

语言，是人类交换讯息、增进了解、建立共识的主要工具；沟通，则是人类最频繁的社会行为。一个擅用语言的人会拥有更多成功的机会；而一个沟通管道活络顺畅的社会，也必能迈向更和谐、更理性、更公平的境界。

宋学军◎编著

# 有效提高

# 表达与沟通

# 技巧

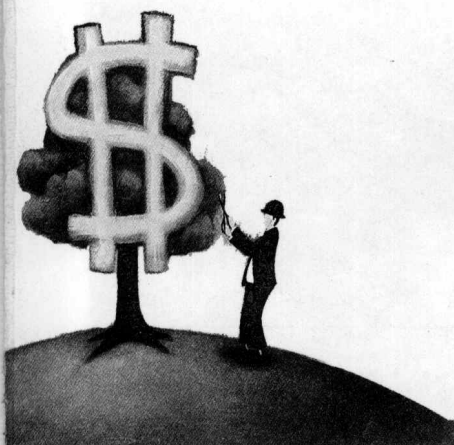


YOUXIAOTIGAOBIAODAYU  
GOUTONGJIQIAO

古人说：“一言能兴邦，一言能丧邦。”这说明语言的力量。的确，当人进入文明社会后，一个人是否有能力以及这种能力是否可以发挥出来，其中最重要的因素之一就是取决于他的说话技巧高明与否。

地震出版社

宋学军◎编著



# 有效提高 表达与沟通 技巧

YOUXIAOTIGAO  
BIAODAYUGOUTONGJIQIAO

地震出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

有效提高表达与沟通技巧/宋学军编著. —北京:地震出版社,2007.6  
ISBN 978-7-5028-3119-6

I.有… II.宋… III.人间交往—语言艺术 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 068119 号

地震版 XT200700116

## 有效提高表达与沟通技巧

宋学军 编著

责任编辑:李和文

责任校对:汪 明

---

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467991

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail:seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:北京集惠印刷有限责任公司

---

版(印)次:2007年6月第一版 2007年6月第一次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:217千字

印张:13.75

印数:00001-15000

书号:ISBN 978-7-5028-3119-6/Z·533 (3757)

定价:26.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)

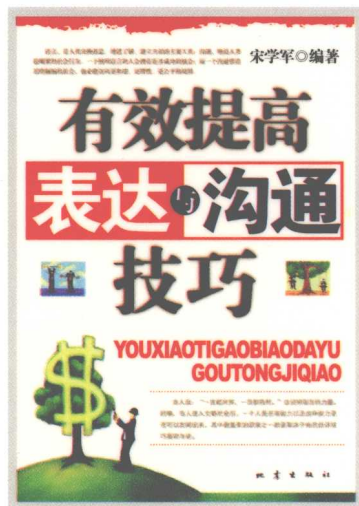


.....

每一个人性格不同，处理问题的方式，表达方式不同，接受问题的方式也不同。和各种人的交往过程中，我们要善于了解对方的性格，能够通过简单的接洽达到初步了解的目的。

.....





责任编辑：董青

封面设计： Mb:13381106363  
袁剑锋(北京)品牌设计机构



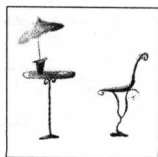
语言,是人类交换讯息、增进了解、建立共识的主要工具。沟通,则是人类最频繁的社会行为。一个擅用语言的人会拥有更多成功的机会;而一个沟通管道活络顺畅的社会,也必能迈向更和谐、更理性、更公平的境界。

古人说:“一言能兴邦,一言能丧邦。”这说明语言的力量。的确,当人进入文明社会后,一个人是否有能力以及这种能力是否可以发挥出来,其中最重要的因素之一就是取决于他的说话技巧高明与否。

在中国漫长的历史中,涌现了无数诸如孔子、孟子、苏秦等一大批杰出的言论大家,春秋时期出现的纵横家,更是明显地影响了历史的进程;在西方国家,口才特别受到重视,不仅在日常生活离不开口才,在政治斗争中更离不开口才,因此出现了许多著名的谈判家、演说家、政治家凭口才生存的著名人物……

随着人类社会的进步,表现人类智能的语言越来越成为衡量人们在社会中的地位 and 作用的准绳。开放的社会需要人与人之间更多交流,需要准确、机敏的话语来沟通情感、交流思想、开辟合作的途径。不管是求职、谈生意还是在日常生活与各种各样的人的交往中,拥有了高超的说话技巧,就可能事半功倍;反之,则往往会功亏一篑。成功与失败有时只是一线之间,要成功,就得在说话的要领和沟通的技巧上多加钻研和学习。

无论从事什么工作,你都需要掌握一定的说话和沟通技巧。能与不同对象,在不同场合侃侃而谈,这是很多人所向往的。《有效提高表达与沟通技巧》一书,针对不同的交流对象、不同的交往环境及不同沟通的场景,从日常生活和工作中采撷鲜活的理论和生动的事例,提炼出浅显易懂的、全面细致的表达沟通技巧,是适合不同年龄和阶层的人日常参考的实用资料。





# CONTENTS 目录

## 第一章 轻松自如地进行日常生活的沟通 1

在当今社会，人们越来越重视社交应酬，许多人都想能在交际场上穿梭自如、风度翩翩、魅力无穷，成为令人刮目相看的佼佼者。要想成为富有社交能力的人，和素不相识的人携起手来，成为朋友；维护良好的夫妻、亲属、朋友关系，就要有驾驭语言的功力，学会轻松自如地和不同的人进行有效地沟通。

◇ 在日常社交活动中必须掌握说话的技巧	2
◇ 第一次与异性朋友交谈要自然	10
◇ 巧妙地向所爱的人表达自己的情感	11
◇ 适时轻轻地说一句“我爱你”	15
◇ 以超然的态度对待情侣间的冲突	17
◇ 通过感情交流加强夫妻间的沟通	19
◇ 发生争执或分歧的时候要尽力寻找折衷方案	21
◇ 夫妻之间吵架应把握的分寸和准则	23
◇ 对孩子说话时别伤了他的自尊心	24
◇ 和朋友聊天时让话题一直继续下去	27
◇ 通过适当地贬低自己以赢得对方的欢心	28
◇ 在日常生活中恰到好处地运用幽默	30



◇	灵活采取不同的策略巧妙插话	32
◇	在朋友处于困难时对他适当的话	33
◇	巧妙地拒绝朋友，避免麻烦	36
◇	宴席上说话文明得体有节制	39

## 第二章 得心应手地进行职场沟通 41

职业沟通是职业发展需要的最简单而又最重要的一项技能。不要等到需要的时候才开始进行职业沟通。对于任何职场中人来说，保持职业沟通都是非常重要的，仅仅做到踏实肯干是不够的，只有掌握了良好的沟通之道，才能够轻松处理种种问题，事业顺利而且蒸蒸日上。在职场上，应该注意与那些有助于你职业生涯发展的人进行沟通，同他们建立并发展良好的关系。

2

有效提高

表达与沟通技巧

◇	在求职时推销自己要讲求一定的技巧	42
◇	得体地回答面试中的敏感话题	46
◇	注意面试中应回避的言语错误	49
◇	探问薪酬也可以不必难以启齿	51
◇	成功地通过电话推荐自己	54
◇	在适当的时候得体地向上司汇报工作	56
◇	恭维上司必须注意方法和技巧	58
◇	不慎得罪了上司要积极挽回不利局面	61
◇	把与同事交谈变成轻松愉快的事	63
◇	职场谈话不仅要讲究技巧，更要注重礼仪	67
◇	在办公室里应该极力避免的几种话题	69
◇	与同事讨论和争论要注意对事不对人	72





- ◇ 在职场采取灵活的策略拒绝别人 73
- ◇ 领导和下属谈话应注意的问题 76
- ◇ 批评下属的方法、原则和技巧 78
- ◇ 正确对待和处理下属的抱怨 82

### 第三章 和客户沟通争得无往不利效果 85

和客户以各种方式接触的过程是直接影响沟通效果的环节，客户是否愿意与你交谈，或交谈过程中是否能赞同你的见解，接受你所推销的产品或介绍的服务，就取决于你沟通的技巧了。我们与顾客交流时，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。不知道所忌，就会造成失败；不知道所宜，就会造成停滞。在与顾客沟通和交流的过程中，只有采取正确的态度和得体的语言，才能取得理想的效果。

- ◇ 把握和客户面对面接触的技巧 86
- ◇ 通过得体的语言对顾客表现出热情 89
- ◇ 推销时讲好开篇一席话 91
- ◇ 通过适当的提问促成顾客产生购买欲望 94
- ◇ 针对对方的兴趣和需要说明自己的商品 98
- ◇ 使你的语言具有强烈的诱惑性和渲染色彩 102
- ◇ 与客户进行气氛融洽的交谈 105
- ◇ 运用幽默的技巧发展客户 107
- ◇ 有效地取得顾客的反馈信息 111
- ◇ 对顾客提出的问题进行得体的答复 113
- ◇ 先接受对方的想法再开始推销 115
- ◇ 一定要专心致志地听客户讲话 116

- ◇ 善于示弱，满足客户的挑剔心理 117
- ◇ 尽量及早打消客户的抵抗情绪 119
- ◇ 通过巧问化解客户的拒绝态度 121
- ◇ 向抱怨价格太高的顾客证明自己的价格是合理的 123
- ◇ 妥善地面对顾客的各种异议 124
- ◇ 通过电话与客户沟通的语言表达技巧 128
- ◇ 与客户通过电子邮件进行沟通的技巧 132
- ◇ 把酒桌变成和客户沟通的理想场所 134

## 第四章 在商务谈判中积极掌握主动 137

商务谈判是施展谋略、斗智斗勇的舞台。在这个舞台上，谈判双方谋略和策略的施展，需要靠语言来实现，靠沟通来完成。那些说话水平高、沟通能力强的人，总是能够占据谈判中的主动地位，争取对己方最有利的谈判结果。

- ◇ 把握好商务谈判的基本原则 138
- ◇ 在合作性谈判中不要片面强调个人利益 141
- ◇ 提高发问的艺术，了解对方的真实意图 143
- ◇ 努力做到不伤害对方的感情 144
- ◇ 作为卖方价格要尽量开得高些 148
- ◇ 在谈判中逐步提出自己的条件 150
- ◇ 巧用拖延战术以争取利益 151
- ◇ 不便把自己的真实思想暴露给对方时就运用模糊的语言 153





- ◇ 先强调彼此的共同观点再转向自己的主张 156
- ◇ 必须把握住自己的最小极限和最大极限 157
- ◇ 积极突破谈判中的僵局 162

## 第五章 在会议或演讲场合彰显个人魅力 167

在竞争激烈的商业社会，口才已经成为个人职业发展的核心竞争力。在各种场合下，能否说好话决定了你在别人心目中的印象，甚至决定了你的职业前途。把日常的工作中每一次汇报、每一次布置任务、每一次竞标，甚至每一次工作午餐上的发言，都当做一次重要的演说，尽量彰显出自己的魅力，你就会赢得更多的尊重、赏识、支持和发展机会。

- ◇ 从听众的角度思考和设计演讲 168
- ◇ 在平时要注意在准备讲稿方面下功夫 169
- ◇ 充分做好演讲前的准备工作 171
- ◇ 使你的言谈富有新意，不落窠臼 173
- ◇ 用通俗的比喻来解释自己的观点 174
- ◇ 在演讲中讲好一个故事的要领 176
- ◇ 借鉴文学大师演讲的结尾技巧 178
- ◇ 竞职演讲要注意禁忌，不可信口开河 181
- ◇ 在会议上讲话、发言的技巧 182

## 第六章 努力避免和克服交流与沟通中的障碍 185

一个有效的沟通必须包含诸多的要素和步骤。在每一个要素和每一个步骤中都可能存在着各种障碍，它们直接影响沟通效能的发挥。生活中有很多我们容易忽视的环节，也都可能妨碍我们的沟通过程。只能努力绕开和跨越种种障碍，才能消除误解，进行有效而愉快的沟通，轻松地达成各种目的。

- ◇ 人际沟通障碍会带来破坏性的影响 186
- ◇ 进行有效沟通必须遵循的基本原则 189
- ◇ 努力克服沟通中的人为障碍 193
- ◇ 使你传递出的信息及时被对方领会 197
- ◇ 敏锐地应答棘手的问题 200
- ◇ 应对“不便回答的问题”的技巧 204
- ◇ 使用委婉的方法便于听者接受 209





## 第一章 轻松自如地进行日常生活的沟通

在当今社会，人们越来越重视社交应酬，许多人都想能在交际场上穿梭自如、风度翩翩、魅力无穷，成为令人刮目相看的佼佼者。要想成为富有社交能力的人，和素不相识的人携起手来，成为朋友；维护良好的夫妻、亲属、朋友关系，就要有驾驭语言的功力，学会轻松自如地和不同的人进行有效地沟通。



## 在日常社交活动中必须掌握说话的技巧

谈话是人们交流感情，增进了解的主要手段。在人际交往中，中国人讲究“听其言，观其行”，把谈话作为考察人品的一个重要标准。因此在社交活动中，谈话中说的一方和听的一方都理应掌握一定的技巧，表现出得体的态度。

### 1. 尊重他人

谈话是一门艺术，谈话者的态度和语气极为重要。有人谈起话来滔滔不绝，容不得其他人插嘴，把别人都当成了自己的学生。有人为显示自己的伶牙俐齿，总是喜欢用夸张的语气来谈话，甚至不惜危言耸听。有人以自己为中心，完全不顾他人的喜怒哀乐。一天到晚谈的只有自己。这些人给人的只是傲慢、放肆、自私的印象。谈了半天话，倒不如不谈，因为他们不懂得尊重别人。

### 2. 谈吐文明

在谈话中一些细小的地方，也应当体现对他人的尊重。谈话中不能使用粗话和黑话，有人认为说出那些不洁的词语，便会缩小同他人的距离，他们把长得漂亮叫做“条挺”、“盘亮”，把100元、1000元、10000元分别叫作“一颗”、“一吨”、“一方”，殊不知这样作只会显示出自己的格调不高。

谈话中使用外语和方言，需要顾及谈话的对象以及在场的其他人。假如有人听不懂，那就最好别用。不然就会使他人感到是故意卖弄学问或有意不让他听懂。与许多人一起谈话，不要突然对其中的某一个人窃窃私语，凑到



他耳边小声说话更不允许。如果确有必要提醒他注意脸上的饭粒或松开的裤扣，那就应该请他到一边去谈。

当谈话者超过三人时，应不时同其他所有的人都谈上几句话。不要搞“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”而冷落了某个人。尤其需要注意的是，同女士们谈话要礼貌而谨慎，不要在许多人交谈时，同其中的某位女士一见如故，谈个不休。此刻张口闭口引经据典，子曰诗云，只会让人见笑。

### 3. 温文尔雅

有人谈话得理不让人，天生喜欢抬杠，有人则转好打破沙锅问到底，没有什么是不敢谈、不敢问的。这样做都是失礼的。在谈话时要温文尔雅，不要恶语伤人，讽刺谩骂，高声辩论，纠缠不休。试问，在这种情况下即使占了上风，是得大还是失大呢？

### 4. 话题适宜

谈话时要注意自己的气量，当你选择的话题过于专业，或不被众人感兴趣，或对自己的宠物小猫、小狗介绍得过多的时候，听者如面露厌倦之意，应立即止住，而不宜我行我素。当有人出面反驳自己时，不要恼羞成怒，而应心平气和地与之讨论。发现对方有意寻衅滋事时，则可对之不予理睬。

不论生人熟人，如在一起相聚，都要尽可能谈上几句话。遇到有人想同自己谈话，可主动与之交谈。如谈话过程中一度冷场，应设法使谈话继续下去。

在谈话过程中因故急需退场，应向在场者说明原因，并致歉意，不要一走了之。

谈话中的目光与体态是颇有门道的。谈话时的目光应保持平视，仰视显得谦卑，俯视显得傲慢，均应当避免。谈话中应用眼睛轻松柔和地注视对方眼睛，但不要眼睛瞪得老大，或直愣愣地盯住别人不放。

以适当的动作加重谈话的语气是必要的，但某些不尊重别人的举动不应当出现。例如揉眼睛，伸懒腰、挖耳朵，摆弄手指，活动手腕，用手指向他人的鼻尖，双手插在衣袋里，看手表，玩弄钮扣，抱着膝盖摇晃，等等。这



些举动都会使人感到心不在焉，傲慢无礼。

### 5. 善于聆听

谈话中不可能总处在“说”的位置上，只有善于聆听，才能真正做到有效的双向交流。

听别人谈话要全神贯注，不可东张西望，或显出不耐烦的表情。应当表现出对他人谈话内容的兴趣，而不必介意其他无关大局的地方，例如对方浓重的乡音或读错的发音。

听别人谈话就要让别人把话讲完，不要在他讲得正起劲的时候，突然去打断他。假如打算对别人的谈话加以补充或发表意见，也要等到对方说完之后。有人在别人刚刚一张嘴的时候，就喜欢抢白和挑剔对方。人家说明天可能下雨，他偏说那也未必。人家谈起《乱世佳人》确实是部出色的影片，他却说这部影片糟糕透了。这种“常有理”的人实在太浅薄了。

在聆听中积极反馈是必要的，适时地点头、微笑或简单重复一下对方谈话的要点，是令双方都感到愉快的事情。适当地赞美也是需要的。

参加他人正在进行的谈话，应征得同意，不要悄悄地凑上前去旁听。有事要找正在谈话的人，也应暂时立于一旁，当他谈完之后再去找他。若在场的人欢迎自己参加其谈话，则不必推辞。在谈话中不应当做永远的听众，一言不发与自吹自擂都同样走的是极端，同样会令众人扫兴。

### 6. 以礼待人

谈话不必刻意追求“语不惊人死不休”的轰动效应，以礼待人，善解人意才是最重要的。一个人在谈话中，如果对待上级或下级、长辈或晚辈、女士或男士、外国人或中国人，都能够一视同仁，给予同样的尊重，他才是一个最有教养的人。

### 7. 不要吝啬多给人家赞美

适当的赞美，必然的会赢得人家的好感。无论小孩、大人乃至老人，