

重庆图书

J
U
E



决胜职场之

沟通秘笈

E
N
G

S
h



范时勇 著
朱传龙 图

从职场庸才到职场赢家的必修之道



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>

沟通秘笈

决胜职场之

范时勇 著 朱传龙 图



重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

决胜职场之沟通秘笈/ 范时勇著. -- 重庆: 重庆
大学出版社, 2010.4

ISBN 978-7-5624-5335-2

I. 决… II. ①范… III. ①人际关系学 IV.
①912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第051152号

决胜职场之沟通秘笈

范时勇 著

朱传龙 图

资料收集: 范时勇、曾滢媛、周宇、徐昕叶

策 划:  重庆日报报业集团图书出版有限责任公司

责任编辑: 曾钰钦 版式设计: 周 娟 钟 琛 唐拾柯

责任校对: 吴文静 责任印制: 张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 张鸽盛

社址: 重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编: 400030

电话: (023) 65102378 65105781

传真: (023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆华林天美印务有限公司印刷

*

开本: 787×1092 1/24 印张: 8.25 字数: 159千

2010年4月第1版 2010年4月第1次印刷

ISBN 978-7-5624-5335-2 定价: 28.00元

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书, 违者必究

前言

先处理心情，再处理事情

“心情决定事情！”成功学家认为：要想做好“事情”，必须先修炼“心情”；“心情”的好坏，决定了“事情”的成败。这里强调的是个人的修养与自我的修炼。

其实，决定“心情”好坏的，又岂只是自我修炼，沟通顺畅与否，对心情的影响更大、更直接，甚至更深远。因为，当今社会，分工越来越细致，合作越来越紧密，沟通越来越频繁，已经远远超越了靠个人奋斗或个人英雄主义就能成功的那个时代。

特别是混迹于职场，和同事沟通，和上司沟通，和下属沟通，和客户沟通，甚至和竞争对手以某种特定的方式，也无时无刻不在进行着沟通。一个调查数据可以说明问题，企业中约75%的工作问题是因为沟通不顺造成的。管理学上有一个著名的“双50%理论”，即经理人50%以上的时间用在了沟通上，如开会、谈判、指示、评估等；而工作中50%以上的障碍都是在沟通中产生的。

因此，沟通决定了工作的好坏，沟通决定了职场的成败。这，正是这本《沟通秘笈》诞生的基础，也是其存在的意义和价值。

尽管我们每天都在以不同的方式进行着沟通，但并不是每个人都真正懂得沟通。

一个口若悬河的人，不懂得沟通。

一个沉默寡言的人，不懂得沟通。

一个性格强势、处处主动的人，不懂得沟通。

一个缺乏主见、人云亦云的人，不懂得沟通。

那么，什么是沟通？

首先，并不是只有语言和文字才是沟通。

语言和文字，是最好的沟通方式之一，但并不是沟通的全部。根据管理学的理论，人与人之间沟通的管道有3个，一是语言和文字，二是语气或音调，三是肢体语言。其中，语言和文字只占7%的影响力，另外有38%的影响力由语气或音调产生，而高达55%的影响力，是由肢体语言决定的。

其次，并不是只有面对面的交流才是沟通。

只要有人的地方，就有沟通。沟通无处不存在、无时不需要。我们甚至可以跨越时空、跨越地理、跨越物种，进行一些有效的沟通尝试。因而，沟通并不一定非要面对面，也并不一定必须温情脉脉。夫妻之间的吵架、同事之间的争论、竞争对手之间通过各种渠道了解对方并制定相应的策略，也是一种有效的沟通。

第三，沟通是一门艺术，也是一门技术。

沟通是一门技术，因为任何沟通都有其自身的目的和相应的规律，把握住沟通的目的，掌握沟通的要领，通过自身的努力，就能达到沟通的效果。同时，通过技术性的训练，就能提高沟通的能力；沟通是一门艺术，因为沟通的效果不但取决于沟通的技巧，还取决于沟通者的人格魅力和个人品格。沟通技巧可以通过训练来提高，人格魅力却无法通过实践而增长。

艺术是一种天分，无法用语言文字来表达。而技术是一种能力，可以用一定的方式进行归纳。

因而，在编撰此书时，作者力图将沟通艺术中的技术因素提炼出来，以技术化的手段将这些沟通的要诀，以秘笈的形式呈现给读者。同时，为了方便久困于职场沟通问题的读者理解，作者用一种轻松而不失时尚的语言风格，将这些沟通秘笈一一解构，让读者在会心一笑之际，打通职场沟通的“任督二脉”。这是难能可贵的。而漫画的引入，更是让读者在阅读这本《沟通秘笈》之时，犹如手捧一本失传多年的武功秘笈，一招一式，皆自成体系。

理论启发于前，实践证实于后。在每一个秘笈后面，或“职场测试”，让你了解自己当前的水平状况；或“职场提示”，将与该秘笈相关的职场生存之道无偿呈现；或“职场笑话”，以幽默的形式反讽职场的众生百态；或“职场故事”，通过别人的经历，展现职场沟通的微妙；或“职场日记”，以亲身体验讲述职场的波谲云诡。

将原本枯燥的“职场沟通秘笈”，以生动而时尚的语言进行解构，再配以形象而生动的短文进行补充和呼应，让阅读变得轻松而有趣。这正是本书的特点之一。

范时勇

2009-9-12

目录

第一章 不做鸟人，不说鸟语 ——职场沟通通用法则 | 001

想说什么就说什么，既是一件痛快的事，又是一件愚蠢的事。因此，办公室不是大鸟窝，请不要说大家都不愿听的鸟语，否则你就会变成别人眼中的鸟人。

秘笈1 有效沟通的先决条件是和谐气氛 | 002
职场测试 你的职场沟通能力如何？ | 003

秘笈2 “本位主义”摆一边 | 005
职场提示 高效沟通六大原则 | 006

秘笈3 越早沟通越好 | 007
职场故事 秀才买柴/孩子的悲悯 | 008

秘笈4 沟通的意义在于对方的回应 | 009
职场提示 调动身体，全方位沟通 | 010

秘笈5 多寻找双方共同的价值和目标 | 011
职场提示 这些习惯，阻碍沟通 | 012

秘笈6 有效果，比有道理更重要 | 013
职场提示 快速锻炼沟通能力 | 014

秘笈7 沟通的方式不能一成不变 | 016
职场日记 勾兑 | 017

秘笈8 跟谁沟通用谁的语言 | 018
职场故事 通天塔 | 019

秘笈9 勿以己之心度他人之腹	020
职场提示 职场沟通十大禁忌	021
秘笈10 直接对话，坦而言之	022
职场笑话 究竟是几口？	023

第二章 马屁是用来拍的 ——与上级沟通的艺术 | 025

拍马屁并不是坏事，但千万要拍对地方。

秘笈11 将最能打动心灵的内容放在最前面	026
职场提示 给上司画像	027
秘笈12 永远记住权利不对等原则	028
职场提示 与上级有效沟通的技巧	029
秘笈13 掌握最佳沟通时机	030
职场故事 发现错误之后	031
秘笈14 任何情况下，称呼上司的职位	032
职场笑话 哪两个人/给你加薪/专家请假/假期开始	033
秘笈15 让上级在多项建议中做选择	034
职场提示 需要上交的问题	035
秘笈16 将自己的想法变成上级的	036
职场测试 你与上级相处得如何？	037
秘笈17 智慧地对领导说“不”	039
职场笑话 拒绝收买/老总说笑话/你快要辞职了	040
秘笈18 巧妙避开沟通“雷区”	041
职场日记 领导的实际年龄	042

秘笈19 别轻易说“不可以”	043
职场提示 七招搞定老板刁难	044
秘笈20 记录并重复上司的要求	046
职场故事 赞美曾国藩	047

第三章 避开“禁区”，巧对办公室政治——同级横向沟通技巧 | 049

有人的地方就有政治，有政治的地方就有斗争。只有避开“禁区”，才能游刃有余。

秘笈21 80%的时间倾听，20%的时间说话	050
职场提示 成功倾听，“爱抚”他人	051
秘笈22 沟通中不要指出对方的错误	053
职场故事 最有价值的金人	054
秘笈23 办公室不是互诉衷肠的地方	055
职场故事 距离	056
秘笈24 学会说“对不起”	057
职场测试 你是职场讨厌鬼还是万人迷？	058
秘笈25 不随便说“随便”	060
职场提示 这些人，“饭碗”不保	061
秘笈26 不妨听听办公室“八卦”	062
职场提示 有些话，办公室不宜说	063
秘笈27 适时地装装“傻”	064
职场笑话 职业习惯（5则）	065

秘笈28 永远不要以为别人比你笨	066
职场提示 办公室的“黑五类”	067
秘笈29 时间是最好的良药，等待转机	068
职场日记 叛徒	069
秘笈30 跟同事交往时，要保持适当距离	070
职场提示 物理距离与人际关系	071

第四章 我唯一可依靠的，就是你们 ——与下属沟通的策略 | 073

业绩都是下属干出来的，火车都是下属推起来的。与其孤独地坐在车上，不如与下属并肩推车。

秘笈31 在走动中与下属沟通	074
职场故事 克罗克出奇招	075
秘笈32 在幽默中拉近距离	076
职场笑话 习惯/形象/苛求	077
秘笈33 率先表明自己的看法	078
职场测试 你是否适合发号施令？	079
秘笈34 积极倾听员工的发言	082
职场提示 领导风格大起底	083
秘笈35 最好的沟通是赞美	084
职场提示 让赞美变得艺术	085
秘笈36 批人不揭“皮”，揭人不揭短	086
职场提示 把握批评的微妙	087

秘笈37 让下属对沟通及时做出反馈	088
职场笑话 曲解/误解/误会	089
秘笈38 学会调节下属之间的矛盾	090
职场提示 正确下达指令	091
秘笈39 该沉默时要沉默	092
职场日记 沉默的力量	093
秘笈40 减少沟通的层级	094
职场笑话 揽功/扰民/授权	095

第五章 变“绊脚石”为“垫脚石” ——特殊群体不可小觑

石上一百，形形色色。有的绊脚，有的垫脚。

秘笈41 对“老同志”，要当领导对待	098
职场测试 了解你的情商	099
秘笈42 对“倚老卖老”者，要敬而远之	102
职场提示 顾问	103
秘笈43 对老板秘书，要明交暗避	104
职场笑话 一个秘书MM的N种死法	105
秘笈44 对老板心腹，要尊为“大哥大姐”	106
职场日记 加班	107
秘笈45 对财务人员，要笑脸相迎	108
职场笑话 个人财务分析	109
秘笈46 对老板司机，要称兄弟弟	110
职场日记 绑架	111

秘笈47 对人事干部，要毕恭毕敬	112
职场提示 社交沟通十大禁忌	113
秘笈48 对行政人员，要友好协商	114
职场笑话 office特殊称谓	115
秘笈49 对搞卫生的阿姨，要拉拉家常	116
职场提示 职场小人众生像	117
秘笈50 对传达室的师傅，要热情招呼	118
职场日记 传达室老总	119

第六章 将“魔鬼”变成“上帝” ——与客户沟通的诀窍 | 121

成也客户，败也客户。正面是“魔鬼”，背面是“上帝”。关键看你如何让他转身。

秘笈51 沟通前确定目标	122
职场测试 你是谈判高手吗？	123
秘笈52 提前了解沟通对象	127
职场笑话 谈判高手（3则）	128
秘笈53 对不同的层次，沟通不同的内容	129
职场提示 谈判的艺术	130
秘笈54 强化自己的优点和差异性	132
职场笑话 我是狗蛋	133
秘笈55 不要阻止客户说出拒绝的理由	134
职场提示 商务洽谈注意事项	135

秘笈56 适度运用“威胁”策略	136
职场故事 杀手锏	137
秘笈57 不动声色胜过急于表现	138
职场提示 高效沟通心法: 镜面映现	139
秘笈58 不放过任何细节	141
职场提示 细微之处显方寸	142
秘笈59 做好沟通之外的沟通	144
职场日记 QQ有何错	145
秘笈60 销售你自己	146
职场日记 两个合同	147

第七章 与“狼”共舞，在竞争中成长——竞争对手攻防术 | 149

越较劲，越疯狂。不是在疯狂中灭亡，就是在竞争中成长。

秘笈61 尊重对手就是尊重自己	150
职场测试 你的职业竞争力如何?	151
秘笈62 深刻剖析你的竞争对手	154
职场提示 如何了解竞争对手	155
秘笈63 向竞争对手学习	156
职场笑话 竞争对手/没有对手/没有竞争	157
秘笈64 把竞争对手当镜子	159
职场故事 落选的原因	160

秘笈65 永远不要攻击竞争对手	162
职场提示 三招搞定办公室对手	163
秘笈66 在竞争中合作	165
职场提示 巧赢竞争对手的五法则	166
秘笈67 永远要把对手想得非常强大	167
职场日记 可怕的对	168
秘笈68 对手决定你的价值	170
职场故事 选错对手/找到对手	171
秘笈69 让竞争对手变得无关紧要	173
职场笑话 恶性竞争/竞争宣传/竞争对象/竞争方法	174
秘笈70 将对手作为自己的退路	176
职场提示 如何“跳”到对面	177
附录 职场十大定律	178

第一章 不做鸟人，不说鸟语 ——职场沟通通用法则

想说什么就说什么，既是一件痛快的事，又是一件愚蠢的事。因此，办公室不是大鸟窝，请不要说大家都不愿听的鸟语，否则你就会变成别人眼中的鸟人。



秘笈1 有效沟通的先决条件是和谐气氛

酒逢知己千杯少，话不投机半句多。单刀直入直奔主题，傻子也会产生戒备心理。

说话的效果由讲者控制，但由听者决定，改变说的方法，才有机会改变听的效果。沟通之前，不妨先讲一段笑话，在双方一笑之间消除情绪的隔膜；或者扯点风花雪月的话题，找寻双方共同的兴趣爱好。“有一说一”，只会让对方觉得你很功利。



你的职场沟通能力如何？

当你在一家高级西餐厅吃饭，服务生经过你座位旁，不小心打翻了你放在桌上的热咖啡，弄了一小摊污渍在你的衣服上。可气的是，这个菜鸟级的服务生却没有道歉的打算。这时，你会……

1. 立刻跑去厕所，或只顾擦拭衣服；
2. 算了算了！下次小心点就好了；
3. 直接暴打服务生一顿；
4. 皱眉头，说：“有没有搞错啊？”
5. 开口对其他服务生说：“叫你们经理来！”
6. 怒火攻心，说不出话，很想动手打人；

结果分析：

答案1：危机应变能力一流，但有时太迅速的反应会让其他人错愕。你迅速的反应是一件难能可贵的事，更是主管求之不得的，但是不能太独断，否则无法得到大家诚心的认同。要学会尊重主管并体恤下属，才能达到智勇双全的最高境界。

冲动指数80%，做事态度认真、有冲劲，若能善加运用，他日定能成大器！

答案2：见多识广的你可能是个不折不扣的**大老板**。当员工向你顶嘴时，你总会用内在修养将这种不敬化为忠言或民意，所以工作上的冲突少之又少，因为别人知道你会原谅他。