

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架

绝对 沟通

经理人制胜职场之
王道沟通

黄中 著

本书是专门为众多**职业经理人**打造的一本制胜职场的王道沟通术，从心理、下属、上级、谈判、客户等**多个角度**解说最有效的沟通技巧。它将是一本高效的利器，帮助你打通职场的人脉关系，使得你在职场道路上越走越远，越走越顺。



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA
企业成长力书架

绝对 沟通

经理人制胜职场之

王道沟通

黄中 著

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

绝对沟通：经理人制胜职场之王道沟通/黄中著. —北京：中国财富出版社，2015. 7

(企业成长力书架)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5737 - 1

I. ①绝… II. ①黄… III. ①企业管理—人际关系学 IV. ①F272. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 126309 号

策划编辑	范虹轶	责任编辑	邢有涛 单元花
责任印制	方朋远	责任校对	梁 凡
		责任发行	邢有涛

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 三河市西华印务有限公司

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5737 - 1/F · 2407

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2015 年 7 月第 1 版

印 张 16 印 次 2015 年 7 月第 1 次印刷

字 数 229 千字 定 价 39.80 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架

编委会

主 编：邓 明 黄 华

副主编：范虹轶

编 委：蔡忠成 陈明亮 陈施宇 陈凯文 付 祥 邓 艳 高子馨
高乃龙 葛 静 胡兴龙 黄 中 李 锋 贾扶栋 蒋巍巍
刘逸舟 刘 星 刘峰松 梁长玉 刘明勇 倪 可 欧阳震
任芳进 孙军正 汪园黔 吴 东 吴群学 王乐平 徐 超
徐 伟 殷 祥 杨 平 一品刘 张 持 曾 文 周子人

前 言

话不说不明

在电影《大话西游之大圣娶亲》中，啰唆的唐僧捡到月光宝盒后对孙悟空说：“你要是想要的话你就说嘛，你不说我怎么知道你想要呢？虽然你很有诚意地看着我，可是你还是要跟我说你想要的。你真的想要吗？”

俗话说：“话不说不明，灯不点不亮。”话只有说才能清楚，才能告诉他人你的想法、观点和感受。

职场中，我们要接触到形形色色的人，要经常同上司、下属、同事、客户打交道。打交道的过程体现的不仅仅是一个人的工作能力，还有沟通协调能力。

现代职场中，一个人的沟通协调能力非常重要，沟通得好，就能和谐彼此之间的关系，有助于自我职场的发展；沟通得不好，就会导致彼此关系恶劣，阻碍职场的晋升。而那些善于沟通的人更容易在职场中左右逢缘。

我有一位朋友是外企公关部的经理。她非常擅长人际沟通。在外企这样一个人际关系复杂的地方，随时随地都会出现雷区。可是，她却发展得如鱼得水，上到老板，下至员工，还有平级的同事，同她的关系都很友好。

这并不是说她就不会遇到沟通的难题。而是在她遇到问题的时候，她会很好地解决。她说：“我从来不会在能够做好的事情上为自己设路障。”情商高，具有良好沟通能力的她，从来不会让自己在沟通问题上吃亏，即使当时沟通没有奏效，她也会在下一次的沟通中让双方释然。



绝对沟通

经理人制胜职场之王道沟通

现代职场强调“沟通至上”，有效沟通成为职场非常重要的人际关系指南，它是职场人际关系的基础。虽然在职场中，有时候说错话要比做错事严重得多，但是，沟通是在任何时候都需要的技能。

有时候，我们在职场中会看到这样的人，他们的能力不是最好的，业绩也不是最好的，却总能得到老总的青睐，受到下属的爱戴。究其原因，是其沟通能力足够强。

职场中，能力是一方面，沟通是另外一个重要方面。职场的成功人士关于成功都有这样一份心得：25%靠能力和努力，75%靠沟通。

实际上，沟通可以决定你的工作能力。如果你的沟通不好，没有支持，没有配合，你的工作能力也就没法体现。

尤其是作为职业经理人，如果你要完成一项任务，上司不支持、下属不服从、同事不配合，又受到客户的百般刁难。这个时候，应该怀疑的并不是你的工作能力，而是你的沟通能力。

本书就是专门为众多职业经理人打造的，内容为制胜职场的王道沟通术，从心理、下属、上级、谈判、客户等多个角度解说最有效的沟通技巧。它将是一个高效的利器，帮助你打通职场的人脉关系，使你在职场道路上越走越远，越走越顺。

作者

2015年2月

目 录

第一章 沟通：心理是基础，技巧只是工具	1
第一节 沟通心理误区，你容易陷入哪一种	3
他简直是个难以沟通的人	3
我怎么会沟通失败呢	5
我该如何对他说这件事情呢	6
为什么非得和他直接交流	8
我何时存在过沟通问题啊	10
第二节 求同存异，获取沟通入场券	11
人们通过废话建立感情	12
当心你周围不笑的人	13
别轻易打断别人说话	15
大多数人都喜欢“被忽悠”	17
绕开“以自我为中心”	18
他想听到的是你是否赞同他的意见	20
他说的真的就是你听的吗	21
如果没人问你，就不要指指点点	23
“我也”回应法	25
第三节 沟通的微线索：语言之外的信息	26
边说边笑：性格开朗，富有人情味	27



绝对沟通

经理人制胜职场之王道沟通

腿脚抖动：善于思考，凡事从利己出发	29
抹嘴捏鼻：别人要他做什么，他就可能做什么	30
常常低头：慎重派，讨厌过分激烈、轻浮的事	32
两手腕交叉：对事情保持着独特的看法	33
摸弄头发：比较情绪化，常常感到郁闷焦躁	35
靠着某样物体：冷酷的性格，有责任感和韧性	37
到处张望：具有社交性格的乐天派，有顺应性	38
第四节 你必须知道的7个职场心理沟通原则	40
坦白说出你内心的感受和想法	40
不批评、不责备、不抱怨、不攻击、不说教	42
尊重他，并要求他尊重你	44
任何情况下，绝不口出恶言	45
不该说的话绝对不能说	47
善于询问与倾听	49
情绪中不要沟通，更不要做决定	51
第二章 上行沟通：主动+赞美	55
第一节 所有上司都喜欢“良言”，但要所对	57
“良言”要以事实为依据	57
随时留意上司的心情	59
任何情况下，称呼上司的职位	60
找到与上司的共同点，展示出来	62
和上司保持步伐一致	64
上司交代任务时，拿出你的笔记本	66
知道上司想听到什么样的回答	67
上司遇到尴尬，玩笑化解	70

掩藏锋芒，把功劳归于上司领导英明	71
把错误揽到自己身上，给上司一个台阶下	73
第二节 勤请示，多汇报，轻松赢得上司赏识	75
先请教，然后委婉地提出自己的意见	76
让你的意见变成上司的	77
即使认为上司的观点有误，也要先认同再建议	79
让上司在多项建议中做选择	80
“正话反话”，让上司自己引申出“反对意见”	82
巧用拒绝术，即使拒绝也是好员工	84
不要忽视执行中的汇报	85
保龄球效应：把不满变成赞美	87
七个策略搞定上司“刁难”	88
第三章 下行沟通：亲和+肯定	93
第一节 拉近距离，站在下属的角度沟通	95
实话只有在“放下架子”之后才能听到	95
多激励，少斥责	97
说服下属的关键在于将心比心	98
“自己人”效应：做下属真正的朋友	100
语言幽默，轻松诙谐	101
积极倾听下属的发言	103
打人不打脸，批评不“揭短”	104
第二节 沟通力就是领导力	106
与下属常谈心，增强凝聚力	107
率先表明自己的看法	109
下达任务要具体不要抽象	111



绝对沟通

经理人制胜职场之王道沟通

告诉下属：我需要你的反馈	112
与下属沟通，该沉默时要沉默	114
巧妙调节下属之间的矛盾	116
看穿隐藏在含糊回答里的真话	117
妥善处理下属的意见	119
对下属不合理的要求说“不”	121
“非你莫属”，激发下属干劲	122
当众讲话的魅力会影响下属的士气	124

第四章 平行沟通：面子+配合

127

第一节 跨越平行沟通的障碍

129

部门间的利益冲突	129
过高地看重自己部门的价值	131
没有权力的支撑	132
总认为自己有道理，沟通对象没理	134

第二节 积极沟通，以大局为重

136

无论是哪个部门的事，都是企业的事	136
要想获得支持，先给足对方面子	138
多倾听，少说话	140
不要急于指出对方的错误	142
“随便”有时候最伤人	143
适时地“装傻充愣”	145
没有你，我怎么能做得这么好	147
一定要拒绝就在1秒内说出“不”	149
“背后鞠躬”，显示敬意，消除敌意	150
让“第三者”出面，化解矛盾	152

第五章 谈判沟通：平等 + 共赢	155
第一节 调整心理，进入谈判的状态	157
每个人都可以成为谈判高手	157
没有什么是不能谈的	159
谈判的目的是共赢	161
谈判必须建立在平等的基础上	163
第二节 谈判初期：立场绝对要强硬	164
确定谈判议题及细节	165
弄清楚谈判的动因	167
开出高于你预期的条件	168
永远不要接受第一次报价	170
用“意外”来隐藏你的真实想法	172
避免对抗性谈判：先同意，再反驳	174
“钳子策略”：提出你的期待，然后沉默	175
第三节 谈判中期：打破僵局，掌握谈判主动权	177
利用“闪避法”转移冲突	177
转换话题，拖延时间	179
利用肢体动作缓解冲突	181
冷静旁观，以柔克刚	182
寻找替代的方案	184
站在对方的角度看问题	186
从对方的漏洞中借题发挥	188
从客观的角度关注利益	189
第四节 谈判后期：讨价还价要有原则	191
“黑脸/白脸策略”运用及反制	192



绝对沟通

经理人制胜职场之王道沟通

“蚕食策略”运用及反制	193
不要阻止对方说出拒绝的理由	195
让步要适当，否则情况会更加糟糕	197
略施小惠，同时索取回报	198
掉头就走，你准备好了吗	200
礼貌而坚定地撤回承诺	201

第六章 销售沟通：信任 + 喜欢

205

第一节 销售产品之前先销售你自己

207

“孔雀法则”：强化自己的优点和差异性

207

客户更愿意相信自信的人

209

“得体”让客户从心理上认同你

210

寻找共同点，让客户喜欢你

212

幽默能为你在客户心中的形象加分

214

第二节 沟通技巧助你成为销售冠军

215

巧妙询问法：诱导客户说出真正需求

216

模糊语言：让客户以为你很懂他

218

数据展示：增强语言可信度

220

“双重束缚术”：不给客户拒绝的条件

222

逆向沟通术：让客户说“是”

224

适度“威胁”：刺激客户的购买欲

225

巧妙让步：瓦解客户最后防线

227

沟通：心理是基础，技巧只是工具

沟通是成交的灵魂护法，是职场与生活中必备的一种手段，是人与人之间传递感情和信息的一种方式。除非一个人把自己封藏在墓穴中，否则他无法停止沟通，无论是盲人还是语言障碍者。

但是，并不是所有的沟通都能够达成自己的目的，所以有成功的沟通，也必定就有失败的沟通。

事实上，沟通不仅仅是一场技巧、语言表达上的深入和较量，更是一种心理上的沉淀。

职场中，有些人在同人沟通的时候，会出现这种情况，即话说了很多，对方听进去的却很少，各种技巧都用尽了，还是没有打动对方。有时候，并不是他们不懂得沟通的技巧，而是不知道把握沟通的心理。

本章主要从沟通心理出发，重点讲解心理原因之下的沟通技巧。



第一节 沟通心理误区，你容易陷入哪一种

人们常说，应该在气势上压倒别人，然后才能在行动上赢得别人，这是竞争的一个手段。对于沟通也是如此，我们首先应该在心理上做好准备，然后才能在接下来的语言和行为沟通上，抓住信息的流通方式和技巧，保证信息的双向交流和反馈，最终促成有效的沟通。

因此，有些沟通的失败，主要是因为心理上准备得不成熟，没有在沟通时调整好自己的心理状态，导致被一些负面的情绪影响，沟通时因为情绪的低迷而让对方觉得兴味索然，最终因信息不畅而失败。

其实，我们每个人都会在沟通时陷入心理的误区，这是沟通中的一道阻碍，只有解决这道阻碍，才能让沟通畅通无阻，达到信息的正常回流，保证沟通的有效性。

他简直是个难以沟通的人

你身边肯定存在着这样一种人，当你在跟他们沟通的时候总觉得是两个不同时空的人生硬地咬文嚼字，你的思维总是难以进入他的大脑，而他的表述也理所当然地受到你的排斥。一旦你沉入到这种自以为是的“苦海”，你就会情不自禁地在心里叫嚣着：“他简直是个难以沟通的人。”

沟通不是单向的信息传递，而是一种双向的信息回流。不论哪一方面出现接收或是传递的失误，都有可能让沟通受到阻碍，让“纠结”乘虚而入到你们的语言传递中。

不得不承认，人与人之间是有差别的，每个人对一句话的思考和解读能力都存在着差异。所以，我们在跟别人交流的时候不要被这种“他简直



是个难以沟通的人”的思维定式所左右，如果你在跟一客户沟通的过程中，时不时地扭过头来，扶着额头，小声向上帝抱怨着“上帝呀”，那么你们之间的沟通只能以失败告终。因为你在潜意识中就已经否认了对方，否认了自己的能力，你又怎能在这种“不知所云”的沟通中成功的向对方灌输自己的观点，完成交易？

其实，这种潜意识的“暗示”，正是导致沟通难以进行的原因。我有一个朋友，他在跟别人聊天的时候只顾自己的感受，从来不考虑怎样表达别人才能够接受，所以他经常会这样对自己的沟通对象说：“会聊天吗？”

相信你身边也不乏这样的人存在，这种真性情的人不允许“硬聊”出现在自己的沟通中，也自私的不会推己及人，如此，他常常在沟通的时候把责任推到别人身上，然后以这种简单明了的抱怨方式中断沟通。

鉴于这种沟通过程中的自私行径，我不得不说，沟通是两个人的事情，在沟通中你既是一个信息发出者，也是信息的接收者。当你发出的信号别人无法接收的时候，不是因为传输介质出现了问题，而是因为你们在沟通的过程中没有相互迁就。

迁就是沟通的技巧之一，根据接收者的情况合理的加工信息，使其可以自然而然的接受你所表达的意思，并能第一时间作出回应，这样信息就得到了很好地接受和反馈，保证有效地沟通。

事实上，有效沟通并不是一个难以胜任的工作，一个善于沟通的人总能在沟通的过程中明确地表达自己的观点，并让对方准确的接受。而总是在沟通的过程中抱怨别人是否有沟通细胞的人首先应该反省自己，你跟别人沟通的时候是否带着脑袋。

因此，在沟通中，不要过早的为你沟通的对象戴上“难以沟通”的帽子，因为在你诋毁别人的同时，也否定了自己，甚至会让别人为你贴上“沟通障碍”的标签。沟通的时候，要仔细分析对方的语言表达特征，思考怎样的语言表达能让对方接受。所以，沟通的过程要不断地思考，耐心



地倾听，如此，才能保证沟通的有效进行。

总而言之，沟通不是一个人的事，沟通过程中，要在语言中多点照顾，在耐心中多点迁就。

我怎么会沟通失败呢

在做产品介绍的时候，对方明明表现出极大的倾听热情和兴趣，为什么在最后的临门一脚却被拒绝得干净利落？

在商业谈判的时候，说的话句句在理，优势潜力列举的头头是道，为什么对方最后却说“考虑考虑”？

很多职员在向老板提意见时，总不能从老板那里得到赏识的目光，赞赏老板的“英明神武”时，总会马屁拍到了马蹄上，还被其他同事赋予“马屁精”的称号；不少领导同下属沟通，明明很真诚恳切、将心比心，却总会在下属虚假的笑意中收到“虚伪”“站着说话不腰疼”的表情暗示。

在职场中，经常听到有人抱怨说：“怎么会？明明聊得很好，我怎么会沟通失败呢？”“明明抓住要害，我怎么会沟通失败呢？”“我沟通能力那么强，怎么会沟通失败呢？”

先天基因下的性格因素、语言天赋，让不少人在沟通之路上无师自通，成为众人口中能说、会说、敢说的“沟通天才”。也有些人，在沟通道路上不断摸爬滚打，学习锻炼成为了“谈判专家”。可是，就在他们津津乐道自己的沟通能力的时候，一个突然的打击却将光环击碎成粉末。于是，在突如其来的打击之下，“沟通达人”长叹感慨道：“我怎么会沟通失败呢？”

就这样，在沟通前和沟通后，很多人会陷入“怎么会”这种意料之外不可理解的心理误区中。沟通能力无可挑剔的人，在沟通前，会在众人的好意提醒之下，认为是杞人忧天，自信自己“不会沟通失败”；而在沟通