



口才培训系列



反对空话、提倡短话的沟通培训第一书



# 微沟通

抓人心、说重点、谈价值的  
职场沟通法则

王风范◎著



长篇大论OUT了

**麦肯锡咨询公司**  
要求咨询顾问向  
客户呈现方案时，  
在30秒内讲出核  
心价值和重点。

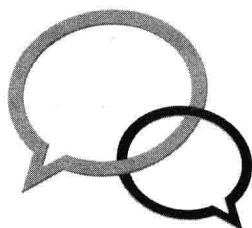
**谷歌公司董事长  
埃里克·施密特**  
要求下属向他汇  
报工作时不要超  
过60个字。

**马云和孙正义**  
沟通，只用了6分  
钟时间，就获得  
了3000万美元  
的投资。



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE





# 微沟通

抓人心、说重点、谈价值的  
职场沟通法则

王风范◎著



长篇大论OUT了



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

微沟通：抓人心、说重点、谈价值的职场沟通法则 / 王风范著.

北京：中国经济出版社，2015.1

(中经培训 / 王景主编. 口才培训系列)

ISBN 978 - 7 - 5136 - 3601 - 8

I. ①微… II. ①王… III. ①心理交往—语言艺术 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 283073 号

责任编辑 牛慧珍

责任审读 贺 静

责任印制 马小宾

封面设计 任燕飞

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市媛明印刷厂

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 11

字 数 135 千字

版 次 2015 年 1 月第 1 版

印 次 2015 年 1 月第 1 次

定 价 36.00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号

中国经济出版社 网址 [www.economyph.com](http://www.economyph.com) 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题，请与本社发行中心联系调换（联系电话：010 - 68330607）

---

版权所有 盗版必究（举报电话：010 - 68355416 010 - 68319282）

国家版权局反盗版举报中心（举报电话：12390） 服务热线：010 - 88386794

## 推荐序

### 直指人心的微沟通

德国哲学家卡西尔说“人是符号的动物”。包括口语和文字在内的语言系统，是人类所创造和运用最普遍的符号系统。正是有了语言，才能让人类能够较为精确地传递信息，沟通思想。

沟通是信息从传达者到接收者的过程，更是一个不确定性极强的过程。信息需要先转化成语言符号才能传播，很多人在表达意思时言不尽意或词不达意，所以信息很难完整而充分；接收者在接收到这些语言符号后要进行解码，而很多人会漏掉信息、扭曲信息等，也很难完整而充分地解码信息。每一次沟通，都会有大量的信息扭曲、遗漏，造成各种“误会”。有人说，人与人之间的矛盾，80%来自于误会；而80%的误会，又来自于沟通。

我们现在所处的是“微时代”。这个时代的特点是信息量巨大，人们开始倾向于精简信息。类似微博、微信等互联网信息平台都是靠精简的信息而崛起的，它们契合了时代的需要。相应地，我们也进入了一个“微沟通”的时代，每个人在沟通时都希望能精准、简

短，尽量去除多余的信息。可问题在于：在简短的符号中，我们如何来掌握一些微妙的信息呢？答案只有一个，就是洞悉人性。越是能洞悉人性的人，就越能敏锐地捕捉到难以言表的核心信息，就越容易做到我们常说的“听话听音”。

还有，我们对不同的人说一句同样的话，表达的意思会有许多的微妙差别，必须通过表情、语气、肢体动作等方式进行传达。这个不仅是技术，而且是艺术，是一门洞悉“人心与人性”的艺术。

风范，我的老同事，一个挚爱沟通研究及实践的人，一个真正愿意深究沟通本质的人。此番他能够专门从人性的角度来研究和透析微沟通这个课题，教大家如何通过透析人性、直指人心的方式进行“微沟通”，我很为他的杰作而感到高兴。直指人心的沟通能力，是一个人综合能力组成中最重要的部分。试想，如果通过“微沟通”的方式能提高人们的沟通效率和沟通品质，从而放大生命宽度，那将是一件价值无限的事情。愿此书能成为你提升沟通能力的不二法宝。

**侯志奎**

**师道人本创始人、董事长  
行动成功创办人、前总裁**

## 序

### 简单沟通，是一种境界

某一天，我们午餐的时候，事业部吴总讲起了早上他与集团总裁沟通失败而情绪低落的事。

砰、砰、砰……

“张总，我这边有一个工作上的事需要和您汇报一下。”

“哦，你坐下说。”

张总放下了手中正在下棋的 iPad，聚精会神地听起来。

可不知怎么地时间刚过了 3 分钟，张总突然不耐烦地说：“你说的重点是什么？”

我又简洁地重复了刚才的内容，总裁听完，从椅子上站起来，看着我，用手指着门说：“你出去。”

那一刻，我不知道发生了什么，但又为了顾忌总裁的面子，就只好无奈地离开了总裁办公室。

我当时很愤懑，我愤懑的不是总裁赶我出来，而是总裁在闲玩

的情况下，没有耐心听我汇报，反而赶我出来。我认为总裁没有把下属放在心上。

说实话，听完吴总的陈述之后，我也很替他气愤，站在员工的角度我支持吴总。可是，周末的集团中高层会议让我改变了想法。

周末集团中高层会议上，总裁刻意提到了此事。他说：“希望你们以后向我汇报工作的时候，不要长篇大论不知所云，要抓重点、讲核心、有答案、有利弊，不是聪明地向我提问，更不是废话连篇地无效表达，因此，你们以后再找我沟通之前，要做的事就是：在我办公室门口静站五分钟，把你要和我沟通的事的核心价值用一句话表达出来，或者一分钟之内要让我知道你找我能为我们这个组织带来什么样的价值。想清楚价值之后再在我办公室门口正转三圈，想三个方法，倒转三圈，分析三个弊端。然后，再敲门进来。否则，不要进来。上天对企业来说唯一公平的资源就是时间，你我更是如此。效率是我们永恒的课题。你也不要因为偶尔看到我在闲着，就把你的问题抛给我，我没有责任替你解决问题，否则要你干吗？更不要以为我在休息，你就可以胡乱地打扰。如实地讲，作为一个统管四十余家分公司的集团总裁，难道不可以闭目养神、思考战略，而一定要掉在你们所设计的问题旋涡里吗？”

这一刻，我不知道吴总内心作何感想，而我陷入了深深的思考之中。

是啊！在当今这个商业主导、效率乃至利益至上的时代，如何“抓住重点，沟通核心”，才是我们应该首先思考的。而作为职业沟通教练，难道这不应该是值得深挖和探讨的课题吗？试想，如果每

一个沟通者都能在一分钟之内说出沟通的利益，如果每一个老板都能在一分钟之内打动员工的心，如果每一个销售员都能在一分钟之内抓住顾客的心，那我们的工作效率将会提升几倍？生命价值将会放大几倍？

经过长达三年的研究和思考，在我原来沟通理论的基础上，终于建立研发了一套新的沟通理论，我称它为“微辞”。“微辞”可以帮您做到微言大义，辞微旨远，句句有利，直指人心。那到底如何做到“微辞”呢？此书会为您一一解答。只要您用心研读，相信它可以成为您行走“江湖”的贴身秘籍。

王风范

2014年8月15日

于乌鲁木齐



## 前言

今天的时代和过去的任何一个时代相比，已经发生了翻天覆地的变化。我把现在这个时代叫作“微时代”，微时代有三个核心特征：商业时代、信息泛滥、速度至上。

“商业时代”，传递给我们的是“绩效”理念。绩效就是企业的一切，没有绩效，企业将不复存在。而绩效的实现离不开沟通，有太多需要沟通的时候：在你争取新工作的时候，在你向客户争取工作项目的时候，在你需要向投资者要钱的时候，在你请求银行给自己贷款的时候，在你发布新产品的时候……所以沟通是绩效的能力。

“信息泛滥”，让我们无所适从，我们每天接收无数的信息，每天也要传达无数的信息，这些信息让我们发狂，因为我们找不到自己需要的，也不知道怎么传递有用的。在庞杂的信息海洋中，如何与他人建立最高效的沟通？答案很简单：抓住核心，直击人心。

“速度至上”是职场人士的紧箍咒，如果你不能提速，那你就被淘汰。在微时代，“速度”已经蔓延到沟通领域。全世界最顶尖的咨询公司麦肯锡咨询公司，它要求自己公司的咨询顾问在向客户展示核心方案时，在30秒内必须讲出这个方案的核心价值和重点。同样

是：抓住核心，直击人心。

微沟通的本质，就是在庞杂的信息海洋中，在追求效率和效益的人群中，抓住核心，直击人心，建立最高效和最简单的链接方式。

简单是时代的需要，高效是我们沟通的追求。

简单的沟通，还是一种境界。在你年轻的时候，你心怀梦想，追求事业。中年人给你的告诫往往是：年轻人，这个世界没有你想的那么简单。六七十岁的老年人会告诉你：年轻人，想好了就去做吧，生活其实很简单。

人在不同的阶段，对待生活的境界是不一样的。简单是生活的历练，是真正看过千山万水的人才能给出的答案。

不要等到来不及的时候，才认识到世界的本质其实很简单。

愿您开卷有益。

# 目录

推荐序 直指人心的微沟通

序 简单沟通，是一种境界

前言

## 第1章 微时代，你需要“微沟通”

微时代有三个特征：信息泛滥、速度至上、商业时代。应对这三个特征，微沟通应运而生。因为信息泛滥，所以你需要简单；因为速度至上，所以你需要效率；因为处于商业时代，所以你需要效益。而微时代的沟通，核心只有一个，那就是效益。

|              |    |
|--------------|----|
| 你的沟通为何失效     | 3  |
| 微时代的三大特征     | 7  |
| 微时代沟通：核心只有一个 | 14 |

第2章 洞察人性，微沟通需要直击人心

掌握人性，把握沟通。我们喜欢说“为什么这件事谈不成”，也许谈不成的不是事，事的关键还在于人。洞察人性，是为了让沟通能够直击人心，增加沟通的效率。只有碰触内心的沟通，才能取得长远的沟通效果。

|                  |    |
|------------------|----|
| 掌握人性，就是掌握沟通      | 19 |
| 性格有差异，沟通需要对号入座   | 30 |
| 考虑个人背景，沟通要主动适应他人 | 41 |
| 别忘了检查自己的人性       | 47 |

第3章 职场沟通第一潜规则——定位

职场中，你的位置、沟通对象的位置、公司的位置决定了你的沟通方式。定位，是职场沟通的第一潜规则。最有效的沟通是先定位再沟通，最好的沟通方式是先适应再调整。职场中懂得定位的人往往是沟通的高手，他们能够获得领导、平级和下属的一致认可。

|                 |    |
|-----------------|----|
| 定别人的位：见什么人说什么事  | 59 |
| 定自己的位：是什么人说什么话  | 70 |
| 定公司的位：在什么山上唱什么歌 | 82 |
| 除了定位置，还要看处境     | 88 |

第4章 职场微沟通，你需要简单逻辑

你表达时是否有“力不从心”的感觉，明明知道怎么回事，说的  
时候却没办法有逻辑、有次序地表达？职场微沟通，你首先需要掌握  
的是沟通的逻辑。6个简单的逻辑，立刻能够提升你的沟通效率。

|                  |     |
|------------------|-----|
| 三点逻辑：让他人追随你的逻辑思考 | 97  |
| 时间逻辑：时间能够说明一切    | 100 |
| 空间逻辑：换一种方式就能提升业绩 | 104 |
| 钟摆逻辑：不认同就两方面说服   | 106 |
| 收益逻辑：收益是永恒的影响力   | 108 |
| 变焦逻辑：让你的沟通有变化    | 111 |

第5章 职场语言，你会说吗

职场中，同样的信息，由不同的人口中说出，往往能获得不一样的  
效果，这里固然有沟通者身份的影响，但更多的是语言表达的艺术。  
绝大多数的人，都不会说职场语言。文字语言、有声语言、肢体  
语言，缺一不可，三者一致才能起到100%的沟通效果。

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 文字语言：既会说，也会问    | 115 |
| 有声语言：给沟通增添魅力    | 125 |
| 肢体语言：它会说你的好话和坏话 | 128 |

第6章 职场沟通的四把武器

你已经学会了足够多的理论，但是要成为微沟通的大师，你还需要一些小技巧，来帮助你完善自己的沟通水平。这些技巧，就是微沟通的四把武器：关心、情感、数字、倾听。它们能够打破沟通中的隔膜，建立沟通中的情感，增强沟通的效果。

|                  |     |
|------------------|-----|
| 关心：我们该关心别人的什么    | 135 |
| 情感：击中他人情感中最薄弱的地方 | 138 |
| 数字：数字本身就是说服力     | 149 |
| 倾听：听“话”听“音”的艺术   | 152 |
| 后记 践行出真知         | 158 |

## 第●章

### 微时代，你需要“微沟通”

【沟通失效】    【简单】    【效率】    【沟通利益点】

微时代有三个特征：信息泛滥、速度至上、商业时代。应对这三个特征，微沟通应运而生。因为信息泛滥，所以你需要简单；因为速度至上，所以你需要效率；因为处于商业时代，所以你需要效益。而微时代的沟通，核心只有一个，那就是效益。微沟通，是顺应时代特征的沟通方式。







## 你的沟通为何失效

---

卡耐基先生说：一个人成功，85% 来自于他的人际沟通能力，而15% 取决于他的专业知识。

这就意味着，无论你毕业于什么院校，从事什么样的工作，如果你想要你的人生达到更高的高度，那么你所需要修炼的第一项能力，就是沟通的能力，其次才是你在专业上的精益求精。

但是现实中，沟通常常是失败的：或是别人无法领会你的意思，或是你们的沟通无法达成共识，或是相互之间产生隔阂。

你是否思考过：为什么你的沟通会失效？

经过长期的研究和思考，我发现：在沟通中，每个人都极力争取自己说话的机会，我们常常想沟通得更多，生怕自己阐述的内容不够详尽，主题不够丰富，于是人们越说越多，越说越复杂。但越是这样，越难获得良好的效果。

沟通失效的原因，恰恰不是沟通的内容太少，而是沟通的主题太多，沟通的过程太麻烦，沟通的内容太复杂，沟通的时间太漫长。

我们的沟通太缺乏效率。