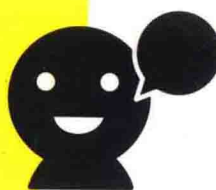




最簡單的

溝通技巧 訓練書

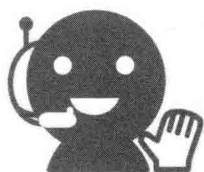


10週教你搭建溝通「金字塔」

簡單的溝通技巧，高超的溝通策略，
是現代人必備的溝通能力。

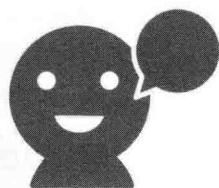
沟通能力的高低，是人生成敗的重要原因之一。
力的溝通，需要不斷地學習和勤奮地實踐。
能為你贏得更大的發展空間，更多的成功籌碼。
子的沟通能力是事業成功和生活幸福的重要助手。

邢桂平
編著



最簡單的

溝通技巧 訓練書



10週教你搭建溝通「金字塔」

簡單的溝通技巧，高超的溝通策略，
是現代人必備的溝通能力。

溝通能力的高低，是人生成敗的重要原因之一。
成功的溝通，需要不斷地學習和勤奮地實踐。
它能為你贏得更大的發展空間，更多的成功籌碼。
良好的溝通能力是事業成功和生活幸福的重要助手。

最簡單的溝通技巧訓練書：十週教你搭建溝通「金字塔」／邢桂平編著．-- 初版．-- 新北市：菁品文化，2013. 03

面；公分．--（通識系列；45）

ISBN 978-986-5946-47-0（平裝）

1. 溝通技巧

177.1

102000780

通識系列 045

最簡單的溝通技巧訓練書

作 者 邢桂平

執行企劃 華冠文化

封面設計 上承工作室

設計編排 菩薩蠻電腦科技有限公司

印 刷 普林特斯資訊股份有限公司

出 版 者 菁品文化事業有限公司

地址／23556 新北市中和區立德街 211 號 2 樓

電話／02-22235029 傳真／02-32348050

郵政劃撥 19957041 戶名：菁品文化事業有限公司

經 銷 創智文化有限公司

地址／23674 新北市土城區忠承路 89 號 6 樓（永寧科技園區）

電話／02-22683489 傳真／02-22696560

網 址 博訊書網：<http://www.booknews.com.tw>

版 次 2013年3月初版

定 價 新台幣300元（缺頁或破損的書，請寄回更換）

I S B N 978-986-5946-47-0

版權所有・翻印必究（Printed in Taiwan）

本書 CVS 通路由美璟文化有限公司提供

E-mail：jingpinbook@yahoo.com.tw

原書名：溝通就是這麼簡單

目錄 Contents

第一週 認知——溝通的基石

- day 1 明白一個道理：溝通能力是立足社會的重要競爭力 014
- day 2 思考一個問題：溝通在交際中有哪些重要作用 017
- day 3 領悟一個精神：不要讓習俗成為溝通的障礙 020
- day 4 抓住一個要領：溝通促進事業成功 023
- day 5 圍繞一個中心：重視溝通中的心理因素 027
- day 6 練習一個方法：心態決定溝通的品質 030
- day 7 學會一個技巧：尊重他人是溝通的第一步 034

第二週 口才——溝通的樑柱

- day 1 明白一個道理：會說話的人受歡迎 038
- day 2 思考一個問題：怎樣才能擁有好口才 041
- day 3 領悟一個精神：一定要說對方得意的事情 045
- day 4 抓住一個要領：說話要說到對方的心裡 048
- day 5 圍繞一個中心：傳達最主要的意思 052
- day 6 練習一個方法：溝通無效時，學會拐個彎 056
- day 7 學會一個技巧：切忌口無遮攔，想好了再說 060



第三週 主動——溝通的大門

- day 1 明白一個道理：主動溝通有利於打開話題 066
- day 2 思考一個問題：當冷場時該怎麼辦 069
- day 3 領悟一個精神：如何快速掌握溝通的主動權 073
- day 4 抓住一個要領：換位思考，抓住對方心理 077
- day 5 圍繞一個中心：以別人感興趣的話題作開場 081
- day 6 練習一個方法：重視第一印象 084
- day 7 學會一個技巧：處理尷尬有妙招 086



第四週 讚美——溝通的窗戶

- day 1 明白一個道理：讚美符合人的心理需求 090
- day 2 思考一個問題：怎樣讚美才能不落俗套 094
- day 3 領悟一個精神：適度而得體的讚美才能達到更好的效果 100
- day 4 抓住一個要領：多讚美別人的光榮史 105
- day 5 圍繞一個中心：讚美人行為的細節之處更讓人開心 108
- day 6 練習一個方法：學會借第三者之口傳遞讚美 112
- day 7 學會一個技巧：當面讚美和背後讚美的方法及忌諱 116



第五週 幽默——溝通的階梯

- day 1 明白一個道理：幽默是人際關係中的潤滑劑 120
- day 2 思考一個問題：沒有幽默細胞怎麼辦 124
- day 3 領悟一個精神：幽默也要分對象，分場合 127
- day 4 抓住一個要領：說話委婉含蓄易讓人接受 131
- day 5 圍繞一個中心：開玩笑的分寸要適度 134
- day 6 練習一個方法：掌握幾點幽默的技巧 137
- day 7 學會一個技巧：學會自我調侃，化解糾紛 142



第六週 傾聽——溝通的圍牆

- day 1 明白一個道理：光說不聽是溝通大忌 146
- day 2 思考一個問題：如何聽懂對方的話外音 150
- day 3 領悟一個精神：兼聽則明，偏聽則暗 153
- day 4 抓住一個要領：傾聽要專注 156
- day 5 圍繞一個中心：學會邊傾聽邊思考 159
- day 6 練習一個方法：如何在傾聽中磚引玉，得到更多資訊 161
- day 7 學會一個技巧：抓住話中的關鍵字語 164



第七週 禮儀——溝通的石料

- day 1 明白一個道理：禮儀是成功溝通的第一步 170

- day 2 思考一個問題：禮儀在交際中的作用 173
- day 3 領悟一個精神：待人要禮貌，講話要文明 176
- day 4 抓住一個要領：掌握好幾點重要的身體語言 181
- day 5 圍繞一個中心：外在禮節要和內在素養結合在一起 185
- day 6 練習一個方法：讓服飾語言為溝通增色 188
- day 7 學會一個技巧：恰當的表情語言令溝通無往不勝 192



第八週 靈活——溝通的塔頂

- day 1 明白一個道理：溝通要懂得「到什麼山，唱什麼歌」 198
- day 2 思考一個問題：如何處理溝通中的矛盾 201
- day 3 領悟一個精神：先順後逆，巧妙反駁 205
- day 4 抓住一個要領：因人而異，不拘一格 209
- day 5 圍繞一個中心：借用他人的嘴替自己說話 214
- day 6 練習一個方法：一語雙關，出其不意 217
- day 7 學會一個技巧：巧妙轉移話題 220



第九週 技巧——溝通的塔尖

- day 1 明白一個道理：與父母溝通重在尊重 226
- day 2 思考一個問題：怎樣與孩子高效溝通 231
- day 3 領悟一個精神：與太太溝通重在理解 236
- day 4 抓住一個要領：與老闆溝通要懂得設身處地 240

- day 5 圍繞一個中心：與同事溝通要運用技巧 244
- day 6 練習一個方法：與鄰居溝通要真誠 248
- day 7 學會一個技巧：與陌生人溝通要謹慎 252



第十週 藝術——溝通的寶石

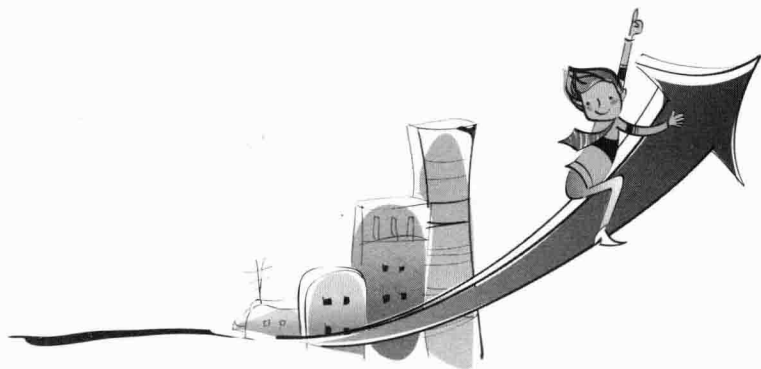
- day 1 明白一個道理：掌握批評的藝術在溝通中至關重要 258
- day 2 思考一個問題：如何巧妙地拒絕別人 262
- day 3 領悟一個精神：提出反對意見有藝術 266
- day 4 抓住一個要領：說服別人有講究 269
- day 5 圍繞一個中心：給人留餘地，得理也饒人 273
- day 6 練習一個方法：推銷有藝術 276
- day 7 學會一個技巧：求人辦事有藝術 280

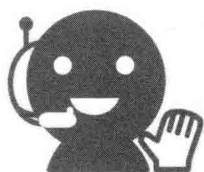


附錄 簡單易學的21條溝通小竅門

1. 不可小視語調和語氣在溝通中的作用 284
2. 別讓情緒控制你的措辭 285
3. 記住別人的名字比記住什麼都好 287
4. 投其所好，談論對方感興趣的事 289
5. 正話反說有奇效 290
6. 如何與愛爭辯的人溝通 292
7. 揣著明白裝糊塗 293

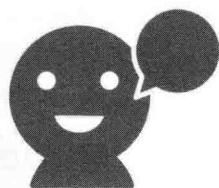
- 8. 鼓勵對方多談自己的事 295
- 9. 網路模式的溝通技巧 296
- 10. 書面模式的溝通技巧 297
- 11. 重視微笑的力量 299
- 12. 見到陌生人或身處陌生場合怯場怎麼辦 301
- 13. 說話委婉含蓄效果好 302
- 14. 針對不同對象，選擇其喜歡的交談方式 305
- 15. 話點家常，增進溝通 307
- 16. 說話切忌揭人短處 308
- 17. 坦誠拉近人與人之間的距離 309
- 18. 巧妙應對與人發生的誤會 311
- 19. 見什麼人說什麼話 313
- 20. 溝通要切忌與人發生正面衝突 315
- 21. 說話要掌握好分寸 317





最簡單的

溝通技巧 訓練書



10週教你搭建溝通「金字塔」

簡單的溝通技巧，高超的溝通策略，
是現代人必備的溝通能力。

溝通能力的高低，是人生成敗的重要原因之一。
成功的溝通，需要不斷地學習和勤奮地實踐。
它能為你贏得更大的發展空間，更多的成功籌碼。
良好的溝通能力是事業成功和生活幸福的重要助手。



前言

有一對夫妻幾乎三天一大吵，兩天一小吵，但這樣吵吵鬧鬧也生活了幾十年。到了金婚紀念日這一天，他們商量不再吵架，而且還做了幾個菜慶祝，妻子做了一條魚。當菜上來後，老頭子習慣性地把魚頭夾給老太太，沒想到，老太太卻掉下眼淚。老頭子很奇怪，問：「我今天可沒有欺負妳，妳怎麼又哭了呢？」老太太道：「我跟你這麼多年，你總是把魚頭給我吃。可今天這樣的日子，你還把魚頭給我吃！你知不知道，我最不願意吃的就是魚頭。我們結婚第一天，你給我魚頭時，我就覺得你這人太自私，把不好吃的魚頭給別人吃。」老頭子歎氣道：「真是冤枉啊，我一直以為妳最愛吃魚頭，其實我最愛吃魚頭，可幾十年來一直捨不得吃，讓給妳吃，沒想到妳是不愛吃的呀！」

難怪他們吵了一輩子，其根源就是缺乏溝通，如果老太太在結婚第一天老頭子給她魚頭吃時，她能明確地告訴他，她不愛吃魚頭，也許就可以避免「老頭子自私」、「老太太愛吃魚頭」的誤解。由此推斷，他們不斷爭吵的原因就是因為缺乏溝通而形成痼

疾。

溝通與我們每個人的一生都息息相關，沒有任何一個人不需要與人溝通，其實，溝通已經成了我們立足於世上的必須生存方式。沒有溝通，生活就不會順意；沒有溝通，事業就不會順利；沒有溝通，管理就沒有效率；沒有溝通，銷售就沒有業績；沒有溝通，家庭就不會和睦；沒有溝通，友誼就不會長久；沒有溝通，愛情就不會美滿……溝通存在於生活的各方面，溝通是人類交往的最基本形式。

世界上沒有一個人不需要與人打交道，而溝通就是其最重要的途徑，它可以讓人相互理解，相互信任，促成合作，達成共識。因此，良好的溝通能力是事業成功和生活幸福的重要助手。溝通能力的高低，是人生成敗的重要原因之一。

良好的溝通，不僅帶給別人愉悅的情緒，還能讓自己獲得身心的滿足。溝通是否有效，是否和諧，決定了人際交往能否獲得良好的效果。有的人會溝通，知道如何與不同類型的人溝通，知道該用什麼樣的技巧，這樣的人在交際中也是一個很受歡迎的人。而一個不懂溝通的人，要想成功，甚或立足，恐怕都很困難了。因此，溝通對我們具有非常重要的意義，那麼，該如何快速而準確地瞭解並掌握溝通的訣竅呢？

溝通到底有多難？很多人苦於尋不到溝通的捷徑，常常在人際交往中遇到諸多煩惱，甚至因為溝通不當而造成不必要的誤會，給交際形成一種強大的障礙。其實，溝通的技巧很簡單，十個方面就可概括——認知、口才、主動、讚美、幽默、傾聽、禮儀、靈活、技巧、藝術，只要抓住了這十個方面，要做到高效溝通就容易得多了。

本書把這十個方面的內容按照十週分成十章，每章分為七天，依次按照傳授道理、問題思考、精神領悟、抓住要領、圍繞中心、練習方法、學習技巧的模式，層層遞進地講解溝通的要義，簡單而精要，實用而準確，可以讓每個人都能很快地掌握溝通的技巧。

溝通有方法，溝通有技巧。溝通是一門綜合運用智慧的藝術。成功的溝通，需要不斷地學習和勤奮地實踐。相信十週之後，你也可以成為一個溝通高手。



目錄 Contents

第一週 認知——溝通的基石

- day 1 明白一個道理：溝通能力是立足社會的重要競爭力 014
- day 2 思考一個問題：溝通在交際中有哪些重要作用 017
- day 3 領悟一個精神：不要讓習俗成為溝通的障礙 020
- day 4 抓住一個要領：溝通促進事業成功 023
- day 5 圍繞一個中心：重視溝通中的心理因素 027
- day 6 練習一個方法：心態決定溝通的品質 030
- day 7 學會一個技巧：尊重他人是溝通的第一步 034

第二週 口才——溝通的樑柱

- day 1 明白一個道理：會說話的人受歡迎 038
- day 2 思考一個問題：怎樣才能擁有好口才 041
- day 3 領悟一個精神：一定要說對方得意的事情 045
- day 4 抓住一個要領：說話要說到對方的心裡 048
- day 5 圍繞一個中心：傳達最主要的意思 052
- day 6 練習一個方法：溝通無效時，學會拐個彎 056
- day 7 學會一個技巧：切忌口無遮攔，想好了再說 060

第三週 主動——溝通的大門

- day 1 明白一個道理：主動溝通有利於打開話題 066
- day 2 思考一個問題：當冷場時該怎麼辦 069
- day 3 領悟一個精神：如何快速掌握溝通的主動權 073
- day 4 抓住一個要領：換位思考，抓住對方心理 077
- day 5 圍繞一個中心：以別人感興趣的話題作開場 081
- day 6 練習一個方法：重視第一印象 084
- day 7 學會一個技巧：處理尷尬有妙招 086

第四週 讚美——溝通的窗戶

- day 1 明白一個道理：讚美符合人的心理需求 090
- day 2 思考一個問題：怎樣讚美才能不落俗套 094
- day 3 領悟一個精神：適度而得體的讚美才能達到更好的效果 100
- day 4 抓住一個要領：多讚美別人的光榮史 105
- day 5 圍繞一個中心：讚美人行為的細節之處更讓人開心 108
- day 6 練習一個方法：學會借第三者之口傳遞讚美 112
- day 7 學會一個技巧：當面讚美和背後讚美的方法及忌諱 116



第五週 幽默——溝通的階梯

- day 1 明白一個道理：幽默是人際關係中的潤滑劑 120
- day 2 思考一個問題：沒有幽默細胞怎麼辦 124
- day 3 領悟一個精神：幽默也要分對象，分場合 127
- day 4 抓住一個要領：說話委婉含蓄易讓人接受 131
- day 5 圍繞一個中心：開玩笑的分寸要適度 134
- day 6 練習一個方法：掌握幾點幽默的技巧 137
- day 7 學會一個技巧：學會自我調侃，化解糾紛 142



第六週 傾聽——溝通的圍牆

- day 1 明白一個道理：光說不聽是溝通大忌 146
- day 2 思考一個問題：如何聽懂對方的話外音 150
- day 3 領悟一個精神：兼聽則明，偏聽則暗 153
- day 4 抓住一個要領：傾聽要專注 156
- day 5 圍繞一個中心：學會邊傾聽邊思考 159
- day 6 練習一個方法：如何在傾聽中磚引玉，得到更多資訊 161
- day 7 學會一個技巧：抓住話中的關鍵字語 164



第七週 禮儀——溝通的石料

- day 1 明白一個道理：禮儀是成功溝通的第一步 170