

Lifescrpts:
What to Say
to Get What You
Want

帮你走出职业生涯困境的实用地图

职场沟通艺术

[美] 斯蒂芬·M·波伦 马克·莱文 著



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

Lifescrpts:
What to Say
to Get What You
Want

职场沟通艺术

[美] 斯蒂芬·M·波伦 马克·莱文 著
袁长燕 译

中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

职场沟通艺术 / [美] 波伦等著; 袁长燕译. —北京: 中信出版社, 2003.10

书名原文: Lifescrpts: What to Say to Get What You Want in 101 of Life's Toughest Situations

ISBN 7-80073-985-6

I. 职… II. ①波… ②袁… III. 成功心理学—通俗读物 IV. B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2003) 第089221号

Lifescrpts: What to Say to Get What You Want in 101 of Life's Toughest Situations

Copyright © 1996 by Stephen Pollan and Mark Levine

Chinese (Simplified Characters only) trade Paperback Copyright © 2002 by CITIC Publishing House.

Published by arrangement with Stuart Krichevsky Literary Agency, Inc. through Arts & Licensing International, Inc., USA

ALL RIGHTS RESERVED.

职场沟通艺术

ZHICHANG GOUTONG YISHU

著 者: [美] 斯蒂芬·M·波伦 马克·莱文

译 者: 袁长燕

责任编辑: 蒋 蕾 赵世蕾

出 版 者: 中信出版社 (北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者: 中信联合发行有限公司

承 印 者: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印 张: 21 字 数: 143千字

版 次: 2003年12月第1版 印 次: 2003年12月第1次印刷

京权图字: 01-2003-2360

书 号: ISBN 7-80073-985-6/B · 85

定 价: 30.00 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。服务热线: 010-85322521

E-mail: sales@citicpub.com

010-85322522

献 词

谨以此书献给我们的朋友与代理人斯图尔特·克里切夫斯基，
我们对他的感激无法用语言表达。

致 谢

我们感谢纳塔利·查普曼的洞察力，感谢简·莫罗的支持，以及迪尔德丽·马丁·莱文和科基·波伦的理解与耐心。

前 言

运用沟通技巧的秘诀

我成年以后，大部分时间花在给别人出谋划策上。

一般来讲，作为律师和理财专家，我是称职的，但在另外一些场合，我还要扮演儿子、丈夫、父亲或朋友的角色。多数情况下，人们找我，是来寻求必不可少的法律、理财方面的援助。

我想，自己之所以能够在五花八门的领域里为人们提供建议，是因为我在法律和商业领域丰富而多样的经历，我作为卓有成效的谈判者的声誉，我作为作家和电视评论员的名声，以及我为客户、读者及观众提供服务与关怀时独特的个人品牌。

我喜欢牵着别人的手，引领他走完咨询的全过程。我替他们策划，作扫除潜在障碍的准备。无论是帮助小两口儿第一次购房，还是协助老谋深算的企业主管谈判招聘合同，或者听取我父亲对投保的保险公司的抱怨，我把每个项目都分解成一个个易管理的步骤。然而，尽管我费心费力地解释、指导，他们最后总是要问：“那我该说些什么呢？”人们总想知道，他们该怎样用语言来表达自己的意图，该如何应付别人可能的提问。

为解除他们的焦虑情绪，我请他们在咨询前打个电话给我，我们共同设计整场谈话的“沟通技巧”，即拟个提纲，内容涵盖应答、

讨价还价以及反驳。通常情况下，我们设定的办法是会一字不差地兑现的。但有时候，它仅仅为人们在面对困难、讨厌或棘手的情况时，提供了一种树立信心的辅助手段。我的许多客户，对实施的办法能如此有效、对自己能得心应手地应用它们大为惊奇。

我可以宣称，我的沟通技巧能如此奏效，在于我是这个星球上最出色的谈判者。其实，这样说只是开个玩笑。我充其量只是个较有经验的职业谈判者而已。说穿了，沟通技巧的秘诀，不在于我的技巧，而在于全面策划。我们在面临各种情况之前，根本就没想过，得先作个全面的策划。

不管人们之间的交流涉及的是工作还是商务，假如我们预先作个策划，我们会发现，这种交流将变得极易处理，而且其结果恰如我们的设想。无论沟通技巧直接摆在你面前，还是仅在你头脑里，有了它，你再也不会措手不及。这种策划会势不可挡地引导你达到目标，任凭路上有多少艰难险阻。他有问题，你能解答；他挖苦你，你反驳他；他攻击你，你还击他。

怎样妙用沟通技巧

下面，我将就人们在工作、商务中面对的最困惑和最疑难的85种对话，提供相应的沟通技巧。

每一种沟通技巧，都以统领全局的一般性讨论为开端，通常集中于你想实现的战略目标。然后我简要地叙述你将采取的态度，例如愤慨或是悔悟。我还要告诉你，你得先

做哪些准备工作——也许做些调查，也许拟个备忘录。此外，我再教你时机的选择——这次谈话，究竟是放在工作时间，还是放在周末更合适。最后，我会提醒你注意行为举止——这涉及到肢体语言，比如说坐下来谈，还是站着谈。

接下来，我把沟通技巧绘成路线图。在图上，我罗列了活跃气氛的话、自述语、对方可能的反应、讨价还价，以及如何反驳等情况。当然，每种沟通技巧各不相同，因为每次谈话都要采取不同的形式。

除路线图外，我还会提供一些供改编参考的想法。就是说，在其他一些情境下，只要进行细微改动，仍然可以采用同样的沟通技巧。最后，我为每种沟通技巧拟了几个关键点。你可以在对话时把它们当做秘密武器。

那些沟通技巧你尽可照搬不误。我精心挑选用词，每个词的选用都有一定的道理。不过，我想你最好能领会它的含义，熟练运用，直到它听起来像从你自己嘴巴里说出来那样。那是因为，每个人的用词和语句结构都不相同。准备好了再说并没有什么错，只要听起来像你自已说的就行。

85种沟通技巧，加上翻倍还不止的改编本，我想本书提供的帮助，足以应付各种难题。然而，我觉得肯定还有重要的情况会遗漏。一方面是我没有想到，另一方面是它对你、对你生活的环境来说是独一无二的，不具共性。

与其叫你打电话让我为你准备沟通技巧，我倒觉得，不如先给你上一堂“5条规则”（这5条规则是支撑那些沟

通技巧的核心)的短课。那样你就能自己撰写沟通技巧了(当然啰,万一你真的身陷困境,还是欢迎你打电话找我)。

规则1: 控制局面

即便你从本书一无所获,那也不妨了解一下这条规则。为了将对话纳入你预想的轨道,最关键的因素,是你得控制对话。那倒不是讲,就该你滔滔不绝地说,使他人无法插嘴,或者吓唬别人不让他讲。这只是说,通过选择词语和反应方式,你控制对话朝着有利自己的方向发展。

在许多情况下,你必须先“出拳”,来逼迫对方做出反应。在另一些场合,也可诱使对方回击,落入你设定的程序。与诸多活跃气氛的话不同,我写的话,并不只是想让人们表达得更自在些,它们还会迫使对方只能在有限的几种回答方式中做选择。那样,你就能针对那些有限的回馈方式,从从容容地作答。

规则2: 实话实说

我总是很奇怪,为什么大多数人常常会欲言又止、词不达意。也许是因为不想让人觉得自己要求太多,也许是因为担心被人拒绝,好多人说话往往转弯抹角、充满暗示,而不是直截了当、想什么就说什么。

几乎在每种沟通技巧里,我都列入一种自述语,那是一种直言不讳的明确的要求。你不能指望别人猜想你的目的,或者领会你的暗示。还有,如果你吞吞吐吐、欲言又

止，你等于让对方有机会回避争论。要逼对方直接回答。其实，应付断然的拒绝，比你想像的要容易得多。

规则3：表明权力

适时表明权力，通常会与你直接运用这种权力收效相同。譬如说，你是某家餐厅的老主顾，那你就拥有两项权力：你可以当众大吵大闹，也可以决定是否付账。你把服务员或总管喊过来，在他们耳边悄悄说，这份菜你吃得不合胃口，打算换一份。这时候，你就在表明，你对自己的权力了如指掌，但控制着没有发作，看他们有什么表示。假如你真的大声嚷嚷，虽然立刻出尽风头，但实际上已用完弹药，权力尽失。

表明你权力的方式还有很多。你可以说，“我是个老客户，希望维持我们之间的美好关系”，或者“我最不想做的一件事就是另外找人来完成这个项目”。在上述两个案例中，你充分表明了自己的权力，无非是不愿意利用它罢了。那样做，比赤裸裸的威胁更为奏效。不过，万一非得摊牌，你也不妨威胁一下。

规则4：控制情绪

这样讲，是说不该怒气冲冲。怒气外露其实是一种理屈词穷式的自我挫败。你发火时，实质上在传达这样一种信息：“我没有真正的权力，只好大叫大嚷。”切记，只要有可能会，千万制怒。

同样，看到别人发火时，最好的反应，就是忍受或者转移对方的怒气。你可以先承认他的怒气，继而巧妙地化

解它（“我能理解你为什么生气。碰上我，我也会那样做的”）。转移怒气时，你可以建议说，这种反应有些过度，不该提出来（“我真不明白你为啥要对我发火。难道我惹你了吗”）。

规则5：由你说出最后决定性的话

几乎在每种情况下，由你说出最后决定性的话对你总归是有利的。不管是表达自己如愿以偿后的谢意，或是请对方对拒绝的事情再行考虑，或是安排再次会晤，或是承诺在未接到明确答复时会再度联系，你最好都争取由你说出最后决定性的话。这样说出最后决定性的话可以达到两种效果：一是在打破沉默时，你实际上就控制了对话的局面；二是在对话形势有利于自己的时候，你可以立刻结束。

对你而言，只有在需要给对方面子的时候，你可以不坚持由你说决定性的话。让对方下定论，让他们觉得自己仍在控制局面，而事实并非如此。

两个哲学思考

在你实践那些沟通技巧前，我必须郑重其事地提及两个重要的哲学问题：其一，先得领会对话的道德标准；其二，为了你的利益，是否该说些无关紧要的谎话，以避免伤害他人感情。

我帮助过的一些人，在谈话时，对为人处世的道德标准，尤其是涉及配偶与家庭成员的话题，表示出深切的关注。他们在做与老板或客户会谈的准备工作时，显得很轻松，可一旦准备同丈夫或母亲对话，马上就会局促不安。

我个人认为，预先做准备的做法并没有什么错。说实话，我觉得这个主意很妙。

别人告诉我，他们之所以喜欢我的沟通技巧，一个主要原因在于它很有效果。通过运用那些技巧，客户们能从生活中获得自己的所需。不过，这绝不是那些技巧惟一的优点。在准备运用那些技巧谈话时，你其实已经规避了人际关系中许多相关难题。

最后，再谈谈无关紧要的谎话。在一些技巧里，你会看到这样的话，“我已经把此事报告给老板了”，那就有效地解除了来自对方的威胁。我假定你确实在一丝不苟地照那些技巧说的做——在本案例中，在交谈前去对老板说那些话。当然啰，这种技巧你并不是非用不可。一切由你自行决定。如果我还能说上一句临别赠言的话，那就是：这是真实无疑的最有效的技巧。

目 录

前 言 运用沟通技巧的秘诀

第一部分 办公室里的沟通技巧

第一章 求职篇

1. 约定面谈的“冷不防电话” 4
2. 向经理请教求职建议 7
3. 请现任上司出具推荐信 11
4. 讨论薪水 14
5. 转换职业的面谈 19
6. 应对面试时的古怪问题 22

第二章 与上司相处篇

7. 要求加薪 28
8. 要求提升 33
9. 申请弹性工作制 36
10. 申请急事休假 41
11. 申请增加预算 44
12. 向上司报告坏消息 47
13. 充分利用对自己工作情况的评论 50
14. 申请预支工资 53
15. 会见新老板 57
16. 证实费用报告 60
17. 向难缠的上司陈述 63
18. 拒绝分派的任务 67
19. 请求延长最后期限 71

- 20. 请求解除分派的任务 74
- 21. 请别人当你的导师 78
- 22. 侧面请求重新安排工作 81

第三章 与下级相处篇

- 23. 批评下级的工作 86
- 24. 拒绝加薪要求 89
- 25. 增事不增薪 93
- 26. 把下级的工作状态改成非全日制 96
- 27. 宣布减薪 99
- 28. 警告下级不要酗酒 103
- 29. 确定弹性工作时间 106
- 30. 拒绝提升要求 109

第四章 办公室言行篇

- 31. 直面暗箭伤人的同事 114
- 32. 告发同事 117
- 33. 抱怨顶头上司的行为举止 120
- 34. 面对性骚扰 123
- 35. 巧妙建议注意卫生 126
- 36. 劝说同事不再酗酒 130
- 37. 应对下级之间的性骚扰控告 134
- 38. 越过上司 138

第五章 离职篇

- 39. 提前两周通知老板 144
- 40. 索要更多的离职金 147
- 41. 辞退员工 151

第二部分 商战中的沟通技巧

第六章 善待顾客和客户篇

- 42. 给潜在客户打“冷不防电话” 160
- 43. 向客户解释多收费的原因 163
- 44. 向客户报告坏消息 166
- 45. 婉拒客户的要求 170
- 46. 重新联系老客户 173
- 47. 应对对员工不满的客户 176
- 48. 纠正客户的行为举止 179
- 49. 为自己的错误向客户道歉 182

第七章 与投资者及贷款者相处篇

- 50. 与机构投资者面谈 188
- 51. 向机构投资者争取更多贷款 192
- 52. 接近友好的投资者 195
- 53. 向友好投资者争取更多资金 200
- 54. 向机构贷款者争取更多贷款 204
- 55. 请求机构贷款者重新修订条款 207
- 56. 接近友好的贷款者 210
- 57. 请求友好贷款者重新修订条款 214
- 58. 接近友好贷款者的代表 218

第八章 与卖主相处篇

- 59. 请供货商降价 222
- 60. 抱怨承包商服务不周 227
- 61. 让分包商通过小标的竞标参与项目 230
- 62. 请承包商加快工程进度 233

第九章 与合伙人相处篇

- 63. 请合伙人做更多的工作 238
 - 64. 请合伙人改善行为举止 241
-

-
- 65. 请合伙人追加投资 244
 - 66. 向合伙人抱怨其家庭成员 247

第十章 销售篇

- 67. 同客户或顾客重谈价格 252
- 68. 向客户或顾客解释延误原因 256
- 69. 应对销售时买方的托词 259

第三部分 个人理财的沟通技巧

第十一章 消费篇

- 70. 抱怨服务人员的工作 266
- 71. 退还不需要的物品，换取现金 269
- 72. 要求工匠返工 272
- 73. 要求制造商认可，过期的保修单仍然有效 275
- 74. 投诉官僚决定 278
- 75. 在餐厅里退菜 282
- 76. 发现多收费 285
- 77. 要求专业人士提供更好的服务 288
- 78. 确定专业人士的费用 291
- 79. 终止与专业人士的关系 295

第十二章 与债权人及贷款者相处篇

- 80. 请求债权人宽延期限 300
- 81. 请债权人暂不收回贷款 303
- 82. 向贷款者解释破产经历 306
- 83. 请求重新考虑被拒绝的贷款 309
- 84. 为信用卡寻求低利率 312
- 85. 与收账员通电话 315

第一部分
办公室里的沟通技巧
