

说话基本功

5(招)使人信服的沟通术

张 兵◎著

美国推销者协会（USC）调查发现，80%的成功案例出自于10%的优秀推销员。而这10%的推销员都有一个共同点：拥有令人信服的沟通术。

大多数成功的人都能言善道，而不会说话的人大都不怎么成功。

——CNN的王牌主持人拉里·金（Larry King）



中国社会科学出版社
CHINA SOCIAL SCIENCES PRESS

说话基本功

5招使人信服的沟通术

张 兵◎著

美国推销者协会（USC）调查发现，80%的成功案例出自于10%的优秀推销员。而这10%的推销员都有一个共同点：拥有令人信服的沟通术。

大多数成功的人都能言善道，而不会说话的人大都不怎么成功。

——CNN的王牌主持人拉里·金（Larry King）



中国社会科学出版社
CHINA SOCIAL SCIENCES PRESS

著作权合同登记号：图字：01-2006-7192号

图书在版编目 (CIP) 数据

说话基本功：50招使人信服的沟通术/张兵著. —北京：
中国社会科学出版社，2007.6
ISBN 978-7-5004-6198-2

I. 说… II. 张… III. 人间交往—语言艺术—通俗
读物 IV. C912-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 070147 号

策划编辑 卢小生 (E-mail: georgelu@vip.sina.com)
责任编辑 卢小生
责任校对 修广平
封面设计 曙光皓缘
技术编辑 李 建

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010-84029450 (邮购)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京新魏印刷厂

装 订 丰华装订厂

版 次 2007 年 6 月第 1 版

印 次 2007 年 6 月第 1 次印刷

开 本 880×1230 1/32

印 张 7.5

印 数 1—6000 册

字 数 141 千字

定 价 22.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书，如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

正确沟通术，让你成功！

美国推销者协会（USC）经过长期调查，发现80%的成功案例出自于10%的优秀推销员。有人说，营销员的成功源自于勤奋：只要你一家家地找下去，总会有人购买你的产品。不过，USC的进一步调查却显示出了更有意思的结论。研究人员发现，这10%的推销员都有这么一个共同点：

拥有令人信服的沟通术。

顾客与他们聊天时，会觉得相当轻松、舒服，不会有面对其他推销员时的压迫感和抵触情绪，于是成交率自然提高。如此看来，相较于勤奋，正确的沟通技巧更不可少——尽管台北市的街头到处都是潜在客户，但若是推销一个、得罪一个，勤奋就不再是件好事了。那只会让你失去的顾客越来越多。

有效沟通的效果，不仅可以展现在推销产品的时候；在生活和工作中，拥有优秀的沟通本领，也能使我们变得颇受欢迎，让自己的人际关系变得更



说话基本功

加宽广。而宽广稳固的人际关系，正是获得成功不可缺少的条件。正如 CNN 的王牌节目主持人拉里·金（Larry King）所说：“大多数成功的人都能言善道，而不会说话的人大都不怎么成功。”

相反，对于那些沟通能力薄弱的人来说，一句不适宜的玩笑，可能会毁掉多年的友谊；一段拙劣的谈话，也可能丧失一位十拿九稳的客户……成功自然离他越来越远。结论很明确，为了成功、为了享受更加快乐的人生，我们必须掌握出色的沟通之术。

要练就出色的沟通之术并非一日可及，每天的说话训练必不可少。当然，除了刻苦训练之外，正确有效的说话技巧也十分重要。掌握了正确的方法，再加上努力锻炼，自然能达到事半功倍的效果。而这也正是本书的目的所在：掌握书中的技巧，并且按照其提供的方法进行自我训练，以便使你的沟通能力在较短的时间内，获得令人刮目相看的提升。

2

还等什么呢？从现在开始，掌握令人信服的沟通之术，让你在纷繁复杂的职场中变得游刃有余，让你的生活之路越走越宽！

目 录

第1章 沟通的基本原则 /1

1. 测测你的“言辞商数” /3
2. 少说多听 /8
3. 学会成为一个“倾听者” /11
4. 倾听六要素:SOFTEN /14

第2章 让你的声音充满魅力 /19

5. 有效的沟通从姿势开始 /21
6. 你的声音是否充满魅力? /24
7. 正确呼吸,完美嗓音 /28
8. 增强音色的五个技巧 /32
9. 别忘记控制好你的语速 /37
10. 善用微笑的力量 /41

第3章 摒弃不良的谈吐习惯 /45

11. 需要格外注意的不良习惯 /47
12. 口头禅不等于个性 /52



说话基本功

- 13. 掌控肢体语言的双刃剑 /56
- 14. 没有自信就没有沟通 /59

第4章 开始我们的谈话 /63

- 15. 轻松获取丰富的谈话信息 /65
- 16. 从介绍开始 /70
- 17. 创造精彩的第一句 /75
- 18. 察言观色,把握谈话的分寸 /79
- 19. 轻松的心情,愉悦的沟通 /84
- 20. 躲避初次谈话的雷区 /88

第5章 闲谈也是一种技巧 /91

- 21. 闲聊不“闲” /93
- 22. 小小寒暄,大大关怀 /97
- 23. 妙问妙沟通 /100
- 24. 妙答妙沟通 /105
- 25. 正确的时机,正确的谈话 /108
- 26. 不可忽视的“餐桌闲聊” /112
- 27. 闲聊三技巧 /115

第6章 用沟通应对尴尬 /121

- 28. 流言飞语应对法 /123

目 录

- 29. 如何面对“小人” /128
- 30. 轻松面对坏消息 /132
- 31. 克服三种尴尬局面 /136

第7章 谈判桌上的沟通 /141

- 32. 知己知彼,永远的真理 /143
- 33. 谈判的三种强势沟通技巧 /146
- 34. 语言战? 心理战? /150
- 35. 用对方的理由说服对方 /153

第8章 职场达人沟通秘籍 /157

- 36. 求职沟通术 /159
- 37. 如何发出指令 /163
- 38. 直接面对反对的沟通技巧 /166
- 39. 适当表露自己的不满 /169
- 40. 别让批评伤了和气 /173
- 41. 积极沟通,消灭冲突 /178
- 42. 从容而来,潇洒而走 /183

第9章 营销精英沟通秘籍 /187

- 43. 营销人员秘籍 /189
- 44. 实时纠正与顾客沟通中的错误 /194





说话基本功

45. 打出关键一击——促成销售的技巧 /199

第10章 电话沟通——赢得素未谋面的客户/203

46. 电话沟通的基本原则 /205
47. 电话营销的五大技巧 /209
48. 注意你的电话开场 /213
49. 只字词组解读对方心理 /218
50. 轻松应付难缠的人 /222

参考文献/ 227



第 1 章 沟通的基本原则



1. 测测你的“言辞商数”

谈话的艺术，就是倾听和被倾听的艺术。

——威廉·赫兹利特（William Hazlitt）

（1）你的沟通能力有多强？

面对这一问题，或许很多人都无法快速地回答。毕竟“沟通能力”是个抽象概念，很难拿出一个具体的指标去衡量它。

事实上，要了解自己沟通能力的高低并不困难。因为对于抽象概念，我们并不缺乏评估方法。例如，对于智力高低的测量，人们就研究出了“智慧商数”作为指标；对于情感能力高低的测量，也有“情绪商数”这一标准。与此类似，对于一个人利用语言，恰如其分地表达自己观点的能力的高低，我们同样可以利用“言辞商数”进行评价。

看一个人的沟通是否有效，其实最主要的特



征，便是观察其语言是否流利、用词是否准确、反应是否敏捷。而这三点便是“言辞商数”的评价核心。除此之外，适度的幽默也十分重要。因为在轻松愉快的氛围之下，沟通起来自然更加顺利。因此，一个谈吐幽默的人，会让人愿意与之交往，这也是言辞商数较高的表现之一。

相信此刻你一定迫不及待地希望了解自己的“言辞商数”。那么，不妨进行下面的测试，它将告诉你正确的答案。

(2) 实战测验：你的“言辞商数”有多高？

①当你遇到突发状况时，你觉得自己的表现是：

- A. 通常能够恰如其分地找到合适的语言应对。
- B. 有时能够想出好点子去解决。
- C. 经常会感到惊慌失措。

②面对内向、害羞的人，你是否可以让他与你交谈？

- A. 一般情况下都可以做到。
- B. 有时候是。
- C. 你从来不愿面对这样的人。

③对于谈话的“节奏”，你是否拿捏得准确？

何时应该说话、何时应该倾听，你都了如指掌。

- A. 毫无疑问，你对于这点非常自信！
- B. 有时候应该可以，但你不是很确定。
- C. 因为你无法做到这一点，才决定买这本书。

④当你觉得被他人忽视的时候，你会怎么做？

- A. 适当表现自己的特色。
- B. 努力寻找与话题相关的信息，以吸引他人注意。

C. 什么都不说，或者转身离开。

⑤与他人交谈时，你对对方的态度通常是：

- A. 平等对待，或尊重对方。
- B. 视第一眼感觉而定。
- C. 轻视、瞧不起。

⑥你觉得你的谈话是否空洞乏味？

- A. 当然不会！朋友们都十分喜欢和你聊天。
- B. 遇到某些话题的时候，似乎是有那么一点乏味。

C. 这正是让你最为头疼的问题。

⑦面对某些严肃的谈话，例如，批评时，你话的重点在于：

- A. 错误的原因，以及解决问题的办法。
- B. 问题本身，或者可能造成的后果。





说话基本功

C. 东拉西扯，毫无重点。

⑧你认为同事对你的印象是什么？

A. 诚恳、真挚。

B. 老实、本分。

C. 你实在不想提起。

测验结果

分数计算方法：A 选项为 2 分，B 选项为 1 分，C 选项为 0 分。将答案的结果相加，便是你的“言辞商数”。

得 16 ~ 14 分说明：你有着较高的言辞商数。在大多数情况下，沟通对你而言几乎没有什么障碍。因此，你也是公司中的核心人物，同事们都喜欢与你合作、沟通。好好把握这个机会，成功就在你的面前。

得 13 ~ 8 分说明：当你面对自己最要好的朋友，或者谈论自己熟悉的话题时，沟通对你而言不是问题。然而，倘若沟通的范围扩大，例如，与一个新客户打交道，或者参加一个陌生人较多的聚会，你的沟通障碍便会显露无遗。不过，没有关系，只要读完本书并且稍加努力，你的沟通能力便可提高。

第1章 沟通的基本原则

得7~0分说明：你的沟通能力似乎很有问题，而且自信心也略显不足。没关系，只要你下定决心去改变这一现象，成功便离你不再遥远。





2. 少说多听

对别人述说自己，这是一种天性；因此，认真倾听别人对你述说他的事，这是一种教养。

——歌德（Goethe）

爱因斯坦有一个著名的“成功公式”： $A = X + Y + Z$ 。其中，A 是成功，X 指工作，Y 表示休息，而 Z 便是“把嘴闭起来”。

很多人片面地认为，沟通便是诉说。但事实并非如此！准确地说，所谓沟通，便是你将自己的意思完整、正确地表达给对方，同时，也准确地获得对方观点的活动。前者为“说”，后者为“听”。相较于前者，学会倾听更为重要。

在你充分了解对方之前，你说得越多，出错的机会就越大。如果是在谈判桌上，倘若有一方滔滔不绝，那么，他很可能会在无意之中透露出一些不利于自己的信息，使自己陷入被动局面。反之，若是善于倾听，那么，就可以轻易地得知对方的想