

8类50种沟通方法，  
让您的沟通更卓有成效！

# 卓有成效的沟通

★  
实践证明的50条经验

苏伟伦 主编

The  
Effective  
Communication



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY  
http://www.phei.com.cn

如何與他人溝通？  
如何與他人溝通？

卓有成效的

溝通之道

THE EFFECTIVE COMMUNICATION

The  
Effective

Communication

THE EFFECTIVE COMMUNICATION

# 卓有成效的沟通

★  
实践证明的50条经验

苏伟伦 主编

The  
Effective  
Communication

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有，侵权必究。

#### 图书在版编目（CIP）数据

卓有成效的沟通：实践证明的 50 条经验 / 苏伟伦主编。—北京：电子工业出版社，2006.6

ISBN 7-121-02565-5

I. 卓… II. 苏… 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 044889 号

策划编辑：王慧丽

责任编辑：王慧丽 特约编辑：赵晨阳

印刷：北京智力达印刷有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经销：各地新华书店

开本：640×960 1/16 印张：13.5 字数：150 千字

印次：2006 年 6 月第 1 次印刷

定价：26.00 元

凡购买电子工业出版社的图书，如有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系。联系电话：（010）68279077。质量投诉请发邮件至 zllts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

## 作者介绍

苏伟伦，1970年生于神农故里——湖北随州。管理学硕士，现任职于国有大企业，有10年的管理经验。主要著作有《有效的目标管理》、《现代管理“五常法则”》、《军事化管理的40个细节》、《戴明管理思想核心读本》、《高效会议》、《杜拉克管理思想全书》、《卓越背后的发现：柯林斯管理思想核心读本》、《百分百谈判大师》、《百分百现场管理》等。

读者信箱：Suolun2008@vip.sina.com

短信平台：13701107481

本书为大家精心准备了沟通必备的50个重要法则，并配有沟通技巧来加以指点。虽然社会很复杂，人性很难把握，但学会这50个沟通法则我们必然可以从容应对一切难题，获得更多支持和信赖，提高自己的影响力，顺利达成自己的目标并拥有一个健康的人际关系。

沟通其实并不难，成为一个受欢迎的处世高手也不难，只要我们有方法，有学习方法的耐心，有实践方法的勇气。



这是一个竞争残酷激烈的时代，这是一个讲求人脉的时代，这也是一个以沟通为主的时代。我们想要在这个发展日新月异情况纷繁复杂的社会立足生存，占据自己的一席之地，就必须学会掌握沟通的技巧。沟通是事业的需要，通过沟通我们得以获得信息和给予信息，然后才能有效行动。沟通是生活的需要，通过沟通我们才能在自己的小天地里享受到舒适惬意的日子。沟通也是情感的需要，没有沟通就没有朋友，我们就无法得到别人真诚的帮助，也无法对别人有所帮助。沟通是我们联系人情的纽带，也是我们获得成功的重要途径。

良好的沟通讲求信息的充分互通，既要从自己的需要出发，又要考虑对方的感受。沟通的目的是不但自己能实现目标达成心愿，对方也要能从沟通中受益，这样的沟通才是成功的沟通，才会让双方都心情愉快地进行合作。如果违背了

这一原则，那就必然会出现糟糕的结果。下面的故事就是一个典型的例子：

有一天，几个人一起搭船渡河，在船行至河中间的时候，忽然一场暴风雨袭来，眼看船就要被大水冲翻，一位青年主动站出来指挥大家行动，他先命令一位十五六岁模样的少年骑在船中的横木上，然后又指挥两名木匠划桨。可因为水势太凶猛，船还在不停摇晃，这位青年不容分说地就把少年所带的玉米扔入河中，接着转过身把两名木匠带的山货也丢进水里，唯独他自己那个木箱没有丢。大家看他这么做心里非常生气，于是趁他不防备的时候合伙将他那个沉重的木箱扔进了水里。谁知道这么一来，船马上像纸一样在水面漂起来，根本无法操纵，只摆了几下，船就在一块大礁石上撞翻了过去，所有的人都被甩到了急流中。

这个悲剧的主要原因就是大家没能沟通好。如果那青年一开始就说明自己的木箱里装的全是沙石，是用来稳住船的，那就不会有后来的事情；而如果木匠和少年能主动说出自己的疑问并听到青年的解释，大家也一样能齐心协力。由此可见，沟通得好坏，在某个时刻，就如同船行水面。沟通到位就是水可载舟，沟通不力就是水来覆舟。沟通对于我们做人做事成功与否，的确很关键。

微软在 E-mail 上下功夫加强员工管理，惠普公司创造“周游式管理办法”增进上下级交流，沃尔玛要求所有员工面带微笑与顾客交流，而普京会要求全国各个政要连接自己的专线以便及时沟通。单打独斗的玩命方式已经落伍，这个世界聪明人和聪明的公司都在研究人心战术。失败的人各有各的不同，而成功人士毫无例外都玩转了沟通。在与人的接

触中我们说什么，怎么说，都很重要，但更重要的是对方要理解我们说的意思是什么。因此在沟通过程中，一定要注意双方的交流，打点好每一个细微之处，当各个环节都做足功夫时，良好的沟通渠道也便形成。

为了能顺利地完 成沟通，我们必须揣摩各种各样人的类型，研究其性格特征，这将会让我们对人性有更深入的了解。为了能让对方理解我们的意愿，我们又必须把握好 自己的表达方式，是直截了当，还是用小动作暗示，这有助于我们提升自己的交际能力。谁也不能保证沟通一定是愉快的，但我们不能受对方和结果的影响让自己状态很糟糕，这就需要学会调节情绪及时为自己减压，于是，我们就知道了该怎样成为一个快乐的人，成为一个受他人欢迎的人。沟通，不但带给我们朋友和财富，也让我们知道如何在这个社会做真正的自己。

本书为大家精心准备了沟通必备的 50 个重要法则，并配有沟通技巧来加以指点。虽然社会很复杂，人性很难把握，但学会这 50 个沟通法则我们必然可以从容应对一切难题，获得更多支持和信赖，提高自己的影响力，顺利达成自己的目标并拥有一个健康的人际关系。

沟通其实并不难，成为一个受欢迎的处世高手也不难，只要我们有方法，有学习方法的耐心，有实践方法的勇气。





---

CONTENTS

## 第1章 完美沟通之黄金法则

1. 瞬间打造最佳沟通场合 /2
2. 用积极的心态沟通 /6
3. 保持 38℃ 语言沟通 /10
4. 丑话不必丑说 /14
5. 双赢是成功沟通的硬道理 /18
6. 让对方产生好感的六大绝技 /22

## 第2章 做好沟通前的预习功课

7. 知己知彼是沟通的前提 /27
8. 给自己准确的沟通定位 /31
9. 对相关知识狠下苦功 /35
10. 沟通的目标决定一切 /39

11. 以良好的人际关系做铺垫 /43
12. 以诚恳为沟通的根本准则 /47

### 第3章 沟通的标准姿态

13. 起决定作用的第一印象 /52
14. 用握手来做开场白 /56
15. 用快乐来感染别人 /60
16. 有效利用肢体语言沟通 /64
17. 低姿态和高标准 /67
18. 随身携带的攻关法宝 /71
19. 微笑——取悦自己，愉悦他人 /75
20. 声音很重要 /79

### 第4章 沟通一般将来时

21. 对自己充满信心 /84
22. 鼓励对方先开口 /88
23. 话要说到点子上 /92
24. 允许对方偶尔犯错 /96
25. 用电话解决难题 /100
26. 不可缺少的人情味 /104

### 第5章 沟通对象决定沟通方法

27. 一个忠于职守的下属 /109
28. 体谅又严厉的上级 /113
29. 同事与竞争 /117
30. 与老前辈过招 /121

- 31. 给新人的“E-mail 早餐” /125
- 32. 多跟智慧型人才交流 /129
- 33. 与特别人沟通的特别技巧 /133
- 34. 不可分享的个人隐私 /137

## 第6章 沟通的艺术

- 35. 80%倾听, 20%说话 /142
- 36. 把握“请求”和“命令” /146
- 37. 识别对方的沟通圈套 /150
- 38. 把握对方的弦外之音 /155
- 39. 幽默是调节气氛的润滑剂 /159
- 40. 用沉默来给对方施压 /162

## 第7章 解决沟通的难题

- 41. 一分钟表扬策略 /167
- 42. 换位思考必不可少 /171
- 43. 打破僵局的六种武器 /175
- 44. 和“刺头”的较量 /179
- 45. 巧妙的道歉 /183
- 46. 有意义的闲谈 /187

## 第8章 沟通的价值

- 47. 赢得尊重和信赖为沟通根本 /192
- 48. 获得相互认同的结果 /196
- 49. 培养一颗宽容的心 /200
- 50. 做一个受欢迎的人 /204

# 第 1 章

## 完美沟通之黄金法则

每天我们都要与不同的人打交道，就每件事我们都要接触不同的人。要想在这个竞争日益激烈的社会里闯出自己的路，我们就要学会运用别人的力量帮助自己成功。以积极诚挚的心与人交往，通过一些细节去赢得他人的好感，热情而有分寸地与人攀谈，学会巧妙表达自己的意愿，同时也兼顾到对方的利益，这些沟通的黄金法则能帮助我们拥有更多的朋友。沟通是一门艺术，沟通也是我们必须掌握的一门学问。一个深谙沟通要领的人，无论做什么事情都会无往不利。

# 1

## 瞬间打造最佳沟通场合

有效沟通能够令我们达到事半功倍的效果。在沟通过程中，瞬间打造最佳沟通场合，建立一个融洽的沟通氛围，能使沟通更顺畅，更有效。

“张总，你好啊。你的饭店昨天刚开张，祝你生意兴隆啊。”

“谢谢，请问你是谁？”

……

闵捷又在打电话，你千万不要以为她在和老客户聊天，这不过是昨天才获得相关信息的陌生客户。

闵捷所在的公司是做媒介广告的，每天早晨业务员们都会坐在自己的办公桌前拨打电话进行这样的陌生客户电话拜访，然而闵捷的成功率是最高的，可以达到80%。

“她很擅长和陌生人聊天，有时候刚拨通一个客户的电话，听她与人聊得那么自然亲切，我们还误以为她原先就认识人家呢。”闵捷的同事说。

看起来，闵捷工作比别人轻松多了，她并不经常外出进行客户拜访，有时候在电话里就谈妥了业务，见面时直接就可以签单。

闵捷真诚地笑着说：“其实我工作并不轻松，很多时候别人都会看到我一个人坐在办公室里发呆，有时候在家里也会发呆，我每天几乎除了睡觉都在思考工作的事情。我在电话里和客户简单的几句话，都是经过自己的分析后选择的最恰当的话。”

当她被问及一天平均会打多少个电话时，闵捷惊讶地说：“为什么要打那么多无用的电话呢，况且能够收集的信息是有限的，通常我遭遇拒绝的概率和别人差不了多少，但是我不容易放弃的，我会回想客户是用什么理由拒绝我的，然后思考用什么样的方法去打动他。”

最后，闵捷透露她的一个“高招”：“和许多业务员一样，每逢重大节日，我也会采用短信的方式和客户沟通感情，但我绝不会直接转发别人的短信，我会针对每个客户送上自己编辑的祝福，让客户感受到我的真诚和特殊。可以说，我对我的客户都非常热情，并且他们都可以体会得到，加上我非常专业，所以他们很信任我。”

闵捷是个非常聪明的沟通高手，她把握了快速建立融洽沟通气氛的秘诀。这一点在同类服务人员中是很少见的。许多服务人员通常会用一条所谓的“成功概率”来打动自己，即如果一天能够坚持拜访300个客户，最起码可以成功1个。电话沟通的规律也是一样，凡是拨出的100个电话中，就会有1个电话能够与人达成协议。其实这种所谓的“成功概率”是笨办法，因为虽然成功了1个，却也加大了与其他的客户建立有效沟通的难度，因为之前的无效沟通很可能影响我们的沟通积极性，降低成功的信心，然而在沟通过程中，信心又是至关重要的元素，失去它就会降低有效沟通的成功率。

因此，在需要达成共识的时候，我们一定要像闵捷一样，先快速建立一个最佳沟通场合，让双方都处在轻松和缓的心



情中然后再交流。死缠赖打是没有用的，要让对方相信，与我们合作是多么有益的一件事，切忌开始自己就处在一个低姿态上面，认为自己是在“求”别人给自己机会。一定要用平等的语气开始沟通，要让自己的人格魅力和良好的交谈方式去打动对方，要抓住瞬间沟通的机会打造最佳沟通场合，让对方了解你的意图并对你产生好感。

也许有人会认为这是件头痛的事情，因为大多数人对于别人是有警惕心理的，尤其是对那些主动上来说话的人，想要让对方摆脱这种感觉就需要运用一些方法和技巧。首先要做的就是将对方放在朋友的立场。仔细回想一下，我们在与亲人、朋友、熟悉的客户以及进行陌生工作拜访时所采用的通话方式是完全不一样的。亲人通话是最为随便的，和朋友说话也很自然，和熟悉的客户沟通时，有一些客套但也有希望增进感情的热络，而进行陌生工作拜访时就容易态度急切，把问候变为公式化的客气。

要想迅速打造对自己有利的沟通环境，首先要做的就是自然，将紧张情绪丢到一边，让对方先从你的自然表现中放松下来。然后可以谈些之前了解到的对方最近开心和得意的事情，这样距离就可以一下子拉近。当其表现出可以接受你的问候的时候，再说出自己的目的，下一步就好办得多了。因为你的表现已经让他觉得你对他有足够关注和喜爱，认为彼此已经算做朋友，那么他对你提出的要求就会给予另一种有人情味道的考虑。结果必然皆大欢喜。

## 有效的沟通技巧

别人能否从心里接受自己，往往只是一瞬间的事情。如

果能把握好这一瞬间，接下来万事都好开展，而如果把握不好，沟通起来则麻烦多多。掌握下列要领，能帮助我们迅速建立起轻松愉快的交流通道。

✦ 察言观色，反被动为主动

当你迫切希望与对方建立良好沟通的时候，对方不配合的态度确实令人非常沮丧，但是你有没有发现，或许他的焦虑并不是针对你，而是真的有一些对他而言更重要的事情需要处理。

也许在你看来，你和他的沟通带给他的利益远比他此刻关注的事情重要，你希望抓住这次会面的机会让他了解与你沟通的重要性，但是如果对方已经出现要打消这次沟通的苗头，不妨试着缓一缓，比如你可以主动取消这次沟通，并约定下次沟通的时间。

✦ 投其所好，引导对方进入主题

你想和对方沟通工作，而此时对方却只关心足球或茶道，不必紧张，那就找对方感兴趣的话题谈开去，这是最有效把对方引入正题的途径。没有人会拒绝“同类”，慢慢地，你们像老朋友一样聊起来，他不会介意顺带听听你的工作计划，当然如果你能直接将生活话题和工作话题进行有效比喻或嫁接就更棒了，他会更欣赏你的。

✦ 敏锐机智，迎刃而解突发事件

如果沟通过程中突然出现一个彼此都敏感或尴尬的话题或事件，那么，用机智和幽默去化解它吧，记得千万不要让别人难堪，不管对方将来会成为你的敌人还是朋友，他都会感恩于你的，同时也会欣赏你。

## 2

### 用积极的心态沟通

成功的沟通者胜就胜在心态上。如果一个人的心态是积极的，可以乐观面对沟通，乐观接受挑战和应付困难，那他也就成功了一半。

武丽很后悔自己当初选择学地质勘探专业。因为工作的原因，她经常要到一些偏远的山区，吃住都和当地的农民在一起，又辛苦又麻烦。

一次，她被派到新疆喀什做勘测，住在一户当地人家里，和当地的同事一起工作。她和所有人都很难相处，觉得他们态度生硬，因为语言不通甚至有几次还发生了误会，结果房东看见她就板着脸，而且同事们平时也没人帮助她。工作的劳累与人际关系上的僵冷让武丽非常难过，她打电话给朋友说要回去，离开这个讨厌的地方和讨厌的行业。

朋友说：“没问题，只是请帮我带点当地正宗的奶酪回来吧。”

武丽得到了朋友的支持，心里很高兴，马上就去为朋友找奶酪。由于决定离开，所以她一点负担也没有。武丽大着胆子跑去敲房东的门，想请他带自己去买奶酪。看见微笑着的她，房东一向冰冷的脸上也温和起来，听明白她的来意后，