

洪秀奎经典
沟通艺术系列丛书



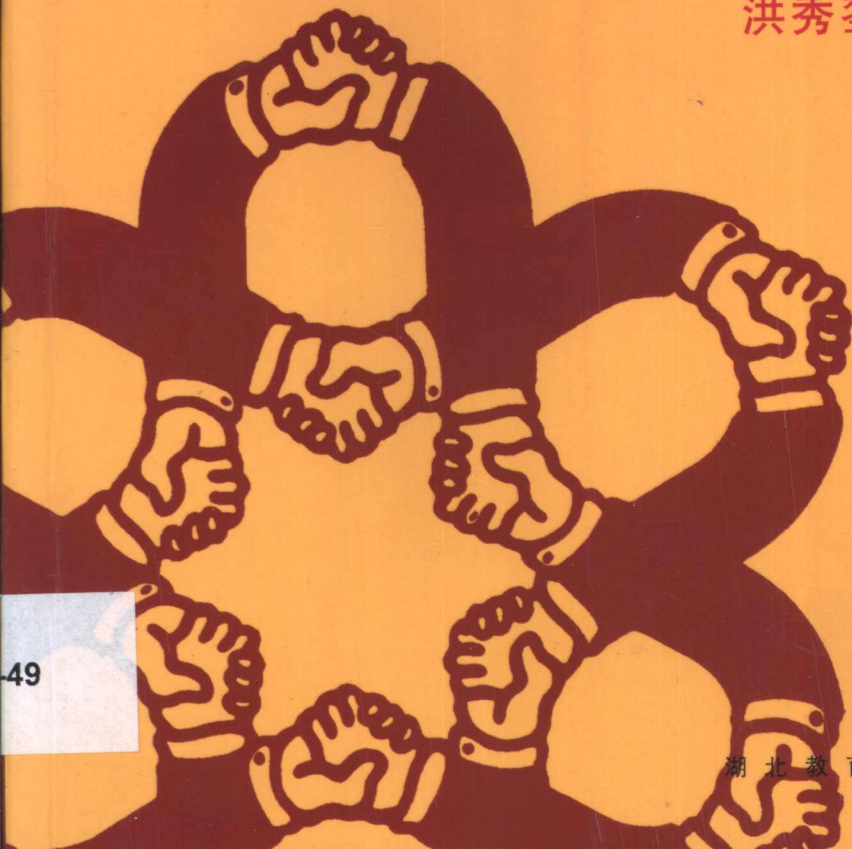
沟通是一种艺术，其运用原则完全存乎于心；
而沟通艺术的学习是永无止境的。本书展示的成功沟通技术，
供您在日常工作与生活中，化解障碍，无往不利！

享受

沟通三部曲之一

沟通

洪秀奎 著





洪秀銓 经典
沟通艺术系列丛书

享受

沟通三部曲之一

沟通

洪秀銓 著

湖北教育出版社

(鄂)新登字 02 号

图书在版编目(CIP)数据

享受沟通/洪秀奎著. —武汉:湖北教育出版社, 2002

(洪秀奎经典, 沟通艺术系列)

ISBN 7 - 5351 - 3403 - 3

I . 享… II . 洪… III . 企业 - 人际关系 - 通俗读物
IV . F272.9 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 088439 号

由大塊文化出版公司授权在中国大陆地区(不含港澳地区)出版,不得在中国大陆地区以外之其他地区发行、销售。

出版 发行:湖北教育出版社
网 址:<http://www.hbedup.com>

武汉市青年路 277 号
邮编:430015 传真:027-83619605
邮购电话:027 - 83669149

经 销:新 华 书 店
印 刷:湖北新华印务有限公司
开 本:850mm×1168mm 1/32
版 次:2003 年 1 月第 1 版
字 数:130 千字

(430034·武汉市汉口解放大道 145 号)
3 插页 7.75 印张
2003 年 1 月第 1 次印刷
印数:1 - 10 000

ISBN 7 - 5351 - 3403 - 3/G·2744

定价:15.00 元

如印刷、装订影响阅读,承印厂为你调换



在台湾中兴大学讲授“掌握情绪，享受沟通”



在致伸科技（股）公司讲授“舍我其谁，兼善天下”



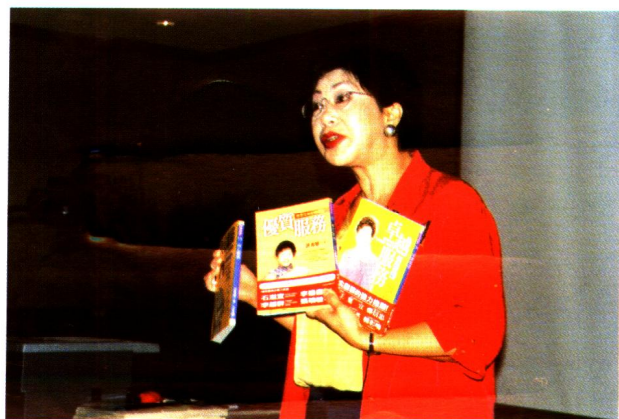
在华夏工专讲授“享受沟通”



在何嘉仁美语学校



1997年在香港商镇金店



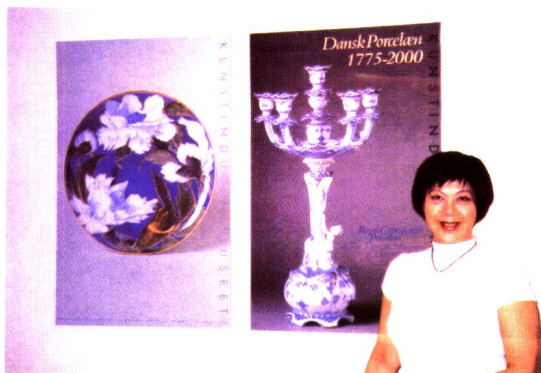
在上海朗讯光纤讲授“以人为本”



2000年作者在葡萄牙



2002年访问西班牙



2000年在丹麦



2000年赴丹麦总公司开会



2002年9月，与亚洲人力训练发展协会理事长（右三）及与会来宾合影



沟通无限

我最近在北京为微软 (Microsoft) 亚洲研究院的研究员讲授“关键沟通”课程,得到非常的成功。

这群优质的工程师日日埋首“网络沟通”的研究,运用其智力与创新力,为明日世界创造无限的可能。

习于独自作业的研究工作者,往往缺乏与他人面对面的沟通能力,久而久之,非但不善于言辞,也不精于倾听,如此“自

闭”的造车,非但不能激发更多的创意,也可能逐渐疏离人群而养成孤僻的个性。

作为研究工作者,沟通能力的养成,仍然是很重要的;一个研究团队,惟有开放的沟通,才能分享彼此的智慧及研究成果,互相激发,加速创造更突破性的发明。所以,今日的研究团队,必须具备优良的基础科学能力,再加上沟通、分享与团队精神,才能成为最快速有效的尖兵,我很高兴微软亚洲研究院的高瞻远瞩,也预见这群明日之星的闪耀未来。

在进入21世纪之际,人类生活由于网络之崛起,速度一日万里,广度扩及全球,然而,人与人之间的直接距离却异形疏离。

尽管电子邮件弹指即出,许多人因其便利而忽略了人之本性,面对面、眼对眼的沟通仍是最快速、温馨、有效的沟通方式。

虚拟的空间毕竟是虚拟的,无法完全取代内心的实在,深明这个道理,我们必须回归人类最基本的需求——被了解、被关爱。

我在辅导许多国际性或国内的大小企业时,发现最普遍存在的问题是沟通不良。无论是主管与下属、同事之间的互动或与顾客之关系,沟通都是令许多人头痛的大问题。

在家庭中,夫妻之间的关系,对子女的教养,沟通的优劣是左右家庭和乐的要素。

在社会上,观诸左右逢源、深受欢迎的成功人士,必属沟通高手,他们温文有礼,用心倾听,真诚回应,口才一流,自然也财源滚滚。

在国际游走20多年,踏遍40多个国家,比较东西方人士的沟通能力,我发觉,由于学校教育体系及不同的教育方式,导致中国学生在学校时,并未学习到沟通的艺术,以建立良好的人际关系,因此,在进入社会时,更不知如何走出沟通的康庄大道。

沟通是终生必须学习的最重要课题之一;练就一身有效的沟通功夫,无论谈情说爱,工作升迁、拜访顾客、业务发展、公司会议、家庭纷争、朋友互动……您将受益无穷。

导正中国人的沟通理念,提升中国人的沟通能力一直是我多年来的心愿。

在中国大陆教授沟通已有将近十年的历史,让我更加坚信社会普遍的要求,如果您未能亲自聆听我的课程,那么,详读研究这套沟通系列的丛书,无疑是间接与我沟通,学习精华的最好机会。

我以新娘待嫁的心情,期许读者把我娶进门,这个媳妇儿将终生陪伴您成长,灌输您的心灵,源源不

绝,它的价值是永续的,它的力量是无穷的。

洪秀奎 敬上

2002年11月22日于台北

目 录

推荐序

- 沟通满意·顾客满意 高寿康 (009)
沟通,是一种艺术与技术 石滋宜 (012)
享受沟通的快感 柴松林 (015)

作者序

- 修习沟通艺术·追求圆融之境
洪秀銓 (021)

第1篇 营造情境篇

- 1 圆满沟通的关键 (027)
全品质沟通力为成功要件/肢体语言最重要/营造良性沟通情境/掌握12点沟通原则
2 有效的沟通有助于管理魅力 (033)

思于心,表于行/别低估别人的察觉力/忙盲茫的主管,忙盲茫的沟通/尊重下属的有效沟通/与属下做“有效”的沟通

第2篇 用心倾听篇

3 一分钟倾听400字 (043)

无法招架的凌厉攻势/耐心倾听以达良好交流

4 面对顾客,少说多听 (047)

用“贴心”赢取顾客芳心/先推销自己,再推销产品

5 用“心”倾听真意境 (050)

沟通错误的“乌龙约会”/误解的“沟通”/集中心智,注意倾听/有效倾听要诀

6 耳听八面,立即回应 (057)

不怕麻烦的服务态度/倾听顾客需求并回应

第3篇 电话沟通篇

7 电话沟通必修学 (065)

折磨别人的“记忆”/猜猜我是谁?我猜你是……/电话是低成本的行销利器/必修的电话沟通/强悍的秘书/办公室的良性电话

语言

8 电话也能创造形象 (078)

电话中的非语言沟通/调整自己准备“打电话”/书面化的电话资讯/运用电话创造美好形象/善用最佳行销利器

9 来电去电都是艺术 (090)

让您的声音被期待/电话沟通适时适量

第4篇 舌灿莲花篇

10 化唇枪舌剑为玉帛 (097)

行为模式的假想/“歌”名大噪的困扰/“唱场”如战场/利刃伤人,利词刺心

11 您说了多少负面言辞? (105)

不耐烦的“非总机”小姐/致命“负面言辞”

12 办公室的火药 (110)

宝贝干才水火不容/恶劣的沟通语词是致命伤/冲突下的“沟通”/营造有礼的办公环境

13 沟通话术的六项法宝 (117)

沟通话术的六项法宝

14 赞美是成功沟通的催化剂 (120)

不受欢迎的“好人”/赞美是“过犹不及”

/赞美是一种喜悦的分享

15 多用“您”，少用“我” (127)

别吝于赞扬他人/婉转的反对措辞/语辞
温和的坚决反对/日常的“沟通外交辞语”

第5篇 传递关怀篇

16 感同身受，关怀他人 (135)

未曾谋面的知音/沟通前的资讯搜集/如
见其人的电话沟通/让对方将你当成战友

17 适度善用辅助工具 (142)

老照片的回忆/回娘家的苏珊小姐/“感觉
世界”成就辉煌/完备的沟通资讯准备/坚
守主题，善用辅助工具

18 “沟通敲门砖”让人动心 (148)

让人“心动”的敲门砖/翔实的辅助资讯
/将顾客当成交心朋友

19 一抱定江山 (153)

双手交臂的藩篱/开放的双手有助良好沟
通/无意识的“慢性毒药”/一抱定江山

20 对不起，亲爱的伙计 (159)

引发冲突的“服”事/不服输必须先“服人”
/勇于认错的沟通

第6篇 跨越障碍篇

21 克服沟通障碍八步骤 (167)

沟通障碍困扰多/沟通障碍的“自知之明”
/向沟通障碍说“不!”/借助内、外资源自
我改变/以恒心毅力逐项改变

22 不造成干扰的贴心服务 (174)

敬业而专注的料理师傅/干扰客人的过度
招呼/观察“顾客的眼睛”/眼观四方,用心
沟通/沟通的最高境界

23 破除隐形的沟通杀手 (180)

潜藏的深痛/错误的婚姻,沉痛的打击/内
心的交战/惟有彻底原谅,方可无惧

24 三思而后言 (186)

伤人的“直来直往”/谨守分寸,言辞得体
/说与不说之间的拿捏/毁于唇舌之间

25 利用冲突化解冲突 (192)

冲突之源难解/何谓冲突? /冲突有惊人
的破坏力/化解冲突12招/把握每次再沟
通的机会

26 小妙方达成大目标 (201)

麻烦一箩筐/互不让步的坚持/不逞口舌

以息战火/善用语辞,转移注意力/坚守目标,语气平和

27 以合理对待不合理 (210)

僵持不下的战局/两败俱伤的下场/不满意的扩散效应/负面“心语”激怒他人/建设心理,注意倾听/衡量客户要求,提供适当服务/服务态度是争吵之源

28 当东方遇见西方

——跨文化的沟通 (219)

打破心防的关键/时间是沟通的催化剂/陆地上的重聚/文化鸿沟造成的误解/跨文化沟通的难题/沟通“期待”的差异/文化差异,沟通有异

29 沟通源自于不断学习 (229)

强化成为“沟通高手”的意愿/借观察自我审视/自我练习,反复演练/停不下脚步的学习

附 洪秀銓辅导过的企业名单