

Communicate

直击人心

沟通不行，拿什么拼职场？

从0到N
职场沟通术

刘仕祥
/著/



世界500强企业员工都在学习的职场沟通技巧

三茅网专栏作家、实战演讲口才教练分享独创沟通秘籍

实用工具+细致讲解+职场案例+实战演练

让你即学即用，沟通直击人心，搞定职场中的任何人！



天地出版社 | TIANDI PRESS

直击人心

从0到N职场沟通术

刘仕祥

/ 著 /

图书在版编目(CIP)数据

直击人心：从0到N职场沟通术 / 刘仕祥著. —成都：天地出版社，2017.7
ISBN 978-7-5455-2764-3

I. ①直… II. ①刘… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第088483号

直击人心：从0到N职场沟通术

出品人 杨政
著者 刘仕祥
责任编辑 刘倩
封面设计 思想工社
电脑制作 思想工社
责任印制 葛红梅

出版发行 天地出版社
(成都市槐树街2号 邮政编码：610014)

网 址 <http://www.tiandiph.com>
<http://www.天地出版社.com>

电子邮箱 tiandicbs@vip.163.com

经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 三河市华业印务有限公司
版 次 2017年7月第1版
印 次 2017年7月第1次印刷
成品尺寸 165mm×235mm 1/16
印 张 18.5
字 数 256千字
定 价 39.80元
书 号 ISBN 978-7-5455-2764-3

版权所有◆违者必究

咨询电话：(028) 87734639 (总编室)

购书热线：(010) 67693207 (市场部)

本版图书凡印刷、装订错误，可及时向我社发行部调换



刘仕祥

资深演讲口才教练，助你“从优秀到卓越”的人生设计师，金生涯教育首席生涯规划师，人力资源管理专家，国家心理咨询师，三茅网专栏作家，博锐管理在线专栏作家。本书所选文章《如何写出让HR一看就约你面试的简历》发布当天，即被《光明日报》、思想聚焦、捡书少年、简书、LinkedIn、前程无忧、中国人才热线、清华南都等各大平台转载，阅读量上千万，收获10万个赞，5万多条评论，10万多次转载。著有书籍《在最能吃苦的年纪，遇见拼命努力的自己》。

微信公众号：刘仕祥（szzqd138）



微博：@生涯发展导师刘仕祥

网址：www.shengya51.com



你是否因为谈话不够吸引人而苦恼？

你是否因为倾听不到位而导致工作拖延？

你是否曾在应聘面试时掉链子而错失工作良机？

你是否在与领导、同事、下属的沟通中时常遇阻，而使工作无法顺利开展？

你是否因为无法洞察人性、无法有效沟通，而丢了订单、谈判失败？

.....

如果你有上述烦恼，此书不可错过！在书里，作者分享了诸多独创的职场沟通工具，这些工具全部是作者个人职场经验和培训经验的总结和升华，个性鲜明，极具实用性。为便于读者理解和应用，书中尽可能还原职场真实场景，罗列职场典型案例，提炼沟通成功经验，并采用情境化演练的方式，手把手教读者快速提升职场沟通能力。相信通过这些干货的分享，会有更多的职场人从中获益。

这是一本帮助你了解自己、警醒自己、提升沟通品质、学会在职场中生存的书，它能够为你的职业发展注入强大的推动力，帮助你在职场中畅行无阻、迅速成长。

出品人：杨政

监制：王文鹏

策划编辑：刘倩

责任编辑：刘倩

装帧设计：墨墨工坊

普通人用嘴巴讲话，聪明的人用
脑袋讲话，智者用心讲话！

——马云

沟通是一种责任

深圳大学客座讲师、知行家大演讲俱乐部创始人 张海翔



亲爱的读者朋友，我们先猜个谜语：世界上最大的一所监狱在哪里？叫什么名字？

这所监狱，是囚禁人最多的监狱！

这所监狱，是囚禁人时间最长的监狱！

这所监狱，是最多人自愿把自己囚禁进去的监狱！

这所监狱，没有高墙，却难以翻越。

这所监狱，没有酷刑，却让人受伤最深。

这所监狱，没有场所，却随时随地在囚禁我们的心灵和身体。

想必大家都知道，这就是心灵的监狱！我们习惯于封闭自己来揣测这个世界，我们习惯于沉默，冷眼旁观。当我们的“心门”没有打开时，当我们用怀疑去禁闭自己以求自保时，其实我们是在囚禁自己的心灵！

一张口，困住了一个人，组成一个“囚”字。因为不善沟通，我们这张嘴巴困住了我们的勇气和才华，困住了我们的梦想与自由，也困住了我们的家庭与事业！

人生的品质很大程度上是由沟通的品质决定的。沟通决定了我们生活中的方方面面，无论是家庭、事

业、社交，还是学习、娱乐，等等。如何成为一个沟通高手呢？我以为，要争当“三好”学生。

好心态是沟通的根本。打开心门，愿意去交流。我们有些人，酒一喝侃侃而谈，和朋友聊天可以聊上半天，但是回到家和自己的父亲母亲却说不了半句一句；私下可以海阔天空，天南地北，公众场合却沉默寡言，推三阻四；和陌生人可以吹吹牛，热情似火，和最亲的人却像陌生人，冷若冰霜。沟通要从心开始，开放的心态是根本，心门打开，沟通自然来。生活中90%的烦恼和痛苦都是我们不愿沟通和没有及时沟通造成的。

好心情是沟通的前提。如果我们带着情绪沟通，其实已经单方面决定了沟通的结果了，而这种结果一定是对方不能接受的。沟通是双向的，既然是双向沟通，彼此就要心平气和地交流，客观中立地看问题，万事向内求，尝试去改变自己来影响他人，而不是改变他人来迎合自己。心情好，看问题的角度和方法就不一样。沟通不是吵架，不是指责，不是埋怨，不是伤害，不是强权，不是推卸；沟通更是接纳，更是欣赏，更是包容，更是支持，更是担当，更是理解。

好口才是沟通的有力工具。一句话可以让别人满面春风，喜笑颜开，一句话也可以让别人暴跳如雷，怀恨在心。练好口才，注意沟通的对象和场合，用什么方法去表达，如何才能达到沟通的结果，这非常重要。当然，好的口才不单纯指练嘴皮子，好口才还包含了得体的肢体语言、富有感染力的声音、良好的形象、清晰的思维，等等。好口才要做到“六个打开”：打开目光、打开声音、打开手势、打开表情、打开思路、打开心门。六个打开，外重形象和礼仪，内修品行和学识，内外兼修，相得益彰。

当今时代，信息业迅猛发展，人际交往频繁，创新与合作成为发展趋势。但是，在这个网络时代、自媒体时代、直播时代，

当我们最需要口才与沟通的时候，却发现它也是我们最缺失的！当亲笔传书用符号代替了，我们更需要经常互动，彼此问候；当亲情被电子设备隔绝了，我们更需要促膝谈心，心与心交流和碰撞；当人性被网络切割了，我们更需要掏心掏肺，真诚面对；当人心不古世风日下时，我们更需要奔走呐喊，现身说法；当公德下滑面对丑恶时，我们更需要拍案而起，大声疾呼……沟通，有时不光是一种人生态度，更是一种人生责任——我们无法逃避的责任，我们必须去面对的责任，我们尊敬长辈呵护晚辈的责任，我们管理团队上传下达的责任，我们朋友之间及时沟通化解误会责任，我们主张正能量传达心声的责任！我们在社会上扮演不同的角色，就要承担相应的责任，而人这一辈子最重要的责任也许就是：用心沟通。

本人一直从事演讲与口才的培训工作，在舞台上一站就是十几年，关于演讲与口才的书籍也出版了很多，其实我深知演讲口才的本质也是一种沟通，一对一沟通或是一对多沟通而已。我认为，沟通是当今社会人们很容易忽视的事情，所以一直有个心愿，想写一本关于沟通的书籍，但因为一直忙，忙于讲课、忙于事业、忙于团队而未能实现。当静下心来和自己沟通时，竟发现自己也缺失沟通——在这个世界上，我们每个人都需要做一件极其重要的事：经常和自己沟通！

十年前，一个叫刘仕祥的年轻人参加了我的培训，自此，一粒沟通的种子便在他心中种下了！十年来，他从默默无闻到脱颖而出，从撰写零星短文到汇集成册，十年磨一剑，最终《直击人心：从0到N职场沟通术》一书出版了！

把平凡的事情做到极致就是不平凡！刘仕祥，通过自己的坚持，也源于他对职业的高度责任感，通过亲身经历，成就了这样一本职场人士沟通宝典。这不是名人的书，但这是作者更真切的

感悟；这里不注重讲名人的故事，更多的是你我身边的人和事！

本书通过大量的职场案例，从各个方面多个角度给我们指明了沟通之道，也为我们分享了沟通之术，以道御术，可读性强，实用性强。我相信，只要用心去阅读，书中的内容一定会对你我的事业大有帮助。

在人心浮躁的年代，板凳一坐十年冷的故事越来越少了。沉淀下来，才有底蕴，厚积方能薄发，而本书正是刘仕祥潜心十年铸就的心血之作、诚意之作、底蕴之作！我很期待他能出版更多的好书奉献给爱他的读者，指导更多的人成为更好的自己。

人生重在责任，沟通从心开始。愿我们都能从这本书开始，用心沟通！

职场沟通从 0 到 N

刘仕祥



2016年，我出版了人生第一本书《在最能吃苦的年纪，遇见拼命努力的自己》，这是一本关于人生规划的书籍。

第一本书出版后，受到了众多读者的好评，目前也已重印。在写完第一本书的时候，我就想好了自己第二本书的主题——职场沟通，即沟通在职场中的运用。

为什么会选择这个主题呢？

我曾经深受职场沟通能力弱的困扰。因为沟通不好，我不敢在大家面前展现自我；因为沟通不好，我无法获得别人的认可；因为沟通不好，职场人际关系受阻。

为此，我花了很长时间去练习职场沟通技巧，我的工作生活也因此而改观，我得到了因沟通能力提高而带来的好处：找到了好工作，获得了晋升，收获了更高质量的人脉。

职场沟通从0到N，这是一种人生的质变，N就是无限可能。当你花时间去努力提升职场沟通能力时，你会发现自己的人生从此有了无限可能。

毕业之后，我一直从事人力资源管理工作。也许

是因为职业的原因，我接触过形形色色的人，这些人中，有两个人让我印象深刻：第一种是那些怀才不遇的人，他们专业能力很好，却因为嘴笨，无法将自己的能力通过沟通展现出来而失去了机会；第二种是那些职业发展顺风顺水的人，他们能够通过好口才，在复杂的人际关系中游刃有余，从而让自己的事业步入发展的快车道。

近几年，我开始从事生涯规划咨询、演讲沟通培训等工作，帮过很多人做职业规划，但是我知道，如果一个人的沟通不行，那他的职业规划做得再好也是没有用的。在工作的各种场合，我们无时无刻不在沟通。也许我们会学习很多专业知识、技能，但是沟通却是每个人最基础却最容易被忽略的技能，然而一旦学会了沟通，你将终身受益。

市面上有很多关于职场沟通的书籍，我也阅读过很多，但大部分书只是罗列了成千上万关于沟通的建议和技巧，鲜有书籍能够提供关于沟通的可练习的工具、模型等，从而真正帮助读者提升沟通能力。

所以，我决定写一本这样的书，书里大部分的内容，你在其他同类书里是完全看不到的。

我从2007年开始接触关于口才与沟通的专业培训，至今已有十年的时间，期间，我自创了很多致力于提高沟通效率的模型和技巧。在这本书里，我披露了大部分的研究成果。

这是一本什么样的书呢？

这不仅仅是一本讲沟通的书，虽然是围绕“职场沟通”的主题展开，但是更多的是教会大家洞察沟通技巧背后隐藏的人性，用你的人格魅力去影响别人，从而实现职业快速发展的目的。

在这本书里，我首次披露了关于如何快速提高表达能力、倾听能力的各种模型，如何跟各种性格类型的人沟通的“三支柱模

型”，如何让你的讲话直击人心的人性沟通“四维模型”。这些沟通模型和技巧，都有相应的应用场景，可以让你学了就会，会了就用，用了就灵。

本书共九章：

第一章是关于沟通的一些原则的阐述。

第二章是关于表达能力提升的技巧。如果你觉得自己讲话不好，讲话没有吸引力，不知道怎么讲，那这一章对你将会有很大的帮助。

第三章是关于倾听能力提升的技巧。很多人会讲，却不会听，这让沟通变得无效。如果你想学习倾听的技巧，那这一章你千万不要错过。

第四章是关于面试沟通的内容。如果你正面临找工作，那这一章不容错过。这一章收录了我2016年的爆文《如何写出让HR一看就约你面试的简历》，相信可以让你快速提升面试能力。

第五章是关于如何跟不同性格类型的领导沟通的内容。领导是你职场的领路人，我们该怎么和他们打交道，才能让他们认可我们呢？

第六章是关于如何跟不同性格类型的同事沟通的内容。每个工作日，我们都要跟同事打交道，稍有不慎，我们就有可能得罪他们，影响工作的进度，我们该如何跟同事有效沟通呢？

第七章是关于如何跟不同性格类型的下属沟通的内容。一个得力的下属，往往能让你省心不少，如何激发他们的潜能、积极性，是你作为领导首先要考虑的问题。

第八章是探讨人性对沟通的影响。在这一章，我首次披露了基于人性的六大沟通模型，让你讲话时能够直击人心，获得你想要的结果。

第九章是关于提升沟通能力你必须要解决的问题。

为了写好这本书，我收集了大量的职场沟通案例，希望通过这些发生在我们身边最真实的沟通案例，能够让你在阅读中真正做到感同身受。

总之，这是一本帮助你了解自己、警醒自己、提升沟通品质、学会做人的书籍，它能够为你的职业发展注入一股强大的推动力量。

一粒种子长成枝繁叶茂的大树，其实最艰难的时刻是它破土而出的一刹那。在破土而出之前，它需要在暗无天日的土地里吸收足够多的养分，才足以冲破土层，见到阳光。一旦它冲破土层，就会迅速长成参天大树。人的成长也一样，在很长一段时间里，你都只能默默地提升自己，遭受别人的冷落，但当你的能力足够强大的时候，你就会冲破限制，成长为想要的自己。

也许你现在在职业发展中遭遇了瓶颈，但没关系，相信这本书可以给你足够的养分，让你突破自我，变得强大。

美国作曲家巴伯说过：“当我面对一群人，或是大众传播媒体谈话时，我总是假想自己是和一个人进行推心置腹的谈话。”希望在接下来的时间里，你能把这本书当成你沟通的对象，好好与它进行一场推心置腹的对话，把你过往的想法、经历，注入到这本书中，来一场属于你的成长之旅！

职场沟通从0到N，需要你的一点努力和坚持，既然拿起了这本书，那就给自己一个承诺：用一个月的时间，好好研读这本书的沟通技巧和工具，并做好笔记，让它真正融入你的工作中。

一个月后，期待你的惊喜改变！

1

Part

沟通不好，一切白费

别让不会沟通害了你 / 003

会沟通，职场才有无限可能 / 007

所谓会做人，就是会沟通 / 010

别做低品质沟通者 / 016

了解对方，沟通才有效 / 020

2

Part

不善表达，一切白搭

你是一个合格的表达者吗 / 033

要把话说好，首先你的逻辑思维要好 / 036

如何说话才更有吸引力 / 038

内向的人和陌生人聊天，如何做到有话可说 / 041

如何简明扼要地表达你的观点 / 047

在职场，你必须是一个讲故事的高手 / 051

如何轻松学会即兴讲话 / 056

Part 3

沟而不听，浪费时间

你是一个合格的倾听者吗 / 063

告诉对方你对他的话很感兴趣 / 066

适应讲话者的风格 / 070

学会反复询问 / 073

学会组织听到的信息 / 077

3F倾听：听懂对方的有力武器 / 080

Part 4

练好面试沟通，找到理想工作

准备：让你成为面试牛人的六项准备工作 / 087

简历：写出让HR一看就约你面试的简历 / 091

展示：如何做一个让HR眼前一亮的自我介绍 / 099

问答：如何将面试问题回答到面试官的心坎里去 / 105

知己知彼：如何提升面试成功率（一） / 110

自我修炼：如何提高面试成功率（二） / 119

投其所好：如何让你的提问变得有价值 / 124

Part 5

跟领导如何沟通才靠谱

拆掉阻碍你跟领导沟通的心理之墙 / 131

用心汇报工作，取得信任 / 134

让每一次方案审批，都体现你的专业 / 138

读懂肢体语言，让你更懂领导 / 141

跟力量型的领导沟通：少说废话，开门见山 / 145

跟社交型的领导沟通：公开赞美，真诚表达 / 150

跟和平型的领导沟通：多提意见，考虑周全 / 154

跟完美型的领导沟通：事前准备，数据说话 / 158

Part 6

跟同事如何沟通才顺畅

没有双赢，也就没有跨部门沟通 / 165

主动：让你掌握跨部门沟通的主导权 / 168

关心：让你走进同事内心的润滑剂 / 171

体谅：跨部门沟通的加速器 / 174

跟力量型的同事沟通：有理有据，刚柔并济 / 177

跟社交型的同事沟通：外向开放，甘做绿叶 / 182

跟和平型的同事沟通：尊重至上，照顾周全 / 186

跟完美型的同事沟通：严肃对待，注重细节 / 190