

Chengdashizhe  
shangoutong

知识能博得人们的尊敬  
沟通则能得到人们的理解和支持


# 成大事者 善沟通

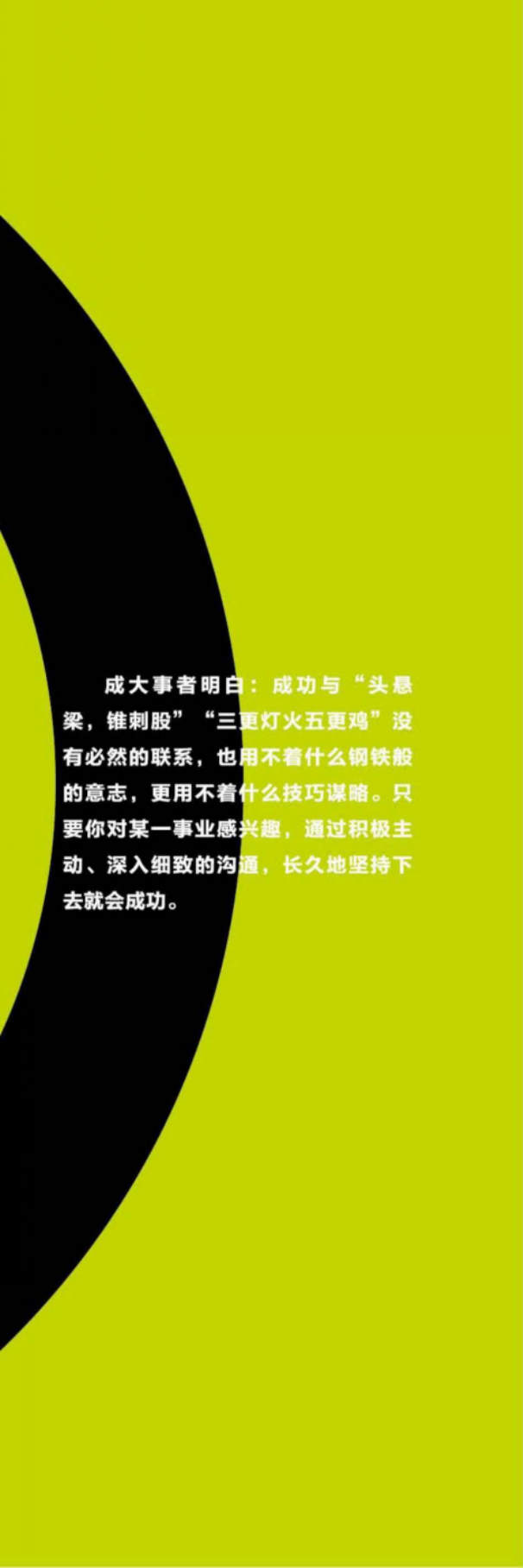
“

沟通，不仅仅要考虑自己脑袋里想的东西，  
还要考虑别人脑袋里想的东西。  
如果你很了解别人脑袋里想的东西，  
你离成功还会远吗？

”

张乐◎编著

 中国言实出版社




成大事者明白：成功与“头悬梁，锥刺股”“三更灯火五更鸡”没有必然的联系，也用不着什么钢铁般的意志，更用不着什么技巧谋略。只要你对某一事业感兴趣，通过积极主动、深入细致的沟通，长久地坚持下去就会成功。

出版人：王昕朋

总监制：朱艳华

责任编辑：郭江妮

封面设计： 中北传媒

# 成大事者 善沟通

现在的时代是一个开放的时代，现在的时代是一个相互合作的时代，现在的时代是一个沟通合作的时代。今天，沟通作为一种必备的个人素质，其重要性已不言而喻，它对于个人的成败荣辱和生死存亡具有着至关重要的作用。

沟通的秘诀就是你要读懂对方的心，说让对方舒服的话，做让对方感觉舒服的事。只要能懂对方的心，再难的事情也能办成。而如果不懂对方的心，再努力也是白费。

很多人常常抱怨上司如何难打交道，同事如何难相处，下属如何难管理，问题的关键就是不善于沟通。不要按照自己的意志去硬来，而是要了解对方的心。

Chengdashizhe  
shangoutong



定价：35.00元

# 成大事者善沟通

张 乐 编著

 中国言实出版社

试读结束：需要全本请在线购买：[www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

## 图书在版编目 (CIP) 数据

成大事者善沟通 / 张乐编著. —北京 : 中国言实出版社, 2017. 1

ISBN 978-7-5171-2222-7

I. ①成… 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 (2017) 第 015549 号

出版人: 王昕朋  
总 监 制: 朱艳华  
责任编辑: 郭江妮

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市海淀区北太平庄路甲 1 号

邮 编: 100088

电 话: 64924853 (总编室) 64924716 (发行部)

网 址: [www.zgyscs.cn](http://www.zgyscs.cn)

E-mail: [zgyscs@263.net](mailto:zgyscs@263.net)

经 销 新华书店  
印 刷 北京紫瑞利印刷有限公司  
版 次 2017 年 1 月第 1 版 2017 年 1 月第 1 次印刷  
规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 14 印张  
字 数 189 千字  
定 价 35.00 元 ISBN 978-7-5171-2222-7

# 序 言

## PREFACE

沟通是一门艺术，更是一门学问。

在日常生活中，我们无时无刻不在跟人沟通。坐车的时候跟售票员沟通，买东西的时候跟售票员沟通，回家的时候跟父母沟通，工作的时候跟同事沟通……可以说，生活处处离不开沟通，可是，你知道该怎么和别人沟通吗？

相信你的回答是肯定的，但你忽略了，在你跟别人说话的时候，为什么有的人就不喜欢，总会找个借口回避或者离开呢？

俗话说：世界上没有完全相同的两片叶子，也没有完全相同的两个人。所以说，不管是人和人沟通，还是企业与企业沟通，都要讲究方法。学会沟通方法，你才会在跟别人交流的时候游刃有余；学会沟通方法，你才能将自己的优势展现得淋漓尽致；学会沟通方法，才能把有用的资源整合起来，从而让自己一步一步迈向成功。

这是一个开放的时代，这是一个相互合作的时代，这是一个沟通合作的时代。古人语：“一言可以兴邦，一言可以亡国”。而今天，沟通作为一种必备的个人素质，其重要性已不言而喻，对于个人的成败荣辱具有至关重要的作用。

沟通，其实就是好好说话。会沟通的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然片言只语，一字千金，也能绕梁三日。语言真是神奇，一句话说得好，就可能福从口入；一句话说得不好，就可以祸从口出。一句话可化友为

敌，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可以化敌为友，冰释前嫌，带来非凡的荣誉和事业的成功。

所以说，我们每个人都要学会沟通，成大事者善沟通。本书就是从这个角度出发，为读者传授沟通的技巧，从而让自己舌灿莲花，左右逢源！



# 目录 CONTENTS



## 第1章 成大事者善沟通，沟通的力量是无穷的

会沟通的力量是巨大的，会说话的优势是明显的。在沟通的背后，体现了一个人的品格、修养、才学和城府。在沟通的过程中，口才好总会受人欢迎、受人尊敬。

这是一个沟通的时代 / 3

沟通是决定人生成败的关键 / 6

沟通，需要良好的表达方式 / 8

沟通的基础方式和礼仪 / 11

身份不同，沟通的方式也不同 / 15

## 第2章 沟通，从开口就赢得好感

沟通之中获得一个人的好感需要多久？其实，人们总是在最初接触的一刹那就会对对方产生大概的印象，而这个印象直接决定了其好感程度。所以，在最初接触的一刹那你所说的每一句话都是至关重要的。

自我介绍可以更精彩 / 19

称呼得体是最好的见面礼 / 20



介绍他人需要准确再精确 / 23

寒暄，让对方如沐春风 / 25

让对方愿意听我们说话 / 27

八个方面赢得开场好印象 / 29

时刻都谨记说一声谢谢 / 35

### 第3章 沟通，把握好时机

不论一个人说话的内容如何精彩，但如果时机掌握不好，就无法达到说话的目的。因为听者的内心，随时在发生变化。要对方愿意听你的话，或者接受你的观点，都应当选择适当的时机。

说话的火候一定要把握好 / 39

语言一定要注意准确性 / 40

能言善辩也是一种艺术 / 42

一言既出，驷马难追 / 44

判断好说话的最佳时机 / 45

无理的行为用妙语反击 / 47

说话的忌讳一定要注意 / 51

找到共同话题 / 52

### 第4章 沟通，用环境来点缀

交谈时，说和听双方对话语的采纳或理解，都要受特定场合的影响和制约。无论是话题的选择，还是话语形式的采用，都要根据特定场合的需要而变换。

语境会影响说话的效果 / 57

说话的时境一定要注意 / 58



特定的场合，特定的方式 / 60

说话看背景 / 62

怎样利用自然环境 / 64

## 第5章 沟通，别毁在细节上

说话之前，先要学会冷静的思考问题，有什么注意事项，有什么小毛病需要克服，你都要一清二楚，不然，这些小问题可能会坏了你的“大事”！

日常会话中应注意的事项 / 69

会谈时避免常犯的小毛病 / 70

办事交谈应注意这些问题 / 72

日常交谈的三大禁忌 / 74

说话中的一些毛病要克服 / 77

活跃社交气氛的十个方法 / 80

## 第6章 沟通，用准确的语言表述准确的意愿

口才能力是有赖于技巧训练，但口才的实际基础是建立在善于思考、善于观察、兴趣广泛、知识丰富，以及强烈的同情心和责任心之上的。没有上述基础，光是口齿伶俐，也不能成为一个会说话的人。

学会有效表达 / 87

生活中要记得多思多想 / 90

掌握一点提问的艺术 / 93

掌握一点回答的艺术 / 95

与人说话，你要打好腹稿 / 96

会表达才好沟通 / 98



## 第7章 沟通，你应该言之有度

说话要有分寸，分寸拿捏得好，很普通的一句话，也会平添几许分量，话少又精到，给人感觉经过深思熟虑。而说话的分寸取决于与你谈话的对象、话题和语境等诸多因素。换句话说，要言之有度。

以情理服人，入情人理 / 103

把握原则也要记得变通 / 104

永远都要“有话好好说” / 105

听懂别人的话再说话 / 107

开口前先了解状况 / 108

说话时你要懂得换位思考 / 110

说话时不要总自以为是 / 111

## 第8章 沟通，要给彼此留有余地

别人也许真的错了，但他们自己并不这么认为。或者，他虽然明知错了，也希望得到足够的尊重。所以，别去指责他们。给别人留一点余地，对别人也好，于自己也好。

设法保住别人的面子 / 117

勿揭人短，勿戳人痛 / 120

做事留有余地 / 122

永远不要说“你错了” / 124

巧妙应对羞辱的话 / 127

坦然面对别人的攻击 / 129

永远不要把话说绝 / 133



学会对他人进行反击 / 135

## 第 9 章 沟通，要记得点到即止

批评是我们常用的一种手段，但我们有些人批评起人来简直让他人无地自容，下不了台阶。其实，这种批评方式不但无法达到让他人改正错误的目的，而且有碍于人际关系。在生活和工作中，不可能没有批评，但要学会巧妙地批评，既让他人意识到自己的错误，并尽快改正，同时也理解你批评的善意，内心里对你心存感激。

说话不妨拐点弯 / 141

批评时要照顾对方的感受 / 142

间接地指出别人的过失 / 145

批评时不可先入为主 / 147

批评时，没完没了是大忌 / 148

幽默的批评最有效 / 149

## 第 10 章 沟通，让幽默给你的谈吐加分

语言幽默的人在社交中往往大受欢迎。最能聚集人脉的人常常就是颇具幽默感的人。幽默可以用来处理那些常规思维方式难以应付的问题；可以巧妙地化解矛盾；可以表达自己的不满又不至于伤了和气；可以表现委婉含蓄又入木三分的讽刺；可以用来帮助自己解脱窘迫，等等。

幽默感非常重要 / 153

幽默离不开智慧 / 154

幽默所要注意的原则 / 156

自嘲的妙处 / 158



掌握幽默的技巧 / 159

紧贴生活的幽默最有效 / 160

幽默，轻松化解棘手问题 / 162

## 第 11 章 沟通，言之有理让人口服心服

卡耐基断言：“现代成功人士 80% 都是靠一根舌头打天下。”会沟通，即可一语勾心，一语抓住对方，让对方愿意听乐意说，产生好感，从而信服你所说的。

说服不同于争执 / 169

说服他人要遵循的原则 / 170

找到说服别人的最佳突破点 / 172

说服他人，从三方面入手 / 174

说服他人的实用方法 / 177

说服方式要灵活改变 / 179

最终要取得信任 / 181

说服人的关键在于理由 / 182

## 第 12 章 沟通，你要学会巧妙说不

有个伟人说过：人世间最难的事就在于对他人说“不”。在面对他人的要求时，人常常会陷入两难境地：要是拒绝他人，怕会得罪对方，万一以后自己有求求人家，别人不给面子。而答应了人家，有时候就会违反自己的原则，让自己陷入两难境地。其实，只要掌握了拒绝他人的说话艺术，就会避免这种两难境地，把事情完美地处理好。

倾听，拒绝他人也要真心 / 187



学会轻松地对他人说“不” / 188

委婉拒绝别人的艺术 / 191

关键时候不妨大胆说“不” / 193

讲究说“不”的策略 / 195

拒绝他人时要注意的禁忌 / 197

五种技巧教你谢绝他人 / 199

巧妙地进行推辞 / 201

### 第13章 沟通，你要学会真诚赞美

人人都喜欢被赞美。美国著名社会活动家曾推出一条原则：“给人一个好名声。”如果你能以诚挚的敬意和真心实意地赞扬满足他人，那么他人可能会变得更令人愉快、更通情达理、更乐于协力合作。

赞美别人并非贬低自己 / 205

赞美他人的基本方法 / 207

学会正确赞美 / 209

赞美他人必须遵循的原则 / 211

## 第1章

# 成大事者善沟通， 沟通的力量是无穷的



会沟通的力量是巨大的，会说话的优势是明显的。在沟通的背后，体现了一个人的品格、修养、才学和城府。在沟通的过程中，口才好总会受人欢迎、受人尊敬。



