

【美】马蒂·克拉克 著 李红梅 译

沟通

COMMUNICATION LAND MINES

深入剖析18个商务沟通陷阱
商场致胜必读手册



广东省出版集团
广东经济出版社

【美】马蒂·克拉克 著 李红梅 译

沟通

COMMUNICATION LAND MINES

深入剖析18个商务沟通陷阱
商场致胜必读手册



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通 / (美) 马蒂·克拉克著; 李红梅译. —广州: 广东经济出版社, 2004.5

ISBN 7-80677-738-5

I. 沟… II. ①克…②李… III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第033859号

版权贸易合同号: 19-2003-462

本书由著权人授权广东经济出版社在中国内地出版。未经许可, 本书的任何部分均不得以任何手段复制或传播。

出版	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路11号5楼)
发行	广东新华发行集团
经销	肇庆市端州报社印刷厂
印刷	(肇庆市建设一路2号)
开本	880毫米×1230毫米 1/32
印张	7
字数	101 000
版次	2004年6月第1版
印次	2004年6月第1次
印数	1~5 000册
书号	ISBN 7-80677-738-5/C·43
定价	18.00元

如发现印装质量有问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路111号省图批107号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局29号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

营销网址: <http://www.gebook.com>

· 版权所有 翻版必究 ·

目 录

前 言.....	1
开篇语.....	3

第一部分 电话沟通

第一章 陷阱一 缺乏准备	26
避免“缺乏准备”的沟通陷阱	29
要点重复	33
第二章 陷阱二 贸然行动	34
避免“贸然行动”的沟通陷阱	35
要点重复	39
效力非凡的好词妙句	40
第三章 陷阱三 推销员的愤怒	43
避免做愤怒的推销员	44
要点重复	47
特别补充：留言电话	48
第四章 陷阱四 没完没了的留言	51
避免在电话留言的时候没完没了	53





要点重复	58
效力非凡的好词妙句	59
第五章 陷阱五 电话号码含糊不清	62
避免报电话号码时为求快速而吐词不清	63
要点重复	65
第六章 陷阱六 天天打电话	66
避免天天打电话	71
要点重复	74
效力非凡的好词妙句	75
第七章 陷阱七 对别人发号施令	78
避免对别人发号施令	80
要点重复	82
效力非凡的好词妙句	83

第二部分 电子邮件沟通

第一章 陷阱八 学期论文	91
避免论文式的电子邮件	97
要点重复	105
效力非凡的好词妙句	106
第二章 陷阱九 语法与书写	108
避免语法与书写错误	110
要点重复	112
效力非凡的好词妙句	113
第三章 陷阱十 带感情色彩的电子邮件	116

避免发送带有强烈个人情绪的电子邮件·····	119
要点重复·····	122

第三部分 书信沟通

第一章 陷阱十一 不受欢迎的专递·····	127
避免发送不受欢迎的专递·····	129
要点重复·····	133
第二章 陷阱十二 不留个人痕迹的邮件·····	134
避免寄不留个人痕迹的邮件·····	136
要点重复·····	143
第三章 陷阱十三 厚重的邮件·····	144
避免邮寄厚重的邮件·····	146
要点重复·····	149

第四部分 面对面沟通

第一章 陷阱十四 穿着不当·····	156
避免穿着不当·····	159
要点重复·····	164
第二章 陷阱十五 缺乏主导·····	165
避免缺乏主导·····	169
要点重复·····	174
效力非凡的好词妙句·····	175
第三章 陷阱十六 没有下一步的具体安排·····	178
避免对下一步缺乏必要的安排·····	182



要点重复.....	187
第四章 陷阱十七 提问没水平	188
避免提出没水平的问题.....	195
要点重复.....	198
效力非凡的好词妙句.....	199
第五章 陷阱十八 不做笔记.....	201
避免不做笔记.....	206
要点重复.....	209
本书回顾.....	210

前 言

2001年5月27日，星期天，一个叫希利·卡斯绰内乌斯的赛车新手一举夺取了印第安纳波里500汽车大赛的冠军称号。除了赢得世界最负盛名之一的印第安纳波里500大赛的桂冠之外，希利和他的队友还得到了1270475美元的奖金。对于希利他们而言，那真是一个不错的星期日。

本次大赛的亚军得主叫吉尔·德·法兰，他和他的队友也得到数额为482775美元的一笔奖金。吉尔和他的队友并没有落后很多。事实上，那一天希利·卡斯绰内乌斯仅比吉尔·德·法兰快了1.7秒。然而，正是这1.7秒之差使得一个荣登冠军宝座，另一个只能屈居亚军。

让我们来做一道简单的算术题。因为快1.7秒，希利就比吉尔多得787700美元的奖金；而吉尔及其队友只能分享比希利队少约62%的奖金。

希利队要想得到比吉尔队多62%的奖金，并不需要在速度上比吉尔队快62%，快1.7秒就足够了。事实上，他甚至不需要快那么多。任何赛手所要做的就是终点旗下落的那一刻抢先一步，拉开与他人之间的距离。希利就是因为做到了这一点，所以能够一手高举奖杯，一手拿着数额可观的支票，以胜利者的姿态绕场一周。





这本书就是要告诉你如何拉开与他人之间的距离。正如在赛场上一样，商场上的成败同样取决于一些细小的差别。我深信：在商场上，谁具有过人的沟通技巧，谁就能拉开与他人之间的距离，成为赢家。

谁能做成那笔大生意？谁能得到那份诱人的工作？谁能得到提升？谁能获得加薪？

你能。

只要你是一个善于沟通的人，一个无论口头还是书面都能够简单明了、却又打动人心地表达自己思想的人，那么你肯定能够抢占先机。做个能说会到的人，你会显得与众不同，你会得到别人的赏识。

但是，正如赛车时一个小小的失误就可能招致严重的赛车相撞事故一样，不经意间犯下的沟通错误同样会给你的事业带来巨大的损失。成功的诀窍就是避免你的同事，甚至你的上司经常犯的那些沟通错误。在这一方面，本书能够助你一臂之力。

本书能帮你找出那些人们常犯的沟通错误，指出那些沟通陷阱，并教会你如何去避免它们，使你脱颖而出。本书还能帮助你掌握一套沟通技巧，使你无论从事什么职业都能路路畅通。

开 篇 语

谁是关键先生？为什么他想让你读一读这本书？

谁是关键先生？

简单地说，关键先生就是你想凭自己的出色交际才能给他留下深刻印象的那个人。无论你的努力目标是什么，关键先生总是拥有绝对的权威，或使你尽享成功的喜悦；或使你倍尝徒劳无功的沮丧。关键先生是真正掌握实权的人。我认为在任何商业情形中，都存在着两种截然不同的权利：建议权和决策权。关键先生是掌握决策权的人。如果你有幸能够跟他接触，你一定得想方设法给他留一个好印象。你可承受不起由于关键先生对你的印象不好而导致的严重后果和损失。

关键先生就是：

- 你的主顾
- 你的顾客
- 公司的总裁
- 企业的首席财务总监
- 公司的首席业务主管
- 任何行政管理人员



- 你的顶头上司
- 谈判桌上的对手
- 可能聘用你的人
- 决定你能否进入大学的人
- 可能会给你一大笔捐款的人
- 你希望与其建立事业伙伴关系的人

想必你已经知道关键先生是些什么人了吧。

关键先生无处不在，不受性别、民族的局限。他们掌握着权力、机会并拥有绝对的权威。他们中的大多数都身居高位、处世老练而且才智过人。对于某些关键先生而言，人称代词“我”就是他们权力的象征。他们个个信心十足，头脑清醒，同时事务繁忙。所以，在和他们打交道的时候，你绝对承担不起因沟通不慎导致他们不快所产生的严重后果。

关键先生基本上是根据你的沟通能力形成他们对你的初步印象的。不慎踏入沟通误区往往会彻底毁掉他们对你的初步印象。关键先生总是在短时间内就对你做出判断，如果你留给他们的印象不好，他们是不会把时间和机会浪费在你身上的。所以，如果你说话做事不像一个专业人士，关键先生一看便知，剩下的事一律免谈。关键先生是决不会对任何事情迟疑不决、瞻前顾后的。果断是关键先生突出的个性，而耐心绝对不属于他们。造就关键先生这种性格特点的不是卤莽而是经验。关键先生之所以能成为关键先生就是因为善于快速做出果断的决定。而且，他们

做出的决定十有八九都是正确的。

对关键先生而言，速度就是一切，时间最为宝贵。在我看来，无论是确立一个项目，还是决定一笔买卖，特别是做出任何人事方面的决定——是雇用他们？开除他们？还是提升他们？所有种种无不基于“他们是否会造成时间上的浪费”这一考虑。

由此可见，在一个无论是做决定还是形成意见都讲究速度的领域，要想成功就必须避免每一个沟通误区，在最短的时间内，给关键先生留下一个专业、干练的好印象，让他们觉得与你交谈不是浪费时间。

关键先生为数众多。然而，仍有相当一部分人，他们或者大权在握，却有意显得无足轻重；或者自以为是个人物，实则高估了自己的能耐。在我看来，后者比前者更常见。

这里有一个例子。

很久以前，一家中等规模的印刷公司在资金方面遇到一些麻烦。这家公司沿东部海岸有23个经销部，1200名雇员。其总部设在东南部，总部大厦相当壮观。然而，有一天他们在全面核算后发现公司除了债务几乎所剩无几。

于是，他们求助纽约的一家风险投资公司，希望得到一笔巨额贷款以度过难关。纽约公司同意提供贷款，一切开始恢复正常运作。

这里，我希望各位记住一点：无论是纽约的风险投资公司还是其他任何人，如果他们给你提供了一大笔贷款，他们不会简单地把钱给你就算完事。典型的做法是他们会





委派一个人负责监督这笔贷款的使用情况。这一次自然也不例外。

现在说说我的一位朋友打来的电话。我的这位朋友叫马里奥，他在我的家乡开了一间大的公关公司。他非常想把那家印刷公司发展成他的新客户，对他而言，那家印刷公司可是一条大鱼。

马里奥知道我跟那家印刷公司的管理层很熟，特地打电话问我有何高招可以接近他们。坦白地讲，他最想打听的就是“谁是关键先生？该如何跟他打交道？”现在，来看看我们在电话中的交谈。

马里奥：那么，你有何高见？

马蒂：我倒是知道一个叫艾伦的人。

马里奥：艾伦是那儿的头儿吗？

马蒂：艾伦是公司的总裁。他办公室的门上是这样写的。

马里奥：他这个人怎么样？

马蒂：算是个铁腕人物吧。实际上，他为人蛮好的。

不过他显然是那里说一不二的人物。

马里奥：艾伦手下都有一些什么人？

马蒂：该有的都有。一个负责财务，一个负责经营，一个负责销售，还有一个负责法律方面的事务。公司所有部门最终都要向这四个人负责。

马里奥：行政管理方面的重要人物就他们四个吗？

马蒂：不太清楚。不过，就这家公司的规模来看，大概也差不多吧。

了解到这些情况后，马里奥非常高兴，告诉我说要给艾伦写封亲笔信。我不以为然。

马里奥：有何不妥？你不是说艾伦是那里说一不二的人吗？

马蒂：不错，艾伦是公司的总裁，从表面上看艾伦绝对是关键先生。他说话做事也都像是一个关键人物。公司总部的人多数都这样认为。但是，虽然艾伦身为公司总裁，依目前的情形来看，有些事他并不能完全做主。

马里奥：你把我弄糊涂了。

马蒂：你一定听说过他们是怎样从纽约那家风险投资公司贷到款的吧？

马里奥：没错。

马蒂：所以说如果你想引起艾伦的兴趣，让他特别留意你的公司，你最好将亲笔信寄给纽约风险投资公司派来监督贷款使用情况的那位仁兄。艾伦是不会怠慢那位老兄的意见的。相信我，马里奥，那位仁兄才是真正的关键先生。

碰巧当时我知道纽约那位监督员的名字，所以就很乐意地告诉了马里奥。

依照我的建议，马里奥果然初战告捷，给纽约的关键先生留下了一个好印象。如果马里奥趁热打铁，他就会被推荐给艾伦，接下来的事就水到渠成了。假如马里奥考虑



不周，踏入沟通误区，那么就很有可能机会尽失，不会引起关键先生的任何注意。

好了，这就是我要谈的问题，也是我之所以写这本书的原因。沟通技巧非常重要。很多事情的成败都与之有关。在职场上，误入沟通陷阱的不幸时有发生，难以预料。沟通陷阱无处不在。在当今这个竞争激烈、信息爆炸的年代，凭借出色的沟通技巧拉开与他人之间的距离就显得至关重要了。

对我十分有用的信息常常是从快速和不经意的沟通中获得的。与其他东西相比，信息通常会更快地传到行政管理人员那儿。信息越及时就越有价值。

——安德鲁 S·格卢夫，英特尔公司总裁

现在，你一定迫不及待希望了解更多的详情。好吧，就让我把发生在马里奥、艾伦以及纽约风险投资公司关键先生之间的事情讲出来听听。

我结束了与马里奥的通话，暗自高兴自己能帮朋友一个忙。记得那天是星期二。不到 10 天，我又接到马里奥的电话。他喜出望外地告诉我依照我的建议，他亲手写了一封不错的自荐信并把它送到纽约关键先生那儿。纽约那位仁兄显然把附有“请阅”字样便条的那封信转给了艾伦。次日凌晨 7:45 分，马里奥接到了艾伦本人打来的电话。事情进行得相当顺利，在随后那一周接近尾声的时



候，马里奥及其公司的相关人员步入艾伦的私人会议室与艾伦及艾伦的首席市场部经理，销售部副总经理开始了两家公司第一次的高层领导会晤。合作就此开始。

很显然，马里奥随信附上的便条给关键先生留下了深刻的印象。试想，如果马里奥选用其他做法效果会怎样？比如，打一个电话？留下一个电话留言？发一封电子邮件？或者亲自到纽约登门拜访？

不管选用哪种方式，马里奥的沟通技巧与他同关键先生之间第一次的成功接触有很大的关系。他留给关键先生的第一印象会产生长久的影响。这一印象将影响到关键先生的许多重要决定。而所有这些都取决于马里奥的沟通水平。

为何关键先生希望你读一读这本书？

值得重申的是你必须时刻牢记一点：关键先生是最看重时间的。沟通过程中的任何不慎都会造成时间上的浪费。本书提到的许多沟通误区都跟时间有直接关系。认真阅读一下这本书，运用书中的沟通技巧去避免一些沟通陷阱，你定会脱颖而出，成为关键先生眼中值得打交道的人，而不是浪费他时间的人。

如果关键先生能确保与自己打交道的人都做到言简意赅而且非常专业，他一定会十分满意。假如关键先生清晨醒来，一个精灵飞到他床边告诉他说：“今天，没人会浪费你宝贵的时间。”他一定会立刻起床，心情舒畅地赶去



公司办公。卷入沟通误区会使关键先生心烦意乱，无法专注手中的事务，进而造成时间上的浪费。如果你能避开沟通误区，你就能够成为关键先生眼中真正的行家，成为一个值得打交道的人，一个他乐意与之做生意的人。

每个工作日总会有销售商、求职者这类人求见关键先生，令他不胜其烦。所有人都想占用关键先生的时间。此时，关键先生的脑海里会出现两个声音，一个说：“谁也别闹！继续做你手中的事情。”而另一个声音却说：“一定要留心那些会给我们带来变化的公司及个人。千万不能错失良机，否则损失就大了。”所以，假如关键先生肯为你留出时间，那么无论是通过电话、电子邮件、书信、还是面对面的沟通，你都要设法展现自己与众不同的一面，这对于沟通双方都是很有必要的。

为此，关键先生特别希望你能够读一读这本书。接下来，我要谈谈具备有效沟通技巧的重要性，希望我的观点有助于让你变得与众不同。

我为什么对这等事情有绝对的发言权？

在过去的 11 年中，我不仅与关键先生打过交道，也以关键先生的身份与他人打过交道。我以不同的身份与他人有过专业信息沟通。我有过求职的经历，做过推销员、售后服务人员、销售经理及市场行政管理。这本书是我十几年来积累起来的有关职场上沟通方面的宝贵经验。