

职场沟通学

▷抓人心
▷说重点
▷谈价值

陈建伟◎著

职场中,沟通技能太差,你什么都做不了!

当你遭遇排挤时,当你与同事闹矛盾时,当你挨了领导批评时,当你遇到难以合作的客户时……你如何解决和处理,才能确保简单、明确、高效、无误?

民主与建设出版社

职场中，沟通技能太差，你什么都做不了！

职场沟通学

陈建伟◎著

当你遭遇排挤时，当你与同事闹矛盾时，当你挨了领导批评时，当你遇到难以合作的客户时……你如何解决和处理，才能确保简单、明确、高效、无误？

民主与建设出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场沟通学 / 陈建伟著. — 北京: 民主与建设出版社, 2016.7

ISBN 978-7-5139-1152-8

I. ①职… II. ①陈… III. ①人际关系学 IV.

①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 132985 号

© 民主与建设出版社, 2016

职场沟通学

ZHICHANG GOUTONGXUE

出版人 许久文
作者 陈建伟
责任编辑 郎培培
封面设计 润和佳艺
出版发行 民主与建设出版社有限责任公司
电话 (010)59417747 59419778
社址 北京市朝阳区阜通东大街融科望京中心 B 座 601 室
邮编 100102
印刷 北京毅峰迅捷印刷有限公司
版次 2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷
开本 710mm×1000mm 1/16
印张 14.5
字数 232 千字
书号 ISBN 978-7-5139-1152-8
定价 35.00 元

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。

为什么自己拼命工作，却始终没有升职、加薪？为什么能力看起来不怎么样的人反而率先升职了？为什么自己总是被同事排挤？为什么别人总是那么受欢迎？升职落空了怎么办？怎么才能成为职场的赢家呢？……

你肯定也很疑惑，不知道自己哪里出了问题。很明显，你置身职场，不是来玩耍的，也不是来欣赏他人成就伟业的，你要做的是成就自己的功业。可是，现实却让你摸不着头脑：明明那么努力，明明做出了成绩，最终获得成功的却不是你。

每一个进入职场的人，心里都憋着一把劲，面对现实的残酷和不公平，你肯定会感到不服气，但是又能如何？因为你的失败都是自己造成的，因为你没有纵横职场的真正能力。

什么是纵横职场的真正能力？沟通的方法。没错，就是沟通的方法。想要在职场上斩获成功，不懂沟通是不行的。

尽管你的做事能力很强，但是如果你的表达能力太差，不懂沟通，你就很难在职场中唱主角。职场中的人，跟剧场中的演员一样，台词少的，表演机会自然也少。因为你的口才差，你的表现机会就少，那么你在职场上闪光的可能性也就少了。

所以，混迹职场，想要有所成就，不仅在于能做，还有更加关键的就是你会不会沟通。沟通，对职场的成功是至关重要的。

- 不懂及时汇报工作的技巧，又怎么能得到领导的信任与倚重呢？
- 无法准确简洁地下达指令，下属又如何能高质高效地完成工作呢？
- 投其所好的话不会说，又如何给客户留下好印象呢？
- 客套话不会说，又怎么让别人对你产生好感呢？
- 不能准确地表达出来，那你的主意又能创造什么价值呢？

总而言之，不管你有多么优秀，你要先把你的优秀“说”出来。如果你还是一名普通得不能再普通的职场人，那你就该好好检讨自己的说话技巧了，同样一件事，为什么别人三言两语就能轻松解决，而你却无能为力？

当然，你也没必要为缺乏说话技巧而担心，因为说话的本领并非来自天赋，只要我们利用自身特有的敏锐洞察力去感悟，在职场生活的每一个片段中不断地搜寻、提炼，然后将其跟自己的实际情况融会贯通，就能使之真正为己所用。

本书专门讲述职场沟通的方法，能让你掌握最实用的说话技巧，能从根本上引导你如何面对职场生活，让你学会如何应对激烈的职场竞争。本书所讲述的方法，不但适合刚刚走入职场的人，对混迹在职场多年却不得其法的人也有不可多得的指导意义。

第一章 有效沟通是融入职场的捷径 / 001

1. 如何快速融入新环境 002
2. 越谈越投机的秘密 006
3. 获得对方好感的法宝 009
4. 领略求教的妙处 013
5. 以谦卑赢得同事的信任 017
6. 光能干不行，还要会说 020
7. 时刻不忘说“谢谢” 024

第二章 不懂汇报工作就不要拼职场 / 027

1. 领导需要你的亲近 028
2. 让领导心中有数 031
3. 发表意见前请教领导 033
4. 汇报时要说到点子上 036
5. 适当地表现自己 039
6. 有事一定要请示 043
7. 表达异议的语言策略 046

第三章 做好团队沟通才是好领导 / 049

1. 有沟通才会有干劲 050
2. 让下属说出心里话 054
3. “发火”的原则 058
4. 如何应对下属的“发难” 061
5. 做个信守承诺的领导 064
6. 为犯错的下属扛责任 067
7. 说出那些不得不说的话 070

第四章 欢声笑语带来职场新关系 / 073

1. 学会制造快乐的气氛 074
2. 用笑声消除隔阂 077
3. 有情趣才更有效率 081
4. 异性间如何幽默说笑 085
5. 分享你的欢乐 089
6. 赢得赏识的绝妙主意 093
7. 超有魅力的领导艺术 097

第五章 打动客户要懂推销的艺术 / 101

1. 销售初次见面说什么 102
2. 唠家常是个好办法 105
3. 关心你的客户 108

- 4. 请忘掉你的销售目的 111
- 5. 让客户产生好奇 114
- 6. 没有什么比得上真诚 118
- 7. 为你的产品插上翅膀 121
- 8. 学会讲美妙的故事 123

第六章 超有逻辑的职场说服艺术 / 127

- 1. 将你想要的说出来 128
- 2. 如何提薪酬要求 132
- 3. 如何让领导给你加薪 136
- 4. 让领导信服的升职理由 140
- 5. 不为难的请假方法 143
- 6. 如何让人配合你的工作 146

第七章 不尴尬的拒绝艺术 / 149

- 1. 拒绝的话放到最后 150
- 2. 说出自己的难处 153
- 3. 拖延是不错的策略 157
- 4. 故意抬高对方，让他难以开口 160
- 5. 尴尬话题不尴尬 163
- 6. 推辞不饮的好说法 166
- 7. 委婉说“不”的艺术 170

第八章 效果更好的职场批评艺术 / 173

1. 有效的批评总是恰到好处 174
2. 就事论事的表述方法 177
3. 注意批评的对象 180
4. 请照顾他人的自尊 182
5. 批评的话可以很好听 185
6. 先表扬后批评，让对方心悦诚服地接受 189
7. 用提醒代替尖锐批评 192

第九章 办公室里需要注意的言行 / 195

1. 切勿背后议论他人 196
2. 切勿胡乱开玩笑 199
3. 切勿与领导称兄道弟 202
4. 切勿打小报告 205
5. 切勿推卸自己的责任 209
6. 切勿随意说心事 213
7. 切勿讲述太多得意的事 216

后 记 / 219

第一章

有效沟通是融入职场的捷径

21世纪的职场，信息流、资金流、人才流汹涌澎湃，这进一步加剧了职场的复杂性，从而使得职场成为社会的缩影。在工作更加多姿多彩的同时，职场人之间的对话和沟通也变得更加现实和紧迫。进入职场江湖之中，你是想做名动江湖的大侠还是沦为摆路边摊的路人呢？这一切取决于你会不会说话。



1. 如何快速融入新环境

当进入新的工作环境中，我们需要跟陌生的领导和同事逐步建立联系，从事的工作也可能跟以往所做的有一些区别。这些都会无形中给人的内心造成一种压力，就像人海茫茫，自己却在一个人际孤岛上，不知道怎样才能快速融入团队之中，并被大家接纳。

事实上，在每个人的内心深处，对外来的或新来的人，或多或少会有些排斥心理。作为一个聪明的新人，我们首先要做的就是抛开自己对他人的陌生感、畏惧心、戒备心。一方面，要多请教自己的新同事、新领导，以便了解新单位的情况；另一方面，专注地投入自己的新工作中。我们的请教显示出对新同事、新领导有兴趣，并乐于跟他们相识、结交；而专心投入工作，则会让大家认为你是个认真的人，并且很喜欢这个新工作。如此一来，新同事会消除对我们的排斥心理，而我们很快便能跟大家打成一片。

某单位同时调来了两个人，小于和小夏。小于是个性格开朗、爱说爱笑的人；小夏则总是一脸严肃，沉默寡言。按理说，小于应该更得人心，可事实却恰恰相反。

小于虽然看似开朗，爱说爱笑，可是目中无人。来到新单位很久了，

不仅没有拜访过任何一位同事，而且，在工作过程中也从不向别人请教，也许是他觉得自己有足够的 ability 干好本职工作。因此，一段时间以后，同事们都断定：小于能调来本单位，一定有后台。后来，大家对小于都敬而远之，对他不冷不热的。

小夏虽然在办公室很少对人寒暄，总是勤勤恳恳低头工作，但是，在工作之余，他却会对同事们问长问短，并且会就许多工作上的问题请教同事。“一回生，二回熟”，没过多长时间，小夏就跟同事们熟悉了，工作方面也更加如鱼得水。

人与人之间就是借助反反复复地交谈、沟通，来加深彼此间的了解，进而增进友谊的。所以，我们进入一个新单位，适应新环境的最好方法就是充分利用业余时间，多跟新同事进行交流，多向他们学习、讨教。

第一，通过自己的语言表达，让新同事们知道，你需要他们的帮助，你需要他们的友谊。只要你能诚恳、虚心并主动地向他人伸出友谊之手，对方也一定会张开双臂欢迎你。如果不知道怎么说，不妨多借鉴一下下面这样的说法：

“小刘，你好！冒昧打扰实在不好意思。不麻烦你吧？我也没什么事情，就是来你这儿随便坐坐。我刚来咱们公司，也没有熟悉的朋友。我们在一起工作，所以就不自觉地走到你这儿来了。”

“小赵，平时上班时间，忙忙碌碌，也没时间聊聊。你来这个城市多久了？你对这儿一定很熟悉吧？”

“原来，你的业余生活还挺丰富的，打牌、钓鱼、下棋样样都会。咱俩杀一盘怎么样？我也好向你学几招。”

第二，做人谦虚一些，低调一些，这会帮助你更快融入公司的氛围。如果我们得到公司的器重，自然可喜可贺。但假如别人此时对我们奉承一番，千万不要马上陶醉起来、喜形于色，因为这会在无形中招致周围人的嫉妒。在面对同事的赞许和恭贺时，务必要保持谦和虚心，这样做不仅能表现出自己的谦谦风度，也能淡化别人对自己的嫉妒，进而赢得同事对自己的敬佩。

“小赵，没想到你毕业一年多就提业务经理了，真是了不起，前途远大啊！祝贺你！”在合作单位工作的客户小王非常钦佩地说。

“没什么，没什么，你过奖了。主要是我们这儿风水好，身边的领导和同事都抬举我。”小赵见同一年进公司的小张在身旁，谦虚地回答。

小张虽然也嫉妒小赵被提拔，但看到他这么谦虚，也就笑吟吟地主动招呼小赵的客户小王：“来了啊，请坐啊！我去倒茶。”

试想，假如小赵此时说出“凭我的能力，早就应该被提拔了”之类的话，那么小张肯定心中不快，还可能在以后的工作中跟小赵明争暗斗。

在职场中，当我们明显比其他同事更占上风时，在感情上还是应该跟大家在一起的，千万不可在此时与同事拉开距离。假如能谦和地与同事相处，他们不仅不会对我们心生嫉妒，还可能会在心中承认我们的“优越地位”是靠自己的努力换来的。

第三，遇到嫉妒的人，适当地暴露一些自己的劣势。当一个人处于相对优越的地位时，应注意显露自己的劣势，以减轻那些容易嫉妒者的心理压力，让他们有一种“他也跟我们一样”的心理平衡感，以此淡化

乃至消除别人对自己的嫉妒心理。

赵川是刚大学毕业的新教师，对最新的教育理论有较深入的研究，讲课风格也很受学生们的欢迎。一些任教多年却缺乏这方面研究的老教师，看到这样的情况，难以抑制自己的强烈嫉妒心理。赵川也意识到了这种情况，想改变自己的处境。所以，他故意在办公室的同事面前大曝自己的劣势：一点教学经验都没有，对学校和学生情况也不是很熟悉，并且一再强调“希望老教师们多多指教和帮助”。

赵川暴露自己的劣势后，老教师们对他的看法大大转变，有些人甚至开始主动与他接近，积极探讨各类教学问题。赵川这种做法有效地淡化了自己的优势，弱化了老教师对他的嫉妒心理。

第四，在职场中，还要懂得“不耻下问”，满足他人好为人师的心理。有的新员工进入公司后时间不长，就能很好地融入公司的整体氛围中，说话办事都符合公司的风格；而有的人进入公司后，没多久就辞职离去，因为他们难以适应公司的氛围，并且跟同事之间的关系也是疏离的。这些不同情况的出现，关键就在于能否做到“不耻下问”。

职场中应“以人为师，少说为佳”。当然，“少说”并不是不说。在说的时候，要注意投其所好。不懂的要问，懂的也可以装作不懂去问。假如我们的提问，能够使对方口若悬河，让对方产生一种满足和被尊重的感觉，那我们在以后的日子里，便能有一个良好的工作氛围了。

总而言之，一个人在职场上的路能走多远跟他会不会说话做事有很大关系。在这个过程中，假如能够始终保持谦和低调，那肯定能让自己跟同事之间的关系变得融洽。

2. 越谈越投机的秘密

跟不熟悉的人交往时，要多寻求彼此在兴趣、性格、阅历等方面的共同之处，使双方在越谈越投机的过程中获得更多关于对方的信息，迅速缩短彼此的距离，增进感情。

美国耶鲁大学的威廉教授在8岁时，有一次到姑妈家度周末。傍晚时分，有个中年人慕名来访，但姑妈好像忙于准备晚餐，所以他跟姑妈寒暄过一阵子之后，便把注意力转向了威廉。

那时，威廉正在玩模型船，而且玩得很专注。他看出小威廉对船只很感兴趣，便滔滔不绝地讲了许多有关船只的事，而且讲得十分生动有趣。当晚餐结束后，他们已经成了忘年交。等那人离开之后，威廉仍意犹未尽，一直向姑妈提起他。姑妈告诉他，来访者是一位律师，根本不可能对船只感兴趣。

“但是，他为什么一直跟我谈船只的事呢？”威廉问道。

“因为他是个有风度的绅士。他看你对船只感兴趣，为了让你高兴并获取你的好感，他当然要这么说了。”姑妈说。

由此可见，同陌生人谈话时，如果想尽快找到共同话题，就要尽快

地找到自己跟对方的共同点。那怎样才能找到这些共同点呢？对职场人来说，寻找共同点的方法还有很多，如面临共同的生活环境、共同的工作任务、共同的行路方向、共同的生活习惯等，只要细心寻找，就一定能找得到双方都感兴趣的共同话题。像下面这两类话题，都可以让你变身职场话语高手。

第一，大家熟知的话题。在饭局中谈论大家熟知的话题有两大好处：首先，熟知的话题对每一个人来说都不陌生，每一个人都能够发表几句自己的看法，并且正因为熟悉，所以能够谈得深，谈得透，谈得妙趣横生，很容易把每一个人的兴致都调动起来；其次，大家熟知的话题往往牵涉到一些共同的体验和经历，因而在谈论过程中很容易激发共鸣，拉近彼此的心理距离。

找到大家熟知的话题其实并不难，关键是要抓住聚会群体的基本特征。比如单位同事聚会，不妨引导大家谈一谈单位的业务问题，让大家畅所欲言，或者是在单位领导不在的情况下，引导大家评论领导的优缺点，只要不涉及人身贬损，权当作谈资也无所谓。当然，这是指聚会的成员比较熟悉的情况，如果参加聚会的人尚不十分熟悉甚至初次相见，那么你就必须根据大家的性别、年龄、职业、家庭背景等来揣摩大家较为熟知的是什么样的话题。

第二，大家关心的话题。除大家熟知的话题之外，大家关心的话题也能够迅速调动聚会的气氛。

那么，什么样的问题才是大家所关心的呢？粗略归纳，不外乎有两种：

一种是牵涉到大家个人利益的问题，例如对同在一单位的同事来说，本月是不是要多加班、国庆节是否组织旅游等，这些都牵涉到每个人的切身利益，因而大家都很乐意发表一番自己的见解。

另一种是那些能够让大家都感兴趣的话题，这主要和聚会者的职业、个人爱好有关。例如，几位同事去餐馆聚会，感到没什么可聊的，聚会发起者小王无计可施之际，忽然想起几个同事中有三位是钓鱼迷，于是就赶快引出了有关钓鱼的话题，说：“我前两天买了一杆海竿，刚用了一次就出了问题，正好向你们几位请教一下。”这一下，几位钓鱼迷就来了兴致，先帮助小王解决钓竿的问题，进而又畅谈到了钓鱼的方方面面，最后竟聊起了谁的妻子最会烧鱼。聊到这里，那几个不太喜欢钓鱼的同事也兴致勃勃地加入进来，聚会的气氛十分热烈。可见，寻找大家关心的话题对于调动聚会气氛确实是非常有效的。

第三，你也可以聊一聊平常的话题。话题的选择，应具体情况具体分析，如果一时没有合适的切入点，不妨从下面几个话题寻找突破口。

(1) 谈谈天气和新闻。在和不太熟悉的同事交谈时，可以找些轻松的话题，比如谈天气和新闻。这是一类比较大众的话题，容易引起共鸣。这就要求你平时要多关注一下天气情况，多看一些书籍、杂志、资讯性的新闻等，以备丰富的谈资。

(2) 聊聊彼此熟悉的人和事物。这一类的话题也比较大众。在同一个大的社会背景下生活，总会有彼此都熟悉的人和事。聊聊这些彼此都熟悉的人和事可以使双方有一种一见如故的亲切感，拉近彼此的距离，为建立牢固的合作关系奠定基础。

(3) 问问彼此的爱好和兴趣。这个前面已经提过，便不再赘述。尽量找到与对方共同的爱好和兴趣，并以此为媒介带动双方的情感互动，拉近彼此的距离。

只要找到了和大家的“共同点”，就不难将话题展开，而话题展开了，双方的关系自然也就拉近了。