

众行 企业管理培训课程
新进员工职业化训练学习方案

有效的沟通

众行管理资讯研发中心 编著

沟通篇

Professional Training For
New Employees

方案一：职场上的人际关系

方案二：有效的沟通

方案三：电话沟通的技巧



广东经济出版社

众行 企业管理培训课程
新进员工职业化训练学习方案

有效的沟通

众行管理资讯研发中心 编著

沟通篇

Professional Training For
New Employees



广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

有效的沟通/众行管理资讯研发中心编著. —广州: 广东经济出版社, 2002.11

(众行企业管理培训课程新进员工职业化训练学习方案)
ISBN 7-80677-319-3

I. 有… II. 众… III. 企业-人际关系学 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 081844 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	12 3 插页
字数	226 000 字
版次	2002 年 11 月第 1 版
印次	2002 年 11 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-319-3 / F·769
定价	24.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

总 序

20年前，微软总裁比尔·盖茨曾经预言：“电脑只需要4兆内存。”感谢上天没有让比尔实现他的预言，所以我们今天才能在拥有256M内存的电脑上玩极品飞车之类的3D游戏。而比尔也没有愚蠢到要坚持他的预言，实际上他从来没停下过“升级”的步伐：从Dos到Windows95、98，2000一直到今天的WindowsXP，还有正在酝酿中的Longhorn。一次又一次地把我们带到“一个全新的、令人振奋的个人计算机时代。”（比尔·盖茨在纽约WindowsXP的发布会上的讲话），当然也一次又一次地让我们掏口袋。

像比尔那样的大人物都不得不及升级，对于企业新人来说，跨出校门之后首先面临的就是对自己进行全面的变革和升级。然而，有谁能想象，到目前为止，我们许多企业的新进员工还是处在一个异常尴尬的境地——怎么升级？不知道。学校里老师没教，企业里上司不讲，只有靠新人自己一步一步地摸索，“多年的媳妇熬成婆”——一年、两年甚至五年之后才敢自豪地说：“我现在是一位职业化人士了。”

作为国内最早的一批管理顾问公司之一，我们一直试图让自己走得稳一点，再稳一点；因为我们坚信，这是一个需要悉心呵

护与培育的行业，任何一丝盲目或急躁的心态都有可能导致“揠苗助长”的恶果。我们是这样看待自身的发展；同样，我们也是这样看待我们的客户。在我们的客户中，有很多是真正愿意关注企业的现在和未来的，因此，他们对于企业的新鲜血液——新进员工更是倾注了大量的心血，我们也经常应邀为这些客户制订他们所需要的新人培训课程。在实践的同时，我们一直在思索，有没有一种更简便、更直接、更有效的方式，来满足新进员工的这种需求呢？

正是基于这样的考虑，经过精心筹备和酝酿，结合多次授课经验，我们推出了这套《新进员工职业化训练学习方案》。本丛书由12个学习方案组成，按照内容的联系分为心态篇、沟通篇、方法篇、技能篇四部；就范围而言，可谓是一部“职场新人职业化训练完全实战手册”了。

心态篇包括：学习方案1 心态决定一切，学习方案2 认识企业，学习方案3 如何融入团队。

沟通篇包括：学习方案1 职场上的人际关系，学习方案2 有效的沟通，学习方案3 电话沟通技巧。

方法篇包括：学习方案1 科学的工作方法，学习方案2 时间管理，学习方案3 如何塑造职业化形象。

技能篇包括：学习方案1 商务写作技巧，学习方案2 商务演讲技巧，学习方案3 会议——新人进步的阶梯。

从实践中发现需求，从实践中总结经验，最后将提炼萃取出的精华又用于指导和帮助实践，这就是我们这套书从酝酿、锤炼直至最后成型的整个过程。正因为一直将“实践”一词的精华贯穿始终，这套书在实践性上便体现出了得天独厚的优势。

比如，在这套书之一的《如何塑造职业化形象》学习方案中，有一个技巧是教新人如何打理自己的衣着。我们的手法非常简单：第一步，整理你的衣柜，将衣服分类，把不能穿、不喜欢穿的衣服全部扔出去；第二步，列出几套基本的职业着装，如西服、衬衫、套裙、领带等；第三步，将这些衣服按照自己的承受能力和使用的优先级别有计划地添置进来。OK，到此为止，职业新人的一个基本衣着便打理清楚了——知道要买什么样的衣服，知道要穿什么样的衣服。

你一定会怀疑，怎么会这么简单？没错！答案就是这么简单！在这套书里，我们给你提供了一系列技巧，每一个都是这么简单清爽而又实用非凡。真正有用的东西，就应该是简单实用而决不哗众取宠的，不是么？

如果说比尔在 20 年前说了一句蠢话，那么他在 5 年前就是做了一件蠢事：忽视互联网时代的到来。当然，聪明的比尔又一次及时“升级”了——及时推出 IE 浏览器，并且与视窗捆绑销售。虽然惹来一身官司，但也把竞争对手远远地抛在身后。

的确，因特网的出现，让整个信息化的世界再次实现了升级。

从此，地球变成了一个村庄，任何原本高难度的沟通在资源共享的平台上都可以实现瞬间的对接与融合。这让我再次想起中国的一句老话：“众人拾柴火焰高。”至此，我们不得不由衷地佩服中华文化的智慧——往往能把一个复杂的道理用一句简单得不能再简单的话表达出来。

因此，我们必须再次强调，只有你个人的升级还远远不够；如果你所在的团队、所属的企业能够实现“整体升级”的话，毫无疑问，这样的团队，将是最具战斗力的团队，这样的企业，也将是最具生命力的企业。而这样的明天，有赖于你今天所作出的努力——当你通过我们这套书实现了个人的“升级”时，我们更期待着，你能向你的团队、你的企业推荐它，从而帮助你的团队、你的企业实现整体的升级，而这，正是我们编写这套书的最终目的所在。

微软的 WindowsXP 正在酝酿着新的升级，加入 WTO 后的中国正在逐步实现着升级，跨入 21 世纪的人类也正在追逐着梦想与未来的升级……当世界迈入一个整体升级的时代，你、你的团队、你的企业，是否也做好了升级的准备？我们期待着，通过这套书，实现所有渴望“升级”的梦想。如果你的梦想够斑斓、够狂妄，那么，你可以将目光锁定它——《新进员工职业化训练学习方案》！

本系列课程在成书之前，很多公司参加了我公司举办的关于“新进员工”课题的公开课培训或组织内部培训。在此，对众多

总 序

企业界的朋友表示感谢，没有他们的宝贵意见，没有他们的帮助，就没有这套书的面世。我们还要感谢本套书的责任编辑陈剑娜女士，她审阅了全部书稿，并提出许多中肯的意见，她的热心帮助和高效工作大大加快了本套书面世的进程。

众行资讯研发中心

2002年8月

目 录

学习方案 1 职场上的人际关系

第 1 单元 职场“生态圈”

第 1 章 “距离”的唯美主义	6
1.1 从校园到职场	6
1.2 职业天平上的重量级砝码	12
1.3 人际距离的“沼泽地”	17

第 2 单元 微妙的天平

第 2 章 “调零”高手的黄金眼	32
2.1 你是“调零”高手吗	33
2.2 打开“心窗”说亮话	40
2.3 为别人做“嫁衣”	46
2.4 鹤立鸡群不可取	50
2.5 打好“合作”这张牌	57
2.6 该出手时就出手	60

第3章 在平衡中立足——拯救失衡的天平（一）	66
3.1 请找准自己的“椅子”	67
3.2 别那么“坦白”	72
3.3 他不是你的“敌人”	78
3.4 做做“绵羊”如何	86
3.5 你的“烤鸭”几条腿	93
3.6 你真的没有错吗	96
3.7 男职员与女职员	98
第4章 在平衡中发展——拯救失衡的天平（二）	108
4.1 “魅力”不打折	109
4.2 “道不同”也要“相为谋”	116
4.3 破译“冰封”的密码	122
4.4 “老虎”脚下慢称王	128
4.5 谁抢走了你的“奶酪”	131
4.6 “橄榄枝”的诱惑	134
4.7 山雨欲来风满楼	138

学习方案2 有效的沟通

第1章 跨越沟通障碍	147
1.1 是什么让你感到陌生	148
1.2 春风化雨——融化陌生三步曲	153

1.3	是谁给你压力	156
1.4	把胆怯和紧张赶到一边去	158
1.5	三个应该拒绝的“老朋友”	164
第2章	沟通就是说话吗	171
2.1	我们在沟通上花多少时间	172
2.2	沟通对我们是如此重要	174
2.3	双向沟通	180
2.4	有效沟通的基础	183
第3章	沟通基本法	194
3.1	围绕中心，条理分明	195
3.2	语言使用原则	198
3.3	身体语言比语言更可信	208
3.4	积极聆听	212
第4章	沟通大师	223
4.1	有效的聆听技巧	224
4.2	提出你的批评	237
4.3	懂得幽默天地宽	246
4.4	将对方的胃口吊起来	252
4.5	语言的“减肥”与“增肥”	259
4.6	你了解对方吗	263

学习方案3 电话沟通技巧

第1章 铃声一响，我就失去自我	275
1.1 我是我	275
1.2 我又不是我	278
第2章 电话技巧=明确流程+注重细节	288
2.1 沙漠探险	291
2.2 电话沟通=明确流程+注重细节	296
第3章 明确流程	298
3.1 流程是什么	301
3.2 制订电话流程的标准	304
3.3 接听电话的流程管理	306
3.4 拨打电话的流程管理	318
3.5 流程使用的注意事项	321
第4章 注重细节	323
4.1 我们应该注重哪些电话细节	325
4.2 聆听的技巧	328
4.3 表达的技巧	338
4.4 列出电话清单	349
4.5 微笑	356
4.6 礼貌	359

目 录

附录 1	362
附录 2	366
附录 3	367

学习目标

人际关系一直是一个非常敏感的话题，或者说是一个非常令人头疼的话题，对企业新人来说更是如此。

许多人对此是不愿多提，但又不得不提，为此经常弄得心慌气短。在我们编写的这本学习方案当中，我们依然要为你谈到人际关系，不过，我们希望能带给你的，是一个全新的视角，一个全新的人际空间。

通过本方案的学习，你将达成以下目标：

- ◆ 实现从校园到职场的顺利跨越，正确把握人际关系的分寸；
- ◆ 正确认识职场上的人际关系，迈好人际关系的第一步；
- ◆ 掌握处理人际关系的一系列技巧，保持人际天平的平衡，从而在企业中顺利扎根并发展自我。

第1单元

职场「生态圈」

导 言

距离的“黄金论”

相信你一定知道这样一句话：距离便是美。也许，你还曾经尝试过用这种方法去对待你身边的人，希望能和他们保持和谐良好的人际关系。但是，你是否真的做得很成功呢？

很多新进员工，往往认为职场上的人际关系非常复杂，总是担心不被人接受，得不到认可和理解，但另外一方面，你可能又会担心被人误解甚至遭到中伤和陷害，所以，你总是在究竟怎么处理这些关系上绕来绕去，耗费了大量的时间和精力，甚至直接影响到了自己的工作。

其实，职场上的人际关系和其他环境一样，也存在一个距离的问题。有的人阿谀奉承，如墙头草般左右逢源，到头来却有可能四面遭人嫌，被人鄙弃和轻视，这是距离过近造成的恶果；还有人为了不丧失自己的个性，决意抛弃一切世俗的手段，结果却被人视为清高自大或是寡言木讷。所以，太过亲近的“蜜糖型”和太过疏远的“冰块型”，都是你应该抛弃的人际交往的类型。

在人际关系的把握上，你需要找到一个最适合的距离，我们可以把这一距离叫做人际关系的“黄金距离”。任何大于或小于这