

沟通能力 ↑ 培训全案

邹晓春 编著

——以能力提升为中心——

寓言+故事+游戏

拿来即用

的全员培训经典

- ★ 通过自测找差距
- ★ 通过寓言拓思维
- ★ 通过故事学方法
- ★ 通过游戏提能力

弗布克培训寓言故事游戏全案系列

沟通能力培训全案

邹晓春 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通能力培训全案 / 邹晓春编著. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 8

(弗布克培训寓言故事游戏全案系列)

ISBN 978-7-115-18310-1

I. 沟… II. 邹… III. 人际关系学—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 086426 号

内 容 提 要

全书通过寓言、故事、游戏三种方式的系统结合, 将沟通能力细化为 10 个方面, 提供了一整套拿来即用的培训寓言、故事和游戏全案。全书包括沟通方式、表达、发问、倾听、反馈、与上级沟通、与同事沟通、与下属沟通、与客户沟通、人际沟通 10 项沟通能力。

本书适合企业培训师、企业管理者、高校教师等相关人士阅读。

弗布克培训寓言故事游戏全案系列 沟通能力培训全案

◆ 编 著 邹晓春

责任编辑 李耀东

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 16

2008 年 8 月第 1 版

字数: 170 千字

2008 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18310-1/F

定 价: 32.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

总 序

作为**管理者**，管理能力是第一竞争力。只有不断提升管理能力和管理水平，才能确保企业的竞争力和自己的领导力。

作为**培训师**，讲故事是必备能力。培训师往往通过一些“小故事”来阐释管理中的“大道理”，从而引发思考，使管理学中的一些棘手问题通过生动有趣的方式迎刃而解。

作为**教师**，故事是活跃课堂的催化剂。这些生动有趣的寓言故事，可以让严肃的课堂变得笑声朗朗，并能引发无限思考。

作为**职场人士**，自我超越和提升是拓宽职业道路的有力武器。这些耐人寻味的故事，往往让人豁然开朗或“顿悟”，是茶余饭后自我培训的首选资料。

作为**一般读者**，渴求进步和能力突破是每个人都要面对的课题。这些通俗易懂的寓言故事，是打开思维的钥匙，是能力突破的启思石。

弗布克培训寓言故事游戏全案系列将管理能力细化为领导、绩效、执行、沟通、激励、教练、创新、用人、问题解决、团队建设10项能力，并将每项能力按照各自的维度进一步分解为“能力子项”，以便于读者有针对性地进行学习与运用，是一套既能用于“读”更能便于“用”的按照能力划分的精选故事集，是管理者、培训师、教师、职场人士和一般读者培训他人和自我培训的首选工具书。

本系列图书的总体编写框架是将寓言、故事、游戏三者集结在一起，以达到“在寓言中想问题”、“在故事中学管理”、“在游戏中找方法”的目的。试图从“寓言启思”、“故事示范”、“游戏体验”三个角度使受训者“从思维到行动”能够切实得到提高，从而构建起一套“寓言故事游戏”三结合的培训体系。为了方便读者检测自我能力的差距，我们对每种能力都配备了一套自测题。

本系列图书具有以下特点。

1. 自测自检

针对每种能力都提供了测试题，共提供了近1000道测试题，是学习者进行自测

和自检从而发现差距的工具。

2. 寓言启思

以动物世界、植物世界、海洋世界为原型，引发思考，拓展思维，试图让受训者的思维受到某种程度的撞击，从而延伸思考或瞬间有所感悟。

3. 故事示范

以生活中和管理中的故事，引出管理中的问题，量化差距，让受训者从中学到缩短差距和提高能力的方法和技巧。

4. 游戏体验

以游戏的方式，让受训者深刻体会自己与他人能力的差距。因为只有参与到其中，成为当事人，才能真正认识到差距，也才能真正缩短差距。

领导、绩效、执行、沟通、激励、教练、创新、用人、问题解决、团队建设这10项能力，基本上是管理者必备的能力。我们之所以花一年多的时间将管理能力如此细分，并采取“寓言故事游戏”三结合的方式且增配了自测题，就是为了方便管理者、培训师、高校教师 and 一般读者阅读、使用。

衷心希望广大读者有好的故事能与弗布克案例故事中心分享，我们也会沿着这个方向不断完善我们的故事内容。

弗布克案例故事中心

2008年5月

前 言

沟通能力是管理者服务于内部客户和外部客户所必需的能力。在应对各种关系时，每个人都需要沟通策略，每个人都需要沟通方法，每个人都要选择沟通方式，每个人都要运用适当的沟通技巧。

如何才能有效沟通？如何选择沟通方式？如何进行表达和发问？如何才能有效倾听和反馈？如何与上司、下属、同事等内部客户进行有效沟通？如何与外部客户进行有效沟通？如何提升自己的沟通能力？

本书从表达、发问、倾听、反馈四个沟通要素，详述了沟通方式、与上级沟通、与同事沟通、与下属沟通、与客户沟通、人际沟通，细化了沟通的各个环节和各项能力，强化了内部沟通与外部沟通两个方面，是管理者、培训师、教师 and 一般人士提升沟通能力的有效工具书。

1. 沟通方式：提升自己在不同的情境下沟通方式的合理选择和综合运用能力。

2. 表 达：提升自己在信息组织与信息传递过程中语言和非语言运用的能力。

3. 发 问：提升自己信息收集与信息筛选的能力以及选择筛选方式的能力。

4. 倾 听：提升自己信息接收与信息加工的能力以及选择接受方式的能力。

5. 反 馈：提升自己对接收的信息进行确认以及对确认方式进行选择的能力。

6. 上级沟通：提升自己与上级进行沟通时的方法、策略和技巧的有效运用的能力。

7. 同事沟通：提升自己与同事进行沟通时的方法、策略和技巧的有效运用的能力。

8. 下属沟通：提升自己与下属进行沟通时的方法、策略和技巧的有效运用的能力。

9. 客户沟通：提升自己与客户进行沟通时的方法、策略和技巧的有效运用的能力。

10. 人际沟通：提升自己在人际交往中的沟通方法、方式、技巧运用的能力。

在本书编写的过程中，刘井学、姜曦、孙宗坤负责资料的收集和整理以及图表的编排，崔竹青、郝文艺参与编写了本书的第一、二章，陈娟妮、刘宝华参与编写了本书的第三、四章，沈冬霞、肖书民参与编写了本书的第五章，郑涛、迟语心参与编写了本书的第六章，金宏森、王刚参与编写了本书的第七章，杜良毓、王淑燕参与编写了本书的第八、九章，徐彦君、莫子剑参与编写了本书的第十章，张彩艳、郭蓉参与编写了本书的第十一章，全书由邹晓春统撰定稿。

弗布克案例故事中心

2008年5月1日

目 录

第一章 沟通能力培养与培训提升	1
第一节 触龙换个角度说服太后	3
第二节 两个角度提升沟通能力	4
一、从沟通过程的角度提升沟通能力	4
二、从沟通对象的角度提升沟通能力	5
第二章 选择沟通方式	7
第一节 沟通方式选择与沟通效果	10
一、卓文君妙笔答夫	10
二、沟通的 3 种方式	11
第二节 选择沟通方式的两个寓言	13
一、狐狸斡旋狼和豹	13
二、驴效狗态真可笑	14
第三节 选择沟通方式的 12 个故事	15
一、病人面前头别摇	15
二、夫妻沟通用纸条	16
三、一问一答两符号	17
四、沟通方式哪种好	18
五、否定对方有技巧	19
六、韦伯如何巧推销	20
七、能写照样有人要	21

八、巧借鲁肃话传到	22
九、现场说服很有效	24
十、夫人劝说郑板桥	25
十一、借曲言情假请到	26
十二、借马达意官要到	27
第四节 选择沟通方式的两个游戏	28
一、找到合适的距离	28
二、体验非语言沟通	30

第三章 提高表达能力

第一节 表达能力培养与训练提高	36
一、诸葛亮巧妙表达	36
二、提高表达有方法	38
第二节 提高表达能力的3个寓言	40
一、凤凰演讲偏了题	40
二、老鹰描述不清晰	42
三、专业描述赢机遇	43
第三节 提高表达能力的12个故事	44
一、一封书信解难题	44
二、请把钱包扔在地	45
三、道理不如简单语	46
四、宴子进谏看时机	47
五、贾翊劝曹举前例	48
六、聪明孩童劝项羽	49
七、表达一定要含蓄	50
八、林肯拒绝有妙语	51
九、换个说法达目的	52
十、寡妇想嫁有妙计	53
十一、乞讨如何写词语	54

十二、灵机一动解危机	55
第四节 提高表达能力的3个游戏	56
一、话一传达会变样	56
二、描述形状练表达	57
三、谁来比划谁来猜	58
第四章 提高发问能力	61
第一节 有效发问能力与发问技巧	64
一、四位同学露原形	64
二、有效提高有技巧	64
第二节 提高发问能力的3个寓言	66
一、这个悟空不能造	66
二、兔子巧问来推销	67
三、猴子询问来引导	68
第三节 提高发问能力的7个故事	69
一、司马懿探问诸葛亮	69
二、记者提问知首相	70
三、连续发问卖冰箱	71
四、店主询问知对方	72
五、封闭问题选数量	74
六、问题引导有方向	75
七、提问转变父立场	76
第四节 提高发问能力的两个游戏	77
一、有效发问猜答案	77
二、模拟销售探需求	78
第五章 提高倾听能力	81
第一节 倾听能力培养与训练提高	84

一、到底哪里着火了	84
二、有效倾听的技巧	84
第二节 提高倾听能力的两个寓言	85
一、倾听知道要吃啥	85
二、龙宫鉴宝有办法	86
第三节 提高倾听能力的5个故事	87
一、完整倾听很重要	87
二、缺少倾听没成交	88
三、耐心倾听又和好	89
四、他人意见不可少	90
五、没有听完怎能笑	91
第四节 提高倾听能力的两个游戏	92
一、倾听信息要全面	92
二、旋转沟通练倾听	94
第六章 提高反馈能力	95
第一节 反馈能力培养与训练提高	98
一、恰当地给予反馈	98
二、反馈及反馈技巧	98
第二节 提高反馈能力的两个寓言	100
一、猴王演讲智慧高	100
二、兔子幽默大家笑	101
第三节 提高反馈能力的9个故事	102
一、反馈不当都瞎忙	102
二、多次沟通受影响	103
三、沉默居然价会涨	104
四、为何理解偏方向	105
五、名片十元买两张	106

六、巧答责难掌声响	107
七、不服你就靠近讲	108
八、发生故障却嘉奖	109
九、连环发问在课堂	110
第四节 提高反馈能力的两个游戏	111
一、你作介绍我评价	111
二、你讲故事我补充	113
第七章 提高与上级的沟通能力	117
第一节 与上级的沟通能力的培养、训练与提高	120
一、如何与上级沟通	120
二、与上级有效沟通	122
第二节 提高与上级的沟通能力的3个寓言	124
一、周五开会都能到	124
二、老虎找猴做比较	125
三、这个问题问得好	126
第三节 提高与上级的沟通能力的13个故事	127
一、巧劝老师用弥衡	127
二、爷爷要把孩子生	128
三、索要田产表忠诚	129
四、管仲夜谏齐桓公	130
五、不辩而明公孙弘	131
六、刘墉为何没死成	132
七、李斯上书秦王醒	133
八、东方朔造谣官位升	134
九、艺人劝谏卫灵公	135
十、关注输赢怎能行	136
十一、巧用对比昭侯明	137
十二、宰相小调教广东	138

十三、仆人为何总顺从	139
第四节 提高与上级的沟通能力的两个游戏	140
一、演练向上级请示	140
二、模拟与上级沟通	141
第八章 提高与同事的沟通能力	143
第一节 与同事的沟通能力的培养、训练与提高	146
一、沟通协调很重要	146
二、求同存异为目标	146
第二节 提高与同事的沟通能力的两个寓言	147
一、狐狸传话搬是非	147
二、黑白天鹅一起飞	148
第三节 提高与同事的沟通能力的4个故事	149
一、改善关系用赞美	149
二、直言相告未必对	150
三、表达善于用词汇	151
四、说话不要犯忌讳	152
第四节 提高与同事的沟通能力的两个游戏	153
一、积极沟通出雷阵	153
二、沟通能把球投进	155
第九章 提高与下属的沟通能力	157
第一节 与下属的沟通能力的培养、训练与提高	160
一、重复一遍有发现	160
二、沟通观念要转变	161
第二节 提高与下属的沟通能力的3个寓言	162
一、麻雀国王不听劝	162
二、鲨鱼也有脆弱面	164

三、老虎想要听意见	165
第三节 提高与下属的沟通能力的 7 个故事	166
一、没人喜欢被否定	166
二、蹲下以后才看清	167
三、员工满意缘倾听	168
四、主管关怀问员工	169
五、将军幽默显宽容	170
六、这样表扬难认同	171
七、尊重感动清洁工	172
第四节 提高与下属的沟通能力的两个游戏	173
一、领导怎样分任务	173
二、领导如何发指令	174
第十章 提高与客户的沟通能力	177
第一节 与客户的沟通能力的培养、训练与提高	180
一、师傅巧答 4 顾客	180
二、如何与客户沟通	181
第二节 提高与客户的沟通能力的两个寓言	182
一、山羊怎会吃老鼠	182
二、牛羊怎知猪的苦	183
第三节 提高与客户沟通能力的 22 个故事	184
一、盲目拜访未得见	184
二、接近客户找同感	185
三、通过孩子事好办	186
四、请教打动店老板	187
五、投其所好卖煤炭	188
六、卖房为何谈保健	189
七、顾客心理透彻看	190

八、面子问题是关键	193
九、不感兴趣怎么办	194
十、找到兴趣聊聊天	195
十一、有效引导卖软件	196
十二、代表客户有保单	197
十三、过度介绍漏缺点	199
十四、拉上厂长去体验	200
十五、安全只要二十元	201
十六、不和客户来争辩	202
十七、顾客不能被欺骗	203
十八、坦言土地有缺点	204
十九、诚实才能有大单	205
二十、把车卖给王老板	206
二十一、微笑服务态度变	207
二十二、真诚接待客道歉	209
第四节 提高与客户的沟通能力的3个游戏	210
一、我来提问你来答	210
二、从哪里切入话题	211
三、沟通中的忌用语	213

第十一章 提高人际沟通能力 215

第一节 人际沟通能力的培养、训练与提高	218
一、管仲畅谈鲍叔牙	218
二、交往也要讲原则	219
第二节 提高人际沟通能力的3个寓言	220
一、付出才能有回报	220
二、互不相让摔下桥	221
三、请客哪能这样做	221
第三节 提高人际沟通能力的9个故事	223

一、让出两尺又何妨	223
二、你能保密我一样	224
三、打破沉默看小王	225
四、这个女孩很难忘	226
五、一件小事感情涨	227
六、这次抽奖不一样	228
七、消灭敌对不用枪	229
八、首相不该有重赏	230
九、应对尴尬妻不慌	231
第四节 提高人际交往能力的两个游戏	232
一、肢体语言助沟通	232
二、五步对抗表思想	233

第一章

沟通能力培养 与培训提升

