



职业力

如何说领导才会听
如何做领导最满意

王惠平◎著

□ 职业力决定职场生命力
□ 提高沟通力、执行力、行动力、学习力、
创造力等职场必备能力，使你真正成为
被领导看重的职业力高手

□ 一个人在事业上的成功，只有5%是由于他的专业技术，
另外的95%要依靠人际关系、处世技巧。

——戴尔·卡耐基



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

PROFESSIONAL FORCE

职业力

如何说领导才会听
如何做领导最满意

王惠平◎编著

图书在版编目(CIP)数据

职业力：如何说领导才会听，如何做领导最满意 / 王惠平
著. —北京：新世界出版社，2012.12

ISBN 978-7-5104-3474-7

I. ①职… II. ①王… III. ①职业选择—通俗读物

IV. ①C913.2-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第255214号

职业力——如何说领导才会听，如何做领导最满意

作者：王惠平

责任编辑：闫红

责任印制：李一鸣 黄厚清

出版发行：新世界出版社

社址：北京西城区百万庄大街24号(100037)

发行部：(010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总编室：(010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

网址：<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部：+8610 6899 6306

版权部电子信箱：frank@nwp.com.cn

印刷：三河市华晨印务有限公司

经销：新华书店

开本：670mm×960mm 1/16

字数：280千字 印张：19

版次：2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

书号：ISBN 978-7-5104-3474-7

定价：33.00元

版权所有，侵权必究

凡购本社图书，如有缺页、倒页、脱页等印装错误，可随时退换。

客服电话：(010) 6899 8638

前言

Preface

身在职场，我们每天都在完成领导交付的各种各样的工作和任务，与领导沟通就成了工作中的重要部分。

与领导沟通，就是与领导说话，这既是一门艺术，也是一门学问。我们常常看到职场上有这样一群人，他们兢兢业业，任劳任怨，也有着被别人羡慕的才能和天赋，但是却始终遇不到自己的伯乐，空有才华却没有用武之地，升职加薪更是无望。究其原因，就在于他们没有跟自己的领导达成良好的沟通，不懂得跟领导说话的学问。

享誉全世界的人际关系大师卡耐基曾说过：“在当今社会里，一个人的成功，仅有一小部分是来自专业知识，很大一部分则取决于口才的艺术。”在实际的工作中，一个真正会说话的人，可以将自己所拥有的专业知识和技能淋漓尽致地发挥出来，他们往往能够通过巧妙的方式让领导接受自己的意见，并能够婉转地拒绝领导的不合理要求，也能够巧妙应对危机，让领导对其另眼相看，迅速给领导留下良好的印象。那些不善于和领导沟通，甚至害怕和领导沟通的人，由于缺乏和领导直接有效的沟通交流，就会和领导产生距离感和隔阂，领导无法真正地了解他们的同时，他们自己也会在工作方式和态度上产生偏差，进而出现即使工作完成了领导也不满意的情况。

如果说与领导进行良性的沟通，是在领导与员工之间铺就一条平坦的大路，可以在很大程度上提高我们的工作效率，那么在把工作中的一切事物安排好，做到位，就是把路上规定摘

取的美味果实交给领导。

在工作中，方方面面都让领导满意，说起来容易做起来难。领导也是人，在工作中也会有一定的私心和一般人的弱点。所以在做事的过程中，我们要充分发挥自己的长处，既要展示自己的做事能力，也要顾全领导的面子，如，在工作中虚心学习，在领导面前甘做小学生。如果工作只停留在单纯的干活层面，而不顾及领导的个人感情，那么领导也会觉得既然公事公办，那么公司已经为你的工作成果支付了工资与成本，就不必再谈其他的了。坦率地说，在领导面前，只拿工作业绩说事儿是一种傲慢。一旦领导起了这种心思，那么我们在领导眼中就成了可有可无的背景，这时，升值加薪就真的成了天边的云彩，只能看不能摸了。

在怎么做事上，我们可以像那些最会做事的销售员们学习。他们每天都要面对冷着脸挑剔的客户，但他们并不会因此放弃客户，因为他们知道，接触多了，沟通久了，也就融洽了。与销售员每天要面对的陌生客户相比，与我们一起工作的领导要好接触多了。很多时候，一样的工作成果，不一样的人呈现在领导面前，就会得到领导不一样的回应，原因无它，只是中间多了人情。

本书是一本职场实践指南，从沟通力、执行力、学习力等职场必备能力出发，通过多个情景丰富的案例进行讲述，对于职场人士来说具有很强的操作性。本书分为十一章，从不同的侧面精心诠释了和领导说话、为领导做事的秘诀，告诉你领导喜欢听什么，如何说才能够取得领导的信任，如何做才能让领导满意，进而成为他身边的“红人”。通过阅读这本书，你可以掌握一套同领导沟通的本领，在职场中更如鱼得水，进而走上升职加薪的捷径！

上篇 如何说领导才会听

第一章

多听多看少开口——与领导沟通必备的沟通技巧

1. 和领导沟通的“雷区”——千万不要打断领导说话 / 005
2. 仔细揣摩，听出领导的“弦外之音” / 010
3. 认真倾听，点燃领导的说话激情 / 014
4. 虚心听取领导的批评，把批评当做成长的助推器 / 017
5. 学会附和，把话说到领导的心坎里 / 022
6. 适当沉默，使沟通更加顺畅 / 026
7. 听懂领导的“潜台词”，搞清真实意图 / 030

第二章

知己知彼，方可沟通——充分做好沟通前的准备

1. 摸清领导的性格特点是和谐共事的前提 / 037
2. 读懂领导的肢体语言，洞悉领导的真实想法 / 041
3. 体察领导的感受，不乱猜领导的心思 / 045

4. 掌控好适当的距离：别和领导走得太近 / 051
5. 巧妙应对，拒绝领导的不合理要求 / 055
6. 懂礼节，不要让老板“丢脸” / 059
7. 了解领导的处事风格才能顺风顺水地共事 / 062

第三章

情感互动，打动人心——把话说到领导的心坎儿里

1. 情感融合，用真诚得体的话语打动人心 / 069
2. 投其所好，迎合领导的兴趣说话 / 074
3. 话不在多而在精，把话说到点子上 / 079
4. 套近乎，让领导感觉你是自己人 / 083
5. 体谅领导，多和领导说些贴心话 / 088

第四章

洞悉人性，换位思考——运用“老板思维”与领导沟通

1. 设身处地，站在领导的立场说话 / 093
2. 用“同理心”领会领导感受，绝对服从领导安排 / 096
3. 保守秘密，让领导觉得你值得信任 / 100
4. 勇于承担，不为失职找借口 / 104
5. 态度主动，缩短和领导的心理距离 / 108
6. 通达人情，善于为领导担责分忧 / 112
7. 沉着冷静，妥善应对领导的灰色情绪 / 117

第五章

抑扬顿挫，美妙的声音——架起与领导有效沟通的桥梁

1. 诚恳巧妙的赞美是赢得领导好感的捷径 / 123
2. 话要说得中听，忠言也需要“顺耳” / 127
3. 说好第一句话，让领导一听难忘 / 132
4. 培养当众讲话的能力，让领导对你另眼相看 / 136
5. 把话说出是能力，把话说好是功力 / 140
6. 改掉不良的说话习惯，用最佳的说话技巧给自己加分 / 144
7. 拥有美妙的声音，就等于拥有辉煌的前程 / 148

下篇 如何做领导最满意

第六章

不断提高自身曝光率——让领导看到你的闪光点

1. 不安于现状，积极进取，让领导看到你“有利可图” / 157
2. 打造高效执行力，让自身成为众人瞩目的焦点 / 161
3. 带着思想工作，主动体现自己的价值 / 165
4. 积极主动帮领导分担工作压力是领导满意的前提 / 169
5. 独当一面是优秀员工的特质，
更是赢得领导满意的“法宝” / 173
6. 勇于打破陈规，让领导看到你个性的一面 / 177

第七章

用策略做事，靠智慧取胜——让领导看到你解决问题的能力

1. 自行解决难题，让领导省心 / 185
2. 用策略展现你的能力 / 189
3. 勤于思考，决胜千里 / 193
4. 敢于承担并解决问题，让领导看到你的决策能力 / 199
5. 常为领导思，常思为领导之策 / 204

第八章

遇事多请教，领导面前甘当“小学生” ——让领导看到你的工作态度

1. 虚心学习，弥补自身不足 / 211
2. 摆正工作态度，在领导面前永远是“小学生” / 216
3. 学会提问，让领导看到你好学的一面 / 220
4. 谦虚请教是拉近与领导之间关系的桥梁 / 224

第九章

领导满意的前提和基础——让领导看到你的忠诚

1. 像热爱自己的生活一样去热爱工作 / 231
2. 认真的下属最可爱——让领导认可你的忠诚 / 236
3. 像黄盖一样忠诚——忠诚可靠是第一品德 / 241

4. 不计较个人得失，努力为公司做贡献 / 245

第十章

把工作当成乐趣，而非负重——让老板看到你的敬业精神

1. 工作意味着责任：今天工作不敬业，明天就会被淘汰 / 253
2. 用敬业铺一条通往成功的“星光大道” / 258
3. 工作细节体现敬业精神 / 263
4. 敬业是让你接近完美不可替代的重要前提 / 268

第十一章

有困难的时候敢于替领导扛，有荣誉的时候要让领导上

1. 功高易盖主，切忌与上司争功 / 275
2. 做到与领导“一唱一和”，和谐统一 / 279
3. 无论你的上司如何，都不要越位 / 283
4. 巧妙地开脱，适时为领导“背黑锅” / 287

上篇 如何说 领导才会听

第一章

多听多看少开口

——与领导沟通必备的沟通技巧

语言是人和人之间交流的最直接的方式。说话是表达自我的一个

途径，而倾听是接受对方的过程。在与领导沟通的过程中，倾听是不可忽视的。因为正确的倾听方式能够使领导有被尊重、被重视的感觉，同时也是搞好上下级关系的关键。每个人都希望在交谈的过程中有人耐心倾听，当然领导也不例外。因此，在和领导交谈的过程中，准确地把握好这个准则，并且在倾听的过程中给予恰当的回应，可以让领导畅所欲言，在很大程度上赢得对方的青睐和好感。

No. 1

和领导沟通的“雷区” ——千万不要打断领导说话

第一章



多听多看少开口
——与领导沟通必备的沟通技巧

英国著名的哲学家培根说过：“打断别人说话、乱插话的人甚至比长篇大论的发言者更加令人讨厌。打断别人说话是一种最无礼的行为。”事实也的确如此，在工作中，随意地插嘴、打断别人是一种很没有礼貌的行为。而在和领导沟通的时候，很多人都会不自觉地想要表达自己的想法，但是如果不分场合、地点而贸然打断领导说话，或者抢了领导的话头，就会扰乱领导的思路，引起对方的不快，使其产生抵触情绪，甚至还有可能产生不必要的误会。

那么，为什么打断别人说话会让人产生抵触情绪呢？心理学家认为，每个人的自我意识就像是一个士兵，如果刺激了一个人的自我意识，就好像干扰了士兵，那么士兵就会立刻采取保护措施，即拒绝接受你的任何意见，对你产生抵触情绪。因此，在与领导沟通的过程中，千万不要随意打断他，而是要让他先讲完自己的意见和观点，即使身为下属的你对有些观点无法接受和同意，也不能轻率地打断领导，否则很容易使领导对你的印象大打

005

page



折扣。对此，心理学家还提出了一个有关心理定势的概念：如果一个人的心里有事，就会不自觉地启动心理定势，想要讲话，而只有当他把自己的话讲完，才有可能听取你的意见。所以，想要自己的建议被领导采纳，就必须首先学会倾听。在和领导沟通时还要避免触及对方的“雷区”，即不要打断领导说话。

无论是在正式的场合，还是在非正式的场合，都不要随意打断领导说话，否则会使领导感觉自己失了面子。大多数领导认为，身份地位越高，就越应该受到尊重，在讲话时就会产生一种优越感，而此时如果被下属随意地打断，就等于是对方无视自己的权威，就是一种不尊重自己的表现。

一个真正精明有头脑的员工，在与领导沟通交流的时候，即使心里并不认同领导的观点也绝不会轻易地打断他的讲话。因为，这不仅是不尊重领导的表现，而且也不会赢得领导的好感。

豪斯先生曾经在美国总统威尔逊在任时期担任副总统，他工作得非常出色。豪斯的朋友曾这样评价他：“豪斯先生一向是一名好听众，他之所以能够出色地担任副总统一职，多半就是因为他对别人洗耳恭听的态度。”事实也的确如此，每当豪斯和威尔逊总统会面时，他都会恭恭敬敬地在一旁认真倾听，有时甚至一连听几个小时。也正因如此，他赢得了威尔逊总统的好感和信赖。

在职场中，要想赢得领导的好感和认可，最重要的就是善于倾听领导的讲话。许多人在职场中交际失败，最常见的一个因素并不是他不知道应该说什么，而是因为他说得太多，听得太少，喜欢打断别人说话。因此，想要在职场交往中变得游刃有余，就必须懂得倾听，这是和领导、同事之间取得良好沟通的一个重要前提。

事实上，每个人都有自我表现的意识，尤其是在职场中，然



而即使你的观点是正确的，或者你并不认同领导的观点，也不能轻易打断领导说话。人有两只耳朵，一张嘴巴，“听”的繁体字可拆字为“十目一心耳为王”，可见，古人主张在倾听别人说话的时候多用耳朵，而且还要用心。在繁体字“聽”里没有“口”字，所以在倾听别人说话的时候只要用耳朵和心就可以了，同时这也说明在听别人说话的时候，打断别人说话并不是一件好事。

初入职场的新人很容易犯这种错误，他们好冲动，说话不经大脑，喜欢表现自己。每当领导说错话时就挺身而出，打断领导的讲话，指出领导的错误，自以为是地纠正。或者在与领导沟通的过程中，当自己有了一个新想法或创意的时候，就会不假思索、迫不及待地打开话匣子，不管领导是否在讲话。实际上，心胸狭隘的领导如果你随意打断，心中一定会很不高兴，甚至可能在以后的工作中给你穿小鞋。

珍妮是一个性格开朗的女孩，大学刚毕业她就如愿以偿地进入了一家著名的IT公司。按照公司的规定，每个新员工都要接受一周的培训，主要是了解一下公司的文化、制度等。培训第一天，人力资源部总监亲自来公司授课，在点名时他不慎把一个人的名字念错了，被念错的人也没在意，含糊地答了一声。但是珍妮却笑了起来，说道：“你念错了！”总监一下愣住了，珍妮纠正之后，除了总监之外，其余的员工都忍不住笑了起来。

但是时隔不久，珍妮就被通知调到别的并不重要的部门去了。这个时候，珍妮才从别人的嘴里得知，因为自己随意打断总监说话，引起了他的不悦，所以自己才会被调到别的部门，此时后悔也已经来不及了。

在与领导沟通的过程中，千万不要自以为是地随意打断他们