

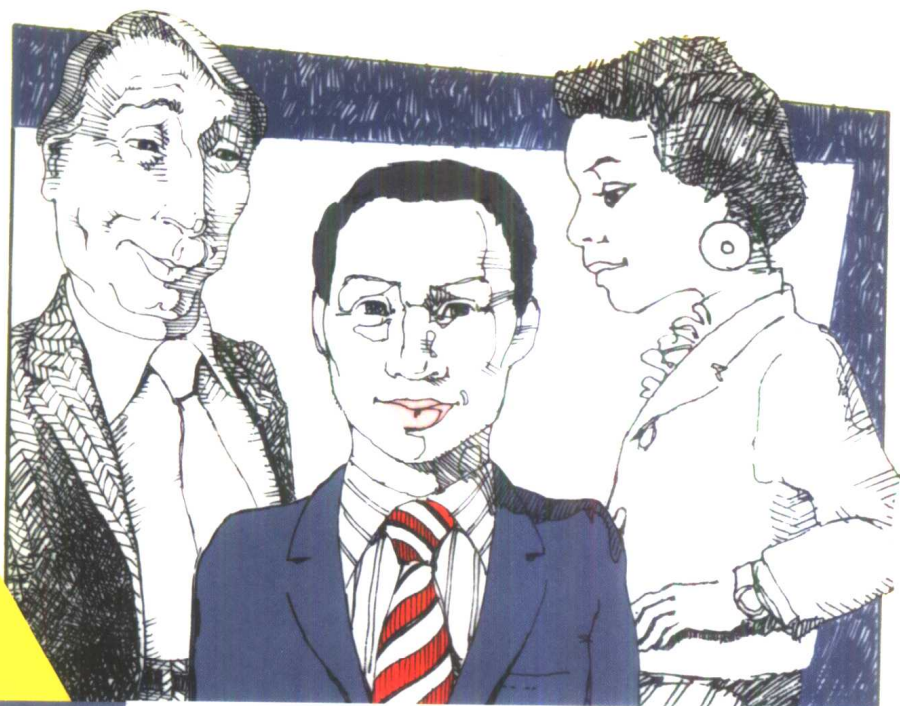
边想边说

——使沟通更清晰更具说服力的工具

[美] Marlene Caroselli 著

丁蔚苒 丁祖彦 王晓刚 译

翁显雄 审校



课里播企业培训课程
改进沟通学习方案

边想边说

——使沟通更清晰更具说服力的工具

[美] Marlene Caroselli 著
丁蔚苒 丁祖彦 王晓刚 译
翁显雄 审校

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

边想边说:使沟通更清晰更具说服力的工具/[美]Marlene Caroselli 著;丁蔚
苒,丁祖彦,王晓刚译;翁显雄审校. —广州:中山大学出版社,2001.9

(改进沟通学习方案)

ISBN 7-306-01790-X

I. 边…

II. ① M… ② 丁… ③ 丁… ④ 王… ⑤ 翁…

III. 言语交往—通俗读物

IV. B842.5-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 059973 号

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路 135 号 邮编:510275

电话:020-84111998,84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广州市番禺区市桥印刷厂印刷

(地址:番禺区市桥环城西路 201 号 邮编:511400 电话:020-84881937)

787 毫米×960 毫米 16 开本 6.25 印张 90 千字

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

印数:1—5 000 套 全套定价:90.00 元(共 6 册)

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

2A748/10

出版前言

给每一位读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代，是信息革命的年代。

在部分欧美国家，信息高速公路已经伸展至所有企业及大部分家庭，并正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

中国政府也正在努力架设信息高速公路。在不久的将来，随着电视机机顶盒的普及，互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为信息时代的成功者，我们需要学习新的知识、技能，以新的态度去驾驭大变革所带来的新挑战、新机遇。成功的关键在于：结合新科技的优势，重新建立新的思维方式及工作方法。“课里播企业培训课程”是为全世界大部分领先企业所采用的课程，我们希望这些课程能够帮助您战略性地开拓您的职业生涯，建立无可比拟的个人竞争优势：成为终身的学习者，不断学习，不断改进，与科技及信息发展同步。

给每一位企业领导者

在竞争激烈、供过于求的年代，利用价格去竞争，已经令所有参与竞争的企业尝够了恶性循环的苦果。那么，如何在价格以外建立企业的竞争优势，便成为所有企业共同面临的课题。“课里播企业培训课程”以自主互动的学习方式，帮助企业以低成本、高效益的战略，将学习与工作结合起来，使员工寓工作于学习，寓学习于工作，成为学习型的企业；在产品、营销、服务、绩效等各方面产生由员工自发的动力，为企业建立无可比拟的竞争优势。

请访问我们的网站，与我们的学习方案顾问联系：www.crispchina.com，让我们根据你们的企业情况，设计简便易行的方案，与你们分享中外企业验证成功的人力开发战术。

课里播企业培训课程简介

课里播企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发，具有极高的操作性。在全球 20 多个国家，共有两千万个课程正在各大、中、小企业中使用，其中包括 75% 以上的美国 500 强企业（例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等）以及美国总统的办公室。

中国几家优秀的出版社（中山大学出版社、清华大学出版社、上海财经大学出版社），与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作，将这些课程翻译到中国。

课里播课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显，以能力基因为本（competence based）的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完，并掌握其基本重要的理念。

这些课程，既可以自主学习，也可以作为培训师或经理培育员工的教材，或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程覆盖企业管理实用范畴，包括管理者及被管理者的知识、技能、态度、顾客服务、营销、人力资源、企业发展等各方面。

事实证明，这些课程具高度成本效益，可以明显改进企业的素质，有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。

我们期盼**课里播**企业培训课程的引进能为迅速崛起的中国企业助一臂之力。

建议学员拿着铅笔，边看边做练习，效果更佳

企业用户对课里播课程的评价

在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现出的易用性。

Wendy Flint（惠普公司）

成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学易用的商业技能培训课程。

Charles Ruthford（波音公司）

把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。

Duane Waterman（康柏计算机公司）

课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。

Mike Petefish（西门子公司的销售培训经理）

我们认为课里播产品对我们开发的“顾客满意代表培训证书班”是一个无价之宝。我们的培训班赢得了“1998年麦当劳团队奖”。我们愿意就课里播产品提供给我们的世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。

Terri K Capatoso（麦当劳副总裁助理）

沟通技巧是习得的

沟通 (communication), 以往也常常称为交际, 指人与人之间通过口头或书面的交流, 达到交换信息、说服对方、作出决定等目的的行为。沟通涉及多个要素: 沟通者, 沟通对象 (听者、读者), 信息, 渠道。沟通也涉及语境, 因为沟通产生于一个具体的环境。(Communication occurs in a specific environment.) 沟通还涉及反馈, 因为沟通不仅是一个动作, 而且是一个过程。信息要求一个响应, 要求另一个信息。

工作中人们常常要进行沟通, 尤其是在管理、商务、政府部门等领域工作的人更常离不开与人沟通。以经理人员为例, 下面三点研究结果是值得我们记住的:

1. 经理人员 50%—90% 的工作时间是耗费在沟通任务上的。
2. 经理人员的成功和事业上的升迁与他们的沟通能力有密切关系。
3. 沟通在当今的世界变得更重要。不断加剧的经济全球化、科技化、专业化使说服型沟通比任何时候都显得更为重要。

工作中的任何沟通都离不开个人的技巧。既然是技巧, 就是可以习得的, 也就是说可以通过实践和练习来获得、来提高。中山大学出版社组织翻译了《沟通的艺术》、《50 个改进沟通的一分钟窍门》、《边想边说》、《聆听技巧》、《提出和接受反馈意见》、《有效的会议技巧》等六种讲授沟通原理, 设计练习题, 并指导如何去实践和练习以便提高沟通技巧的书, 如读者能按这些书的要求去做, 仔细阅读其内容, 做好作业, 当能大大提高他们的沟通技巧, 在工作和生活中获得更大的成功。

中山大学岭南 (大学) 学院
经济管理系教授 翁显雄
2001 年仲夏, 康乐园

本书简介

《边想边说》这本书与大多数的书不同，它独特的“自学”形式鼓励读者融入其中。我们把它设计成一种“拿着铅笔来读”的书，书中包含了大量的练习、活动、评估和案例，希望让读者更多地参与进去。

《边想边说》的目的，是帮助读者提高他们在各种场合以积极的方式表达自己的能力。

有效利用《边想边说》（以及本书后面列出的其他自我提高系列）的方式有很多种，以下是其中的一点：

——个人自学。因为这本书是自我教育式的，你所需要的只是一个安静的地方、一点时间和一支铅笔。在完成书中给出的活动和练习后，读者可以掌握显著提高记忆力的技巧。

——研习班和研讨会。本书是参加研习班或研讨会之前最理想的读物。在你掌握了最基本的东西以后，你参与研习班或研讨会的效果会显著提高。在这些项目里面，你就有更多的时间去进行概念的扩展和应用。如果培训员在培训开始的时候将本书作为材料分发给学员，并引导他们浏览全部内容，同样会起到很好的效果。

——远程培训。公司可以将本书寄给那些无法参加“公司本部”培训课程的职员。

——非正式学习小组。由于本书独特的形式和简洁的内容，对于“自带午餐会”和其他一些非正式的讨论小组，它都是理想的读物。

本书还有其他的使用方式，这取决于使用者的目的、项目或想法。但有一点是肯定的，即使在你看完这本书之后，它也可以作为很好的参考材料，你还可以很容易地进行复习。

关于作者

玛利恩·卡洛塞里博士在 1984 年创办了“职业发展中心”，从那以后，她一直从事面向国内外的咨询和培训服务。她的公司（机构）客户包括：美国国防部、美国内政部、美国国家公园管理局、加州大学洛杉矶分校、洛克希德航空系统公司、Northrop 公司、美孚化学制品公司、美国信贷经理协会、TRW 公司、Dow 精密水力工程公司、联合通讯、美国人事管理办公室、施乐公司、太平洋安全银行、Magnavox 电子系统公司、洛克威尔国际等等。

她最近的一本书——《领袖的语言》，成为“管理者计划读书俱乐部”的首选书目。对她在该书中的贡献，李·爱珂卡评论说：“我不得不承认，我从来没有像你这样系统地思考过自己演讲风格的问题。我很高兴，它似乎经受住了如此专业的考验。”

她的其他著作包括：《全面素质转换》、《全面素质培训》、《新经理人》、《有效的会议》、《雇佣与解雇》、《妙笔生花》、《素质——打破僵局入门》以及《有效的沟通》等等。

目 录

7

序言 /1

第一部分 参加面试 /5

参加面试 /7

建议 /10

媒体访谈 /11

建议 /13

练习 /15

第二部分 与同事和顾客沟通 /21

与同事和顾客沟通 /23

沟通的过程 /24

与同事沟通 /26

建议 /28

顾客服务 /30

建议 /37

练习 /40

第三部分 当众演讲 /47

当众演讲 /49

演讲 /50

会议 /52

社交场合 /56

建议 /57

练习 /58

第四部分 应付刁钻的问题 /59

应付刁钻的问题 /61

刁钻问题的种类 /62

建议 /64

练习 /66

第五部分 建立信心 /71

建立信心 /73

自我能力分析 /74

建议 /76

练习 /77

第六部分 总结 /79

总结 /81

面试 /81

与同事和顾客沟通 /83

当众演讲 /84

应付刁钻问题 /85

建立信心 /86

笔记 /87

序 言

“话一旦说出口，就不能收回。”(君子一言，驷马难追。)

——荷瑞斯

张嘴就错

如果这四个字描述了你典型的说话方式，那么你选这本书就对了！在每一天的每一秒，都有人在某个地方说着一些东西，这些东西最后又会影响到他。就在现在这一刻，一些话语正从某个人的嘴里飞出来，尴尬地或窘迫地落入另一个人的耳朵里。如果说话的人只是一个普通人，他无心的言语很可能很快就会被遗忘。

但是，如果说话的人是一位闻名全国的公众人物，那么他所说的话将被永远地载入史册。要多长时间，美国人才能忘记“Read My Lips”（读我的唇语）宣言？要多长时间，我们大家才能忘记总统候选人对记者的挑战：“我没有什么可隐瞒的。我的生活极其单调——我诚意邀请你跟着我一起过一天。”

在《边想边说》里，你将学会在各种场合令人羡慕地运用那些切实可行的表达自己的方法。无论是在面试还是跟同事交谈，无论是参加公司会议，还是进行演讲、参加社交活动，你学到的表达技巧都将使你能够得心应手地正确表达你的意思，而不会给自己和别人带来痛苦。

我们讨论的是实际生活中的场景，所以你可以形成自己的反应。在进行足够多的练习之后，你将学会边想边说，进行具有说服力的、机智的即兴演讲。

序言 (续)

场景：你的上司把你叫进了他的办公室，而你并不清楚他这样做的原因，这使你有点紧张。（就像是在小时候，校长突然把你叫进了他的办公室，而你完全不明其理时的那种感觉。）你的上司叫你坐下，然后就开口问道：“你聪明吗？”当然，你的回答显然会是“是的”。但是他接下来的第二个问题却让你措手不及了，他问道：“你为什么这样认为呢？”

把你对上司这个问题的回答写在下面的空格里面。尽量快地完成，不要让自己停下来回顾或者修改，不要考虑你的书写是否正确。你要记住，在现实中，这样的情况下，你只有很少的时间整理自己的思绪。

你会怎么说？

让你的同事也来回答相同的问题，然后和你自己的答案进行比较（建议对本书中所有的练习，你都这样做）。如果你觉得某个人的答案比你的要好，就仔细想想为什么他的答案听起来更具有表达力或者说服力。

顺便提一下，那个曾经面对上司的这个问题的年轻女士的回答是这样的：“对我自己而言，聪明就等于知识，而我今天比昨天知道得更多。”你认为这是一个好的答案吗？为什么？

这里给你提供了另一个机会来了解自己在受到严重指责的情况下如何作出反应。

场景：假设你是一名秘书，刚刚被披露了与一位世界名人曾有过浪漫关系。新闻媒介对这件丑闻的方方面面进行了大量的报道，你经常被请去作访问，而你也乐此不疲，因为你决定不再做秘书而是要进军演艺圈。

在其中的一次访谈中，一名记者说，一些认识你的人认为你并不是一个很聪明的人。然后，他问道，“你如何回应这一指责？”

你会怎么说？

序言（续）

谁也不能保证你总能想出像第一个例子那样好的答案，或者你不会说一些以后可能会后悔的东西（在第二个场景中，那位年轻的女士说：“我不是荡妇！”不幸的是，使用“荡妇”这个词本身就已经蕴含了某种“行为不端”的含义）。

但是，如果你遵照本书每一部分后面的建议来做，并且完成了那些旨在使你能够妙语连珠（即使给你的准备时间并不多）的练习，那么，我们可以保证你将大大减少说错话的可能性。

在本书中，你将学会自信地进行自我表达的方法，不管你面对的是一个还是一千个听众；并且你可以学习到一些技巧，它们使你能够应付几乎所有公共场合的人际交往。边想边说并不是伶牙俐齿的演说家们才拥有的天份。相反，它是几乎所有人都可以学会的一种技能。

第 一 部 分

1

参 加 面 试

