



给你力量励志丛书
GEINILILIANG
LIZHI CONGSHU

成功有很多方法,当然成功也是有秘诀的!给你力量丛书带你到达成功的顶峰!

一分钟口才 沟通术

YIFENZHONG
KOUJICAI

分析职业**特点**,揭示必背技巧一本通
走进白领职场,展示**个人形象**的礼仪读本

**GIVE YOU
STRENGTH**

快速展露头角,求职就业**新兵法**
精英指点,获取良好人际关系的行动指南

最新珍藏版

LIZHI JINGDIAN

那些专横的管理者,喜欢吹牛的推销员,总爱唠叨的父母和固执己见的男女都应该明白:人们是不会轻易改变自己愿望的。对于他们不愿意的事情,一定不要强求。但如果你对他们以礼相待并讲究说服的策略,那么你是可以通过说服去改变他人,使其在思想与行为上与你保持一致。怎样利用行之有效的方法去说服与改变他人的思想、态度和行为,是一门高超的口才艺术。本书告诉你最简单最实用的说服他人的方法与技巧。

宋建华◎主编

中国戏剧出版社

中国
口才
训练
教程

一分钟口才

沟通术

中国
口才
训练
教程

中国
口才
训练
教程

中国
口才
训练
教程

中国
口才
训练
教程

中国
口才
训练
教程

中国
口才
训练
教程



给你力量励志丛书

一分钟口才沟通术

分析职业特点，揭示必背技巧一本通
白领职场，展示个人形象的礼仪读本



快速展露头角，求职就业新兵法
精英指点，获取良好人际关系的行动指南

最新珍藏版

LIZHI JINGDIAN

那些专横的管理者，喜欢吹牛的推销员，总爱唠叨的父母和固执己见的男女都应该明白：人们是不会轻易改变自己愿望的。对于他们不愿意的事情，一定不要强求。但如果你对他们以礼相待并讲究说服的策略，那么你是可以通过说服去改变他人，使其在思想与行为上与你保持一致。怎样利用行之有效的方法去说服与改变他人的思想、态度和行为，是一门高超的口才艺术。本书告诉你最简单最实用的说服他人的方法与技巧。

宋建华◎主编

中国戏剧出版社



图书在版编目(CIP)数据

给你力量/宋建华 主编. —北京:中国戏剧出版社,
2007.6

ISBN 978 - 7 - 104 - 02649 - 5

I. 给… II. 宋… III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 093301 号

一分钟口才沟通术

策 划:冯志强

责任编辑:肖 楠 王媛媛

责任出版:冯志强

出版发行:中国戏剧出版社

社 址:北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码:100097

电 话:010 - 58930221 58930237 58930238
58930239 58930240 58930241(发行部)

传 真:010 - 58930242(发行部)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京威远印刷厂

开 本:710mm × 1000mm 1/16

印 张:330

字 数:320 千字

版 次:2007 年 9 月北京第 1 版第 1 次印刷

2009 年 5 月北京第 2 版

书 号:ISBN 978 - 7 - 104 - 02649 - 5

定 价:597.00 元(全 15 册)

版权所有 违者必究



目 录

第一章 沟通源自内心

成功的逻辑	3
你的价值观、信念、想法从哪儿来?	5
种瓜得瓜,种豆得豆	16
关注成功	21
成为佼佼者	28

第二章 基 础

我们所做的每一件事情都是在沟通	43
越过障碍	47
关键是你的表达方式	51
行为孕育行为	54
穿别人的鞋走路,否则你不会到达成功的彼岸	58
沟通是双向的	61

第三章 关注肢体语言

第一印象很关键	65
控制你的肢体语言	68
关注他人的肢体语言	73



通过肢体语言、精神面貌和声音迅速建立和谐关系 76

第四章 收集正确信息

倾听倾听再倾听	81
展现故事全貌	88
恰当的提问	89
关注讲话者	97

第五章 给予正确信息

避免沟通中 10 种致命的过失	103
良好的开端将决定沟通的结果	108
为了生动、清晰,选用你自己的词汇	112
用别人的“语言”进行沟通	118
用第一人称直截了当表述自己的意见	123
不要把观点和事实混为一谈	132
用“请求”不用“命令”	134
说喜欢之前道明原因	142
使自己与他人和睦相处	147

第六章 取得进展

解决冲突的配方:寻找共同点	159
如何对付难对付的人	166
应对抱怨	173
解决之道	179

第七章 书面沟通

简明扼要	191
------------	-----

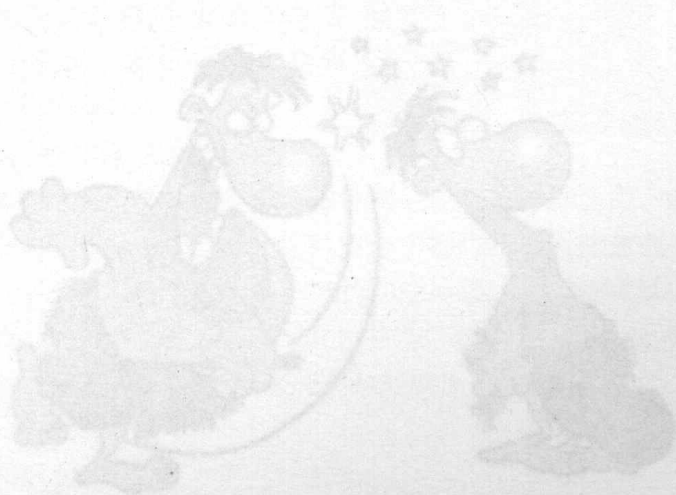


文字叙述要有说服力并且易于理解	195
电子沟通	202

第八章 推销口才的沟通

推销口才的黄金规律	209
推销语言的表达艺术	224
先做朋友,后是客户	239
超级说服术	265

沟通源自内心





第一章

沟通源自内心





成功的逻辑

如何在沟通和生活中取得成功

你知道吗？人体的80%都是由水构成的。这是真的——你和我的80%都是一样的！真正把我们区分开来的不是我们有多高或者我们的头发是什么颜色，而是我们的内在世界：我们的价值观、信仰和想法。

这些价值观、信仰和想法，有很多是在童年时代因我们的父母、兄弟姐妹、朋友，以及我们早期的经历的影响而形成的。在成长的过程中，由于社会的影响和文化的熏陶，我们不断地扩展和调整它们。我们已经和自身大部分的价值观、信念和想法融为一体，除非我们静下来反思，否则我们甚至意识不到它们的存在。



这些价值观、信念和想法很重要。它们决定我们作为一个人的精神面貌。它们是我们观察世界的工具。它们把我们的所见所闻以及得出的结论涂上颜色。它们决定了我们与他人沟通的方式——我们说什么，怎么说，还有我们如何感知他人与我们的沟通。它们潜移默化地引导着我们的行动、我们的生活方式和与他人沟通的方式。我们与他人沟通的方式和处理他人与我们沟通的方式，反映并支撑着我们的价值观、信念和想法。

真实的现实？

现实仅仅是一种幻觉，尽管很持久。

阿尔伯特·爱因斯坦(1815~1955)

出生于德国的物理学家



富裕还是贫穷？

海尔格在二战期间还是小孩子。她原本富足的家庭因战争而变得一贫如洗。家里连生活必需的东西都没有。在很多时候，一家人甚至饿肚子。在成长的过程中，海尔格是贫穷的。

现在，海尔格已经快80岁了。她很有钱。她可以买到任何自己想要的东西。但是她没有这么做。她去餐馆用餐时，仅仅用一些面包卷填饱肚子。尽管她不吃薄荷糖，但在她结账离开时，她的口袋里还是塞满了柜台赠送的薄荷糖。

我们每天都在构建自己的现实

我们每个人都从自己的角度看待真理和现实。无论是否客观都无关紧要——每个人都有自己的真理和现实，并相应地采取行动。

而且，我们还会不自觉地收集能够支持我们信念的信息，无论这些信息是否“正确”。

成功逻辑

究竟是什么决定我们的沟通能否成功呢？幸运？我们出生的环境？或者是这些因素都有一定的作用？

答案是肯定的。然而，更重要的是我们自身的价值观、信念和想法。这些因素构建了我们的现实世界，并直接左右我们的一言一行，决定我们在做每件事时是“坚持”还是“放弃”。

因此，我们的价值观、信念和想法在很大程度上决定了我们的成败。

我们的想法决定了我们的生活。

埃皮克提图(55~135)

罗马哲学家

自我实现的预言

你曾注意过吗？我们看到的都是我们所希望看到的。

我们的价值观决定我们的言行，决定最终的结果。反过来，这些结果又印证了我们的价值观。它们成为自我实现的预言。

人们通常会成为自己相信的那种人。如果我不停地对自己说，我做不了某件事，很可能最终我就真的失败了。相反，如果我抱着我一定可以做到的信念，那么我



相信自己就会有能力完成它,即便开始时我不能。

甘地

生活当中,我们看到的往往是符合我们思维模式的事情,并忽略掉与之矛盾的事情。如果我们没能忽略冲突的信息,我们就会重新解释它,或者扭曲它,使之更符合我们的思维模式。

这不是什么天方夜谭,全都是自然而然发生的。潜意识在很辛苦地工作,以避免发生心理学家所谓的“认知冲突”。即当价值观遇到挑战时产生的一种极度不适和困惑的感觉。

我们的价值观、信念和想法共同引导我们的行为和沟通,正如成功逻辑向我们显示的那样,信念决定最终的结果。

预期决定产出,

总是这样。

迪彭克,医学博士(1947-)

出生于印度的美国医师,整体康复的提倡者

因此,如果我们想“磨好我们的斧头”,关键在于了解我们的价值观是什么。

让人惊奇的是,很多人没有这么做!

他们理所当然地以为,他们觉得“真实”的事情别人也会这样认为。然而,事实并非如此。因为我们每个人的经历、背景各不相同,价值观也天差地别。

我们的价值观,有很多隐藏于潜意识中。它们掌控着我们的沟通和行为,并通过这些影响最终的结果。显而易见,我们对自身了解得越多,我们就越能清楚地控制和选择我们与别人沟通的方法,以及对各种事件、人物和环境的反应。

既然价值观对我们的沟通和生活如此重要,那就让我们做进一步的考虑。



你的价值观、信念、想法从哪儿来?

了解自己,追求沟通的最大成功

沟通源自内心,源自我们对自己和他人的想法。让我们进一步考察这些因素。



价值观

价值观是一个人拥有的深刻而强有力的信念或原则,用来判断是与非、好与坏、重要与次要、应当和不当当。

一些人看重与他人的交往以及有趣和休闲的生活——他们任何时候都成群结队!另一些人看重观念、独处和研究新事物——他们宁愿独自读一本好书。还有一些人看重帮助别人,宁愿把时间用在这上面。

许多价值观深深地埋在我们的潜意识中,我们甚至意识不到。

了解哪些价值观对于我们和他人是重要的,承认人们坚持自己的价值观的权利,并且“认可差异”,可以使我们避免大量的争论并从烦恼中解脱出来。

你看重什么呢?在你认为重要的情况下打勾,从中再选出你认为最重要的10件事,最后压缩成5项你的核心价值观。

我们的价值观如何引导我们的行为?

虽然价值观谈不上“对”或“错”,但我们大多数人都按照这样的观念做事。事实上,理解或接受一个与我们自己的价值观大相径庭的人“怎么会有这种想法”通常是很困难的。这就是价值观的差异为何经常导致人们在沟通中出现问题的原因。

信念

对自我的信念

我们最重要的信念可能是我们关于自己的那些想法和看法。

每个人的价值都由自己决定。

人们由自己的意愿成就伟大或甘于渺小。

席勒(1759~1805)

德国戏剧家、诗人

你是伴随着什么样的信念长大成人的呢?你又用什么样的信念培养你的孩子呢?

聪明!

愚笨!

笨拙!

可爱!

顽皮!

优雅!



如果我们所在意的人经常重复类似这样的信念,它们会通过潜在的方式成为现实,这是预言自我实现的另一种方式。

就如同我们对自己说,我们关于自己的信念是自我评价的来源,并成为自我印象的一部分。

自我评价

你如何看待自己呢?你喜欢自己吗?你相信你是一个有用、重要的人吗?你相信你表现最佳吗?你对于自己是一个这样的人满意吗?这就是你的自我评价。

自我评价的高低反映了我们的自信程度,我们的自我认可程度,以及我们赋予自身的价值的感受,还有我们对自己的期望。

有较高的自我评价的人们通常会感到舒适、自信,他们能够与他人进行清晰的沟通。

有较低的自我评价的人在生活中就像扳着手刹开车一样。他们常常感到不被认可和不适应,他们缺乏自信,他们的沟通经常是不协调的。

我们所有关于自己的观点,无论积极、消极或无关紧要,都引导着我们的一言一行,并在我们的沟通和生活中扮演着关键的角色,直接影响我们事业和生活的成败。

自我认可是我们形影不离的伙伴,引导着我们的想法、我们的行为和我们的沟通。

自信赢得开始。

诺曼·文森特·皮埃尔(1898~1993)

美国作家、牧师

高度的自我评价

自大

自知之明

自我沉溺

自信

自我感觉

自持

自我中心

我们每个人都有要学的东西。

我们每个人都有可教的东西。

提升你的自我评价

这里有一些建议,可以使你提升自我评价:



- 别去抱怨别人。要为你自己的幸福负起责任,实现自己的目标,享受自己的生活。
- 别把思想集中在自己的错误上面,考虑一些积极的想法和感觉,建立自信,使自己感觉良好、能力过人并且精力充沛。
- 别总跟失意呆在一起,和那些有高度的自我评价的人在一起,会使你感觉良好。
- 别老呆在家里,参加你喜欢的活动。
- 别对自己和别人过分苛刻,在你和你认识的人身上寻找可爱的东西。
- 别总想着去改变他人,努力做你想成为的人。
- 别生活在未来或过去,得生活在现在。
- 别说“我做不到”或者“我对此一无所知”。阅读,参加研讨,学习他人——尽可能地提高自己的才华和技能。
- 别过分关注自己的失败,肯定自己的成绩并为成功庆祝一下!
- 别暴饮暴食,过量运动,学会控制自己。
- 别说“哦,真的没什么”,学着接受别人的赞扬——说“谢谢你!”并享受他人的赞美。

你曾有过的最重要的想法就是:“我行。”

自我印象

我们的自我印象源自自我评价,即我们如何看待自己:是能力超群还是无能为力,羞涩还是大方,绅士还是苛刻,悟性很高还是资质愚钝,独立还是依赖。

如果我们有较高的自我评价和较强的自我印象,我们就会有很多选择。在任何情况下都有更多的选择。

我们的自我印象和自我评价甚至在与别人交谈之前就会表现出来:通过我们着装的方式、和别人眼睛接触的次數和方式、坐姿等等。

自我暗示

心理学家估计我们每天大约要进行 50,000 次自我暗示,我们每天传递给自己的无声信息,直接地反映了我们的自我评价和自我印象,对我们的日常行为有很大的影响。

你听到过的最大的声音是自己的声音。

这种交谈或使我们斗志昂扬,或使我们妄自菲薄,或支持我们,或破坏我们。它可以使我们一心一意地去做伟大的工作,或者建议我们“拉住缰绳”,以免努力落空。



下面做一个小练习,并请你写下你的答案:

你会对自己说什么?

- 当你刚刚在你的同事面前做了一件错事的时候
- 当你第一次做某事并且发现它做起来很困难的时候
- 当你忘记做某件你曾经许诺过的事情的时候
- 当你处在一群以前从未见过的人中间的时候
- 当老板叫你进去而你不知道原因的时候
- 当你走路时失足摔跤的时候
- 当你参加一次重要的会晤却迟到的时候
- 当你入不敷出的时候
- 当你很漂亮地完成某件事的时候

你写下来的答案会使你了解你通常运用的自我暗示是哪种类型。本书附录 1 提供了更深入的相关信息。

你的自我暗示告诉自己什么呢?你传递给自己的是悲观的、破坏性的、反对的信息呢,还是乐观的、鼓励的、积极向上的信息?

测试你自我评价水平的一个很好的方式就是倾听自己的自我暗示。积极地思考能促成积极的行动,积极的行动会赢得积极的结果。

你是对是错并不重要,关键是你总是会相信自己的暗示并且服从这些暗示。

如果你相信自己被打败了,那你就会被打败。

如果你认为你不敢,那你就真的不敢。

如果你想赢,但你认为自己赢不了,那几乎就可以肯定你赢不了。

生活并不是更青睐那些更坚强的人,那些相信自己能赢的人早晚会赢。

我们的自我暗示成为现实

从自我实现的预言的道理中,我们也会明白自我暗示如何成为现实。理查德曾这样说道:

为你的缺陷寻找理由,只要足够肯定,它们就让你的缺陷真的永远存在。

亨利·福特,福特汽车公司的创始人,说了这样的话:

你认为自己行也好,不行也罢,你都是对的。

为什么呢?因为我们根据我们的自我印象做事,遵循我们的自我暗示给我们的建议。



用积极的自我暗示建立你的自我评价(并改进你的行动)

自我暗示是一种双向沟通,它反映了我们自我评价的体系,同时我们还可以用它来改变我们的自我评价。但是,小心你的语言!潜意识会使我们的行为遵循我们的价值观和信念,并服从我们的自我暗示,而潜意识通常会被人们所忽略。

说你想要怎么做,而不是你不想怎么做。

如果你想在困难的时候保持平静,那就设法让自己保持平静,而不是告诫自己不要紧张。当你想要记住某件事时,别设法让自己不忘记,而要想着记住它。

沃兰多效应

在瓦尔·本斯和本特·南斯的著作《领导者为战略负责》一书中,他们提出了“沃兰多效应”。卡尔·沃兰多,著名的高空绳索表演者,1978年在表演高空行走时掉下来摔死了。卡尔的妻子相信他是消极想法的牺牲品。在这次意外之前的三个月里,他每天想的都是担心会摔下来。“这是他第一次产生这种想法,在我看来,他似乎把精力都放在‘别摔下来’上了,而不是想着该如何走完绳索。”

对他人的信念

我们对他人持什么样的态度,他人也对我们持同样的态度。

爱尔伯特·哈本特(1856~1915)

美国作家、编辑

正如我们关于自己的信念影响我们的生活方式、沟通方式以及成功一样,我们对他人的信念也是如此。

我们的潜意识服从我们的暗示。你给自己的潜意识什么样的暗示呢?

来自赛瑞斯的人

有这样一个故事:一位智者住在一座可以俯瞰雅典的山上,他常常坐在家门口。一天一个旅行者路过,“打扰一下,”旅行者说,“我想到雅典去,你能告诉我生活在这里的人们的品性如何吗?”

“你从哪里来?”智者问。

“我来自赛瑞斯,”旅行者说,“我可以毫不介意地说,我很高兴离开那个鬼地方。那儿的人一点儿也不友好,不值得信赖,也不愿意帮助别人。我真希望能在雅典找到更好的人。”

“唉,我的朋友,”智者说,“我很抱歉地告诉你,你在雅典遇到的人会跟赛瑞斯一模一样。”于是那个旅行者很失望地继续赶路了。