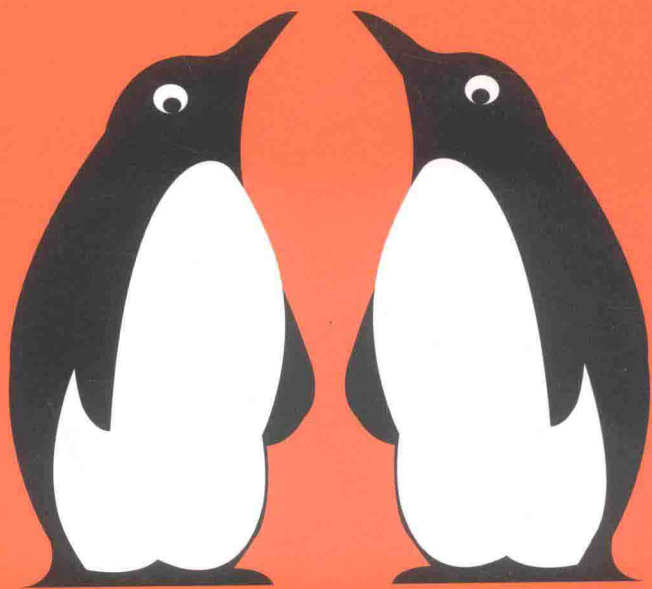


高情商 沟通力

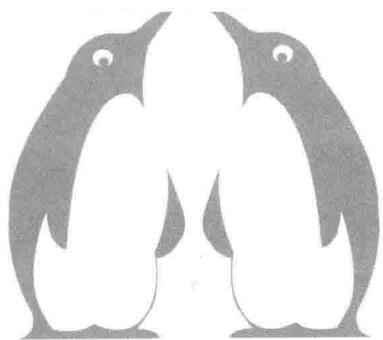
影响他人，赢得人心的关键技能

张超 著



高情商 沟通力

张超 著



图书在版编目 (CIP) 数据

高情商沟通力 / 张超著. —北京: 中国友谊出版公司, 2018.10 (2019.3 重印)

ISBN 978-7-5057-4512-4

I . ①高… II . ①张… III . ①心理交往—通俗读物
IV . ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 221145 号

书名	高情商沟通力
作者	张超
出版	中国友谊出版公司
发行	中国友谊出版公司
经销	新华书店
印刷	三河市冀华印务有限公司
规格	880 × 1230 毫米 32 开 7 印张 160 千字
版次	2018 年 12 月第 1 版
印次	2019 年 3 月第 2 次印刷
书号	ISBN 978-7-5057-4512-4
定价	42.80 元
地址	北京市朝阳区西坝河南里 17 号楼
邮编	100028
电话	(010) 64678009

如发现图书质量问题, 可联系调换。质量投诉电话: 010-82069336

张超

他用《高情商聊天术》《高情商沟通力》
《高情商交际学》深度把握社会规律：没有哪一个人强大到不能被说服，没有哪一个人弱小到不能去竞争；当一个人懂得运用高情商协调资源，就能借力谋力、干净利落、四面周到，实现意想不到的改变。

高情商系列：

《高情商聊天术》：教你用语言影响他人。

《高情商沟通力》：教你用语言创造平等。

《高情商交际学》：教你用行为改变行为。

会聊 → 会说 → 会做

高情商系列作品，

为你打开社交、事业新局面。



人是感性的动物，只会偶尔理性。人与人沟通不是为了找一个答案，而是想要多一份理解和认同。本书的独特性在于：利用人的大脑和心理活动规律，创造沟通优势，令对方明明想说“不”，却不知不觉说成“是”。

比如，你不是强求对方帮你，而是讲一个巧妙的故事，让对方虽不是你的朋友，却对你产生了“朋友”式的感觉。此时，再询问对方“怎么办”，他就会主动帮你，这是因为他的选择是自己做出的，他的自我感觉会变得更好。

无论是解决争议、打动客户，还是说服领导，本书适用于99%的沟通情境！



磨铁

责任编辑：周亚灵

助理编辑：高榕

特约监制：魏玲 潘良

特约编辑：郑晓娟

营销支持：金颖 肖瑶

产品经理：宋美艳

封面设计：

磨铁工作室
TEL: 010-64622426



前 言

很多情况下，两个人看似在说话，其实未必在沟通。

我们看一下如下对话：

对方说：“我今天太忙了。”

初级回应：“我也是。”

升级回应：“你现在立即休息一下。”

高级回应：“今天对你来说不容易，是吗？”

错误回应：“你可以学一下时间管理。”

我们看到，初级回应是情绪上的共鸣。虽然没有表现出一种开

放式的沟通态度，但是这个回应并不令人反感。

升级回应体现了对当事人的关心，其中暗含了一种可以继续交流的态度。但是，这个回应不够高明之处在于，它等于果断地拒绝了沟通。

高级回应当下就能进入沟通状态，因为如果对方是一个你很想与之建立联结的人，那么这个回应是最好的机会，你们立即就能展开话题，进入沟通状态。

错误回应是在建议中含有了一种看轻和指责，尤其是将其和升级回应对比，更容易能看出，你给了对方一个假设。这个假设就是对方不懂时间管理，做了错误的事情，而且不该向你抱怨……

我们每个人都常常以为自己很懂沟通，但是对于沟通力的学习，只能说我们所知、所练的还是太少。因为对自己的要求不够严格，在对话中，我们往往对别人展开的是本能的自动回应，所以容易犯很多我们以为自己不会犯的错。事后，我们开始懊悔“如果我当时那么说”，或者“如果我当时不那么说”就好了。

比如，客户说：“你的产品有问题。”

初级回应：“有什么问题？”

升级回应：“您可以向我描述一下使用情况吗？”

高级回应：“哦，好的，我来帮您解决。”

错误回应：“我们的产品没问题，你再去确认一下。”

初级回应，冰冷而生硬，你可以看成一种防卫、狡辩，也可以理解成一种询问，这在于对方是如何加工信息的。

升级回应能够直接将对方可能产生的抱怨和负面情绪化解于无形，让对方迅速进入陈述状态，帮双方带入理性思考。一般的客户反馈，我们用升级回应即可。

高级回应是针对你特别在乎的客户，他一开口，你一回应，你永远说的都是“我能为您解决问题”。这样的句式你用多了，对方长期和你接触就会得到一个感性认知——你是最可靠的合作者。有读者可能要问：“如果我不能解决问题怎么办？”这其实是没有必要担心的，你表达的是帮助解决的态度。事情的进展并非个人意愿所能左右，如果将来你解决不了，明事理的人并不会纠结于你曾经的表态。

错误回应听起来不可思议，但实际上有很多人就是这样工作和回应的。纵使态度再好，也因为这本身是一句让人撮火的话，而引起对方强烈的抵触。

如何通过引导、设计、发言，从而与对方进入沟通状态，如何在批评别人的时候先加上安慰剂，如何听、如何回应、如何用语言

对抗对方的语言……这其中都有规律和智慧。

也许这听起来并不酷，也会有人觉得对沟通力的思考和学习真不像是一件轻松的事，但是我诚恳地建议那些有“话术与我无关”“我又不是一名业务员”“我不做主持人，不需要学习话术”“只要自己舒服，话爱怎么说就怎么说”等想法的朋友认真读完本书。

你会发现，大部分人不重视的地方，只要你稍微提高水平、稍微提高沟通力，就能够比别人厉害太多！甚至，当你真正开始学习高情商沟通力时，你未来不仅不会感觉累，反而还能够按照一定的模式，更加轻松和不费脑子地做出最好的回应。

比如，你要去打动一个想要合作的人，你打电话，对方总说：“我现在很忙。”

初级回应：“您什么时候不忙？”

升级回应：“等您不忙的时候，我再给您打电话，可以吗？”

高级回应：“那我先不打扰您了。麻烦您给我一个工作邮箱，我先发个方案给您过目。”

错误回应：“您再给我点儿时间，我还没说完。”

初级回应是就表面问题回应表面问题，这样即便对方回复了你一个时间，到时候他还是会继续推诿的。

升级回应至少表达了一定的尊重，有可能是你不明就里，也有可能是你故作不明就里，总之还是继续用更诚恳的态度来请求对方，创造与对方进入沟通状态的机会。

这里尤其要提到的一点是，很多人小看“请求”的作用。其实，我研究了很多年商业谈判的规律，我不得不说，“请求”其实是一种很好的谈判方式。它看起来并不强势，却有着打动人心的力量。重要的是，你能不能真正坚持下来。是仅仅当作一次性的手段，还是能够做到持续破冰，靠此去穿过看似穿不过的墙。

高级回应的妙处在于，无论对方是不是借口，我方都为对方准备了与之利益或是情感诉求相关的方案。在对方很可能是以忙为借口的时候，我们换一种方式持续探路、持续沟通！

错误回应是只在乎自己，看似很努力，实际上完全置对方于不顾。要知道，你说得多好并不重要，对方是否觉得你说得好，那才是最重要的。强行推进只能遭到强烈抵抗。

以上案例，我们都能看到，沟通力体现的是一种高情商的洞察力。本书有我根据当下情况写的新思考，也涵盖了我以往在人际交往、沟通谈判、生活谈话等多个关键点的经验总结。

总之，说话与沟通都不要只靠本能进行回应，沟通力是现代人

生存的一种重要手段。沟通力的价值，在于一个人思考和判断一件事情的能力。当我们更加全面地学习这门技术的时候，我们就在不知不觉中提升了竞争力。



目 录

前言 · 1

第一章

利用一切，讲一个好故事

引发好联想就是好故事 · 003

用故事加深“第一印象” · 008

用故事授人以鱼 + 授人以渔 · 012

最短的故事只有一个字 · 016

停顿是故事里的好手艺 · 020

用故事进行说服 · 026

制造对方接着听的理由 · 031

为自己准备一个道具 · 036

- 潜台词是沟通的好角色 · 043
- 在真信息中巧妙加工故事 · 048
- 讲出超越对方想象的故事 · 054
- 用幽默制造故事感 · 060
- 讲故事的节奏 · 065
- 面子是心脏：以情感对情感 · 070
- 让时间为你制造故事 · 073

第二章

解决问题的关键在你自己

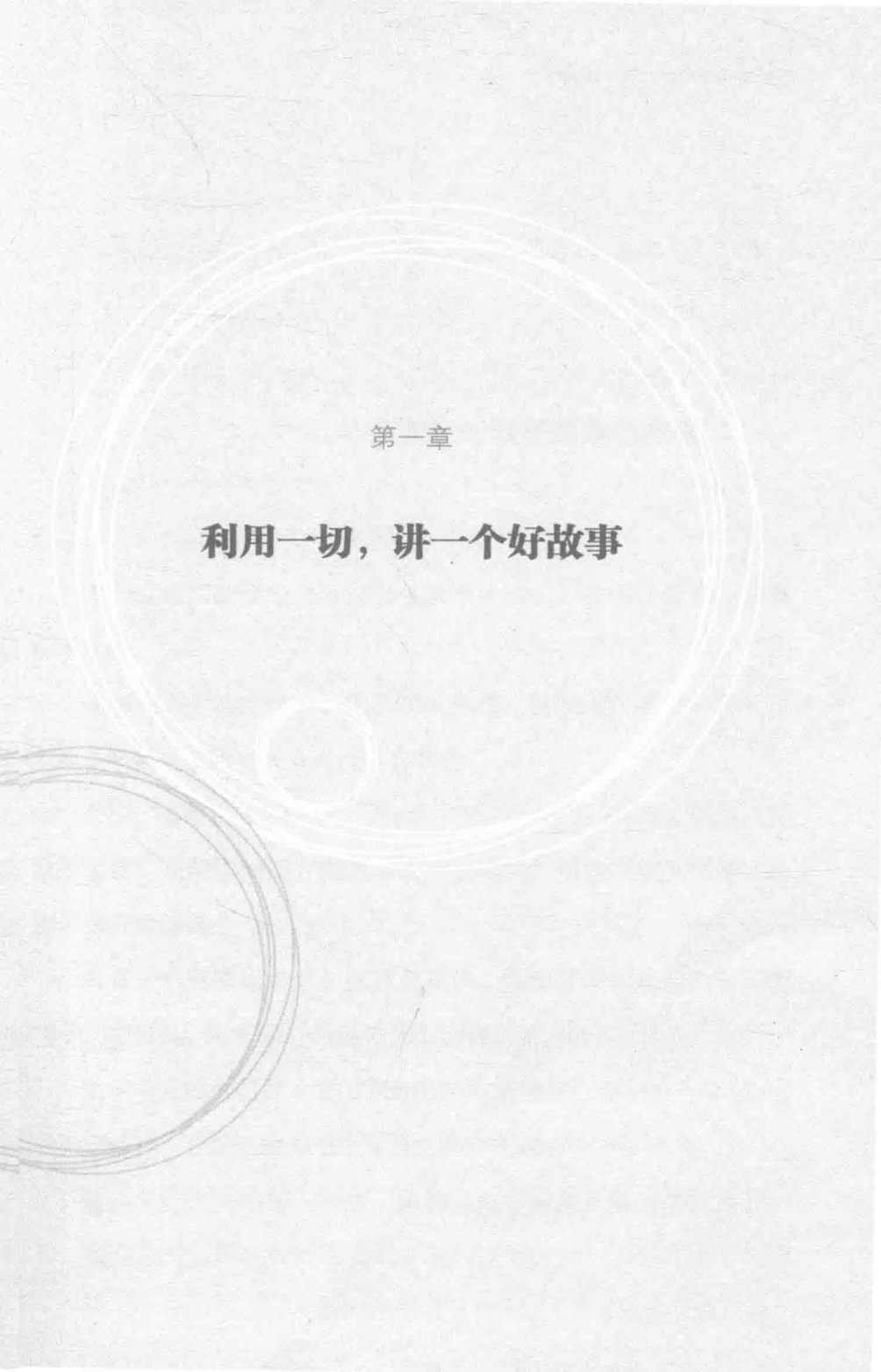
- 通透是沟通的入场门票 · 079
- 说话的人要让他人赢 · 086
- 恰到好处地示弱 · 090
- 说话讲证据，你才有力量 · 095
- 备好挡箭牌，反攻有准备 · 100
- 投石问路，说出对方的心里话 · 106
- 精确时间，提高地位 · 112
- 故意拒绝，让一切不是理所当然 · 118
- 开口求助，打入对方心中 · 123

- 关心对方关心的话题 ·129
- 维护自己的品牌 ·134
- 利用关系网说出亲切感 ·139

第三章

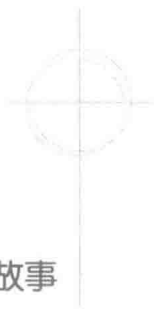
99% 的人不知道的沟通技巧

- 学会倾听，才能“拿住”对方 ·147
- 一招鲜：让对方比你更为难 ·152
- 控制话题，掌握主动 ·159
- 表现坦诚，展示优势 ·166
- 善用问句，占据主动 ·171
- 铺垫十足，再提要求 ·177
- 纠正别人只为自己舒服 ·182
- 让别人带着收获走 ·187
- 引入变数，打破僵局 ·192
- 共鸣胜于雄辩 ·197
- 从话语中给自己做体检 ·203
- 紧急情况永远不说错话 ·208



第一章

利用一切，讲一个好故事



引发好联想就是好故事

人类社会的凝聚力是可以靠想象来加固的，故事是沟通中重要的手段。

在与他人的沟通中，如果能有故事感，淡而无味的聊天会变得有趣，平铺直叙的自我介绍也会有力量。

所谓“故事”，并不是要人们去捏造什么离奇的经历，而是一种故事思维。是能够让对方用最不费力的脑力，快速加工出你想让他加工出来的信息。

我有一个朋友王先生，他事业有成、性格开朗。在他的生活安排中，有司机，有管家，只是他从来没有招聘过助理。

前不久见面的时候，我发现他居然有了助理，还是一个年轻人。得知原因后，我发现他的助理真的是一个会讲故事的年轻人。

这位年轻人叫小林，毕业于美国名校，以前从事金融行业的工作。他与王先生是在同行虎克之路时认识的，因为大家有这个共同