

时尚

Cosmopolitan

雨丹 编著

女人



沟通谈判手册

触及对方心灵的女性沟通艺术

神奇有效的体语沟通方法

智慧与魅力在商务谈判中的妙用

女人与男人沟通的绝招

谈判中稳操胜券的独特战术

做一个连女人都嫉妒的女人

中国对外经济贸易出版社

时尚女人

沟通谈判手册

雨 丹 编著

图书在版编目(CIP)数据

沟通谈判手册/雨丹编著. -北京:中国对外经济贸易出版社,1999.2

(时尚女人)

ISBN 7-80004-725-3

I. 沟... I. 雨... III. 谈判学-通俗读物 N.C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 01243 号

时尚女人·沟通谈判手册

雨丹 编著

中国对外经济贸易出版社出版

(100710 北京安定门外大街东后巷 28 号)

新华书店经销

北京外国语大学印刷厂印刷

*

1999 年 2 月第 1 版 1999 年 2 月第 1 次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32

印张:12 字数:260 千字

ISBN7-80004-725-3/Z·71

定价:18.80 元

目 录

(一)从害羞女人到沟通专家 ——自我沟通..... (1)

“女人不是月亮,不需要太阳来照亮。”快精心打扮一番走出门去。因为善于沟通他人的女人魅力无限.....

- ◎沟通——女性成功的最佳捷径和不二法门
- ◎走出家门与人交流——沟通带给你乘法效应
- ◎女人也要大胆地推销自己
- ◎新时代女性特征——发现自我,接纳自我
- ◎与人沟通就是要喜欢别人,发现他的优点
- ◎先把你的愿望写在脸上
- ◎多才多艺的女人多半是沟通高手
- ◎用不着羡慕那些有胆量的人,你也可以做到
- ◎走上前与他交谈,不要去想自己的相貌
- ◎与“看不惯的人”沟通要求同存异
- ◎天才的沟通,往往源于你美好的人格
- ◎在与人沟通过程中有六种女人做不得

(二)初次见面就要让对方记住你 (23)

专家指出,第一印象的关键形成期仅在最初十秒钟,所以,快让我们采用亲切的态度,展露美丽的笑容,从一开始就让对方牢牢地把你记住。

- ◎与人初次见面的礼节很重要
- ◎你的口红裙子高跟鞋都在帮你沟通
- ◎职业女性的服装是要有规格的
- ◎穿上高价服装保护自己
- ◎选择自己熟悉的环境做约会地点
- ◎通过握手告诉他你很自信
- ◎自我介绍要与自己的工作特长结合在一起
- ◎微笑是最厉害的武器
- ◎牢记别人的名字等于称赞对方
- ◎交谈中无比关键的最初五分钟
- ◎引导对方谈真正感兴趣的问题
- ◎自己说了多久,便给对方多少时间
- ◎事先准备好圆满的结尾
- ◎告别时多说一句“听君一席话,胜读十年书”
- ◎初次见面表现得机灵不如表现得平实
- ◎让人一见就喜欢的秘诀

(三)得体的谈吐尽显你沟通的魅力..... (47)

交谈不是为了“打发时间”,而是为了“打动人心”。

是否能实现成功的沟通,谈吐得体当然十分重要。本章教你沟通的语言技法,做一个谈吐优雅的现代女性。

- ◎运用说话表现智慧,成为与众不同的女人
- ◎塑造你悦耳动听的声音
- ◎理性——现代女性语言的新内核
- ◎谈话中先“你”后“我”,多“你”少“我”
- ◎在适当的时候切入正题
- ◎把问题转变成有利于我们的陈述
- ◎避免谈论对方不知道的事
- ◎谈话中要不断“察颜观色”
- ◎在谈话中眼神传达着不同信息
- ◎女人最忌咄咄逼人,满口大道理
- ◎温柔的女性要绝对避免用质问的口气讲话
- ◎适时的插话,引人洗耳恭听
- ◎千万不要“车轱辘话”来回说
- ◎善于沟通的女性应懂得怎样拒绝不伤和气
- ◎聪明的女性知道如何避免冲突
- ◎女性语言沟通的五个秘诀

(四)聪明的女人把沟通做得很朦胧…… (73)

对于聪明的女人来说,沟通不是写好了计划去实施,也许你的一声“谢谢”,一张留言卡,一句俏皮话,就已经把对方的心扉打开了。

- ◎倾听——女人最迷人的沟通手段
- ◎训练自己成为好的听众
- ◎幽默，女性魅力的新体现
- ◎女性幽默要有较高的审美趣味
- ◎精明的女人知道礼物是沟通的使者
- ◎邮寄礼品一定要附带一封热情洋溢的书信
- ◎发出邀请的小窍门
- ◎在宴会中扩展你的交际圈
- ◎做个成功的女主人要从头到尾协调一切
- ◎打电话不是浪费时间
- ◎与人保持适当距离的小窍门
- ◎接受别人的好意比施恩于人更加重要
- ◎受人喜爱的女人首先会去关心别人
- ◎助人为快乐之本，助人为沟通之本
- ◎建立良性循环的宣传效应
- ◎用共通来拉近你与对方的距离
- ◎避开说谎的烦恼
- ◎必要时说几句善意的谎话
- ◎说对方不爱听的话，要先控制好他的情绪
- ◎也许冲突不可避免，关键是你怎样去解决

(五)赞美别人——女性的沟通秘诀 ... (102)

在你每天的生活之旅中，别忘了为人间留下一点赞美的温馨，这一点小火花会燃起友谊的火焰。当你再度来访时，会惊奇地发现它留下多么鲜明的痕迹。作为现代女性懂得赞美的技巧无疑令你更加亲切可爱。

事物

- ⊙不要吝惜赞美之辞
- ⊙不知赞美什么的时候,赞美他的亲人或和他有关的一些事物

- ⊙表扬别人只需一分钟
- ⊙女性赞美女性要提她没有发现的优点
- ⊙了解对方渴望的评价给予赞词
- ⊙抢先开口夸奖对方,掌握说话的主动权
- ⊙万无一失的间接赞美术
- ⊙每天早晨大夸你的朋友,还不如诅咒他
- ⊙小心:赞美之后必有所求
- ⊙回应他人对你的赞美别人更重要
- ⊙批评要到万不得已时
- ⊙先承认对方,再说出自己的意见
- ⊙要自尊心较强者优先接受意见,最好的办法是先激励对方
- ⊙批评上级要谨慎

(六)触及对方心灵的女性沟通术..... (117)

一句话可以有许许多多说法,但女人总是能够凭其敏锐的“第六感”选择直通对方心灵的那一种。

- ⊙善解人意的女性用暗示来避免对方的尴尬
- ⊙留个“台阶”给人下
- ⊙把“我认为”换成“你说呢?”
- ⊙在交谈中把对方作为话题的中心
- ⊙对付固执的人,换人、换地、换时间再来一次

- ◎ 装作忘记了，也是个高招
- ◎ “沉默”——有效的沟通武器
- ◎ 不说别人认为你会说的话
- ◎ 话说一半让对方接
- ◎ 请注意这个奇妙的问句：“那你呢？”
- ◎ 先要求对方给你“几分钟”
- ◎ 先给对方下个定语，对方就会受到“约束”
- ◎ 向吵了架的朋友求取一点小惠，等于道歉
- ◎ 治疗人际关系的伤口，要用“时间”这个良方
- ◎ 道谢时带上对方的名字，让人感觉更诚恳
- ◎ 用体语使对方停止谈话
- ◎ 说谎真的是女人天性？教你表达真诚的高招
- ◎ 女人与女人沟通切莫攀比丈夫

(七) 身为女上司——沟通下级更高

一筹..... (135)

女上司首先是个女人，具有温和与柔情的气质，在管理手法上她们也不让须眉半步。如果把女性独有的细心与敏感用于与下级沟通，则更易得到员工的理解和支持。

- ◎ 女领导沟通下级的起点——听听他们说什么
- ◎ 与其说“去把冷气关小点”不如自言自语“怎么这么冷啊！”
- ◎ 留下回旋余地，避免明显失误

- ◎女性领导下达命令要说“谁愿意做这件事？”
- ◎女领导批评人切忌凶得像只“母老虎”
- ◎听下级的汇报要像听上司指示一样积极
- ◎布置工作时要说“不要怕失败，放手去做吧”
- ◎当你的下级在抱怨的时候
- ◎人非圣贤，在你批评之前先好好想想
- ◎如果你有“冲口而出”的习惯，千万要改掉它
- ◎向下属认错是种风度
- ◎最后给你总结女老板管理妙方

(八)身为女职员——沟通上司讲求策略..... (151)

女性职员与上司的距离向来不好把握，并且倍受关注。而能否与上司处好关系对你的前途影响极大。你所要做的是让上司赏识你并与上司建立一种融洽和谐的工作关系。

- ◎首先要知道与上司沟通的原则
- ◎女性下属与上司交往，配角的地位更适合你
- ◎在老板面前并非美丽可以征服一切
- ◎用女人的直觉透视上司对你的态度
- ◎与上司谈心的秘诀
- ◎给上司提建议要从正反两面说
- ◎记住，拒绝上司不同于拒绝邻家的小孩子
- ◎聪明女人都知道一定要给上司留足面子

- ◎女职员在老板面前少幽默为妙
- ◎把握同乘电梯的瞬间,与上司沟通
- ◎在吃工作餐时,要让你的老板感觉轻松
- ◎千万不要在上司期待你说“是”时说“不”
- ◎有魅力还要会表现,让你的上司一眼就看出“她很精明”
- ◎表示体贴是女性下属的特定角色
- ◎上司暴跳如雷的时候,要以柔克刚
- ◎最后,给你总结向上沟通的十大准则

(九)爱情需要缘份,更需要沟通 (172)

女人要谈、要恋、要爱、要卿卿我我,光有缘份够不够?两颗心要交流、要呼应、要紧紧相连,没有沟通怎么行?

- ◎情与爱是“沟通”出来的
- ◎我说的话他为什么听不懂
- ◎不要扭扭捏捏,主动去找男孩子说话
- ◎心动不如行动
- ◎你不迈出一步怎么能把门外的他看清楚呢
- ◎坦诚直言还是欲擒故纵?
- ◎第一次约会宜短不宜长
- ◎与初交男友的沟通小窍门
- ◎用语言触摸
- ◎欲言又止,让他猜个够
- ◎故作胆小,让他出风头
- ◎给他一个小秘密

- ◎ 聪明的女人，总是装无知
- ◎ 长相知不相疑
- ◎ 体贴就是你送上的一块热乎乎的手巾
- ◎ 恋爱中的女人不要总觉得别人的爱情更甜蜜
- ◎ 营造甜蜜气氛很重要

(十) 美满的婚姻是沟通出来的 …………… (196)

美满的婚姻不是天意，而是沟通出来的。聪明的女性都知道怎样使爱火在婚后继续燃烧，怎样让丈夫继续说“我爱你”。

- ◎ 新婚——二人世界的新起点
- ◎ 男人女人有不同的语言
- ◎ 婚后继续浪漫的妙法
- ◎ 多一句“好话”就不同
- ◎ 夫妻之间无“废话”
- ◎ 男人也很脆弱
- ◎ 在外人面前千万要给丈夫留面子
- ◎ 丈夫有外遇，冷静和等待是沟通的上策
- ◎ 幸福婚姻中夫妻沟通禁忌
- ◎ 教你幸福婚姻的六大沟通秘诀

(十一) 成了家也别忘了你的闺中密友 … (216)

女人不能没爱情，但辛辛苦苦建立起来的友情也

要用心去维护,因为只有朋友才能真正分享你的快乐,
分担你的忧愁。

- ⊙ 友谊与爱情一样可贵
- ⊙ 想交真朋友,先来学学人情世故
- ⊙ 赢得朋友的“三 A”技巧
- ⊙ 求知己的秘诀
- ⊙ 详细记下每个朋友的情况
- ⊙ 朋友是“谈”出来的
- ⊙ 与朋友交往也需自我表现
- ⊙ 善于写信就善于结交朋友
- ⊙ 与朋友聊天也不能太随便
- ⊙ 友谊要淡不要忘
- ⊙ 不论你多忙都不要忘记,给朋友寄张明信片
- ⊙ 交友心理男女不同
- ⊙ 如果朋友只有一只眼睛,我就从侧面去看他
- ⊙ 劝阻朋友的话要在私下里委婉地说
- ⊙ 听取朋友的忠告促进自身成长
- ⊙ 保持友谊的秘诀

(十二)职业女性不忽略与家人沟通

..... (239)

女人内心最深处的安全感来自充满爱的家庭。无论你事业上多成功,在家里你仍然应该是个好女儿,好妈妈,孝顺媳妇。

- ◎得到家庭幸福的女性,到哪里都幸福
- ◎整顿家庭环境,建立小康之家
- ◎姑嫂妯娌相处贵在礼让
- ◎与公公婆婆保持良好关系的窍门
- ◎让婆婆把你当女儿一样看待
- ◎要婆婆照你的活作,就说点危险性给她听
- ◎老人都是寂寞的,要多跟他们说说话
- ◎与子女沟通的十个小窍门
- ◎代沟没那么可怕,跨越它只需求同存异
- ◎新搬来的邻居一定要去拜访一下
- ◎邻里相处的禁忌
- ◎一起做家务也许是最轻松愉快的沟通方式
- ◎主妇持家秘诀

(十三)锋芒毕现——今日女性商务 沟通 (261)

商务沟通是做生意中十分重要的一环,现代女性面谈、公关、推销……用其特有的智慧与魅力沟通商务,稳操胜券。

- ◎出席商务会议的穿着要典雅庄重
- ◎推销自己从名片开始
- ◎你的素质是商务场上看不见的财富
- ◎正式会谈之前先来个轻松的话题
- ◎琢磨会话技巧,吸引对方的注意力

- ◎沟通顾客的诀窍就是“推波助澜”
- ◎成功推销第一步：突破对方的警戒心
- ◎给客户好感从小事做起
- ◎多用恭敬语调整双方距离
- ◎拿出点魄力来，别在事前做过多“假设”
- ◎出价要高还价要稳
- ◎顾客双臂交叉时，你最好别催他作决定
- ◎增加他心理上的负担
- ◎用对方拒绝的理由来夸奖自己的产品
- ◎讲一点弱点，给人感觉更真实
- ◎对犹豫不决的人，只要把他的眼光转过来，你就成功了
- ◎在他举棋不定时说“这是最后机会”
- ◎在对方不耐烦之前先说：“我改天再来拜访您吧！”
- ◎强行打断商谈的小窍门
- ◎推销成功的最佳时段是黄昏
- ◎顾客来投诉时最显你的沟通手段
- ◎你们的商谈也可以在电话中进行
- ◎营销人员的心理误区

(十四)你轻盈的体态，胜过任何语言的沟通..... (287)

你知道吗？人们的信息有85%是通过视觉获得的。所以作为一个女人，你轻盈的体态胜过任何语言的沟通，甚至营造出“此处无声胜有声”的沟通效果。

- ◎ 一举一动表现成熟女性的风采
- ◎ 眼睛会说话
- ◎ 与对方保持多大距离也是一种学问
- ◎ 用体态告诉他“爱”或“不爱”
- ◎ 被上司骚扰时用下列体语拒绝他
- ◎ 时刻关注对方的表情
- ◎ 阅读他的目光语
- ◎ 阅读体语帮你测谎
- ◎ 握杯的方式告诉你他的态度
- ◎ 对方点头超过三次,就不再是肯定态度了
- ◎ 两手插放表示没有安全感
- ◎ 爱打手势的人自信心强
- ◎ 这些体语表示“我不同意”
- ◎ 双手交叉放在头后是说“一切都不在话下”
- ◎ 塔尖式手势是自信者的标志
- ◎ 触摸代表一种肯定的态度
- ◎ 从坐姿判断他的性格
- ◎ 从走路看他的性格
- ◎ 看他握麦克风,也能帮你了解他
- ◎ 最后,千万不要走进体语表达误区

(十五)求职面试沟通——成功女性第一步 (310)

求职面试是每个职业女性必过的一关,面试场上的沟通也是一门艺术,要想顺利通过面试你需要信心,

才干和技巧。

- ⊙首先要知道雇主的需要
- ⊙先找公司里的熟人探探路
- ⊙求职信是敲门砖
- ⊙令人反感的求职信不如不写
- ⊙多做一份准备就多一份被录用机会
- ⊙真的“只限男性”吗？
- ⊙自我介绍中什么能说什么不能说
- ⊙用有趣的叙述给人留下印象
- ⊙被问到难题时要双眼注视考官
- ⊙流利英语三十秒就够应付一次面试了
- ⊙如果你得到一个试用期，一定要好好利用它

(十六)谈判就像分蛋糕..... (326)

谈判不仅仅是围着桌子开会，而是像分蛋糕一样。
出色的女谈判者总是能抓住一切机会巧妙地与对方沟通，最终通过影响对方，得到她想要的那一块。

- ⊙女性也要在谈判领域中占一席之地
- ⊙在国际谈判中展示你的礼仪风采
- ⊙大型谈判的完美的准备工作，女性尤为擅长
- ⊙优秀的女谈判者应具有同男人一样的必备素质
- ⊙谈判的你与家居的你当然不同，你必须……
- ⊙无论情况如何，你都必须深沉、理智
- ⊙对于细心的你来说，把时间、地点、用具都考虑好不是件