

普  
华  
经  
管

正  
略  
钧  
策  
管  
理  
丛  
书

沟通决定成败  
迂回更具成效

有效沟通的谋略与案例

唐华山 编著

# 迂回 沟通

 人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

正略钧策  
管理丛书

# 迂回沟通

有效沟通的谋略与案例

唐华山 编著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

迂回沟通：有效沟通的谋略与案例 / 唐华山编著.

—北京：人民邮电出版社，2007.7

ISBN 978-7-115-16232-8

I. 迂... II. 唐... III. 人际关系学—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 068013 号

### 内 容 提 要

本书从产品营销、商业谈判、求人办事、职场关系、技能训练等方面对迂回沟通的技巧进行了阐述，强调了迂回沟通的重要性，意在介绍一种实用有效的待人处事风格，细细品来有四两拨千斤的妙味。书中案例生动、贴切，章节测试配套严谨，操作性极强。

本书的读者对象范围极广，适合各界人士阅读。

### 迂回沟通——有效沟通的谋略与案例

---

- ◆ 编 著 唐华山  
责任编辑 王莹舟
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号  
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷  
新华书店总店北京发行所经销
- ◆ 开本：700×1000 1/16  
印张：15 2007 年 7 月第 1 版  
字数：141 千字 2007 年 7 月北京第 1 次印刷

---

ISBN 978- 7-115-16232-8/F

定价：28.00 元

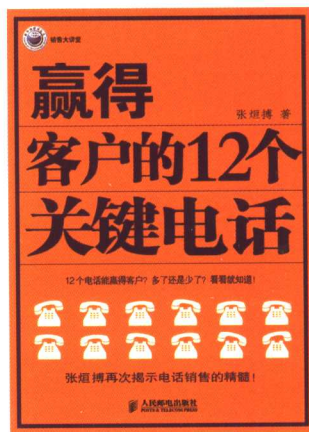
读者服务热线：(010)67129879 印装质量热线：(010)67129223

---

成事在沟通，沟通有时需要迂回。有些话不能直言，就得迂回着去讲；有些人不易接近，就需要逢山开道、遇水搭桥，借助别的条件；搞不清对方的葫芦里卖的是什么药，就要投石问路、摸清底细；有时候面对不好回答的问题，我们就得用“王顾左右而言他”的迂回战术解决问题。惟其如此，才能确保事情向我们想像中的方向顺利发展。

---

延  
伸  
阅  
读



12个电话能赢得多少客户？  
看了就知道！



善于提问才能把工作做好。



---

# 前 言

成事在沟通，沟通贵迂回。懂得迂回沟通的人，说话委婉含蓄，讲究的是点到为止，在人际交往与商业谈判中往往能够左右逢源，如鱼得水；不懂迂回沟通的人，说话往往不经大脑，口无遮拦，直截了当，注定处处碰壁，寸步难行。

我们不妨先看一则故事。

美国经济大萧条时期，曼莎小姐好不容易才找到一份在一家高级珠宝店当售货员的工作。圣诞节的前一天，店里来了一位30岁左右的男顾客，他穿着整齐干净，看上去很有修养。

此时店里只有曼莎一个人，其他售货员刚刚出去。

曼莎和这位男子打招呼时，他不自然地笑了一下，目光从曼莎的脸上慌忙躲开，仿佛在说：你不用理我，我只是来看看。

这时，电话铃响了，曼莎忙去接电话，但一不小心，她将摆在柜台上的盘子碰翻了，盘中有6枚精美绝伦的金戒指掉在了地上。曼莎慌忙弯腰去拣。可她拣回了5枚以后，却怎么也找不到第六枚戒指了。等她抬起头时，那位男子正向门口走去，顿时，她明白了那第六枚戒指在哪里。

就在此人快要走出店门时，曼莎柔声叫道：“等一下，先生。”

那位男子转过身来，两个人相视无言，足足有一分钟。曼莎的心狂跳不止，心想，他要是动粗我该怎么办？他会不会……

“什么事？”男子终于开口。

曼莎极力控制住心跳，鼓起勇气说：“先生，今天是我第一次上班，您知道，

现在找份工作多么不容易，可是我丢了一枚戒指，您能不能……”

男子用极不自然的眼光长久地审视着她，好一阵子，一丝微笑在他脸上浮现出来。曼莎也终于平静下来，微笑着看他，两人就像老朋友见面那样亲切自然。

“是的，的确如此。”男子脸上的肌肉颤动了一下，接着说道：“但是我敢肯定，你在这里会干下去，而且会干得很出色。”

停了一下，男子向她走去，并把手伸给她：“我可以为你祝福吗？”

曼莎忙不迭地点头。两人紧紧地握完手后，这位男子转身缓缓地走出了店门。

曼莎小姐目送着他的身影在门外消失，转身走向柜台，把手中的第六枚戒指放回原处。

通常而言，在遇到窃贼时，大多数人都会选择报警或大声喊人抓住偷盗者，但上文中的曼莎并没有这么做。理解、宽容，以人心打动人心，用迂回战术与拿戒指的人进行沟通，聪明善良的曼莎小姐找到了解决问题的最好方法。

不难想像，如果曼莎小姐当时惊慌失措地报警或者大吵大嚷，结果就不会如此完美了——那个男子可能会因偷盗而被抓进监狱，曼莎则很有可能会因没有保护好这些首饰而被辞退。与其两败俱伤，还不如用迂回沟通的方式，以宽容和理解来解决这个问题。结果不仅那个男子没有被抓，曼莎小姐也没有丢掉工作，而且两人心中还都有一丝丝人情的温暖。经济虽然萧条，但是人与人之间的距离却被拉近了。曼莎心里明白，这个人也许只是一时犯了糊涂，而不是一个专业窃贼。很多时候，迂回沟通能将看似不可避免的两败俱伤的局面扭转为双赢的格局。

在人际交往和商业谈判中，迂回沟通战术是最有效、最人性化的沟通方式，是一条通向目标的捷径。有些话不能直言，就得迂回着去讲；有些人不易接近，就需要逢山开道、遇水搭桥，借助别的条件；搞不清对方的葫芦里卖的是什么药，就要投石问路、摸清底细；有时候为了使对方减轻敌意，我们就得用“顾左右而言他”的迂回战术解决问题。惟其如此，才能确保事情向我们想像中的方向顺利发展。

本书共分9章，第一章介绍迂回沟通的重要性，后8章分别从产品营销、

商业谈判、求人办事、职场关系、技能训练等方面对迂回沟通进行了立体阐述，全方位、多层次地展示了迂回沟通的独特魅力，每一位商务人士都能够从中找到适合自己的内容。特别值得一提的是，本书注重实战而不偏重理论，可操作性极强。

在本书的编写过程中，郑月玲、郑茂章、唐华领、罗小利、周琴、赵洪君、任红丝、姜立波、李余彬、孙立庆、唐林妹、朱改方、李孝玲、孟红娜等人参与了大量的前期工作，没有他们的帮助，这本书是很难面世的，在此谨谢。

编 者



# 目 录

## 第 1 章 最高明的沟通方式是迂回 / 1

《孙子兵法》上说，“知迂直之计者”可以常胜。迂者，弯曲也；直者，近直也。两点之间直线为最短距离，比任何曲线都短，这是数学常识，人人都知道。但在人际沟通中，看似最直接、最便捷的线路未必是最“短”、最有效的线路，有时可能恰恰相反。

- |                        |    |
|------------------------|----|
| 1. 说服他人靠的是头脑而非口才·····  | 2  |
| 2. 管好自己的嘴巴，不要口无遮拦····· | 5  |
| 3. 换一种表达方式效果会更好·····   | 7  |
| 4. 迂回沟通胜于强迫命令·····     | 10 |
| 5. 与其被人指责，不妨自我数落·····  | 12 |
| 6. 迂回之路是达到目的的最短途径····· | 14 |
| 7. 迂回战术是打开市场的妙法·····   | 16 |
| 8. 反击恶语要讲究策略·····      | 18 |
| 9. 测试一下你的迂回沟通潜力·····   | 22 |

## 第 2 章 产品营销中的迂回沟通战术 / 27

单纯的王婆卖瓜式的营销方式极易引起顾客的反感，有经验的顾客根本不

愿意轻易解开自己的钱袋，那么营销不妨走走迂回之道，避免言必谈产品，三句话不离本行，有时“顾左右而言他”反而能够收到更好的效果。

1. 真诚求教，迂回营销 .....	28
2. 不要在第一次约会时就要求接吻 .....	30
3. 巧妙地对顾客进行促成试探 .....	32
4. 正确使用促成话语 .....	34
5. 关照客户，为他找一个拒绝的理由 .....	37
6. 设法找到双方的共同话题 .....	39
7. 寻找共同话题的 5 种方法 .....	42
8. 情感营销创造的奇迹 .....	44
9. 有些话最好不要说 .....	46
10. 讲个故事给客户听，尽量淡化商业气氛 .....	50
11. 测试一下你的营销迂回沟通技能 .....	53

### 第 3 章 商业谈判中的迂回沟通战术 / 57

迂回是一种技巧，是一种东方人特有的行为方式，它与东方社会含蓄深沉的文化心理心心相印。因此，在商业交往中，迂回战术更适用于东方人特别是中国人。对国人而言，一场针锋相对、火药味极浓的商业谈判即使结果令人满意也算不是一场成功的谈判，多数人更乐意在彬彬有礼、谈笑风生的氛围中愉快合作。

1. 迂回地表达自己的立场与态度 .....	58
2. 迂回地给对方创造“机会” .....	60
3. 商业谈判中的巧妙迂回 .....	62
4. 学会换位思考 .....	64

5. 用语言以外的方式实现迂回·····	66
6. 无声的沉默有时胜过有声的说服·····	68
7. 测试一下你的谈判迂回沟通技能·····	70

## 第4章 求人办事时的迂回沟通战术 / 73

谁都有求人办事的时候，别人愿不愿意为你办事，就看你会不会求人了。会求人的人，不用花费分文不说，也许自己还未出口相求，对方就会主动伸出援助之手。

1. 把目光投向主角以外·····	74
2. “退”是为了更好地“进”·····	76
3. 真诚地赞美他人·····	78
4. 提前做好感情投资·····	81
5. 用适当的礼物来联接情感·····	83
6. 和陌生人交往的学问·····	86
7. 曲径通幽，求人有道·····	88
8. 测试一下你的求人办事迂回沟通技能·····	98

## 第5章 用迂回战术与上司进行沟通 / 103

为了工作，每个人都不可避免地要与上司进行沟通交流。由于职场中的上下级关系非常特殊，所以往往上下级也最难相处和沟通，但只要我们掌握了迂回之术，

沟通就会容易得多。当然，在现实工作中，各种类型的上司都有，特点也各有千秋，在具体沟通中需要我们因人而异，区别对待。

1. 含蓄地向上司表达自己的见解 ..... 104
2. 准确地领会上司的意图 ..... 107
3. 委婉地指出领导的不雅之处 ..... 111
4. 拒绝上司有学问 ..... 113
5. 巧妙地指正上司的错误 ..... 116
6. 测试一下你与上司间的迂回沟通技能 ..... 120

## 第6章 用迂回战术与同事进行沟通 / 125

踏入职场生态圈的日子，就是我们告别独行侠的日子。如果我们不能与同事搞好关系、和睦相处，就会影响到工作的正常进行以及个人事业的发展，因此我们在与同事沟通时，一定要讲究语言技巧。

1. 与同事沟通要因人而异 ..... 126
2. 办公室一族沟通指南 ..... 129
3. 怎样寻求同事的帮助 ..... 131
4. 与同事和睦相处6要素 ..... 134
5. 与同事沟通有技巧 ..... 137
6. 测试一下你与同事间的迂回沟通技能 ..... 140

## 第7章 用迂回战术与下属进行沟通 / 145

---

越来越多的企业领导开始注意到迂回沟通的重要作用，因为在长期的领导工作中，他们逐渐认识到只有采用最人性化的沟通方式，才能真正激励员工、鼓舞员工，使员工全身心地投入到工作当中去。

- |                           |     |
|---------------------------|-----|
| 1. 用赞美代替指责 .....          | 146 |
| 2. 迂回指责胜过当面批评 .....       | 148 |
| 3. 一句话赢得一颗心 .....         | 150 |
| 4. 用人一定从心开始 .....         | 152 |
| 5. 消除与下属的误解 .....         | 155 |
| 6. 让下属愉快地接受你的命令 .....     | 158 |
| 7. 批评下属的艺术 .....          | 161 |
| 8. 做一只敞开口准备接水的杯子 .....    | 164 |
| 9. 测试一下你与下属间的迂回沟通技能 ..... | 168 |

## 第8章 用迂回战术展现自我 / 173

---

虽然才华在很大程度上能够决定一个人能否成功，但很多有才华的人因为缺乏推销自己的智慧，始终与成功差之毫厘。想办法推销自己，而不是被动地等待别人来发现，也是成功的秘诀之一。善于表现自我，积极地展示自己，这是杰出人士的

一种宝贵特质。

1. 用迂回手段积极地推销自我 .....	174
2. 设法引起他人的注意 .....	177
3. 自己做自己的伯乐 .....	179
4. 了解对方背景，掌控沟通进程 .....	182
5. 及时改变自己的策略 .....	184
6. 绕道而行 .....	186
7. 测试一下你展现自我的迂回沟通技能 .....	188

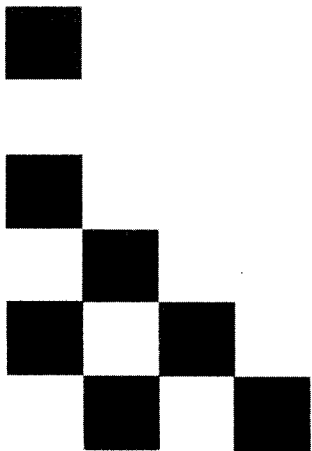
## 第9章 迂回沟通技能拓展训练 / 193

迂回沟通术是一门博大精深的学问，是一种最人性化的有效沟通手段，可以广泛地运用在我们的日常生活与工作中。只要我们善于运用这种沟通手段，就能够轻易地解决生活中的各种难题，顺利地完成任务。

1. 做一个善解人意的倾听者 .....	194
2. 没人愿把自己的隐私曝光 .....	197
3. 用闲谈拉进双方的距离 .....	199
4. 巧用谐音，一语双关 .....	202
5. 善用对比，委婉启发 .....	204
6. 巧用激将法 .....	207
7. 如何巧妙地拒绝别人 .....	210
8. 测试一下你的迂回沟通技能开发状况 .....	220

# 最高明的 沟通方式是迂回

《孙子兵法》上说，“知迂直之计者”可以常胜。迂者，弯曲也；直者，近直也。两点之间直线为最短距离，比任何曲线都短，这是数学常识，人人都知道。但在人际沟通中，看似最直接、最便捷的线路未必是最“短”、最有效的线路，有时可能恰恰相反。



# 1

## 说服他人靠的是头脑而非口才

我们在与他人沟通的过程中，特别是在指出他人的错误时，如果语言过于直白，往往会引起他人的反感和顶撞。这时如果采取迂回的方法，既可以让他人明白自己的错误与过失，又能够使他欣然接受、乐于改正。

历史上，楚襄王整日不思进取，只求个人享乐，不理朝政，不断割地赔款，而且听信小人谗言，结果接连被秦国攻城掠地，江山社稷岌岌可危。

但软弱的楚襄王并没有奋起反抗，却一味地隐忍退让，期待秦国人会良心发现，适可而止。他的这种做法，让很多关心国家安危的大臣们十分着急，大臣们纷纷进谏，但楚襄王一个也不理。很多人屡次进谏都没能获得成功，反而遭到楚襄王的反感，说他们多言滋事，危言耸听。

当时，朝中有一位名叫庄辛的大臣，足智多谋，他见国家日渐衰亡，看在眼里，急在心上，又见众人劝说无效，就亲自去找楚襄王。

楚襄王正在花园赏花，见庄辛到来，知道又是来劝谏的。楚襄王打定主意，无论庄辛说什么，自己都当作耳旁风。所以等庄辛来到他身旁时，他只瞄了庄辛一眼，一言不发。

庄辛明白自己若是直接劝说，肯定会与群臣一样无功而返，楚襄王是听不进去的，只有另辟蹊径，才能进谏成功。

这时，恰有一只蜻蜓飞来，庄辛的脑海里马上闪过一个念头，他说：“大王，



您看见那只蜻蜓了吗？”

楚襄王一听，觉得有趣，便说：“看见了，有什么特别吗？”

庄辛继续说：“它活得多舒服呀！吃了蚊子，喝了露水，停在树枝上休息，自以为与世无争，世人不会对它怎样，但它哪里知道，树下正有个小孩拿了黏竿等着它呢！顷刻之间，它就会坠于地下，被蚂蚁所食。”

楚襄王听了，面露凄然之色。

庄辛又说：“您看到那只黄雀了吧？它跳跃在树枝上，吃野果，喝溪水，自以为与世无争，世人不会对它怎样，但它哪里知道，树下正有个童子，拿着弹弓对准了它。顷刻之间，它就会坠下树来，落在童子手中。”

楚襄王听了，开始面存惧色。

庄辛又说：“这些小东西不说了，再说那鸿鹄吧！它展大翅，渡江海，过大沼，凌清风，追白云，自以为与世无争，世人不会对它怎样，但它哪里知道，下边正有个射手搭弓上箭，已瞄准了它，顷刻之间，它就要坠下地来，成了人间美味呢！”

楚襄王听了，惊起了一身鸡皮疙瘩。

庄辛又说：“禽鸟的事不足论，再说一下蔡灵侯吧。蔡灵侯左手抱姬，右手挽妾，南游高陂，北游巫山，自以为与世无争，别人不会对他怎样，哪知子攬已奉了楚宣王的命令，前去征讨他而夺其地了，顷刻之间，蔡灵侯将死无葬身之地。”

楚襄王听了，吓得手脚抖动起来。

庄辛又说：“蔡灵侯的事远了，咱说眼前吧。大王您左有州侯，右有夏侯，群小包围，日夜欢娱，自以为与别人无争，会得到别人的容忍，哪知秦国的穰侯已得了秦王之令，正率重兵向我国进发呢！”

听了庄辛的陈述，楚襄王的脸色一点点变白，浑身发抖，他决心痛改前非，重振国威。庄辛的进谏忠心可嘉，楚襄王为此奖赏了他；庄辛又因劝君有方，被加封为阳陵君。自此，楚襄王励精图治，与秦人一争高下。

其实，庄辛要说的话，和其他臣子一样，都是要劝楚襄王振作起来，但别人的话楚襄王听不进去，庄辛的话却让楚襄王吓得全身发抖。

为什么呢？只因为庄辛在沟通中拐了一个弯儿，采用了迂回战术。他抓住