



解 密 人 际 交 往 过 程 中 的 潜 规 则

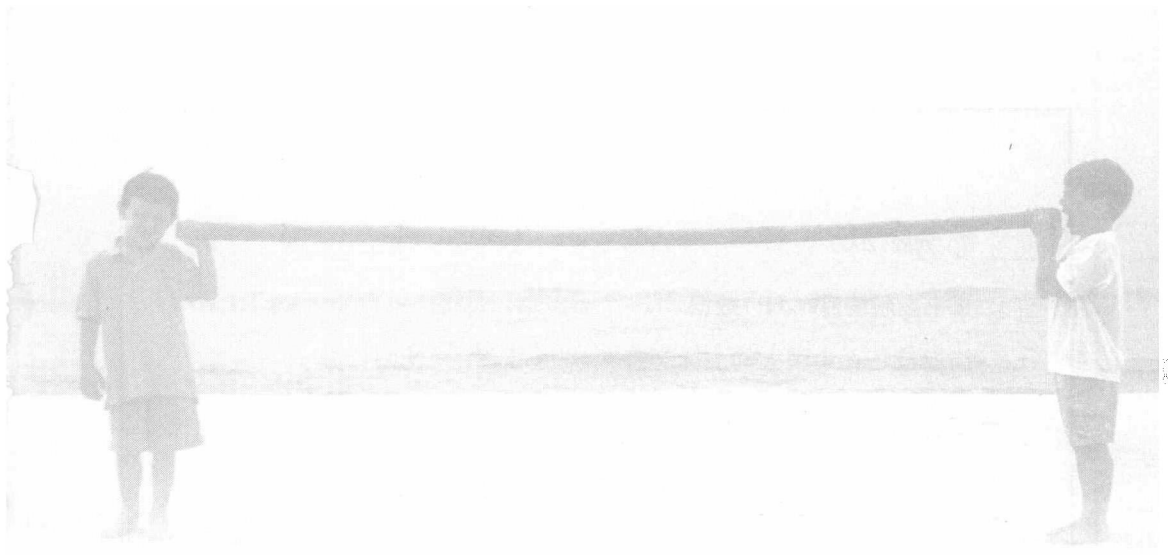
沟通技巧

刘 欣 编著 ——中国人的交际智慧

Gou Tong
Ji Zhao



万卷出版公司
WANJUAN PUBLISHING COMPANY



沟通技巧

——中国人的交际智慧



万卷出版公司

© 刘欣 2009

图书在版编目(CIP)数据

沟通技巧：中国人的交际智慧 / 刘欣编著. —沈阳：万卷出版公司，2009.4

ISBN 978-7-80759-792-6

I. 沟… II. 刘… 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(2009)第 049284 号

设计制作 /  智品书业

沟通技巧 —— 中国人的交际智慧

出 版 者 万卷出版公司
地 址 沈阳市和平区十一纬路 29 号
邮 编 110003
联系电话 024-23284089
电子信箱 vpc_tougao@163.com
印 刷 北京振兴华印刷有限公司
经 销 各地新华书店发行
幅面尺寸 710mm × 1000mm 1/16
印 张 26
字 数 330 千字
版 次 2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷
执行主编 李英健 李 克
责任编辑 丁建新
书 号 ISBN 978-7-80759-792-6
定 价 29.80 元

丛书所有文字插图版式之版权归出版者所有 任何翻印必追究法律责任

前言

人是社会性动物，正如马克思所言：“人的本质并不是单个人所固有的抽象物，在其现实性上，它是一切社会关系的总和。”人是无法离群索居的。每个人每天都需要从他人那里获得信息，学习他人的经验和智慧，以及通过合作完成某一项工作。美国人本主义心理学家西尼·朱拉德说：“一个人想要获得健康和充分的自我发展，只有当他有勇气在别人面前表现他真实的自我，并且找到自己人生的意义与目标时才能实现。”道出了人际交往的必要性。

“独学而无友，则孤陋而寡闻。”戴尔·卡耐基曾说：“一个人的成功，15%取决于你的专业知识，85%则取决于你的社交能力。”对于一个事业成功的佼佼者来说，他若想在人才竞争中脱颖而出，靠得不仅仅是出众的才华，而且更在于有良好的适应社会生活的能力、良好的人际协调的能力。在科技日新月异的年代，知识的更新换代极为频繁的今天，每个人都需要不断地进行知识的补充与更新。但是，个人的能力是有限的，光靠书本上的知识很难适应社会发展的实际需要，而积极的人际沟通与交往，依靠集体的智慧和力量获得成功已是一种常态。

和谐的人际关系是每个人所向往的。但是，并非人人都会在人际交往中如鱼得水，游刃有余。我们讨厌那些面具、虚伪和险恶，我们渴望别人都对自己友善、理解、宽容，希望与每一个人相处都融洽、快乐。这并不是奢望，前提是你先学会友善、理解和宽容……如何调整和排解交往障碍以便与他人和谐相处呢？本书将会给您满意的回答，为你排忧，为你解难。

本书内容分为三部分：

一、说话的智慧：这部分将向您介绍倾听的艺术、说话的艺术、谈判与说服的艺术、拒绝的艺术、赞美的艺术、幽默的艺术等。

二、办事的智慧：这部分将给您详解办事的原则、办事的技巧、求职的技巧、加薪的技巧、推销的技巧等。

三、处世的智慧：这部分将告诉您如何打造优雅的外在形象、如何修炼最完美的内在素质、如何积极拓展人脉关系、如何与上司相处、如何与同事相处、如何与朋友相处以及如何保护自己等。

总的来说，《沟通技巧——中国人的交际智慧》一书的主要特点如下：

本书内容丰富，图文并茂，通俗易懂，具有较强的可读性和实用性。作者从自己多年从事公共关系的经验出发，为读者讲述了人际交往中应注意的礼仪、言谈、心态、原则等各方面的细节。融洽的人际关系是促进工作顺利开展的重要因素之一。本书旨在帮助读者掌握成功交际应具备的基本素质、不同情况下与人相处的技巧、沟通的方式、对内对外的不同交往方式、社交场合的礼仪规范等方面的知识。

书中汇集了古今中外人际交往智慧的精华，为渴望成功的人士提供了借鉴。它是科学性、趣味性、实用性融为一体的读物。通过数百条古今中外的小故事，使你在快乐中学会与人沟通和交际，助你卓越、祝你成才！

目 录

CONTENTS

说话的智慧

长一双倾听的耳朵

3

倾听是最好的礼物

5

倾听成就大事业

7

倾听是打开心房的钥匙

8

倾听的艺术

9

倾听的技巧

11

别做讨厌的“插话者”

13

学会听“弦外之音”

到什么山唱什么歌

15

说话的技巧

17

说话别犯忌讳

20

说好第一句话

22

见什么人说什么话

24

到什么山唱什么歌

26

拉近与听众之间的距离

28

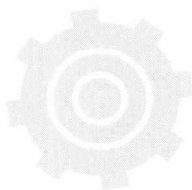
批评也要讲艺术

31

批评须因人而异

32

试着脸皮“厚”一点



把握说话时机与场合

- 35 说话选择好时机
- 39 看好场合说对话
- 40 切忌不看场合开玩笑
- 42 此时无声胜有声
- 44 敏感话题慎出口
- 45 工作场合不适用“家庭式指责”

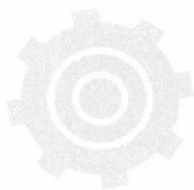
谈判与说服

- 47 谈判语言须通俗简洁
- 49 商务谈判心经
- 50 巧妙化解谈判中的僵局
- 51 说服的技巧
- 53 妙用冷热水效应说服法
- 55 恰到好处的反问说服法
- 57 “意识唤醒”说服法
- 59 逻辑是说服的力量
- 60 暗示有时是最好的说服
- 63 比喻类比说服法
- 64 委婉的说服更有效

拒绝的艺术

- 66 合理的拒绝非常必要
- 68 拒绝不能伤“面子”
- 69 委婉拒绝最温暖
- 71 含蓄拒绝最轻松
- 73 用幽默的方式说不

74	让逐客令变得更高明
76	拒绝的基本原则和方法
	辩解与辩论
78	尽量避免使自己的话被人误解
80	避免无谓的争辩
81	巧辩摆脱窘境
83	间接辩护最高明
85	辩论不是“抬杠”
86	谦和更胜于激辩
88	事实胜于雄辩
89	抓住诡辩的辫子反诡辩
92	反驳要驳到点子上
94	以谬制谬的辩论方法
96	辩论态度要不卑不亢
	送一朵赞美的花
98	学会赞美
100	做一个高超的赞美者
102	使赞美真实可信的技巧
105	赞美得法效果才佳
106	赞美女性越具体越好
108	夸赞男性切忌直白
109	溢美之词忌言过其实
	礼貌赢得人心
111	说话须有礼节
113	打电话的礼节



- 114 公共场合的礼仪
- 116 夸夸其谈要不得
- 118 满嘴脏话最可耻
- 119 说话切莫失分寸
- 121 切忌滥用口头禅
- 123 说话语气不可忽略

幽默的人最受欢迎

- 127 幽默是一枚开心果
- 130 幽默是人际关系的润滑剂
- 131 幽默的作用不可小视

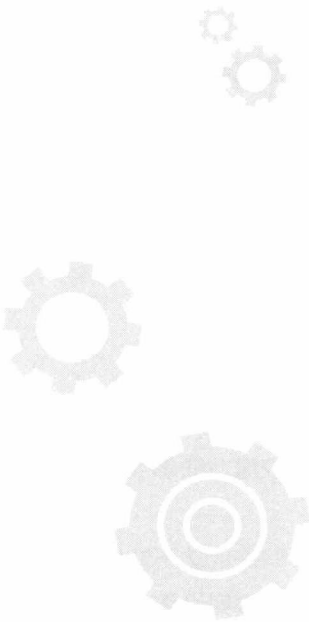
办事的智慧

认清对象是办好事的前提

- 135 认清对象是办好事的前提
- 138 看人办事的原则
- 139 让朋友“拉”你一把
- 141 让同事愉快地帮助你
- 143 让领导帮你办事

打动人心是办好事的基础

- 145 用微笑拨动对方的心弦
- 147 真心实意最动人
- 149 投其所好自然动心
- 151 善用交情打动他
- 152 创设情境打动他

- 
- 154 言辞得体打动人心
156 入情入理动人心
158 打动人心最好的语言技巧

办事的技巧

- 159 办事时机最关键
161 求人办事的最好时机
163 办事亦要看场合
165 办事办在点子上
166 站在对方的角度思考
167 让对方感觉受重视
169 巧用细节力量大
172 巧用攀缠术
174 要循序渐进
175 以退为进法
177 劝导不如诱导
178 妙设台阶法
180 办事切忌东拉西扯
181 办事过程中避免冷场
182 旁敲侧击探路法
184 开口言借有诀窍
186 无计可施时，支你一招

办事的原则

- 188 熟谙职场礼仪
190 办事应讲诚信
192 学会尊重，办事才会圆满

195	先伸出你援助的手
197	胸怀包容，方可成事
199	忍者无敌
200	权衡利弊，相机行事
	求职
202	你要推销的第一个对象是自己
204	当代大学生应如何推销你自己
205	网络招聘全攻略
208	面试前、后都关键
209	面试六大难题样板回答
212	女性面试巧答三个尴尬提问
213	面试中的禁口
215	永远不要贬低老团队
216	别忽略和面试官的情感交流
217	面试切忌卖弄口才
219	好为人师要不得
220	小心应对面试中的沉默
	加薪
221	加薪申请：张开你的口
223	加薪步骤：有条不紊地实施
225	加薪准备：收集业绩事实和相 关数据
227	加薪谈判：只许成功不许失败
229	加薪途径：提高身价路多条
231	加薪不成：这时你该怎么办

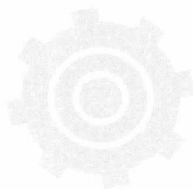
推销

- 234 推销获得成功的必备能力
- 235 先把自己推销给别人
- 237 抓住推销中的细节
- 239 吸引顾客的注意
- 241 博得顾客的好感
- 244 刺激对方的隐衷
- 246 巧妙消除顾客异议
- 249 随时提高你推销技能
- 253 不断开发新客户
- 255 用心维护老客户
- 257 不可不知的销售原则

处世的智慧

打造最优雅的外在形象

- 261 如何给人良好的第一印象
- 262 让你的形象更“专业”
- 264 我的仪容我负责
- 266 别忽略了仪容的细节
- 268 想成功从“头”做起
- 269 佛靠金装，人靠衣装
- 271 成功男士面试着装技巧
- 273 成功女士面试着装技巧
- 275 走出韵味与风采
- 277 站出挺拔与风度



278	坐出文雅和恬静
280	“内外兼修”才能相得益彰
	修练最完美的内在素质
282	内在素质的重要性
283	成功在于自信
285	宽容为你赢得朋友
287	谦虚为你赢得智慧
289	学会用感恩的心做事
291	用忠诚证明你的人品
293	正直是一座伟岸的山
295	多一点人情味
297	让你的幽默细胞再多一点
300	成功需要好习惯
302	递上你最好的语言名片
	积极拓展人脉关系
304	人际交往助你成功
306	记住对方名字
308	用好人缘编织关系网
310	理顺关系网
311	认识完整的人际关系结构
313	得人脉者得天下
317	妙招支使：怎样结交新朋友
318	结交比自己优秀的人
	纵横职场：如何与上司相处
321	与上司保持良好的关系

323	沟通方式最关键
325	对上司要不卑不亢
326	“搞定”上司的秘诀
328	赞美上司的学问
329	正确面对上司的批评
331	向上司说“不”的艺术
333	与讨厌的上司相处
334	应对爱挑剔的领导
335	与上司相处的黄金原则
	纵横职场：如何与同事相处
337	与同事相处的艺术
338	重视日常生活中的应酬
340	在新单位站稳脚跟
343	细节上别得罪同事
344	别打同事的小报告
347	拒绝不合理要求
348	与难相处的同事过招
	纵横职场：如何与下属相处
351	领导的艺术
353	尊重下属是相处的前提
355	让下属自愿高效地合作
357	把握好与下属的距离
359	不要轻易许诺
360	批评也要讲艺术
362	化解下属的抱怨

与朋友相处之道

- 364 首先你要学会择友
- 366 若想有朋友，先要够朋友
- 369 朋友交往须有“度”
- 371 异性交往有“分寸”
- 373 该说“不”也得说“不”
- 375 巧妙应对异性的纠缠
- 377 与朋友交往的常见误区

与亲人相处

- 379 如何抓住恋人的心
- 381 “情话”也要讲艺术
- 383 学会给车胎放点“气”
- 384 夫妻间少点指责，多点欣赏
- 386 吵架也得“会”吵
- 388 家庭幸福的秘诀
- 390 与婆婆融洽相处
- 392 手足之间见真情

学会保护自己

- 393 锋芒毕露惹人妒
- 394 避开同事射过来的暗箭
- 396 防止别人利用你的弱点
- 397 别轻易替上司“背黑锅”
- 399 保持乐观心态



说话的 智慧

