



职场必备的“超精准沟通指南”  
生活必需的“高情商说话宝典”

# 所谓

# 情商高

# 就是

# 会沟通

牧之

编著



要使人信服，一句话常常比黄金更有效

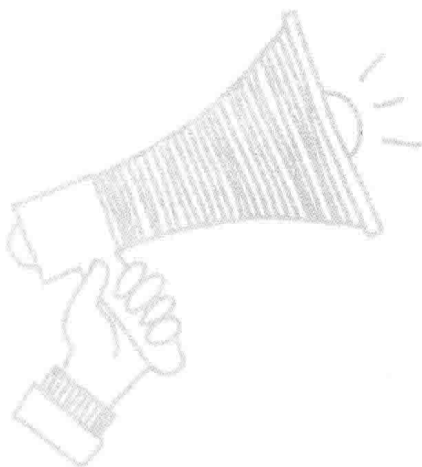


中国工人出版社



牧之  
编著

# 所谓 情商高 就是 会沟通



中国工人出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

所谓情商高, 就是会沟通 / 牧之编著. —北京: 中国工人出版社, 2017.5  
ISBN 978-7-5008-6706-7

I. ①所… II. ①牧… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 ( 2017 ) 第121444号

## 所谓情商高, 就是会沟通

---

- 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 710毫米×1000毫米 1/16  
印 张 21.5  
字 数 394千字  
版 次 2017年7月第1版 2017年7月第1次印刷  
定 价 45.00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

古希腊的哲学家德谟克利特曾经说过：“要使人信服，一句言语常常比黄金更有效。”德国诗人海涅也曾经说过：“言语之力，大到可以从坟墓唤醒死人，可以把生者活埋，把侏儒变成巨无霸，把巨无霸彻底打垮。”这些名人用这样的格言告诉我们，一直以来，沟通都有着非常重要的作用。

然而，很多人在现实中，都有这样的体验。有时候虽然在事前都考虑得清清楚楚，但是到应该好好说话的时候，却说不出来；有时候心里想的是一个意思，嘴上说的又是一个意思，总是词不达意；有时候说话总是不多加考虑，结果说出来却得罪了人……这些都是每个人都会遇到的一些沟通问题。

虽然每个人都从小学会了说话，但是却发现自己根本“不会说话”。沟通缺乏方法、词不达意，甚至因为沟通造成误会的事情比比皆是。有人曾经做过这样的调查，在事业有成的人士当中，有85%的因素来自沟通，15%的因素来自专业知识。所以，每一个人都应该重视沟通的作用，重视情商给沟通带来的影响。想要成为一个善于表达的人，让你的能力被别人认可，高情商的沟通术可以助你的人生焕然一新。

提高自己沟通的能力，本质上是对情商的提升。现在，智商已经不是大家非常重视的东西，一方面因为智商在很大程度上受到先天性的影响，另一方面因为高智商的人在社会中并不一定能够凸显其智商的价值。而情商则不同，不论我们做什么事情，都需要解决人与人之间的关系，都需要运用情商来让沟通更有效用。所以，可以说，情商是我们生活中非常重要的一部分。

情商主要由五个方面构成，分别是自我意识、控制情绪、自我激励、认知他人情

绪和处理相互关系。每个人的情商都有差异，这种差异在基因方面并没有什么显著差别，主要是来自后天的环境和培养。本书中包含很多高情商沟通术的事例，我们希望读者能够从这些事例中得到启发，进而提高自己的情商和沟通能力。只有情商能够得到提高，人才可以控制好自己的情绪，并且能够增强理解他人和与他人相处的能力。

在本书中，我们主要讨论的就是如何能够让沟通方式变得更加有效，让情商运用得恰到好处，让自己在浩浩荡荡的人海当中，找到自己应该有的立足之地。人们之前总是以为，沟通的能力是天生的，有的人生性外向，有的人生性内向。其实沟通并不是这么简单。沟通是个复杂的问题，包括沟通的语言、沟通的环境、沟通的方法、沟通的禁忌或分寸，这些都是只有通过学习才能掌握的内容。

本书作为一本高情商和沟通术并举的使用指南，每一篇文章都详细阐释一种方法，并且将古今中外的例子穿插其中。这些道理浅显、案例鲜明的例子，读者一学就会。但是如果想要真的有所提高，一定要将它们付诸实践。只有真正做到了这些，我们才能够在沟通中不断提升自己的情商，并且运用高情商来促进有效沟通。

编者

2017年6月1日



# 目 录

## ❖ 上篇 沟通有套路，小心陷入误区 ❖

### 第一章 不是你才华不够，是你不善沟通 / 003

掩盖你才华的，不是机会而是缺乏主动沟通 / 004

无效的沟通，让你感到怀才不遇 / 006

沟通方式决定着毛遂自荐的成败 / 008

美好的前程会毁于错误的沟通 / 011

太强的目的性，让机会变得渺茫 / 013

不仅干得漂亮，还要说得漂亮 / 015

### 第二章 自信 + 聪明 ≠ 会说话 / 017

自信的“独角戏”，会让你损失听众 / 018

说话的腔调，代表着你的个人魅力 / 020

没人喜欢逆耳忠言，劝善也要讲方法 / 022

- 待人不热情，活该你会遭冷遇 / 024
- 幽默气质，为你的沟通加分添彩 / 026
- 说话没有尺度，再优秀也不受欢迎 / 028
- 知进退，让你在任何场合游刃有余 / 030

### **第三章 没有有效倾听，就没有有效沟通 / 033**

- 从对方的话题中，找到沟通的方向 / 034
- 在倾听的同时，留一份沉默给自己 / 036
- 身体语言，会体现出你倾听时的真诚度 / 038
- 调动对方倾诉欲望，为沟通积攒资料 / 040
- 让充分的倾听，为沟通创造有利条件 / 042

### **第四章 沟通有禁忌，小心祸从口出 / 045**

- 沟通可以从聊天开始，但不要太随意 / 046
- 有损形象的口头禅，会让你丢掉好风度 / 048
- 玩笑别太过，否则都是祸 / 050
- 其实，心直口快很容易招人厌烦 / 052
- 可以和谐讨论，不能暴躁争论 / 054
- 注意性别的“雷区”，有些话应当避忌 / 057
- 别人的秘密，要么不听，要么烂在肚里 / 059

### **第五章 不是气氛太尴尬，是你没有为冷场解冻 / 061**

- 记住对方的名字，与人相处不尴尬 / 062
- 幽默是一种有效的“解冻”方式 / 064
- 故作不知，用装糊涂委婉表达拒绝 / 066

- 转移话题，巧妙堵住对方的嘴 / 068
- 优雅地表达“不”，让沟通不陷入难堪 / 070
- 及时为他人救场，防止场面陷入尴尬 / 072

## 第六章 你的沟通模式，不能千篇一律 / 075

- 想倾诉？不是找谁都可以 / 076
- 不能在失意者面前，炫耀你的幸福 / 078
- 根据交情程度，选择心门打开的角度 / 080
- 根据沟通对象，表现自己的“单纯”程度 / 082
- 不是什么谎言，都可以当面被拆穿 / 084
- 为不同的人开启不同的沟通模式 / 086
- 沟通的尺度要符合沟通的对象 / 088

## 中篇 99%的说服是依靠高情商实现的

## 第七章 确定自己的想法，守住沟通的目的 / 093

- 沟通是聪明人解决分歧的唯一手段 / 094
- 未雨绸缪早安排，给各种话题以充分准备 / 097
- 说不到重点？先确定你的沟通目的 / 100
- 是说服不是强迫，沟通重在轻松 / 102
- 别奢望对方能够 100% 理解你的意思 / 104
- 掌握沟通的主导权，实现你的任何目的 / 106
- 确定自己的想法，然后用情商去实现它 / 108



## 第八章 依靠沟通巧妙说服职场盟友 / 111

- 新环境下，先把嘴巴闭上 / 112
- 利用好“集体意识”，妥善沟通 / 114
- 利用好“从众意识”，说服他人 / 116
- 模糊语言，巧妙避开尴尬问题 / 118

## 第九章 先从打开客户心扉着手 / 121

- 成功只在一瞬间，第一句话很重要 / 122
- 初见客户不提合作，先沟通感情 / 124
- 迎合对方的脾气，是成功说服的关键 / 126
- 通过提问式沟通来达到成交目的 / 128
- 引导客户，让他们自己做出选择 / 130
- 赞美他，愉悦的心情有助于交易的成功 / 132
- 主动沟通，助你发觉潜在客户 / 134

## 第十章 高情商的沟通，助你塑造完美交际 / 137

- “拒绝他”不等于“得罪他” / 138
- 巧妙地用“不”来婉拒别人的邀请 / 140
- 对于不想回答的问题，直接把话题扯远 / 142
- 不着痕迹的赞美才无懈可击 / 144
- 依靠沟通，在众人中脱颖而出 / 146

## 第十一章 一分钟和陌生人成为朋友 / 149

- 第一句开场白要说得闪亮亮 / 150

- 称呼对了，给他人留下好印象 / 153
- 自我介绍不必华丽，恰当最好 / 155
- 用轻松的状态搭配幽默的谈吐 / 157
- 迅速找到共同的话题 / 160
- 主动些，人人都渴望被关注 / 162
- 故意给对方“显山露水”的机会 / 164
- 与陌生人说话，别让情商靠边站 / 166

## 第十二章 说服亲密的人也要沟通有术 / 169

- 平常的话也不能随便说 / 170
- 与朋友交情，“甚笃”不等于“无话不谈” / 172
- 向朋友提请求，要先消除对方的顾虑 / 174
- 怎样提建议，才能说服固执的朋友 / 176
- 让别人无法避开你提出的问题 / 178
- 调动情商，将过分的要求回避掉 / 180
- 有效的劝慰之言，从最贴心的角度出发 / 182
- 即便是老夫妻，也需要情话为感情保鲜 / 184
- 想要说服最亲密的人，争吵是最无效的方式 / 187

## 第十三章 人生赢家都是沟通高手 / 189

- 良好沟通可以化敌为友 / 190
- 沟通高手从不吝啬当面的赞美 / 192
- 诚实的话语最能打动人心 / 194
- 发生争论时，提出各退一步的建议 / 196
- 沟通高手不会轻易地说“没问题” / 198
- 模仿是构建顺畅沟通的良方 / 200

## ❖ 下篇 完美沟通=99%情商+1%内容 ❖

### 第十四章 高情商者，说话留三分底线 / 205

- 说话永远给自己留三分余地 / 206
- 别轻易说“是”，不然之后就不好拒绝了 / 208
- 大事守得住底线，小事装得了糊涂 / 210
- 聪明反被聪明误，有些事没必要说得太明白 / 212
- 不想回答的提问，可以在语境中慢慢绕弯 / 214
- 过分迎合只能让双方陷入尴尬 / 217
- 给别人留台阶，就是给自己留后路 / 220

### 第十五章 掌握提问与接话的控场艺术 / 223

- 提问是掌控一场对话最好的方式 / 224
- 围绕主题多发问，可以让你获取更多信息 / 226
- 用连续发问的方式，反转沟通的劣势 / 229
- 从轻松问题到关键问题，慢慢递进 / 231
- 谨慎，可以为你赢得更多思考时间 / 233
- 用带有同情心的问题，引起对方的共鸣 / 235
- 一步让步步步让，退让达不到沟通目的 / 237

### 第十六章 与沟通对象，形成一种巧妙平衡 / 239

- 想要别人领你的情，恰当的沟通很重要 / 240

- 带有暗示的沟通，不会手足无措 / 243
- 绝不在该讲爱的地方 讲道理 / 246
- 表明你的底线，让他们知道分寸 / 248
- 低调做人并不等于就低人一等 / 250
- 贬低别人并不能够抬高自己 / 253
- 放下身段，在沟通中赢得尊重 / 255
- 维持一致的思维，让沟通畅行无阻 / 257

## **第十七章 掌握说话的艺术，让沟通更加高效 / 259**

- 将礼貌放在沟通之前 / 260
- 玩转幽默技巧，做个最受欢迎的人 / 263
- 巧设悬念，吊足听众的胃口 / 266
- 巧妙地陈词，让批评不伤人心 / 269
- 在做解释之前，先诚心诚意地道歉 / 271
- 委婉提意见，良好沟通拒绝粗鲁方式 / 273
- 和气讲道理，让沟通没有火药味 / 275
- 不死板的沟通方式，让朋友感受你的风趣 / 277

## **第十八章 从情商角度出发，利用好心理条件 / 281**

- 轻微威胁地劝说，更容易成功 / 282
- 让别人间接听到你对他的赞美 / 284
- 同意别人的话可以赢得“好感” / 286
- 你的认可，会让对方主动加深话题 / 289
- 恰当地示弱，好处不止一点半点 / 291
- 根据对方喜好，采用不同的讲话方式 / 294

## 第十九章 不是沟通太麻烦，而是你没掌握方法 / 297

一言不合就开撕，你究竟想表达什么 / 298

在金钱面前，人情永远更重要一点 / 300

自嘲可以为自己救场，也可以给他人台阶 / 302

恰当的时候“自黑”，会让人更喜欢你 / 304

欲擒故纵的沟通可以掌控他人的想法 / 306

调动了听众的好奇心，你就成功一半了 / 308

越是刻意表现自己，越是容易让人反感 / 310

## 第二十章 超级沟通，赢在对情商的控制 / 313

你要相信，没有沟通解决不了的事 / 314

不逞口舌之快，言论“点到为止” / 316

随机应变，沟通能化“危”为“机” / 319

犯错要承认，关键是如何风趣地承认 / 321

有料、有趣、有内涵，告别笨嘴拙舌的自己 / 324

成为应对得体、言谈潇洒的交际达人 / 327



上篇

# 沟通有套路，小心陷入误区



---

看上去简单的说话中却藏着很深的学问，这些学问有的关于自我素养，有的关于为人处世，有的关于情商。很多人总是认为会沟通的人是天赋异禀、才华卓越、自信机敏，其实，那些人不过是掌握了沟通的前提、沟通的禁忌和沟通的模式。沟通有套路，小心因为自己那些未曾留意的地方，而陷入沟通的误区。我们每个人只有能够掌握这些要点，才可以成为沟通达人。

---

## —❖ 第一章 ❖—

### 不是你才华不够，是你不善沟通

- ⊙ 掩盖你才华的，不是机会而是缺乏主动沟通
- ⊙ 无效的沟通，让你感到怀才不遇
- ⊙ 沟通方式决定着毛遂自荐的成败
- ⊙ 美好的前程会毁于错误的沟通
- ⊙ 太强的目的性，让机会变得渺茫
- ⊙ 不仅干得漂亮，还要说得漂亮





## 掩盖你才华的， 不是机会而是缺乏主动沟通

明朝冯梦龙的《喻世明言》有言：“眼见别人才学万倍不如他的，一个个出身显通，享用爵禄偏则自家怀才不遇。”一句话就道出了现今很多人的心声，怀才不遇的感受很多人都有过，总是认为自己空有一身才华却生不逢时，没有遇到人生的伯乐，才华难以施展，不被赏识任用，自己只能以千里马之姿却做着驾车拉磨的事儿，一腔的委屈，满腹不得志。

在中国古代，怀才不遇的秀才大有人在。比如素有“江南第一才子”之称的唐伯虎，坎坷的一生写满了怀才不遇的凄苦。在现代，虽然华彦钧创作了中国名曲《二泉映月》，但是他一生饱尝心酸和痛苦，临死之前才华才被赏识。当今社会，一些人总觉得是自己没有得到被伯乐看重的机会，殊不知是他们没有找到表现自己的方式，那就是主动的沟通。

在《三国演义》中有这样一个桥段，刘焉出榜招募义兵，有一个编草鞋的人看到了这个榜文，顿时感叹自己已经 28 岁的年纪，纵然想要有一番作为，也没有多少机会了。这时，旁边有一个杀猪卖肉的人说：“大丈夫不与国家出力，何故长叹？”这个人解释说自已本为汉室宗亲，虽然有心想要破贼安民，但是苦于力不能及，所以只有叹息。杀猪的说：“吾颇有资财，当招募乡勇，与公同举大事，如何？”卖草鞋的十分高兴，应了杀猪者的邀请，和他一起坐下饮酒畅谈。

这个时候，有一个大汉来到酒馆中，对酒保说：“快斟酒来吃，我待赶入城去投军！”编草鞋的和杀猪的二人一听，这个大汉与自己的志向相同，便邀请大汉一同落