

XUEHUI YU LINGDAO SHUOHUA DE 99 GE JIQIAO

表达能力欠佳，
升迁机会就少！
欲谋职场好前程，
必先修炼好口才！

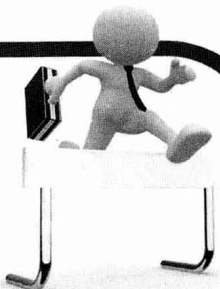


学会 与领导说话的 99个技巧

著

北京工业大学出版社

学会 与领导说话的 99个技巧



姚 兴◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学会与领导说话的 99 个技巧 / 姚兴编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2013. 2
ISBN 978-7-5639-3416-4

I. ①学… II. ①姚… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 012859 号

学会与领导说话的 99 个技巧

编 著: 姚 兴

责任编辑: 王 喆

封面设计: 李尘工作室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700 mm×1000 mm 1/16

印 张: 17.25

字 数: 279 千字

版 次: 2013 年 2 月第 1 版

印 次: 2013 年 2 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3416-4

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)



《红楼梦》中有一句至理名言：“世事洞察皆学问，人情练达即文章。”不错的，人与人之间相处与沟通深藏诸多玄机 and 奥秘，我们谁也都不能拍着胸脯保证：我已经摸透领导的心理了。尤其是与领导说话，更是一门学问，也是一种技巧。

在职场中，领导对我们来说至关重要。领导的存在，关系着我们加薪的幅度、奖金的多少和升职的快慢，可谓是关系着我们职业生涯的顺畅还是艰难。领导起的作用是至关重要的，领导的一句好话可以让你工作顺利左右逢源，同样，领导的一句歹话也可以让你的工作陷入僵局。虽说我们并不奢望我们职场上的每个领导都是我们生命中的贵人，都是我们相逢恨晚的伯乐，但相信我们每个人都极力避免自己的努力和奋斗在领导眼中一文不值。

试想，如果我们仅仅因为自己平时的直言直语，仅仅因为自己偶尔说错了一句话，而导致领导深深的误会，导致领导从此对我们侧目以待，甚至将我们打入冷宫或让我们坐上冷板凳，这样值得吗？聪慧是天生的，知识是我们在学校里学到的，而当我们踏上职场，那些需要和领导相处、沟通的技巧，又从何而来？那么现在就让我们拿起本书，来学习一下与领导说话的 99 个技巧吧。

其实，重视领导，重视与领导说话的技巧，就是重视你的职场前途和命运。学会和领导恰当地说话，说恰当的话，你将比别人拥有更多的



机会。

《战国策·东周》中有一句话：“三寸之舌，强于百万雄兵；一人之辩，重于九鼎之宝。”是的，自古至今，语言就充满着独特的魅力，可以化干戈为玉帛，语言拥有无穷的力量，可以四两拨千斤。那么，在职场上，我们不妨利用我们魅力无穷的语言来“俘获”领导的心，我们不妨利用我们的三寸不烂之舌，把话说到领导心坎儿里去。

我们作为下属，与领导说话，首先要时刻明白自己下属的身份，尊重领导的权威，说下属该说的话。很多职场人与领导相处久了，与领导混熟了，更是与领导喝过几次酒唱过几次歌，就觉得领导是自家兄弟般没有顾忌了，一会对领导语含轻视，一会和领导称兄道弟，一会又替“自家兄弟”说一些决定的话。这样你可就错了，领导就是领导，关系再好，也不是兄弟，你可千万不要把领导的客气当成了自己的福气，小心到最后搬起石头砸自己的脚。记住，我们是下属，服从是我们的职责，尊重是我们的本分。

其次要注意学会主动沟通，主动去表达。很多内向的不善于表达自己的职场人，觉得努力工作作出漂亮的业绩，领导自然会看到自己的能力，可是要知道，现在的职场，老黄牛不吃香了，你以为你是金子就会发光，你以为你默默无闻沉默是金，但就算是金子，你不沟通，也有被老板埋没的时候。所以，我们要学会及时与领导沟通，及时向领导汇报工作，让领导更放心。

萧伯纳说过：“每次有人吹捧我，我都头痛，因为他们捧得不够。”看来被人赞美被人恭维是人的天性。领导也不例外，平时和领导说话时，我们不妨带几分夸，说几句不落俗套的赞美，恰当恭维和赞美，会使我们的工作更加如鱼得水。而且还有一种赞美，比当面的恭维更加具有神奇的效果，那就是来自背后的赞美。当然，我们在讨领导欢心的时候，还要注意一个度，可千万别背上一个“马屁精”的称号，也不要因为过度地讨好而成为领导眼中的“万应婆”，这就成为悲剧了。

与领导说话，更要明白一个道理：我们给领导面子，礼尚往来，领导就给我们赏识。领导在下属面前为了树立自己的威信，比一般人更在意自己的面子。那么，我们不妨在关键时刻给领导找台阶下，给领导解围。而



当领导有错的时候，我们要是想提醒领导，也千万记得要给领导留面子，如果你不顾领导的面子而去挑战他的权威，那很不幸，你的处境就比较危险了。

与领导说话，面对领导不合理的要求，去如何拒绝也是一门学问，一种技巧。要是你直白地当场拒绝领导，只会让领导觉得难堪，那你以后还会有好日子过吗？都说三思而后行，在与领导的沟通中，我们要“三思而后说”。另外，在与领导的相处中，我们还要注意千万不要祸从口出。在任何场所不要谈论领导的短处，不要谈论领导的缺点，不然只会吃不了兜着走。与领导说话，还是谨慎些吧。

与领导说话，注意的不仅仅只有上述几条，要注意的地方还有很多，要学习的技巧也有很多。比如职场上我们需要懂得的潜规则，职场上我们千万不能说的领导最反感的几句话，工作上我们如何处理领导的黑色情绪，等等。

看来，如何与领导沟通的确是一门职场上不能不懂得学问，一种不能不学会的技巧。那么现在就让我们翻开本书，上好在职场如何与领导说话这一课，相信读完之后，会让你获益匪浅。

第一章 尊重领导的权威，说下属该说的话

1. 任何情况下，称呼领导的职位 / 2
2. 对领导语含轻视，容易“吃不了兜着走” / 4
3. 关系再好，也不可在公众场合与领导称兄道弟 / 6
4. 领导面前，说话不妨守点“拙” / 8
5. 礼貌用语用得好，也是尊重领导的表现 / 11
6. 闲谈莫论人非，不该说的就别说 / 14
7. 搞清自己的身份，不说替领导决定的话 / 16
8. 不要用无意义的言辞打断领导说话 / 19
9. 别顶撞领导，除非你想另谋高就 / 21

第二章 会做更会说，让领导关注你

10. 不沟通，金子也会被埋没 / 24
11. 不在背后议论，而是多做正面的沟通 / 26
12. 主动汇报工作进度，领导会更放心 / 29
13. 适时告诉领导：工作让我很快乐 / 31
14. 用语言让领导感到你是和他同心协力的 / 34
15. 用幽默风趣来展现个人魅力 / 36
16. 懂得表达忠诚，让领导感到你值得信任 / 38
17. 要努力做事，也要会表露功绩 / 41
18. 适当“诉苦”，不要挑战自己的极限 / 43
19. 有了荣耀，要会说感谢领导的话 / 46



第三章 赞美的话，说到领导心坎儿才有效

- 20. 不落俗套的赞美，才是领导最爱戴的“高帽” / 50
- 21. 赞美的关键：找准领导身上的“闪光点” / 52
- 22. 赞美也有“安全用量”，过犹不及 / 54
- 23. 多说“谢谢”：感激也是一种赞美 / 57
- 24. 背后赞美领导，效果更胜当面恭维 / 59
- 25. 巧妙请教，提升领导对你的好感度 / 61
- 26. 给领导的赞美别染上“拍马屁”的嫌疑 / 63
- 27. 维护上司的面子，就是维护自己的前程 / 66
- 28. 不要成为领导眼中的“万应婆” / 68

第四章 你给领导面子，领导给你赏识

- 29. 雪中送炭，关键时刻帮着领导找台阶 / 74
- 30. 提建议时，先别否定领导原来的想法 / 76
- 31. 放低姿态，以请教的方式提出自己的看法 / 79
- 32. 指出领导的失误时，记得给领导留点面子 / 82
- 33. 不要和领导“硬碰硬” / 85
- 34. 切忌当场给领导难堪 / 88
- 35. 要适时为领导解围 / 90

第五章 伴君如伴虎，摸准领导心思再开口

- 36. 为了沟通顺畅，必须知晓领导的性格类型 / 94
- 37. 了解领导的嗜好，更好地与其配合 / 96
- 38. 了解领导隐藏的期望，并给出回应 / 99
- 39. 有时候对领导说句真话，胜过一大堆恭维 / 101
- 40. 学会聆听，因为领导很在乎你的反应 / 104
- 41. 领导也需要你的肯定 / 106
- 42. 一定要学会“推功揽过”这一招 / 109

- 43. 布置工作时候，领导最喜欢听“我马上处理” / 111
- 44. 对不了解的事情可以后回答，不说“我不知道” / 114
- 45. 请慢点儿邀功请赏 / 116

第六章 坚决不能对领导说的 10 句傻话

- 46. “这件事不归我管” / 120
- 47. “这不是我的问题” / 122
- 48. “这不是我的过错” / 125
- 49. “我没法与他合作” / 127
- 50. “为什么别人的薪水比我多？” / 130
- 51. “干这件工作我绰绰有余” / 133
- 52. “工作很容易，是人都能干” / 135
- 53. “指标太高了，我觉得很难完成” / 138
- 54. “如果这样不行，我就真的没法干了” / 140
- 55. “这次该轮到 I 晋升了” / 143

第七章 选择恰当时机，让沟通事半功倍

- 56. 别小看出差，这时更适合跟领导谈谈“薪” / 148
- 57. 乘领导之“危”，找领导意犹未尽时谈需求 / 150
- 58. 进谏，别选错时间和地点 / 153
- 59. 在领导心情愉悦放松时说事 / 155
- 60. 酒后吐真言，巧借酒桌给领导提建议 / 157
- 61. 选择适当的时候沉默 / 160
- 62. 电梯里碰见领导，如何没话找话 / 162
- 63. 辞职的话，何时说，怎么说 / 165

第八章 拒绝的话，怎么说才不会得罪领导

- 64. 想对领导说“不”，一定要把握好时机 / 170
- 65. 面对领导的无理要求，要学会拒绝 / 172



- 66. 面对领导的暧昧，如何说“不” / 175
- 67. 注意拒绝的用词，不用太多否定字眼 / 178
- 68. 暗示法拒绝，别让你的领导难堪 / 180
- 69. 拒绝的理由要充分，不可牵强附会 / 183
- 70. 透露实情，委婉拒绝你的领导 / 185
- 71. 面对任务，可借他人之口拒绝 / 187
- 72. 用撒谎拒绝，不如坦然相告 / 189

第九章 劝谏，怎么说比说什么更重要

- 73. 犯言直谏不可取 / 194
- 74. 把忠言揉碎在“糖”里，领导更容易接受 / 196
- 75. 迂回说服，顺风行船的阻力最小 / 198
- 76. 不断复制粘贴“是”，一步步诱导领导“上钩” / 199
- 77. 站在领导的立场上说服他 / 202
- 78. 观点明确，提意见不要过于拖沓 / 205
- 79. 深思熟虑，给领导的建议要成熟 / 207
- 80. 言之须有物，不要夸夸其谈 / 209
- 81. 让领导在多项建议中做选择 / 212

第十章 如何应对领导的黑色情绪

- 82. 遭遇批评，即使是不公正的，也别忙着反驳 / 216
- 83. 承认错误：“这件事情办得很糟，我会引以为戒” / 218
- 84. 做错事，解释是下策，沉默是中策，认错是上策 / 221
- 85. 感同身受，巧妙回应领导倾诉的苦水 / 224
- 86. 领导发火的时候，尽量别说话 / 227
- 87. 如何向领导传达坏消息 / 229
- 88. 机智地化解领导对你的误解 / 231
- 89. 得罪了领导，要小心挽回 / 234

第十一章 祸从口出：与领导说话必须要懂的潜规则

- 90. 接受了任务，就绝不埋怨牢骚 / 238
- 91. 敢于承担，不为自己的失职找借口 / 240
- 92. 背后诋毁，无异于“太岁头上动土” / 243
- 93. 汇报工作时，越位的话不可说 / 245
- 94. 不要和领导开黑色玩笑 / 248
- 95. 不在领导面前随意贬损同事 / 250
- 96. 骂人尚且不揭短，领导的软肋别去碰 / 253
- 97. 即使受了委屈，牢骚的话也要谨慎出口 / 255
- 98. 记住，没有领导会喜欢越级报告 / 257
- 99. 别动不动就拿辞职和领导说事 / 259

第一章

尊重领导的权威，说下属该说的话

领导永远是领导，即使你们的关系再铁，即使你们曾经相见恨晚，即使你们曾经促膝交谈说过掏心窝子的话，但请你记住，任何情况下，都要尊重领导的权威。既然作为下属，就本本分分，说下属该说的话。服从是我们的职责，尊重是我们的本分。





1. 任何情况下都应称呼领导的职位

聂晓去年才从重庆文理学院毕业，找了多次工作无果后，最近，她终于找到一份自己满意的文职工作。可是才上班一周，聂晓就感觉到办公室的同事都在议论她没大没小，让她每天对上班充满了恐惧。

聂晓很纳闷，自己在公司里从来不乱说话，做事情又勤快，怎么同事们就觉得她没大没小呢？后来从同事吴姐那里得知，自己才进公司，就跟着同事们管部门经理喊起了“老大”，这让同事们议论纷纷，也让“老大”感觉十分诧异。

在工作中，很多人都遇到过像聂晓一样的困惑，不知该如何称呼自己的领导。叫得太亲切吧，怕领导感到别扭；叫得太生疏吧，又会让领导觉得生分；如果不太正式吧，难免会让其他同事产生想法；太正式了吧，又显得过于生硬。

其实，当我们不知道该如何称呼领导的时候，正式一点，直接称呼他的职位是最好的选择。张经理、王厂长、赵部长，这样的叫法确实很生硬，然而却并不失礼，也不会让对方感到不舒服。

有些人对此不以为然，认为叫什么只不过是个称呼的事，只要自己工作能力够，叫对方什么也不会有太大的关系。其实不然，在人际关系中，称呼往往被看作一个人身份的象征，体现这个人对别人的态度。职场是一个人际关系非常特殊的地方，职场人对于称呼的敏感程度更是如此。

作为武汉大学2009年的本科应届毕业生，祝小娟9月底办妥了所有报到手续，正式入职，成为了一个职场新人。

在入职的头两天，如何称呼办公室里的同事、领导成了祝小娟最大



的困惑，为了搞清楚状况，祝小娟秉承多听少说的原则，“一方面我听他们之间是怎么称呼的，另一方面我尽量少开口，用微笑来招呼大家”。

很快，在公司的迎新会上，祝小娟发现，“公司是金融体系内的单位，因此很多同事、领导都是我们武大毕业的，有的甚至是我的直系学长、学姐”。有了这层认识，祝小娟主动上前与同事、领导开始套近乎：“学长，没想到我们是一个导师教出来的”；“师姐，当年在学校就久仰大名，今年终于一睹庐山真面目”……一场迎新会下来，祝小娟发现大家对于“师兄”“师姐”这些称呼一概笑嘻嘻地应承下来，十分受用的样子。

渐渐的，祝小娟开始不再腼腆，对着部门主管也直接以“学长”相称。然而，祝小娟不知道的是，在公司一向最忌讳拉帮结派，看她一个新人这么“亲切”地称呼领导，不少人揣测起她是不是有什么背景，而被她称作“师兄”的领导也颇为尴尬，但是又不好明说。

祝小娟起初还浑然不觉。不久她就发觉，部门主管跟别人经常是有说有笑，但一跟自己说话，态度就一本正经，除了工作上的事，其他话题很少交流。

“究竟是我哪里做错了？”祝小娟左思右想不得其解，正当地苦恼之际，部门一位好心的大姐提醒她：“你的问题在于没分清私人关系与工作关系，大公司历来就有派系之争，私下越是有关联的在工作中就越要避嫌，因此无论在面对谁的时候，都尽量要称呼他的职位，这样一来没有任何不妥，二来还能够让领导感到被尊重。”

新人报到后，首先应该对自己所在部门的所有同事有一个大致了解，弄清楚每个人的职位，对自己的上级，可以直接称呼其职位，如：张经理、王主任、李总等。而且在面对多位领导时，一定要从职位高的向职位低的逐一称呼。

同时，作为下属你还要注意，在称呼领导的时候，一定要面带微笑，眼睛直视对方，这会让对方觉得你很有礼貌，然而也不要直勾勾地



瞪着对方，这反而会让对方觉得浑身不自在。对于身边的同事，你也要适当地多了解一些，以便正确地称呼对方。如果对其称呼不清楚，可以礼貌地问对方：“我是新来的，不知道该怎么称呼您？”

2. 对领导语含轻视，容易“吃不了兜着走”

领导既然为领导，上司既然是上司，自然有他们过人的本事，不是有强大的背景，就是有过人的管理能力，要不就是为公司作出过杰出的贡献，不然怎么就位置比你高？作为下属，要知道自己被领导掌握着“生杀大权”。所以，不管你是刚入社会就锋芒毕露的职场“菜鸟”，还是公司的元老，更别管你在心里有多看不上你的领导，至少在场面上得尊重你的领导，和领导说话还是悠着点，不然小心“吃不了兜着走”。

年初，在一个周一例会上，老总突然在会上激情澎湃：“今年我们的目标是拿下张总的单子。”这张总可是本市一家炙手可热的上市公司的外联部总经理，也是机缘巧合，老总和张总在一次高尔夫训练中认识的，那张总也来过老总的公司，夸过公司很有潜力，不过谁都知道那都是场面话，要拿下张总公司的年度活动策划单子谈何容易啊。

于是田裕华按捺不住了，还没等老总把美好的憧憬阐述完，就在底下叹了一口气：“能行吗？”话说得很轻，可是开会的所有的员工都听见了。老总的脸色掠过一丝不快，但还是让田裕华说说这个目标不可行的原因。这田裕华也真是榆木疙瘩，一点都不看老总的脸色，腾地一下站起来说：“首先，张总所在的上市公司，他们的单子一般都会交给大的公司去做，我们公司在他们眼中连候选都不是，其次，接这种大公司的单子，需要强大的资金后盾，而我们现在的财务很紧张，要是接到张总的单子，肯定得停掉其他的业务，这就不划算了，最后……”还没等田



裕华说完呢，老总一下子阴沉下脸，拂了拂手，打断了田裕华的分析。而周一的例会也在这样一种不愉快的过程中结束了。

后来的情景果然和田裕华预料得差不多，公司没有接到张总那个利润丰厚的单子，虽然在争取和张总的合作中，田裕华没少出力，为了想挽回那次在例会上自己的失言，为了谋求合作，甚至把自己的双休和节假日都搭进去了。可是毕竟大公司有大公司的规章制度，单子的事情并不是张总一个人说了算，更何况田裕华的公司也没有达到张总公司合作的硬性要求。

一年过去了，虽然公司也慢慢地茁壮发展起来，而老总总是对田裕华耿耿于怀，单子没有签成的原因，更是归结到了田裕华一个人头上。之后，田裕华一个不小心，上班迟到了，于是就被老总调到了无人问津的后勤部门。

不尊重领导，口无遮掩只会让领导厌恶你，或者给你个冷板凳坐坐，再坏点恐怕就是让你卷铺盖走人了。案例中的田裕华，如果选择在会议以后在老总的办公室里，委婉地说出自己的建议，那么自己的职业生涯也许会另一种境遇。

现实中，桀骜不驯的下属不乏其人，甚至很多都有过刁难、冲撞老板的时候，然而他们将此看作是一件值得炫耀的事，却忽略了在公司最基本的上下级关系中，尊重领导，维护领导权威是下属的义务。

当然有很多人说：“领导的能力还不如我，我干吗要尊重他？”也许这是事实，因为人各有长短，领导也不例外，也许他在某些方面确实不如你，或者是仅仅因为你的领导比你多混几年才有了这个职位。但是，你绝不能因此而瞧不起你的领导。

还有一些人说：“本来就是领导的错，凭什么我们不能指出来？”当我们犯错的时候，领导可以不顾我们颜面而指责批评，而一旦他犯了错，我们就不能幻想着以子之矛还子之盾了，为什么？理由很简单，就是因为我们是下属，他是领导。



在一次会议上，经理宣布取消了一个活动，该活动方案的策划者周伟就阐述自己的理由试图说服经理，但经理并未松口。周伟很是生气，指责经理以往的诸多失误。

然而没有想到的是经理恼羞成怒，向周伟嚷道：“我不行，那你就来坐我这位位置好了！”说完拂袖出门。

即使这个经理采取的方式有不妥之处，公司方面也是要维护这个经理的权威，因为他是代表公司与下属进行对话的。而作为下属，若因此表现出对领导的不屑，甚至口出狂言，后果将不堪设想。

是的，不管下属在公司遇到怎样的领导，除了原则上的问题，例如领导的行为违背法律或道德准则，其他任何情况下，下属都应该本着尊重的态度，站在维护对方权威的角度与之沟通。

3. 关系再好，也不可公众场合 与领导称兄道弟

一般来说，我们总认为自己和领导的关系应该是越熟越好，最好熟悉到无话不说、称兄道弟的地步，因此很多初入职场的人都喜欢那些能够和下属推心置腹，把下属当哥们儿的领导。

遇到推心置腹、平易近人的领导自然是好事，他会给我们的职业生涯带来很大的便利，然而，我们必须明白的一点是，无论领导多么推心置腹，我们自己是不能够真的把领导当哥们儿的。

王显非是北京某大学的毕业生，小伙子长得一表人才，待人也热情，因此无论是在学校还是在社会上都很有人缘。三年前，王显非进入了江苏某地的一个政府机关，成为一名公务员。

进入机关之后，王显非一直表现良好，他的工作能力自然也是没问