

有效沟通，让你轻松做管理
以柔克刚，句句说到心里去



开口就能 说动人

——领导必知的沟通艺术

韩伟华 余惠英◎编著

北京工业大学出版社

开口就能 说动人



——领导必知的沟通艺术

韩伟华 余惠英◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

开口就能说动人：领导必知的沟通艺术 / 韩伟华，余惠英
编著. —北京：北京工业大学出版社，2016.10

ISBN 978-7-5639-4882-6

I. ①开… II. ①韩… ②余… III. ①领导学—人际关系学
IV. ①C933.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 211107 号

开口就能说动人——领导必知的沟通艺术

编 著：韩伟华 余惠英

责任编辑：付春怡

封面设计：翼之扬设计

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编：100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：北京建泰印刷有限公司

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：16.25

字 数：190 千字

版 次：2016 年 10 月第 1 版

印 次：2016 年 10 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-4882-6

定 价：30.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

成功的秘诀有很多，口才是重要因素之一。言为心声，语言是人类特有的用来表达意思、交流思想的工具，体现出人们不可或缺的成功智慧。

美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“掌握了说话的技巧，拥有了运用语言的巧妙才能，你便拥有了打开成功之门的钥匙。”

沟通是一种看似普通的行为。但是你千万不能小看这个普通的行为，它在生活和工作中至关重要。

每个领导者在工作之中都无时无刻不面临着机遇与挑战、困难与希望。作为领导，你如何说服与你的观点不一致的人？如何批评或赞美你的下属？当危机发生时，你该怎么迎接暴风骤雨？面对媒体，你需要具备什么样的发言技巧……

可见，口才对于领导者尤为重要。一位领导者要做好管理工作，需要具备好的口才，掌握各种沟通艺术。

本书以沟通为主题，详细介绍了针对不同场合、不同情况的沟通技巧，内容丰富，有针对性地为读者提出建议，即作为一个领导干部，在不



开口就能说动人

——领导必知的沟通艺术

同的场合该怎样拿捏好说话的分寸，把话说好、说全，说得恰当得体，相信会让读者的口才与见识上升到一个新的层次，与他人的交流更加顺畅，为其在精彩时刻锦上添花。

在这里我们需要强调的是，沟通离不开实践，领导者不妨把书中提到的沟通艺术灵活地运用到工作中去，真正掌握沟通的奥妙，并从中受益。

目 录

第一章 沟通基础：会说才会赢

用言行举止展现你的魅力	003
用语言来提高自己的声望	004
以言语为自己树立权威	005
练成好口才，功夫在平时	007
善于向下属表达	009
言谈举止六种“力”	012

第二章 沟通原则：没有规矩，不成方圆

长话短说，以简驭繁	017
多观察，才能把话说到点子上	018



开口就能说动人 ——领导必知的沟通艺术

会听才会说	020
表现真实的自我	021
说话得体讲策略	023
把握分寸，步步深入	025
少说少管，把机会让给下属	027
少说话不等于沉默	029
对什么人说什么话	031
语言含蓄，为下属留面子	034
话不能随随便便地说	036

第三章 赞美艺术：像阳光一样温暖他人

赞赏要有技巧	041
善于发现下属身上的闪光点	042
赞美要实事求是	043
困境中的下属更需要赞美	044
在众人面前不要对某一个大加夸赞	046

第四章 批评艺术：良药治病不苦口

对不同的人使用不同的方法	051
欲抑先扬，更容易让人接受	053

用委婉的说法指出对方的错误	055
用调侃的方式委婉地批评	057
批评下属要注意场合	058
在比较中说明问题	060
批评与赞美双管齐下	062
批评不要太直接	064
批评过后要适时安抚	066
有些批评不必把话挑明	067

第五章 幽默艺术：给沟通披上漂亮的外衣

幽默使谈话氛围更融洽	073
幽默虽好，但不能乱用	074
谈吐幽默，让你更受欢迎	076
幽默是智慧的产物	077
幽默是化解敌意的良方	079
言之有物才能打动人心	080
张冠李戴，造成喜剧效果	081
巧设悬念，引发好奇	083
把握分寸不伤人	085
望文生义幽默法	086



开口就能说动人 ——领导必知的沟通艺术

第六章 激励艺术：给下属打一剂“强心针”

为下属树立明确的目标	091
为员工鼓劲，也是为自己鼓劲	092
对下属的工作予以肯定	093
利用好胜心激发下属超越自我	094
通过赞扬激励下属发奋工作	096
巧用激将法	097

第七章 安抚艺术：最大限度地照顾对方的情绪

安抚是领导者应尽的责任	103
将心比心，真诚地说话	104
根据对方的心理，给予最贴心的抚慰	107
安慰时要注意措辞	109
安慰是深表同情，而非怜悯	110
善意的谎言可减轻不幸者的痛苦	112

第八章 说服艺术：让下属心悦诚服

先了解，再说服	117
采用有效的方法让人心服	119
引导对方接受你的观点	120
委婉地表达你的想法	122
共同商量达成一致	123
博取信任，让下属心悦诚服	125
适度地接受他人的意见	126
不要轻易说“你错了”	128
说服要注意的几个要点	129
提出忠告更容易赢得信服	131
巧妙地挽留员工	132
如何化解抗拒心理	134

第九章 授权艺术：权力不是用来压人的

授权要简练、准确、可操作	139
以商量的口气下达命令	140
以理服人，而不是以权压人	142
树立权威，说话更有分量	145



第十章 应变艺术：随机应变，摆脱困境

控制现场以应对搅场	149
控制场面，避免冷场	151
言语失误，要巧妙地纠正	152
面对责难，要灵活应对	154

第十一章 调解艺术：调解纷争，化解矛盾

给下属树立“大家庭”的观念	159
多说服，少争辩	160
让冲突为成功沟通做铺垫	161
善于倾听下属的抱怨	163
发泄愤怒，缓和矛盾	164

第十二章 谈判艺术：唇枪舌剑之间，掌控大局

良好的形象给对方以好感	169
谈判要以双赢为基础	171
和颜悦色，营造融洽气氛	172

小小细节意义无穷	174
用正确的提问方式掌握谈判的主动权	175
掌握谈判中的语言策略	177
突击与迂回结合起来	178
灵活应对谈判对手	180
进攻的同时还要注意防守	182
谈判桌上的“五忌”	184
遵守商务谈判的法则	185
不要踏入谈判的误区	187
有时沉默比雄辩更有力量	189

第十三章 媒体艺术：在公众面前彰显风采

掌握接受采访的语言技巧	195
灵活应对不同形式的采访	196
应对媒体要讲究策略	198
巧妙地应对敏感问题	199
从容应对记者提问	200
有声与无声相结合	202
该说则说，不该说的不说	203
面对突发采访保持镇定	205



第十四章 演讲艺术：用语言抓住听众的心

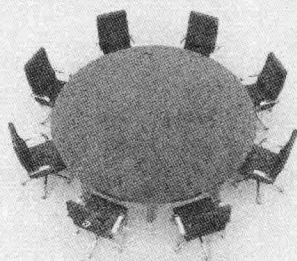
打好腹稿，做到胸有成竹	209
一上台就抓住听众的心	210
演讲的语言要简洁明了	211
带着真挚的感情去演讲	212
气氛热烈，听众的热情才会高涨	214
让演讲的开场白富有吸引力	215
随机应变，避免出现尴尬的局面	216
形象化的语言更容易被理解	218
只说自己正确，不说别人错误	220
消除恐惧，勇敢地讲话	222
如何避免“卡壳”	223

第十五章 交际艺术：聚集人气才是最重要的

说话要讲究一些	227
把话说到对方心坎里	228
迎合对方的兴趣，调动其说话积极性	229
话语虽少却要暖人心	232
让交际从闲谈开始	234

用请教的态度和口吻提出问题	236
说话要简洁明快	238
秉持一颗至诚的心	239
使谈话留有余味	241
避免出现令人尴尬的局面	243

第一章 沟通基础：会说才会赢



口才，即说话的能力，它是重要的人生资本和事业资本，是优秀领导必备的素质之一。无论是商海博弈、职场竞争还是处理人际关系，都离不开好口才。可以说，好的口才可以帮助一个人成就事业，甚至改变人生。

用言行举止展现你的魅力

领导者要使自己说出来的话能够吸引人、说服人、教育人、激励人、影响人，就必须认真研究语言艺术，形成独特的语言风格，并由此展现独特的语言魅力。

领导要注意自己讲话的方式。领导在办公室里跟下属讲话，一般要保持亲切自然的态度，不能让下属过于紧张，以便更好地让下属领会自己的意思；在公开场合讲话，例如面对许多员工进行演讲或是做报告时，要威严有力，震慑人心。

不管在什么情况下，领导讲话都要做到一是一，二是二，坚定果断，切忌含糊不清。

跟下属交谈，即便下属是主动的一方，领导也不可唯唯诺诺，被对方左右。如果下属的意见与自己的意见相左，领导应该明确予以否定；如果意识到下属的意见确实对团队有利，领导也不要急于表态，可以说“让我考虑一下”或“容我们商量一下”结束谈话，这样一来，下属不但不会沾沾自喜，反而会更加谨慎，领导也可以从容思考，决定取舍，在无形中树