

李世强

著

高效

表达

把话说到点子上
把话说到对方心坎里
一出口就抓牢对方



超实用的
人际沟通技巧

高效的表达
让生活更加
如鱼得水

不会表达？
如何与人和谐相处

词不达意 ✗ 说不上口 ✗ 出口伤人 ✗
说话精准 ✓ 表达到位 ✓ 直抵人心 ✓

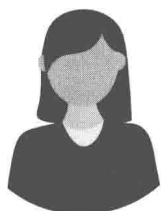
国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

高效表达



超实用的
人际沟通技巧

李世强 —— 著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

在社会交往中，如何表达出自己的想法、如何清晰地传达所说的内容至关重要。我们面对不同的人，有着不同的身份，表达方式也就要有所区别。本书从多个方面、多个视角为读者讲解在什么样情况下应该怎样表达，通过理论加案例的方式，深入浅出地表达沟通的重要性和在现实当中如何实际操作。相信每一位读者都能够在这本书中得到启迪，在沟通和高效表达方面有着显著提升。

图书在版编目（CIP）数据

高效表达：超实用的人际沟通技巧 / 李世强著. —北京：中国纺织出版社，2018.6
ISBN 978-7-5180-4756-7

I. ①高… II. ①李… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第034247号

策划编辑：郝珊珊 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6月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：15

字数：154千字 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

p r e f a c e

人类属于群居性动物，所以，人类生活在社会中，就离不开交际。但是，现在很多人却有着“社交恐惧症”，在交际场合不知道该做什么，也不知道该说什么，甚至会觉得浑身别扭。这当然很大一部分原因是性格造成的，但还有一个重要的原因，就是不知道如何去表达自己、不知道如何与对方沟通，即便想沟通，也找不到话题。所以，造成了害怕交际、害怕接近人群的局面。

但是，你既然是社会中的一分子，就离不开社会，也离不开交际。因为你有家庭、有同学，工作后还有同事、有领导，生活中有朋友……你无时无刻都得和其他人沟通。因此，学会如何说话、如何沟通，是你迈向社会、融入生活最重要的一部分。

其实，和人沟通并非那么可怕的事情，只要你能够掌握其中的技巧和学问，你就会豁然开朗。而当你学会了沟通，学会了如何表达后，你更会发现，你的人生会产生翻天覆地的变化。沟通不仅能使你快速地融入到社会当中去，更能够让你在生活和工作中如鱼得水。

古往今来，哪个成功人士不是一个会表达、懂沟通的高手。他们每个人都能够在需要赞美别人的时候，真诚地说出溢美之词；能够在需要批评他人，对别人提出意见的时候，把话说得委婉动听，让人欣然接受；当他们需要说服别人时，往往能够一语中的，以最快的时间达到最佳的效果……

曾有位哲人说过：“世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世

人的认识，那就是令人喜悦的讲话能力。”这句话是多么有道理。看看我们的周围，多少人怀才不遇，不就是沟通的能力太差，无法高效地表达自己意思的结果吗？一个人若是没有了口才，不会表达自己，不懂得如何沟通，即便你是一个人才，最后也可能被埋没成一个庸才。由此可见，学会沟通、学会表达，是一个人迈向成功的关键。

本书从多个方面、多个视角为读者讲解如何沟通，在什么样的情况下进行怎样的沟通。本书通过理论加案例的方式，深入浅出地表达沟通的重要性和在现实当中如何实际操作。相信每一位读者都能够在本书中得到启迪，在沟通和高效表达方面得到显著提升。最后，希望每一位读者都能够成为一个会表达、懂沟通的人，希望每一位读者都能够从羞于开口到口若悬河，无论在生活还是在工作中，都能够表达出自我。

目录

Contents

Part1 初次相遇，在心中留下最美好的印象 / 001

敢于表达，张不开口如何沟通 / 002

记住对方的名字，是一种尊重 / 005

增强幽默感，让你的沟通畅通无阻 / 007

找到恰当的话题，让彼此一见如故 / 009

良好的自我介绍，让谁都忘不了你 / 011

培养亲和力，让你的沟通更具有魅力 / 013

Part2 做个暖场高手，让现场的气氛热络起来 / 017

多说好听的话，别让你的语言伤了人心 / 018

语言是人生最不可或缺的沟通工具 / 022

要想成为善于沟通的人，就要从平常的小事做起 / 023

说话之前先动脑，明白什么人前说什么话 / 025

别小看客套，那是一种修养的表现 / 029

沟通不是说个没完，有时倾听更为重要 / 032

Part3 站在对方的立场，沟通自然顺畅无比 / 037

多为对方考虑，才能交到真心的朋友 / 038

沟通需先懂得尊重，他人的隐私最好少谈 / 040

惹人没有好处，尤其是在对方“落难”时 / 042

你管不住别人的嘴巴，但可以管住自己的 / 045

与人沟通时，学会把“我”变成“我们” / 048

争论没有任何意义，赢了又能如何 / 050

每个人都有缺点，但那不是你调侃的“点” / 053

Part4 做个糊涂人，沟通并非让你时刻表达自己 / 057

面对不想回答的问题，学会答非所问 / 058

控制住你高兴的欲望，得意之时更要懂得谦虚 / 061

并非每个人，都能成为推心置腹的人 / 063

学会隐藏，锋芒毕露最容易成为众矢之的 / 065

说谎不等于虚伪，生活中有时需要些小谎言 / 068

Part5 学会拒绝，做到不伤和气也不伤了自己 / 073

掌握沟通技巧，让拒绝的话委婉动听 / 074

拒绝别人之前，先送他一顶“高帽” / 076

当好友开口借钱，学会体面地拒绝 / 078

乐于助人值得赞扬，但也要坚守住自己的原则 / 080

没有那份实力，就别打肿脸充胖子 / 082

“丑话”不是为了让别人难堪，而是提前达成“君子协议” / 086

Part6 婉转表达，把难听的话说得动听一点 / 091

- 别把自己的想法，强行灌输给别人 / 092
- 传达“坏消息”，有时不必那样直接 / 094
- 朋友之间沟通，别总是用命令的口吻说话 / 097
- 同样的意思，不同的表达有着不同的效果 / 100
- 所谓的教养，就是从不会咄咄逼人 / 103
- 批评的话语，也并非都那么不堪入耳 / 105

Part7 沟通最关键的是赞美，没人不喜欢听好话 / 109

- 赞美需要真诚相伴，那样的语言才最动听 / 110
- 发掘对方的闪光点，每个人都值得赞美 / 112
- 让“马屁”恰当好处，那也是一种赞美 / 114
- 女人爱美，但她们更爱被人赞美 / 118
- 赞美有很多方式，学会从对方得意之事夸起 / 121

Part8 幽默的语言，让沟通更具感染力 / 125

- 用幽默的语言，建立融洽的关系 / 126
- 幽默会引人发笑，更会让沟通变得轻松畅快 / 129
- 开玩笑的话语，一定要掌握好尺度 / 131
- 别把讽刺当作幽默，那只会起到反效果 / 134
- 用幽默的语言，扩展你的交际圈子 / 136

将幽默传递下去，让忧虑在笑声中消失 / 138

Part9 身在职场，不会沟通将寸步难行 / 143

进入职场，沟通先从称呼学起 / 144

沟通虽然重要，但并非什么事都能大聊特聊 / 147

沟通要有分寸，时刻注意自己的言谈举止 / 150

既然步入了职场，就没有了学生时的童言无忌 / 153

职场学会多微笑，爱笑的孩子才有糖吃 / 154

Part10 学会秀出自我，让领导时刻注意到你 / 157

多和老板沟通，给他留下一个美好的印象 / 158

工作要主动汇报，让领导看到你的敬业 / 160

成为领导的好观众，认真倾听他的话语 / 163

若是没人关注你，就主动“秀”出你自己 / 166

沟通若是恰当，加薪不再会难以启齿 / 168

Part11 不懂与下属沟通，没有人会对你马首是瞻 / 173

耐心的态度，是与员工沟通最重要的因素 / 174

管人最重要是管“心”，要明白员工的需求 / 178

管理者付出了真心，才能换来下属的忠心 / 181

放下你的官架子，员工才会与你一起战斗 / 182

记得自己是个领导，而并非一个管家 / 185

用人不止要用他的长处，更要容得下他的短处 / 188

Part12 商场之间的竞争，充分的沟通才能双赢 / 193

商场之中讲关系，关系到了事好办了 / 194

多与人亲近，建立起更深的交流 / 196

让对方多看到你，他就会更熟悉你 / 198

接待客户，决不能以穿着来区别对待 / 202

好的销售，一开口就要抓住对方的心 / 204

想要在商场生存，就要扩大自己的人脉圈 / 207

Part13 谈判桌前，会沟通的人就是最后的赢家 / 211

谈判之前先寒暄，从闲聊的话语里捕捉信息 / 212

登门槛效应，要求需要一点点增大 / 215

谈判不能只顾着自己，多站在对方立场考虑问题 / 218

话不能够说太绝，给彼此一个回旋的余地 / 221

想在谈判桌前说服对方，就要让人看到利益 / 224

谈判结束后，还有很多话需要说 / 227

Part

1

初次相遇，在心中
留下最美好的印象



敢于表达，张不开口如何沟通

有些人在陌生的环境里，面对不熟悉的人，特别是比自己事业优秀或地位尊贵的人，就会萌生一种羞怯和自卑感，不敢开口表达自己。有时候，在公开的场合被要求站起来讲话时，也会觉得浑身不自在，无法清晰地思考，更不知道该说些什么。

一般来说，导致羞怯不敢开口的原因有三种。

第一种，习惯性羞怯。这与人本身的性格有关，内向、沉静的人见生人就脸红，对陌生人常常怀有胆怯的心理，不敢开口说出自己的想法。

第二种，认识性羞怯。这类人过分强调自我，有严重的患得患失心理，一举一动都怕遭到别人的耻笑，必须在很有把握的时候才敢说话或行动。一旦准备不足，就会失去方寸。

第三种，挫折性羞怯。这种人本身不是羞怯性格的人，但因为曾经在交际活动中遭受过失败，产生了心理阴影，对交际“望而却步”。

想要真正地掌握口才，做一个成功的人，在学习口才的技巧之前，最先得解决的就是心理问题。必须扩大自己的心理开放区域，坦诚、勇敢地表现真实的自我，不要怕暴露自己的弱点和缺点。若是不敢开口，那么不管是谁，

都不可能练就好口才，更不能为自己锦上添花。现代社会的种种机遇往往都需要口才来开拓，个人的种种成功也要靠口才来促成。

我有一个大学同学，记得在学校的时候，她性格很内向，总是一个人在角落默默坐着学习，也不和其他同学玩耍。因此，当时很多人对这个同学印象都不深刻。但几年后，我参观一个贸易展览会，在一个展览区看到了她。在偶然的情况下遇到同学总是很兴奋的一件事，当时想着上去和她打招呼。当走到她这个展柜的时候，听到了她和一个顾客的谈话，让我诧异不已。诧异她的口才现在为何会如此之好。

当时那个顾客也是偶然经过她这个展柜，在随意看着。她上前问道：“请问，您想买些什么？”顾客不太感兴趣，就回答道：“没什么买的，随便看看。”她微微一笑，说道：“是啊！很多人来了也说过这样的话。”正当顾客得意之时，她又接了一句：“但他们后来都改变了主意。”“哦？为什么？”顾客好奇地问。然后，她就正式开始向这位原本不感兴趣的顾客介绍她们公司的产品。

我站在一旁，她并没有看到我。我听着她口若悬河地和顾客介绍着产品，惊叹她怎么可能是几年前那个内向而不爱说话的女生呢？当她忙完了，抬头看到我时，也很诧异。我和她说道：“真想不到，那时一年都没见你说出一句话，没想到你的口才这么好！”

她微微一笑，说道：“那时的我内向、害羞，不敢说话是因为不知道说什么。但出了社会，没有办法。尤其在做了业务员以后，不说话怎么能销售出去货品呢？所以刚做这行的时候，我买了很多口才方面的书学习，每天对着镜子练习。然后扔掉所有的羞怯，大胆地和每一个陌生人介绍着自己，复述我背得滚瓜烂熟的产品资料。慢慢地，也就变得这样能说会道了！”

通过我这个同学的案例可以看出，即便是内向的人，只要你勇于开口，

敢于多说，你也会成为一个能说会道的人。没有谁是天生口才就好，就好像没有一个学生天生学习就好一样，都需要不断的学习、不断的练习。

还看到过这样一个故事，讲的是1924年的时候，当时的华盛顿市长在北京的一家餐厅举行一场宴会。席间，一位服务员端上了一盘点心，彬彬有礼且举止大方地介绍道：“当年，慈禧太后有一天晚上梦到在吃肉末烧饼，当第二天用早膳时，也赶巧，厨师正好做了肉末烧饼。慈禧太后很开心，重赏了厨师，并说：‘昨晚梦里吃完肉末烧饼后，很多难题在梦中都迎刃而解了。今天真的吃到了这个点心，相信那些烦心的事都会烟消云散。这道点心是吉祥如意的象征啊！’今天，各位也吃到了这道肉末烧饼，也祝愿在座的各位今后事事如意、步步吉祥……”这位服务员的一番话顿时引起了阵阵掌声。华盛顿市长高兴地敬了这位服务员一杯酒，并说道：“下次来北京，还来你们这里吃饭。”

这就是口才的魅力。短短的几句话，就能感染会场的氛围。如果这位服务员讲话时顾虑重重、扭扭捏捏，表现得不够泰然自若，想必都无法达到这样的效果。

有些人会说，看到别人口吐莲花、左右逢源的时候，自己也会忍不住羡慕，也渴望能在不同的人面前游刃有余地说出自己的观点，赢得别人的赏识，可又不知该如何去克服羞怯的心理障碍。

美国前总统罗斯福曾经说过：“每一个新手，常常都有一种心慌病。心慌病不是胆小，而是一种过度的精神刺激。”你首先要知道，害怕当众说话不是个别现象。那些能在舞台上侃侃而谈的大师们，有很多也曾为开口说话发过愁，甚至就连他们在台上的时刻，也没有完全克服登台的恐惧。古罗马的演说家希斯洛，第一次演讲就脸色灰白、四肢颤抖；雄辩家查理士初次登

台时，两个膝盖抖得不停地相碰；印度前总理甘地，首次演讲时不敢看听众，而是面孔朝天。

不好意思当众讲话是多数人都存在的一种心理，对此，你要做的就是努力去克服这个障碍。法国的福煦大将曾经说过：“战争中最好的防守就是进攻。”当你对着怯采取了一种攻势，那么克服它就不是一件困难的事了。



记住对方的名字，是一种尊重

戴尔·卡耐基说：“一种既简单又最重要的获取好感的方法，就是牢记别人的姓名。”这就是名字暗藏的特殊魔力。无论对于谁，传递给他的最甜美、最重要的声音就是他的名字。记住对方的名字，是一种最真诚的赞美，是获得对方好感的最简单的方法。

我有一个妹妹，叫小琳，她一直都是一个情商很高的女孩儿。她有一个很厉害的本领，就是能记得住很多人的名字，哪怕不太熟悉的。而这个“本领”也让她获得了极好的人缘。我一直好奇，她如何做到能喊得出好多年都没有见到的朋友的名字。有一回，我终于忍不住问她，她对我神秘一笑，然后从床底拉出一个箱子，里面放着她从小到大的毕业照，还有出去旅游时拍的照片。她告诉我，她每年都会把小学、中学、大学的毕业照以及和朋友同事拍的照片拿出来，看着那些熟悉的同学和朋友的脸庞，一一说出他们的名字，这似乎成了她每年必做的“功课”。正因为时常有“复习”，所以碰上多年未见的同学或朋友，一时想不起名字来的尴尬事从没发生在她身上。看着她做功课的认真程度，我佩服不已。

小琳告诉我，在去年的小学同学会上，大家都是20多年没有见面的同学，很多人都忘记了对方的名字。只有她还能清楚地说出在场的每一位同学的名字，并且还会不时地说出谁比小时候变得更漂亮了，谁比小时候变得更温柔了之类的话。当晚，小琳成了聚会上最受欢迎的人，大家都来和她聊天。

通过我妹妹小琳的这项本领，可以看出牢记别人的姓名是多么重要。因为，当你能热情地称呼对方的名字时，对方肯定会感觉到被人尊重，从而对你有一个良好的印象。

在这方面，拿破仑也做了很好的榜样。拿破仑经常询问士兵的家庭情况，并且能够准确地叫出每一个下属的名字。他喜欢在军营中和军士们交流，因为这样可以增进上下属之间的感情。拿破仑的这种做法不禁让他的下属感到意外：他们做什么，他们的皇帝竟然都知道。这种做法，让每个军官都感到自己被重视，也使他们对拿破仑忠心耿耿。

拿破仑的做法是值得大家学习的。每个人最敏感的莫过于自己的名字，一般而言，如果你能准确说出对方的名字，更能拉近彼此之间的距离。记住对方的名字，无疑也是对对方的一种尊重。可以说这是一种最简单的感情投资方式，能让你在与对方今后的交往中打下良好的基础。

除了我妹妹小琳外，我有一个叫陈菲的前同事，也有这项做人的本领。不过，她和小琳的区别在于，小琳是通过对照片的复习记住好久不见的同学和朋友的姓名，而陈菲却是能清楚地记得初次见面的人的名字，之后不管隔了多久再遇到时，陈菲都能主动热情地称呼出对方的名字。这项本领，让陈菲在工作中如鱼得水，很多客户都因此成了陈菲的朋友。那陈菲又是如何做到记得住每一个陌生人的名字呢？她告诉我，如果是初次见面，对方介绍自己姓名不是很清楚的时候，她就会说：“抱歉，麻烦您再说一次，我没听清楚。”

如果碰到别人姓名里有生僻字的时候，她就会问：“这个字如何去写？”

在谈话的过程中，她又会把对方的名字重复说几遍，试着在心中把它跟对方的特征、表情和容貌联想在一起。

甚至有时候她回家后，会把对方的名字记在纸上，仔细看，并在心里默默诵念，以加深记忆。就这样，名字在她心中就留下了深深的印象。

通过我妹妹小琳和前同事陈菲的经验，我们可以看出，记住一个人的名字其实并不难，只要你有心。而这虽然看似是小事一件，但能记得别人的名字，并准确说出来，不仅有利于拉近彼此的距离，实现合作，从中还能体现出你的文化涵养。

拥有好人缘，先从记住别人的名字开始吧。



增强幽默感，让你的沟通畅通无阻

美国心理学家赫布·特鲁说：“幽默可以润滑人际关系，消除紧张感，减轻压力，使生活更有乐趣。它把我们从小天地里拉出来，使我们一见如故，寻得益友。它帮助我们摆脱困境，增强信心，在人生的道路上知难而进。”所以，幽默是一种十分奇妙的沟通力，只要在一次沟通中融入了幽默的元素，那这次沟通就是愉快而成功的。幽默还可以帮助我们解决生活中的一些难题。在日常交际中，一个卓越的沟通家或许不是最会说话的人，但是，他们却善于运用幽默的表达方式，让听众更容易接受他的观点。幽默本身就有一种神奇的令人感到快乐的力量。

相信大家对王蒙先生都不陌生，他不单单是一个作家，而且还是一个出