

良好有效的沟通是发展人生事业的重要保障

三分做事 七分沟通

打造卓越人生的智慧法则

SanfenZuoshi
QifenGoutong



孙少威◎编著

事前沟通远胜于失败后的补救

做事成功的关键离不开沟通，沟通是一项必不可少的条件。
一个成功者必然也是一个出色的沟通好手，把沟通灵活运用到做事过程中，
不仅建立和拓展了人际关系，做事也得到了事半功倍的效果。



海潮出版社
Hai Chao Press

良好有效的沟通是发展人生

障

三分做事 七分沟通

打造卓越人生的智慧法则

孙少威◎编著



事前沟通远胜于失败后的补救



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

三分做事 七分沟通 / 孙少威编著. -- 北京: 海潮出版社, 2014.1

ISBN 978-7-5157-0577-4

I. ① 三… II. ① 孙… III. ① 口才学 — 通俗读物
IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 292496 号

书 名: 三分做事 七分沟通

编 著: 孙少威

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16

字 数: 144 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版

印 次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0577-4

定 价: 27.50 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



沟通的核心是语言，是说话。所谓“话”，善言也，《说文》里关于“话”的解释向人们传达了一个非常重要的信息：说话是有一定技巧和选择的。都说言由心生，但是言不达意的情况时常存在。如何说好话，是让我们顺畅沟通的秘诀所在。

有人口若悬河，滔滔不绝，有人惜字如金，一针见血。有人说话字字珠玑，宛若天籁，听其说话完全是一种享受，而有的人则诘屈聱牙，粗俗难容，听其说话则是一种折磨。不同的沟通，给人截然不同的感受，也会产生截然不同的后果。

从发音机理上说，人与人之间并没有多少的差别。但上下嘴唇一张一合中却暗藏含千秋。沟通是为了信息的传达，但是在何种场合，以何种说是，正确的传达所要表达的信息，却大有学问。

有越来越多的人意识到沟通的重要性，但另一方面也有越来越多的人不知道该如何准确的表达出自己的意愿，或者即便能够表达出来，也不能实现预先设想的沟通效果。

此外，沟通的过程，其实也是一个人展示自己思想内涵的过程，一个人是否能够能在第一瞬间吸引他人，往往取决于开口所说的第一句话是否合理。一个人的才学、品格展示给他人的第一媒介往往也是语言。但实际的状况是，沟通这种看似简单的事情却让众多的

人不入其门，苦苦在外徘徊和等待。

其实，沟通是可以练习的，通过恰当的方式练习，一个人的沟通水平将会得到很大的提升。从这个层面讲，沟通和其他技能并没有太大的区别，熟能生巧。

事实上，如果我们掌握了合理的沟通方法，完全可以将这门技术上升到艺术的层面上，让自己在社会活动中如鱼得水、从容不迫。

改变自己，从沟通做起，成就事业，更要从沟通做起。学会沟通，需要实践，更需要指导来避免弯路。在本书中，大量的生活场景被还原，经典的历史故事也被重现，这些极具针对性的案例加上对症入药的分析，将是你从学徒到匠人的开始，也是从匠人迈向大师的台阶。



第一章 条理清晰的介绍之道

说好开场白很关键	002
成功的自我介绍少不了自信	005
把自己推销出去，最高明的介绍之道	008
初次见面，介绍他人有学问	011
介绍自己，从共同的朋友开始	013
职场上的介绍礼仪	016
准确清晰的介绍最重要	019

第二章 灵活多变的沟通之道

寻找共同点，拉近心理距离	024
找准了话题才能与对方心灵产生共鸣	027
欲扬先抑，让你的赞美达到更佳效果	031
说话别太直，该拐弯时就得拐	035
装傻也是一种高超的沟通技巧	040
察言观色，见什么人说什么话	042
灵活变通，尴尬话题巧妙答	046
简短有力的话更能动人心	049

第三章 直指人心的说服之道

了解对方，是说服的关键	054
先肯定别人，才能顺利说服对方	058
直入主题，说服效果会更明显	061
让对方觉得那是他的主意	065
将心比心，站在对方的角度上考虑问题	068
先承认错误，更容易让对方接受	071
使用控制话题的方法，巧妙地说服对方	074
用比喻的方式更能说服对方	077

第四章 含蓄委婉的拒绝之道

拒绝不是面子问题，是原则问题	080
温和坚定地拒绝	082
你需要一个好的理由	085
岔开话题也是一种拒绝方式	088
巧用暗示，令对方知难而退	090
拒不见面，人情不遭损	092

第五章 循循善诱的劝解之道

倾听是一种无声的语言	096
运用激将法，故意进行相反的劝告	099
劝谏在巧，春风化雨动人心	102
迂回劝导，循循善诱	106
晓以利害关系，一种有效的说服方法	111
说服对方，要让别人感觉到善意	115

第六章 滴水不漏的藏心之道

话留三分，不轻易揭自己的底	120
模糊语言，有些话不能说得太直接	123
和风细雨，含蓄地指出别人的不足	126
间接地提醒他人，注意自己的错误	128
含而不露地向对方表白	132
想借五十，开口一百	134
不关心“他”，但关心他最关心的人	137

第七章 真实动人的抒情之道

动之以情，以感情打动别人	142
眼泪是打动人心的最好方式	144
求人办事攻心为上	147
饱含真情的话最动人	150
唯有真诚，方能敲击人的“心铃”	153
借助肢体语言来表达情感	157
掷地有声的话，胜过千言万语	160
一句贴心的话，温暖朋友的心	163

第八章 娱人娱己的幽默之道

幽默，人际沟通的助推器	168
幽默勿以他人的缺陷做笑点	171
异性间的幽默，切勿涉及敏感问题	174
领导幽默一点，下属干活会更卖力一点	177
制造笑料，及时化解尴尬气氛	178

道歉 + 幽默，冲突也会变得云淡风轻	181
不让木讷与幽默成反比，让冷幽默一语惊人	184
睿智豁达，灵活运用各种幽默技巧	187

第九章 谨慎内敛的分寸之道

即使是赞美也不应太过	192
语言有弹性，适当的时候说适当的话	196
开玩笑，为的是让人开心而不是生气	200
忠言，不一定非得逆耳	203
说话有节制，忌夸夸其谈卖弄自己	206
对方说错话，切勿较真问个一清二白	210
不要哪壶不开提哪壶	212
失意人前莫说得意之话	216

第十章 优雅谦逊的礼貌之道

礼貌待人是人际交往的金钥匙	220
谈话时牢记对方的名字	223
谦逊有礼更受人欢迎	226
优雅得体的谈吐是最好的教养	229
用对称呼，拉近彼此的距离	232
会说“谢谢”的人最得人心	235
电话中的礼貌小细节	238
微笑是最动听的语言	241

第一章

条理清晰的介绍之道

最好的介绍语言就是寥寥数语将事情说得清清楚楚，而实现这一目标的前提就是让说出的话条理分明，清晰可知。拒绝臃肿和无谓的废话，让简洁清晰成为一种说话的美德。





说好开场白很关键

一个好的开场白就是你与人交往的第一步，它可以使你在他人面前留下良好的第一印象，更对于你维持良好的人际关系有很好的帮助。

社会交往中，初次见面给人留下比较好的印象，是交往能够顺利进行的下去的关键。说好第一句话在与人初次见面中显得至关重要，如果第一句话说好，那么就会促进交流的顺利进行，否则就会起到相反的效果。所以说，我们在与人见面时，要注意自己的用词，尽量在第一句话就打动对方，让对方感到亲切、贴心，消除彼此的陌生感。

语言交流学家对数千次的商业谈判进行调查分析之后，得出了一个“四分钟印象”的规律，即当互不相识的谈判对手坐在谈判桌上，他们对于对方的初步印象是在最初会面的四分钟内形成的。短短的四分钟，基本只够双方进行自我介绍，谈判还没有进入实质性话题，但这四分钟内所产生的印象，却有可能影响整个谈判的过程。

如何在开始的四分钟里给对方留下一个良好的印象呢？我们可以参考演讲的方法。我们在听别人演讲时，演讲者都会以一个吸引人的开场白作为演讲的开始，或幽默、或提问、或感慨。但是，无论他们以怎样的方式进行开场，最重要的一点就是：一开始就抓住听众的心，调动听众的情绪，让他们跟着演讲者的思维走。这样的说话技巧也同样适用于交谈时的自我介绍。

与人初次见面，要表现出自己的尊重、敬仰之情，这是一个人热情有礼的表现。每个人都希望别人能够赞美自己，所以，当有人对自己表示尊重

时，自然对对方的好感也就增加了。但是，这种尊重和敬仰要把握好分寸，千万不要胡乱吹捧，说一些“久仰大名”、“如雷贯耳”等过头的话。这些不切实际的吹捧只会让人感到你的虚伪和奉承，给你的形象也会带来不好的影响。

当然，最简单的开场白，也是最有效的开始。一句简单而礼貌的问候就会让你的形象大增。“您好”就是我们最常用的问候语，但是如果能够根据不同的对象和时间使用不同的问候作为开场白，就会有更好的效果。比如，在早上遇到熟人，一句“您早”、“早上好”，就比“您好”更加贴切；节日里运用“节日好”、“新年好”作为开场白，会显得更加生动自然，也更容易拉近双方的距离。

说好开场白，是与人交谈的良好开始，有了良好的开端，才能使得对方对于接下来的谈话投入足够的热情和注意力，也才能促进以后的交谈更加有趣和投机。所以说，初次见面一定要说好第一句话，并做到亲切、贴心，消除陌生感。

幽默的开场白就是人们常用的方式，这样的开场白可以缓解气氛，为你与他人的谈话营造一个良好的氛围。

1990年，台湾地区歌星凌峰受邀参加中央电视台的春节联欢晚会，当时，大家对于凌峰并不熟悉。但是，一个简单幽默的开场白，就让大陆的观众立马认识、熟悉了这位台湾著名歌星。

凌峰接过话筒说：“大家好，我是凌峰，我因为长得难看出名。我的所到之处男观众都对我特别好，因为他们认为我的长相很像中国。

“为什么像中国呢？因为中国五千年的苦难和沧桑都写在我脸上。一般来说，女观众对我的长相就不太满意，有的女观众对我的长相已经达到了忍无可忍的地步。她们都说我是‘人比黄花瘦，脸比煤炭黑’。但是我特别声明：这不是本人的错，当初父母没有征

求我的同意就把我生成了这个样子。”

这样一番幽默的自我调侃，让观众们对凌峰的印象深刻。随后，“在金话筒之夜”的联欢晚会上，凌峰一上台就说：“很高兴见到你们，很不幸你们又见到我了。”一时间，台下观众报以热烈的掌声。

幽默的开场白可以使人更容易接受你，它可以使人不知不觉陷入轻松、愉快的谈话氛围，是你快速建立良好人际关系的一条捷径。幽默的开场白以自嘲为最佳，最好不要开刚刚认识的人的玩笑，当然，更不能开过分的玩笑，否则只会适得其反。

每个人都需要进入社交场合，不论是职场、聚会等正式的公开场合，还是非正式的私下交往，只要你想要融入社会的人际关系，结交更多的朋友，就必须走出自我介绍的第一步。

那么，我们怎样才能抓住别人的注意力，让对方对我们的谈话感兴趣呢？除了一个风趣的开场，还需要一开始就表明自己的意图，消除对方的心理顾虑，显示自己的坦诚。其次，要能够抓住别人感兴趣的话题，对对方表现出兴趣，让对方主动与你交谈，而不能一个人口若悬河。最后，在不同的环境和时间，所采用的开场白也要有所不同。比如，幽默的开场白就不适合庄重、悲伤的场合，而在欢乐的气氛下，你的开场白就不要过于刻板，而可以活泼一些。

开场白有很多种，如上面例子所说的表达尊重的方式、幽默的方式，不过不论你选择哪种方式，在自我介绍时都要注意礼节和热情。一般来讲，一个好的开场白，能够三两句话就抓住别人的兴趣，千万不要冗长、啰唆。



成功的自我介绍少不了自信

自我介绍的目的是让别人能够记住自己，这是向别人展示自己的重要手段。一个良好的自我介绍会给人留下深刻的印象，且对以后的交往能否顺利进行起到很关键的作用。而一个好的自我介绍，一定要表现出自己的自信来，否则很容易就给对方造成缺乏说服力的印象，在接下来谈到正事时想取得对方的信任可就难了。

所以说，一个人在做自我介绍时，一定要自信地展示出自己的优点，将自己最好的一面展现在人们的面前。

著名作家张恨水在成都大学的演讲上是这样介绍自己的：“作为‘鸳鸯蝴蝶派’的作家，今天来到成都大学演讲，我感到十分荣幸。有人问我为什么要叫‘恨水’，其实并不是因为什么情场失意，而是我十分喜欢南唐后主李煜的一首词《乌夜啼》，这里面有一句词‘林花谢了春红，太匆匆！无奈朝来寒雨晚来风，胭脂泪，留人醉，几时重？自是人生长恨水长东！’我十分喜欢这里面的‘恨水’两字，因此就用它做笔名了。”

张恨水以解释自己名字的由来作为开场白，短短的几句话既解释了人们心中的疑问，也使“恨水”这两个深深地刻在人们的脑海里，让人们深深地记住了“张恨水”。

在人际交往中，结识他人最好的办法就是自我介绍。而一个良好的、有效的自我介绍一定是自信的、具有鲜明针对性的，对于所要表达的信息有明确的分拣，不可含糊不清。

在做自我介绍时，如果你想给结识的对象留下深刻的印象，不仅要报上自己的姓名、单位、职务，还得提及自己的兴趣爱好或者是与对方相同的兴趣。但是什么时候着重介绍前者，什么时候重点介绍后者，就要分场合而论。

做自我介绍时，一定要考虑介绍的对方所需求的信息，如果是交友，自我介绍就应该侧重于自己的兴趣、爱好及生活方式；如果是求职，自我介绍就要着重在自己的学历、资质和荣誉等方面。并且在自我介绍时应该尽量创造让对方可以加入互动的机会，这样的自我介绍才是最为有效的。

有两位初出茅庐的大学毕业生参加某成功人士举办的聚会，为了能够拓展自己的人脉和学习经验，他们都想结识参加聚会的石先生。因为石先生是一位成功的商人，他仅通过十年的时间就将自己的公司发展成一家跨国上市企业，公司业务也顺利发展到了欧洲。因此，人们都夸奖石先生是一位商业奇才。

两位学生分别来到石先生面前与其交谈，学生A介绍自己道：“您好，石先生，我叫××，今年刚毕业，喜欢运动和看书，正在找工作。”听完他的介绍后，石先生愣了一会，随即说：“哦，是吗，那我祝你早日找到合适的工作。”

学生B则是这样说的：“你好，石先生，我叫××，听说您是一位商业奇才。”石先生立刻谦虚地说：“哪里哪里，这都是人们的抬爱而已。”学生B接着说：“我也对于做生意十分感兴趣，不过，我更加喜欢电子商务，因为我大学学的就是电子商务。”石先生说：“是吗，我对电子商务也比较感兴趣。”于是，学生B和石先生就围绕着电子商务的话题聊了起来。后来，石先生还邀请学生B去他的公司参观。

我们可以看出，两个学生的自我介绍有很大的区别，学生A的自我介绍缺少自信，也缺乏针对性，并没有将自己的关键信息传递给对方。面对石先

生这样的成功商人，他将自己摆在了弱者的地位上，自我介绍含糊且平淡无奇。所以，他的自我介绍是非常失败的。而学生 B 的自我介绍却恰恰相反，他以赞扬对方的身份作为开场白，在引起对方兴趣的同时又创造了可以和对方进行互动的机会，通过介绍自己的兴趣和专长，又找到了和对方的共同点。这样的自我介绍是成功的，他将自己和对方放在了平等的地位上，充满自信的自我介绍促进了双方交流的顺利进行。

人们在做自我介绍时，最重要的就是自信，只有自信才能让你获得别人的尊重和青睐。可是，面对陌生人或是在公众场合，要保持自信的状态并不是一件容易的事情，它需要我们长时间的努力和正确的方法。

想要自信地在人前做出最好的自我介绍，首先，就要培养自我暗示和自我激励的习惯，在与别人进行交流时，不要自卑，要在心里不断提醒自己，要相信自己，鼓励自己。其次，我们在与人交流时，要敢于直视别人的眼睛，这样不仅可以表示自己的真诚，而且可以给对方一种我很坦诚、可信赖的感觉，从而展示出我们的自信。另外，当你觉得紧张时，不妨笑一笑，因为微笑可以给自己鼓励，也可以给别人留下好感，别人看到了你的微笑，也容易产生和你交谈的欲望。

与人交流就是展示自我的过程，如果你没有自信，不相信自己，又怎么可能更好地向别人展示自己呢？如果连你自己都不相信自己，那么如何让别人相信你，如何让自己的话产生说服力呢？所以说，在与交谈时，拿出你的自信，相信自己。一个充满自信的自我介绍，是你出色口才的表现，也是你走向成功的关键。只有自信才能让别人信任你，只有自信才能让语言变得更加动听。



把自己推销出去，最高明的介绍之道

生活中，我们经常看到推销员向顾客推销自己的产品。其实，人与人交往的过程就是让别人认识自己，接受自己的过程，也就是向别人推销自己的过程。人的一生就是在不断地推销自己，不论是在生活中，还是在职场上，你的人脉如何，与你自我推销策略是否成功有着直接的关系。一个人要学会聪明地将自己推销出去，这样才能让自己融入到良好的人际关系中，从而借助人脉实现自己的理想和目标。

人们常说世界上成功的人都是善于推销自己的人，和市场上推销员所推销的产品一样，我们要把自己的优点展示在人们的面前。

美国《泰晤士报》总编辑西蒙·福格，在大学毕业后找工作时，总是这样推销自己“你们要不要编辑、记者、校对”，当然，他得到的回答都是拒绝，所以，每次西蒙·福格都会快快地离开。

有一次，当他去《泰晤士报》面试时，又遭受到了拒绝，可他没有急着离开，而是从皮包里拿出一块制作精美的木牌，上面写着“暂不雇用。”西蒙·福格对这家报社的负责人员说：“我想你可能需要这个东西。”

也就是这个小举动，竟然让西蒙·福格成为了《泰晤士报》的一名新成员。

也许有人会说，西蒙·福格的成功只是一个意外，但是，如果他被拒绝后就放弃推销自己，那么《泰晤士报》就绝不会向他敞开大门，正是因为他具有随时推销自己的意识，才让他抓住了这次机会。这样的例子还有很多，