

我说明白了吗？

有效沟通的秘诀

[美] 泰瑞·费尔伯 (Terry Felber) / 著
王 华 周荣娟 / 译

Am I
Making Myself
Clear?

求职、夺单、谈业务，
见领导、见客户、见陌生人，
职场拼的就是沟通力！

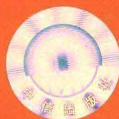


中信出版社 CHINA CITIC PRESS

人生的不成功，大多数来自于交流的障碍，正如人生的乐趣，大多数来自于人际的互动。尽管我们拥有最先进的通讯工具，但是我们依然无法彻底摆脱不善交流的困扰。本书将为你开启有效沟通的秘诀：

Am I Making Myself Clear?

- 无声语言** 对他人的非语言信号敏感，可以使彼此的关系有质的飞跃。
- 外在形象** 衣着和外表可以避免让别人作出影响你一生的决定。
- 重视他人** 在生活中获得成功的最佳方法就是帮助他人成功。
- 倾听他人** 成功交流的关键暗藏在交谈者的言语和情绪中。
- 真诚待人** 一句鼓励的话能令人开心一年。
- 自我沟通** 成功与否取决于自己的心理暗示。



上架建议◎职场励志

ISBN 978-7-5086-3323-7



9 787508 633237 >

定价：25.00元



我说明白了吗？

有效沟通的秘诀

[美] 泰瑞·费尔伯 (Terry Felber) / 著

王 华 周荣娟 / 译

Am I
Making Myself
Clear?

中信出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

我说明白了吗? / (美) 费尔伯著; 王华, 周荣娟译. —北京: 中信出版社, 2012.5
书名原文: Am I Making Myself Clear: Secrets of the World's Greatest Communicators
ISBN 978-7-5086-3323-7

I. 我… II. ①费… ②王… ③周… III. 人际关系学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 065682 号

Am I Making Myself Clear: Secrets of the World's Greatest Communicators by Terry Felber.

Copyright © 2002 by Terry Felber.

Published by arrangement with Thomas Nelson Publishing Group.

Simplified characters translation copyright © 2012 by China CITIC Press.

ALL RIGHTS RESERVED. This Licensed work published under license.

本书仅限于中国大陆地区发行销售

我说明白了吗?

WO SHUO MINGBAI LE MA?

著 者: [美] 泰瑞·费尔伯

译 者: 王 华 周荣娟

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司 (北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)
(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 4.75 字 数: 47 千字

版 次: 2012 年 5 月第 2 版

印 次: 2012 年 5 月第 1 次印刷

京权图字: 01-2009-4837

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

书 号: ISBN 978-7-5086-3323-7 / F · 2616

定 价: 25.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

网 站: <http://www.publish.citic.com>

服务热线: 010-84849555

投稿邮箱: author@citicpub.com

服务传真: 010-84849000

谨以此书献给我最好的朋友——我的妻子琳达

她以爱和鼓励教会我如何以合适的语言服务于他人

在成长过程中，我和妻子琳达都记得曾经下决心将来要过一种有意义的生活。我们不愿在生命的尽头回首往事时遗憾重重，也不愿一生虚度年华，碌碌无为。罗恩·普里尔（我们这个行业千万人的良师益友）将此称为“了无遗憾的一生”。

很显然，如果要实现梦想的有意义的生活，我们就必须与他人建立和谐的人际关系。我们逐渐认识到，自己从生活中获得的满足感，在很大程度上是建立在与他人的交流能力基础之上的。我们也已意识到交流的技巧对于成功的重要意义。

琳达和我有幸与一家控股公司建立了联系。这家公司由亿万富翁德沃斯和范·安德尔家族拥有。在过去的 20 多

年中，因工作之需，我和琳达接触了成千上万的人。我们的生活也因在此过程中与各种人建立起来的友谊而变得极其丰富多彩。

下面是不久前我收到的一封信的节选。

我写信是为了感谢你给我的生活带来的变化。我从来没有告诉你很多关于我过去的一些事情。在我成长的过程中，周围的小孩常因我的长相取笑我。我从来也没有朋友，总是将自己封闭起来。父母亲经常吵架并责备我。在我少年时代，我常想到自杀。当我快到30岁时，情况仍未好转。

这时我遇到了你和琳达。你们同我交谈，让我感觉到你们真诚地关心我。你们鼓励我掌握生活的主动权，还告诉我你们相信我有能力把握自己的命运。以前从来没有人对我说过这样的话，这使我感觉就像从漆黑的大楼走进了阳光中。

正是由于有了你们的友谊，现在我相信自己也能成就大事。对此我将永远感激……

我们每个人都有能力通过自己和善的言辞和鼓励的话

语改变别人的生活。我和琳达的一生中有许多良师益友，比如西伦·内尔森、罗恩·普里尔、比尔·布里特以及我们的牧师特德·哈格德，他们的教导使我们能成功地建立起对我们的生活有极大影响的人际关系。这本书将同你一起分享这些交流的技巧，希望你能运用这些技巧建立和谐的人际关系，从而拥有“了无遗憾的一生”。



《快速阅读》

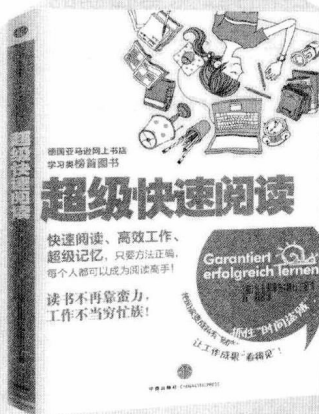
[德]克里斯蒂安·格吕宁 著

定价：35.00元

ISBN 978-7-5086-2413-6

中信出版社2010年12月出版

快速阅读，快速记忆，充分享受一
目十行的阅读乐趣吧！



《超级快速阅读》

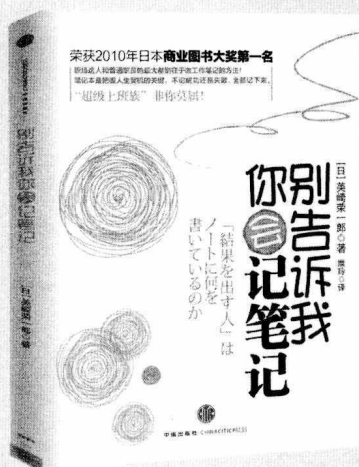
[德]克里斯蒂安·格吕宁 著

定价：35.00元

ISBN 978-7-5086-2621-5

中信出版社2011年4月出版

读书不再靠蛮力，工作不当穷忙族！



《别告诉我你会记笔记》

[日]美崎荣一郎 著

定价: 35.00元

ISBN 978-7-5086-2733-5

中信出版社2011年6月出版

职场达人和普通职员的最大差别
在于做工作笔记的方法!



《Google时代的工作方法》

[美] 道格拉斯·梅里尔 詹姆斯·马丁 著

定价: 42.00元

ISBN 978-7-5086-2760-1

中信出版社2011年6月出版

解放你的头脑，发现你想要的，做
对你想做的!

前言 / IX

第 1 章 为何他们的生命与众不同？ / 001

第 2 章 如何运用无声语言？ / 011

常向他人投以有感染力的微笑 / 016

学会用眼睛说话 / 018

注视他人的眼睛 / 020

将成功写在脸上 / 021

与人交谈时正面对着他人 / 022

保持良好的站姿 / 023

自信地握手 / 024

第 3 章 如何保持外在形象？ / 027

你只有一次机会给人留下第一印象 / 030

衣着传递信息 / 032

过分修饰总比不修饰好 / 034

保持服饰整洁 / 035

保持合适的体重，增强交流信心 / 036

接受自己无法改变的事物 / 038

第 4 章 如何重视他人? / 041

对他人表现出真正的关注 / 047

记住对方的名字 / 049

对信息做出迅速反应 / 050

关注别人关注的事情 / 051

第 5 章 如何倾听? / 053

交流不是独白而是对话 / 055

积极地倾听 / 057

记住停、看、听、说 4 个步骤 / 060

第 6 章 如何交谈? / 061

慎重选用词汇 / 064

大量地提问 / 067

自嘲能活跃交谈气氛 / 069

学会笑口常开 / 070

不要当众纠正他人 / 072

第 7 章 如何保持真诚？ / 073

人的言谈举止可分为被动型、进攻型和
坦率型 / 077

有人夸夸其谈，往往词不达意，最终是什么也没
说出来 / 079

建设性的批评有其重要的作用 / 084

如果你表现得与众不同，就得准备好接受来自他
人的批评 / 086

第 8 章 如何鼓励他人？ / 089

儿童渴求父母的称赞和认同 / 092

真心地赞扬他人 / 098

第 9 章 如何解决问题？ / 101

缺乏良好的沟通是婚姻不和谐的主要原因 / 103

委婉而有策略地面对问题 / 108

沟通陷入僵局时，寻求他人协调 / 112

第 10 章 如何运用神经语言学？ / 113

明确自己的方向才能实现心中的期望 / 116

如何才能吞下一头大象？一口一口地吃 / 117

模仿对方的行为举止会产生一种亲近感 / 117

第 11 章 如何自我沟通 / 121

人的潜意识会设法实现他对自我的期盼 / 123

潜意识会接受人清醒时所思考的一切内容，无论
好坏 / 124

对自己的思想和情绪负责 / 125

时刻关注你的想法和感受 / 125

思想会影响情绪 / 126

大脑中不能同时存在两种不同的思想 / 126

选择打破消极的思维模式 / 127

记下激励自己的话并大声朗读出来 / 128

选择开心 / 129

后记 / 131

致谢 / 137

[illegible]

在我们为成就有意义的工作以及为建立和谐的人际关系所作的努力中，没有什么比学会交流的艺术更重要。

——马克斯·德·普瑞

亚伯拉罕·林肯被许多人视为美国历史上最伟大的总统。温斯顿·丘吉尔被认为是英国历史上最具鼓动力的政治家。约翰尼斯·古腾堡（Johannes Gutenberg）被视为上个千年最具影响力的人之一，而特里莎修女（Mother Teresa）是全世界公认的杰出的人道主义者。

是什么使得这些人的生命如此与众不同？他们身上所具有的什么特殊才能使他们如此出类拔萃？当然，这是诸多因素共同作用的结果，其中包括激情、毅力、忠诚、机遇以及乐观的人生态度。

但这其中还有别的因素在起作用——一种珍稀的但世界上任何人都有可能获得的东西——它使得一位清瘦的律师成为世界领袖，一位口吃的少年最终成为促成联邦和平