



Eloquence classic

卓有成效的沟通法则 · 打动人心的口才智慧

职场中，每个人都想取得成功，谁都不愿意碌碌无为，而好的沟通口才就是职场成功的利器与法宝。练就沟通口才，就可以游刃有余，步步高升。

即学即用的

办公室话语

沟通艺术

沟通看似简单，人人皆知，但其中的技巧和韵味是需要仔细揣摩与体会的。沟通是科学，沟通是艺术，其重要性正日益凸显。

孙向军◎编著

口才必修课



沟通必胜术

Bangongshi Huayu
Goutong Yishu



海潮出版社
Hai Chao Press

卓有成效的沟通法则



打动人心的口才智慧

Eloquence classic

即学即用的

办公室话语 沟通艺术

沟通看似简单，人人皆知，但其中的技巧和韵味是需要仔细揣摩与体会的。沟通是科学，沟通是艺术，其重要性正日益凸显。

口才必修课



沟通必胜术

孙向军◎编著



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

即学即用的办公室话语沟通艺术 / 孙向军编著. --
北京: 海潮出版社, 2014.1
ISBN 978-7-5157-0586-6

I. ① 即… II. ① 孙… III. ① 办公室 — 心理交往 — 语言艺术 — 通俗读物 IV. ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 292498 号

书 名: 即学即用的办公室话语沟通艺术

编 著: 孙向军

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16

字 数: 145 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版

印 次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0586-6

定 价: 27.50 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



沟通无论是在古代的战场上，还是在当今的职场上都是最重要的。苏秦纵横六国如履平地，张仪事秦兵吞六国，这些早期的纵横家在战火烽烟中游刃有余。从表面上看，苏秦等人凭着一张嘴就当上了丞相。而事实上，这需要当事人具有相当出众的政治见地、应变能力和说服能力，可见，万事沟通是良策。

什么是沟通？比如两个人见面，互相打招呼，“吃过了吗？”“吃过了！”这是寒暄，不是沟通。沟通不仅是与人交流，更重要的是为了解决问题。良性沟通是走向成功的必要条件。

在职场中打拼，每个人都想取得成功，谁都不愿意碌碌无为，而好的沟通口才就是职场成功的利器与法宝。练就好的沟通口才，就可以在职场中左右逢源，游刃有余。一个人的职场生涯能否成功，与其沟通口才有着必然的联系。如果在职场中可以拥有良好的沟通口才，就可以赢得比别人更多的发展契机。

要想做好沟通，不仅需要很高的智慧和丰富的人生经验，更需要高水平的说话沟通技巧。只有当我们深入分析了这种情况形成的原因，探讨应对这种场面的方法，提供在这种情况下把话说好的各种对策，才能把同样的事用巧言来说，把难办的事用妙语作答。可

见，若想人生腾达，就要在办公室中学会话语沟通艺术。

本书旨在从职场人士提高口才沟通能力的实际需要出发，对职场中各种环境下的语言沟通艺术，做出精辟的概括与总结，介绍了鲜活、实用、有效的具体方法。



第一章 沟通口才决定职场成败

职场不能缺少沟通能力	002
沟通口才是成功利器	006
好口才并非天生	009
职场口才是交流的基础	014
寒暄客套不能少	016
对他人称呼要得体	021
职场说话有讲究	024

第二章 当场打动主考官，求职面试的沟通艺术

打求职电话的沟通技巧	030
面试中的语言沟通	033
以自我介绍打动考官	036
注意面试的细节	038
恰当回答面试问题	041
冷静思考恰当回答	044
回答优缺点的技巧	048
恰当展示自己的能力	051
回答职业规划的技巧	054

面试中的注意事项	058
----------------	-----

第三章 让职业生涯更顺畅，与上司有效沟通的艺术

显示对领导的尊重	064
采取两面说服法	066
抱着请教的态度沟通	068
让上司看到成绩	071
汇报要高效准确	075
慎说批评的话	080
关键时刻的话	083
听懂领导的话中真义	087
倾听上司说话	091
和领导说话的禁忌	093
加强双向沟通	096
良好的表达事半功倍	098
显现真诚	101
体贴的话	104
赞美领导	105
巧妙进言	109
让上司做选择题	112
把意见变成建议	115
成功说服上司加薪	118
别在背后议论上司	122

第四章 让管理得以实施，与下属有效沟通的艺术

以诚恳感动下属	126
---------------	-----

和下属交谈的艺术	128
沟通从尊重开始	131
少斥责，多鼓励	135
律人先律己	138
对下属的抱怨要及时沟通	141
正确处理下属间的矛盾	146
安慰下属	149
激励下属的热情	150
用行动感染下属	154
善用负向激励	156
让不善言辞的下属开口	158
坏消息要委婉地说	161
如何拒绝不合理要求	165
和下属个别沟通的技巧	170
运用身体语言	172
称赞下属	176
批评的方法	178
注意细节	182
闲谈让沟通更顺畅	185
说服力铸造领导力	187
不要随便许诺	189
下达命令的说话技巧	191

第五章 有共识才有合作，与同事有效沟通的艺术

尊重每一位同事	196
说话不能得罪人	200

与同事说话要有分寸	204
聊天要找好话题	209
嘴上要多个把门的	212
以赞美赢得好感	215
切忌妄自尊大	220
找个借口避免麻烦	223
千万别想到什么说什么	226
化解矛盾	230
时刻保持谦虚	233
正确对待个人隐私	236
和睦相处	238
化解冷言冷语的伤害	241

第一章

沟通口才决定职场成败

一个人的职场生涯能否成功，与其沟通口才有着必然的联系。如果在职场中拥有良好的沟通口才，就可以赢得比别人更多的发展契机。





职场不能缺少沟通能力

三十岁的李先生已经在职场上打拼了十个年头，工作能力不弱，经验也很丰富，但现在仍处于求职状态，到底是为什么呢？

李先生毕业后第一份工作是担任某 IT 企业的市场推广专员一职，在这个岗位上他做了三年，从专员也升职到了经理。

“当时，我主要负责有关销售一体化系统的市场推广工作，在此期间对物流有了一些认识。”李先生说。正因为接触到了一些物流方面的知识，李先生觉得物流行业现在的发展前景不错，于是将自己的职业定位为朝着物流的大方向发展。

“我认为自己当时的岗位职责太偏重于市场营销方向，和自己的职业定位不符，我就辞了职，拿出全部精力考取了物流方面的资格认证，我觉得这是完成自己的职业目标的第一步”。李先生就这样辞去了第一份工作。考取证书后，李先生在某技术有限公司担任了物流部经理。在那里工作的两年时间里，主要负责公司物流部的策划、组建和业务开展工作，也建立起了比较成熟的供应链，得到了领导的认可。

“尽管领导很器重我，可是我总感觉这家企业的发展前景一般，我希望自己能够在上升空间大的企业任职”，李先生再次辞职。

又先后在几个公司工作了一段时间，李先生却总是感觉自己向上发展的空间越来越小，而且与人交往越来越吃力。

“目前这份工作是我找到的第七份工作，复杂的人际关系、谨小慎微的说话方式使我非常厌倦，我实在忍受不了了。”再次辞职的李先生一脸茫然。

某人力资源规划师与李先生进行了沟通，对他的职业价值观、职业倾向性、职业能力等进行了一系列的专业测评和分析，发现李先生的性格非常适合与人交往。

“他待人友善、做事主动、充满活力，有明确的工作目标和业绩指标，具有较高的团队合作精神，有较高的敏感度”。人力资源规划师对李先生的职业度评价不低。规划师认为，李先生由于与人缺乏沟通，使得他对别人善意的帮助得不到理解，从而使得自己感到失望，进而对工作感到厌倦。

规划师建议，李先生可以依照自己的性格特点，尽量在自己的能力范围内慢慢学会适应别人。根据测评结果显示李先生所适合的职业特性，物流行业对他来说是十分匹配的，是由于与人缺乏沟通导致的人际关系问题，使他一直未能在这个行业有更大的发展。

规划师针对李先生在职场中遇到的种种问题进行详细剖析，使其深刻认识到不良人际关系造成的职业瓶颈给自己职业生涯发展带来的影响。听从规划师的建议后，李先生开始学习大量与人沟通方面的技巧，增强自己的沟通能力，逐步改善人际关系。

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

办公室话语沟通之道

在职场里，把话说对一样很难。在职场里，说话往往代表了一个人的水平与能力，也直接影响到一个人在职场的成败。

1. 已经决定的事情不要说

成事不说就是公司或领导已经决定的事情就不要评价，不要给出自己的想法和建议，无论你认为这些建议和想法对公司有多大的好处都要坚持不说的原则。但是在公司决定以前一定要把自己的想法说出

来，这是你的职责，决定事情是公司领导的事，我们要认识清楚自己的职位和存在价值，不要给出超越职权的建议和想法。

在生活中也是一样，你太太炒菜，四个菜中只有一个好吃，你吃饭的时候会那三个不好吃，还是说那一个好吃呢？一定是说那一个好吃，因为你说那三个不好吃也没有用，再说好不好吃她和你一样清楚，为什么要说呢？

工作中，这样的事情也经常有，总部任命了一个分公司经理，你自认为对他比较了解，他一定会把分公司搞垮。这个时候你要说吗？如果你说了，难道就能改变总部的决定吗？如果改变了，总部的权威何在！说了，反而增加了总部对你的看法：这个小子，总是这么窜，就你厉害，我们都是傻瓜，等着瞧，有你好受的。最后受害的是你自己。所以说要在事前，而不是事情已经决定了以后。

2. 坏事情，先说结果

坏事情，先说结果。先讲结果，这样就有了沟通的底线，剩下的时间就可以用来沟通怎样解决问题。看看下面的货运丢了货物的故事：

分公司货运到外地，丢失了货物，销售代表小王向经理做汇报。

“经理呀，出事了。今天早上我去拜访客户，一到就听客户说丢货了。包被打开了，我想可能是被客车司机搞坏了，这里已经报警了，我们在现场取证……”

“先别说那么多，告诉我到底损失了多少！”经理生气地说。

无论这个事情最后的处理结果怎么样，经理对小王已经有了不好的印象。感觉他办事不牢靠，办事能力不强。

3. 对不同的人说不同的话

所谓不同的人说不同的话，就是针对不同的客户用不同的方式来对待。下面的例子就是，销售代表小张和客户王老板沟通渠道奖励的

事情。

小张：“你小子最近忙什么？好久不见，也不给我电话。”

王老板：“你小子怎么不给我电话？我整天帮你卖货，为你打工，嘿嘿！”

小张：“谈正经的，我们公司最近要做一个渠道奖励。”

王老板：“快点，有话快说，我这里忙。”

小张：“你小子急什么？是这样的……”

如果客户是“粗人”，销售代表也要变成“粗人”。

小张：“王总，您好。我是小张。”

王老板：“你好，最近忙吗？很久不见，最近有什么新政策？”

小张：“公司最近出来了一个渠道奖励计划，要和您谈谈。”

王老板：“还要你多关照呀，具体怎么操作呢？”

小张：“是这样的……”

如果客户是一个绅士，就要用绅士的方式来对待，只有这样才能沟通到位。

有经验的人都知道，针对不同的对象、不同的事情、在不同的时机，说话的方式不一样。很多沟通技巧都要综合运用，比如要先听后说，要以对方为中心等，沟通技巧也有很多，但是我们每一个人的背景不同、经验不同，因此对沟通技巧的体会和掌握也不同。沟通技巧是实践经验的总结，需要一辈子去学习、体验、训练，在任何时候，心中要有主心骨：沟通中，沟是手段，通是目的。



沟通口才就是成功利器

从表面上看，说话很简单，张嘴言谈，人人都会。但是，要把话讲好，却非常不容易，它是一门高深的学科。一个人的职场生涯能否成功，与其沟通口才有着必然的联系。如果在职场中可以拥有良好的沟通口才，那就可以赢得比别人更多的发展契机。

古有“一言兴邦”“一言乱邦”之说，可见口才的重要性。既然在职场中会说话与不会说话造成的结果差别特别大，所以，我们就应当重视说话的技巧。在职场中打拼，每个人都想取得成功，谁都不愿意碌碌无为地虚度人生，而好的沟通口才就是职场成功的利器与法宝。练就好沟通口才，就可以在职场中左右逢源，游刃有余，一帆风顺，甚至步步高升。

从沟通口才这个着眼点出发，就可以得出许多成功人士的妙计。如何让自己的话深入人心，以达到别人对自己称赞和认可的目的，这中间包括许多学问。一个人要在复杂的职场中正确对待各种人和事，一定要掌握说话的技巧，让上下左右都对你满意并拭目相看。若反之，则必然会处处碰壁，一事无成。

由于职场人际与岗位工作的多样性，使得很多职场人在许多情况下，要想把话说好是非常困难的，例如批评上司、向同事提建议、点破别人谎言等，如果表述不当，方法不妥，很容易产生误会，引发矛盾，办不好事，甚至造成更为严重的后果。如果要想说好这类话，不仅需要很高的智慧和丰富的人生经验，更有必要学会去分析。只有当我们深入分析了这种情况形成的原因，并讨

论应对这种场面的方法，提供在这种状况下把话说好的不同对策，掌握把话说好的技巧后，才可以把相同的事用妙言来说，把难办的事用妙语来回答。可见，若要职场顺利，就一定要注重沟通口才的培养。

说话水平是一个人思维本领、认识程度、知识底蕴等的综合体现。在很多情况下，社会、组织对一个人的认识、了解和人与人之间的认识、了解，全是通过说话来完成的。社会中有许多分工并且日益增多，有知识的专业人士也越来越多。一个人在某一项专业和工作上有所擅长，就算是人才。但是，人才不见得有沟通口才，而有沟通口才却必定是人才。因此，我们要学习与掌握沟通口才的学问。

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

办公室话语沟通之道

在职场里与同事们交往离不开语言，但是你会不会说话呢？俗话说“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，同样的目的，但表达方式不同，造成的后果也大不一样。在职场说话要注意哪些事项呢？

1. 不要人云亦云，要学会发出自己的声音

老板赏识那些有自己头脑和主见的职员。如果你经常只是别人说什么你也说什么的话，那么你在职场里就很容易被忽视了，你在职场里的地位也不会很高了。有自己的头脑，不管你在公司的职位如何，你都应该发出自己的声音，应该敢于说出自己的想法。

2. 有话好好说，切忌把交谈当成辩论比赛

在职场里与人相处要友善，说话态度要和气，要让人觉得有亲切感，即使是有了一定的级别，也不能用命令的口吻与别人说话。虽然有时候，大家的意见不能够统一，但是有意见可以保留，对于那些原则性并不很强的问题，有没有必要争得你死我活呢？的确，有些人的口才很好，如果你要发挥自己的辩才的话，可以用在与客户的谈判上。

如果一味好辩逞强，会让同事们敬而远之，久而久之，你不知不觉就成了不受欢迎的人。

3. 不要当众炫耀自己

如果自己的专业技术很过硬，如果你是职场里的红人，如果老板非常赏识你，这些就能够成为你炫耀的资本了吗？再有能耐，在职场生涯中也应该小心谨慎，强中自有强中手，倘若哪天来了个更加能干的员工，那你一定马上成为别人的笑料。倘若哪天老板额外给了你一笔奖金，你就更不能在职场里炫耀了，别人在一边恭喜你的同时，一边也在嫉恨你呢！

4. 职场不是互诉心事的场所

我们身边总有这样一些人，他们喜欢向别人倾吐苦水。虽然这样的交谈能够很快拉近人与人之间的距离，使你们之间很快变得友善、亲切起来，但心理学家调查研究后发现，事实上只有1%的人能够严守秘密。

所以，当你的生活出现个人危机，如失恋、婚变之类，最好还是不要在职场里随便找人倾诉；当你的工作出现危机，如工作上不顺利，对老板、同事有意见有看法，你更不应该在职场里向人袒露胸襟，任何一个成熟的白领都不会这样“直率”的。自己的生活或工作有了问题，应该尽量避免在工作的场所里议论，不妨找几个知心朋友下班以后再找个地方好好聊。

说话要分场合、要有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默语言都属于语言的艺术，能够帮助你更加自信，你的职场生涯会更成功。