

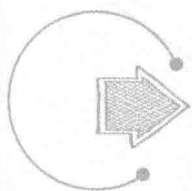


超级沟通力和 高效执行力

有效沟通是成功的前提，高效执行是成功的保障

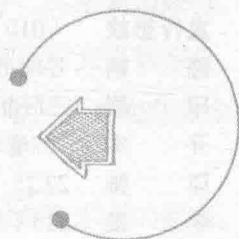
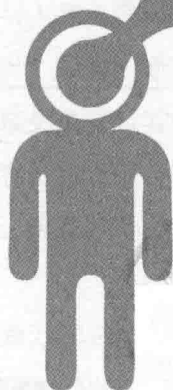
牧之◎编著

职场人士必须具备两种素质，
第一是沟通的能力，
第二是执行的能力。



超级沟通力 和 高效执行力

牧之◎编著



中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

超级沟通力和高效执行力 / 牧之编著. —北京: 中国工人出版社, 2017.5
ISBN 978-7-5008-6697-8

I. ①超… II. ①牧… 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(2017)第121900号

超级沟通力和高效执行力

- 出 版 人 芮宗金
责任编辑 葛忠雨
责任校对 董春娜
责任印制 黄 丽
出版发行 中国工人出版社
地 址 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) 62005043 (总编室) (010) 62005039 (出版物流部)
(010) 62379038 (社科文艺分社)
发行热线 (010) 62005049 (010) 62005042 (传真)
经 销 各地书店
印 刷 三河市东方印刷有限公司
开 本 787毫米×1092毫米 1/16
印 张 22.25
字 数 415千字
版 次 2017年7月第1版 2017年7月第1次印刷
定 价 48.00元
-

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社出版物流部联系更换
版权所有 侵权必究



前言

美国著名学府普林斯顿大学对一万人的人事档案进行过系统分析，分析发现，所谓的“智慧”“专业”“经验”只占成功因素的 25%，而更多的部分则取决于人际关系中的良好沟通。

沟通作为我们与人交流的必要手段，可以让我们拉近彼此的感情，确定行为的方向，促进信息的交流。虽然沟通对我们的事业和感情发展多有助益，但前提是沟通必须有效，这需要依靠交流时对方的回应来判断。高品质的沟通需要从对方的话中摸索到对方想要表达的意思，然后再根据自己的理解说出对方想要听的话，并且能够将自己的意思表达清楚。所以，看上去很简单的沟通，必须掌握得十分恰当，才能达到理想的效果。

所谓的超级沟通力就是沟通的最佳方式，让沟通内容达到 100% 效果。既要避免出现“一个巴掌拍不响”的尴尬局面，又要防止“对牛弹琴”这样的局面发生。所以，我们与之沟通就不能千篇一律，要根据时机、场景、对象有所区分，还要采用幽默、热情、理智、亲和等不同的态度。比如在倾听时要积极、耐心，在询问时要平和亲近，在表达时要设身处地，等等，既不能在回应与反馈中放纵自己的情绪，又不能在完全理解之前就贸然地下结论。

沟通的失误常常会带来高概率的错误，对我们之后的执行力会产生不小的影响。成功的人身上都具备两项优点：一是能够掌握沟通的分寸，让交流变得更加有效；二是拥有强大的执行力，能够将事情高效地完成。这两项优点是相辅相成的，缺一不可。

曾经被美国著名财经杂志《产业周刊》评选为全球最佳 CEO 的乔尔玛·奥利拉认

为，一个称职的 CEO 需要具备两条素质，一是沟通的能力，二是执行的能力。哈佛大学的就业指导小组对 500 名被解雇的男女进行了调查，结果显示，82% 工作不称职者的人际沟通力和执行力是有缺陷的。

高效的执行力指的是能够利用有效资源去促进目标保质保量地完成，能够贯彻战略意图，完成预定的目标。其中包括对待任务的状态、完成任务的能力和完成任务的程度。对于个人而言，执行力大多数情况指的就是我们的办事能力和行动能力。

一个人的执行力就是指能够将想法变成行动、将行动推向结果、让结果保质保量的能力。职员执行力主要是获取结果的行动能力，领导的执行力主要是战略决策的能力，高层管理者的执行力主要是组织管控能力，团队的执行力是团队中的每个人能够将战略决策持续转化为结果的满意度、精确度和速度。

执行力的关键点在于个人的意愿，只有深刻地想要达到某个目标，才能够全心全意地做好。而执行的意愿中不仅包括对目标的确定、对利益的希望，还有对危机的掌控。有目标才会有执行的方向，有利益才会有执行的动力，有危机才会有执行的压力。

无论是执行力还是沟通能力，都可以获得后天的人为提升，我们可以从方法、技能、知识层面去找寻获得超级沟通力和高效执行力的方式方法。而本书的立意就在于此。

本书将沟通力和执行力按照浅入深出的原则，以日常交际为主要背景，从沟通前的准备，倾听对沟通的意义，沟通需要具备的勇气、真诚、情感、方法，执行力面对的不同对象，交际时需要注意的自我问题等方面进行了细致的分析和阐述。本书囊括了沟通力和执行力的方方面面，是我们行走于世界不可缺少的智慧指南。

编 者

2017 年 6 月 1 日



目 录

❖ 第一篇 好的沟通有好的模式 ❖

第一章 做好准备工作，是沟通的第一步 / 003

事先的话题收集，让自己胸有成竹 / 004

提升内涵与知识，增加语言魅力 / 006

每个人都有优秀的一面，你也是 / 008

完善自己，并展示自己的一切 / 010

正能量的沟通，是最好的药 / 012

内心强大的人，不会自我夸耀 / 014

塑造个人权威，创造不同交流模式 / 016

第二章 学会倾听，让沟通变得高效 / 019

倾听别人，拉近的不仅是距离 / 020

打断别人说话，就是阻断交流之源 / 022

确认自己的理解是否正确，才能给予正确的建议 / 025

仔细听别人说的每句话，才能了解别人的想法 / 027

冷静听完，不急于表达自己的观点 / 029

不仅要听懂字面意思，更要听懂隐藏含义 / 032

在倾听中理解别人 / 034

第三章 鼓起勇气，寻找沟通的共鸣 / 037

良好的氛围为沟通助力 / 038

共同点是共同话题的基石 / 040

了解对方，让沟通更顺利 / 043

有趣的话题永远不会出错 / 045

就地取材，让沟通从身边开始 / 047

投石问路，多问保证不出错 / 049

翻看一下朋友圈，所有信息都入眼 / 052

第四章 没有人会拒绝你的真诚沟通 / 055

主动说话，让沟通的机会更多 / 056

基本礼仪中显露真诚 / 058

任何方式的沟通都不如一对一 / 060

关注他人的沟通会更加有效 / 063

放下内心偏见，清空心思交流 / 065

尊重别人，才会得到别人的尊重 / 067

所有谎言，都没有存在的借口 / 069

别人的光环不能成为沟通的障碍 / 071

第五章 带着情感沟通，如有神助 / 073

感性动物都需要感性交流 / 074

沟通的过程，有意让自己更温柔 / 076

适时的怜悯心，给人好印象 / 078

抒发情感，让别人了解你的感受 / 080

以情动人，胜过以理服人 / 082

表达方式千万种，懂得照顾别人感受 / 084

贴心的话，让别人感受到暖意 / 086

第六章 方法得当，让你的沟通事半功倍 / 089

精准的表达让沟通更有效率 / 090

直指人心的犀利，会让人更容易记住 / 092

当你考虑要不要问的时候，大胆去问 / 094

幽默的语言，给沟通穿上让人喜欢的外衣 / 097

语言不够，肢体语言来凑 / 100

适当的沉默，大有学问 / 103

通过沟通细节了解真实的对方 / 105

沟通是相互的，交流是双方的 / 108

在沟通中学习，让你的沟通不仅是沟通 / 110

第二篇 找对方法，让交际尽在掌控

第七章 根据交际对象，选择交流方法 / 115

朋友本身就是你的资源 / 116

越亲密的家人，越应该保持耐心 / 119

参加社交活动，让你收获更多人际关系 / 121

社交媒体运用好，朋友压根不会少 / 123

朋友圈之交，你还保留着吗 / 126

远离有毒的人，让你获得清新自在 / 128

第八章 主动出手，把握交际 / 131

先行动的人，往往能够先得到机会 / 132

见面多了，交情自然多了 / 134

关注别人的喜好，更容易赢得人心 / 136

处理果断，掌握主动权 / 138

雪中送炭，让人记得最深 / 141

人情世故中，透露交往的智慧 / 144

第九章 冲动保不住你的交际成果 / 147

小误会带来大损失 / 148

语言有魅力，也有杀伤力 / 150

迁怒于人的，不会被人尊重 / 153

在任何时候，生气都不会有益处 / 156

情绪放在心里，不用写在脸上 / 158

忍住爆发的情绪，你就有了爆发的资源 / 160

遇事多反省，少抱怨 / 162

第十章 智慧应变是最有效的交际手段 / 165

交往贵在自知，找准自己定位 / 166

- 坚守原则，把握尺度 / 169
- 共同利益是所有交往的前提 / 172
- 进退有度，才能游刃有余 / 174
- 软硬兼施，才能达到目的 / 176
- 善解心意，就是最佳的交往方式 / 178
- 识破谎言，才能不陷入困境 / 181
- 多一些深度交往，少一些表面功夫 / 184
- 时间的变化，总会给你新的机会 / 186

第十一章 人要难得糊涂，交际要收敛锋芒 / 189

- 吃亏是福，好汉会吃眼前亏 / 190
- 做事认真，待人糊涂 / 192
- 大事专注，小事不较真 / 194
- 水至清则无鱼，人得糊涂才有福 / 197
- 明白所有，并不一定都要显露 / 200
- 卖弄不是展示你的才华，是展示你的愚蠢 / 202
- 怀才不遇通常都是表现不恰当 / 205
- 钻牛角尖，只会让你更加尖锐 / 207

第十二章 心胸越广，交际的道路越广 / 209

- 气度大了，交往的空间也大了 / 210
- 人无完人，要理解别人的过失 / 213
- 宽容他人，懂得原谅 / 215
- 帮助他人，也就是帮助自己 / 217
- 宽容的心会让自己感觉更好 / 219
- 以己之德，还彼之怨 / 221
- 竞争对手其实是最让你成长的朋友 / 223

无谓的猜疑，会让你失去他人的信任 / 225

第十三章 交际中要和消极情绪说再见 / 227

消极的眼光，看不到真正的世界 / 228

少看表面，多了解初衷 / 230

不卑不亢，勇于向优秀的人学习 / 232

情绪低落的时候，反思自己是良药 / 234

平等心和平常心，让你生活更积极 / 237

给人微笑，自动化解所有消极 / 240

第三篇 走好每一步，做好每件事

第十四章 做事之前，先学会思考 / 245

先深思熟虑，再开始做事 / 246

少说话，多思考，所有问题难不倒 / 248

适时改变策略，适时调整自己 / 250

固执的唯一作用就是一错再错 / 252

注重口碑，让你事半功倍 / 254

给别人留退路，就是给自己铺路 / 257

第十五章 提高自己的能力，让事情变简单 / 261

了解自己，是做事的第一步 / 262

始终坚持学习，始终保持进步 / 264

所有成功，靠的都是实力的支撑 / 267

不要在任何时候浪费自己的潜能 / 269

努力告诉世界：自己值得 / 271

威信总是来源于个人能力 / 273

强势不一定好，弱势一定不好 / 275

第十六章 不怕麻烦，才能远离麻烦 / 277

不怕麻烦，成为一个有担当的人 / 278

害怕小麻烦，最终带来大麻烦 / 280

麻烦处处有，永远躲不过 / 282

麻烦越多，机会越多 / 284

不要忽略你所遇到的小麻烦 / 286

害怕麻烦是懒惰的借口 / 288

当你怕麻烦的时候，世界对你关上了门 / 290

第十七章 讲求实际，才能不脱离现实 / 293

多看看眼前的生活，多体会现实的乐趣 / 294

脚踏实地努力，才是做事的基石 / 296

先平凡后伟大，所有成功皆如此 / 298

不切实际的理想，最终会成为绊脚石 / 300

第十八章 浮躁让你做事筋疲力尽 / 303

所谓浮躁，就是你意志力薄弱 / 304

不要浮躁，把心态摆正 / 306

沉稳做事，耐心收获 / 308

所有的成功，都隐藏在坚持当中 / 310

韬光养晦，让你看到光明 / 312

第十九章 贪心，离功亏一篑就不远了 / 315

先给予，会让你的获取更容易 / 316

所有感情投资，都会有回报 / 319

得到莫忘付出，达到目的就可以 / 321

循序渐进，是做事的最好方法 / 323

你不需要跟所有人都亲密无间 / 325

得寸进尺不可取，一尺一寸见真心 / 327

人外有人，山外有山，永远有人比你更厉害 / 329

第二十章 世事艰难，你要学会保护自己 / 333

远离危险的人和事，保住自己是根本 / 334

从内心深处，实现心灵的救赎 / 336

自制力能够成就自我 / 338

暴露小缺点，维护他人自己也得益 / 341

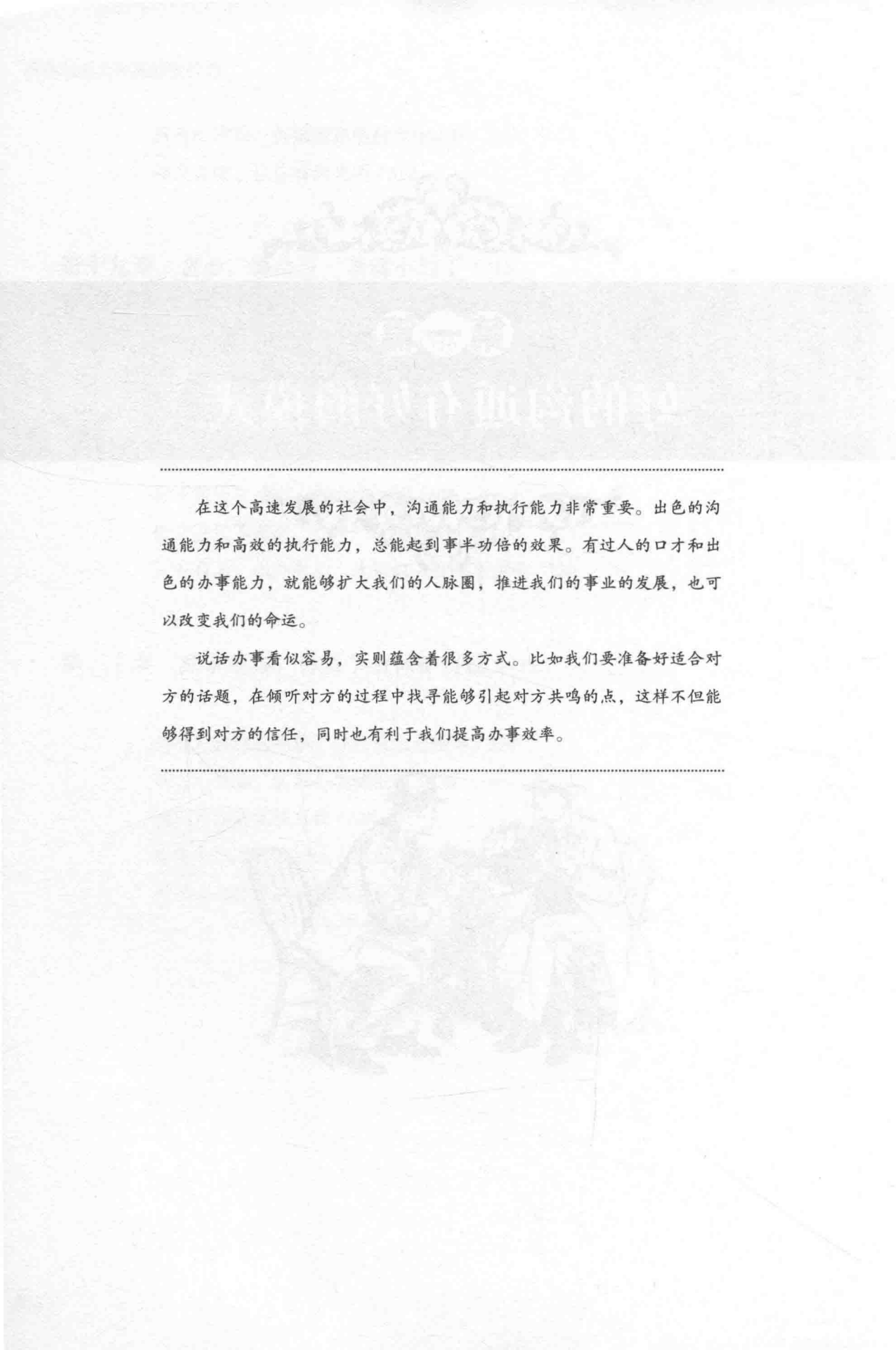
不要让自我保护成为你逃避的工具 / 343



第一篇

好的沟通有好的模式





在这个高速发展的社会中，沟通能力和执行能力非常重要。出色的沟通能力和高效的执行能力，总能起到事半功倍的效果。有过人的口才和出色的办事能力，就能够扩大我们的人脉圈，推进我们的事业的发展，也可以改变我们的命运。

说话办事看似容易，实则蕴含着很多方式。比如我们要准备好适合对方的话题，在倾听对方的过程中找寻能够引起对方共鸣的点，这样不但能够得到对方的信任，同时也有利于我们提高办事效率。

第一章

做好准备工作，是沟通的第一步

- ⊙ 事先的话题收集，让自己胸有成竹
- ⊙ 提升内涵与知识，增加语言魅力
- ⊙ 每个人都有优秀的一面，你也是
- ⊙ 完善自己，并展示自己的一切
- ⊙ 正能量的沟通，是最好的药
- ⊙ 内心强大的人，不会自我夸耀
- ⊙ 塑造个人权威，创造不同交流模式



事先的话题收集， 让自己胸有成竹

北宋的著名画家文同，是画竹子的高手。他画竹子的故事广为流传。

文同为了画好竹子，常年都在竹林中穿梭，无论是春夏秋冬，还是阴晴冷暖，从来不间断。三伏天，他为了观察竹林在太阳下的生长变化，顶着烤人的太阳一节一节观察竹子，汗水浸透了他的衣衫。狂风大作时，眼看就要下雨，人们都往家赶，只有文同一个人往竹林跑，他在瓢泼大雨中奔跑，就为了看暴雨中竹子的生长。只要一有空，他就跑到竹林中。

经过对竹子长年累月的观察，文同的心里就好像长了真正的竹子一样，他随时随地都能够想到竹子在任何天气背景下的状态。所以他画竹子的时候，根本不用再去观察，也不用起草图，画出来的竹子都生动无比。别人称赞文同画画“成竹在胸”。

人们在做任何事情的时候，都应该提前做好准备。当我们需要沟通的时候，更不例外。事先做好沟通话题的收集，能够让我们对沟通的进程有整体把握，让我们对未知的沟通更有信心。

沟通之前要进行内容上的收集。因为不同类型的沟通主体需要不同类型的内容，我们首先应该把握好沟通的内容，才能够保证在沟通中不偏离主题。当我们面对公司客户的时候，一定要熟知公司的资料；当我们面对好朋友的时候，一定要知道他最近都发生了什么。掌握了沟通的主题和内容，才能够令沟通有效果。

沟通之前还要进行素材上的收集。我们的沟通通常都有一定的目的性，就是要通