

速溶综合研究所
著

30秒内说到点

图解

对话力



一整套激活
您大脑的知识体
系！让您解决问
题不费力！



STEP1



观点A

STEP2



观点A → 观点C
观点B

S

观点C



STEP4



其他
观点



一分钟掌握
职场必备技能



中国工信出版集团



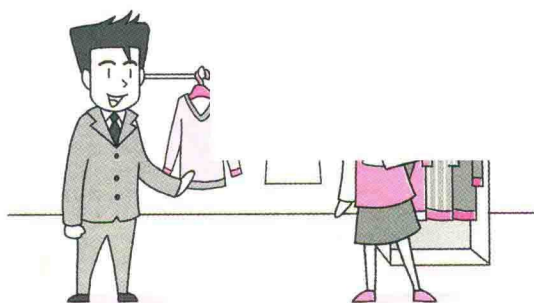
人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



著
速溶综合研究所

对话力

迷做到
秒内说到点



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

图解对话力：快速做到30秒内说到点 / 速溶综合研究所著. — 北京：人民邮电出版社，2017.1
ISBN 978-7-115-43996-3

I. ①图… II. ①速… 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(2016)第268483号

内 容 提 要

你是沉默的理工男、羞涩的工科女还是口才了得的文科生？无论属于哪一类型，作为初入职场的新人想要在职场中一帆风顺，除了要努力工作，还需要学会说话。话说好了，人缘也不会差，人际交往力和印象力自然就会变得很好；如果不会说话，那么除了会得到类似“沉默寡言”、“不合群”、“不善言辞”等的标签以外，你的职场生活可能还会过得很艰辛。

俗话说：说得多不如说得巧。那么职场新人在职场中究竟该如何说话呢？让本书为大家进行解答。

◆ 著 速溶综合研究所

责任编辑 李士振

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京天宇星印刷厂印刷

◆ 开本：787×1092 1/32 插页：1

印张：7 2017年1月第1版

字数：258千字 2017年1月北京第1次印刷

定价：35.00元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

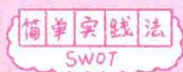
广告经营许可证：京东工商广字第8052号

本书使用小秘诀

相信大家在拿到本书的时候就发现了在书后夹了几张拉页，这些拉页是什么呢？又有什么作用呢？使用方法又是什么呢？别着急，先来看看本书使用小秘诀，为你揭开拉页之谜。

使用方法

在每一章节的末尾我们会为大家着重讲解一个思考方法。



大家可以根据自己思考的内容进行填写，用来帮助大家思考。

使用小技巧



书中最后附赠的拉页是可以沿着虚线将拉页裁剪下来使用的，这样更方便大家利用这些方法进行思考。

可以反复使用



我们在“速溶综合研究所”的网站上为大家提供了打印版本，供大家下载使用。



更多精彩内容



关注“速溶综合研究所”微信公众号，更多更新更有趣的速溶知识在等待着大家。如果在阅读图书的过程中有不理解的地方，也可以在公众号进行提问，我们定期会有综合所的成员为大家进行解答。

比基涅斯博士

性别：男 年龄：55岁

速溶综合研究所的研究员，专攻社会学。常年带着助手到不同的地方去考察，喜欢在随身携带的手帐上记录各种细节。最近对于社会人的自我启发也开始有了兴趣，最喜欢的身体部位是胡子。



艾玛

性别：女 年龄：25岁

比基涅斯博士的得力助手。由于曾经有过新闻记者的经历，所以对于现场的确认特别执着。认真是艾玛最大的特点，所以她很多时候说话比较直，但是个内心非常淳朴善良的女子。



小广

性别：男 年龄：23岁

刚入公司一年的小职员。在大学里没有过社团活动经验，所以社交方面不是很擅长。遇到困难时爱独自想象情景，不过最终还是会回到现实。虽然在工作上也容易纠结，但是同时也很喜欢动脑筋，遇到挫折总能找到战胜的方法。



小 星

性别：男 年龄：28岁

在职6年，是小广所在部门的前辈，也是林组长得力的助手。平时性格开朗，乐于助人，经常会帮助公司其他同事。喜欢将自己的有效工作经验与大家分享，受到大家的喜爱。



小 步

性别：女 年龄：22岁

跟小广同一年进公司，座位在小广的正后方。擅长Excel等办公软件，非常乐于在这方面帮助同事。由于重视小组精神，部门成员在一起讨论问题的时候，她经常充当积极发言的角色。



公司里的同事

小广公司里的上司和同事们，相互关系很和睦，经常在一起讨论问题，互相帮助。虽然他们各自的意见不同，但他们的意见成了小广在危急时刻脑洞大开的助力。

小池

小泽

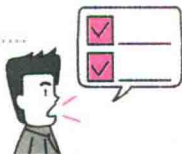
林组长



CONTENTS 目录

Chapter

1 带你认识 对话力 P.001



- 002 ○ 1.三种简明的说话方式
- 006 ○ 2.提高对话成功率的四个要素
- 010 ○ 3.对话并非单纯的信息交换
- 014 ○ 4.交流不畅的四个原因
- 018 ○ 5.交流中必不可少的三种能力
- 022 ○ 6.对话能力的四个等级

026 ● 教你如何确认自己对话力的等级

030 ○ 总结篇

Chapter

2 如何提高你的 对话力 P.031



- 032 ○ 1.对话前先用一句话概括主旨
- 036 ○ 2.从对方感兴趣的话题开始
- 040 ○ 3.学会认同对方
- 044 ○ 4.多选择，提高成功概率
- 048 ○ 5.让对方觉得他是特别的
- 052 ○ 6.适当地将负面信息正面表达

056 ● 教你如何正确使用六种肢体语言

060 ○ 总结篇

Chapter

3 做个不同凡响的 演说家 P.061



- 062 ○ 1.时刻注意观察听者的反应

- 066 ○ 2.尽量减少转接词的使用次数
- 070 ○ 3.适当地预告演讲内容的重点
- 074 ○ 4.从结论开始说起不容易跑题
- 078 ○ 5.注意与听者的互动多给提问的机会
- 082 ○ 6.用沉默来给予对方思考的时间

086 ● 教你简单的组合造词

090 ○ **总结篇**

Chapter

4 增强表达效果的小技巧

P.091



- 092 ○ 1.惊喜表达技巧
- 096 ○ 2.落差表达技巧
- 100 ○ 3.感官表达技巧
- 104 ○ 4.绝对表达技巧
- 108 ○ 5.注目表达技巧
- 112 ○ 6.数字表达技巧

116 ● 教你如何画出语调线

120 ○ **总结篇**

Chapter

5 你不得不知的职场说话禁忌

P.121



- 122 ○ 1.不要不懂装懂
- 126 ○ 2.说话前先明确说话的目的
- 130 ○ 3.如何做到说话有层次感
- 134 ○ 4.不要过分地炫耀过去
- 138 ○ 5.把对话的要点整理到三个以内

142 ○ 6. 不要过多地使用专业术语

146 ● 教你如何礼貌地拒绝他人

150 ○ 总结篇

Chapter

6 如何处理对话中的意见不合 P.151



152 ○ 1. 反论意味着有沟通空间

156 ○ 2. 当对方轻易地认同你的观点时

160 ○ 3. 冷静地对待对方的反应

164 ○ 4. 合理的反论与不合理的反论

168 ○ 5. 如何对应不合理的反论

172 ○ 6. 五种与内容无关的反驳

176 ● 教你如何应对抵抗

180 ○ 总结篇

Chapter

7 实际沟通中常见的小误区 P.181



182 ○ 1. 过分在意双方的差距

186 ○ 2. 思虑不足的提问有弊端

190 ○ 3. 忽视了对话中的反馈

194 ○ 4. 防止语言冗长且混乱

198 ○ 5. 说话时没有考虑对方的需求

202 ○ 6. 说话时忽视了自我的情绪管理

206 ● 教你如何把话说清楚

210 ○ 总结篇

图解对话力 快速做到30秒内说到点

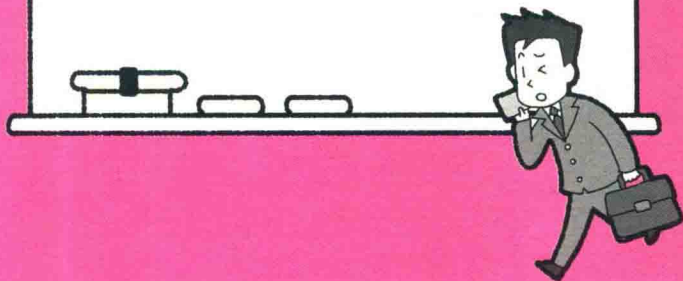
Chapter

1

带你认识 对话力

ACTIVE TALKING

对于职场新人来说，专业知识过硬是你的敲门砖，而“会说话”是能让你在职场顺风顺水的法宝。放眼望去，职场中会说话的人总是受欢迎的，机会也往往更多一些。而那些“不会说话”的人，往往很难让人看到其闪光点。那么在这一章里就带大家来认识一下什么是“对话力”。



Theme

1

三种简明的说话方式

生活中我们常会看到一些很爱说话的人，无论是面对面还是在社交软件上交流，他们常会变成“话痨”，偶尔会让人觉得这样的人也挺有趣。然而我们要明白，日常对话跟工作中的沟通是两回事，一个人在生活中可以不拘小节地说话，但并不意味着这一套在职场中就行得通。**同事之间交换信息如果过于啰唆或者表达得抽象模糊，会增加相互之间交流的负担，也会产生许多误解。**

工作中的沟通，应该尽量简明，这样既节约时间又可避免出错。小广在工作中的表达方式总是言简意赅，例如，他会这样将工作信息传达给小组成员：“这个策划由我们五个人合作完成。今天早晨策划案已经递交给老板，老板将会在两日内回复我们。”**要尽量用简洁的语言和具体的数据进行对话，让时间、地点、人物、事件清楚明了。**生活中的小广很活泼，但工作中他选择这样简明的对话方式，不仅使得自己的工作变得有条不紊，也使得他与上司、同事的交流更加顺畅。小广这样的说话方式，也让小组成员们不知不觉地学习起来，结果大家发现，整个小组的工作效率在无形中大大提高了。



日常对话跟工作中的沟通是两回事。同事之间交换信息时如果过于啰唆或者表达得抽象模糊，会增加相互之间交流的负担，也会产生许多误解。



三种简明的说话方式

①



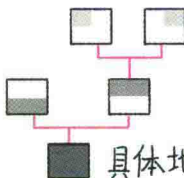
一句话说清楚

②



用数字说明现象

③



具体地说问题

其实，想要获得说话简明扼要的效果，只需掌握三种方式，且勤加练习，说话水平就能得到提高。

下面我们来学习以下三种简洁的说话方式^[1]。

1. 一句话说清楚。

很多人说话之所以啰唆，是因为他们容易将一个意思翻来覆去



掌握好以下三种说话方式，就能收到很好的效果。简明扼要的表达方式，永远比絮絮叨叨来得有效。

地表述，给他人造成一种颠三倒四的混乱感，使得交流过程充满障碍。其实，很多复杂的表述都可以试着用一句话去说清楚，不要重复叙说和绕弯子。

2.用数字说明问题。

数字是最有说服力的，一堆华丽的形容词也比不上一个精确数字让人信服。所以，要练就简明的语言风格，善用数据是很重要的。数字往往简单直观，最能将问题表达清楚。

3.具体地说问题。

有的人在工作中常会不自觉地说空话、套话，觉得这样显得很“高大上”。其实，工作中的交流还是应该以实际内容为主，没有人愿意抽出自己宝贵的时间去听一段云山雾绕的话；简单而直白的工作交接、工作汇报，才是同事、上司最乐于见到的。

Theme

2

提高对话 成功率的四个要素

梅拉宾法则指出，“一个人对他人的印象，约有7%取决于谈话内容等语言信息，语调和语速等听觉信息占了38%，外观等视觉信息所占的比例则高达55%”。**由此我们可以发现，在沟通中，对话内容并不是我们需要重视的唯一因素，语言以外的要素也十分重要。**

人在很大程度上会受到第一印象的影响，对话的内容固然重要，但是第一印象和说话的技巧对于人际交流也非常重要。在交谈之前，首先给对方留下一个好印象，让对方愿意听你说话，愿意和你交谈，这样才能让你们的交流有顺利进行的可能。

女孩们在相亲时，经常会碰到形形色色的人。同样是长相英俊、打扮得体的年轻人，但是从语言对话和肢体动作上来看，木讷的人总是容易被忽略。如果男孩子说话结巴，不敢直视女孩子，还总是让对话陷入无声的尴尬的话，相信这次相亲会以失败告终。而说话方式得体、懂得观察女孩的反应、善于活用肢体语言的男孩总是会受欢迎。



生活中会说话的、善用肢体语言的人往往会比木讷的人更受欢迎，这就是语言的魅力吧！

您……好……初次……见面……请多多……指教！



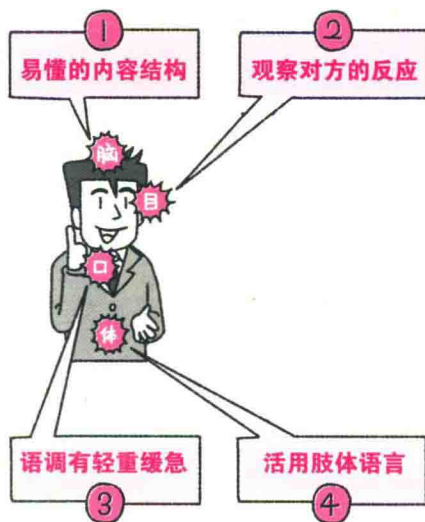
这人说话怎么这样啊……

美丽的小姐您好，我叫小池，初次见面，请多多关照！这里有个小礼物，不成敬意，请笑纳。



这个人真会说话！我喜欢！

四要素



除了修炼内在、不断丰富对话的内容之外，我们该如何建立高效的对话体系呢？

下面我们就来学习一下高效对话的四要素。

1. 易懂的内容结构。

我们建议初学者多用三段式：导入+观点+强调，即通过素材