



沟通力

话说对了，事就成了

沟通形式千差万别，但终极目的不变，赢得对方的好感与信任，然后把事做成。

窦令成◎著



无论商业、职场还是与政府打交道
抑或在同事、朋友、亲人之间

本书提供了处理人际关系最直接的解决方案

沟通要看对象：陌生人、领导、同事、下属、客户、朋友、亲人……

沟通还要看场合：聚会、电话、谈判、面试、演讲……

沟通力
话说对了，事就成了



沟通力

话说对了，事就成了

窦令成◎著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

沟通力：话说对了，事就成了 / 窦令成著. — 北京：人民邮电出版社，2014.5
ISBN 978-7-115-34980-4

I. ①沟… II. ①窦… 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044985号

内 容 提 要

别吃亏在说话上，往往话说对了，事儿就自然办成了。沟通不一定要说话，但说话却是最重要的一种沟通方式。沟通是一种通过练习就能提升的能力，面对不同的对象、不同的场合我们需要用不同的沟通方式和技巧。你会通过本书幽默风趣的语言，学到基本的沟通技巧，从而提升你的个人魅力，促进你的事业发展。同时，良好的人际关系一定会让你的生活更加轻松愉快。

-
- ◆ 著 窦令成
责任编辑 任忠鹏
执行编辑 吴 斌
责任印制 周昇亮
 - ◆ 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：700×1000 1/16
印张：15.5 2014年5月第1版
字数：238千字 2014年5月北京第1次印刷
-

定价：39.80元

读者服务热线：(010) 81055296 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



自序

赢在沟通

赢，这个字大家绝对都很熟悉，因为赢是很多人的人生主题，是很多人一生苦苦追求的目标。他们为了这个“赢”，付出了太多的汗水，也走过了太多的弯路。我不知道大家有没有认真地分析过这个“赢”字，它到底意味着什么？

我们把“赢”字拆解开会发现，它是由五个字组成的：亡、口、月、贝、凡。这五个字，每个字都代表着一种特殊的意义。亡，是告诉我们要想“赢”，就要有危机意识，必须时刻提醒自己要努力；口，代表沟通力，它告诉我们要想“赢”，就必须学会正确地与他人沟通交流；月，是指时间，它告诉我们“赢”需要时间的积累，是不会那么随随便便地成功的；贝，是指资产，包括有形的、无形的，这都是我们获得“赢”的资本；凡，是告诉我们要平常心，凡事不能强求。这五个字的含义综合起来就是“赢”的本质。

更值得我们重视的是“口”字，它处于“赢”的中间，是“赢”的脊梁和筋骨，支撑着“赢”字挺拔的身躯。它的寓意就是，一个人要想成功，就必须具备良好的口才，也就是优秀的沟通力，这是他走向成功的基

2 沟通力

石。这也是社会上广为流传着“不会说话=没有好人缘=没有好的人际关系=缺乏人脉资源=不成功”这句话的原因。

春秋战国时，有一位出色的游说家叫张仪，有一天他到楚国当说客，恰巧楚国丞相家中丢了一块价值连城的玉璧，丞相一口咬定是张仪偷了他的玉璧，将他毒打一顿以后赶出了楚国。张仪回到家中，妻子埋怨他，让他别当说客了，否则会丢掉性命。结果他问妻子：“你看我的舌头还在吗？”妻子点头，张仪舒了一口气，说：“足够了！”在他看来，只要舌头还在，自己就能够靠着舌头名扬天下。果不其然，张仪最后靠着自己的三寸不烂之舌，成为了大权在握的宰相。

这就是沟通的力量，沟通力是可以创造奇迹的。沟通力是一笔无价的财富，也是一门需要用很大的耐心去研究的艺术。所以，优秀的沟通力，是我们走向成功人生必需的技能和法宝。

沟通不是管理的全部，但是，管理离不开沟通。沟通无处不在，沟通无时不在。大到世界、国家，小到某个小集体、个人，都离不开沟通，都不能否认和忽视沟通的作用和力量。

当年我在萧山做办公室主任时，有一天，我碰到了一个难题，我直接去找我的经理寻求答案，我的经理告诉我说：“老窦啊，你不懂沟通，至少你不懂下属和领导之间的沟通之道。你作为下属，你在和我沟通的时候，不应该让我做思考题和问答题，我是领导，我应该做的是选择题和判断题，你应该给出解决这些问题的答案，然后让我选择哪一个正确，哪一个不可行。思考题和问答题，具体怎么去做，应该注意哪些事项，这些都是下属的事情。”领导的一番话，让我幡然醒悟。原来，沟通是非常讲究门道和技术的。我们总是自以为会沟通，懂沟通，其实不然。

从那时候起，我就开始研究沟通这门学问了。直至我成为公司的营销副总，并被总经理送去攻读MBA，我才开始坚定了自己做沟通力培训的决定。因为我觉得生活中太多的人不会沟通、不善于沟通，他们也因此付出了很大的代价，让很多的成功机会与自己擦肩而过。

并且，在我对沟通力进行深入研究的时候，我还发现了一个可怕的现象：生活中，我们大多数人身上都存在着沟通漏斗。什么是沟通漏斗？比如说你心里想的是100，说出来却是80，别人听见的只有60，听懂的就只剩下40了，听懂并去做的只有20了，这就是沟通漏斗。一个沟通力不强的人，身上存在的沟通漏斗的现象就越严重。这会给我们的沟通带来很大的障碍，很多时候都会让我们失去一个个成功的机会。所以，我们一定要在自己的沟通力上投资更多的时间和精力来学习。

因为投资沟通力，就等于投资未来、投资竞争力。

本人倾情相授数十年的沟通实战经验，演绎最实用、最全面、最有效的沟通技巧，助您突破发展瓶颈，提升工作绩效，成就事业，实现人生的光荣与梦想！

我的梦想，就是帮助每一个有缘的朋友提升自己的沟通力，成为合格的、优秀的沟通者，让大家在为梦想奋斗的旅途中，能够走得更顺畅、更无悔。这就是我写本书的动力。

以此为序。

窦令成

2013年10月于杭州

观念篇

做人就是拼沟通

第一章 引爆气场靠沟通

话说得好，事才能办得顺 / 4

说到点子上，事半功倍 / 7

不是经验不靠谱，只是这世界变化快 / 10

没有反馈，你就不知道对方怎么想 / 13

第二章 沟通到位，解决问题更简单

成也一句话，败也一句话 / 18

别人没听明白，你等于白说 / 20

70%的时间都用在了沟通上 / 23

第三章 沟通就是一场心理博弈

摸清对方的底牌再说话 / 26

善变是人的本性 / 28

放轻松，要学会享受沟通 / 30

晕轮效应：感觉往往靠不住 / 32

方法篇

沟通是种技术活

第四章 有效沟通的5个基本步骤

事前准备：万事俱备方能有效应对 / 38

确认需求：将话说到对方心坎里 / 41

阐述观点：不仅让对方听到，还要听懂 / 44

异议处理，达成协议：找到分歧，解决问题 / 46

共同实施：沟通的目的在于执行 / 49

第五章 听：如何听，对方才肯说

少说多听：倾听是沟通的开始 / 52

有效倾听：听见、听清和听懂 / 56

倾听也要有设计 / 59

对方的弦外之音才是最重要的 / 62

第六章 看：微表情与微动作里有大秘密

“面”具下隐藏的内心世界 / 66

穿戴装扮中流露出的性情 / 69

肢体语言是内心的显示器 / 71

暗示地位的座次信号 / 74

第七章 问：以问助说，沟通要学会解方程

不会问的人做不好沟通 / 78

巧妙使用开放性和封闭性的提问 / 82

主动提问，化被动为主动 / 86

问对问题，把沟通落到实处 / 89

第八章 说：如何说，对方才愿听

真诚实在，让对方听得进去 / 94

适当恭维，让对方听得乐意 / 96

分析利弊，让对方听得合理 / 98

别把话说得太满，给自己留点余地 / 100

对象篇

见什么人说什么话

第九章 与陌生人沟通：让你5分钟和陌生人成为朋友

自我介绍的说话艺术 / 106

让自己有话可说的开场白 / 109

沟通过程中捕捉与陌生人的共同点 / 112

有时不妨拿自己开涮 / 115

4 沟通力

第十章 与领导沟通：用语言打动领导，用礼数换取信任

“马屁”要拍得自然 / 120

切忌口出狂言 / 123

沟通时如何给领导留面子 / 125

“批评”领导，有理更要有礼 / 127

第十一章 与同事沟通：把握好与同事交流的分寸

说话谦逊免遭嫉妒 / 130

同事之间也需要恭维话 / 132

直言不讳伤人伤己 / 135

不能说的秘密千万不要说 / 137

第十二章 与下属沟通：言之有术，御下有道

与下属说话时的注意事项 / 142

批评下属的原则 / 145

表扬下属，激励人心 / 147

拒绝下属的技巧 / 150

第十三章 与客户沟通：用口才攻克客户的口袋

四种有效的营销开场白 / 154

让客户参与进沟通过程中 / 157

把客户的注意力转移到产品上来 / 160

永远不说让客户反感的话 / 163

第十四章 与朋友沟通：关系再好也不能什么都说

- 朋友之间要遵守承诺 / 166
- 避免不必要的争论 / 169
- 无话不谈，交友大忌 / 171
- 巧妙圆场，化解朋友纠纷 / 173

场合篇

到什么山唱什么歌

第十五章 饭局沟通：醉翁之意不在酒

- 酒桌饭局上要会说场面话 / 180
- 说好祝酒词其实很简单 / 183
- 劝酒应该这样说 / 185
- 巧妙回绝宴席上的敬酒 / 188

第十六章 电话沟通：一线万金

- 注意语调给人留下的第一印象 / 192
- 通话中别让对方不耐烦 / 194
- 如何与代接电话的人打交道 / 196
- 电话交谈中的注意事项 / 198

第十七章 谈判沟通：谈判桌上的话术运用

- 永远不要答应对方的第一次报价 / 202
- 打破僵局的谈判方法 / 205

6 沟通力

谈判语言的说服技巧 / 207

谈判中回答问话的技巧 / 209

第十八章 面试沟通：让你战无不胜的求职话术

自我介绍要有吸引力 / 212

面试时不说这些话 / 214

谨慎回答面试中的语言陷阱 / 216

面对自己的不足之处，如何应对 / 218

第十九章 其他沟通：征服人心，提升沟通魅力

会议沟通：开一个高效的圆桌会议 / 222

演讲沟通：把握演讲语言的特点 / 225

网络沟通：移动互联网时代的沟通利器 / 228

跨文化沟通：东西方、不同民族之间的沟通方式 / 230

政务沟通：架起政府与社会之间的桥梁 / 233

观念篇

做人就是拼沟通



沟通作为高深的学问，它存在的意义就是帮助我们说得体的话，做得体的事，让自己不吃亏在说话上。如果我们不懂得沟通这门学问，那就什么也无法做好。



第一章 引爆气场靠沟通

一个人生于尘世间，要想生存下去，就必须和周围的人打交道，因为没有人是独立的个体。而在打交道的过程中，势必要和他人进行沟通。沟通得好，人生才会快乐、幸福；沟通得不好，人生也将充满失落和痛苦。所以，学好沟通学，就相当于学会了做人的哲学。

话说得好，事才能办得顺

我做培训师时的第一堂课上，有位学员问我：“窦老师，为人处世的正确方法到底是什么？”我告诉他：“说得体的话，做得体的事。”前国家总理朱镕基同志也非常喜欢这句话，他在自己的政治生涯中就常常引用这句话。

“说得体的话，做得体的事”。这句话出自西班牙著名哲学家、思想家巴尔塔沙·葛拉西安所写的《智慧书》中。《智慧书》和意大利政治家、思想家尼可罗·马基雅维利写的《君主论》，我国伟大的军事家、春秋时期吴国将军孙武写的《孙子兵法》被称为人类史上的三大处世智慧奇书，具有永恒的学习价值。

“说得体的话，做得体的事”。这句话的意思很简单，就是告诉我们说话、做事要符合自己的身份或说话时的环境。此话虽然简单，但是却不容易做到。因为一个人的表达方式离不开语言和行为，只有正确的语言和行为，才能造就一个人正确的表达方式。所以，一个人要想说话、做事都得体，就必须具备相当的智慧才行。此外，语言的功能是弥补行为的不足。因此，语言在一个人的表达方式中发挥着不可或缺的关键作用。所以我说，沟通学，其实就是做人的哲学。

尤其是在我们中国这个讲究人情世故的国度，不会说话，就办不好事，甚至是办不成事。所以我们常常强调得体说话，灵活办事。纵观华夏五千年，不论是政坛精英还是商贾巨子，抑或是平头百姓，凡是取得了一番伟大功绩的人，都是会说得体话，会做得体事的人。

烽火纷纷的战国时期，纵横家苏秦靠着自己的三寸不烂之舌游说六国，向六国分析天下大势，并告诉它们强秦逐鹿中原的野心是要消灭六

国，最终他促成了六国联合抗秦，他也执掌六国相印。

越王勾践因疏忽大意兵败被吴王擒获，他以机智的言行获得了吴王的谅解，躲过了杀头的罪名，然后卧薪尝胆、励精图治，最终打败了吴国，取得了一代霸主的地位。

蔺相如作为赵国的第一名相，以口才犀利著称，他完璧归赵，和秦王斗智斗勇巧妙周旋，令秦王不敢攻打赵国，这一切都离不开他能说一口得体的话。

三国时期的蜀相诸葛亮就更不必说了，这个作为中国历史上以智慧著称的人，口才更是好得不得了，他一个人舌战群儒丝毫不落下风，仅仅靠说话就气死了周瑜、王朗等强敌，他还靠着自己绝佳的口才，说服了东吴与蜀国结盟共抗曹军，并奠定了三国鼎立的局面。

之外，还有曾国藩，清朝名相，一生中靠着说得体话，做得体事在伴君如伴虎的官场中权倾朝野，却也能善始善终。

一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。这些人正是靠着得体说话、得体做事的智慧，最终成就了自己。无论何时，说话得体都是一种本事，是人生中重要的财富。只要你拥有了这种财富，你就再也没有什么不好说，不会说，不敢说，不能说的顾忌了。

下面我们来看看拥有铁齿铜牙之称的纪晓岚的故事，看看他是怎么说得体话的。

有一天晚上，乾隆一个人待在御书房，这时候纪晓岚有事求见。乾隆正闷得慌，心想纪晓岚来得正好，可以给自己解解闷。乾隆对纪晓岚说：“皇后生了个孩子，你写首诗祝贺一下吧。”

纪晓岚脱口而出：“吾皇今日降真龙。”

乾隆说：“不是儿子。”

纪晓岚当即改口说：“月里嫦娥下九重。”

乾隆伤心地说：“真是不幸啊，公主夭折了。”

纪晓岚又一脸忧伤地说：“想必人间留不住。”

乾隆又向纪晓岚发难：“她是掉在水里淹死的。”