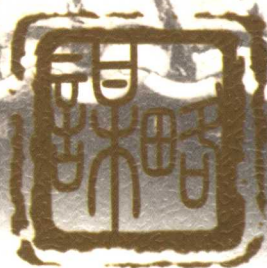


● 为人处世谋略丛书 ●

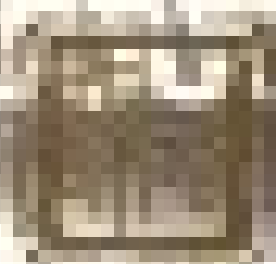
沟通谋略



中国戏剧出版社



沟通
谋略



沟通谋略





● 为人处世谋略丛书 ●

唯喔
运筹

沟通
谋略

主编 / 黄彬

中国戏剧出版社

图书在版编目(CIP)数据

为人处世谋略丛书/黄彬主编. —北京:中国戏剧出版社,2006.12

ISBN 978-7-104-02489-7

I. 为... II. 黄... III. 人生哲学-通俗读物 IV. B821-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 144924 号

为人处世谋略丛书
沟通谋略

责任编辑: 万晓咏

责任出版: 冯志强

出版发行: 中国戏剧出版社

社 址: 北京市海淀区紫竹院路 116 号

嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码: 100097

电 话: 58930221(发行部)

传 真: 58930242(发行部)

电子邮箱: fxb@xj.sina.net(发行部)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 河北省三河市新科印刷厂

开 本: 960×720 毫米 1/16

印 张: 200

字 数: 2400 千字

版 次: 2006 年 12 月 北京第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-104-02489-7

定 价: 268.00 元(全十册)

版权所有 违者必究

- 为人谋略
- 成功谋略
- 屈伸谋略
- 巧辩谋略
- 远离羞怯谋略
- 摆脱困境谋略
- 处世谋略
- 领导谋略
- 方圆谋略
- 沟通谋略

前 言

曾几何时，能说会道被认为是华而不实、夸夸其谈；而拙于言辞，不善表达则被认为是脚踏实地、质朴勤勉。孔子就曾说过，“巧言色令，鲜仁矣”，又说“刚毅木讷，近仁”。《史记》也有这样的记载：“（周）勃为人木强敦厚，高帝以为可属大事”。从这些话里可以看出，中国人不重视说话能力的历史源远流长，即使到了现当代，我国的传统教育和家庭教育在这方面还一直强调所谓的“说话是铁、书写是银、沉默是金”。

今天，人们已越来越意识到，一个人的发展、成功与他的交际能力的关系非常密切。作为交际能力的一个重要组成部分，人们的口头表达能力得到了前所未有的重视。

一个人的成功 20% 凭专业知识，80% 要靠交际能力和人际关系。交际能力的高低又往往由讲话能力决定。讲话交际能力在商贸谈判、产品销售、技术引进等经济活动中起着至关重要的作用；在现代企业中，无论生产、销售和服务都要通过劳动者劳动来完成，劳动者的技能和经验是生产力，但生产出来的商品要说服消费者购买；说服力的核心是讲话能力，讲话能力的高低关系到说服的成败。在以服务和营销为中心的企业里，管理层和业务人员的整体讲话水平越高，其营销能力越强。越来越多的企业管理者意识到提高讲话能力是扩大生产的有效手段。所以，讲话能力也是一种生产力。

讲话能力，还是一种智力。

讲话能力，还是一种竞争力。

讲话能力，还是一种魅力。

讲话能力，还是一种魄力。

但是，怎样才能得到一副好的口才呢？

无数成功者的事例说明，人最具可塑性，没有发掘不了的潜能，关键是你得有信心，注重通过训练，掌握正确的方法，你即使“口讷木言”，也可以成为能说会道的演说家。

许多人不知道该怎样才能提高讲话能力。讲话其实也是一种运动，就像体育运动一样，提高水平的方法很多，但最重要的是坚持练习，接受系统的训练，学习他人的方法，吸收他人的经验，并在实践中运用这些方法和经验。一个人要想尽快提高讲话能力，最有效的办法就是在一部好的说话类“教材”指导下，接受自我强化培训。

我们在这里所做的，就是根据读者的需要，站在古今中外说话史的基础上，将目光紧跟时代以采选鲜活的事例，提炼出浅显而易掌握的“能说会道 80 招”，针对不同的交际对象、不同的环境，及各种场合，为您及时出示相关的说话招式——方法与技巧。

同时，我们还注重其它能力与说话能力的结合，即在介绍传授所有的能说会道的招式时，能使你同时得到其它能力的训练。在自觉与不自觉之中，您的为人处事等方方面面的能力因这些招式而同步提高，不过以说话能力的提高为最突出。

但愿您读了这部书，讲话能力高，组织能力强，决策能力优，从而使您在这个竞争激烈的社会游刃有余，风光得意。

目 录

第一章 让经理接纳你

- 不卑不亢显自信 / 7
- 掌握分寸,守住时间 / 8
- 示人真诚,动之以情 / 10
- 不把兴趣说滥 / 12
- 分寸结合“无知” / 14
- 好牌坏牌同时出 / 17
- 充分准备,但不急于接受 / 19
- 靠船下篙,优势为桨 / 22
- 进退有据,应答常规提问 / 27
- 真实自我,巧妙应变 / 32

第二章 让领导看重你

- 在做中假装无意说出来 / 37
- 选择时机,抓住话题 / 38
- 主动交谈,了解领导心理 / 41
- 精诚所至有好报 / 43
- 消除领导疑心 / 45
- 会前沟通少纷争 / 48
- 找个台阶让他下 / 50

因地制宜,巧妙说话 / 53

因地因时说得失 / 56

用提问补救蠢话 / 58

第三章 让下属追随你

请教是为了批评和赞扬 / 65

一言可以得人心 / 68

以询问替代命令 / 72

巧妙运用对比与心理操纵术 / 74

亮出竞争对手 / 77

暗示目标可实现 / 79

暗示中把目标引向一致 / 81

真情打动人心 / 83

有事例才有说服力 / 86

让态度软下来 / 88

第四章 让客户认同你

真诚搭建关系 / 93

给顾客说话的机会 / 97

深谙业务,把握要点 / 99

按身份背台词 / 102

捕捉信息,见缝插针 / 105

直截了当说明白 / 108

取悦对方不落俗套 / 114

内紧外松,坦然应对 / 117

我有理,我让着你 / 119

电话诚恳预约 / 123

- 攻心语不是空语 / 126
小事可以取信于人 / 130
帮对方说话 / 132
微笑,不败的“语言” / 136
寓赞美于介绍中 / 139
激将加温柔,战无不胜 / 144

第五章 让陌生人信任你

- 唤醒对方的印象 / 151
诗外功夫时时练 / 156
见面不怕多,说话要简略 / 158
善于转换话题 / 164
热情得体,恰如其分 / 169
平淡之中见温和 / 172
对不起与对牛弹琴 / 174
水到渠成,方便行船 / 178
化大问题为小问题 / 181

第六章 让朋友喜欢你

- 对最好的朋友也别绕弯子 / 187
站在共同点上说话 / 189
不让客气变俗气 / 193
往来宴请,热忱投入 / 197
坦诚说“不” / 200
优化口头禅 / 202
不质问,不戏谑 / 204
送最昂贵的“礼物” / 206

- 常用润滑剂：附和 / 211
- 寒暄得体，态度礼貌 / 215
- 把心说到一起去 / 219
- 给友情加“佐料” / 222
- 玩笑不开过头 / 226
- 留有余地，让情谊可驻 / 228
- 竭力忘记自己 / 230
- 轻松跨过严肃之门 / 233
- 恭听中推销自己 / 237

第七章 建立异性友谊

- 好话不怕多 / 243
- 蜜语赢得友谊 / 245
- 诉衷肠巧吐心曲 / 256
- 随时留意，拉近距离 / 259
- 恰到好处的赞美 / 263
- 相互逗乐化解矛盾 / 266
- 刚柔相济，长短相形 / 272
- 制造偶然，利用“命运” / 276
- 附录一 说话基本功 / 283
- 附录二 体语 ABC / 301

不做沉默的“哲学”家

你会不会说话？

只要不是哑巴，谁不会说话？其实，说话中大有学问。有时，想说，而不能说；想说，而不该说；而有时想说，而不会说；想说，而不敢说。古希腊寓言中讲舌头这东西的确是个怪物，它能用最美好的词语来赞誉你，也可以用最恶毒的言词来诅咒你，它能把蚂蚁说成大象，也能把小丑说成国王。

善于说话的人，可以流利地表达自己的意图，也能把道理说清楚、动听，使别人乐意接受。有些人口若悬河、出口成章，描绘多少金玉良言、绝词妙句、豪言壮语、警世箴言，真是善言健谈。又有些人信口雌黄、搬弄是非，制造多少废话、蠢话。是的，说话轻浮，行动也草率，长舌头和头脑简单是亲家，一句话可以把人说得笑，一句话也可以把人说得跳。常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”人言可畏，有时舌头底下可以压死人。言语还是思想的衣裳，在粗俗和优美的措辞中，展现不同的品格，在不知不觉，有意无意间为别人描绘自己的轮廓和画像。

在说话的背后，体现了一个人全部的品格、修养、才学和城府。在今天这样的信息时代、文明社会，探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开口才。另外，看一个人是否有力量，这种力量能否表现出来，在很大程度上取决于他说话的能力。

我们还知道口才不是先天造就的，完全可以通过自我训练来提高。因此，说，还是不说？说什么？怎么说？和谁说？是一种文化，是一门艺术，掌握这门艺术，就能驾驭奇妙的舌头，妙语会改变你的人生。

你可以重新设计你的谈吐形象和语言习惯。

首先可以试着清除语音障碍，调整自己的音色。有的尖锐刺耳，有的沙哑低沉，尽管一个人声音的基调改变不了，但每个人还是可以发出一些不同的声音，其中，也必有一种音色是最亮丽而具有魅力的。

在不同场合，要注意运用有效果的发音，坚毅急进的声音，给人一种奋发感；柔和、清脆的声音使人愉快；低缓忧郁的声音让人悲哀；而粗俗急躁的声音使人发怒。

有的人说话嘴唇太懒惰，不愿张大，字句都被粘在一块，吞吞吐吐出不来。纠正的方法，只要把似乎堵在嘴上的毛巾拿出来。

说话还要保持恰当的速度，太快，使人喘不过气来，听不清，白费口舌；太慢，听了不耐烦。在说话中，声调要注意有高有低，乐曲中有快慢和强弱符号，要使你的话如同音乐一样动听，就要注意快慢高低。

说话带口头禅，会扰乱节奏，显得杂乱无章。平时说话声音不能太响，在公共场合特别要注意文明，大声喧哗，只能使别人捂住耳朵。

在人际交往中，人们最忌讳那种傲慢的腔调，趾高气扬的神情，刻板僵硬的语气。而谦逊的态度、委婉动听的语调，能给人一种心悦诚服的力量。在奥斯卡领奖台上，著名影星英格丽·褒曼在连获两届最佳女主角奖后，又一次获得最佳女配角奖，但她对和她角逐此奖的弗伦汀娜推崇备至。“原谅我，弗伦汀娜，我事先并没有打算获奖。”谦逊的一句话就消除了对方的心理隔阂。

在人际相处中，不要以自我为中心，不要把最没有价值的“我”字当成说话中最大的字，把频率最高的“我想”、“我认为”要改成“你看呢”。少叙述自己的经历故事，除了真正贴切简短以外，更不要逢人便滔滔不绝地吐苦水，把周围人当成宣泄对象。开口诅咒，闭口发誓，漫天许愿，随便插嘴，也是粗鄙俗劣的表现。不讲别人不感兴趣的话题，要把所有人的谈兴都调动起来。

另外，我们还应意识到：说过头的话、刻薄话、挖苦或讽刺

话，伤害感情的话都会给别人的心灵留下创伤。剑伤肉体，语伤灵魂，逼急的兔子也会咬人。

尽量避免舌头惹麻烦，不搬弄是非，不说人之短，不谈人隐私。树怕剥皮，人怕伤心，做人口下要留情。当遇事应当表露时，不要畏畏缩缩，鼓不敲不响，话不说不明，要勇于把当时的情况讲明，否则会人为地引起麻烦，产生误会，事后难以说清。

夸张的词有一种引人注意的效果，但用得太多，反而使人不相信。你不可能每次说的都是最重要的消息，不可能每次讲最动人的故事，随时、随地经常出现“最”这个字，别人会认为你是个喜欢夸大的人。

有些人经常地被自卑心理挡住，嘴唇张不开而不敢说。怎么办？实际上说话和写文章一样，关键是第一句，你只要勇敢地讲出第一句话，紧接着第二、第三、第四句就会跟着吐出来，别人决不会在意你说得怎样。说出来，打破沉默，不当故做深沉的哲学家，而把自己打造成一个能说会道充分展示自我的交际家。

第一章

让经理接纳你
