

职场360^度 沟通

职场人交流得力的完全沟通术⁺

你知道能够让你形象价值百万的秘密是什么吗？强大的沟通能力。你想成为一个左右逢源的职场 Superman 吗？快去做个沟通达人吧！想当职场 Superman，唯一的途径就是先敲开沟通之门！

刘星◎著

人脉是成功的关键。那么，这人脉从哪里来呢？需要你去开发、去构建，方法就是发挥自己的心思，抓住遇到的每一个人，去好好地沟通、交往。良好的人际交往能力是形成雄厚人脉资源的不可缺少的要素。从现在开始，努力修养自己的沟通能力，成为战无不胜、可以搞定任何人的职场达人吧。



QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架



度

职场360^度 沟通

职场人交流得力的完全沟通术⁺

刘星◎著

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场 360 度沟通: 职场人交流得力的完全沟通术 / 刘星著. —北京: 中国财富出版社, 2012. 9

(企业成长力书架)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4451 - 7

I. ①职… II. ①刘… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 206969 号

策划编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任编辑 晋壁东

责任校对 孙会香 梁 凡

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4451 - 7/C · 0140

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2012 年 9 月第 1 版

印 张 13.25 印 次 2012 年 9 月第 1 次印刷

字 数 203 千字 定 价 32.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架

编委会

主 编：邓 明 范建华 黄 华

副主编：范虹轶 王 景

编 委：邓 明 王子鱼 李 玲 白 昊 王 景
段淑红 吴利霞 邓晓容 王春雷 黄 华
龚光鹤 李 艺 赵丽丽 任晓明 孙洪东
李素娟 程艳伟 尹贵超 史慧敏 高 伟
杨志伟 申小花 赵 杰 王志玲 李晓丹
肖凤仙 周海宏 刘彦飞 杜妍锐 孙艳丽
李丽丽 张 超 刘 星

序言

沟通不力，职场人你伤不起

有多少新人在初入职场时便跌得鼻青脸肿？

有多少新人一腔热血却被潜规则打败？

又有多少新人努力工作、勤勤恳恳，却始终得不到上司赏识？

这一切都要归于“沟通”二字。针对越来越多的职场困惑，市面上也出现了很多关于职场的规则、黑幕、心计等书籍。只是这些标题就让即将踏入职场的新人胆寒了，这是一个怎样的圈子呢？懵懵懂懂的我一跤跌进去会不会被那些可怕的潜规则啃得连渣都不剩下？

鉴于这种情况，越来越多的学员建议我出这样一本书——可以对职场新人进行温和的引导，让新人能够对职场多一些详细的了解，并且有实用的方法可以借鉴。从事这么多年培训工作，我自然也想要用自身的一点经验之谈来帮助更多的职场新人。如果能够为阅读此书的你提供些微的帮助，我会感到无限荣幸。

本书内容以“沟通”为主题进行创作，对职场新人的沟通、同事之间的沟通、上下级之间的沟通、团队的有效沟通、与客户进行的商务沟通、营销和谈判沟通、办公室辅助沟通手段等方面进行了全角度的阐述。每个小节我都精心挑选了合适的案例，并且加以分析，总结出应对这些案例的最有效的方式和方法。

从职场新人必知的戒律，到最后的辅助沟通手段，足以让一个初入职场的菜鸟成长为玩转职场的精英。通过本书，可以让读者看到，职场并不是神



秘而可怕的，那只是一个个像你、我、他一样的普通人，在一个大的规则里经由不同的分工合作而产生的各种关系和问题群。只要把握好沟通之门，就没有解决不了的事情。

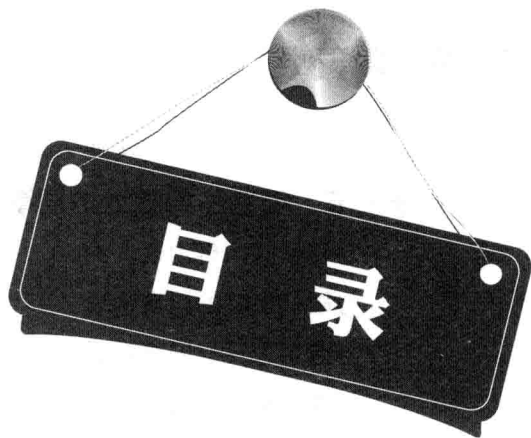
这本书的创作可谓一波三折，是一个很辛苦的过程，曾经一度想要放弃，但最后一个好友的一句话点醒了我。他说：“你已经通过自己的所学、所想帮助了那么多人，就应该有点自信，就算这本书仅有一个读者受益，那么你的目的不就达到了吗？”非常感谢这位好友的这番话，它更加坚定了我的想法，于是每天工作之余一字一句地斟酌，一个案例、一个案例地进行严谨的分析……现在，我终于体会到朋友说的话，如果本书能够帮助到哪怕一个读者，也是我此生做过的最有意义的事情之一。

亲爱的读者朋友们，你们或许已经在职场待了许久，或许即将踏入职场，或许是实习生身份，但不管地位如何，请勇敢地踏出你职业生涯的脚步吧！

职场并不可怕，用你的勇敢和细心，通过学习进取，与人沟通，即可迈步前进。请打开你的心扉，去和周围的同事沟通，去和你的上司沟通，去和即将参与项目合作的客户沟通，当你克服掉一个个困难之后，你会发现，自己已经可以在这个竞争残酷的职场圈子里游刃有余了。此时，必须恭喜你，你已经踏入职场精英的行列了。

做任何事情，至关重要的一步是迈出第一步。如果在还未敲开这扇门之前就开始担忧——里面会不会出现一副发怒的面孔——结果一定会在忧虑中变得不够完美。与其抱着忧虑的态度在职场江湖上混迹，不如抱着美好且淡定的心态，去勇敢地敲开你职业生涯中一扇扇沟通的大门。鼓起勇气吧，或许你就是下一个职场 Superman！

作者
2012年6月



第一章 想当职场 Superman，先敲开沟通之门 / 1

第一节 因沟通而改变，职场不再沉默 / 3

想顺利沟通就要优雅地说话 / 3

沟通达人其实是个“听众” / 7

必要时进行恰当的书面表达 / 9

第二节 成为职场 Superman 要分三步走 / 11

合理的沟通方式是成功沟通的“敲门砖” / 11

适当的距离能产生沟通美感 / 14

肢体语言传达的沟通机密 / 17

第二章 与同事良性沟通，从容面对职场小圈子 / 21

第一节 初次相见学问多 / 23

同事关系“破冰”从打招呼开始 / 23

恰当的语气能为自己树立好形象 / 26

借用提问与赞美来获得对方的好感 / 29

第二节 加入同事的小圈子 / 32

横向沟通，破解与同事间的沟通障碍 / 33

影响同事关系的沟通行为 / 35



如何与故弄玄虚者沟通 / 38

第三节 征服不好相处的同事 / 40

与自私的同事沟通 / 41

与敏感多疑的同事沟通 / 42

与抱怨悲观的同事沟通 / 44

与脾气暴躁的同事沟通 / 45

与特立独行的同事沟通 / 47

与争强好胜的同事沟通 / 48

第三章 与上下级恰当沟通，做左右逢源的沟通达人 / 51

第一节 给上司留下好印象 / 53

及时表态，获得上司青睐 / 53

附和不奉承，站好上司队 / 55

主动汇报，不等上司催促 / 56

第二节 与不同类型的上司沟通 / 59

与主动型上司沟通 / 60

与互动型上司沟通 / 62

与控制型上司沟通 / 63

与实事求是型上司沟通 / 65

第三节 与下属沟通的注意事项 / 67

沟通形式 / 68

沟通的时间点 / 71

沟通技巧 / 72

第四节 如何在下属中左右逢源 / 74

提出对下属的建议和期望 / 74

将“薪”比“心”，加薪要求不可忽视 / 76

不介意做“夹心饼” / 78

为你揭秘你所不知道的职场暗语 / 80



第四章 遵守团队规则，与团队有效沟通 / 83

第一节 走进团队沟通模式 / 85

要素、技巧、障碍与冲突 / 86

部门之间不可不做的沟通工作 / 90

第二节 参加团体会议时的沟通准备 / 92

主持与参加会议 / 93

提前准备好演讲稿并预演 / 98

演讲时的非语言沟通 / 100

第三节 为团队沟通加分的小游戏 / 103

电波 VS 速度 / 104

“大侦探福尔摩斯” / 106

造桥计划 / 108

第五章 正确进行商务沟通，有说服力更有影响力 / 111

第一节 接待准客户时的沟通技巧 / 113

热情有礼有规划，不浪费客户时间 / 113

顺着客户，不给对方抱怨的机会 / 116

委婉应对不速之客 / 118

第二节 根据客户的不同需求进行相应的沟通 / 120

有针对性地察言观色 / 120

接到客户投诉不回避 / 122

掌握好沟通的分寸最关键 / 124

第三节 不可不知的辅助性商务沟通工具 / 126

电话沟通时的情景分析法 / 127

商务函电——无声的纸上沟通 / 129

撰写专业的商务文书，胜过百句美言 / 133



第六章 完美营销与谈判沟通，比拼命充电更轻松 / 139

第一节 找到你的沟通目标：客户 / 141

用市场细分法找到准客户 / 142

准客户三要素 / 143

调查并分析目标客户 / 145

第二节 营销中的完美沟通法 / 148

准备营销解说词 / 149

把握客户心理，把话说对 / 150

找准客户的关注点，沟通不白费 / 153

注重谈判时的沟通策略 / 155

进退有度，不轻易让对方知道你的底线 / 155

沟通攻心计：给予名义上的承诺 / 158

商务谈判时的沟通策略和注意事项 / 160

第七章 辅助沟通手段能让你职场交流无敌 / 163

第一节 办公室中巧用网络沟通 / 165

撰写一份表情达意的电子邮件 / 166

使用网络聊天工具交流感情 / 169

打造交流介质：博客和微博 / 170

第二节 利用贺卡沟通，礼轻情意重 / 173

贺卡的制作与注意事项 / 174

科学利用版面空间，贺卡上该写点啥 / 176

第三节 图像与图画沟通，无声胜有声 / 178

图像化沟通你了解多少 / 179

调查问卷也能有效沟通 / 182

图形与图表，使沟通更直观 / 184

后记 沟通中鲜为人知的加分秘密——你的形象价值百万 / 187



第四章 遵守团队规则，与团队有效沟通 / 83

第一节 走进团队沟通模式 / 85

要素、技巧、障碍与冲突 / 86

部门之间不可不做的沟通工作 / 90

第二节 参加团体会议时的沟通准备 / 92

主持与参加会议 / 93

提前准备好演讲稿并预演 / 98

演讲时的非语言沟通 / 100

第三节 为团队沟通加分的小游戏 / 103

电波 VS 速度 / 104

“大侦探福尔摩斯” / 106

造桥计划 / 108

第五章 正确进行商务沟通，有说服力更有影响力 / 111

第一节 接待准客户时的沟通技巧 / 113

热情有礼有规划，不浪费客户时间 / 113

顺着客户，不给对方抱怨的机会 / 116

委婉应对不速之客 / 118

第二节 根据客户的不同需求进行相应的沟通 / 120

有针对性地察言观色 / 120

接到客户投诉不回避 / 122

掌握好沟通的分寸最关键 / 124

第三节 不可不知的辅助性商务沟通工具 / 126

电话沟通时的情景分析法 / 127

商务函电——无声的纸上沟通 / 129

撰写专业的商务文书，胜过百句美言 / 133



第六章 完美营销与谈判沟通，比拼命充电更轻松 / 139

第一节 找到你的沟通目标：客户 / 141

用市场细分法找到准客户 / 142

准客户三要素 / 143

调查并分析目标客户 / 145

第二节 营销中的完美沟通法 / 148

准备营销解说词 / 149

把握客户心理，把话说对 / 150

找准客户的关注点，沟通不白费 / 153

注重谈判时的沟通策略 / 155

进退有度，不轻易让对方知道你的底线 / 155

沟通攻心计：给予名义上的承诺 / 158

商务谈判时的沟通策略和注意事项 / 160

第七章 辅助沟通手段能让你职场交流无敌 / 163

第一节 办公室中巧用网络沟通 / 165

撰写一份表情达意的电子邮件 / 166

使用网络聊天工具交流感情 / 169

打造交流介质：博客和微博 / 170

第二节 利用贺卡沟通，礼轻情意重 / 173

贺卡的制作与注意事项 / 174

科学利用版面空间，贺卡上该写点啥 / 176

第三节 图像与图画沟通，无声胜有声 / 178

图像化沟通你了解多少 / 179

调查问卷也能有效沟通 / 182

图形与图表，使沟通更直观 / 184

后记 沟通中鲜为人知的加分秘密——你的形象价值百万 / 187

第一章

想当职场 Superman，先敲开沟通之门

很多每天幻想成为职场 Superman 的新人给大家留下的印象往往是“少言寡语”“格格不入”，但是，从专业角度来讲，多数职场人其实是不擅长沟通的，因为他们总怕自己说错话。而这通常又是因为他们没有意识到“职场沟通”的重要性，又或是没有掌握“职场沟通”的技巧。

我曾经和一些“沉默的新人”交流过，问他们觉得自己的工作中还缺乏什么。他们通常是从业绩开始出发，抱怨自己的工作进程慢，创造财富少，然后我会指引他们把目光投向团队里那些工作卓有成效的前辈们身上，让他们通过与前辈的对比来知道自身的不足之处到底在哪里。

只可惜，我得到的回答总是：“他们的朋友多，人脉也广，我哪有那么多资源。”

问题到这里就很清晰了，事实上，团队工作能否成功，的确取决于人脉。可殊不知人脉无非是通过有效的沟通取得的。因此，多与同事巧妙地沟通，才会促进你与同事、上下级、整个部门之间的有效交流，并能够进一步确立领导对你善于表达的印象。通过这种方法，相信职场新人最终也可以获得广布的人脉，并为自己的事业进步提供源源不断的动力。

总之，想当职场 Superman，请先敲开沟通之门！





第一节 因沟通而改变，职场不再沉默

在职场中，身为员工往往会因为职位的不同，而被分为不同的地位。然而地位并不妨碍沟通，它会因为沟通的出现而发生改变（见图 1-1）。沟通的方法不同，结果就不同，对待客户也要像对待最亲近的人那样款待；或许原本是无名小卒，却变成了位高权重的大人物。当然这种特殊现象的出现，特别是职位的变迁，并不是说那些人真的发生了多大的变化，而是随着沟通的改变而发生了变化。唯有不再沉默，成功地把握住每一个沟通机会，你的职业生涯才会在这场完美的场景中绽放精彩，走向成功！

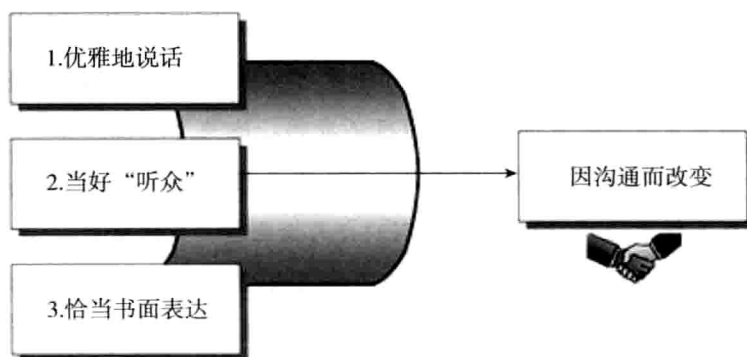


图 1-1 职场沟通的技巧

想顺利沟通就要优雅地说话

说话是人类引以为傲的沟通方式，它是职场中最重要的沟通途径之一。

话说好了，能为我们的职场生涯成倍地加分；如果说错了话，就会成为我们职场沟通的绊脚石。处在拼搏中的职场人，也许你们刚刚走出校园，刚走入自己的岗位并在努力适应职场；也许你们正要等待升职，却苦于人际沟通的障碍。而优雅地说话，是为了适应群体协作而进行有效合理的沟通。由于人性自然有异，每个人的个性不同，往往会导致在一些细节上出现问题。那么，如何才能优雅地说话呢？

1. 越急的事，越要慢说

在一些十万火急的事情中，人们往往受情绪所控制，想很快地告知对方。但是当人在情绪激动的情况下，语言表达的质量就会降低。对方很可能不知道你说什么，甚至会误解本来的意思。

我以前有个学员就犯了这样的错误，结果不仅被经理骂，还要受同事的埋怨。这个学员在一个广告公司做策划，终于可以自己独立地接一个 case（项目）。他非常兴奋，在策划过程中也主动与各部门积极沟通。正在这个策划案进行到一半的时候，客户打来电话：“阿文，那个 case 要缩短时间。我想尽快看到，因为有了同类产品并且已经有了宣传。”这样的事情在广告界时常发生，但对于刚刚可以独立接 case 的阿文来说，面对这种突发事件时显得办事能力很不成熟。他马上跟经理报告：“张经理，客户需要缩短时间。我想多一些人加入进来，要不然咱们这单活儿会被别人抢走的。”经理一听有别的公司抢生意，当然急了：“要多少人？我给你。赶快把策划案赶出来，绝不能让别人抢单！”于是经理接受了阿文的请求，给他调配了足够的人手。策划案很快就赶出来了。审核过后，张经理打电话约见客户，商讨这个策划案。可是张经理与客户通话后，一头雾水。原来客户正在国外考察，不能马上回来。当张经理提及缩短时间的事情时，那位客户告诉张经理，当时自己并没有跟阿文说自己要找别的公司。只是想提醒阿文不要耽误时间。这下可把张经理气得火冒三丈，把阿文叫进办公室一通训斥。因为阿文没有把事情说清楚，急急忙忙的，所以同事们为了帮阿文做事都把自己的工作放下来耽误着。公



司从上到下，都对阿文指指点点，没有好脸色。

从这件事情可以看出，再急的事情，也要慢慢地说清楚。一定要自己先把事情的来龙去脉想清楚再说出来，否则会出大问题的。

2. 百炼钢不如绕指柔

说话不要抢，不要急于表达自己的意见和思想。就算表达出来也要讲究方法，要善于糅合各方面的观点。如果只是兴冲冲地为了表现自己，那样只会收到相反的效果。现在那些刚刚进入社会的大学生，经常会撞到这样的“墙”。沟通是一种艺术，沟通需要平心静气地交流。

学员小梁毕业后刚进公司，经常会受到排挤。那些性格异常突出的新员工总是跟老员工吵架，或者很快离职。但是小梁却从不与员工们吵嚷争功，只是默默地做着自己的工作。一次，办公室的墙边放了几个箱子。经理一进门没注意，脚踢到了箱子上，差点绊了个大跟头，于是很气愤地说：“这是谁放的东西？怎么也不找个地儿啊？”办公室里半天没人回答，经理更气，“是谁啊？怎么不说话？”正在这时，小梁搬着一只箱子进来了。这回不用说，经理也知道了答案。经理走过去很生气地跟小梁说：“你怎么把箱子都放这儿了？怎么不放到库房去？”面对经理的横眉冷对，小梁并没有强烈的亢奋而傻傻地搬走箱子。而是先放下箱子，不急不缓地打开一箱，拿出一张宣传页说道：“经理，您看一下。这是咱们刚印出来的宣传页。一会儿，客户就派人来把这些取走，他们挺着急的。”经理看了一下宣传页，又看了看小梁，觉得这孩子还挺能吃苦的。经理的气，消了大半：“那也不能放门口啊？这谁一进来，再绊着多不好。”小梁很随和地应答着：“他们人已经来了，马上就搬走了。我下次换个地方。”经理觉得他说得也有道理，看着他满头大汗，说道：“怎么就你一个人搬啊？叫人帮你一块儿搬啊？”小梁笑着回答：“不用了，我这就搬完了。其他同事都忙着呢。”经理也没再多说话，回到了自己的办公室。同事们都以为小梁比较老实，没什么主意。经理也担心自己找了