

精准沟通

新鲜有趣的沟通精进技巧

栾丽音◎著



擅长沟通的人，就是能精准表达自己想法的人
掌握精准沟通的诀窍，跨出改变命运的关键一步

一部开启全新沟通方式的智慧书

别让“差不多就行了”的错误观念害了自己

 廣東旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

悦读书·悦旅行·悦享人生

精准 沟通

新鲜有趣的沟通精进技巧

栾丽音◎著



广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS
原读书·悦旅行·悦事人生

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

精准沟通 / 栾丽音著 . — 广州 : 广东旅游出版社 ,
2017.12

ISBN 978-7-5570-1181-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 294890 号

责任编辑: 徐晓丽

封面设计: U+Na 工作室

精准沟通

JINGZHUN GOUTONG

广东旅游出版社出版发行

(广州市越秀区环市东路 338 号银政大厦西座 12 层 邮编: 510180)

北京紫瑞利印刷有限公司印刷

(北京市海淀区上庄路 58 号)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

联系电话: 020-87347732

880 毫米 × 1230 毫米 32 开 8.75 印张 182 千字

2017 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 32.00 元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

序言

关键就是要“精准”

对于现代的中国人来说，也许最应该提的两个字就是“精准”。毫不夸张地说，中国从来不缺乏聪明人，也从来不缺乏能够做大事的人，但是中国缺乏那种能够将事情踏踏实实地做得精准和到位的人。

也许是由于历史的原因，也许是由于教育的原因，中国人一向对于国家的大事比较关心，而往往对自己身边那些擦擦桌子、扫扫地之类的小事不屑一顾。即使不幸被分配去做擦桌子、扫地之类的小事，必然也是做得马马虎虎差不多就马上收手，随后就整天幻想自己将来如何出人头地，而不愿意再在自己眼前的工作上面多动脑子，不去琢磨如何才能

够更好更快地把桌子擦干净，把地扫干净，因为在中国人的思想里大事和小事是分得一清二楚的。

中国人痛恨做小事，这样的结果就是大家做事的时候都嫌麻烦，尤其是做小事的时候。而且这种不良的习气总是像瘟疫一样不断地传染给那些曾经试图把每一件事情都做好的新人。

其实，很多中国人不知道对小事藐视，做小事做得不精准，同样也会影响到做大事。中国有句古话：“千里之堤，溃于蚁穴。”小事做不好、做不精准就意味着一种责任感的严重缺失，更重要的是世间万物往往都存在着千丝万缕的联系，因此，我们很难说究竟什么事大什么事小。

树上掉下个苹果这样的事情太小了，但是牛顿从中发现了万有引力定律；烧开水壶盖被冲开这样的事情也太常见了，但是瓦特从中得到启示改良了蒸汽机。为什么现代科技的曙光出现在西方而不是中国呢？为什么世界五百强企业中，中国企业寥寥无几呢？为什么？

这一系列的为什么确实值得我们深刻反思。

是的，关键就在于我们对自己的要求太高又太低了，我们总是要求自己去做大事去干大事业，但我们做事的时候又总是差不多就行了，总是马马虎虎能够过关就行了。这种错误的观念和想法害了太多的人，也害了太多的企业。

所以，我们组织了一批在企业管理和社会工作方面颇有经验的学者编著了这一套职场自励丛书，选取了人生最关键的四个方面——沟通、做事、社交、管理，全面阐述了现代中国人在这四方面做得精准的方法和技巧。

在今天这个日新月异的时代，在我们的民族再次碰到历史机遇的时候，我们每一个中国人都应该觉醒，牢牢地把握住机会。作为社会生活中的人，我们应当“精准沟通”；作为企业和单位的人，我们应当“精准做事”；作为社会交往中的人，我们应当“精准社交”；作为企业的领导人，我们应当“精准管理”。

如果千百万的中国人能够真正地将这四方面做得精准而到位，我们这个国家和民族又何愁不能真正地实现中华民族的伟大复兴呢？

第一章 精准定位要欢喜

精准要精准到位	003
说话客气礼貌从口出	004
说话要发自内心	005
听客话要不存疑	007
说话要真诚负责	008
说话的道理要列	009
说话要礼貌周到	010
说话要言之有物	011
说话要会听会听	012
说话要善于换人心	013

目录

JINGZHUN GOUTONG

第一章 精准到位更受欢迎

说话要精准到位	003
说错话就会祸从口出	004
说得好就会福从口入	006
把话说好不容易	007
说话要真实负责	008
说话的道德原则	009
说话要礼貌周到	010
说话要言之有物	011
说话要会用比喻	012
说话要善于抓人心	013

说话要恰到好处	014
说话要动听入耳	015
说话要尊重他人	016
说话要善于寻找话题	017
说话要真诚恳切	018
说话要自然大方	019
说话要大胆表达	020
说话要谦虚谨慎	021
说话要底气十足	022
会说还要会听	023

第二章 说话也要讲原则

说话的语言要精练	027
说话的语气要适当	028
说话时要以听众为中心	029
说话时要留意自己的声音	030
说话时要善于以情理服人	031
说话要有逻辑	032
说话要有分寸感	034
说话要委婉含蓄	035
说话不能只顾自己过瘾	036
说话要懂得变通	039
说话就是要“有话好说”	040

说话之前要听懂别人的话	042
说话之前先了解状况	044
说话别去触碰别人的痛处	046
说话要善于“反败为胜”	047
说话绝对不能含糊不清	049
说话要注意场合	050
说话的语言不要太专业化	051
说话时要放松自己的情绪	052
说话时要会换位思考	054

第三章 身体语言有助于精准表达

善于利用丰富的面部表情	059
用“目光语”来表达自己	060
让微笑为你的语言增色	061
首语的运用	062
手势语的运用	063
手指语的运用	064
鼓掌语的运用	065
挥手语的运用	067
体态姿势的运用	068
坐姿语的运用	069
立姿语的运用	070
步姿语的运用	072

握手语的运用	073
穿着打扮要大方得体	074
风度的内涵与构成	075
举止要文明有礼	076

第四章 直抵人心的幽默

说话要有幽默感	081
幽默蕴含着智慧	082
幽默要表达真诚友爱	083
幽默要注意场合	084
幽默时不妨自嘲一下	085
幽默可以缓解紧张气氛	086
幽默从哪里来	087
幽默的技巧	089
形象的幽默	090
幽默要利用夸张的效果	091
幽默要巧用双关语	092
幽默有时可以进行有意的曲解	094
幽默不妨正话反说	095
幽默要出其不意	096
幽默不妨进行巧妙的解释	098
幽默不妨使用模仿语言	099
幽默就是对生命透彻理解之后的豁达	100

第七章 幽默可以学习 101

第五章 避开交谈中的误区

注意礼节，避免忌讳	105
少说负面话	106
有意见当面说	107
碰到非常场境，机敏应答	108
对事不对人	109
面对挑战，沉着冷静	110
给对方一个退路	111
抓住时机澄清误会	112
巧妙应付别人的奚落	114
莫要口无遮拦	116
避免与别人话不投机	117
化干戈为玉帛	118
不要哪壶不开提哪壶	119
克服卑怯的心理	120
有时候沉默是金	122
花点心思听人说	123
不行就找借口开溜	124
用幽默来化解尴尬	125
特殊场合特殊处理	126

第六章 批评和表扬都要精准有力

批评孩子要点到为止	131
批评朋友要点到为止	132
批评下属要点到为止	133
批评同事要点到为止	135
批评老板要点到为止	137
不要让成见左右你	138
批评不要没完没了	139
含蓄才是最有力量的	140
即使批评也不妨来点风趣	141
“戴高帽”的故事	142
赞美的法则	143
不要给赞赏打折扣	144
重复地赞美也是好办法	145
拿捏好赞美的尺度	146
上级需要你的赞美	147
下级需要你的赞美	148
赞美要因人而异、因时制宜	149
用间接赞美来达成目的	150
即使奉承也要坦诚得体	151

第七章 怎样劝说才能精准到位

动之以情	155
消除他人的戒备心理	156
严谨的逻辑才有力量	157
采用先入为主式的诱导	158
“得寸进尺”的紧逼策略	159
把劝说的动机隐藏起来	160
婉转地拒绝别人	161
学会真心地说“不”	162
对付饶舌的常客	164
堵住饶舌常客的来访	165
善于达成一致	166
优雅地用词	167
多一分热情	168
忠言不逆耳	169
学会去商量	171
让别人按自己的方式做事	172
不要刺激别人的错处	173
尊重别人才能说服他	174

第八章 不同的场合讲不同的话

- 塑造良好的第一印象 179
- 使用恰当的称呼 180
- 合适地自我介绍 181
- 为他人介绍 182
- 利用社会背景 184
- 利用自然情景 185
- 利用特定场合 187
- 适当场合提出适度批评 190
- 酒桌上的语言不可小视 192
- 敬酒里面的学问 193
- 看望病人更要会说话 194
- 传达不幸消息有讲究 196
- 递名片是不开口的说话艺术 197
- 接待客人要讲究 198
- 做客拜访要讲究 199
- 对待身体有缺陷的人要公平 200
- 面试的言语有讲究 201
- 说敬语有讲究 203
- 在公共场合说话有讲究 204
- 和异性沟通有讲究 206

第九章 好的谈判一定要有针对性

在相互真诚中开启谈判	211
要有诚实的态度	213
信用是谈判最重要的砝码	214
狭路相逢，诚者胜	215
谈判中的让步	216
不要草率让步	217
让步遵循的原则	219
以退为进的策略	219
双赢是谈判的最终目标	221
谈判要奉行互利原则	222
据理力争还要循循善诱	224
有的放矢	225
探测虚实	226
巧妙暗示	227
妙语回避	227
头脑冷静，运用“黑白脸”	228
随机应变转换话题	229
用幽默和冷静打破僵局	230
逐步打开谈判僵局	231
脱离现场的策略	232

第十章 条理精晰地当众讲话

看透演讲的本质	235
了解演讲的要素	236
准备好开场白	237
重点是演讲的内容	238
结束语也不要忽视	240
演讲词的修饰	241
演讲词的记忆	242
精心准备不可或缺	244
用好你的身体语言	245
眼神的力量	247
演讲要深入人心	248
切忌长篇大论	249
演讲中的礼仪	250
有关重音	251
注意把握好节奏	253
辅助物的运用	254
用好各种口语	255
停顿的技巧	256
如何展开即兴演讲	258
怎样做好竞聘演讲	259

说话要精准到位

精
准
沟
通

第一章

JINGZHUN DAOWEI GENG SHOUHUANYING

精准到位更受欢迎

说话周到比雄辩好，措辞
适当比恭维好。

——培根