



表达与沟通

BIAODA YU GOUTONG

刘华 刘红 / 主编



电子科技大学出版社

表达与沟通

主 编：刘 华 刘 红

副主编：丁小梅 贾超任 李 丞

全 念 薛琳之



电子科技大学出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

表达与沟通 / 刘华, 刘红主编. — 成都 : 电子科技大学出版社, 2017. 7

ISBN 978-7-5647-4879-1

I. ①表… II. ①刘… ②刘… III. ①汉语—语言表
达—中等专业学校—教材 IV. ①H193.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 182191 号

表达与沟通

刘 华 刘 红 主 编

策划编辑 唐祖琴

责任编辑 唐祖琴

出版发行 电子科技大学出版社

成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦九楼 邮编 610051

主 页 www.uestcp.com.cn

服务电话 028-83203399

邮购电话 028-83201495

印 刷 重庆华林天美印务有限公司

成品尺寸 185mm×260mm

印 张 8.5

字 数 168 千字

版 次 2017 年 7 月第一版

印 次 2017 年 7 月第一次印刷

书 号 ISBN 978-7-5647-4879-1

定 价 32.00 元

版权所有，侵权必究

前 言

经过大量人才需求调研和行业专家分析论证，我们发现，“表达与沟通”是服务、管理类专业人才最基础、最重要的素质之一，远胜于其他所谓的“专业技能”。因此，在对相关行业、企业进行深入分析，对服务类专业课程体系进行反复论证的基础上，我们开发了这本《表达与沟通》教材，供中等职业学校服务、管理类教育专业或短期培训使用，以期培养、提高学生、学员“表达与沟通”能力提供有效帮助。

本教材的主要特点如下。

1.按照“工作过程系统化”思想编写，以服务行业中若干典型工作任务为线索，层层深入设置学习情景。

2.按照“五个对接”思想，引入大量工作实例或场景，使训练更具针对性、实效性、专业性。

3.按照“循序渐进”原则，由浅入深、由易到难设置训练项目，使学生逐步掌握训练、学习方法。

4.按照“就业导向、能力本位”要求，有针对性设置大量活动，充分体现“活动教学”“能力培养”特点。

教材使用建议如下。

1.充分调动学生积极性，采用多种活动方式，注重活动实效性。

2.注意训练项目的递进关系，比如表达训练、叙事训练都是由易到难设置若干项目，教学中尽可能由“扶”到“放”，使学生掌握学习方法。

3.项目训练中，可以根据实际教学效果进行反复训练、拓展训练。

4.可以根据不同专业、就业方向、企业需求、地域实际对教学情景、教学项目进行改造，使教学更贴近需求和实际。

本教材由刘华、刘红主编，刘华负责规划、设计、统稿，并编写情景一、情景二、情景四。刘红负责协助统稿和审稿。丁小梅任副主编，负责编写情景三的部分内容。贾超任副主编，负责编写情景三的部分内容。李丞、全念、薛琳之任副主编，参与部分内容编写。本教材编写过程中参考、借鉴了很多其他成果，得到了多方面帮助，在此一并致谢！

由于能力所限，本教材难免有不当、错漏之处，希望大家提出宝贵意见和建议，便于我们后续修改。

编 者

目 录

情景一 服务单个顾客的表达与沟通	1
子情景一 接待时的表达与沟通.....	2
活动一 会询问.....	2
活动二 会倾听.....	7
活动三 会反馈.....	11
子情景二 服务中的表达与沟通.....	13
活动一 会询问.....	13
活动二 会倾听.....	16
活动三 会反馈.....	21
子情景三 服务后的表达与沟通.....	25
活动一 会询问.....	26
活动二 会倾听.....	30
活动三 会反馈.....	33
情景二 服务群体散客的表达与沟通	37
子情景一 接待时的表达与沟通.....	38
活动一 会询问.....	38
活动二 会倾听.....	44
活动三 会反馈.....	49
子情景二 服务中的表达与沟通.....	51
活动一 会询问.....	51
活动二 会倾听.....	54
活动三 学会反馈.....	58
子情景三 服务后的表达与沟通.....	62
活动一 会询问.....	62
活动二 会倾听.....	67
活动三 会反馈.....	71
情景三 服务团队顾客的表达与沟通	75
子情景一 接待时的表达与沟通.....	76
活动一 会询问.....	76

活动二	会倾听.....	81
活动三	会反馈.....	84
子情景二	服务中的表达与沟通.....	87
活动一	会询问.....	87
活动二	会倾听.....	90
活动三	会反馈.....	94
子情景三	服务后的表达与沟通.....	98
活动一	会询问.....	98
活动二	会倾听.....	102
活动三	会反馈.....	106
情景四	服务产生分歧时的表达与沟通.....	113
活动一	会询问.....	114
活动二	会倾听.....	118
活动三	会反馈.....	123

情景一 服务单个顾客的表达与沟通

情景描述

为单个顾客提供服务的过程中发生的交流与沟通情景。

学习目标

掌握服务单个顾客时表达与沟通的要求、技巧，培养服务单个顾客的交流沟通能力，形成良好的服务意识和职业态度。

子情景

- 接待时的表达与沟通
- 服务中的表达与沟通
- 服务后的表达与沟通

子情景一 接待时的表达与沟通



情景描述

这是服务单个顾客的第一步，接待顾客，初次见面，初步交流沟通。



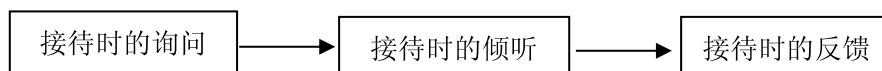
学习目标

掌握接待单个顾客时表达与沟通的相关知识、技能，培养相应的职业态度。



任务分析

通过对单个顾客接待时询问、倾听、反馈的学习，掌握在接待中表达与沟通的技巧。



活动一 会询问



情景设置

炎炎烈日下，一位 50 岁左右的女游客拖着一个旅行箱来到旅行社大厅。
请问作为接待员的你如何上前接待询问？



活动内容

- 一、通过自我学习，基本掌握对单个顾客进行接待询问的相关知识。
- 二、通过对上述情景的模拟，演练对单个顾客进行接待询问的技巧方法。
- 三、对下列接待询问进行讨论辨析，说出其合理与不合理的方。

（一）一位先生去通讯城买手机，每个品牌的销售人员都表现得特别热情，都说自己的产品特别好，有很多优越的性能，并且很多销售人员都会急切地问上一句：“您今天买吗？”

（二）一位女士去一家笔记本电脑销售专柜看电脑，促销员问：“小姐，您是自己用

还是送人？”“自己用。”“那您是喜欢 10 寸的还是 14 寸的？”“小姐，您是喜欢功能多点的还是简单点的？”……

四、通过多样化情景创设，演练不同环境、不同对象的单个顾客接待询问技巧。

五、表达训练

初次与顾客见面有一个重要的程序，就是“见面语”，这是给客人留下良好印象的重要步骤，也是服务行业的固定程序。说好“见面语”是服务行业从业人员的一项基本功。

见面语的一般结构。

招呼语+问候语+欢迎语+自我介绍+服务宣言

例：嗨，您好！欢迎来到我们酒店！我是服务员小刘，我将竭诚为您服务！

请大家两人一组，根据酒店大厅接待、景区接待、机舱接待、车厢接待等不同场景进行“见面语”表达训练，并参考下面表格进行自我评价。



“见面语”自我评价表

序号	内容概述	评价等级
1	内容与场景的吻合度	
2	内容与顾客对象的吻合度	
3	表达时语言的规范性、流畅性	
4	综合评价	

注：评价等级为优 90 分，良 80 分，中 70 分，差 60 分。综合评价=评价等级（1+2+3） \div 3。



相关知识

一、服务中询问的重要性

询问是有效服务的开始，是沟通的第一步，是表达的前提。

询问是表达对顾客的尊重，是对顾客需求做出判断、提高服务质量的前提，是拉近人与人之间距离的有效手段。

二、询问的基本原则

（一）立足关心

询问应从对他人的关心出发，避免让人有产品推销、责问、警示等感觉。

（二）关注状况

重点关注他人的年龄、性别、仪表、性格、精神面貌、携带物品等，不问有可能伤害顾客、涉及顾客隐私的问题。

（三）关注需求

弄清顾客的需求，包括合理需求、不合理需求、需求的层次等。

（四）有针对性

根据不同对象、特定场合有针对性地提问，避免盲目询问，漫天询问。

（五）简明扼要

询问要简洁、明确，让客人能听懂，好回答，不能像聊天似的不着边际。

三、询问的常用形式

（一）开放性询问

即问题答案不唯一，可以多样化，一般让客人自由回答。

如：您好！请问我有什么可以帮您的吗？

您好！请问我可以为您做些什么？

优点：开放性询问可以拉近自己和顾客之间的距离，不会给顾客施加影响和压力，可以让顾客发表自己的意见，快速建立起友好关系，容易营造交流的和谐气氛，获取较多信息。

缺点：有时候难以得到所期待的回答，有时候的回答让自己不太好应对，有时候顾客可能对问题的理解出现偏差，有时候顾客会不愿回答。

（二）封闭性询问

即选择性回答，答案是固定的，顾客只需单选或者多选。

如：您好！您选择经济实惠的房间还是豪华舒适的房间？

您好！请问您是吃饭还是住宿？

优点：限定了回答的范围，让对方易于发表意见，自己易于掌握主导权，容易控制对话的节奏，容易确定对方的想法。

缺点：如果提问的语气、语调控制不好，容易带来负面效应，让顾客产生对抗情绪。

（三）随机性询问

即聊天式询问，根据现场的具体情景提问，主要是为拉近距离，建立沟通桥梁。

如：您好！今天好热，您要不要坐一会儿？

您好！您要不要喝杯水？

优点：很自然，不做作，容易获得信任，消除彼此隔阂，营造良好的沟通氛围，开启好的交流通道。

缺点：不能直达目的，需要时间多次询问沟通。

服务中要根据情况学会交叉使用，用开放性问题鼓励顾客分享，用封闭性问题聚焦谈话重点，用随机性问题获得顾客信任。

四、询问的注意事项

（一）态度诚恳

1. 诚恳、自然地交流，防止刻意。
2. 要真诚询问，防止走过场。
3. 保持眼神接触，防止游离不定。

（二）目的明确

1. 了解顾客的想法或意见。
2. 了解与服务相关的情况。
3. 消除隔阂，拉近关系，建立沟通桥梁。



（三）考虑对方的立场

1. 用对方的语言（容易听明白的话语）来交谈，多用“共同语言”。
2. 顺着对方的反应来交谈，缩短彼此的距离。
3. 尊重对方的意见、利益和情绪变化，不能“视而不见”。

（四）掌握询问的时机

1. 不影响客人的“大事”“要事”“急事”。
2. 让客人有条件听，愿意听。
3. 环境允许。



拓展延伸

什么是沟通

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感，在个人或群体间传递，并且达成共识的过程。

沟通是指信息和意图通过公用的符号从一方传递到另一方的过程。

沟通是人与人之间传达思想感情和交流信息的过程。

沟通是信息的传递和理解的过程，是两人或多人之间进行的在事实、思想、意见和情感等方面的交流。

表达与沟通的重要性

我们每个人愿望的达成都是经过与他人沟通而实现的，沟通在工作中就如人的血脉，在生活中同样重要。了解良好沟通的重要性及方法有助于更好地实现愿望。

美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，结果发现：智慧、专业技术

和经验只占成功因素的 25%，其余 75%取决于良好的人际沟通。

哈佛大学就业指导小组调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

良好沟通的益处

能获得更佳更多的合作。

能减少误解。

能使人觉得自己的话值得聆听。

能使自己办事更加井井有条。

能提高自己的思考能力。

能使自己感觉可以把握所做的事。

良好地进行交流沟通是一个双向的过程，它依赖于你能抓住听者的注意力和正确地解释你所掌握的信息。你给人留下的良好印象有助于别人正确理解你的信息。

活动二 会倾听



故事感悟

古代，曾经有个小国使者来到中国，进贡了三个一模一样的金人，把皇帝高兴坏了。可是这小国使者不厚道，同时出了一个题目：三个金人哪个最有价值？

皇帝请珠宝师傅来鉴定，称重量，看做工，都一样。泱泱大国，不会被这点小问题难倒吧？最后，有位大臣说他有办法，皇帝将他请到大殿。

老臣拿着三根稻草，插入第一个金人的耳朵里，稻草从另一个耳朵出来了。

插入第二个金人的耳朵里，稻草从嘴里直接掉出来了。

插入第三个金人的耳朵里，稻草掉进了肚子里，什么响动也没有。

老臣说：第三个小金人最有价值。

请问：为什么第三个小金人最有价值？



活动内容


一、通过自我学习，基本掌握倾听的相关知识。

二、倾听训练

（一）如何进行倾听训练

这里给大家提供一个工具，名为倾听树表，倾听时将相应的信息对应装入表中，最后回忆树形就能回忆倾听的主要信息。训练一段时间后，不用表就能实现有效倾听。

倾听树表

树形	项目	填充信息
	树干	讲述者肢体，包括身高、胖瘦、衣着、动作等，以图像形式记忆
	树冠	讲述者表情，包括眼神、情绪、五官特征、发型等，以图像形式记忆
	果实	讲述内容要点，一个要点对应一个果实，从下到上依次排列

（二）训练项目

1.请老师谈谈上周学校发生的一些事情，不少于5件事，同学们认真听，听完后快速地在本子上写出来。也可以分组训练，直到回忆基本准确。

2.请一个同学讲讲自己读书的经历，从幼儿园到现在，包括时间、地点、学校名字，

其他同学认真听，听完后快速地在本子上写出来。可以反复训练，直到回忆基本准确。

3.请老师读一段关于美国建国历史的文字，200字左右，同学们认真听，听完后快速地在本子上概括地写出来，可以用图表等方式。大家也可以自由组合训练，直到概括得基本准确。

三、听说练习

材料一：下课了，还不走吗？

练习要求：请用不同的说话方式、语气说出不同的意思，看你能说出几种。

材料二：你真了不起！

练习要求：两人一组，一个听，一个说，分别用不同语气、表情、手势表达出不同的意思。

感悟要点：同样的话，不同的表情、态度、语气会产生不同的效果。

四、叙事训练

叙事指叙述一个真实的或虚构的事件，或者叙述一连串这样的事件。叙事的基本要求是按照一定的次序讲述事件，前后连贯，事实清楚。

学会讲清几个连续动作。

请一位同学上台连续做5至10个动作，其他同学分别用一段话把这组动作叙述清楚。要求：简洁、清楚、准确，不啰唆，不含糊，不混乱。



相关知识

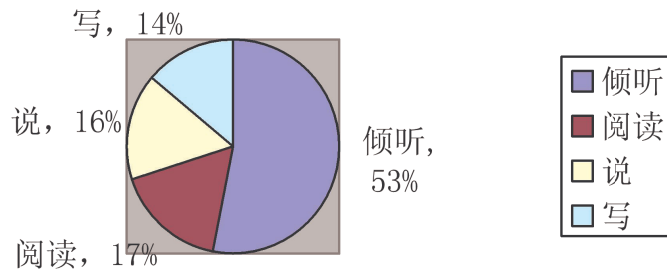
一、倾听的重要性

1.倾听是沟通的重要前提。一个沟通高手一定是一个倾听能手，只有先了解对方的真实意图，才能谋定而后动，实现有效沟通。

2.倾听是人成熟的重要标志。最有价值的人，不一定是最能说的人。善于倾听，才是成熟人的基本素质。

3.倾听是服务人员的职业素质。倾听是沟通中的重要环节。在人的内心深处，都有一种渴望得到别人尊重的愿望。倾听是一项技巧，是一种修养，甚至是一门艺术。学会倾听应该成为服务行业从业人员的一种基本职业能力，一种追求，一种职业自觉。

4.倾听是获取信息的重要途径。有资料显示，一般情况下，人们获取信息的主要来源是倾听。



各种沟通方式所占时间比

二、什么是倾听

所谓倾听，就是用耳听，用眼观察，用嘴提问，用脑思考，用心感受。换句话说，倾听就是对信息进行积极主动的搜寻行为。

倾听是一种情感活动，它不仅仅是耳朵能听到相应的声音。倾听还需要通过面部表情、肢体语言、口头语言来回应对方，传递给对方一种很想听他说话的感觉。因此我们说倾听是一种情感活动，在倾听时应该给顾客充分的尊重、情感的关注和积极的回应。

“洗耳恭听”就是倾听的一种表现！

三、听与倾听的区别

听

耳朵接受响声的行为。

只有声音，没有信息。

被动的、无意识的行为。

主要取决于客观。

倾听

获得信息的重要途径。

需要技巧和实践。

积极的、有意识的行为。

主要取决于主观意识。



四、倾听常犯的错误

1.在倾听之前就已经有了自己的判断，形成了自己的意见，已经提前想好了要说的内容。

2.倾听时想自己的事，心不在焉。

3.倾听时做其他事情。



拓展延伸

专心听别人讲话的态度是我们所能给予别人的最大赞美。 ——卡耐基

如何倾听

- 1.全身心地投入听。
- 2.观察非语言暗示。
- 3.听出言外之意。
- 4.体态配合，真情鼓励。
- 5.适时插话，调动对方的情绪。

常用叙事手法

- 1.线性叙事，即按照正常时间顺序叙事。
- 2.多线性叙事，即按多个线索讲述事情。
- 3.回忆叙事，即以回忆的方式讲述事情。
- 4.倒叙性叙事，即先说结果，再说事件发生的过程。
- 5.混性叙事，即将多个事件混在一块儿叙述。

活动三 会反馈



情景设置

两个人发生了争论，当一个人说出了自己的想法后，另一个人有两种反馈方式。

第一种反馈：

“你说得很有道理，但是……”

第二种反馈，把“但是”换成“也”：

“你说的有道理，我这里也有一个蛮好的主意，不妨我们再考虑一下，如何？”

两种反馈有何不同？



活动内容

一、通过自我学习，基本掌握沟通中反馈的相关知识。

二、通过对上述情景的模拟，演练对单个顾客进行接待时反馈的技巧方法。

三、案例演练

一位游客到景区游览，买了 280 元的通票，但是到第三个景点排队检票的时候发现门票丢了，便对检票员说：“让我进去吧，我是买了票的，没有门票肯定也进不来啊。而且门票是指纹识别的，别人捡去也用不了，你们应该有系统可以查得到的。”

这时如果让他进去，违反了规定，其他客人看到了可能会照学；不让他进去，后面还排了很多人，已经有人不耐烦了。如果你是检票员，你应该怎么处理？怎么对客人说？

要求：请你以检票员的身份对客人说一段话，力争妥善处理这个问题。

四、沟通练习

有一种沟通是非语言沟通，不说话，就能向别人传达信息。面部表情、肢体语言都是沟通的工具。但常常有人“情不达意”，心里想的与表现出来的不一致；有的人表情木讷，不善于用非语言与人沟通，因此需要进行训练。

练习要求。

（一）两人一组，一人分别展示高兴、愤怒、平和、激动、悲伤，另一人观察提示，然后交换。

（二）两人一组，一人分别展示亲切地微笑、高兴地微笑、激动地微笑、友好地微笑，另一人观察提示，然后交换。