

Speak the Language of Success

把握機會·業思廣益·三思而行·有始有終

如何成爲 溝·通·高·手



溝通與其他工作一樣，也須要訣竅。具備有效率

的沟通能力，可以清楚的陳述理念

獲得成功。那些對自己有信心的人，

知道他們的本錢在哪，

用信心來發掘資

勝利，是世界上

暢銷的技巧。



可以很有自信的與各階層人士溝通，只要能把握

機會，憑著溝通能力和信心，

一定能夠達到目標，贏取勝利。



並且可以

產。用語言贏取

最有價值及最

如果你能用言語

NO



霍夫曼&葛拉美／著 施一中／譯

經營管理叢書

How To 系列 04 經營管理叢書 ⑭

如何成爲溝通高手

原著書名 / *Speak the Language of Success*

原著作者 / *Gloria Hoffman & Pauline Graviers*

譯者 / 施一中

出版者 / 絲路出版社

地址 台北市(10638)信義路三段一三四巷九四號一樓

電話 (02)7041123・3253379

傳真 (02)7555305

郵撥 一三六〇八三六二 絲路出版社

初版 / 一九九五年五月

定價 / 新台幣一八〇元

Copyright © 1983 by Gloria Hoffman and Pauline Graviers

Chinese language publishing rights arranged with G. P. Putnam's

through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc.

Chinese language copyright © 1995 by Silk Road Publishing House

本書透過大蘋果著作權代理有限公司取得中文獨家授權。

編輯羣 賴玲玲 / 陳淑真 / 賴慶雲
管仁健 / 吳俊德

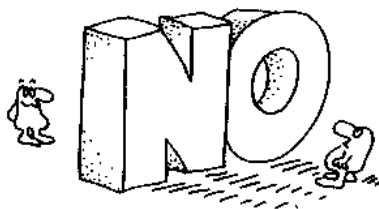
行政院新聞局局版臺業字第 四一 二八 號
版權所有・翻印必究

(缺頁、破損、倒裝 請寄回更換)



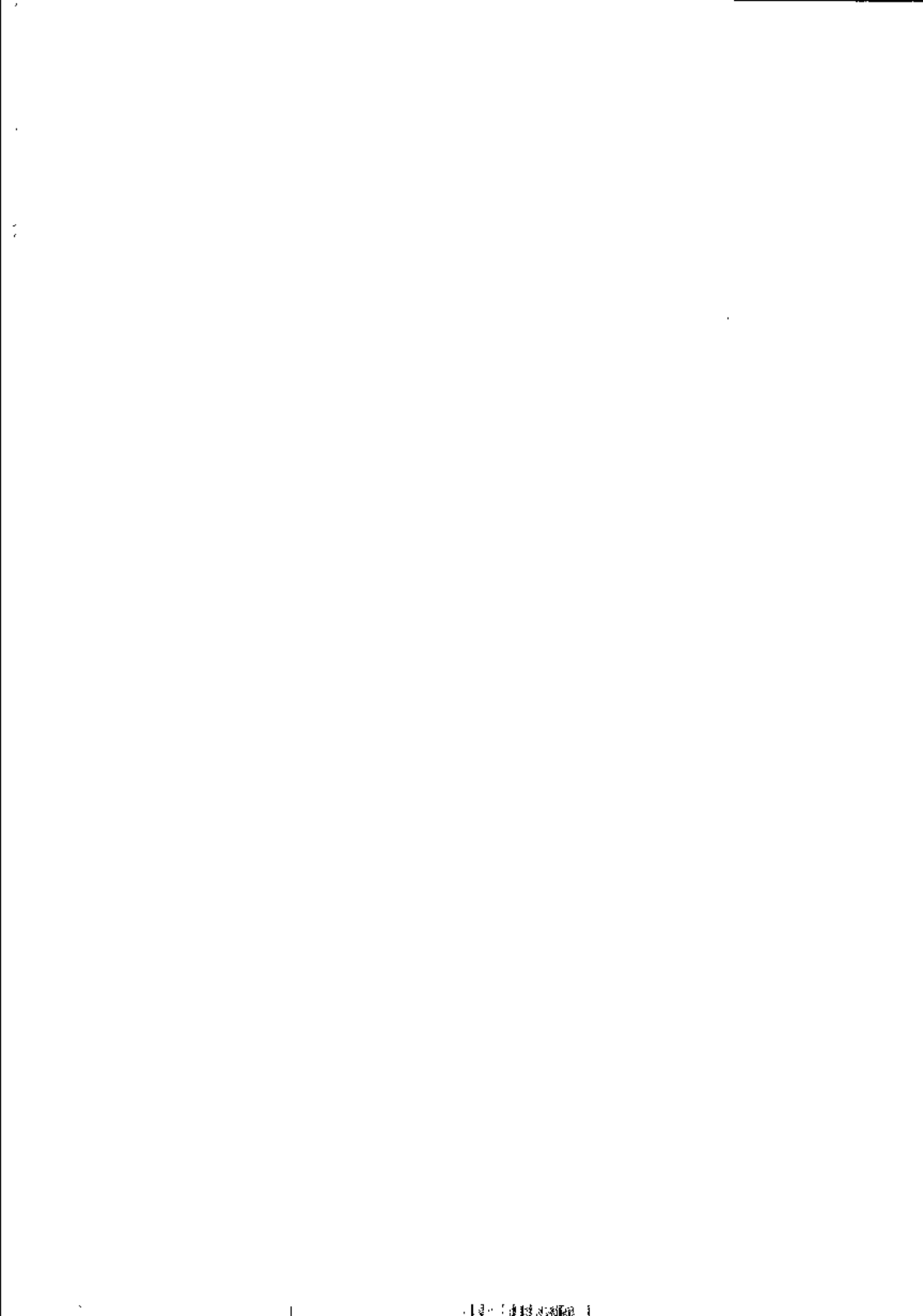
經營管理叢書14

如何成爲 溝通高手



霍夫曼 & 葛拉芙 / 著
施一中 / 譯

條路出版社



前言

生活中任何事情的成功，必然有些秘訣，這是指我們在工作上所運用的技巧，不管我們的職業或專長是什麼，也不管我們的例行公事或個人研究工作是什麼。我們偶而會在工作中，發現更快的方式來消除疲勞；更好的方法來改良產品；更有效率的方式來提高銷售能力……等。

不管工作是什麼，你可以將所有成功的秘訣全部綜合起來，它所運用的技巧總結就是兩個字——經驗。無論你做什麼事，只要夠久、夠長，遲早會知道如何做得又快又好。我們一切都是從做中學，但有一項例外。頗令人驚訝的是，這個例外竟是我們每個人平常的工作，我們在其中已積存的經驗遠比其他方面所得的多，那就是——「溝通」。

我們每天、整天在溝通。從早晨睜開雙眼開始，話匣子就打開了。但從這堆話中，就有一些成功的秘訣顯露出來！而這些通常隱藏在別人的話語之中。

什麼是溝通呢？這對某些人來說，可能極容易回答，但對其他的我們來說，它仍猶如仙境一般難以到達。他們發現了什麼細微的聲調是我們聽不見的？為什麼有些人的話總讓他們如願以償，當我們還對著鉛管工人支支唔唔，有說等於沒說，甚至我們已知道

他在七分鐘前收工了，他會考慮讓我們支付他加班的費用嗎？

為什麼那些電視上的主持人或來賓，從不會失去說話的條理，在一陣呼叫聲後，也不會將對話的重點遺忘。他們也不必說「抱歉」，總可以很機智地從困窘中回復過來？而我們為什麼總是滿嘴的笑料，受人嘲弄呢？

溝通與其他工作一樣，也需要工作的訣竅，但和其他職業不同的是，我們常會發自己因忙著東說西說，而無法仔細考慮說話的內容，直到講不出東西為止。具備有效率的溝通能力，不管哪個角度來說，好處是舉手可得的。你可以因言語而勝利，也可以因此維持巔峰，你可以說出成功的言語，並將你的意念陳述清楚，別人能做到，你為什麼不能？

用言語來贏取勝利，是這世界上最有價值及最暢銷的技巧，有技巧的溝通方式是本世紀通往成功的唯一要訣。

這世界正等著能夠運用成功的語言的人，那些對自己能付出什麼有自信的人，知道他們的本錢在哪，並且可以用信心來發掘那些資產。

翻開報紙，看看廣告，你就會發現：「機會到處都是。」你生存的世界重視說話專家，並讓他們尋得任何它提供的機會。

你手上的這本書，就是要告訴你如何說出成功的言語，這不是講義，也非教科書，這是一些實際的、活用的指示，可以逐字地去實行。我們不做理論或誇大的聯想，只對

什麼該做，什麼不該做以及爲什麼要做呈現一完整的敘述，我們將給你方法，並告訴你真正想知道的「如何做」。

如果你做任何事都和我們一樣，不斷在思考，那就對了。或許我在這方面做得不錯，但假如我不找機會加以運用的話，我還能成功嗎？我的意思是，我花了一輩子的時間，去等待一個好的時機獲取好的職位……但我仍然在這裡，因爲我並沒有任何行動，所以，你必須掌握機會，不要妄想只呆坐在辦公室裡，就能賺取高額的獎金。

這種說法夠公平吧！所以我們要從頭介紹成功的語言。換句話說，我們要從第一章開始陳述。在「勝利之語」的字彙中，首要的前三個就是——「機會、信心、天份」，這也是本書開始的重點。

爲了使你的語言投資，能在企業界裏獲得回饋，你必須與機會面對面，一旦遇上它，就會有令人驚訝的後果。

目錄

前言 3

1 把握機會

——致勝的基礎 11

2 用心去聽

——著言者愚寡言者智 23

3 記住對方的名字

——名字就是重點 31

4 增廣見聞

——以備不時之需 35

5 集思廣益

——知識就是力量 41

6 不要受激烈言辭誤導

——積非成是 51

7 化解對立

——尋找雙方利益平衡點 65

8 弦外之音

——聆聽隱射的含義 75

9 口是心非

——不要輕信假象 87

10 適可而止

——煮熟的鴨子也會飛走 101

11 沈默是金

——形勝於辭 107

12 察言觀色

——培養敏銳的觀察力 115

13	找出熱線按鈕	
	——打動對方的利器	129
14	三思而言	
	——言簡意賅	135
15	掌握重點	
	——避免不相干的話題	149
16	關懷他人	
	——贏取友誼的前提	155
17	耐心的聆聽	
	——瞭解對方的捷徑	165
18	有始有終	
	——養成良好的聆聽習慣	171

19	第一印象	
	——註定成敗的關鍵	175
20	談話的藝術	
	——開口說話之前	181
21	雙向溝通	
	——回饋的給予與接受	189
22	自我的形象	
	——培養自信心	221
23	申請成功	
	——認清自己的資產	225
24	讚美的力量	
	——避免苛責他人	233

第1章 把握機會

——致勝的基礎

「你在這兒等很久了嗎？」一位先生邊加入候車人群，邊這樣隨口問道。

「大概等了一會兒了！」旁邊一位老兄回答道。

「車子什麼時候會來？」剛到的這位先生又問。

「我也不知道。」

這位剛到的先生似乎有點心煩意亂，就提高了聲音，身體前傾，向著那一大群人問道：「難道沒有人知道，公車什麼時候會來？」

有位女士聽了這些人的對話，就開門見山地說：「我們誰也不知道公車什麼時候會來，我們都沒有時刻表，只是在這兒等著，等到來為止。」

站在街角等候公車，總希望正是公車來的時刻，就像等待適當的時機開始節食一樣，適當的時機彷彿永遠不會到來。若是等待機會上門，似乎永遠也等不到。

打個比方來說，我們許多人都曾經打扮得漂漂亮亮，坐在氣派的大廳沙發上，等待著「機會」來追求我們，帶我們出去。結果花了我們許多時間，而我們原來並不想花費這麼多時間的。

不要期待機會來找你。有位仁兄開玩笑地說：「機會就像幸運夫人一樣——喜歡挑逗人，而且經常是善變的。跟我約好會面，到時候又不來，這種情形已經發生很多次了。」

「機會」似乎善於運用雙重策略，以靈敏和賣弄風情來吸引人，這倒跟「幸運」的作風相似。但是，「機會」並不一定會照著公平的原則來比賽。

「成功」就比較直爽，有運動家的風度。你對某項運動學得相當有心得了，「成功」就會對你說：「好，你過來，我們來玩雙打。」「成功」是相當實在的。

「機會」則不然，它不斷地逗弄你，卻往往出現在出乎你意料的地方，扮演著浪漫的角色。

我要告訴你，等待機會上門，就好像等待公車一樣，沒什麼情調可言。只有在浪漫小說中，才有「機會」的傳奇。也許，你會看到「機會」去敲城堡的門，但是，可別期望「機會」從辦公室裡冒出來。這並不是說，辦公室中找不到任何機會；也不是說，機會不可能自己跑到你家門前。我們只不過比較實在，所以才會這樣告訴你，機會不會由樂隊陪伴著，遊行到你家門口，宣佈這正是你一生中難得的大好機會。

我湯姆·勃塔的故事，可以證明勃塔是國際勃塔鞋業公司的老闆。每當有人訪問勃塔時，勃塔總會說一個故事，勃塔的父親也常一再傳述這個故事：有兩個販賣鞋子的推銷員，由公司派到貧窮地區去開拓市場，結果一到那地方，其中一個推銷員就打電話回來：「我必須立刻回來！這兒沒有人穿鞋子！」但另一個推銷員也打電話回來：「發展潛力無窮！這裡的人都還沒有買鞋子！」

勃塔常常對人說起這個故事，因為這個故事反映了勃塔公司的經營理念。勃塔製鞋廠遍佈全球各地，勃塔也不時到世界各地開會或視察。飛機一降落，當地的新聞記者就等著要採訪勃塔，想知道勃塔是怎樣成功的。有一次，新聞記者追蹤勃塔，趕到斯里蘭卡一個偏遠落後的地區。勃塔投資了一百萬美元，新設了一家製鞋廠，記者問勃塔：「這樣做是不是明智？」勃塔就再次述說了那兩個推銷員的故事。勃塔認為，機會通常是人從環境中創造出來的，不是環境提供機會給你的。勃塔繼續解釋道：這地方好像是經濟荒漠，但是勃塔公司卻慧眼獨具，看到了雙重的機會。勃塔公司希望為廉價鞋開闢新的市場，同時也為窮人提供工作機會。

我們歸納出了尋找機會的四個規則：

一、強調觀念。要攫取機會，然後藉著機會成功，秘訣在於積極的觀念。開始學習把握良機做生意時，最好是先確立觀念。

許多人都評論過觀念的影響，蕭伯納就這樣說過：「一般人覺得自己成就不佳，總

是抱怨受到環境影響。成功的人都能站起來，尋求自己希望的環境。如果找不到如意的環境，就自己創造環境。」

坐等機會上門，真可說是一種謬論。蕭伯納主張：「成功的人都能站起來，尋求、創造自己希望的環境。」有人自然會問：「不錯，但是要怎樣創造環境呢？」正確的答案是什麼？這真的只是觀念問題嗎？只是因為有人在某些環境中看到了機會，而其他人卻沒有看到？其實這些說法都不正確，觀念就好像照明燈一樣，能幫我們找到機會；但卻不是掌握運用機會的一切方法。所以，我們要尋找、運用機會，就要先考慮觀念。

二、碰碰運氣。在說明之前，我想告訴你一些從默默無名奮力向上而獲得成就的人，然後再問你幾個關於這些人的問題。

你願不願意拿這個人的未來來打賭，這個人已經五十三歲了，不斷地和債務與噩運奮鬥，最後卻總是失敗。在戰爭中受過傷，以致左手殘廢。從事過好幾次公職，都不怎麼成功，而且還有入獄的前科。但受到個人動機的激勵，仍然願意努力追尋未來，於是立志寫作，發誓一定要寫本曠世鉅著。

也有這麼一個面無表情的人，說話的聲音單調呆板，卻想應徵電視演員，你會不會雇用這樣的人呢？這個人很明白自己的缺點，但仍下定決心要當個電視演員。

還有這樣一位先生，他是裁縫師的學徒，年輕的時候，一直想當裁縫。因為沒有接受正式教育，所以直到十九歲結婚時，都還目不識丁，最後還是妻子教他讀寫。而這個

人卻想在有生之年做些大事，你願意支持他競選公職嗎？

另外還有一個人，他選擇音樂作為事業，可是卻看不懂樂譜，只會用兩個手指敲打鋼琴，滿腦子想著音樂，你相信這樣的人會成功嗎？

你會不會因為以下這兩位女士的潛力，而買下她們公司的股票？這兩位是專職家庭主婦，多年來除了管理家務以外，沒有做過其他事。大學畢業到現在，已經相當久了。這兩個家庭主婦，約定要從事一項冒險的事業。如此一來，就必須和生意界最成功、最富進取心的人直接競爭。碰到這種情形，就算是做丈夫的也愛莫能助。

你猜得出來這些人是誰嗎？

一度是監獄中的囚犯，後來寫了一本書，三百五十年來，這本書一直令全世界的讀者目眩神迷，這個人就是寫夢幻騎士的塞萬提斯。

那位說話聲音單調呆板的先生，表面上看起來很不適合從事那樣的職業，卻製作、演出了「蘇利文劇場」，這二十五年來，一直是最受歡迎的電視節目。

那個目不識丁的裁縫師安德魯·約翰生，後來成了美國第十七任總統（一八六一—一八九九年）。

那滿懷雄心，但是沒有音樂底子的人，就是歐文·伯林，後來獻給世人永垂不朽的音樂作品。

那兩個家庭主婦，後來創立了公司；同時又因為具有教語文的能力，就根據她們的