

新入职，说话到位，才能赢得机会，脱颖而出！

长安标致雪铁龙、中国人保寿险、暴风影音、人大、浙大 联袂推荐

教你工作沟通的八大实战策略，让你迅速hold住职场，驶入升迁快车道！



Talking Way at Work

PERFECT
COMMUNICATION



完美沟通

机会是你说出来的

姜维/著



机械工业出版社
China Machine Press

Talking Way at Work

PERFECT
COMMUNICATION



完美沟通

机会是你说出来的

姜维/著



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目（CIP）数据

完美沟通：机会是你说出来的 / 姜维著. —北京：机械工业出版社，2013.8

ISBN 978-7-111-43472-6

I. 完… II. 姜… III. 人际关系学—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2013）第 164110 号

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书通过 70 个情景案例和 100 条经验智慧，创造性地展示了完美沟通的八大策略和方法技巧。这是一本融合“情商+工具”的实战型沟通手册。本书运用了作者提出的沟通要素模型和完美沟通技术模型等创新理论，既阅读有趣，学习轻松，又内涵深邃，思维前瞻。全书兼顾授人以鱼和授人以渔，让读者潜移默化地提升沟通水平。本书情景创作兼顾管理人员与专业人员的需要，个人发展与组织工作的需要，采集大中型企业与机关、内部与外部工作等多种沟通环境，便于读者举一反三，触类旁通。

本书具有高度的前瞻性、指导性和应用性，专门为正在奋斗和成长的大学生、中基层管理人员和青年公务员量身定做。

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：张 昕 版式设计：刘永青 插图：王朝红

北京诚信伟业印刷有限公司印刷

2013 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

170mm×242mm·16.25 印张

标准书号：ISBN 978-7-111-43472-6

定 价：39.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：（010）68995261 88361066 投稿热线：（010）88379007

购书热线：（010）68326294 88379649 68995259 读者信箱：hzjg@hzbook.com

前言

◆ 为什么要写此书

关于沟通、演讲、口才、说话的书已经汗牛充栋，为什么还要给大家写此书？

基于 20 多年的跨界职业经理生涯，我深知沟通能力对于个人职业发展的意义重大。在教授 MBA “战略管理” 和 “组织行为学” 两门管理核心课程之后，我应重庆市质量技术监督局首届 MBA 班干部学员的邀请，开设了 “管理沟通” 课程。开课之后，我深受欢迎，并应邀到各地企事业单位做管理沟通内训，为此编写了相关讲义供学员使用。在学员的鼓励下，我将讲义提炼成《管理沟通：实践与策略》，已经正式出版。

在企事业单位内训中经常出现这样的情况：单位出于成本方面的考虑，将本来面向中级以上管理人员的管理沟通培训课程也对其后备干部、青年才俊开课。这些年轻员工的学习欲望和发展欲望都很强烈，但由于经历和阅历所限，在培训中难以跟上资深的中高层的学习节奏。为此，培训单位负责人纷纷建议我专门为后者写一本书，让他们有机会边学习边成长。

大学里有关领导也坦言，现在本科教育还不能像 MBA 那样大量引进企业高管和政府高官来做兼职教授，建议我为大学

生准备一本真正适用的管理沟通启蒙书，让他们在出校门前可以作为参考书翻阅，开阔视野；参加工作后，则可以作为沟通工具书对照学习。

正是在这些各地各类学员和其领导的鼓励下，我和玺尚瑞学习团队的同事专门为正在奋斗和成长的大学生、中基层管理人员和青年公务员量身打造了这本书，以支持他们从说开始，实现完美的职业发展。

时至今日，再翻看试读人员在印刷的样书上写下的兴奋之情、溢美之词，我和玺尚瑞学习团队的同事知道，这书写对了。

◆ 为什么是 Talking

关于沟通、演讲、口才、说话的书大部分都是舶来品，原书名关键词多是 **Speaking**。国内作者的类似快餐图书琳琅满目，如果有英文名，也是多用 **Speaking**。

我们书名却是围绕 **Talking** 展开，这有什么不同？

我们在这里不用最常用的 **Speaking**，是因为它本意指单向的、刻板的、有足够时间准备的正式场合讲话，而这样的场合对于绝大多数职场人士而言都是比较陌生和遥远的。我们日常工作面临的是双向的、灵活的、需要快速反应的对话场合，这就是 **Talking**。

我们在这里也不用类似的 **Saying**，是因为它强调的是说的动作。而在实际工作环境中，说的形式即动作并不重要，关键的是所说的具体内容，这才是工作中沟通的要点，即 **Talking**。

由此，从关于书名的一个英文单词的选择上，您可以对本书的定位与价值一目了然了。

在本书成稿的红五月，出现了一个现实版的沟通故事：面对习近平总书记的提问“情商重要还是智商重要”，如果你是那位大学生村官，你会如何回答？

情商之父戈尔曼指出情商的五个方面：了解自我——自我管理——自我激励——识别他人情绪——处理人际关系。显然，情商的落脚点就在于沟通，检

验情商最直观的指标就是我们的沟通意识和沟通能力。故事中，那位村官的回答是“都重要”，就是高情商的表现。

◆ 为什么要建立学习平台

在我们身边，一定有很多青年干部，他们对沟通宝典、口才秘诀、关系捷径类的职场书籍没少读。但多是读归读，用归用：读书过程很兴奋，回到现实很冷静，书中的黄金屋并没有变成自己的财富。

这是因为类似管理沟通这样的实践性内容不同于专业知识的学习，如果前者没有与之相适应的实践，就难以从知识转换成为自己的技能，难以从理念内化成自己的素质。

只有按照行动学习法学习才有效。为此，我们借鉴优秀的 MBA 案例教学方法，首先在内容上将管理沟通的意识、方法和智慧融入典型情景之中，全书共设计了 70 个情景案例，读者只有将自己放在情景中去思考，进行角色扮演，触及内心深处，学习才能见效。

同时，为了巩固读者个人的书本学习成果，帮助读者应对新问题、新挑战，我们特别构建了玺尚瑞学习平台，将读者关系转换成学友关系，长期相互交流，共同成长。

我们期待大家在沟通能力提升的同时，人脉关系也得到极大的扩充，事业空间更加广阔。

我们总结本书有三大显著特色：

■ 突出的管理性

首先，它是管理。这不是生活沟通艺术，而是在工作中有效沟通的方法；不是被动回应别人，而是主动地领导、管理、影响别人。专业人士或许不需要管理职务，但一定需要影响他人的能力，诸如利用“传声筒”来说话的策略。

其次，它还是管理。功夫在诗外。我的沟通课程之所以受到各层次人群的广泛欢迎，很重要的原因就是我在沟通中融入战略管理的思想和组织行为学的思维，这样的沟通在工作中才能四两拨千斤，事半功倍，所向披靡，诸如“定时、定点、定事”的说话艺术。

一句话，这是工作中的沟通。无论您是做管理工作、业务工作或是技术工作，只要做工作就需要好沟通。

■ 突出的原创性

首先，它是经验智慧。全书通过小标题的形式，将在本土企业、机关单位和外资机构等工作环境中的优秀沟通者的实践与策略，通俗易懂地展现给读者。这 100 条经验智慧，接近直白，雅俗共赏。

其次，它是情景学习。全书的 70 个典型情景都来自作者 20 多年政、产、学、商的积累和近年教学培训中各层次学员的贡献，基本覆盖了工作初期，即 10 年工龄以内或中层层级以内读者在工作中说话的需要，如果时间紧迫，您甚至可以单独对照案例来学习。

有些案例您可能似曾相识，但这里用不同的视角去解读。例如情景“如何摆平不能参加旅游奖励的员工”，提出了不同于流行口才学角度的处理方法。

一句话，本书“绝对的原创，全新的触动，非常值得拥有！”（某试读读者对本书的评价。）

■ 突出的持续性

首先，本书有深度。可能全书没有一个令您陌生的专业术语、一张令您畏惧的模型框图，但您会感受到全书逻辑严密，本书的 8 问——“为何说、谁来说、对谁说、内容说、关系说、如何说、何处说、何时说”来自我在《管理沟通：实践与策略》中提出的工具体系，这有助于您在轻松愉快的阅读中潜移默化地习得管理沟通的精髓，助您未来的高升。

其次，本书有平台。借助于专门为读者搭建的玺尚瑞学习平台，您可以轻松得到我们的专业服务，您可以与其他志同道合的读者成为学友，突破行业或区域的限制，共同发展，实现学习的根本目的。

为此，书中的“沟通情景”并没有给出完全的答案，而是留给读者自己模拟扮演角色后，进一步琢磨、发挥的空间，读者可和其他学员共同交流讨论。

一句话，您打开的不是一本书，而是一片人际、工作和事业的天空。

在附录 B “如何更好地使用本书”中，我以个人修炼、团队培训、学历教育三种典型情况为例，推荐了一些学习方式方法，供读者参考。具体事宜，请收听新浪、腾讯微博 @姜维私想，或者发邮件至 582201352@qq.com 进行了了解，我和玺尚瑞学习团队的同事会与大家随时交流。

没有说不成的工作，只有不会说工作的人。

——与读者共勉。

姜 维

2013 年 6 月 6 日

出场人物

丁小白，潜力员工

女，大学毕业后，在某大中型企业营销部门工作。工作2年后被破格提拔为主管，管理3名员工。平时比较受部门经理高锐的重视。参加管理培训后，在公司内的活跃度更是显著提高，开始为公司高层领导看重，在同事眼中是明日之星。



高锐，当红经理

男，工作6年，目前为某大中型企业营销部部门经理，丁小白的直接上级。他学历不高，文凭不响，但就是工作做得好，总是踏准了公司的发展节奏，深受公司领导喜欢。他似乎没有什么突出的个性，就是比较善于沟通协调，同事们既羡慕又妒忌，但都承认他是优秀中层干部的代表。



陈夕，青年专家

男，工作9年，某管理咨询公司的咨询顾问。该公司长期为高锐所在企业提供服务，因此他与高锐比较熟悉。陈夕的管理知识全面，专业素养良好，非常善于沟通，乐于为人解惑。因为其老板在当地MBA院校授课，他便以教学助理身份与MBA学员广泛交往，有一定的个人影响力。



目 录

前言

出场人物

第一篇 想清楚后说

第1章 先射后瞄才是有的放矢——为何说 / 2

为个人发展而说，当仁不让

为工作需要而说，理直气壮

为环境所迫而说，见机行事

第2章 说话主角不一定要主说——谁来说 / 39

请权力来说，该行就行

请关系来说，不行也行

请多人助说，一定能行

第3章 有三类人需要你分头说——对谁说 / 66

对领导人说，心态第一

对领导人说，形式第二

对领导人说，讲究艺术

对管理者说，如数家珍

对追随者说，用传声筒

第二篇 准备好后说

第4章 对牛弹琴更能体现水平——内容说 / 106

说工作的需求，第一优先

说权威的力量，点石成金

说从众的力量，一呼百应

说稀缺的力量，如获至宝

说喜欢的力量，情有独钟

第5章 火候到了什么事都好说——关系说 / 151

个人的需求，永远管用

互惠的说话，礼多不怪

承诺的说话，无中生有

感情的说话，同甘共苦

牵连的说话，速战速决

第三篇 按需应变说

第6章 不说是说回答也是在说——如何说 / 186

眼尖者赢，不说将说

倾听为要，不说在说

回答是说，不说还说

沉默是金，不说胜说

第7章 心随境转环境也在说话——何处说 / 204

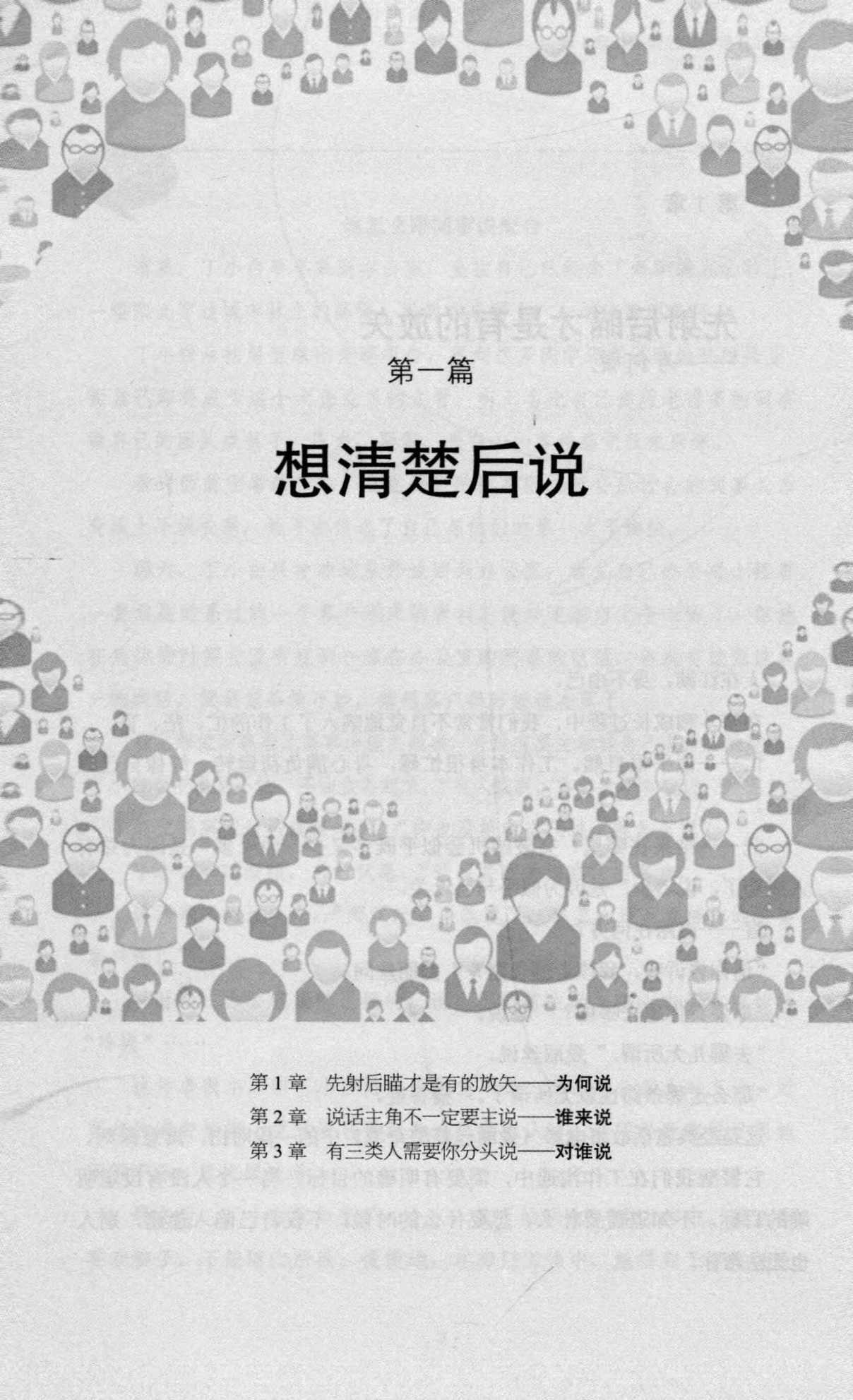
愉悦的环境，容易谈成
创新的环境，容易突破
公开的环境，要事第一
人为的干扰，必须得防

第8章 此一时彼一时说行就行——何时说 / 221

客观的时间策略，水到渠成
相对的时间策略，好不如巧
前后的时间策略，得道多助
心理的时间策略，投机者赢

附录A 70种典型情景查询表 / 242

附录B 如何更好地使用本书 / 245



第一篇

想清楚后说

第1章 先射后瞄才是有的放矢——为何说

第2章 说话主角不一定要主说——谁来说

第3章 有三类人需要你分头说——对谁说



第1章

先射后瞄才是有的放矢

——为何说

人在江湖，身不由己。

在奋斗和成长过程中，我们常常不自觉地陷入了工作的忙、茫、盲。

忙——似乎很自然。工作本身很忙碌，身心满负荷运转，好像自己很重要。

茫——结果在哪里？突破的机会似乎既多又少，说“多”是因为总有人成功了，说“少”是因为似乎与己无关。

盲——出路在何方？

“请你告诉我，我该走哪条路？”爱丽丝问。

“那要看你想去哪里？”猫说。

“去哪儿无所谓。”爱丽丝说。

“那么走哪条路也就无所谓了。”猫答道。

这是经典童话故事电影《爱丽丝梦游奇境》中的一段对白，寓意深刻。

它警醒我们在工作沟通中，需要有明确的目标。当一个人没有设定明确的目标，不知道需要什么、想要什么的时候，不仅自己陷入迷途，别人也无法帮你。

情景 1-1

该怎么跟同事说配合

清晨，丁小白早早来到办公室，坐在自己已经坐了两年的办公位上，一缕阳光穿过城市林立的高楼，投射在桌面上，一切安静而美好。

丁小白从抽屉里取出竞聘报告，想到很多同学还在不断地跳槽择业，而自己即将成为这个大企业里的主管，有三名比自己资历老得多的同事做自己的团队成员了，压力、紧张、兴奋……各种感觉五味杂陈。

看到面前空着的工位，坐在那里的同事很快就会从过去的同事关系变成上下级关系，她不由想起了自己与他们的第一次不愉快。

那天，丁小白兴冲冲地从外边回到办公室，看见自己办公桌上摆着一叠前期联系过的一个客户送来的资料，便知道客户上午来访了。但她在外边的时候并没有接到一直在办公室的同事的电话，也没有接到该客户的电话，便感觉事情不妙，猜想客户很可能被冷落了。

看见那位同事若无其事地埋头做事，并没有要主动和自己说什么的意思，丁小白心中很是不快，不由责备起来：“有人找我，你怎么不和我说一下呢？”

那位同事回过头淡淡地说：“你也没给我交代过，我怎么说？”

丁小白一时语顿，只好叹息：“这可是我的潜在优质客户。”

该同事又回过头来，“那我就更不能说了，我怎么好乱接待你的重要客户呢！”

一时间，办公室里静悄悄的，谁也不愿意主动打破心中还在继续的“冷战”……

这件事很小，但丁小白好几天都想不通。自己对公司、对工作、对客户的满腔热情，竟然没有得到身边同事的认可。部门经理高锐发现她闷闷不乐，就找她谈话。

那之后，丁小白犹如变了一个人，她开始明白：在工作中，说话需要动脑子，不能随心所欲。慢慢地，在部门工作中，她得到了更多的支

持和帮助，因此才有今天的晋升。

高经理昨天特地告诉她：虽然已经内定晋升她，但越是在这样的关键时期，她越是需要把持自己，把工作做好，把关系做好，顺利实现事业的第一步跨越。

想到此，丁小白特别警告自己：过去自己与上级沟通很主动，所以获得很多个人表现机会，但现在这样已经不够了，继续这样做事是做不大的，从今天起我就要像高经理指出的那样，搞好上下左右、里里外外各方面的关系，让工作更上一层楼。

在情景中，丁小白当初脱口而出的话不仅造成沟通不成，反而与同事发生了矛盾。

究其原因，是因为当时还稚嫩的丁小白思想很简单，以为为了工作怎么说都可以。丁小白在学校一直品学兼优，总是受到同学和老师的喜爱，这使得她在学校养成了“学生式”的说话风格：有啥说啥，才真诚；简单直白，有效率！

这种方式在工作中就不一定灵了。幸亏那次冲突促使丁小白较早地醒悟过来，开始注意如何在工作中说话了。

情景 1-2

我不懂，该怎么说

丁小白本是因为综合素质好才被放到营销部的。虽然现在就要被破格提拔为主管了，但她在之前的工作中还没有接受过比较系统的管理培训。

其顶头上司高锐经理一想到此，不免有些担心。虽然她要管理的人员并不多，但营销部的员工个个都是精英能手，沟通协调是很难的。所以，这次市经信委举办管理干部培训班，公司本来让他去，他却想方设法说服领导让丁小白去充电。

在培训开始前，培训方设置了集体面试环节，按照报名顺序每 10 人