

目 录

第一章 沟通得体，初次见面也难以忘记

沟通，从记住对方名字开始	003
初次见面，沟通不可跨过“鸿沟”	005
打好“第一印象”，让对方难以忘记	008
懂礼之人，沟通更加顺畅	010
沟通，离不开一些场面话	014
多花一些心思，用在自我介绍中	018
若不善沟通，微笑同样能打动人心	020

第二章 良好的沟通，懂赞美更要会批评

唯有赞美别人的人，才是真正值得赞美的人	027
---------------------------	-----



跟任何人都聊得来的 沟通技巧

赞美也需要别出心裁	029
专心地倾听，更能赢得尊重	031
沟通方式很多，找到最合适的切入点	034
投其所好，把话说到对方心坎上	038
会赞美，更要会批评	042
批评恰当，听着也会很悦耳	046
批评别人前，更要懂得自我批评	048

第三章 懂点幽默，拉近彼此间的距离

有了幽默感，和谁沟通都不尴尬	055
幽默是通往心灵的桥梁	057
幽默是打开交际的助推器	059
幽默的人，就是最受欢迎的明星	062
用幽默表达意见，沟通起来更顺利	064
宽慰对方，幽默是最好的良药	066
风趣的寒暄，拉近彼此心理距离	068
一句幽默，就能让人刮目相看	070
幽默，切记不可急于求成	072
沟通需要赞美，幽默是最好的“润滑剂”	075

第四章 处处想着对方，对方才会慢慢地靠近我们

- 从对方角度考虑，才能收获真朋友 081
- 沟通不止靠嘴，更要靠心 083
- 争辩，赢了观点却会输了朋友 086
- 给对方留一个台阶，等于给自己留一扇窗 088
- 沟通时，不要碰触他人的“污点” 092
- 学会打圆场，每个人都会感激你 096
- 谦和有度，让对方觉得我们可深交 098

第五章 职场当中沟通得当，我们就是单位的一块宝

- 沟通之前，先要学会慎言 105
- 做个好相处的人，赢得同事好感 108
- 职场之中懂收敛，别成为众人的靶子 111
- 职场之中，多说不说都是错 114
- 多沟通，不等于要我们成为“大嘴巴” 117
- 既已步入职场，就没有童言无忌的特权 119
- 和上司沟通，没有那么简单 122
- 想让老板加薪，做好万全准备 126



第六章 当领导的善于沟通，员工都会全力以赴

- 有效沟通，乃一切工作的前提 133
- 调动员工积极性，不要吝啬赞美之词 137
- 与下属沟通，避免陷入僵硬的氛围 139
- 丢掉架子，有亲和力的领导更有人缘 141
- 与员工缺乏沟通，怎么知道他们的想法 144
- 做足“情”字文章，下属更加感动 146
- 切不可忽视每一位女员工 149
- 让公司笑成一片，凝聚起最团结的队伍 151
- 多与员工沟通，让他们看到我们的真诚 155

第七章 商务沟通技巧：第一次见面就搞定客户

- 找到客户软肋，开口一击即中 161
- 沟通，首先要让对方听着舒服 164
- 多套套近乎，发挥“自己人效应” 167
- 激起客户欲望，沟通才能渐入佳境 170
- 沟通时，不给对方说“不”的机会 174
- 喋喋不休地沟通，只能适得其反 178
- 了解客户内心，才可手到擒来 181

第八章 谈判桌前，会沟通才是王道

- 成功的沟通是尽可能地让对方多说话 187
- 别只谈你想要的，多关注对方兴趣 190
- 发问适宜，答得机巧，谈判自然无往不利 194
- 谈判之中，善用“如果”这个词 197
- “休战”时，多与对方闲话家常 199
- 不知如何沟通时，巧妙岔开话题 201
- 谈判桌前，切记情绪失控 203
- 别对结果紧追着不放 207
- 让对方感觉赢了，会有意想不到的收获 209

第九章 婚姻多些沟通，家庭永被幸福笼罩

- 良好的沟通，让彼此保持良好的感情 215
- 先聆听对方，再相互间沟通 217
- 夫妻之间，沟通也不能直来直去 220
- 用温柔的沟通方式，来俘获男人的心 222
- 有时善意的谎言，可以让婚姻更和谐 225
- 欣赏和赞美，带来更多的爱 228
- 会哄男人的妻子，更有魅力 231

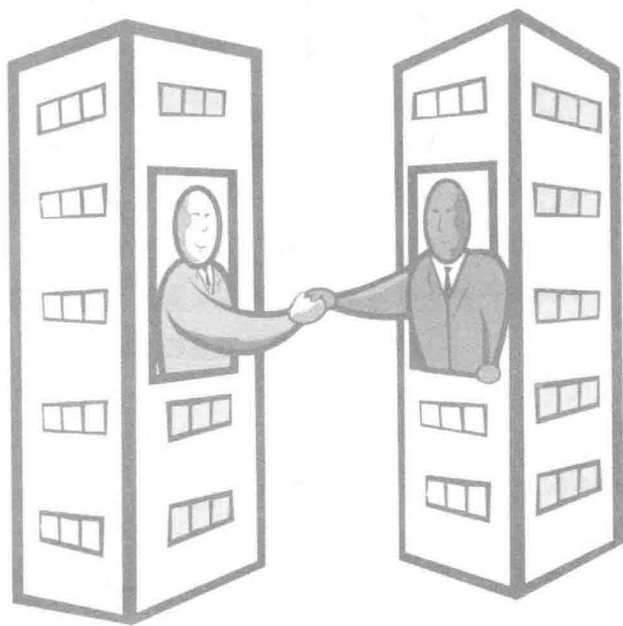


婚姻若是冷漠，家只是个冰冷的房子 234

第十章 蹲下与孩子沟通，才能走进他的内心

尊重孩子，成为他的朋友	239
常和孩子沟通，消除彼此之间的那道“沟”	244
理解，是最好的沟通方式	246
轻声细语，胜过声嘶力竭	248
批评是为了成就孩子，而不是伤害孩子	250
允许孩子争辩，给他发表意见的权利	252
多给孩子一些鼓励，少一些挖苦	255
父母，有时也可以当回小孩	257
沟通 ≠ 唠叨，给孩子一个清静的空间	259

第一章 沟通得体，
初次见面也难以忘记



沟通，从记住对方名字开始

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。”这就是名字暗示的特殊魔力，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、最重要的一个方法。

李雪是一个很有心的女孩子。每年，她都会把小学、中学、大学的毕业照拿出来，看着那些熟悉的同学的脸庞，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“复习”，所以碰上多年未见的同学，一时想不起名字来的尴尬事从没发生在李雪身上。

在20年之后的一次小学同学聚会上，当很多人都忘记了对方名字的时候，只有李雪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，李雪成了聚会上最受欢迎的人，大家都竞相和她聊天。当然，如果李雪需要帮助，老同学们自然愿意出手相助。

牢记别人的姓名是非常重要的，因为你能热情叫出对方的姓名，从这个过程中就体现出你对别人的尊重，进而让自己给对方留下一个好的印象。

在这方面，拿破仑给广大朋友们做了很好的榜样。拿破仑经常询问士兵的家庭情况，并且他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们的下属感到意外：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有种被重视的感觉，也使他们对拿破仑忠心耿耿，甘愿效劳。

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，更能让彼此之间的距离拉近。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，能让你与对方在今后的交往中打下良好的基础。

王思有一项值得骄傲的本领，就是只要是打过招呼，彼此做了介绍的人，她都能记住对方的名字，第二次见面的时候绝对不会忘记。她有记名字的技巧，其实她的技巧并不复杂。如果是初次见面，对方介绍自己姓名不是很清楚的时候，王思就会说：“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，她就说：“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，并在心里默默诵读，以加深记忆。就这样，名字在她心中就留下了深深的印象。

虽然记住别人的名字看似是小事一件，但能记得别人名字，并准确说出来，体现出别人在我们心目中的重量。这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修养和文化涵养。

在现实生活中，我们经常会遇到类似这样的情况，觉得对方眼熟就是想不起对方的名字，或者是把对方的名字错称为他人，这样往往使自己陷入尴尬的境地。如此一来，我们就给对方留下了不好的印象。

记住别人的名字是一种拉近感情和沟通的重要手段。若要想拥有好人缘，就必须善于记住别人的名字。

初次见面，沟通不可跨过“鸿沟”

第一次与人见面，两个人总要寒暄沟通，但在沟通时，心中要有一个清晰的“三八线”，明确什么问题该问，什么问题不该问，要牢牢地掌握和陌生人沟通的尺度。毫无顾忌地表达自我、品评事物是一件十分痛快的事情，但并不是和每个人都能肆无忌惮地说话。尤其在陌生人面前，一定要前思后想、左右衡量之后，才能把话说出口。否则，不但沟通的目的达不到，还有可能得罪对方，导致不良后果的产生。

小江是一个化妆品推销员。一次，她在咖啡厅看到一个20岁左右的女孩独自坐着发呆，便走过去和其说话。

小江先开口说：“你来这里喝咖啡啊！我也经常到这儿喝咖啡，他家的咖啡还不错。”

女孩礼貌地点点头。见对方没有拒绝自己，小江又试探性地问道：“你平时都有什么消遣啊？喜欢玩些什么？”

女孩说自己不太爱玩。小江揣测对方一定是没有男朋友，否则不会一个人发呆。

于是，她准备切入主题，介绍自己的产品：“说实话，你的皮肤可是有点儿受伤害了。其实女人不怕长得不好看，就怕皮肤不好。不是有句话叫‘一白遮三丑’吗？你的皮肤白嫩了，整个人也就有气质了。到时候追求你的男孩子一堆一堆的，还愁没有男朋友吗？”

女孩听着听着，眼神就有点儿不对劲了，她站起身，瞪着小江，声音提高了八度：“你这人怎么说话呢？我皮肤怎么不好了？谁说我没有男朋友啊？我看你才是没有男朋友的样子呢。得了得了，你别给我介



绍了，我没空听你介绍这破产品！”

说完，女孩甩身离开了，留下小江一个人接受周围人异样的眼光。不用说，这时整个餐厅的人都不会有兴趣听小江介绍她的“破产品”了。

小江的经历正好验证了一句话——东西可以乱吃，话不能乱说。对于一个年轻女性来说，被别人说不漂亮、皮肤不好是一件很忌讳的事情，而“没人追”之类的话，则更是令其感觉备受侮辱。这样的沟通方法，怎么能让对方乐意与之继续交流呢？由此可见，跟陌生人沟通，一定不能抱着“试试看”的心理，只有找准切入点，“对症下药”，才能让对方乐于接受。

首先，要先对陌生人进行必要的了解，没有把握的话不要乱说。如果你在不了解的情况下，对着一个陌生人大肆贬损某个行业，而眼前的人恰好从事这个行业，可想而知，谈话是无法进行下去的，你也难以给对方留下好的印象。

其次，跟陌生人沟通不要长篇大论、漫无边际，要适时切入主题。一般来说，我们不会平白无故地和陌生人交谈，而是通常都有一定的目的。这种情况下，虽然不能上来就直奔主题，但也不要绕得太远、作太长的铺垫，这样对方很可能还没有听到你沟通的重点，就已经没有兴趣了。

另外，还要注意不能随便打听别人的私密问题。现代人越来越注重个人隐私，有时在自己的家人、好友面前尚且不愿意公开谈论，当然更不会愿意告诉第一次见面的陌生人。因此，如果想要和陌生人建立起沟通关系，就不要随意打探对方的隐私，否则很有可能触怒对方，失去和对方沟通的机会。

蔡瑜毕业没多久，就来到一个一线城市打拼。她刚租房子时，那是一个合租房。搬家那天，蔡瑜正在忙着收拾屋子，突然听见门口有人跟她打招呼：“你好，听房东说你叫蔡瑜，真是个文雅的名字。你是哪里人呀？”

蔡瑜扭头一看，是个陌生的男子，看着倒还和善，回答道：“你好，我来自洛阳。”

“原来是来自古城的，怪不得呢！那你的工作也一定很有文化气息吧？”

“不啊！我是做经济贸易的。”

“听说这行特别挣钱，你工资挺高吧？月薪能上万吗？”

蔡瑜一听立刻尴尬地低下了头：“啊……我刚从事这行没多久，还在实习期呢！薪水嘛，也就……”蔡瑜越说脸色越不好看，最终没有说出那个数字，而是说声“我要收拾屋子了”，就关上了房间的门。男子站在门外，似乎意识到自己打探得太多了。

对于很多人来说，薪水绝对属于个人隐私。在人际交往中，“薪水”也是一个雷区。薪水网站的高级副总裁比尔·科雷曼说：“讨论薪水高低所带来的后果是，无论怎样，永远都会有一个赢家和一个输家，总会有人感到自己受了伤害。”在上面的案例中，蔡瑜就在男子不合时宜的问话中，感觉到了自己和一般同行的差距，从而产生自卑、难过的心理，自然也就对问话的人产生了不良印象，因此立刻结束了谈话。

从另一个角度来说，随便询问别人的工资，也好像在打听其财产，显然会让对方产生不安全感。因此，对方的收入情况绝对是谈话中的一个“雷区”，我们要注意躲避，千万不要触发对方的不良情绪。除了薪资之外，对于很多人来说，情感问题、家庭关系、个人生理、特殊爱好等，都属于比较私密的话题，我们在谈话的时候应该尽量避免涉及。

总之，和陌生人沟通时一定要带一杆“秤”，想说某个话题之前，先衡量一下，“太重”的话题往往涉及对方的隐私，最好还是免谈为好。



打好“第一印象”，让对方难以忘记

很多人认为认识一个人或者了解一个人需要更多更长的时间，而忽略了第一次见面时自己的言谈举止和衣着打扮。其实，当两个陌生人见面后，第一印象往往会影响着你在对方心中的形象。

亚瑟是美国心理学家，根据他的有关第一印象的研究，今后形成的印象往往与第一印象一致。

我以前的单位有一个技术人员，大家叫他小白，他也算是“白领”一族，工作能力很强。但是 he 对自己的外在形象却不太在意，总是一身破牛仔服，给人极其不正式的感觉。他更是从没想过外在形象这个问题。

一次，我们俩聊天时他和我讲，他在来我们公司前，去过另一家公司面试，面试时依旧穿的是那身装扮。这便引起了招聘人员的反感，不一会儿，就被对方下了逐客令：“对不起，我们公司需要的是工作态度和生活态度都很严肃的人！”

由上述案例可以看出，一个人的“第一印象”是非常重要的，别人对你，或你对别人都是一样。第一印象如果不佳，在应酬中便很难挽回，所以在生活中我们要努力克服不修边幅的毛病。

看看我们身边那些受人尊敬与信赖的人，他们并非靠才气风发，语出惊人赢得别人的喜爱。反之，他们中的一些人言辞犀利，却无法赢得人们的尊重与敬佩。如果你想彰显自己新潮的思想，不妨加入自己的亲身体验，不趾高气扬，无疑会让沟通的氛围变得轻松愉快。

以前有一位公司的老板曾就上班迟到问题做了一个很好的回答。“如果你迟到了，无论是因为吵架、身体不适，或者只是因为闹钟没把你叫醒，一定别赶着去上班，要不然你走进议论纷纷的办公室时，身上处处显示着你碰到了麻烦。如果已经迟到了，不如索性就多花些时间，精心梳洗打扮一番，这样看起来会和别人不一样，然后有条不紊地去上班，这样定会弥补上班迟到的不良印象。与其迟到那么一小会儿，不如迟到得坦然些。”

综上所述，可以看出第一印象是多么地重要，那么我们在日常生活中如何给别人一个良好的第一印象呢？下面这几种方法可以帮助你。

1. 约束自恋倾向

我们是否会在刚认识的朋友面前滔滔不绝地谈论自己新买的车？心理学家认为这会严重破坏我们的第一印象，虽然我们都有炫耀的冲动和理由，但必须顾及别人的感受。所以应让别人谈谈他们自己，然后给予真诚的回应。

2. 控制焦虑情绪

即使我们对某些话题不甚熟悉，依旧可以给别人留下美好的第一印象。我们只需做的就是关注对方，这样会减轻压力，切记不要盘问刚认识还不怎么熟悉的人。在特别紧张时，一定要放慢语速。

3. 拿出明媚的心情

在初次交往中，认知专家和心灵自助导师都建议“做真实的自己”，但是面对新朋友时，应该将坏情绪收起来。也许我们只是一时不快，但这样会给我们的新朋友留下整日发牢骚的印象。这些不良情绪有可能还会波及他人，所以要尽量营造轻松愉快的交流氛围，然后，再和对方一起谈困扰我们的问题。

4. 接触对方眼神

如果我们想对一个陌生人有所了解，只要看着他的眼睛，即可破解他的肢体语言。与对方初次相遇时，眼神接触、微笑等都是至关重要的环节。如果对方眼睛闪着光，这个时候我们可以肯定对方是个善意的人，我们应该还以微笑，好的气氛就是这样营造出来的。



5. 与对方同步化

主动对身体姿势和语言作调整，以此来达到适应新朋友的目的，因为人都是被彼此间相互的特质所吸引的。如果我们用与对方相似的语速说话，他们就会有所反应，当新朋友点头或摇头时，我们也做出同样的动作回应，马上就会营造出和谐的气氛。

6. 适时恭维对方

人们总是喜欢听别人说自己的好话。我们应关注对方所取得的成绩和成就，给予适当的鼓励和赞美，这样才不会让人觉得是在故意拍马屁。

每个人，做什么事情都有“第一次”。不论和某人认识多久，“第一次”只有一次，那一次是永恒的，就算是后来有很大的改观，“第一次”的印象总是最深刻的，所以第一印象非常重要。既然如此重要，我们更应该注意自己留给别人的第一印象。

懂礼之人，沟通更加顺畅

俗话说“礼仪是打动陌生人的第一要素”，要想给他人留下好印象，就必须注重自己的礼仪。一个人的礼貌是映出他内心世界的镜子，通常懂礼仪的人，内心世界也更温和，更容易得到他人的喜欢，与陌生人沟通也会更加顺畅。

一般而言，一个具有优雅气质、谈吐不凡的人总是很受欢迎的。在交际中，外在的行为举止就是别人对我们的大部分印象。一个人连礼仪也做不好，别人还怎么相信我们呢？

杜伟是学精算的，从国外留学回来，非常有才华。只要是能说得出的问题，他都能迅速回答出来。曾经有几个关系比较好的朋友，一起给

他出题，频率非常快，杜伟却依然对答如流。

但是，这么优秀的杜伟却一直找不到好工作，很多人都感到不解。

如丝之前跟杜伟有过简单往来，她是一个非常懂礼仪，行为举止非常优雅的人。“我跟杜伟不是一路人，我实在不喜欢不懂礼仪的人。”

如丝的话道出了重点，杜伟是个非常邈遏、不注重外表也不懂礼仪的人。他太过大大咧咧，不拘小节。

有一次，杜伟来如丝的公司面试，如丝负责接待他。当时，他穿着邈遏，帽子也戴得歪歪扭扭，一进门连招呼也不打，直接大摇大摆地坐下。

“你能说说你有什么优点吗？”如丝一看这个人就很反感，但还是耐着性子跟他交流。

“我优点可多了，我很有才华。”杜伟一点也不谦虚。

“先生，你对礼仪是怎么看待的？”如丝不由得带着一丝嘲讽。

“要看一个人的真实才华，不能以貌取人。”

“先生，你说得不对，一个连礼仪都不注重的人，你还能指望他做什么呢？你的帽子都是歪的，我很难相信，你做事会勤勤恳恳，一丝不苟。”

就这样，杜伟因为不懂礼仪被淘汰了。

很多时候，我们都会以个人形象去生活，礼仪代表了我们的形象。跟懂礼仪的人相处，气氛会更加和谐融洽，让整个交往过程变得顺畅，这就是礼仪魅力所在之处。

有些人在交际时，行为粗鄙，不知书达理，态度又恶劣，每个人看到他们都忍不住敬而远之。

有的人喜欢潇洒有风度，有的人喜欢温文尔雅，有的人喜欢直率坦诚等，但不管怎么说，这些都是美好的象征，用礼仪才能塑造出更完美、更受欢迎的形象。