

职场

度

360

邱超群 著



完全沟通术

办公室上班族你伤不起，
日常交流跟你作对有没有！

- ☹️ 办公室里被小圈子屏蔽，孤独地当背景板？
- ☹️ 辛苦撰写的文件被驳回了，不知道败在哪里？
- ☹️ 莫名其妙被顶头上司嫌弃了，升职无望了有没有？
- ☹️ 活了二十几年突然发现自己居然不会说话啊！
- ☹️ 职场日常交流伤不起，**诀窍**有没有？

有！



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

职场

度

360

邱超群 著



完全沟通术

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

职场360度完全沟通术 / 邱超群著. -- 北京 : 人民
邮电出版社, 2011. 11
ISBN 978-7-115-26451-0

I. ①职… II. ①邱… 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(2011)第197177号

内 容 提 要

本书将职场中常用的与语言相关的沟通交流方法归纳总结,分门别类地介绍了各种沟通方法与要点;从职场应用的角度,结合 Office 软件的具体操作方法,讲解各种情况下需运用的说服技巧。

其主要内容:职场沟通交流常识;职场中同事间的良性沟通;职场中上下级间的恰当沟通;职场中群体间的有效沟通;职场中对外的商务沟通;职场中的营销与谈判沟通;职场中必知的辅助沟通手段等。

全书内容力求帮助读者快速顺畅地融入公司团队,应对职场人际关系,更好地完成工作项目。

本书适用于客服、行政、销售以及文秘等对沟通交流能力要求较强的职场人士,对其他想提升自己有效表达能力的职场人士也有一定的指导作用。

职场 360 度完全沟通术

◆ 著 邱超群

责任编辑 王建军 青晓琴

执行编辑 张慧芳

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 13.25 2011 年 11 月第 1 版

字数: 250 千字 2011 年 11 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-26451-0

定价: 29.00 元

读者服务热线: (010) 67119329 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

为什么编写这本书？

关于说话交流，职场中的大多数人都知道一些大致的方法，但只有少部分人能将话说得十分得体漂亮，也只有少部分人才真正懂得怎样“沟通”最行之有效。

然而，沟通与交流是职场中非常重要的能力，它直接决定了职场人士的个人魅力和办事效率，密切关系到升职涨薪的速度与成功率。

在这种情况下，不少商务人士希望能获得一本针对性强、权威而实用的、能够帮助他们了解职场沟通要点的书籍。

为此，笔者经过大量的实践和总结，编著了这本《职场360度沟通术》，以大量经典的故事为案例，全方位阐述了职场中对内与上级、平级、下级的沟通智慧，对外与客户的沟通技巧，希望能为读者带来一定的帮助。

你可以从这本书中学到什么？

本书共7章，从职场沟通应用的角度，结合Office软件的具体操作方法，讲解各种情况下需运用的说服技巧。各章的具体内容如下。

职场沟通交流常识：主要介绍沟通中的仪表仪态、如何得体地进行语言表达、影响人际沟通的因素、选择合适的沟通场景等与沟通相关的基础知识。

职场中同事间的良性沟通：主要介绍如何与同事打招呼、怎样树立良好的形象、提问与赞美的妙用、如何应对职场小圈子等与平级关系的同事相处和沟通的技巧。

职场中上下级间的恰当沟通：主要介绍职场纵向沟通的相关常识，例如怎样应对不同类型的上司、怎样给上司留下好印象、如何撰写总结和报告、如何与下级沟通等内容。

职场中群体间的有效沟通：主要介绍群体间沟通的技巧与方法，例如团队沟通的要素和方法、部门之间怎样进行沟通、如何主持与参加会议、怎样进行演讲等。

职场中对外的商务沟通：主要介绍怎样与客户进行沟通交流，包括察言观色、如何打电话与撰写商业电函等。

职场中的营销与谈判沟通：主要介绍职场中的营销与谈判沟通要点，例如怎样调查客户、怎样把握客户的消费心理、商务谈判的技巧策略等。

职场中必知的辅助沟通手段：主要介绍职场中进行商务沟通的必知手段，例如如何收发电子邮件、如何使用演示文稿辅助工作、如何使用工具将枯燥的文件转化为图示图表等。

这本书有什么特点？

语言轻松，内容通俗

本书介绍的内容非常实用。为了让读者的学习过程轻松有趣，本书采用了比较活泼、简洁、亲切的语言描述方式，并采用图示搭配，让整个知识结构清晰易懂。

情景故事，快速上手

本书在讲解过程中，多用情景故事的方式来介绍，即通过一个小故事或者一段小资料引出我们需要了解的沟通知识，不仅让读者了解到在职场中应当怎样与人交流沟通，而且还能以实践的方式帮助读者快速应用。





切实可行，操作性强

本书摒弃了传统书籍只笼统讲述沟通常识的写作方式，不仅讲述用口头语言进行沟通的技巧，还着墨于怎样制作有效沟通的办公文件，力求使读者能够活学活用。

这本书适合你吗？

本书适用的对象：

希望了解职场沟通方法的职员。

希望能与上级进行良好沟通交流，且在对外业务中善于说服客户的商业人士。

需进行公文写作、策划、销售推广等的商务人士。

希望使用精美高质的办公文档，有效传达思想、表述理念的职场专业人士。

我们的团队组成有哪些？

本书由邱超群组织编著，其他参与本书资料整理的人员有巫雪琴、周娟、罗丹、杨群、林菊芳、马英、马玉、胡燕、王真路、周磊、蒋明熙、周琴、甘林圣、帅芳、梁立权、罗浩、蒋海、林晓军等，在此对大家的辛勤工作表示衷心的感谢！

由于编者经验有限，书中难免会有疏漏和不足之处，恳请专家和读者不吝赐教。

编者

2011年6月

目 录

第一章 职场沟通交流常识 1	九、与不好相处的同事顺利沟通39
一、沟通中的仪表仪态 2	与敏感多疑者相处.....39
沟通时需注意的仪态..... 3	与自私自利者相处.....40
身体语言传达的信息..... 4	与悲观抱怨者相处.....40
二、倾听也是沟通的要素 5	与暴躁易怒者相处.....41
三、学会优雅得体的说话 7	与冰山独行侠相处.....42
四、恰当地进行书面表达 10	与争强好胜者相处.....43
五、选择合适的沟通方式 12	与夸夸其谈者相处.....43
六、人际沟通的合理距离 13	
七、影响人际沟通的因素 14	第三章 职场中上下级间的
八、职场人际沟通的误区 16	恰当沟通45
九、确定沟通的目的与形式 18	一、职场纵向沟通的障碍与沟通策略46
十、选择合适的沟通场景 20	纵向沟通的常见障碍.....46
	纵向沟通策略.....48
	二、掌握与上司沟通的方法49
	三、应对不同类型的上司51
第二章 职场中同事间的良性沟通 ... 23	接受型上司.....52
一、认识同事，从打招呼起步 24	互动型上司.....52
二、用语气语调树立良好形象 27	控制型上司.....53
三、提问与赞美的妙用 28	实事求是型上司.....53
提问的技巧..... 29	四、给上司留下好印象54
赞美的技巧..... 30	五、合理表态，获得青睐55
四、破解同事间的沟通障碍 31	六、善于总结与汇报56
五、横向沟通的常规手段 33	如何撰写总结.....57
六、影响同事关系的交流行为 34	如何撰写汇报.....59
七、与搬弄是非者的交际技巧 35	七、职场站位很重要59
八、如何应对职场小圈子 36	八、如何与下属沟通61
	下属与上司的供需.....61

与下属沟通的形式	62
与下属沟通的时间点	62
与下属沟通的技巧	64
九、向下属提出建议与期望	65
向下属提建议	65
向下属提期望	67
十、萝卜与大棒的妙用	68
十一、应对下属的加薪要求	69
十二、做个一流“夹心饼”	70
十三、职场暗语揭秘	71

第四章 职场中群体间的有效沟通···73

一、团队沟通的要素	74
二、团队沟通的技巧	75
三、沟通时的障碍与冲突	76
四、了解团体决策模式	81
团体决策的利弊	81
影响团体决策的因素	83
团体决策的类型	83
五、头脑风暴法决策要点	84
六、部门之间的良性沟通	86
七、参与会议的准备	88
与会相关物品准备	88
制作会议通知要点	89
安排会晤时间与座次	90
八、怎样主持与参与会议	92
九、如何撰写会议记录	93
十、针对性地设计演讲稿	95
十一、进行演讲前的预演	96

十二、演讲中的非语言沟通	98
十三、得体应对观众提问	99
十四、群体沟通时的提问	100
十五、团队沟通时的游戏	102
电波的速度	102
福尔摩斯	103
建大桥	103
坦然面对	104
十六、公司聚会时的沟通	105

第五章 职场中对外的商务沟通···106

一、热情有礼地接待客户	107
二、接待客户时的注意事项	109
不浪费客户的时间	109
不要让客户产生怨气	110
委婉应对不速之客	110
三、根据客户需求进行沟通	111
四、察言观色更有针对性	113
五、如何接待重要客户	115
六、客户投诉时的沟通技巧	116
七、把握好交谈的分寸	118
八、打电话学会情景分析法	120
九、让电话语言更具感染力	121
十、撰写商务函电的要点	123
十一、商务函电的分类介绍	125
十二、商务专业文书的撰写	129
市场调查报告	129





可行性研究报告	130	电子邮件必知要点	167
招标投标文书	131	电子邮件撰写技巧	168
合同	132	使用 Outlook 管理邮件	169
说明书	134	二、办公室中的网络交流	172
十三、重要商务函电的示例	135	使用飞鸽与同事交流	172
第六章 职场中的营销与谈判沟通	141	使用 QQ 与同事交流	174
一、了解职场中的营销沟通	142	网聊沟通的注意事项	175
二、找到并了解目标客户	144	三、打造企业商务博客	176
市场细分法寻找客户	145	四、贺卡的撰写与制作	177
准客户的 3 个要点	147	了解商务贺卡的特点	178
分析你的目标客户	147	简单制作商务贺卡	178
调查你的目标客户	148	根据模板制作贺卡	181
三、制订完美的销售解说词	148	五、在幻灯片中运用多媒体	182
四、把握客户的消费心理	152	在幻灯片中插入声音	182
五、找到客户的关注点	155	在幻灯片中插入视频	185
六、不让客户探听到底牌	156	在幻灯片中插入 FLASH	186
七、进退有度引导、掌握客户	157	六、用动画提升交流吸引力	187
八、给予名义上的优惠	159	七、让幻灯片的放映更生动	188
九、电话营销时的策略	159	八、商务文件中的图像化沟通	190
十、商务谈判的准备工作	160	图示的应用要点	191
十一、商务谈判的策略和技巧	161	常见的图示示例	192
十二、商务谈判的注意事项	164	制作美观的图示	193
第七章 职场中必知的辅助		九、轻松使用 SmartArt 图形	194
沟通手段	166	十、让数据变成直观的图表	195
一、撰写商务电子邮件	167	十一、调查问卷的完美制作	197
		十二、检查校对商务文件	200

第1章

职场沟通交流常识

- 沟通中的仪表仪态
- 倾听也是沟通的要素
- 学会优雅得体的说话
- 职场人际沟通的误区
- 选择合适的沟通场景

一、 沟通中的仪表仪态

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情传递并反馈的过程，它包括语言沟通和非语言沟通两种形式。

语言沟通包括口头语言沟通和书面语言沟通；非语言沟通包括声音语气、肢体动作、衣着打扮等内容，最有效的沟通是语言沟通和非语言沟通的结合。

非语言沟通最直观的表现自然是仪表仪态，它们是一个人给大家的第一印象，在某种程度上决定了沟通的效力，甚至影响着人们的职业前景。

秀丽俊俏的外貌肯定会受欢迎，干净整洁的衣着也会让人舒心。因此良好的第一印象能够辅助沟通顺利进行。

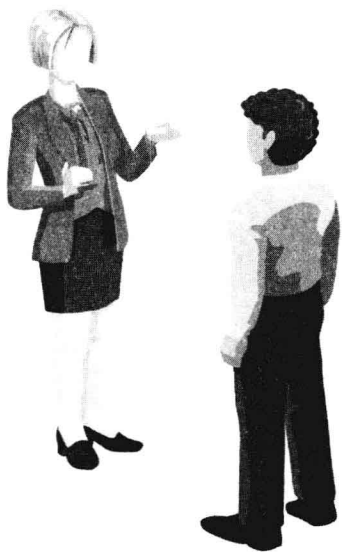
但是，仪表仪态并不意味着好看、漂亮。

小文大学毕业后首次去面试，穿着一身雪纺的少女风长裙，脸上也画着精致的妆容。可是，她却没有被录用，输给了另一位穿着干练职业装的女士。

职场中需要有适当的仪表，要显得自信与勤奋，不能让人觉得你是绣花枕头或易碎花瓶。合理的、恰当的外表和穿着才能提高职场沟通成功的几率。

在职场中首先需要保证最基本的仪表仪态，无论是衣着还是立、坐、行，你必须具备一定的美观度以及吸引对方的魅力。

通常，做到优雅得体、自然大方、面带微笑、不做作、不卑微，就足够了。

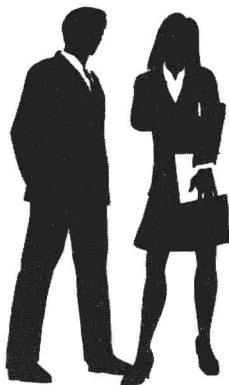




沟通时需注意的仪态

具体来看，沟通的仪态有如下注意要点。

- 注意衣着和发式。得体而整洁的衣着和发式体现一种礼貌，根据不同的场合更换着装，使其符合环境和礼节。休闲聚会需穿得放松；商务洽谈需严谨；酒会晚会需华贵。常规商务环境，男士应穿深色西装、白衬衫、结领带，女士则是白衬衫和裙子。



- 站立时不要垂头、含胸、肚脯凸出、耸肩、驼背、曲腿、斜腰，而应头正、颈直、收下颏、挺胸，表情自然明朗，身体自然挺拔。

- 坐下时，脊背挺直、不耸肩瘫坐、不高跷二郎腿或频繁摇腿，双脚不能大分叉、不能半脱鞋。坐下前应轻轻拉椅子；坐下的动作也需注意，太快或太重有失教养，太慢太轻则太谨小慎微。坐下后肩部放松，双手可交握在膝上。

- 眼神也是一种沟通的工具。交流时不看对方会给人注意力不集中的感觉，但长时间凝视又会显得无礼。通常，眼睛注视对方的时间占交谈时间的50%左右即可，可以看对方眼睛或嘴巴的“三角区”。眼睛转动



不要太快，否则会有轻浮甚至奸猾的感觉。

- 在职场中，应注意手势的动作幅度不宜过、次数不宜太多。与人交往时，多用柔和曲线的手势，少用生硬的直线条手势。
- 交谈时还要避免不良的动作和姿态。例如玩弄手中的小东西，用手不时地地理头发、掏耳朵、抠指甲、剔牙齿、指手划脚、频繁看表等。
- 在职场沟通中，还需注意握手的礼仪。通常，冬季握手应摘下手套，以示尊重对方；女士、长者、主人、领导人等应主动伸手；握手力量的轻重应根据双方交往程度确定，不熟悉的人较轻，熟悉的人则应握重些以示热情。
- 会见结束时告别语应适当简练，并且不要忘记带走帽子、公文包等个人物品。



身体语言传达的信息

有效地运用身体语言，可以帮助人们有效地传递和理解信息。积极的身体语言如下：

- 正面注视，表明精力集中。
- 面带微笑，体现了友好的态度。
- 双手叉腰表示进行控制的决心和能力。
- 整洁的外表代表良好的修养和礼貌。
- 手托下巴表示在评判。
- 扬眉表示感兴趣。

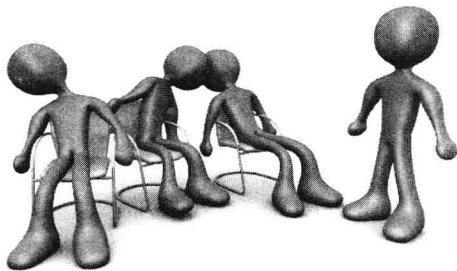




- 点头与友好的目光表明赞同与聆听。

消极的身体语言如下：

- 躲闪的目光意在回避。
- 垂头表示无趣。
- 垂肩表明缺乏信心。
- 无精打采表示对交谈不感兴趣。
- 手臂环绕身体可能是缺乏自信或自我安慰。
- 紧锁眉头表明心存疑惑。
- 摆弄小饰物或有下意识的小动作，表示不专心，或是拘谨、缺乏自信。
- 不断看表或摆弄行李，表示想要告辞。



综上所述，在沟通中要注意自己的仪表仪态，并且要以诚实、坦率的做派与他人相处，这样才能让交流更舒心，职场沟通更顺利。

二、 倾听也是沟通的要素

性格开朗的小青在与朋友相处时，总是喜欢和大家闲聊，甚至有时候会抢着说话。当小青应聘到某公司工作时，她的好友提醒她，在社交场合和工作中得学会倾听。认真聆听别人的谈话，才能在之后准确地回答对方的问题。

倾听也是沟通中的要素，它有4项基本要求：专注、共情（站在对方的立场考虑问题）、接纳和理解。

恰当地“听”，首先要给对方留出讲话的时间，其次在恰当的时机给对方以回应，以便对方讲下去。

那么，有效倾听的方法具体有哪些呢？

- ❑ 检查自己的倾听习惯，接受他人的意见，克服自己的坏习惯。
- ❑ 向对方表示你想聆听。
- ❑ 学会适时地闭嘴，有效地运用沉默。
- ❑ 以公正客观的态度去倾听。
- ❑ 设身处地以对方的立场思考。
- ❑ 注意言语与非言语的信息，不要打断对方的表达。
- ❑ 善于从对方的谈话中找到重点和中心思想。
- ❑ 在合适的时机做出反馈，例如点头、给予肯定的答复等。
- ❑ 避免争辩与批评，找准时机提出合适的问题。
- ❑ 创造良好的倾听环境，消除外界干扰。



倾听的良好环境包括：平等的、非威胁的环境；不受打扰的合适地点；充足的沟通时间；平和的情绪与态度等。

其实，倾听有4个层次，看看你能达到哪一层呢？如图1-1和图1-2所示。

我在：准备好方便说话的环境。

我在听：不开小差地听对方说话，鼓励对方说话，并适时点头，表示有同感。

图1-1 倾听的层次（一）



我在用心听：在专注、认真倾听的同时，表达自己的感受与理解，做出合理的反馈。

我听到了更多：不仅听到了对方表达的简单意思，还能领悟到他所说的话语之中暗含的真正思想。

图1-2 倾听的层次（二）

三、学会优雅得体的说话

听与说是一对相辅相成的词汇，我们不仅要学会倾听，还得学会得体地说话。要知道，很多人在职场中就是因为“祸从口出”而升迁无望、晋职无门的。

某日，小王在上班途中被人不小心泼了一头冷水，场面让小王既难堪又愤怒。来到公司之后，她依然被这种不好的情绪所“操控”，当同事向她交代工作任务时，小王觉得时间太紧迫，本想请求多给予一些帮助，但她一时控制不住情绪，说话音调很高很冲，态度相当不好。

此后，这位同事再没给过小王好脸色，并且向上司暗示小王不好相处，工作也不够努力。

这就是典型的不良语言表达带来的坏处。

首先，我们需要了解语言表达的基本功有哪些。

语法正确——把话说对。

词汇明确——把话说准。

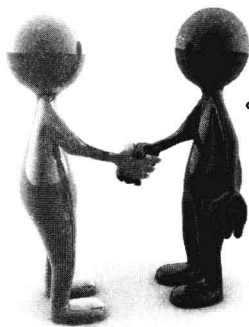
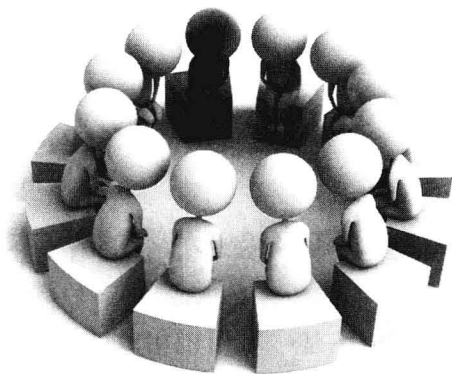
修辞准确——把话说好。

语气语调恰当——正确表达心意与态度。

之后，我们需要按照上述要求，一条条地锻炼自己的讲话能力。

那么，职场中的“讲话”要点有哪些呢？

- 选择合适的说话环境与时机，环境嘈杂、对方心情不好、忙碌或抗拒时都不建议说重要的话。
- 珍惜会见时间，主动开口交谈，讲话过程中需保持相应的热情，发音应清晰，充满朝气的语调会使人心情愉悦。
- 音量的大小要适中，措辞需高雅，发音更要正确。
- 尊重他人，多说赞美、鼓励、体贴的话，并且要学会清楚地进行语言表达，例如将复杂的内容进行概括。
- 忠言未必逆耳，在提出建议时一定要委婉。直截了当地说“你这样做不对！”肯定不及“我有些想法，或许可以参考……”委婉。在提出反对意见时也要注意场合，别驳了对方面子。



面对别人的称赞，需坦率地说谢谢，不要扭捏地拒绝他人的夸奖。