

拿来即用的经典寓言故事
以能力提升为中心 寓言+故事+游戏+语录

- ★ 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
- ★ 通过语录理精华

沟通 能力 培训全案

(第2版)

■ 蔡升桂 编著

弗布克培训寓言故事游戏全案系列

沟通能力培训全案

(第2版)

蔡升桂 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 / 蔡升桂编著. — 2 版. — 北京
人民邮电出版社, 2011. 7
(弗布克培训寓言故事游戏全案系列)
ISBN 978-7-115-25904-2

I. ①沟… II. ①蔡… 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 123287 号

内 容 提 要

本书全面介绍了管理者沟通能力的培养和管理者与上级、平级、下级、客户等沟通对象进行沟通的各种方法和技巧。全书采用了“寓言、故事、游戏”相结合的方式,将沟通能力的培养细分为沟通方式选择、表达、发问、倾听、反馈、与上级沟通、与平级沟通、与下级沟通、与客户沟通、人际沟通共 10 大项,同时作者给出了大量的“拿来即用”的培训方案。

本书适合企业管理者、企业培训师、高校教师等相关人士阅读、使用。

弗布克培训寓言故事游戏全案系列 沟通能力培训全案 (第 2 版)

-
- ◆ 编 著 蔡升桂
责任编辑 许文瑛
执行编辑 沈思斯
 - ◆ 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: 787 × 1092 1/16
印张: 18 2011 年 7 月第 2 版
字数: 175 千字 2011 年 7 月北京第 1 次印刷
ISBN 978-7-115-25904-2
-

定 价: 39.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

目 录

第一章 沟通能力培养与培训提升	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	10
一、卓文君妙语答夫	10
二、沟通的三种方式	11
第二节 选择沟通方式的 3 个寓言	13
一、狐狸斡旋狼和豹	13
二、驴效狗态真可笑	14
三、牛不听琴要吃草	15
第三节 选择沟通方式的 15 个故事	16
一、病人面前头别摇	16
二、夫妻沟通用纸条	17
三、一问一答两符号	18
四、沟通方式哪种好	19
五、否定对方有技巧	20

六、韦伯如何巧推销	21
七、能写照样有人要	22
八、巧借鲁肃话传到	23
九、现场说服很有效	24
十、夫人劝说郑板桥	25
十一、借曲言情假请到	26
十二、借马达意官要到	27
十三、尴尬因为挂错号	28
十四、劝人离座靠头脑	29
十五、总统衣服不及尔	30
第四节 选择沟通方式的2个游戏	31
一、找到合适的距离	31
二、体验非语言沟通	33
第五节 本章经典语录	35
第三章 提高表达能力	37
第一节 表达能力培养与训练提高	40
一、诸葛亮巧妙表达	40
二、有效表达有方法	42
第二节 提高表达能力的4个寓言	44
一、凤凰演讲偏了题	44
二、老鹰描述不清晰	46
三、专业描述赢机遇	47
四、不提喝水怎知渴	48
第三节 提高表达能力的14个故事	49
一、一封书信解难题	49
二、请把钱包扔在地	50

三、道理不如简单语	51
四、晏子进谏看时机	52
五、贾翊劝曹举前例	53
六、聪明孩童劝项羽	54
七、表达一定要含蓄	55
八、巧答楚王看晏子	56
九、林肯拒绝有妙语	57
十、换个说法达目的	58
十一、寡妇想嫁有妙计	58
十二、乞讨如何写词语	59
十三、灵机一动解危机	60
十四、暗中跺脚劝封齐	61
第四节 提高表达能力的3个游戏	62
一、话一转述会变样	62
二、描述形状练表达	63
三、谁来比画谁来猜	65
第五节 本章经典语录	66
第四章 提高发问能力	67
第一节 发问能力培养与训练提高	70
一、四位同学露原形	70
二、有效发问有技巧	70
第二节 提高发问能力的3个寓言	72
一、悟空也有不能变	72
二、兔子巧问来推销	73
三、猴子询问来引导	74

第三节 提高发问能力的8个故事	75
一、借问寝食探孔明	75
二、叔叔拍照真是棒	76
三、连续发问卖冰箱	78
四、店主询问知对方	79
五、巧设问题多卖蛋	80
六、问题引导有方向	80
七、提问转变父立场	81
八、巧问二乔促抗曹	82
第四节 提高发问能力的2个游戏	84
一、有效发问猜答案	84
二、模拟销售探需求	85
第五节 本章经典语录	87
第五章 提高倾听能力	89
第一节 倾听能力培养与训练提高	92
一、到底哪里着火了	92
二、有效倾听的技巧	92
第二节 提高倾听能力的3个寓言	93
一、善于倾听长经验	93
二、龙宫鉴宝有办法	94
三、狮王和谈有妙法	95
第三节 提高倾听能力的7个故事	97
一、完整倾听很重要	97
二、缺少倾听没成交	98
三、耐心倾听解抱怨	99
四、他人意见不可少	100

五、没有听完怎能笑	101
六、强调己见起争吵	102
七、不听人言一再败	103
第四节 提高倾听能力的 2 个游戏	104
一、倾听信息要全面	104
二、旋转沟通练倾听	106
第五节 本章经典语录	107
第六章 提高反馈能力	109
第一节 反馈能力培养与训练提高	112
一、恰当地给予反馈	112
二、反馈及反馈技巧	112
第二节 提高反馈能力的 3 个寓言	114
一、猴王演讲智慧高	114
二、兔子幽默大家笑	115
三、对付老鹰有高招	116
第三节 提高反馈能力的 10 个故事	117
一、反馈不当都瞎忙	117
二、多次沟通受影响	118
三、沉默居然价会涨	119
四、为何理解偏方向	119
五、名片十元买两张	120
六、巧答责难掌声响	121
七、不服你就靠近讲	122
八、发生故障却嘉奖	123
九、连环发问在课堂	124
十、究竟何人是傻瓜	125

第四节 提高反馈能力的2个游戏	126
一、你作介绍我评价	126
二、你讲故事我补充	128
第五节 本章经典语录	130
第七章 提高与上级沟通的能力	131
第一节 与上级沟通能力的培养、训练与提高	134
一、善于沟通升职快	134
二、如何与上级沟通	136
第二节 提高与上级沟通能力的4个寓言	138
一、周五开会都能到	138
二、老虎找猴作比较	139
三、这个问题问得好	140
四、大鹏还是不知道	141
第三节 提高与上级沟通能力的15个故事	142
一、巧借太守把信送	142
二、巧劝老师用弥衡	143
三、爷爷要把孩子生	144
四、索要田产表忠诚	145
五、管仲夜谏齐桓公	146
六、不辩而明公孙弘	147
七、巧借屈原把话圆	148
八、李斯上书秦王醒	149
九、淳于髡巧言劝讽	150
十、艺人劝谏卫灵公	151
十一、关注输赢怎能行	152
十二、巧用对比昭侯明	153

十三、宰相小调救广东	154
十四、仆人为何总顺从	155
十五、邹忌劝谏齐威王	155
第四节 提高与上级沟通能力的 2 个游戏	157
一、演练向上级请示	157
二、模拟与上级沟通	158
第五节 本章经典语录	159
第八章 提高与平级沟通的能力	161
第一节 与平级沟通能力的培养、训练与提高	164
一、沟通协调很重要	164
二、求同存异为目标	164
第二节 提高与平级沟通能力的 3 个寓言	165
一、狐狸传话搬是非	165
二、黑白天鹅一起飞	166
三、狐狸黑熊绝妙配	167
第三节 提高与平级沟通能力的 5 个故事	168
一、改善关系用赞美	168
二、直言相告未必对	169
三、表达不慎摩擦生	170
四、说话不要犯忌讳	171
五、陈平结交周太尉	172
第四节 提高与平级沟通能力的 2 个游戏	173
一、积极沟通出雷阵	173
二、沟通能把球投进	174
第五节 本章经典语录	176

第九章 提高与下级沟通的能力	179
第一节 与下级沟通能力的培养、训练与提高	182
一、重复一遍有发现	182
二、沟通观念要转变	183
第二节 提高与下级沟通能力的4个寓言	184
一、麻雀国王不听劝	184
二、鲨鱼也有脆弱面	186
三、老虎想要听意见	187
四、狮子应该怎么办	188
第三节 提高与下级沟通能力的8个故事	189
一、没人喜欢被否定	189
二、蹲下以后才看清	190
三、员工满意缘倾听	191
四、主管关怀问员工	192
五、将军幽默显宽容	193
六、这样表扬难认同	193
七、尊重感动清洁工	194
八、赐甲以赏荣祖功	195
第四节 提高与下级沟通能力的2个游戏	196
一、上级怎样分任务	196
二、上级如何发指令	197
第五节 本章经典语录	199
第十章 提高与客户沟通的能力	201
第一节 与客户沟通能力的培养、训练与提高	204
一、师傅巧答四顾客	204

二、如何与客户沟通	205
第二节 提高与客户沟通能力的 2 个寓言	206
一、山羊怎会吃老鼠	206
二、牛羊怎知猪的苦	207
第三节 提高与客户沟通能力的 27 个故事	208
一、盲目拜访未得见	208
二、接近客户找同感	209
三、通过孩子事好办	210
四、请教打动店老板	211
五、投其所好卖煤炭	212
六、卖房为何谈保健	213
七、客户心理透彻看	214
八、面子问题是关键	216
九、不感兴趣怎么办	217
十、找到兴趣聊聊天	218
十一、有效引导卖软件	219
十二、代表客户有保单	220
十三、过度介绍漏缺点	221
十四、拉上厂长去体验	223
十五、安全只要二十元	224
十六、大衣可以穿五年	224
十七、不和客户来争辩	226
十八、客户不能被欺骗	227
十九、坦言土地有缺点	228
二十、诚实才能有大单	229
二十一、多用赞美易开场	230
二十二、美化语言卖房产	231

二十三、把车卖给王老板	232
二十四、北极卖冰怎么谈	233
二十五、情感创意催货款	234
二十六、微笑服务态度变	235
二十七、真诚接待客道歉	236
第四节 提高与客户沟通能力的3个游戏	238
一、我来提问你来答	238
二、从哪里切入话题	239
三、沟通中的忌用语	241
第五节 本章经典语录	242
第十一章 提高人际沟通能力	245
第一节 人际沟通能力的培养、训练与提高	248
一、管仲畅谈鲍叔牙	248
二、交往也要讲原则	249
第二节 提高人际沟通能力的4个寓言	250
一、自我吹嘘取灭亡	250
二、付出才能有回报	251
三、互不相让掉下桥	252
四、请客哪能这样做	252
第三节 提高人际沟通能力的11个故事	253
一、让出两尺又何妨	253
二、馅饼也能从天掉	254
三、你能保密我也能	255
四、打破沉默看小王	256
五、这个女孩很难忘	257
六、践行承诺感情涨	258

七、这次抽奖不一样	258
八、化解敌对不用枪	260
九、想雇总统回家乡	261
十、首相不该有重赏	261
十一、应对尴尬妻不慌	262
第四节 提高人际沟通能力的 2 个游戏	263
一、肢体语言助沟通	263
二、五步对抗表思想	264
第五节 本章经典语录	266



第一章

沟通能力培养与培训提升

第一节 触龙换个角度说服太后

没有沟通，就没有管理。沟通是人与人之间思想和信息的交换。著名管理学家巴纳德认为“沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的手段”。所以，管理活动需要借助沟通才能进行。

在战国时代，赵惠文王死了，继位的孝成王年幼，由母亲赵太后代为掌权。秦国乘机攻赵，赵国向齐国求援。齐国说，一定要让长安君到齐国做人质，齐国才能发兵。长安君是赵太后宠爱的小儿子，太后不让去。大臣们劝谏，赵太后生气了，说：“再有劝让长安君去齐国的，老妇我就要往他脸上吐唾沫！”左师触龙偏在这时候求见赵太后，赵太后怒气冲冲地等着他。

触龙慢慢走到太后面前，说：“臣的脚有毛病，不能快跑，请原谅。我很久没有来见您，但我常挂念着太后的身体，今天特意来看看您。”太后说：“我也是靠着车子代步的。”触龙说：“每天饮食没有减少吧？”太后说：“用些粥罢了。”这样拉着家常，太后脸色缓和了许多。

这时，触龙说：“我的儿子年小才疏，我年老了，很疼爱他，希望他能当个王宫的卫士。我冒死请求太后。”太后说：“可以。多大了？”触龙说：“十五岁。我希望能够把他托付给您。”太后问：“男人也疼爱自己的小儿子吗？”触龙说：“比女人更甚。”太后笑着说：“女人才最疼爱小儿子。”

这时，触龙慢慢把话题转向长安君的事，他对太后说，父母疼爱儿子就要替他长远打算。真正疼爱长安君，就要让他为国建立功勋，不然一旦“山陵崩”（婉言太后逝世），长安君靠什么来在赵国立足呢？太后听了，思考了片刻，说：“好，长安君就听凭你安排吧。”随后，太后为长安君准备了上百辆车子，送其到齐国作人质。齐国于是派兵救赵。

触龙很懂得选择沟通的方式。在整个谈话过程中，他一方面避免与太后起正面冲突，另一方面站在太后的角度想问题，用自己的意见去转变太后的看法。他没有直接告诉太后需要做什么，而是帮助太后去发现自己该怎么做，最终使看似没有商量余地的太后接受了自己的意见。

人们有着不同的知识结构和实践经验，对于相同的事物会有不同的认识和看法，因而与人沟通时所采取的沟通方式应当因人而异。我们要以达成沟通目的为目标，