

沟通力提升 实战训练

邓兮◎编著

表达无能？

演讲卡壳？

词不达意？

客户搞不定？

社交冷场？

出口伤人？

言不由衷？

遭人排挤？

团队带不好？



情商高低决定格局大小，
沟通能力决定人生高度！

国家一级出版社

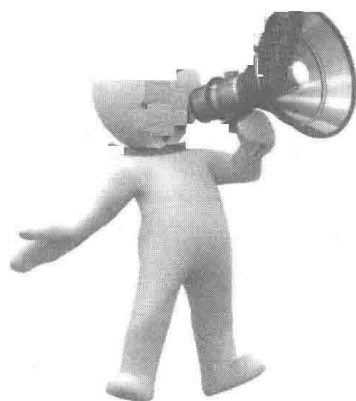


中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

沟通力提升 实战训练

邓兮◎编著



国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

内 容 提 要

现代社会,受人欢迎的总是那些说话让人舒服、能够为他人着想和懂得把握分寸的人,这样的人口才好、情商高,说话从不得罪人,总能游刃有余地交际处世。

本书将情商和说话相结合,让读者从自我提升着手,在提高说话水平的同时亦能提升情商水平,让你能够说出激励人心、温暖贴心的话,让与你交流的人感到舒适安心,让你的人生被积极和美好所围绕。

图书在版编目(CIP)数据

沟通力提升实战训练 / 邓兮编著. —北京: 中国
纺织出版社, 2018.11
ISBN 978-7-5180-5411-4

I. ①沟… II. ①邓… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第217457号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 王佳新 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2018年11月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 13

字数: 166千字 定价: 39.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

生活中，你或许有这样的体验：同期进入公司的同事短短两三个月就升职加薪，自己却原地踏步，偶尔还要被领导训斥一顿；一样是跟客户打交道，身边的人不用费什么劲儿就可以签单签到手软，自己口水都快说干了却被客户拒之门外；一样是谈恋爱，别人看起来相貌平平，却总能找到优秀的另一半，虽然自己各方面条件并不差，却总是找不到心仪的对象。

人生为什么总是有那么多困扰呢？实际上，人生的困扰，大部分都出在人际关系；而人际关系的困扰，大部分都是由于沟通出了问题。那些所谓的困扰，大多是源于自己不会说话，因为不会说话让别人感到不舒服，在不知不觉间得罪了别人也不知道，莫名其妙吃了亏，升职受挫、恋爱不顺、生活总是一团糟。相反，那些会说话的人，总可以巧妙的表达自己的想法，又让对方心情愉快，在交际圈子中受到欢迎，生活也自然会有好运气。

情商高的人具备优秀的沟通能力，说话让人舒服。高情商说话，总可以让事情达到自己的预期。生活中，有时候一件事情成功与否，往往只是一句话之差。情商高的人为人低调，在沟通过程中观点独到、想法有趣，让人感到很舒服，与他交流，会让人感到有成就感而不是沮丧感，会令人更自信而不是自卑。无论对方在说什么，他都可以听得非常



专注、饶有兴趣，并通过提问及回馈让说话者更好地发挥自己。与情商高的人交流，会让人觉得自己很优秀，这种感觉是非常舒服的。

情商高的人说话让人舒服，因为他们一直坚持好好说话。许多人并不清楚好好说话的重要性，误以为直爽就是心直口快，幽默就是刻薄尖酸，随意就是没有修养，耿直就是轻重不分。情商高的人懂得好好说话，他们总以平和温婉的语气，让人听后如沐春风，把尴尬化解于无形之中，时刻维护对方的自尊心，给予对方尊重，不提及对方的伤心处，不驳对方的面子，永远心怀善意。所以，相应地，他们也更能得到他人的喜欢和欣赏。

编著者

2018年2月

目录

第01章 靠“颜值”更拼“言值”，让你说话处处受欢迎 \001

最合适的说话方式才最好 \002

让语言如涓涓细流沁入人心 \005

点到为止，避免尴尬 \007

礼多人不怪 \009

禁止触碰他人的软肋 \012

第02章 品行谦逊，言辞中肯，给他人留下深刻印象 \017

谦逊更易受赏识 \018

要事先找好沟通切入点 \021

文质彬彬，然后君子 \024

落落大方，让你更受欢迎 \027

适度保持安全距离 \029

通过技巧让内向变健谈 \033

第03章 分清场合，因人而异，塑造灵活的言谈魅力 \037

先看清楚交际对象再开口 \038



交流方式要符合身份 \041

分清场合，才能近人情贴人心 \044

管住嘴巴，不要脱口而出 \046

把握好时机，增强说话效果 \048

切忌玩笑开过头 \051

第04章 活用幽默，调节气氛，营造愉悦的交谈环境 \055

幽默驶得万年船 \056

掌握幽默的尺度与火候 \057

巧用孩童式幽默 \059

善用幽默获得他人好感 \062

幽默也可化解尴尬与困难 \063

用幽默缓解工作压力 \065

第05章 学会赞美，有的放矢，让夸赞为自己赢得信誉 \069

从对方的最得意之处入手 \070

拒绝“掉价”的赞美 \072

赞美要恰到好处 \074

将赞美之词说得与众不同 \076

真情流露，坦诚相对 \078

以面代点的赞美，让人如沐春风 \081



第06章 言辞有方，拒绝有道，顾他人脸面，给自己留后路 \083

委婉拒绝好相见 \084

学会用第三人之口拒绝对方 \087

含糊其词，避免针锋相对 \090

以和为贵，保全双方面子 \092

在谈笑间拒绝别人 \094

别因拒绝而自断后路 \095

第07章 因势利导，明确话题，保持操守底线不灭权威 \099

巧借东风，让说服更轻松 \100

良言总比挖苦好 \102

委婉的劝服往往更奏效 \106

以闲谈切入正题 \109

循循善诱，让对方紧跟节奏 \112

欢声笑语的说服妙趣横生 \114

第08章 言传身教，以身作则，素质引导孩子树立榜样 \117

家庭教育和家庭氛围很关键 \118

多给孩子一些鼓励 \120

过分说教助长孩子逆反心理 \124

学习一些教育常用语 \126

恐吓只会让孩子更恐惧 \130



平等对话，让孩子自由表达 \133

第09章 高调做事，低调做人，巧避锋芒让领导看在眼里 \137

用礼貌用语向领导展现自身能力 \138

掌握说话句型，让沟通更顺畅 \141

张弛有度，实力更重要 \144

说话随意，招致领导不满 \146

给领导找台阶下 \149

给领导添彩，主动把功劳让给领导 \152

第10章 将心比心，以礼待人，让顾客舒心放心满载而归 \155

真诚待人，热情服务 \156

设身处地，多为客户着想 \158

漫不经心，也能感动客户 \162

投其所好，畅聊无阻 \165

尊重客户体验，促使顾客购买 \168

关心顾客所思所想 \170

第11章 淡定从容，勇于试错，提升能力让自信猛增 \173

敢做敢说，让说话更有气场 \174

即兴发言也能尽显风采 \176

言辞恳切，感染力十足 \178



保持谦逊，让他人舒服 \179

忠言顺耳，感激涕零 \181

第12章 冷静处事，积极主动，巧妙化解交往危机 \185

耐住性子，才能更好地对待 \186

学会认同，获得他人尊重 \188

主动道歉，融洽双方关系 \191

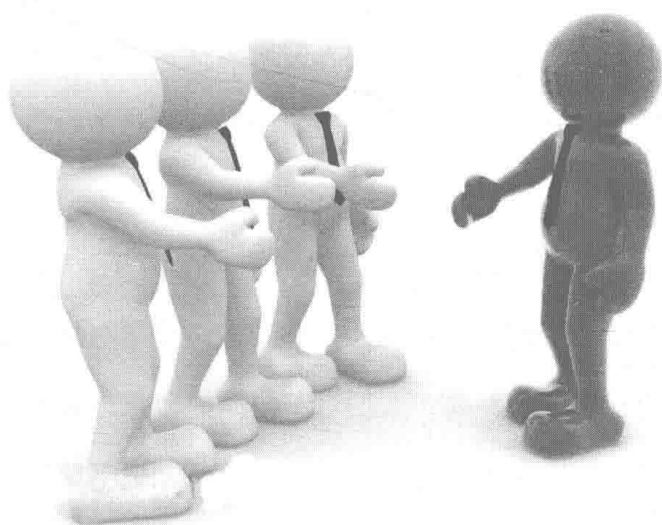
巧妙补救，挽回损失 \192

突破僵局，有效沟通 \194

参考文献 \197

第 01 章

靠“颜值”更拼“言值”，
让你说话处处受欢迎





最合适的说话方式才最好

同样的一句话，让不同的人去说，往往会产生不同的结果。这是因为，每个人说话的心态和表达的方式都是不同的。要想让说话起到事半功倍的效果，我们首先应该学会最佳的说话方式。从本质上来说，人与人的交往其实全凭印象。如果我们能够以最恰当的表达方式给他人留下好印象，则很多难题都会迎刃而解。相反，如果我们总是不能恰到好处地表达自己，而且给别人带来困扰，那么别人一定会因此而抱怨我们，甚至对我们印象恶劣。可想而知，如此之后，我们必然无法与他人愉快地交往。

曾经，很多人都觉得只要埋头苦干，就能战胜困难，就能在职场上出人头地；只要待人真心诚意，就能与他人交好，赢得他人的真心。随着时代的发展，人们对于情商的要求越来越高，对于能否把事干得漂亮，能够在工作之余搞好人际关系，也都提出了更加严苛的要求。在这种情况下，我们必须学会说话，掌握最佳的说话方式，让说话成为帮助我们成功的辅助力量。很多事情都可以靠着说话解决，例如诸葛亮舌战群儒，谈笑间强弩灰飞烟灭，岂不是语言在发挥强大的作用吗？！一句



话，由不同的人说出来往往产生不同的效果。即使由同一个人说出来，也会因为方式的不同，而导致效果大相径庭。当然，至于哪种说话方式最好，实际上是没有明确规定的。我们应该根据交谈对象的不同、当时情境的不同以及表达目的的不同等，选择最适合的说话方式。只有适合各方面情况的说话方式，才是最佳的选择。

很久以前，村里有两个中年男性都是基督徒，而且都很喜欢抽烟。每次做礼拜的漫长时间里，他们都备受折磨，因为一旦烟瘾犯了，他们就觉得心里似乎有蚂蚁在啃噬，而又不能随意起身离开，走出教堂去抽烟。为此，一个人去问神父：“神父，做礼拜的时间太长了，我常常犯烟瘾，我可以离开去抽烟吗？”神父看着他说：“神的孩子，做礼拜时一定要专心致志，神才能听到你的祈祷。”另一个人也去问神父：“神父，我一心想要与神靠拢，聆听神的教诲。我每时每刻都想得到神的福祉，但是我又总是想抽烟，我烟瘾很大。我想问问您，我抽烟的时候能做礼拜吗？”神父不假思索地说：“神的孩子，你很虔诚，神不会责怪你的。只要你诚心诚意，你随时都可以做礼拜。神会保佑你的。”

同样一个问题，因为说话方式不同，两个烟民得到了神父截然不同的回答。一个被神父责备做礼拜的时候要专心，一个则被神父称赞对神虔诚。这就是不同的说话方式产生了不同的效果。即使是相同的事情，我们也完全可以采取不同的方式表达，而不同的方式往往决定了其效果也是不同的。在说话之前，我们应该认真拷问自己的心：我想要得到怎样的结果？根据我们想要的结果，再综合听话者不同的脾气秉性，我们最终找到最佳的表达方式。通常情况下，最佳的表达方式有一些共同的特征。首先要尊重他人，即使对方固执己见，我们的劝说也应该灵活，



千万不可一味地批评和指责对方，否则就会事与愿违。其次，说服他人的方式有很多种，我们可以以借力的方式劝说他人，例如权威效应、从众心理等。最后，如果你看过《孙子兵法》，你就知道作战布兵是有很多方式的，因而，你也可以采取很多策略，例如欲擒故纵等。只要运用得当，这些方式都会起到很好的效果，甚至能够带给你惊喜。

有个老人因为心脏病复发，不得不辞掉工作，在家静养。为了让身体尽快恢复健康，他特地去山清水秀的郊外买了一套公寓，想让新鲜的空气尽快帮助他康复。然而，刚刚住了没几天，老人就不堪其扰。原来，这个小区里有一群年纪相仿的孩子，每天都会在楼下嬉笑打闹，吵得老人根本无法好好休息。为此，老人思来想去：“如果我直接喝令孩子们离开，孩子们一定会变本加厉。我应该找一个巧妙的方法，让他们心甘情愿地离开。”

一天中午，老人带着很多酒心巧克力来到楼下，分给孩子们，并且说：“孩子们，我是一个独居的老人，每天都寂寞难耐。幸好有你们给我送来欢声笑语，让我不感到寂寞。”孩子们得到巧克力之后欣喜若狂，因而更加卖力地玩耍，放肆地笑闹。接连一个星期，老人每到中午都会拿很多糖果来到楼下给孩子们分食，这似乎已经成为一种习惯。然而，到了一个星期之后，老人突然对孩子们说：“孩子们，我最近经济危机，没有钱给你们买糖果了。你们还愿意陪伴我吗？”孩子们突然间面色阴暗，等到老人离开后，几个孩子在一起合计道：“哼，居然连那点儿报酬都没有了，我们为什么大热天的要在这里卖力玩耍，只为了陪伴一个吝啬的人呢？”说完，孩子们全都结伴而行，离开老人的楼下，去到别的地方玩了。



老人简直太聪明了。他知道如果直接请求孩子们去其他地方玩耍，一定会导致孩子们变本加厉。因而，他改变方式，先是奖励孩子们，继而又终止给孩子们奖励，导致孩子们愤而离开。由此可见，只有找到最恰当的表达方式，我们才能如愿以偿，达到自己的目的。

让语言如涓涓细流沁入人心

言辞犀利的程度，有的时候堪比刀剑，甚至在一瞬间就能刺穿人们的心，使其汨汨流血。这就是语言的力量，绝对不容小视，也必须更加谨慎合理地运用，才能发挥恰当的作用。生活中偏偏就有这样的人，说起话来总是恨恨的，似乎与每个人都有深仇大恨。他们从来不会温柔地说话，总是找最犀利尖锐的话说。对于这样的人，好人缘当然是不可能的，不招人恨就算不错了。

自古以来，人们都觉得温文尔雅、和颜悦色是一种待人接物的美德。其实，礼节的周全只能使人感到不受冷落，如果能够在与他人交往时，尤其是在与他人交谈时，做到谈吐优雅、淡定从容、温暖人心，则更容易得到他人的认可和肯定，也会真正地打动他人的心，使我们建立良好的社交关系。

语言表达一定要温婉，这样才能像淙淙流水，缓缓地沁入人心。有些人觉得说话时必须声色俱厉，才能起到警示和震慑的效果。其实不



然。如果你是一个细心的人，你就会发现，对于一个高声说话的人而言，只有当他突然降低声调时，才会引起他人的侧耳倾听。这也从侧面说明了，言辞的犀利未必能够直指人心，很多情况下，温柔才有一种巨大的力量。

1940年，英国国库亏空，根本无法继续支付昂贵的价钱从美国购买军用物资。为此，很多美国人都主张不再继续支援英国，对此，高瞻远瞩的罗斯福总统有着不同的见解。为了说服那些目光短浅的人，罗斯福特意召开记者招待会，想要借《租借法》说服他们。罗斯福总统深知唇亡齿寒的道理，但是显然很多美国民众并不懂得其中的利害关系。难道直截了当地指责他们鼠目寸光吗？罗斯福想不出如果真的这么做，除了触犯众怒之外还有什么好处。为此，他深入浅出，决定以一个形象的类比，帮助民众了解其中的利害关系。

罗斯福心平气和地娓娓道来：“假如与我家相隔仅仅四五百英尺的邻居家突然发生火灾，我的花园里恰巧有浇花的水龙带，只要我慷慨帮助，就能帮助邻居扑灭大火。那么我应该怎么做呢？我不可能眼看着火势蔓延，却要和邻居计较我花费二十美元成本买来的水龙带。要是我的邻居此时恰巧没钱付给我，那么天知道大火会不会烧到我的家里。正确的做法，我想应该是先把水龙带给他灭火。如果顺利扑灭大火，水龙带也没坏，我相信邻居一定会千恩万谢地把水龙带还给我。如果水龙带坏了，他会照价赔偿，那么我还可以买一条新的水龙带，也没有什么损失。总而言之，这些结果都比大火烧到我的家里，把我的家也毁坏得面目全非来得更好。”

罗斯福之所以能够成功地说服民众，继续支持和援助英国，正是



因为他的表达方式非常柔和，且蕴含的道理显而易见。生活中，很多人都因为语言表达上的欠缺，导致无法实现自己的目的。假如我们也能采取适合的表达方法，让我们的话如同涓涓细流，让人感受到丝丝清凉，相信说服的效果会好得多。记住，语言的逞强并没有实质性的意义，因而任何时候都不要让自己成为言辞犀利、内心软弱且常常把事情搞砸的人。我们必须时刻牢记自己的初衷，才能更好地表情达意，发挥语言的巨大力量。

点到为止，避免尴尬

很多学过敲鼓的人都知道，每一下都敲到点子上，才算一名合格的鼓手。其实，说话也如同敲鼓，必须找准点子，才能事半功倍。否则，即使说得再多，也没有效果，只是白费力气而已。鼓手还知道，响鼓不用重锤。只要轻轻地敲打鼓皮，就能发出美妙的鼓声。如果敲打得太重，也许就会损伤鼓皮，把一口鼓彻底毁坏了。由此可见，要想成为优秀的鼓手，敲鼓的力度也必须把握好。正如敲鼓一样，说话也是要讲究力度的。一旦伤害了对方的自尊和颜面，导致对方破罐子破摔，那么再说什么也都是无用的。总而言之，在语言交流的过程中，我们对于聪明人大可以点到为止，这样就不会因为说得过于直白和繁复，导致关系恶化，彼此都陷入尴尬。