获得哪些知识 / 41

第一节 仪容仪表要符合职业身份 / 42

- 一、基本的仪容要求 / 42
- 二、着装应符合“TPO原则” / 43
- 三、西装的穿着技巧 / 46
- 四、职业女装的着装细节 / 49
- 五、女性佩戴饰物的细节 / 51

第二节 提高内在修养能促进人际关系的和谐 / 53

- 一、真诚待人，会让他人乐意与你接近 / 53
- 二、充满热情，会使他人愿意与你交往 / 55
- 三、诚实守信，会吸引他人向你靠拢 / 56
- 四、学识渊博，会得到他人倾力相助 / 57

第三节 礼仪规范为自身的交际形象增辉 / 59

- 一、交往中的握手礼节 / 59
- 二、介绍应遵循的礼仪原则 / 62
- 三、站姿的要领原则 / 65
- 四、蹲姿的要领原则 / 67
- 五、坐姿的要领原则 / 68
- 六、行姿的要领原则 / 69

第四节 营造良好的氛围能使沟通取得预期效果 / 71

- 一、让笑容符合礼仪规范 / 72
- 二、寒暄应注意的要点 / 73
- 三、如何说好开场白 / 74
- 四、确立双方感兴趣的话题 / 76

本章实操指南 / 77

第四章 与领导的交往沟通技巧 / 81

你将从本章中获得哪些知识 / 81



第一节 尊重领导的一般原则 / 82

- 一、尊重领导是员工的必备素质 / 82
- 二、养成向领导学习的优良习惯 / 84
- 三、将服从训练成一种本能 / 85
- 四、化解难堪场面的技巧 / 87
- 五、和领导说话应认清双方角色 / 90

第二节 进谏的技巧 / 92

- 一、给领导提建议需讲究策略 / 92
- 二、给领导进谏前做好准备工作 / 94
- 三、向领导作汇报要用委婉语气表达 / 96
- 四、向领导表达反对意见须有充分理由 / 98
- 五、避免公开向领导提意见 / 99

第三节 赞美的技巧 / 101

- 一、寻找领导的可赞美之处 / 102
- 二、真诚地赞美领导的长处 / 103
- 三、赞美领导要掌握技巧 / 104
- 四、赞美领导需抓住细节 / 106
- 五、赞美领导应把握分寸 / 108

本章实操指南 / 111

第五章 与同事的沟通技巧 / 115

你将从本章中获得哪些知识 / 115

第一节 掌握增进感情的技巧让双方心情舒畅 / 116

- 一、以谦卑的姿态赢得尊重 / 116
- 二、同事间恰当的交谈方式 / 117
- 三、学会和同事分享成绩 / 119
- 四、处理好同事关系的要点 / 121
- 五、与同事说话的禁忌 / 123

第二节 以一颗包容之心化解工作中的矛盾 / 125

- 一、以热情感化冷落 / 125
- 二、学会化敌为友 / 127
- 三、舍弃争强好胜的心理 / 129
- 四、消除矛盾的注意事项 / 130

本章实操指南 / 132

第六章 与客户的沟通技巧 / 137

你将从本章中获得哪些知识 / 137

第一节 用自身的亲和力赢得客户好感 / 138

- 一、给别人带来亲切感 / 138
- 二、改变语言的表达方式 / 140
- 三、沟通的关键是倾听 / 141
- 四、想方设法向客户提问 / 143

第二节 认真对待各种异议，获得客户的支持 / 146

- 一、找出对方关心的利益点 / 146
- 二、从客户最细微的需求出发 / 147
- 三、用诚心诚意感动客户 / 149
- 四、快速成交的技巧 / 150

本章实操指南 / 152

第七章 交往沟通的障碍与克服策略 / 155

你将从本章中获得哪些知识 / 155

第一节 在交往过程中寻找影响沟通效果的因素 / 156

- 一、认清沟通的目标 / 156
- 二、正确运用沟通方式 / 157
- 三、选准沟通的时机 / 158
- 四、影响沟通的环境因素 / 159

第二节 寻求正确策略克服沟通障碍 / 161

- 一、简洁是沟通的基本要求 / 161
- 二、克服沟通中的紧张情绪 / 163
- 三、纠正错误要避免争论 / 164
- 四、犯错之后坦然认错 / 166
- 五、避免说错话的方法 / 168

本章实操指南 / 170

第一章

什么是交往沟通

交往沟通就是员工在人际交往中产生的意见、观点、思想等的传递与交流过程。它是员工工作能力的直接体现。有效的交往沟通能为员工营造出良好的人际关系，成为职业发展的助力。要使沟通有效，应遵循一定的原则。这样才能保证沟通顺畅，为员工的工作表现加分。

你将从本章中获得哪些知识

1. 掌握交往沟通的内涵。
2. 了解交往沟通的重要性，学会用交往沟通为自己的工作表现加分。
3. 掌握交往沟通中的原则，让沟通便捷、有效。

第一节 良好的交往沟通能力是建立关系的第一步

交往沟通是指人们在人际交往中产生的意见、观点、思想等的传递与交流过程。它以人的素养为基础，也是工作能力的直接体现。

一、交往沟通能力对人际关系的影响

人与人之间建立关系，沟通感情最直接、最方便的途径就是沟通与交流。良好的交往沟通是建立人际关系的第一步，有了良好的交往沟通，员工才有机会和他人建立起真诚互动的关系。

交往沟通通常是在上级和下级、同级和同级、个人与个人之间，传递和交流意见、观点、思想、感情、愿望、经验和做法的过程，主要是通过言语、副言语、表情、手势、体态以及社会距离等来实现的。简单说来，交往沟通就是在人际层面上产生的沟通。它以人的性格和价值观念为基础，即一种个人素养的表达。

交往沟通水平的高低，体现着个人魅力的强弱，也是工作能力的直接体现。如果不能很好地沟通，个人就可能丧失职场竞争力，达不到想要的业绩或者目标。例如，在公司如果员工没有良好的交往沟通能力，就容易引起误解，造成人际关系紧张，就有可能失去晋升的机会。

查看招聘信息，“良好的交往沟通能力”几乎出现在所有的公司招聘条件中。交往沟通能力从来没有像现在这样成为人们成功的必要条件。当文凭、履历相近时，交往沟通能力就成了应聘者获取职位的一大法宝。从求职、晋升到谋发展，哪一样也离不了交往沟通。一个人的交往沟通水平，可以决定他的生活层次。员工的整体交往沟通水平，可以决定企业的发展速度。

二、人际交往沟通所具有的五大特点

人际交往沟通有哪些特点呢？概括起来，主要有以下五点：



1. 目的性

交往沟通必须知道说什么、做什么，明确交往沟通的目的。交往沟通的目的在于吸引听众、获得支持，并最终在自己和他人之间建立起信任的纽带。实现目标是工作中的交往沟通的唯一目的。交往沟通如果目的不明确，就意味着你自己也不知道应该怎么做，自然也不可能让别人明白，也就达不到交往沟通的目的。因此，交往沟通既不是亲朋好友间的客套、寒暄，也不是旅途客栈中客人之间海阔天空、漫无边际的神侃瞎聊，而是有的放矢，围绕组织目标的实现进行的信息、思想和感情沟通。

2. 互动性

交往沟通是一种动态系统，沟通的双方都处于不断的相互作用中，刺激与反应互为因果。在交往沟通中，双方都有各自的动机、目的和立场，都设想和判定自己发出的信息会得到什么样的回答。因此，沟通的双方都处于积极主动的状态，在沟通过程中发生的不是简单的信息运动，而是信息的积极交流和理解。

3. 原则性

原则性是指不论在什么环境中，沟通都要有一定的限度、尺度，不能脱离这个限度随心所欲地阐述、说明、表现个人的思想观点。坚持原则，是保证各项沟通活动成功的前提条件。交往沟通不讲原则，会降低个人形象，影响集体战斗力的发挥，阻碍正常工作的开展。

4. 客观性

工作中的人际沟通，信息必须是客观、真实、准确的，而不是编造、夸大、歪曲的。否则，交往沟通就会导致信息失误和思想混乱。

5. 多样性

工作中的人际沟通没有固定的模式，诸如电话、传真、网络等，都是常见的沟通形式，在不同的情况下起着不同的作用。采取哪种形式，应具体问题具体分析，哪种形式有利于实现目标，就采用哪种形式。

三、交往沟通所包含的具体内容

按照交往沟通的性质和重要程度，可以将员工交往沟通的内容分为

以下两类。

1. 情感沟通

人与人之间的交往沟通离不开人的喜恶，必须具备一定的感情基础。情感沟通是在人际交往沟通中的一项基础的、基本的但十分重要的内容。在交往沟通中，向他人致以一个友好的微笑，轻轻地拥抱或拍打一下自己亲密同事的肩膀，等等，都是一种情感沟通。实践表明，情感沟通的威力是如此巨大，这也是作为一名员工首先应该了解和掌握的。

2. 业务信息沟通

在人际交往中，除了大量的情感沟通之外，在工作层面上，更大量存在着另一种重要的交往沟通内容，我们可以把它叫做业务信息沟通。此类沟通指的是：在企业管理过程中，主要发生在一般日常业务工作范围内的交往沟通行为过程。

业务信息沟通是生活中最基本的、基础的沟通，企业每天日常的运行，要依靠它来正常有效地维持。这类交往沟通，按照其内容指向不同，又可细分为工作意见和工作建议两种不同内容的沟通。

(1) 工作意见沟通

企业各层员工对各自接受的工作指令并非没有意见和想法。尤其是在执行工作指令的过程中，可能出现新问题，需要向上级反映，或者工作执行情况也应该及时向上级反馈，所有这些意见、想法、进展汇报、问题反映，构成了工作意见沟通的内容。

(2) 工作建议沟通

企业各级员工在执行工作指令时，同时还会有自己独立的业务思考，往往还能根据自己的实践、观察及思考，对自己和别人的工作，甚至企业的局部、全局工作，形成自己独特、甚至是有创造性的新想法和合理化建议。这就构成了工作建议沟通。

事实上，工作建议作为一种带有创造性质的工作改进意见的沟通，已经广泛发生在各种企业的管理过程中，并确实对许多企业的业绩提升产生了积极和巨大的推动。



小结

1. 交往沟通贯穿于员工工作的全过程。交往沟通水平的高低，是工作能力的直接体现。如果不能很好地沟通，个人就可能丧失职场竞争力，达不到想要的业绩或者目标。

2. 在工作中的交往沟通必须知道说什么、做什么，明确交往沟通的目的。交往沟通的目的在于吸引听众、获得支持，因此实现目标是工作中的交往沟通的唯一目的。

第二节 良好的交往沟通能力为前程增添光彩

一个人具有良好的交往沟通能力，可以迅速地给对方留下好印象。出色的交往沟通不仅能帮员工融洽人际关系，更会为其工作表现加分。

一、交往沟通能给人留下良好的印象

一个具有交往沟通能力的员工，可以将自己所拥有的专业知识及专业能力进行百分之百的发挥，并能迅速地给人留下深刻的印象。



杨华应聘

一天，杨华去某公司应聘，在面试时，招聘经理问他如何看待自己，他是这样回答的：“我相信我自己。”当对方问他对公司的印象时，他又这样回答：“我以前听说贵公司能让人发挥才能，现在亲身感受到贵公司能让人发挥才能。”结果，杨华顺利地成了这家公司的办公室人员。

由上例可见，要想让别人迅速喜欢你、承认你，必须培养自己的交往沟通能力。在交往沟通时要尽量用最简短的语言，传达尽可能多的信

息量，无论是自我介绍还是回答问题，都要做到言简意赅、举例精要，切忌繁杂冗长，或答非所问、离题万里。只有这样才能打开与他人沟通的大门，彼此的心灵才能碰撞并产生共鸣。

1. 怎样才能给人留下良好的印象呢？

研究发现，外表能够代表 50% 以上的第一印象。这里的外表不仅是指漂亮的脸蛋，还包括体态、姿势、谈吐、衣着打扮、气质等。声音是影响第一印象形成的第二大因素，占大约 40% 的比例。声音因素包括音调、语气、语速、节奏等。言谈举止占少于 10% 的比例。

人们都愿意同衣着干净整洁、落落大方的人接触和交往。如果一个员工看起来神清气爽、格调高雅，眉宇间透露着自信的神采，那他基本上已经成功了一半。想成为职场中受欢迎的人，在形象上不仅要做到通常标准上的大方得体，更要把形象设计与自己的职业特点有机结合起来。在确定自己的风格后就要好好保持，把形象打造成个人品牌的一部分。另外，还要注意言谈举止，言辞幽默，侃侃而谈，不卑不亢，举止优雅，定会给人留下难以忘怀的印象。

2. 外在形象与内在美相结合

一个人的人品可以从其眼神、笑容、言语、热忱、态度等显示出来。所以，应该多强调自己的内在之美，并懂得如何发挥这些内在优点。

总之，任何员工要想进步、发展，都离不开良好的交往沟通。所以，我们应该高度重视、认真对待每一次交往，使自己留给交往对象的好印象不断得到巩固、强化。这样才能使双方之间的关系更加融洽。

二、交往沟通能促进上下级关系

1. 上下级关系和谐是企业形成强大合力的关键

要在企业内部营造上下和气、团结协作、整体和谐的氛围，交往沟通是一座不可或缺的“桥梁”。要想克服上下级之间的“心理障碍”，很重要的办法就是交往沟通。

2. 主动沟通，及时化解上下级之间的矛盾

一个部门不团结、不协调，固然有多种因素，但一般说来，与互不



沟通有密切关系。如果企业员工不信任自己的领导，不进行必要的沟通，轻则造成部门效率低下；重则使企业管理者与员工之间形成隔阂，无法达成共识，有时候员工甚至会误解领导的意图而消极抵抗。员工及时与领导进行思想和感情上的沟通，可以增进彼此之间的了解，及时消除不必要的误解、隔阂和猜忌，做到互相谅解、互相信任、互相支持。



常青为何会升职

常青是联合利华公司的职员，他善于交际，对工作认真、负责。

有一次，公司有一个晋升机会，经理准备在常青和另外一名职员中间作出选择，而那个职员被提升的可能性更大。面对不利于自己的局面，常青静下心来思考，觉得是自己与经理的沟通还不够，没能让经理真正了解到自己的实力和能力。

这天，常青休息，他便随朋友一起去经理家里做客，顺便与经理沟通一下工作上的问题，并想借此机会让经理更加深入地认识他。

在轻松的氛围下，经理开心地和他谈了一些工作上的问题，他们谈得很投机。在谈话中，经理发现常青的经验很丰富，而且能力也很强。经理便问他：“如果把这个晋升的机会给你，你将怎么做？”

常青说：“我一定会尽我的全力去做，而且我感觉这份工作对我来说难度也不大，我相信我一定会做得更好……”

最后，常青被提升了。

每位员工都要主动大胆地与领导沟通，征求领导对自己的意见，及时消除领导对自己的误解，努力了解领导的真实意图，以便更好地工作。如果你感觉到领导对自己的信任正在发生变化，那么必须要找机会和领导好好谈一下。谈话时可以先感谢领导一直以来的信任和帮助，缓解一下交谈的气氛。其次表达一下自己的歉意。同时要解释在某件事情中，自己并没有要挑战领导权威的意思，完全是从工作角度出发，就事论事。

只有通过沟通才能使领导了解你的工作作风、确认你的应变能力、理解你的处境、知道你的工作计划、接受你的建议，这些反馈到他那里

的资讯，能让他对你有比较客观的评价，并成为你日后能否提升的考核依据。

能否在激烈的人才角逐中脱颖而出，在很大程度上要看你能不能措辞准确、侃侃而谈，娴熟地推销自己。许多职场员工视上下级沟通为畏途，这只能使前途越来越窄。

三、交往沟通能决定事业的成败

成功的秘诀非常多，而良好的交往沟通能力是最重要的因素之一。事业的成功与失败，往往决定于交往沟通。出色的交往沟通能力不但能帮你施展才华，更会让你赢得他人的赞赏。成功的人大多是聪明的沟通者。正如卡耐基所断言：“现代成功人士 80% 都是靠一根舌头打天下。”这些成功人士正是依靠出众的交往沟通能力，因而被领导认同，上得青睞，下得爱戴。

经典链接

进入微软公司后，李开复在工作中与同事沟通很顺畅，但在比尔·盖茨面前，他非常担心自己会说错话，因而总是不敢开口。

一天，公司总裁比尔·盖茨召集了十多个人开会，商讨公司改组问题，他要求每个人轮流发言。李开复当时想，既然一定要讲，那不如把心里话都讲出来。于是，他鼓足勇气说：“在我们这个公司里，员工的智商比谁都高，但是我们的效率比谁都差，因为我们整天改组，而不顾及员工的感受和想法。在别的公司，员工的智商是相加的关系。但当我们整天陷在改组‘斗争’里的时候，我们员工的智商其实是相减的关系……”

他说完后，整个会议室鸦雀无声。会后，很多同事给他发来电子邮件说：“你说得真好，真希望我也有你的胆量这么说。”结果，比尔·盖茨不但接受了李开复的建议，撤销了公司的这次改组方案，并且在与公司副总裁开会时引用他的话，劝大家开始改变公司的文化，不要总是陷在改组“斗争”里，造成公司员工的智商相减。

在职场中，工作能力差不多的两个人，交往沟通能力不好的人，升



迁机会往往要比既会办事又会说话的人少得多。有人说，干得好不如说得好。这句话虽然有些偏颇，但是在职场中，如果会做事再加上会说话，那这样的人很可能会迅速受到领导的青睐和重用。

可以说，在现代职场中，是否能说，是否会说，以及与言谈交际相关知识能力的多寡，影响着一个员工的成功和失败。我们不难发现，身边被公认为干练的同事，他们在与人交谈时总是思路清晰、表达得体。在职场中，沟通能力是折射自身水平的一面镜子。所以，在交往沟通中，我们需要不断修炼、完善自己的口才，来为自己的工作表现加分。

总之，良好的交往沟通能力会为员工的前程添彩。在竞争激烈的职场，交往沟通能力的高低往往决定了一名员工的职业生涯最终能达到的境界。



小结

1. 具有良好的交往沟通能力，可以充分地证明自己。具有交往沟通能力的员工，可以将自己所拥有的专业知识及专业能力进行百分之百的发挥，并能迅速地给人留下深刻的印象。
2. 上下级关系和谐是企业形成强大合力的关键。要在企业内部营造上下顺气、团结协作、整体和谐的氛围，交往沟通是一座不可或缺的桥梁。
3. 在竞争激烈的职场，交往沟通能力的高低往往决定了一名员工的职业生涯最终能达到的境界。