

力培训全案创新能力培
能力培训全案教练能力
问题解决能力培训全案
沟通能力培训全案领
队建设能力培训全案用

训练能力培训全
培训全案绩效
培训全案领导能
培训全案用人
行能力培训全

力培训全案沟
培训全案团队建
案创新能力培训
全案教练能力培
决能力培训全

以能力提升为中心 “拿来即用”的寓言故事游戏

第3版

沟通能力 培训全案

训全案激励
绩效管理育
导能力培训
用人能力培
训全案问题
培训全案沟
通培训全案团队建

训全案领
队建设

通过自测**找**差距
通过寓言**拓**思维
通过故事**学**方法
通过游戏**提**能力

邵晓春 / 编著

建设能力培训全
训全案执行能力
训全案激励能力
绩效管理能
力培训全案
能力培训全
问题解决
沟通



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克培训寓言故事游戏全案系列

沟通能力培训全案

(第3版)

邹晓春 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通能力培训全案 / 邹晓春编著. — 3 版. — 北京:
人民邮电出版社, 2014. 9
(弗布克培训寓言故事游戏全案系列)
ISBN 978-7-115-36861-4

I. ①沟… II. ①邹… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 193049 号

内 容 提 要

沟通能力是管理者有效实现组织目标的一项关键能力,也是每位管理者都应具备的管理技能。

本书在第 2 版的基础上,采用“寓言+故事+游戏”相结合的方式,将沟通能力细化为 10 个方面,提供了一整套拿来即用的培训方案。书中介绍了沟通方式、表达、发问、倾听、反馈、与上级沟通、与同事沟通、与下属沟通、与客户沟通、人际交往共 10 项沟通能力。

本书适合企业培训师、企业管理者、高校教师等相关人士阅读、使用。

-
- ◆ 编 著 邹晓春
责任编辑 王莹舟
责任印制 杨林杰
 - ◆ 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>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 16 2014 年 9 月第 3 版
字数: 180 千字 2014 年 9 月北京第 1 次印刷
-

定 价: 55.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克培训寓言故事游戏全案系列”第3版序

对**管理者**而言，具备过硬的管理能力是其**第一竞争力**。只有不断提升管理者的管理能力和管理水平，才能提高企业的竞争力和管理者自身的领导力。

对**培训师**而言，讲故事是必备技能。培训师往往通过一些“**小故事**”来阐释管理中的“**大道理**”，从而引发学员思考，使管理中的一些棘手问题通过生动有趣的故事迎刃而解。

对**教师**而言，故事和游戏则是**活跃课堂的催化剂**。生动有趣的寓言故事，可以让严肃的课堂变得笑声朗朗，并引发学生们的思考。

对**职场人士**而言，自我超越与提升是其拓宽职业道路的**有力武器**。耐人寻味的故事，能让人豁然开朗，有“顿悟”之效；好的故事也往往是深受职场人士喜爱的培训素材。

对**一般读者**而言，获得素质提升和能力突破是**每个人的强烈愿望**。通俗易懂的寓言故事，则是打开思维的钥匙和能力突破的支点。

“弗布克培训寓言故事游戏全案系列”图书自2008年出版以来，深受广大读者的欢迎，很多读者通过各种方式对本系列图书的不足之处提出了中肯的意见和建议。在吸取广大读者意见的基础上，本系列图书第3版进一步调整了部分能力体系的讲解维度，修改、添加了一些寓言、故事和游戏，以便读者更轻松地阅读和使用书中的内容。

本系列图书的总体编写框架是将**寓言、故事、游戏**三者结合在一起，以达到“**在寓言中想问题**”“**在故事中学管理**”“**在游戏中找方法**”的目的。同时，本系列图书试图从“寓言启思”“故事示范”“游戏体验”三个角度，使参训者从“**思维**”到“**行动**”都能够得到切实提高，从而构建起一套“**寓言 + 故事 + 游戏**”相结合的

培训体系。为了方便读者检测自我能力的差距，我们还对每种能力都配备了一套自测题。

另外，本系列图书将管理能力细化为领导、绩效、执行、沟通、激励、教练、创新、用人、问题解决、团队建设共 10 项能力，并将每项能力按照各自的维度进一步分解为“能力子项”，帮助读者有针对性地学习和运用。

总体而言，本系列图书具有以下四大特点。

1. 自测自检

本系列图书针对每种能力都提供了测试题，共计近 1000 道。这些测试题是学习者进行自测、自检，从而发现差距的有效工具。

2. 寓言启思

以动物世界、植物世界、海洋世界为原型，引发读者思考，拓展读者的思维，让受训者的思维能够得到某种程度冲击，帮助他们延伸思考或有所感悟。

3. 故事示范

用生活中和管理中的故事引出管理中的问题，量化差距，可以让受训者从中学到缩小差距、提高能力的方法和技巧。

4. 游戏体验

以游戏的方式，让受训者深刻体会到自己与他人能力的差距。因为只有参与其中，成为当事人，受训者才能真正认识到差距，也才能真正缩小差距。

领导、绩效、执行、沟通、激励、教练、创新、用人、问题解决、团队建设这 10 项能力，基本上涵盖了管理者必备的能力范围。我们之所以花一年多的时间将管理能力如此细分，并采取“寓言 + 故事 + 游戏”相结合的方式且增配了自测题，就是为了方便管理者、培训师、教师和一般读者阅读、使用。

衷心希望广大读者有好的故事能与弗布克案例故事中心分享，我们也会沿着这个方向不断完善我们的故事内容，创作出更好的作品。

前 言

沟通是人和人之间思想与感情的传递和反馈的过程，它包括确定沟通对象、选择沟通方式、实施沟通、沟通反馈4个阶段。沟通能力是管理者服务于内部客户和外部客户时必需的能力，良好的沟通有利于问题的解决和感情的交流。

在应对各种关系时，每个人都面临着沟通方式的选择问题，每个人都需要学习沟通的策略与方法，以及如何运用沟通技巧来达到沟通目的。

那么，如何才能有效沟通？如何根据具体情况选择沟通方式？如何准确表达和发问？如何才能有效倾听和反馈？如何与上级、同事、下属等进行有效沟通？如何与客户进行沟通？如何通过提升自己的沟通能力来改善人际关系？

本书从沟通方式、表达、发问、倾听、反馈、与上级沟通、与同事沟通、与下属沟通、与客户沟通、人际沟通共10个方面，细化了沟通所需的各项能力，本书内容框架如下。

(1) 沟通方式：提升管理者在不同的情境下合理选择和综合运用沟通方式的能力。

(2) 表达：提升管理者在信息组织与信息传递过程中的语言表达和非语言表达能力。

(3) 发问：提升管理者信息收集、信息筛选方式选择及信息筛选能力。

(4) 倾听：提升管理者信息接收方式选择、信息接收及信息加工能力。

(5) 反馈：提升管理者对接收的信息进行确认的能力。

(6) 与上级沟通：提升管理者运用各种方法、策略和技巧与上级进行沟通的能力。

(7) 与同事沟通：提升管理者运用各种方法、策略和技巧与同事进行沟通的能力。

(8) 与下属沟通：提升管理者运用各种方法、策略和技巧与下属进行沟通的能力。

(9) 与客户沟通：提升管理者运用各种方法、策略和技巧与客户进行沟通的能力。

(10) 人际沟通：提升管理者在人际交往中运用各种沟通方法、方式、技巧的能力。

在本书编写的过程中，刘井学、孙立宏、孙宗坤负责资料的收集和整理，任玉珍、赵雪然、贾月、张茜负责数字图表的编排，陈里、冀江涛参与编写了本书的第一、二章，王淑燕、程淑丽参与编写了本书的第三、四章，董建华、王琴参与编写了本书的第五章，于增元参与编写了本书的第六章，杨彩、姚小凤参与编写了本书的第七章，姚俭胜、毕汪峰参与编写了本书的第八、九章，金成哲参与编写了本书的第十章，刘瑞江参与编写了本书的第十一章，全书由邹晓春统撰定稿。

目 录

第一章 沟通能力的培养、培训与提升	1
第一节 触龙换个角度说服太后	3
第二节 两个角度提升沟通能力	4
一、从沟通过程的角度提升沟通能力	4
二、从沟通对象的角度提升沟通能力	5
第二章 选择沟通方式	7
第一节 沟通方式选择与沟通效果	9
一、卓文君妙笔答夫	9
二、沟通的 3 种方式	10
第二节 选择沟通方式的 2 个寓言	12
一、狐狸斡旋狼和豹	12
二、驴效狗态真可笑	13
第三节 选择沟通方式的 12 个故事	14
一、病人面前头别摇	14
二、夫妻沟通用纸条	16
三、一问一答两符号	16
四、沟通方式哪种好	17
五、否定对方有技巧	18
六、韦伯如何巧推销	19
七、能写照样有人要	21

八、巧借鲁肃话传到	22
九、现场说服很有效	23
十、夫人劝说郑板桥	24
十一、借曲言情假请到	25
十二、借马达意官要到	26
第四节 选择沟通方式的 3 个游戏	27
一、找到合适的距离	27
二、体验非语言沟通	29
三、通过游戏话沟通	31
第三章 提高表达能力	33
第一节 表达能力的培养、训练与提高	35
一、诸葛亮巧妙表达	35
二、提高表达有方法	37
第二节 提高表达能力的 3 个寓言	39
一、凤凰演讲偏了题	39
二、老鹰描述不清晰	41
三、专业描述赢机遇	42
第三节 提高表达能力的 12 个故事	43
一、一封书信解难题	43
二、请把钱包扔在地	44
三、道理不如简单语	46
四、晏子进谏看时机	47
五、贾翊劝曹举前例	48
六、聪明孩童劝项羽	49
七、表达一定要含蓄	50
八、林肯拒绝有妙语	52
九、换个说法达目的	53
十、寡妇想嫁有妙计	53
十一、乞讨如何写语句	55
十二、灵机一动解危机	56
第四节 提高表达能力的 3 个游戏	57
一、话一转达会变样	57

二、描述形状练表达·····	58
三、谁来比划谁来猜·····	59
第四章 提高发问能力·····	61
第一节 发问能力与发问技巧·····	63
一、4 位同学露原形·····	63
二、有效提高有技巧·····	64
第二节 提高发问能力的 2 个寓言·····	65
一、悟空也有不能造·····	65
二、猴子询问来引导·····	66
第三节 提高发问能力的 7 个故事·····	67
一、借问寝食探孔明·····	67
二、记者提问知首相·····	68
三、连续发问卖冰箱·····	69
四、店主询问知对方·····	70
五、巧设问题多卖蛋·····	72
六、问题引导有方向·····	73
七、提问转变父立场·····	74
第四节 提高发问能力的 2 个游戏·····	75
一、有效发问猜答案·····	75
二、模拟销售探需求·····	76
第五章 提高倾听能力·····	79
第一节 倾听能力的培养、训练与提高·····	81
一、到底哪里着火了·····	81
二、有效倾听有技巧·····	81
第二节 提高倾听能力的 2 个寓言·····	82
一、细听知道要吃啥·····	82
二、龙宫鉴宝有办法·····	83
第三节 提高倾听能力的 5 个故事·····	84
一、完整倾听很重要·····	84
二、缺少倾听没成交·····	85
三、耐心倾听解抱怨·····	87

四、他人意见不可少·····	88
五、没有听完怎能笑·····	89
第四节 提高倾听能力的3个游戏·····	90
一、全面倾听巧回答·····	90
二、旋转沟通练倾听·····	91
三、沟通听说大比拼·····	92
 第六章 提高反馈能力·····	95
第一节 反馈能力的培养、训练与提高·····	97
一、恰当地给予反馈·····	97
二、反馈及反馈技巧·····	97
第二节 提高反馈能力的2个寓言·····	99
一、猴王演讲智慧高·····	99
二、兔子幽默大家笑·····	100
第三节 提高反馈能力的9个故事·····	101
一、反馈不当都瞎忙·····	101
二、多次沟通受影响·····	102
三、沉默居然价会涨·····	103
四、名片十元买两张·····	104
五、巧答责难掌声响·····	105
六、不服你就靠近讲·····	106
七、发生故障却嘉奖·····	107
八、连环发问在课堂·····	108
九、傻瓜不是你想象·····	110
第四节 提高反馈能力的3个游戏·····	111
一、你做介绍我评价·····	111
二、你讲故事我补充·····	112
三、你来走路我反馈·····	114
 第七章 提高与上级的沟通能力·····	117
第一节 与上级间沟通能力的培养、训练与提高·····	119
一、如何与上级沟通·····	119
二、与上级有效沟通·····	121

第二节 提高与上级的沟通能力的 3 个寓言	123
一、周五开会都能到	123
二、老虎找猴做比较	125
三、这个问题问得好	126
第三节 提高与上级的沟通能力的 14 个故事	127
一、巧借太守把信送	127
二、巧劝老师用弥衡	128
三、爷爷要把孩子生	129
四、索要田产表忠诚	130
五、管仲夜谏齐桓公	131
六、不辩而明公孙弘	132
七、刘墉为何没死成	133
八、李斯上书秦王醒	134
九、东方造谣官位升	135
十、艺人劝谏卫灵公	136
十一、关注输赢怎能行	137
十二、巧用对比昭侯明	138
十三、宰相小调救广东	140
十四、仆人为何总顺从	141
第四节 提高与上级的沟通能力的 2 个游戏	142
一、演练向上级请示	142
二、模拟与上级沟通	143
 第八章 提高与同事的沟通能力	145
第一节 与同事间沟通能力的培养、训练与提高	147
一、沟通协调很重要	147
二、求同存异为目标	147
第二节 提高与同事的沟通能力的 2 个寓言	148
一、狐狸传话搬是非	148
二、黑白天鹅一起飞	149
第三节 提高与同事的沟通能力的 4 个故事	151
一、改善关系用赞美	151
二、直言相告未必对	152

三、表达善于用词汇	153
四、说话不要犯忌讳	154
第四节 提高与同事的沟通能力的2个游戏	155
一、积极沟通出雷阵	155
二、沟通有助球投进	156
 第九章 提高与下属的沟通能力	159
第一节 与下属间沟通能力的培养、训练与提高	161
一、重复一遍有发现	161
二、沟通观念要转变	162
第二节 提高与下属的沟通能力的3个寓言	163
一、麻雀国王不听劝	163
二、鲨鱼也有脆弱面	165
三、老虎想要听意见	166
第三节 提高与下属的沟通能力的7个故事	167
一、没人喜欢被否定	167
二、蹲下以后才看清	168
三、员工满意缘倾听	169
四、主管关怀问员工	170
五、将军幽默显宽容	171
六、这样表扬难认同	172
七、尊重感动清洁工	173
第四节 提高与下属的沟通能力的2个游戏	174
一、领导怎样分任务	174
二、领导如何发指令	176
 第十章 提高与客户的沟通能力	179
第一节 与客户间沟通能力的培养、训练与提高	181
一、师傅巧答4顾客	181
二、如何与客户沟通	182
第二节 提高与客户的沟通能力的2个寓言	183
一、山羊怎会吃老鼠	183
二、牛羊怎知猪的苦	184

第三节 提高与客户的沟通能力的 25 个故事	185
一、盲目拜访未得见	185
二、接近客户找同感	186
三、通过孩子事好办	187
四、请教打动店老板	188
五、投其所好卖煤炭	190
六、卖房为何谈保健	191
七、顾客心理透彻看	192
八、面子问题是关键	194
九、不感兴趣怎么办	195
十、找到兴趣聊聊天	197
十一、有效引导卖软件	198
十二、过度介绍露缺点	199
十三、拉上厂长去体验	201
十四、安全只要 20 元	202
十五、不和客户来争辩	203
十六、顾客不能被欺骗	204
十七、坦言土地有缺点	205
十八、诚实才能有大单	206
十九、把车卖给王老板	207
二十、微笑服务态度变	209
二十一、真诚接待客道歉	210
二十二、多用赞美把钱赚	211
二十三、美化语言卖房产	212
二十四、北极卖冰怎么谈	213
二十五、创意沟通催货款	215
第四节 提高与客户的沟通能力的 3 个游戏	216
一、我来提问你来答	216
二、从哪里切入话题	217
三、沟通中的忌用语	218

第十一章 提高人际交往能力	221
第一节 人际交往能力的培养、训练与提高	223
一、管仲畅谈鲍叔牙	223
二、交往也要讲原则	224
第二节 提高人际交往能力的3个寓言	225
一、付出才能有回报	225
二、互不相让摔下桥	226
三、请客哪能这样搞	227
第三节 提高人际交往能力的9个故事	228
一、让出两尺又何妨	228
二、你能保密我一样	229
三、打破沉默看小王	230
四、这个女孩很难忘	231
五、一件小事感情涨	232
六、这次抽奖不一样	233
七、消灭敌人不用枪	234
八、馅饼也能从天降	236
九、想雇总统回家乡	237
第四节 提高人际交往能力的2个游戏	238
一、肢体语言助沟通	238
二、五步对抗表思想	239

CHAPTER

1

第一章

沟通能力的培养、培训与提升

