

Talk Your Way to the Top

赢在沟通

——改变命运的沟通秘诀

[美]凯文·霍根 著 杨佳倩 译

美国最具影响力的培训大师、说服心理学专家经典力作

被《哈佛商业评论》誉为“改变千万人人生的书”



华文出版社

Talk Your Way to the Top

赢在沟通

沟通秘诀

[美] 凯文·霍根 著 杨佳倩 译

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢在沟通——改变命运的沟通秘诀 / [美] 凯文·霍根著; 杨佳倩译. —北京: 华文出版社, 2008.12

ISBN 978-7-5075-2478-9

I. 赢… II. ①凯…②杨… III. 沟通艺术 IV. C933.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 179081 号

北京市著作权合同登记图字: 01-2008-5727

Talk Your Way to the Top

Copyright © 2000 by Kevin Hogan

Simplified Chinese edition copyright © 2007 Beijing Zhongzhibowen Book Publishing Co., Ltd.

This edition published by the arrangement with Pelican Publishing Company through

Beijing International Rights Agency

All rights reserved

书 名: 赢在沟通——改变命运的沟通秘诀

标准书号: ISBN 978-7-5075-2478-9

作 者: [美] 凯文·霍根

译 者: 杨佳倩

责任编辑: 杜海泓

封面设计: 王明贵

文字编辑: 贾 娟 黎 娜

美术编辑: 李丹丹

出版发行: 华文出版社

地 址: 北京市宣武区广外大街 305 号 8 区 2 号楼

邮政编码: 100055

网 址: <http://www.hwcbs.com.cn>

电子信箱: hwcbs@263.net

电 话: 总编室 010-58336255 发行部 010-58815874

经 销: 新华书店

开本印刷: 北京中印联印务有限公司印刷

720mm × 980mm 1/16 开本 17.25 印张 223 千字

2009 年 2 月第 1 版 2009 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与发行部联系调换

序

FOREWORD

这是一个讲究人际沟通的时代，这是一个以口才赢天下的时代。美国著名成功学大师戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，只有15%归结于他的专业知识，而85%则是靠人际关系和他的处事能力。”由此可见有效沟通的重要性，掌握说话的艺术已经成为现代人成功的必备条件。

沟通是最基本的生存技巧，也是人们实现理想与抱负的重要工具。一个人事业成功与否乃至生活幸福与否，在很大程度上取决于其沟通能力。其实，我们时刻处在与他人的沟通之中：工作时，我们与同事沟通，与客户沟通；在家时，我们与父母亲人沟通；生活中，我们与朋友沟通……

众所周知，职场上的竞争不只体现在学历和能力上，沟通能力的高低已成为职场成败的关键。良好的沟通能力是人们脱颖而出、步步高升的一大法宝。沟通不善，会出现交流障碍，造成误会和曲解，丧失许多机遇；有效沟通是双方语言和情感交流的桥梁，帮助你双赢解决问题和冲突，轻松实现目标。因为擅长沟通而左右逢源、平步青云，因为不擅沟通而四面楚歌、举步维艰的例子不胜枚举。

时至今日，人与人之间的沟通日益频繁，我们不仅与熟悉的人沟通，当一张张陌生的面孔出现时，我们更要同他们交往。一个人的生活和生命的质量，取决于他的沟通能力与影响力。本书是美国最具影响力培训大师、说服心理学家凯文·霍根的代表作，备受成功人士赞誉。凯文·霍根现为圣托马斯大学管理学教授，专门讲授“说服心理学”课程。他在市场营销、客户服务培训与发展等领域有着20多年的经验，向企业高级领导团队和一线销售人员提供过各种培训，他把自己独一无二的说服技巧教给了不计其数的任职于美国500强公司的人们。他在各种报纸杂志上发表过大量的文章，经常在《纽约邮报》上解读美国前总统克林顿及其夫人希拉里·克林顿等其他公众人物的行为。

本书是凯文·霍根经过多年的实践形成的一套体系完备、思路清晰、实用性强的有效沟通指南。这是一本教人行动的书，书中所说的不是空洞的理论，而是有着令人难以相信的神奇功效。凯文·霍根在书中探讨了有效沟通对工作、事业和生活的重要意义及积极作用，从理论和实践上提供了关于有效沟通的方法和技巧，既包括语言交流也包括非语言交流，从而帮助读者迅速提高沟通能力，改善人际关系，顺利解决问题和冲突。无论你的目标是改善自己与伴侣、同事、客户或竞争对手的关系，还是在职场上得到晋升，你只要遵循霍根讲授的沟通技巧和策略，就能成功改变自己的人生和命运。

目 录

CONTENTS

第一章 卓越沟通带你到达人生顶峰	1
倾听	4
有目的地生活	6
像钉子一样强硬的沟通者	8
第二章 沟通使你走向成功	9
克服对沟通的恐惧	10
运用未来想象法进行交谈	13
成功=讲别人想听的+听别人所讲的	15
保持良好的联系	18
我们怎样成为了现在的自己	23

开始通往顶峰的艰苦跋涉	24
负面的生活经历如何塑造了你的沟通	25
第三章 价值：与他人沟通的关键	29
4 种类型的价值	35
第四章 成功沟通的基础：建立融洽的关系	39
建立融洽关系的非语言技巧	49
语言怎样建立或摧毁和谐的气氛	53
建立积极思想状态的表达	58
第五章 成功的技巧：有效沟通	65
沟通的要素	66
人际沟通	67
有意图的沟通	71
利用基于结果的思维模式进行沟通	72
理解对方的观点	73
要理解别人	74
“再见”的力量	75
不要试图改变别人	76

“接受”的启蒙书	77
模仿伟大的沟通者	79
伟大的沟通者	80
一定要保证正确吗	81
给他们一个梦——一件能够实现的事情	82
在真诚的沟通中袒露自我	83
第六章 了解人格特征	85
你的性格偏于内向还是外向	86
你更依赖思考还是感觉	86
依据人格类型与人交谈	88
为了更好地沟通, 转换频道	96
听他们真正说了什么	97
新的元程序	98
感知趋向	110
关闭趋向	111
第七章 你能否听到身体在说什么	113
你看起来在讲什么	114
外貌的力量	114
你能改变自己的外观吗	116

登上顶峰的20条黄金准则	117
打招呼并握手：语言和非语言行为的结合 ...	121
你坐的位置会改变别人对你的看法	122
如何选择位置	122
坐下来之后你要做什么呢	123
多近的距离就太近了	124
什么是有效的眼神沟通	125
让你的身体“说话”	127
策略运转	127

第八章 登上事业的顶峰

正直和诚实	133
人事能力	134
有导向地行动	135
创造力	135
以目标为导向	136
关注细节	137
坚持不懈	138
积极的思想	138
职业规划	139
金钱管理	140
不断学习	141

每天进步一点点	142
时间管理	143
第九章 亲密关系中的沟通	145
处于顶峰的女性	145
给男人一个问题，让他去解决	146
第十章 具有领导气质的沟通	153
领导气质的秘密	153
倾听的5个层次	156
帮助听众成为正确的人	157
低效沟通者的8个习惯	160
拆除沟通中的炸弹	170
第十一章 爱与亲密的秘密	173
谁是你的罗密欧（朱丽叶）	174
亲密：创造或重建爱情的深入关系	177
幸福婚姻中的算术	180
警惕敌意	180
让爱火重燃	181
婚姻需要经营	183

引导婚姻走向幸福	184
婚姻中排除故障的策略	185

第十二章 如何与好心办坏事的人沟通 187

可以削减“恶人”激动的谈话模式	190
火焰四射的恶人	190
和“火焰四射的恶人”说话	192

第十三章 一生成功的关键：做真正的自己 195

友好的沟通者	196
有道德的人	197
智慧的灵魂	199
成功人士的生活都是有目标的	199
发现目标	200
目标源于想法	201
怎样同自己交谈	203
你同自己交谈时说什么	205
内部对话	207
解决内部对话问题的模式	208
乐观地自我沟通	209
消极设计模式	209
同自己交谈以去除消极模式	211
争论性模式	212

第十四章 成为上层的领导者：你的个人宣言 ... 215

绘制你的地图	216
细说通往顶峰的地图	219
与时代同行	221

第十五章 如何利用谈话走向顶峰 223

第十六章 谁能到达顶峰 233

为了更多人的利益	234
竞争是生存的动力	235
面向群体比面向个体的销售容易得多	236
满足消费者参与感的需求	237
你的客户从工作中获得乐趣了吗	238
关于自信	239
积极的正确的态度	239
如何让“敌人”为你推销	240
富人和穷人	242
客户想要成为怎样的人	243
属于男性的一项重要考虑	244
看见顶峰的你	244
名副其实的“可爱”	245
最佳时机 最差时机	246

第十七章 通往顶峰的销售之路 247

控制你的情绪	247
控制客户的情绪	249
收集、管理和实现智能	250
“网络”使你成功销售	251
做一个猎人	252
帮助客户建立对你的信任	253
建立一种迷恋感	256
改变购买结构	256
将确认的条件透明化	259
为客户购买你的产品寻找一个理性的原因 ..	260
懂得什么时候结束，什么时候离开	261

第一章

卓越沟通带你到达 人生顶峰

与人沟通远不止你说了什么,还意味着你怎样说。沟通包括倾听、交谈以及彼此表露内心的感受和想法的活动。随着人们成为更好的沟通者,他们会在从恋爱到商业事务,以及到营销的各个方面都变得得心应手。

那么,什么是“顶峰”呢?处于顶峰意味着对自己的生活负责;处于顶峰意味着成为想要成为的人,与想要在一起的人在一起;处于顶峰意味着获得能力所及的最大成功。当你行进在通往顶峰的路上时,你会逐渐明白为何要成为一位伟大的倾听者,你也会明白怎样与自己真正希望结交的人建立友谊和关系。通过构造充满热情的、长期的办公室之外的人际关系,你必然会获得公司的提拔和事业上的晋

升。对于每一个懂得和善于运用沟通秘诀的人，都有可能到达生命历程中的顶峰。

处于顶峰还包括强大的人际交往技能，这意味着要了解自我，并且参与到有效的自我沟通中去。处于顶峰还意味着你正在运用那些被上天授予的天赋和才能。

处于顶峰的人会更加快乐，收入会更加丰厚。因此，他们通常过着简单而富足的生活。这是因为，真正的成功人士懂得怎样将他们的能量导向健康、财富和幸福。这是一本关于沟通的书，而沟通正是使你到达顶峰的媒介。

同你想要与其共度时光的人进行沟通，是通往顶峰的一部分。如果你还没有找到想要与其共度时光的人，那么本书会向你展示怎样牵动正确的线索，从而找到这些重要的人物。如果你已经找到了这些人，那么本书将会向你展示怎样与他们进行真正的沟通，从而与其建立难以置信的亲密关系。比谈话含蓄的就是倾听。我们将在本书的后面部分就倾听进行一系列讨论。

在最近的10年里，作为催眠师，我与慢性病患者一起度过了几千个小时，我更深入地了解了人类思维的内部工作。我知道，一个人内心真正的想法绝不会与世界上另一个人的想法完全相同。催眠师的经历使我有机会和形形色色的人打交道，上至世界上最富有的几位执行长官，下到马路上的平凡妇女。在帮助患者获得健康的同时，我成了私下参与他们内心思想、恐惧、目标以及动力的人。他们或与别人有过不堪回首的关系，或有过美好且长期的回忆。在书中，你或许找不到这些人的故事。但是，从我成为他们的知己的经历中，你会发现很多的与众不同之处，它们将迎面而来令你感到目不暇接。你会领悟到，有效沟通能够改变生活中的一切。

在最近的20年里，我还学习和研究了怎样从日常的生活中了解

沟通。虽然我的专业领域通常界定在非语言交流（肢体语言），但是研究范围仍然广泛地涉及到了商务、人际关系，以及那些人们在其生活中需要改进的方面、获得进步的因素。

1996年，派利肯出版公司发行了我的第三本书《说服心理学：怎样说服别人赞同你的思考方式》。《说服心理学》是一本相当重要的书，它会带领你一步一步地经历“影响”产生的过程。那本书的主旨在于为人们的以游说为目的的、一对一的沟通提供帮助。想要在生活的任何方面获得真正的成功，影响他人的行为无疑都是至关重要的。

在本书中，我为读者和我自己都设立了崇高的目标。我写这本书的目的在于与读者分享怎样运用最重要的、在创建长期关系和永久性改变的时候人人都会使用的工具——沟通——来彻底地改变生活。我为读者设立的目标是集中精力于希冀改善的生活领域。无论你想要自我感觉更加良好、像商务领导一般的谈话，还是想发展一段重要的、长远的人际关系，本书都是为你量身定做的。本书将教授你如何掌控自己的生活，以及如何掌控在商务、人际关系中的沟通与自我沟通。

如果你已经在职场中拼杀过一段时间了，那么你一定知道沟通对于事业获得成功是绝对重要的。

你是否知道，在美国的各大公司中，于1998年得到晋升的75%的管理者正在接受公司通往顶峰的指导？

在公司中，你是否拥有一位值得请教的导师？

成功的亲密关系必然要求人们之间彼此有良好的、无障碍的沟通。在良好的关系中，人们待在一起的第一个理由就是彼此能够交谈和倾听。与自己进行良好的内心的沟通是人们自我掌控和取得成功的最终阶段！洞悉“自己是谁”的能力是令人畏惧的。从伟大的成功

学家拿破仑·希尔，到千万富豪 W. 克莱门特·斯通，再到商界和运动界的各个领导，他们每个人都拥有强大的内心的沟通技能。换言之，他们懂得怎样成功地倾听内心直觉的声音。他们更加确切地知道，为了达成目的，需要付出怎样的代价去改变自己的思维。

通过教授和训练美国人强大的沟通技能，托尼·罗宾斯每年的收入超过1亿美元。本书会让你看到将托尼带到顶峰的秘诀，它会将你也带到那里。杰出的自我管理者在生活的各个层面都与自己保持着密切的联系。现在我们刚刚上路，让我们先了解两个重要的思想，它们将是贯穿本书的路标。路标就像高速公路上的里程碑一样，让我们知道自己已经前进了多少路程。路标帮我们记住，在生活中什么才是真正重要的。

在采访了安德鲁·卡内基、托马斯·爱迪生、亨利·福特和其他伟大的时代领导之后，拿破仑·希尔总结出了造就这些伟人的重要原则，他发现了成功的17个关键——其中之一就是接触“无限智慧”的能力。像著名的心理学家卡尔·荣格和其他众多科学家一样，在这个世界上，真正伟大的领导似乎都超越了他们本身。确实，在以前和现在伟人们都是如此。在本书中，我们也将了解到相关的内容。

倾 听

所有的伟人都是成功的倾听者。比尔·克林顿之所以能够从困境中恢复精力，就是因为他是一位杰出的、善于移情的倾听者。无论你的观点与他的价值观、他的内心决定有着怎样的关系，大多数人都相信，在克林顿的心中，国家的利益至高无上。这种信念为何会如此深