

HIGH EQ COMMUNICATION

高情商 沟通

会说话的艺术

所谓情商高，其实就是会说话；
如果会说话，你一张口就让人无法拒绝！

张亮◎著



世界500强企业口碑推荐、助你不断获得YES的说话艺术

8个 维度探析沟通技巧，教你完胜 **7种** 沟通对象
会说话，世界就是你的！不会说话，好事儿也会办砸

HIGH EQ COMMUNICATION

高情商 沟通

会说话的艺术

张亮
◎ 著



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND
ART PUBLISHING LTD

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商沟通：会说话的艺术 / 张亮著. -- 南京：
江苏凤凰文艺出版社，2018.8
ISBN 978-7-5594-2423-5

I. ①高… II. ①张… 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129947号

书 名 高情商沟通：会说话的艺术

著 者 张 亮
责任编辑 王昕宁
特约编辑 师 擎
出版发行 江苏凤凰文艺出版社
出版社地址 南京市中央路165号，邮编：210009
出版社网址 <http://www.jswenyi.com>
印 刷 北京文昌阁彩色印刷有限责任公司
开 本 880 × 1230毫米 1/32
印 张 7
字 数 113千字
版 次 2018年8月第1版 2018年8月第1次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5594-2423-5
定 价 39.80元

(江苏凤凰文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

序言

戴尔·卡耐基说过：“我们一天的祸福悲欢，往往决定于我们的言语和交往。”

在快节奏主导工作和生活的今天，效率至上是不变的法则。无论面对陌生人、亲友、同事还是上级，对方都没有足够的时间倾听我们的话语，我们也没有充裕的时间去说服对方，时常会在交流中出现问题，而高情商的人一定都是沟通高手，这些都难不住他们。本书分享了一些高明的沟通技巧，帮助你迅速打开对方心门，成为一个高情商的人。

在信息过剩的时代，我们必须从海量的信息中过滤出对我们最有价值的信息。在“时间=金钱=效率”的当今社会，没有人喜欢喋喋不休的人，没有人喜欢说话无趣的人，更没有人喜欢词不达意的人……效率永远是沟通的第一要素。有些人滔滔不绝，却

让你不知所云；有些人一语惊人，让你茅塞顿开，这就是不同的沟通能力所带来的差别。所以只有在最短的时间内说出重点，才能直击人心，和他人建立和谐的沟通生态，达到你的预期目标。高情商的人一定是高效率的，因为高效代表着价值，价值意味着共赢，只有高效的沟通才能创造光明的职场前景和融洽的社交生态。简而言之：不精练措辞，沟通就会很困难，话语不能打动人心，与人的关系就会变得疏远。

世界著名的麦肯锡咨询公司，要求咨询顾问在30秒内向客户展示核心方案，这就是说重点的意义所在。只有能够在短时间内表达自己的观点、愿望和态度，并让对方接受，才能做到高情商沟通。

没有重点的沟通如同失去方向的航船，最终会让你迷失在无边际的“交流海洋”上。在你开口之前，应该扪心自问：“你要表达的重点是什么？”如果你不能很好地回答这个问题，证明你还没有提炼出有价值信息，你的表达就会缺乏逻辑性和感染力，自然不会做到高效沟通。

语言不仅能传递信息，还能表达情感，高情商的人不仅能在交流中说出重点，还能在措辞中渗透情感。没有人会喜欢平淡的遣

词造句，即便描述出重点也不会被人接受。如果你能用一句话就能触动对方的心灵，往往就能化敌为友，让自己立于不败之地。

只有擅长利用准确的词句，说话才能触及重点。一旦我们在沟通中脱离事实，满口空话，就无法让对方明白我们的真实意图。要想说出简短且有力的话语，不仅需要我在措辞用语上下功夫，更需要了解沟通目标的心理特征，从对方的个性出发，寻找让其易于接受的措辞，抑或挖掘对方的潜在需求，用巧妙的暗示满足对方……沟通不仅是语言学，更是心理学，要想同时提升这两种能力，需要不断地学习、思考和实践。只有拥有了良好的文化修养和丰富的人际交往经验，我们才能成为谈话高手，展现自己独特的魅力，获得更多的好人脉。

现代社会人际关系复杂，诚信缺失，人们普遍具备了比过去更高的警惕心，因此，一个缺乏沟通能力的人，如同拿着低学历去求职的人，会处处碰壁，甚至未等开口就会被对方拒之门外。难怪人们得出结论：人的成功，75%取决于人际沟通。而人际沟通的核心就是表达重点的技巧，它将决定着你是否会成为人生赢家。

本书根据不同的沟通目标和沟通情境，从实际话术运用的角度出发，将理论与实践相结合，生动形象地演示了表达重点的要

领和注意事项。如果你仔细阅读书中的每一个知识点，就会掌握一些实用的沟通技巧，还会从案例中获得灵感和经验，进阶为一个高情商的沟通高手。从科学测量的角度看，每个人都是潜在的语言天才，因为大部分人的才能只开发了十分之一。只要强化自信，掌握方法，勇于实践，任何人都能够通过后天训练成为一个高情商的沟通高手。

第一章

与外行沟通要学会深入浅出

在日常沟通中，每个人都会与一些外行打交道，但是每个人自身的专业知识又不同，想要让谈话对象对自己所说的专业知识感兴趣，就需要运用一些高情商的沟通技巧，深入浅出地与外行交流。把你的核心思想不打折扣地装进别人的脑袋。

提高语言吸引力，打破交谈壁垒 / 002

学会这一招，就能轻松说服他人 / 010

掌握核心诉求，才能表达重点 / 016

要想办成事，就要学会快速描述重点 / 020

客观表述，会有意想不到的效果 / 024

第二章

如何高情商地搞定客户

与客户沟通时，我们要锻炼自己的观察力，了解客户的心理，满足客户的需求，达成合作，实现共赢。我们要有很好的反应能力和强大的抗压心理，以客户能够接受的、容易认可的方式，清晰地表达自己的观点，让客户了解自己的公司和产品，从而促成合作。

沟通中做好铺垫很重要 / 032

抓住关键信息，满足对方需求 / 038

用最大卖点包装重点的秘诀 / 045

找到共同话题，才能实现高情商沟通 / 051

学会接话题，让沟通顺利进行 / 058

第三章

“稳、准、狠”地说服上级

很多人都害怕与自己的上级沟通，尤其是和上级发生冲突时根本不知道怎么办，能躲就躲，其实，这种认知是错误的。我们要建立自信，不要害怕和上级沟通，“稳、准、狠”地说服上级，是高情商的人通常运用的沟通技能。

消除误会的三种方法 / 066

拒绝命令有四招 / 072

化解矛盾的基本原则 / 077

表达重点需要把握尺度 / 081

自信能提高沟通能力 / 086

第四章

实现与同事无障碍沟通的秘诀

与同事沟通过程中经常会遇到这样的问题：同事不明白自己的意思，同事很强势，无法说服同事……要想解决这些问题，其实并不难，高情商的人在沟通中都会说重点，化解与同事之间存在的隔阂，实现无障碍沟通。

处于相同认知维度，有利于信息交互 / 094

好口才，就是会运用高情商的话术 / 100

警惕“口头语” / 105

四大语言策略，有效化解尴尬 / 111

表达不同观点有技巧 / 116

第五章

如何让下属心甘情愿地追随你

一个高情商的领导，一定知道怎么和下属进行有效沟通，他们是通过引导、鼓励与支持下属，去激发下属的工作积极性，提高下属的工作效率，让下属心甘情愿地追随自己。

聪明的老板都会鼓励下属 / 122

与下属交流之前，要做好这八项准备 / 127

巧妙引导成长期的下属 / 132

如何准确地交代任务，员工能快速接受 / 136

化解冲突的三大秘诀 / 142

第六章

和陌生人沟通要消除距离感

和陌生人打交道时，因为彼此之间不熟悉，总会产生陌生感，很难让对方放下戒备与自己畅谈。运用高情商，我们可以掌握一流的沟通技巧，通过合适的开场白、恰当的自嘲等拉近彼此的距离，进而实现高效沟通。

合适的开场白极其重要 / 148

与生人打交道，要学会拉近彼此的关系 / 151

运用自嘲优化沟通氛围 / 154

及时弥补语言错误的技巧 / 158

正话反说能将重点放大 / 162

第七章

懂得这几点，才能和朋友保持良好关系

想要请朋友帮自己办事，却怕被朋友拒绝；想指出朋友的缺点，又怕影响到彼此之间的关系；朋友比较内向，不知道怎样让他融入集体……要想解决这些问题，与朋友保持良好关系，我们就要懂得高情商的沟通技巧。

谈话高手会这样去激发对方想象力 / 168

高情商的人都会及时描述重点 / 173

通过讲故事，增强语言说服力 / 177

端正沟通态度，增强自身感染力 / 182

用幽默轻松打开对方心扉 / 187

第八章

完美掌握高情商沟通技巧

只有完美地掌握高情商沟通技巧，你才可以无往而不胜。在这个社会上，没有人是可以独立存在的，大家或多或少都需要别人的帮助。求人办事时，运用高情商的沟通技巧，可以让自己变成一个演说家，让别人无法拒绝自己的请求。

巧用对比推销自己 / 192

理清话语顺序，挑准时机说重点 / 196

学会避实就虚地提要求 / 199

求人办事时要取悦对方 / 204

让对方无法拒绝你，只需掌握这两点 / 208

第一章

与外行沟通要学会 深入浅出

在日常沟通中，每个人都会与一些外行打交道，但是每个人自身的专业知识又不同，想要让谈话对象对自己所说的专业知识感兴趣，就需要运用一些高情商的沟通技巧，深入浅出地与外行交流。把你的核心思想不打折扣地装进别人的脑袋。

提高语言吸引力，打破交谈壁垒

“007”是风靡全球的系列谍战电影，“007”不仅是影片的名称，更是主人公——特工詹姆斯·邦德的代号。特工“007”詹姆斯·邦德（James Bond）是一套小说和系列电影的主角名称，他深受观众喜爱不仅是因为他智勇双全，更因为他是一个“撩妹高手”，善于在聊天中创造吸引力。在电影《皇家赌场》中，詹姆斯·邦德曾经对女主角维斯帕·琳达说过这样一句话：“你的美貌是个问题。你担心别人不会认真看待你。”他凭借自己的高情商和高超的话术技巧立即吸引了琳达的注意力，于是两个人的感情迅速升温，演绎了一段刻骨铭心的爱情故事。