

1分钟

One minutes

打动领导说话术

张婧 编著

业绩实力固然重要
但软实力有时更能决定你的前途与命运

一个人想要获得成功，根本就在于自身素质的修炼
你的境界越高，成功的可能性就越大



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

1 分钟打动领导 说话术

张婧 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目 (CIP) 数据

一分钟打动领导说话术 / 张婧编著. — 北京: 电子工业出版社, 2013.1

ISBN 978-7-121-19217-3

I. ①一… II. ①张… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第297899号

策划编辑: 胡 南

责任编辑: 李 影 文字编辑: 胡 南 特约编辑: 史晶晶

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编: 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 13 字数: 150千字

印 次: 2013年1月第1次印刷

定 价: 32.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

Preface

前言

你还记得年少时的梦想吗？那些曾被憧憬过无数次又被修正过无数次的或美丽或壮阔的未来，以为到了长大的时候就自然而然地成为懂得进退适度、成熟稳重、叱咤职场的佼佼者，毫不费力地把年少时的梦想一个个拿下。

虽然有一些人真的做到了，但还是有很多人，却因忽视了当中重要的一环而遭遇职场滑铁卢。他们很可能是拼命三郎，把加班当做常态，终日埋头苦干，但升职加薪这些光环却怎么转也转不到他们头上；又或者他们直言直语，为人真诚却不谙职场讲话潜规则，常常由于一句意外的“实话”而遭到领导的厌弃，事后还百思不得其解……他们缺少的这一环就是——善于说话。

美国行为领域研究学者汤姆士提出：“善于说话是一个人成名的捷径，它能使人地位显赫、出类拔萃；善于说话的人往往人际关系良好，得到众人的爱戴与尊敬；善于说话更能使一个人的才学得到最大限度发挥，工作业绩卓著。”掌握说话技巧，便相当于拥有了一把打开未来成功之门的钥匙，每一句得体的语言都是智慧光芒的闪现。

在职场中打拼，业绩实力固然重要，但软实力有时更决定了你的前途命运，与领导之间的良好沟通或许是这职场软实力中最重要的部分。你的职场命运大多掌握在领导的手中，升职加薪这些最



正常不过的愿望，往往取决于你与领导之间的沟通顺畅与否。

说话是一门艺术，更具有其独特的价值，如同某相声名家所说：“说话大家都会，但你们却心甘情愿花钱来听我说话，这里面有点意思……”职场中人的“说话”尤为重要，与领导沟通良好，才更能理解领导的“潜台词”，更切实地执行领导的指令，更好地完成工作任务，更大限度地获得领导的赏识，获得更多升职加薪的机会，能够真正把话说到领导的心坎里，才能在职场中无往而不利。

善于说领导爱听的话不是通过谄媚拍马来获得职场利益，而是在完全表现出真诚人格的同时，学会用谦虚的态度和委婉的言辞，更多地考虑领导的心理感受，让领导从心里更快地接受你，认可你的能力，给你更多机会，助你在职场中不断获得成功。

那些善于说话的人，往往是深谙说话之道的智者，寥寥数语便能控制住场面，或者帮助领导解开困扰良久的疑惑。那些不善言辞的人，言语啰唆让人听不出重点，不但耽误时间，更常常让人误会了他最初的本意。其实，流利的口才可以在短期内通过机械的训练获得，缜密的逻辑思维也可以通过博览群书与丰富的实践来提高。但职场中决胜的关键还在于攻心，即是否懂得领导的真实心意，在适当的场合说出领导最想听到的话。在当今快餐文化的影响下，职场中人尤其注重占领先机，谁能在最短的时间里把话说到领导心里，谁便可抢先一步赢得领导的信任，在角逐公司资源的竞赛中抢先起跑。

本书从与人沟通时的各项基本素质着手，逐步构建立体全面的职场沟通体系。在讲解技巧的背后尤其注重心理建设，帮助读者在最短的时间内毫无障碍地说出当下深得领导欣赏的话语。使有此困扰的读者在掌握社交技巧的同时，逐渐克服自身弱点，修正不良的沟通方式，真正强大自己的心灵，成为更加积极、自信、勇敢的职场人，挣脱“软实力”短板的束缚，毫无顾虑地去展现自己的工作能力，实现更高层次的人生目标。

Contents

目 录

前 言



Chapter 1

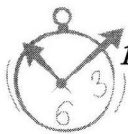
第一章 兵马未动 粮草先行——预热期 1

- 第一节 你知道如何丢掉怯场包袱轻松上阵吗? / 02
- 第二节 为什么持续练习是获得良好谈吐的不二法门? / 08
- 第三节 为什么想要赢在起跑线上要掌握发音要诀? / 14
- 第四节 如何通过把握说话节奏提高个人魅力? / 21
- 第五节 为什么修炼讲话仪态是提升职场信任度的关键? / 27
- 第六节 如何通过抓住每一次机会训练临场反应? / 33
- 第七节 你知道读懂微表情看透人心的重要性吗? / 39
- 第八节 为什么做人是成事的根本? / 46

Chapter 2

第二章 良好沟通 印象加分——升温期 53

- 第一节 如何通过主动出击做到知己知彼? / 54
- 第二节 为什么笑容是打开心门的钥匙? / 60
- 第三节 为什么目光是交流的沟通要点? / 66
- 第四节 如何用好肢体语言传递内心信息? / 72



第五节 你知道怎样用幽默感为沟通添彩吗？ / 79

第六节 如何才能看准时机讲对话？ / 85

第七节 为什么简化复杂语言如此重要？ / 91

第八节 如何提高自信水平增加个人气场？ / 97

Chapter 3

第三章 一心向上 其力断金——加热期 103

第一节 为什么无条件地尊重领导是一门必修课？ / 104

第二节 你知道不卑不亢是职场基本的制胜方略吗？ / 110

第三节 你知道为领导“增光添彩”的重要性吗？ / 116

第四节 为什么从兴趣爱好出发很快就能走进领导的心里？ / 122

第五节 为什么适度的赞美是一张万能牌？ / 128

第六节 为什么听懂领导的弦外之音可以掌握先机？ / 134

第七节 为什么懂得感恩可以获得领导的信任？ / 141

第八节 接打领导的电话为何不能“太随便”？ / 147

Chapter 4

第四章 江河入海 绵远深长——维护期 153

第一节 为什么“用心辅佐”是与领导保持长久关系的基础？ / 154

第二节 为什么禅学中的空杯心态可以获得长远？ / 160

第三节 你知道背后诋毁领导是犯了职场大忌吗？ / 166

第四节 为什么换位思考可以消除对领导的疑虑？ / 172

第五节 你知道主动道歉是让领导认同你的重要方式吗？ / 178

第六节 如何才能不越雷池与领导快乐做朋友？ / 184

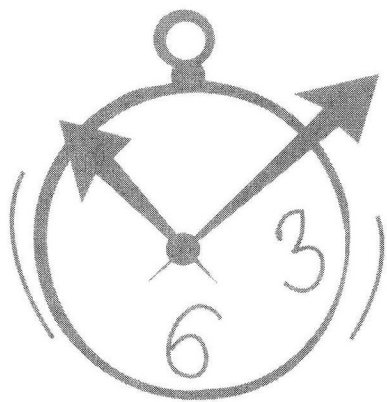
第七节 怎样用心保养与领导的良好关系？ / 190

第八节 为什么拼到最后还是业绩说话？ / 196

Chapter 1

第一章

兵马未动 粮草先行——预热期





第一节

你知道如何丢掉怯场包袱轻松上阵吗？

漫画家朱德庸先生有一句幽默的话语：“你可以不上学，你可以不上网，你可以不上当，你就是不能不上班！”这就是人生，尽管可以咬牙摒弃一切附属，但为了生计却不能不工作。当生命与职场有了紧密的联系，职场成就的高低就开始影响一个人的精神面貌、自我定位、自尊水平等表层与隐藏的能量了。

常有一些人，他们在本职工作上兢兢业业，与同事也相处融洽，却因有着沉重的思想负担，在领导面前常常怯懦无言，甚至避之唯恐不及，惧怕与领导交谈，更不要说建立良好的沟通关系了。长此以往，虽然有时在工作业绩上能够得到领导的认可，但却会被领导认为是懦弱无能、不堪重任的人，以致与以后的升职加薪、个人荣誉等统统绝缘，职场生命从此黯淡。

小赵是一名刚入职场的职场新人，不知从何时起，她从心里便认定领导都像只是只可被仰望的天神，她很羡慕领导的成功，但又觉得领导是那样地“远离尘世”、不可接近。

上班第一天，小赵第一次见到公司最高领导的那一刹那，心里便是一惊——好严肃的一张脸，深邃的眼睛仿佛可以看透人心！从此以后，小赵见到领导都要绕道走，尽量避免与之单独碰面，即使偶尔撞见了，也只是神色慌张地应付几句无关痛痒的话，更不要说和领导谈工作了。

一年过去了，又一年过去了，小赵在工作中兢兢业业，对突然而至的加班也毫无怨言，每次业绩也都排在公司前列，但却一点升职加薪的迹象都没有。只得眼睁睁地看着和自己同时进公司的一群姐妹接二连三地升任项目经理、部门经理……看着她们的气色越来越好、衣着越来越光鲜，消费越来越高档，小赵感觉自己和她们的差距越来越大了……只得在业务上更加努力，以求有一天幸运之神也能光顾自己。但在公司埋头苦干的鸵鸟型人才小赵，只能将头埋进自己挖好的坑里，自顾自地做一个职场隐形人，领导对于她升职加薪的考虑一点也没有。

有一天，公司组织的集体K歌活动结束了，和小赵一同进公司、现在已被提升为部门经理的小王和她同路。小王兴高采烈地同公司领导和同事挥手告别后，便挽着有些落寞的小赵往家走去。

“你想真正开心起来吗？”突然间，小王问道。小赵不知道该怎么接话。是啊，她已经好久没有开心的感觉了，每天沉浸在业绩的压力和加班的缺觉中，小赵感觉自己像一颗种子，就快要被公司榨干了。“其实你的业务能力是我们这群姐妹里最好的，但可惜你不怎么跟领导交流，以后要改改啊！”小赵一听领导就头大起来：“其实我很怕她，毫无原因地怕！”“是啊，我们都看得出来，你为什么怕她呢？”“我觉得她像一个神一样。我怕一说错话，我就完了。”小赵有些怯怯地说。“那你想过要了解她一下吗？你



看今天我们玩得不是很开心吗？”小王说。“那是因为她喜欢你们，看到我的时候，她就特别严肃。”小赵眼前浮现出一幕幕往事。“你可以通过努力，试着改变她对你的看法，其实没有你想得那么严重。”在小王的提醒下，小赵突然发现——自己从来没有想过要改变。

小赵向姐妹们请教了一些应对领导的策略，又报名上了一个成功学的培训班，她发现自己缺少的正是最重要的——勇气。她每天清晨对着镜子练习微笑，又不断地重复“我是最棒的！”直到自己的神采发生变化为止。渐渐地，小赵觉得天好像比以前蓝了，办公室也没有那么压抑了。遇到领导她会主动上前攀谈，从服装的流行走向到房价的涨跌预测，她一面恶补各方面知识，一面创造着与领导单独会面的机会。虽然开始几次还有些赶鸭子上架的羞赧，但领导看出了小赵主动的勇气，总是会谅解地一笑，进而更加耐心地与之交谈。渐渐地，小赵觉得领导一点都不可怕了，她有时甚至会和自己比谁的裙子美，争论着最近上映的影片哪一部最棒……

一年之后，公司成立新部门，需要一名部门经理，在公司领导的大力举荐下，小赵获得了这个来之不易的职位。

怯场的形成是个长期过程。有些人是由于自幼缺乏相应的社交训练，缺少与人交往的经验；有些人是曾经有过人际交往的巨大挫折，从此在心里留下了挥之不去的阴影。在这种认为“我不行”的心理暗示下，频繁重复遭受失败、自我负面的暗示，最终形成怯懦的人格。到了工作中，特别是在可以对自己实施生杀予夺大权的领导面前，就会产生紧张心理，或怕自己的言谈流于表面被领导轻视，或怕不知深浅犯了领导的大忌从此遭到冷遇，于是产生一遇到领导便开始下意识的回避行为。

克服恐惧的最好办法就是直面恐惧，去做自己最恐惧的事。同样，克服怯场最好的办法就是勇敢面对。当你“豁出去”，大胆地与领导“正常”交谈之后，或许会发现领导并没有你想象的那样严厉与不近人情，对你谈话中

的小纰漏也没有那么苛责与留意，甚至你会发现领导性格中的一些可爱之处，体会到上下级沟通顺畅对工作的积极影响，你会惊奇地发现——原来一切都是自己在吓唬自己。

公司是一个有机的整体，克服自己的等级观念，摆正领导的合作地位。公司业务的顺利开展离不开每一个成员的全力配合，领导决策固然重要，但执行反馈更决定了领导下一步发展目标的正确与否。因此，只有从公司的角度出发，提出利于日后发展的个人想法，在领导面前拥有自己的独立人格，该顺从时就顺从，该反对时用合理的态度提出，营造健康、顺遂的上下级沟通渠道，才能在公司逐步发展的同时获得个人的进步。

那么，如何才能丢掉怯场的包袱，大胆地面对领导呢？以下几个方面可供读者参考：

1. 接受现实，承认自己的紧张状况。当你见到领导难以抑制自己的紧张情绪时，不妨直接告诉他“对不起，见到您我心里很紧张”。有些领导就会在心里反思自己是不是平时很严肃，有些领导会因体谅而变得更加热情。而你，也会因为诚恳地道出实情而放下沉重的心理包袱，承认它、面对它、放下它。接下来你的关注焦点就会由自己是否紧张转移到与领导谈话的内容上，而这，正是你所擅长的领域。不要惧怕直接告知领导你的紧张心理之后他会小看你，相反，你的领导会因为你的直率而觉得你很可爱与值得信赖。面对一个有些惧怕自己的人和一个不拿自己当回事的人，领导应该觉得前者更亲近一些。

2. 既然怯场是由负面心理暗示产生的，那就采取“以毒攻毒”的做法，用正向心理暗示转变过来。给潜意识重新输入积极的信号，重新建立内心的自我形象。因为潜意识有着“不辨真假”的特性，因此不用担心其出现“信号冲突”而不知所从。将独立自信的信息传递给潜意识，同时尽量想象你与领导顺畅沟通的画面，尽量想象出每一个细节，甚至想象领导的每一个



满意的表情，它们是对你的优秀表现而做出的，每天睡前将这些画面想象一遍，直到真的有置身其中的感觉为止。从此，你的潜意识便开始为你向另一个方向重新启动，你会发现你的所有言谈举止正在无意识地向着你所构想的那一刻积极准备着，怯懦的次数也越来越少了，你的腰杆变直了，眼睛开始闪现光芒……直到有一天，你突然发觉自己正在置身于曾想象了无数次的那个场景之中，一切像是彩排好的话剧，那样自然地按部就班……

3. 相信你的领导。之所以会产生怯场心理，往往是在潜意识里你认为自己的领导是一个不容易相处的人，况且他还掌握着你的职场前途，再加上对自己的口才没有信心，生怕一句话不留神犯了领导的忌讳，从此毁掉大好的前途。其实领导也是平常人，尽可能把他们放到平等的位置与之交谈，往往会有更好的谈话效果。当你能够控制住忐忑的心态轻松地与之交谈时，你会发现领导也有他作为“普通人”的一面，神化的光环渐渐淡去，他比你想要的要更会体谅人；作为一个成熟的人，他已经能够很好地掌控自己的情绪了，不会像你所想的那样不顾场合乱发脾气；他甚至在工作上有自己的担忧，或许你的一句话便能成为他的指路灯。通过良好的沟通，随着熟悉度的加深，你的领导渐渐变成了一个压力很大的可怜人。你开始会谅解他有时的严肃与苛责，因为，他的背后还有一个同样的“领导”在督促着。“原来大家都是一样的呀！”你最终可能会这样想。

4. 掌握一些交谈的技巧，当你下定决心开始勇敢地面对你的领导时，往往会发现，只有勇气是远远不够的，有勇有谋才能收获最后的成功。人际间的互动就像跳一支优美的华尔兹，一个人脚步变了，另一个人一定要跟上，否则就破坏了整体的美感。但当你不懂得谈话技巧时，只会东一榔头西一棒子地乱出招，或者接不住领导丢过来的招数，只会让谈话陷入僵局。扩大自己的社交圈，在实践中锻炼与人交谈的技巧，懂得如何营造轻松愉快的谈话氛围是治本之法。当你通过锻炼，经验丰富地一次次接住了领导打来的

“球”，并将其漂亮地回扣过去时，相信你的自信便会在一次次的胜利中不断强化，最终变为善于与领导沟通的优秀下属。

5. 做好本职工作。领导付给你薪水，绝对不是看在你和他的私人关系上，做好自己的工作，完成应做的业绩才是作为一个职员的本分，也是你心中有力的砝码。有了业绩这个砝码，在和领导交谈时，你会更加有气势，自我的心理认可度会更高，会更容易用自信、笃定的言辞来征服你的领导。这里要注意的一点是——如果只把处理关系作为工作的重中之重，只会使公司业绩受损，这绝对不是领导愿意看到的，领导的上级恐怕也会找领导的麻烦。因此请永远记得——完成任务是上下级关系的“本”，心理感受是上下级关系的“末”，请勿本末倒置。

如今的办公室已经不再是善于拍马者的天下了，有能力、善沟通的人才是公司发展的依靠。只有良好的职业素质却不注重与领导沟通，往往只能受制于人。沉积你的自信与勇气，将怯场的包袱甩掉，在领导面前泰然自若地将你的主见提出来，相信你会收获精彩的职场人生。



第②节

为什么持续练习是获得良好谈吐的不二法门？

谈吐在词典上的解释是“言语应对”。一位名叫亚诺·本奈的小说家说过：“日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调，以及不良的谈吐习惯。”的确，良好的谈吐，可以提高人际间的了解程度，轻松构建一个不同而和的和谐氛围，令人轻松快乐地徜徉于智慧的空间里。同时，因为良好谈吐的支撑是一个人的精神面貌、学识修养等综合因素，拥有良好谈吐的人也能成功树立个人的形象和品位，大大提高他的职场成功层级。

那些不重视谈吐训练、只会埋头工作的人，用他们蹩脚的不良谈吐营造着一个又一个的尴尬场面——事业止步不前、生活荆棘遍地，最终各种人际关系群起紧张，人生过得一团糟，罪魁祸首却是可以通过努力改善的谈吐问题，想到这里不免令人歉疚。

工作以来，丽丽一直为自己的“不会说话”而苦恼。看着同事们在领导面前对答如流、言之有物，而自己却头脑空空、张不开嘴，或勉强附和一些人人都知的简单评论，在人群中扮演着可有可无的角色。

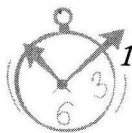
一天，经理向她了解手头案子的进展情况，丽丽支支吾吾地在前言不搭后语中大概描述了一下自己负责的部分，并在几处“关节”上重复着自己的“不容易”，经理一边听一边皱眉，虽说早已习惯了丽丽的“说话风格”，但每一次听她说话还是一种折磨。“好了好了，你把小玲叫来吧。”经理终于忍不下去了，挥挥手把丽丽赶了出去。

心情沉重的丽丽在经理的办公室外听着小玲条理清晰地向经理汇报着，屋内不时传出爽朗的笑声，心情更加郁闷了，虽然早就知道是这样的结局，但每次都败在自己的嘴上。

不久之后，公司裁员，业务水平不低的丽丽“意外”被炒了鱿鱼，其实大家心里都很明白，经理只是不想再“累”一次了。

闲在家里的丽丽痛定思痛，下定决心根治自己的这张“嘴”。她报名参加了“口才训练营”，在其中学到很多沟通的技巧，还交到了很多好朋友。在“21天形成习惯”的口号下，她坚持着基本练习，并扩大自己各方面的知识积累，通过成功学老师的激励，她觉得自己每天都在推翻前一天的自己，眼睛越来越有神，脊背也越来越挺拔了，重要的是，她找到了那种被称为“自信”的东西。经过一段时间的持续训练，丽丽养成了早起早睡的好习惯，每天都很有精神。

口才课程完成后，丽丽回看一个月前的自己，有种恍若隔世的感觉。她养成了勤奋努力的习惯，仿佛一辆火力十足、步调稳健的列车，不停歇地开往前方。一年后，丽丽在新公司被提拔到项目经理的位子上，她每天都会对团队员工做着“个人激励”。“原来，好口才真的可以通过持续练习获得啊！”每次有了小成就，丽丽都会这样想。



良好的谈吐并不是天生的，它是在与周边环境无数次的磨合后渐渐产生的实际经验——广博的见闻是其物质支撑，恬淡的心态是其情绪支撑，敏锐的应对是其技术支撑，这是一个系统工程，需要整体提升。

正如奥运冠军的共同点是他们都想成为奥运冠军一样，心理准备要在行动之前，想要获得良好的谈吐，坚定的心态是首要的。通往良好谈吐的路途没有捷径，甚至荆棘遍布，但勇敢通过之后，除了身上的淋漓鲜血，你将收获更多的尊重、更广的视野、更清晰的头脑，它们将引领你的人生进入更高的境界。

人的本性是追求快乐、逃避痛苦，倘若将“努力”一词“神圣化”，到最后往往演变成半途而废的无奈。提升自己在谈吐上的水平，也可以是一次快乐的旅程。将心中的理想状态不断放大，再将每个过程独立来看，就可以看出它们在全局中的意义。纵然眼前坎坷，但或许这就是它独特的实现方式，最终你把每个部件“制造”好了，就能拼接成一件完美的工艺品——得体优雅的谈吐。

首先，得体的谈吐要有博闻强识作为坚强后盾。

试想一个表达能力极佳的人如果言辞空洞，纵使语言技巧再精湛，听众也会觉得索然无味。相反，一个言谈中包含丰富知识与智慧、可以给予人灵魂启迪的人，哪怕他们语调平实，也不会妨碍他们成为精神的领袖。

积累知识最简单的方法便是阅读。常言道，每个成功者都是阅读者。人类的精力有限，单靠直接经验获得的知识与积累远远不够，而书籍便是传递间接经验的最佳途径。

捧起书来，你可以和远古先贤们直接对话，因为，他们就活灵活现地在你眼前“活着”。看惯历史传记，你会感慨于起始兴衰，从他们的成功中理清自己的脚步，以他们的失误为警惕，避免误入歧途。合上书本，虽然眼前