

辛 奥◎编著

沟通

72变

——72条秘诀

让你沟通无懈可击

人类的历史，是一部沟通的历史，

人类的宽容，是沟通的结果。

中国商业出版社

沟通

72变

——72条秘诀

让你沟通无懈可击

辛 冉◎编著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通 72 变/辛夷编著. —北京:中国商业出版社,
2006.9

ISBN 7—5044—5694—2

I. 沟... II. 辛... III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 115895 号

责任编辑 常 勇

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

北京市媛明印刷厂印刷

787×960 毫米 16 开本 14 印张 160 千字

2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

定价:23.80 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

版权所有 翻印必究



前言

人类生活、工作和娱乐方式的巨大变化，已使人类历史变得与往日大不相同。沟通已经成为人们工作生活中的迫切需要。人类的历史，是一部沟通的历史；人类的宽容，是沟通的结果。

在日常生活中，哪怕只比别人慢一秒，可能就会失去很多机会。这就使人际沟通显得越发重要。沟通能力的优劣几乎可以决定一个人的命运。正确掌握沟通技巧可以更快地适应社会变化，开创美好快乐人生。

在工作中，我们每天都必须面对面沟通。近在公司内部的协调沟通，而较远的甚至包含了国与国之间的交流与沟通。沟通的能力决定事情的成败，一点也不夸张。而一般人直到现在，还是用“唯唯诺诺、马马虎虎主义”来处理与他人的交谈，极力回避与对方产生任何意见上的分歧，但在竞争如此激烈的现实生活中，人人都应努力地培养自己的沟通能力。

所谓沟通，就是一开始双方互探虚实或虚张声势，直到最后真心地相互谈判，协调彼此想法或做法的一种方式。即使再困难的沟通，如果我们能恰如其分地表达出自己真正的想法，就算态度再顽强的对手，哪怕他一边说不，一边猛摇头，最后也一定可以接受我们的想法而给予肯定的回答。这正是公司任何一个员



沟通 72 变

工，包括老板，对一件难办的事情最终完美解决共同期望。所谓恰如其分地表达出真心话，并不是单纯地直接把条件拿出来硬碰硬，而是给予对方有利的条件，打动对方的心，让对方信任你，使得双方能真心诚意地交换彼此的想法，进而达成合乎双方利益的协定。

阅读《沟通 72 变》，能够让你得到一些沟通成功的技巧，它会为你在商业谈判以及社交中指明方向，让你做到心中有招，避免遭受失败和挫折，大步迈向成功。现在就让我们一起踏上这次沟通的旅程吧。

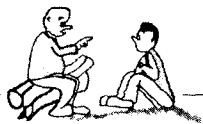
编 者

2006 年 9 月



目 录

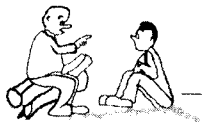
1. “变”被动为主动	
——事前调查对方的喜好	1
2. “变”冷淡为热诚	
——用热诚点燃成功	4
3. “变”静态为动态	
——认真倾听也是一种沟通学问	7
4. “变”盲目为有准备	
——以充足的准备应对万变	10
5. “变”习惯为优势	
——了解不同国家的商业习惯	13
6. “变”常识为圣经	
——各国的文化差异大不同	16
7. “变”全球性为地域性	
——尊重对方的文化和习惯	19
8. “变”严肃为轻松	
——沟通必须在和乐气氛中进行	22
9. “变”不可能为可能	
——千方百计维护公司的利益	25
10. “变”自大为谦虚	
——谦虚乃做人之真谛	28
11. “变”利己为利他	
——沟通中要先考虑对方的立场和利益	31



12. “变”冰冷为温暖
——每个人要为自己的表情负责 34
13. “变”粗枝大叶为彬彬有礼
——礼多人不怪 37
14. “变”吝啬为慷慨
——不要吝惜你的赞美之词 40
15. “变”冗长为精悍
——单刀直入更能吸引注意 43
16. 变不拘礼数为礼貌周到
——礼貌周到是最好的润滑剂 46
17. “变”后积薄发为先发制人
——先发制人占领先机 49
18. “变”严肃为幽默
——以幽默的方式抢先机 52
19. “变”性恶为性善
——对付坏人应该用性善说还是性恶说 55
20. “变”心浮气躁为心平气和
——化解对手冲动的态度 57
21. “变”漫无目的为有的放矢
——探索对方的要求 60
22. “变”等待伯乐为毛遂自荐
——把有利的资讯提供给对方 63
23. “变”越级报告为圆滑周旋
——“越级交往”是最大的禁忌 66
24. “变”我行我素为换位思考
——沟通时应保住对方的面子 69
25. “变”闭门造车为运筹帷幄
——探察对方公司的立场 72



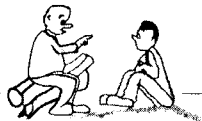
26. “变”计较得失为长线钓鱼
——提早交货比价格便宜容易取胜 75
27. “变”有形为无形
——金钱以外看不见的利益也会影响胜负 78
28. “变”怠慢为主动示好
——怠慢了的问候会使沟通陷入僵局 81
29. “变”缓慢为急速
——以最快的速度定下会有变数的事 84
30. “变”无备而来为有备而来
——事情有变时怎样处理 87
31. “变”无据可依为有据可依
——把弱势转为强势的秘诀 90
32. “变”yes 为 no
——先肯定再反对 93
33. “变”话聊为面谈
——由面谈建立稳固的合作关系 96
34. “变”死板为灵活应变
——具备灵活应变的性格 99
35. “变”形象建立为自身优势
——录取会跳脱衣舞的人 102
36. “变”次要人物为关键人物
——找对进行沟通的关键人物 105
37. “变”沟通为人情
——人情决定沟通的胜负 108
38. “变”旁观者为参与者
——中立只会遭受更大的损失 111
39. “变”降价为盈利
——薄利多销不失为一种手段 113



- 40.“变”实践为技巧
 - 尝试各种社会实践 116
- 41.“变”他制为自制
 - 不露真情的沟通 119
- 42.“变”急功近利为从容不迫
 - 不战而胜的秘诀 122
- 43“变”坐以待毙为两手准备
 - 看透人的眼光 125
- 44.“变”教条主义为灵活运用
 - 不信合同相信自己的眼睛 128
- 45“变”直接拒绝为婉转表诉
 - 卖方的字典中没有“不” 131
- 46.“变”强制接受为曲折前进
 - 跪在地上也拿不回失信 134
- 47.“变”免死狗烹为利益共享
 - 用小虾钓大鱼 137
- 48.“变”拒人千里为善待他人
 - 不要期待马上得到回报 140
- 49.“变”赶尽杀绝为放条活路
 - 获胜情况下也让对方有利可图 143
- 50.“变”追求完美为顺其自然
 - 十成的胜利不能称之为竞争 146
- 51.“变”顾虑为积累
 - 不要只顾眼前的得失 149
- 52.“变”漫不经心为主动请缨
 - 假日仍正常工作会得到老板的赏识 152
- 53.“变”防卫为进攻
 - 说话要讲究艺术 155



54. “变”逃避为面对
——有问题就解决 158
55. “变”坚持为一种信念
——抱着“永不放弃”信念 161
56. “变”见风使舵为诚恳待人
——诚恳的沟通,连石头都会被打动 164
57. “变”失败拒绝为冷静妥协
——谈崩了,冷静地找出妥协点 167
58. “变”坚持为妥协
——突然被对方说“回去吧!” 169
59. “变”排斥为友善
——冤家宜解不宜结 172
60. “变”形象经营为资讯法宝
——平时就向对方展示自己 175
61. “变”知无不言为投其所好
——沟通需要讲一点点“权术” 178
62. “变”投其所好为沟通手段
——为了对方而追求不认识的女人 180
63. “变”相见恨晚为声音魅力
——重视电话沟通的重要性 183
64. “变”潜在客户为新客户
——寻找潜在客户群 186
65. “变”细节为行动
——细节决定成败 189
66. “变”话题的转换为巧妙的冷场逢源
——避免尴尬的发生 192
67. “变”发问技巧为沟通手段
——“发问”是沟通中的一门艺术 195



68. “变”僵化为灵活	
——招待对方实现顺利沟通	198
69. “变”敌为友	
——在对方内部培养“心腹”	201
70. “变”陌生为熟悉	
——让对方秘书记住自己的脸	204
71. “变”情报为资讯	
——情报是决定胜负的关键	207
72. “变”察言观色的观察为储备后备力量	
——事前调查相关资讯	210



任何事情都要有预热的阶段，交流与沟通也是如此，要慢慢进入主题，彼此产生“好”或“不好”的结果。

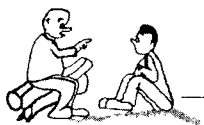
1. “变”被动为主动——事前调查对方的喜好

俗话说的好：事前调查，事半功倍；事后调查，亡羊补牢。任何一种事情的交涉与沟通，都不会在一开始就马上进入主题，只有事前调查，才能使你运筹帷幄，决胜千里。当今社会知识爆炸、人才济济，要想在社会上占有一席之地，首先要清楚自己在这个环境中所扮演的角色，正确定位自己的位置，给予自己一个明确的定位，方可在社交中处于主动地位。

任何事情都要有预热的阶段，交流与沟通也是如此，要慢慢进入主题，彼此产生“好”或“不好”的结果。在进入商务交涉之前，总会先有一番杂谈，彼此闲话家常，消除彼此的陌生感，拉近彼此之间的距离。例如彼此轻松地互相谈谈当天的天气、家人及兴趣等等，一起营造轻松的气氛，然后再慢慢的逐渐进入主题。“好的开始是成功的一半”，所以最初的闲谈，可以使其后的交谈较为圆满。

在美国的商务活动上，经常听到“say yes 的原则”这句话。在一开始不论闲聊什么话题都好，使得对方同意地说“yes”，使对方先多说几次“yes”。人在说了几次“yes”之后，便会渐渐地打开心胸，那么对于后来所提出的困难问题，也会保持着肯定的态度。

例如，如果当天天气很好，而你说：“今天的天气真是很好呢！”的话，任谁都会回答：“yes”。如果对方赢得了高尔夫球的比赛，就可以问他：“听说您在高尔夫球比赛中获胜了！”如果对方的小孩刚升学，就顺便



问他：“您的小孩通过入学考试了吧！”在交涉前的这种气氛，什么都让对方感到顺心，像这样的问题不妨多问一两次。所以说在交谈之前做足功课，事前调查清楚对方的喜好以及一些相关信息是至关重要的，不要轻视事前调查观察这一步骤，这对于此次沟通的事宜有很大的帮助和影响力。

但是要注意的是在开始和对方闲话家常时，没有对对方的家庭、兴趣、生活等做很详实的调查，就容易出现误差和问题。特别是美国人对有关家庭的话题不热衷。如果被问到：“您家的孩子真是可爱哩！”当然没有一个做父母的会回答：“no”。谈到对方的家庭，如果能使对方一展笑脸的话，就可以在和谐的气氛中顺利进入主题。但是也有相反的情形，众所周知，美国的离婚率高居世界第一，据说有 50% 的夫妇都有过离婚经验。即使法律上并未离婚，也有很多人和妻儿分居。如果向这种人不经意地问及：“您家里的人都好吗？”不但不能使对方“say yes”，还会让对方觉得心情不爽。因此，我们必须对其家庭情况先有适当的了解。做好事前调查这一步，以免尴尬和难堪的局面发生。

当然，在正式进行交涉以前，必须先了解对方有什么样的兴趣或嗜好。高尔夫的分数如何？钓鱼时钓到哪一种鱼？喜欢在哪里潜水等等的话题，可以增加彼此的共同点。在兴趣或运动的世界中，如果没有共同爱好是很难沟通的，如果彼此能有一样的爱好，马上就可以进入状态。只有事前做足功课才能对对方了如指掌，知己知彼方能百战百胜。

主动出击远比被动容易亲近彼此之间的感情，拉近彼此之间的关系。被动是一种无意识的行为。人之所以被动，主要的原因是心中没有真正重大的事情要做，或心中没有远大的目标要实现。一个没有自己航向的人是最容易随波逐流的人，也是最容易被各种琐碎的事情所诱惑的人。往往会在谈判沟通中被对方牵着鼻子走。一个被动者是不可能改变自己命运的。主动要求我们拥有一种积极的心态。当你发现自己陷入一种无能为力的生活境地时，你首先要有勇气走出这种生活，而走出这种生活又需要你放弃原来的既得利益和习惯。所以说我们不能被动地去沟通，要主动出击。实



践表明，主动沟通者更容易与别人建立并维持广泛的人际关系，更可能在人际交往中获得成功。事前做好调查是成功的前提，那么沟通时的言语、动作等信息也都是沟通的关键，如果不充分则不能明确地表达自己的意思；如果信息过多，出现冗余，也会引起信息接受方的不舒服。最常见的例子就是，你一不小心踩了别人的脚，那么一声对不起就足以表达你的歉意，如果你还继续说：“我实在不是有意的，别人挤了我一下，我又不知怎的就站不稳了……”这样啰嗦反倒令人反感。因此，信息充分而又无冗余是最佳的沟通方式。沟通范围狭窄，则需要扩大沟通范围；忽略了与友人的联系，则需写信、打电话；沟通主动性不够，则需要积极主动地与人沟通。把这些制定成一个循序渐进的沟通计划，然后把自己的计划付诸行动，体现在具体的生活小事中。比如，觉得自己的沟通范围狭窄，主动性不够，你可以规定自己每周与两个素不相识的人打招呼，具体说来，像问路、说说天气等。不必害羞，没有人会取笑你的主动，相反，对方可能还会欣赏你的勇气呢！

总而言之，事前调查对方的喜好会使你在沟通中处于有利的地位，变被动为主动。人生中不是没有机会，而是你要用积极的思想去发现机会，主动出击，把握住生命中的每一次机会！



当今社会尤为需要善于与别人沟通。在人与人的沟通中，重要的一点就是要真诚，你可以伪装你的面孔你的心，但绝不能忽略真诚的力量。

2. “变” 冷淡为热诚——用热诚点燃成功

做任何事情都有两面性，沟通也是如此！它需要你付出满腔的热情，将你的冷淡变为热诚。换句话说：“成功与其说取决于才能，不如说取决于你的热诚。”我们都欣赏满腔热情的人，做事更需要热情沟通，你付出的越多，那么你得到的也就会越多，就好似生命中最巨大的奖励并不是来自于你的财富，而是来自于精神世界的满足感，热诚可以为你带来精神上的满足，这远比财富对人来说更加宝贵。

在工作中，努力工作使得自己的老板和顾客满意时，那么你所获得的利益就会随之增加。在你的言行中加入热诚，带着热诚的态度去做你的工作，热诚可以影响到你的工作质量，而且更能够影响到你工作中的心态，同时它也是你成功的基石。诚实、能干、友善、忠于职守、淳朴所有这些特征，对想要获得事业成功、怀有抱负的年轻人来说，都是不可缺少的，但是更不可或缺的还是热诚。

爱默生曾经说过：“有史以来，没有任何一个伟大事业不是因为热诚而成功的。”的确如此！一个对工作缺乏热诚的人，只知道推诿逃避，那么这样会很快步入险境。相反，一个对工作充满热诚的人，他的热诚不但可以提升自己的工作业绩，而且可以给自己带来许多意想不到的东西。工作需要巨大的热诚，热诚可以助你取得工作中的最大价值，取得最大的成功。

杰克的成功就可以说是其工作热诚助他取得了工作中的最大价值，取

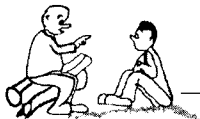


得了最大的成功。杰克曾是一家公司的采购员，他工作勤奋，有着狂热的工作热诚。虽然他所在的部门并不需要特别的专业技术。但是杰克每日研究供料商和货品价格，为了找到最便宜的供应商为公司购进最便宜的货物。他苦心研究，兢兢业业地工作，为公司节省了许多资金，杰克的行为不仅得到了同事的称赞，同时也得到了老板的另眼相看和赏识。在他 25 岁的时候，仅一年杰克为公司节省的资金就超过 80 万美元，老板知道这件事后，马上就增加了杰克的薪水。杰克在工作上的刻苦努力博得了高级主管的赏识，经过自身的不懈努力，在他 31 岁时已经成为这家公司的副总裁，年薪也已超过 50 万美元。

当今社会尤为需要善于与别人沟通。如何与别人沟通好，这门技术需要长期的练习和经验的积累。人活在世上要融入社会这个团体中，不要成为公司的“独行侠”，要善于与他人合力去做事，同事之间的和睦会使得你在工作更加得心应手，事半功倍。对于别人给你的意见，你更要听取并且耐心、虚心地接受。

当你认识到自身价值和能力以及其社会责任时，你对自己的工作有兴趣，感到个人潜力得到发挥时，你就会产生一种肯定性的情感和积极态度，积极地去工作，而不是应付差事似的消极机械的去完成。例如政治家、发明家、艺术家、音乐家、诗人、作家等，无论他们来自什么国家什么种族地区，那些引导着人类从野蛮社会走向文明的人们，无不是充满热诚的人。他们引领着社会的发展方向，举手投足都受到世人的关注与敬仰。

所谓的交涉员，应该是一个博学多闻、兴趣广泛的人才。外国人经常以国际象棋或桥牌作为话题，但是这也要视对手而定。日本人则对桥牌之类兴趣淡淡，特别是他们长期以来形成了事事皆以工作为重的习惯，其他的东西多被看成浪费时间或无聊的事情，像这样的人很多，与这样的人谈兴趣或游乐是非常困难的。话虽如此，但是一个很认真的人不一定是没有任何趣味，不能谈天说地的人，还是有与其沟通的方法。这种人大部分把家庭和工作分得很清楚，做任何事都讲究原因及道理。所以与这种对手交



涉谈判时，不需要特别制造一些话题，最重要的是要表现出沟通的诚意。世上无难事，只怕有心人。只要你对此次的沟通充满热诚，认真做好事前准备，让对方看得出、感受到你的热诚，那么你离成功又近了一步。

总而言之，如果你想要抓住对方的心最容易见效的就是你的热诚。在交涉沟通前你可以试着和对方谈及对方的兴趣及游乐等话题，此举就好像是为了增进食欲的“餐前酒”一样。你试想如果一开始的气氛就很好，那么，是不是就好似一个人用餐前食欲已经很好，那么不饮用“餐前酒”对他而言也无关紧要了，热诚的态度则好比开胃前食，影响到此次用餐的心情指数。热诚可以拉近彼此之间的感情，使双方没有隔阂，沟通也容易进行。将冷淡变为热诚，使对方深切感受到你的热情和诚恳，轻易敲开对方封闭的大门，促使谈判成功进行。这会使我们的决心更坚定；使我们的意志更坚强！给思想以力量。就像美一样，源源不断的热诚，可以使你永葆青春，让你的心中永远充满阳光。记得有位伟人曾经说过：“请用你的所有，换取对这个世界的理解。”我要这样说：“请用你的所有，换取满腔的热情。”热诚将是你的敲门砖，是你成功的基石。