

沟通无限向陌生人主动伸出友谊之手

顶尖

沟通

魏辉 编著



经典

全集



延边人民出版社



魏 辉 编著

顶尖 沟通经典

江苏工业学院图书馆
藏书

全集

沟通无限向陌生人主动伸出友谊之手

延边人民出版社

责任编辑:许正勋
责任校对:吴 琼
版式设计:春海工作室

图书在版编目(CIP)数据
成功励志经典/魏辉 主编.—延吉:延边人民出版
社,2007.6(2008.6 重印)
ISBN 978-7-80698-962-3
I .成... II .魏... III .成功学-通俗读物
IV .H019-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 096339 号

成功励志经典

魏 辉 主编

延边人民出版社 出版

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbs.com>.)

涿州市海洋印刷厂 印刷

延边人民出版社 发行

710×1000 毫米 1/16 印张 240 字数: 2400 千字
2007 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 2 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-80698-962-3

定价:420.00 元(全十二册)

目录

Contents

第一章 沟通无处不在

- 要生活就要学会沟通 / 3
- 生活不乏浅薄之人 / 4
- 宽容是沟通的桥梁 / 5
- 沟通中时常会发生冲突 / 8
- 如何应对沟通中的险境 / 10
- 避免沟通中无谓的争辩 / 14
- 沟通永远没有一帆风顺 / 16
- 在沟通中化解矛盾 / 20

第二章 在陌生的环境怎样与人沟通

- 在陌生环境中要学会主动 / 27
- 怎样给对方留下好印象 / 31
- 如何赢得对方的喜欢 / 34
- 与陌生人如何交谈 / 37
- 关心别人才能赢得别人的关心 / 41
- 如何与陌生人顺利沟通 / 46



面对特殊性格脾气人的沟通方式 / 55

人际交往中的道歉 / 57

第三章 朋友之间仍需加强沟通

人生不能没有朋友 / 63

怎样去交朋友 / 67

结交良师益友 / 70

关注朋友的感受与需要 / 72

给朋友留一些理解与自由 / 76

与朋友沟通的禁忌 / 80

用赞赏去征服对方 / 85

第四章 与家人的沟通不可忽视

维系夫妻感情是家庭和睦的关键 / 93

平时如何与妻子沟通 / 96

妻子该从哪些方面关注丈夫 / 99

怎样制造温馨时刻 / 100

重视与父母的沟通 / 101

沟通方式影响着子女的成长 / 103

良好的沟通方式有助于孩子健康成长 / 105

对子女尽量避免强制性沟通 / 107

理解与尊重成功沟通的保证 / 110

怎样做子女的知心父母 / 111

- 包容子女的情绪变化 / 112
- 积极倾听子女的心声 / 114
- 用亲切的方式教导子女 / 115

第五章 如何与合作关系和同事沟通

- 如何与合作伙伴沟通 / 119
- 信任是相互沟通的前提 / 122
- 与员工之间创造一个良好的交流氛围 / 124
- 建立与员工的沟通交流渠道 / 126
- 经常到员工中间去 / 128
- 在沟通中构建团队精神 / 131
- 如何进行同事间的沟通 / 132
- 通过沟通化解矛盾 / 135
- 学会与同事进行友好的合作 / 136
- 与同事沟通、交流的禁忌 / 139
- 与同事沟通首先摆正自己的心态 / 141

第六章 与上级沟通的重要性

- 缺少沟通容易出现的问题 / 147
- 良好的沟通有助于工作进展 / 149
- 与上级沟通不能一味地唯唯诺诺 / 150
- 勇于为上级挺身而出 / 151
- 为上级出谋划策 / 152



- 懂得表现自己 / 154
- 恰当地表现自己 / 154
- 巧妙地与上级接触 / 155
- 改变你的处事方式来适应上级 / 156
- 争取成为关键下属 / 157
- 做一个聪明的下级 / 158
- 改变你的职场环境 / 159
- 善于掩饰自己的光芒 / 162
- 如何巧妙地拒绝上级 / 163
- 解决与上级之间的矛盾 / 166
- 让上级乐于成为你的靠山 / 169
- 怎样求助于上级 / 173
- 沟通时要迎合上级 / 175
- 迎合上级应把握的分寸 / 176
- 根据上级的类型进行沟通 / 179

第七章 与下级进行沟通的必要性

- 加强与下级沟通及时了解情况 / 191
- 通过有效沟通搞好上下级关系 / 194
- 通过沟通获得员工的拥戴 / 199
- 正确有效地带动下级 / 202
- 通过沟通有效激励下级 / 205
- 对下级给予足够的重视 / 207
- 工作中对待下级的最佳方式 / 211
- 正确应对“劣质”下级 / 214
- 通过沟通有效培养下级 / 215

努力与下级组成高效的团队 / 220

第八章 与客户沟通是生存之本

- 客户是企业的生存之本 / 227
- 与客户建立良好关系很重要 / 229
- 微笑是吸引客户的法宝 / 230
- 给客户留下良好的印象 / 234
- 与客户沟通要讲究技巧 / 237
- 紧急时刻运用“激将法” / 239
- 给予客户适当的付出 / 240
- 给予客户最大的热情 / 242
- 迎合客户的喜好 / 243
- 与客户交流的原则 / 244
- 与客户沟通要注意什么 / 247
- 如何与客户周旋 / 251
- 怎样有效说服客户 / 259

第九章 商务谈判中的沟通技巧

- 商务谈判要有备而谈 / 267
- 谈判者该具备哪些职业道德 / 270
- 尊重对方的习俗 / 271
- 创造有利于自身的因素 / 273
- 培养自身的谈判优势 / 276



- 把握好商务谈判的基本原则 / 280
- 最好将敌对关系变为合作关系 / 283
- 在谈判中巧用暂停的方式 / 286
- 利用优势削弱对方的立场 / 290
- 用攻心战术扭转谈判的僵局 / 293
- 怎样有效战胜谈判对手 / 298
- 谈判前的寒暄能营造活跃气氛 / 301
- 借提问摸清对方底细 / 303
- 贸易谈判技巧 / 310



第一章

沟通无处不在



要生活就要学会沟通

生活是错综复杂的,在工作、生活中,你可能要与各种各样的人打交道。有你的亲人朋友、你喜欢的人,还会有你不喜欢的人。面对你不喜欢的,甚至是你讨厌的人,你应该如何和他们沟通呢?

我们一般都讨厌不讲理的人。可是我们有时又必须和这种人打交道。那么,我们应该如何和他们沟通呢?

事实上,不讲理的人无处不在,如不讲理的老板、同事、售货员、邻居甚至家庭成员等等,他们时常给别人带来痛苦。

赵先生有一家冷冻设备公司。他的一个客户就是一个不讲理的人。他总是纠缠赵先生公司的员工给他更优惠的价格,要么就坚持要赵先生把生产计划丢在一边,先满足他的订单要求。遇到一丁点儿不一致的看法,他就对员工大肆滥骂,还威胁终止合同。赵先生当然不愿失去这个客户,总是试图挽救局面。他派一个副总经理作为这个客户的单独联系人。他给这个副总下了严格的指示:“坐下来和他进行心对心的交流。告诉他,我们很珍惜和他的业务合作关系,但是我们不能忍受他无端的大发雷霆,我们愿意提供最优惠的价格和服务,尽我们的最大能力。如果这还不令他满意的话,那他只有另选高门了。”结果这个方法很奏效。



再不讲理的人，也是在乎事情的利害关系的。当他明白自己的无理取闹将会带来严重后果时，他也就不得不收敛了。

当然，针对情况的不同，还可以采取另一种方式——那就是给对方一个体面的台阶下。例如，你在超市出口排队等结帐，这时一个顾客加在你前面。你可以忽略他，可这太窝火；也可以大叫但对方也可能对你大叫。最好的方法是说：“对不起，排队从后面开始。”这种礼貌地表示不满的方法，恰到好处地给了对方一个方便的出口、一个体面的台阶。遇到这种情况，这就是最好的解决问题的方法了。



生活不乏浅薄之人

在我们的生活中，有一些生性浅薄而缺乏自知之明的人，他们以攻击人家的弱点为乐事，如果在你的周围刚好出现这样一个人物，他说话的声音特别亮，每句话都像尖刀一样刺伤听者，令人又气又恼，这时该如何作出适当的反应呢？

1. 以静制动

他口若悬河地把你的弱点——挑出来取笑时，你不必理会他，当他是一团空气，他可能很快就失去兴趣了。如果他得寸进尺，总是找你的麻烦，你还是要尽量抑制怒气，装作听不见，否则就中了对方的诡计，因为他的目的就是要你与他唇枪舌剑。如果你根本不理睬他，他便无法再独白下去。众人的眼光是雪亮的，他的弱点会因此而暴露无遗、有目共睹，同时更显出你的涵养功夫，使大家欣赏你。

2. 以退为进

在对方说得起劲，更难听的话也冲口而出的时候，你实在不必再忍受这



样肤浅的人了，你可以站起来礼貌地说：“对不起，请继续你的演说。我先走了。”如果对方还存有一点自尊的话，他应该感到羞耻。

3、将计就计、侧面回击

有一个因常常愚弄他人而自得的人，名叫汤姆。这天早晨，他正在门口吃着面包，忽然看见杰克逊大爷骑着毛驴哼呀哼呀地走了过来，于是喊到：“喂，吃块面包吧！”杰克逊马上从驴背上跳下来，说：“谢谢您的好意。我已经吃过早饭了。”汤姆一本正经地说：“我没问你呀，我问的是毛驴。”杰克逊以礼相待，却反遭一顿侮辱，士可忍孰不可忍！他非常气愤，可是又难以责骂这个无赖。否则，无赖会说：“我和毛驴说话，谁叫你插嘴来着？”于是他猛然转过身子，照准毛驴脸上“啪、啪”就是两下。“出门时我问你城里有没有朋友，你斩钉截铁地说没有。没有朋友为什么人家会请你吃面包呢？”“叭！叭！”对准驴屁股，又是两鞭，说：“看你以后还敢不敢胡说？”说完，翻身上驴，扬长而去。

杰克逊的回击既有力度，又让对方无话可说。既然你以和毛驴说话的假设来侮辱我，我就姑且承认你的假设，借教训毛驴来嘲弄你自己建立和毛驴的“朋友”关系。这种将计就计、侧面回击的方式，远远胜过了正面的针锋相对，既不会引起争吵，又达到了回击的目的。



宽容是沟通的桥梁

1、宽容会受人称颂

宽容是做人的美德，更是一种明智的处世原则，是人与人交往的“润滑剂”，在人际沟通中将起到非比寻常的作用。常有一些所谓的厄运，只是因为对他人一时的狭隘和刻薄，而在自己的前进路上自设的一块绊脚石罢了；



而一些所谓的幸运,也是因为无意中对他人的恩惠和帮助而拓宽了自己的发展道路。

格兰特兄弟发财后,乐善好施,把用辛勤劳动、艰苦创业得来的巨大财富慷慨地用于公益事业,比如建教堂、办学校。不断提高工人的福利待遇。格兰特兄弟以他们的仁慈和善行赢得了人们的尊敬和爱戴。然而却有人出版小册子诋毁他们。他给威廉起了个浑名“比利纽扣”,威廉闻听此事后,只是淡然一笑,说这个人会后悔的。威廉的话很快传到那位诽谤者的耳朵里,诽谤者说:“哈,这个威廉在警告我早晚有一天会落到他手里,怎么会呢?他太自以为是了,走着瞧吧,他才会后悔呢。”

这位诽谤者说过这番话后不久,就破产了,好像是天意。如果他得不到格兰特兄弟签名的执照,他只能关门歇业。迫于生存的压力,他站在被他称为“比利纽扣”的威廉面前,满脸羞惭地讲了自己的情况。

格兰特首先发问:“你从前是不是出过一本诽谤我的小册子?”诽谤者面红耳赤,惶恐不安地点头承认了自己的过错。他以为格兰特会把他的申请书撕掉,不会在他的执照上签名的,但是格兰特却对他宽容一笑,在上面签了名。诽谤者的眼里含满了悔恨的泪水。

格兰特继续对他说:“记得威廉说过你会后悔的,他的意思是说早晚有一天你会了解我们的,并会为自己的行为感到后悔的。”诽谤者泪流满面。“好了,事情已经过去了,不要再提起它了,还是谈谈你的生意吧,你准备怎么办?”这个可怜的人毫无自信。“但你如何履行合同呢?”这个可怜的人已身无分文,全部财产都给了债权人,他惟一的出路是四处去告贷。

“朋友,这样可不行,不能让你的妻子和孩子们跟着你遭罪,这样吧,我这里有一张10万英镑的支票,你先拿去,振作起来,重头再来,一切都会好起来的,我相信你会成为最出色、最优秀的商人的。”这个被感动得说不出一句感激话的破产商人,像个孩子一样嘤嘤哭泣着,走出了格兰特兄弟的公司。

格兰特兄弟宽容的胸怀能令所有知道此事的人感动,也正是由于此事,



他们的仁慈和善行一直被人们广为传颂。大作家狄更斯先生也被他们的事迹深深打动，他所写的查雷伯兄弟，就是以格兰特兄弟为原型的。

2、宽容最能有效化解矛盾

在日常生活中，有时自己的利益和别人的利益会发生冲突。如果友谊和利益不可兼得，那么就首先要考虑舍利取义了，虽吃一时之亏，得到的却是长久的友谊。郑板桥曾说过：“吃亏是福。”这绝不是阿 Q 式的精神自慰，而是智者一生阅历的高度概括和总结。

清朝时有两家邻居因一道墙的归属问题而发生争执，欲打官司。其中一家想求助于在京为大官的亲属张廷玉帮忙。张廷玉没有出面干涉这件事，只是给家里写了一封信，力劝家人放弃争执，信中有这样几句话：“千里求书为道墙，让他三尺又何妨？万里长城今犹在，谁见当年秦始皇。”

家人听从了他的话，不再坚持了。这样一来，邻居倒也觉得不好意思起来，两家终于握手言欢。结果，反而由你死我活的争执变成了真心实意的谦让。由此可见，宽容的作用是多么积极而强大。

3、宽容别人，就是善待自己

《菜根谭》中讲：“路径窄处留一步，与人行；滋味浓的减三分，让人嗜。”可谓深得处世的奥妙。努力去爱你不喜欢的人也是一种不可缺少的宽容。

小顾毕业后初入社会，在某合资公司外贸部就职，不幸碰上一个爱拍马屁、什么本事都没有的主管。此人每天下班后没什么事儿也要跟着日本科长拼命“加班”，无事生非，把曰天理好的文章弄得一团糟，转眼出了错，又把责任全部推给小顾。小顾不是一个会“争”的女孩子，只好忍气吞声等日本科长看出事情真相，结果等了三个月，还是等不来一句公道话。

后来小顾就去了另一家外资公司。在那里，她出色的工作博得了许多同事的称赞，但无论如何也没法使苛刻、暴躁的经理满意。心灰意冷间，她又萌动了跳槽之念，于是向总裁递交了辞呈。总裁先生没有竭力挽留小顾，只是告诉她自己处世多年得出的一条经验：如果你讨厌一个人，那么你就试着去爱他。总裁说，他就曾鸡蛋里挑骨头。



听了总裁的话,小顾茅塞顿开。虽然小顾还是像以前一样讨厌她的经理,但已悄悄地收回了辞呈。她说:“现在想开了,作为一个成熟的人应该放开心胸去包容一切、爱一切。换一种思维看人生,你会发现,乐趣比烦恼多。”可见,宽容别人,真正受惠的可能就是自己。

宽容,是与人沟通中必不可少的。它是做人必备的品质。具有这种品质的人,他的承受力与韧性都会大大增加,人格魄力也会大大增强。学会宽容吧,有一颗宽容的心,才能跨越沟通的障碍,去积极主动地和别人沟通。



沟通中时常会发生冲突

发生冲突的原因

在生活中,谁也难免遇到不好沟通的人,虽然你已经很努力了,可是,双方的矛盾还是面临激化,冲突就像一场将至的暴风雨一样,似乎不可避免。

总的来说,造成沟通冲突的原因一般有以下几个方面:

1. 认识不同

不同阅历的人,看待事物的观点自然就不一样。我有我的看法,你有你的看法。当两种观点发生严重矛盾,导致双方的利益产生冲突时,双方的矛盾与冲突也就产生了。要想有效避免或化解因认识不同而产生冲突,就不能只站在自己的立场上看待事物,而是要尽量为对方着想,想出解决意见分歧的有效办法。

2. 信息不同

打个比方说,两个人站在墙的两面来描述墙的颜色。一个说墙是红的,