

卡耐基训练机构交际与沟通王牌讲师最新力作

畅销书《魔劲》《管理中的魔鬼细节》作者马歇尔·古德史密斯

畅销书《别独自用餐》作者基思·法拉奇

畅销书《邮差弗雷德》作者马克·桑布森

鼎力推荐

当时这样说，工资就涨^了！

上班路上的 沟通进修课

拼职场，谈加薪，争取晋升的坦率沟通技巧

[美] 莎丽·哈莉 (Shari Harley) ◎著

伍文韬 陈 姝 ◎译

How to
Say Anything
to Anyone



新世界出版社
NEW WORLD PRESS



上班路上的 沟通进修课

[美] 莎丽·哈莉 (Shari Harley) © 著

伍文韬 陈 姝 © 译



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

How to Say Anything to Anyone: A Guide to Building Business Relationships that Really Work by
Shari Harley

Copyright ©2013 by Shari Harley

Published in arrangement with The Fielding Agency, LLC. through The Grayhawk Agency.

Simplified Chinese edition copyright © 2014 by **Grand China Publishing House**

This translation published under license.

All rights reserved.

No part of this book may be used or reproduced in any manner whatever without written permission except in the case of brief quotations embodied in critical articles or reviews.

本书中文简体字版通过 **Grand China Publishing House (中资出版社)** 授权新世界出版社在大陆地区出版并独家发行。未经出版者书面许可, 本书的任何部分不得以任何方式抄袭、节录或翻印。

北京版权保护中心海外图书版权合同登记号: 图字 01-2014-2227号

图书在版编目(CIP)数据

上班路上的沟通进修课 / (美) 哈莉著; 伍文韬, 陈姝译. — 北京: 新世界出版社, 2014.6
ISBN 978-7-5104-5036-5

I. ①上… II. ①哈… ②伍… ③陈… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 109369 号

上班路上的沟通进修课

作 者: (美) 莎丽·哈莉 (Shari Harley)
译 者: 伍文韬 陈 姝
策 划: 中资海派
执行策划: 黄 河 桂 林
责任编辑: 刘丽刚
特约编辑: 郑 岩 乔明邦
责任印制: 李一鸣 李婉琳
封面设计: 蔡小波
出版发行: 新世界出版社
社 址: 北京西城区百万庄大街24号 (100037)
发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8705 (传真)
总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)
http: //www.nwp.cn
http: //www.newworld-press.com
版 权 部: +8610 6899 6306
版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn
印 刷: 深圳市福圣印刷有限公司
经 销: 新华书店
开 本: 787mm × 1092mm 1/16
字 数: 168千 印 张: 13
版 次: 2014年10月第1版 2014年10月第1次印刷
书 号: ISBN 978-7-5104-5036-5
定 价: 35.00 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638

我要对曾经的上级、同事、员工及客户由衷地说一声“谢谢”，尤其要感谢那些克服恐惧、勇敢表达真实想法的人，与你们共事的经历以及我们之间的沟通构成了本书中的真实案例。



马歇尔·古德史密斯 畅销书《管理中的魔鬼细节》《魔劲》作者

《上班路上的沟通进修课》是一本既有趣又有益的书。老板读了它，可以让公司氛围更亲切热烈；员工读了它，不但更会说话，还能与同事更融洽相处。

基思·法拉奇 畅销书《别独自用餐》合著者

《上班路上的沟通进修课》是一本振奋人心的书，它能激发人们采取一些行动，以便建立更友好的人际关系，获得别人持续的认同感。

切斯特·埃尔顿 畅销书《橙色革命》合著者

《上班路上的沟通进修课》会让你成为更优秀的领导者。这本书将教给你技巧与信心，让你更加自信、诚实与开放地带领你的团队创造更卓越的业绩。

马克·桑布森 畅销书《邮差弗雷德》作者

《上班路上的沟通进修课》让你更坦诚地与人交流，还提供了切实可行的实践技巧，快速提升你建立人脉和有效沟通的技巧。

兰晓华 中央电视台财经频道评论员

《上班路上的沟通进修课》教给读者与上司，同事、客户最实用、最简单、最经典的沟通表达技巧，提升你说话魅力的沟通秘笈，每天学一点以致用，练就无敌沟通方法，打造你超强能量气场，助你事业更上一层楼。

刘如江 商业模式专家、《给你一个公司，你能赚钱吗》作者

人类发明语言，就是为了更为精准和高效地进行沟通，进而取得良好的协作效果，以增强个人、群体及物种意义上的适应性，善用方法和技巧之上的“坦率”，是顺应“天道”的一种选择。

段传敏 国内著名营销专家、《企业教练：领导力革命》作者

沟通是营销人的基本功，也是上班族的必修课。组织良好运行的关键不是架构和流程，而是一个个活生生的个体。你如果善于沟通，效率和影响力将会大增。

收听真心话，其实有技巧

人们对“坦率”一词多有误解，它几乎成了现今社交与职场的“稀有元素”。也许人们认为它是贬义词，必须跟它划清界限。但你是否考虑过，如果工作和生活中没有坦率，会发生什么？

你自以为表现良好的一场面试，却意外落选；一位老朋友突然与你中断联络，你却不解其意；一次非常愉快的约会后，对方自此杳无音信。遇到这些情况，我打赌你肯定琢磨过：我该如何调整，才能争取到梦寐以求的工作？我们的友情出了问题，我说错什么话或做错什么事了吗？为什么没有了第二次约会？

如果你跟大多数人一样，不主动追问原因，那就只能无端揣测。再想想那些让你大伤脑筋的服务：在医院候诊室等待了许久，你会向医生抗议这是在浪费你的时间，还是默不作声地继续等待？当你的会计师出了差错，你会直接把问题反馈给他，还是立马换个新会计师？当你在餐馆就餐时，服务员态度恶劣，你会向餐厅经理投诉，还是再也不去那家餐馆了？

我猜想你还是会保持沉默。

事实上，我们内心都不够强大。就算我们做了让好友失望

的事，他们也不会向我们坦述不满。因为矛盾会影响彼此的感情，甚至破坏友谊！大家都不直言相告，友情就会在不知不觉中淡漠。如果我们总是做出伤害之举，却又不自知，越来越多的隔阂终将使友情荡然无存。

没有消息不一定是好消息

同样的情形也会出现在职场。你的工作接二连三地出现问题，但你的上司或者同事总觉得不便向你直言。你一直被蒙在鼓里，自以为业绩出色，他却在年终总结或绩效考评时，给你“意外惊喜”。事实上是他没有及时把问题反馈给你，而你到了年终才得知，最终却是你辜负了他的期望。

有时，你真的很需要同事支持，但他们为什么总是不吭声？有些员工对公司没有丝毫不满，为何突然离职？他们对你平时的挫败感和失望情绪真的毫不知情吗？这些遭遇让你有什么想法？如果你能够完全避免这些情况的发生，或者至少适时控制局面，这不是很好吗？所有这些问题都因为我们在相处中不够坦率。

“坦率”意味着“有消息”，而很多人认为“有消息就一定是坏消息”。我们自我安慰道：“不直言相告，是因为我们对待朋友和同事心怀善意。”事实并非如此，只是我们常常懦弱、消极地面对这些问题。

停止猜测，才能与人坦诚交往

无论发生什么，我们总该知道原因。如果不知道，我们就会猜想，而且总是往最坏的方面想：“我长得不好看，所以我

将孤独终老。”“我上司不喜欢我,所以我在这里没有发展前途。”

你的猜测可能对,也可能错。不管怎么样,这些都只是你的猜测。在现实生活中,猜测不但毫无意义,还会让你失去行动的勇气。与业绩相比,他人的评价对你的职业生涯影响更大,所以你想时刻知道他人如何评价你。

猜测对于你的事业发展毫无益处。如果你觉得现在这份工作枯燥无味,自己还能胜任更有挑战性的岗位。上司却可能认为你对待工作不够积极主动,或者你仍然有待培养。这个时候,你的主观期望对晋升毫无帮助。如果你自认为向客户提供了周到的服务,但对方却不以为然,你的“自以为”改变不了客户流失的现实。

我们的确很难真正了解他人的看法和评价。很多时候,他们不会直言相告,而是跟其他人议论我们。所以我们要鼓励他人与我们真诚交流,告诉他们即使直言,我们也能愉快接受。否则,我们就会在盲目的猜测中贸然行事,造成不必要的失误。

坦率不是坏事,有话直说也不一定要说难听的话。坦率意味着建立关系之初,双方就表明各自的期望,而不是想当然地认为别人能猜中我们的心思。我们应当在事情发生时,而不是等到于事无补时才表明态度。

告别“猜测”,我们需要积极主动地与上司、同事坦诚沟通。在一支崇尚坦率的团队里,每位成员都能够及时又轻松地表达自己的观点。在这种“坦率”的关系中,每个人都能畅所欲言,而不用心存顾忌。

升职,从征求他人对你的期望开始

职场人际关系越坦诚,你越不用时刻担心遭遇意想不到的

流言蜚语。这也有利于你了解他人对你的评价，进而掌握主动权，有针对性地提升业绩。积极主动地“趋利避害”，意味着你有更多的机会掌控职业生涯。如果你对别人的看法一无所知，你就不知道他们的意见会给你带来什么影响。你若处于被动位置，也就等同于把自己的职业生涯交由别人控制。

如果改善职场人际关系简单到只需提出一些问题，你还会犹豫吗？本书提供了一条简单、新奇的职场升级捷径：多提问，少猜测。

我可以保证，在这种技巧的帮助下，你将：

- ◆ 在与所有人的交往中取得信任；
- ◆ 与同事、上司、客户分享各自的期望；
- ◆ 拥有更加和谐的职场人际关系；
- ◆ 避免孤军作战，加强团队和部门协作；
- ◆ 留住合适的员工，并且更加轻松地管理员工；
- ◆ 帮助员工取得优秀的业绩；
- ◆ 赢得更多晋升机会，承担更大责任；
- ◆ 减少办公室的流言蜚语和摩擦冲突；
- ◆ 工作更加高效，避免重复劳动；
- ◆ 掌控自己的职业生涯和家庭生活；
- ◆ 提升职业满意度和生活幸福感。

你掌握着自己职业生涯的成败和满意度。如果你对这一点还不清楚，这本书将帮助你认识到，职业满意度在很大程度上取决于职场人际关系的质量。

接下来的篇章将为你提供简明易懂、操作简单的方法，帮助你建立更加和谐、坦诚的职场人际关系，以更少时间获得更

多回报。想要掌握自己的职业生涯，必须付出时间建立良好的工作关系。你只需询问他人的需要和对你的期望，其实就是这么简单。

中资海派出品

为精英阅读而努力

将现有团队转变成冠军团队的 7 大诀窍

借鉴冠军团队模板，一步步助你
拔高绩效，不断晋升！



[英] 凯·图 著
苏西 译

中资海派出品
定 价：35.00 元

“天才大本营”皮克斯动画团队如何让乔布斯“舍命”付出？（适用于广告、出版、媒体等创意团队）

临时搭建的莱德杯欧洲队如何战胜“老虎”伍兹带领的美国队？（适用于重点项目、关键任务、短期合作等临时团队）

擅长零伤亡完成任务的英国特种兵部队如何严格选拔和培训队员？（适用于工作组、紧急项目等高协作性团队）

北爱和平进程谈判团队如何将水火不容的政客融合到一支团队，为和平努力？（适用于个性张扬、冲突不断的团队）

F1 赛事冠军车队法拉利如何使团队平稳度过变革期，重返巅峰？（适用于取得过成就、正遭遇瓶颈的团队）

凯·图带队伍的根本理念来自于风格迥异且可资借鉴的 7 支冠军团队。本书中，他将手把手教你树立目标、落实执行、管理冲突、培育文化、持续创新等实战技巧，迅速提升团队战斗力。

《金融时报》《今日管理》
《商业生活》等权威媒体推荐

“冠军团队复制”总教练容易老师 11 年实操经验
用联想、阿里巴巴、腾讯、巨人等国内著名团队案例倾情解读

中资海派出品

为精英阅读而努力

奥林巴斯外籍总裁 30 年体悟 深刻剖析日企衰退真相

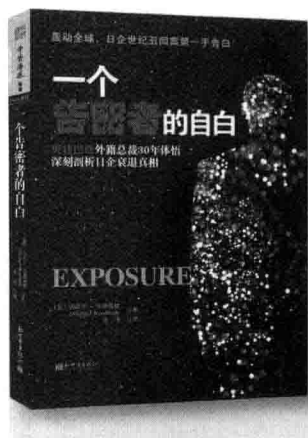
西方职业经理人交锋 东方层级化管理体系
秘密资金转移管道 透析大型企业并购黑幕

一桩总金额超过 22 亿美元的财务丑闻；
一场震惊国际企业界的董事会政变；
一个为公司服务 30 年，却在就任两周后被解聘的外籍总裁；

他为何舍弃数百万美元的高薪，走上孤独的告密者之路？

在被任命为奥林巴斯总裁兼 CEO 的那一刻，迈克尔·伍德福德成为了有史以来第一位在日本知名企业从底层登上顶峰的西方人。令人始料未及的是，传奇般的职业生涯却在上任两周后成了一场噩梦。

公司三任总裁联手作假 20 年，董事会竟视若无睹；新加坡、欧洲、日本，9 家空壳公司让 17 亿美元损失不翼而飞；日本媒体、黑帮、机构股东，各方力量都企图帮助奥林巴斯瞒天过海。只有迈克尔·伍德福德一人身处迷雾之中，又置身真相之外。



〔美〕迈克尔·伍德福德 著
陈书 译

中资海派出品
定价：38.00 元

史上第一本曝光日本商业巨头如何欺骗股东
抹平数十亿账面损失的惊世之作

坚守契约精神奉献 30 年的前总裁
维护股东利益却仍被出局的告密者

“iHappy 书友会” 会员申请表

姓 名 (以身份证为准): _____; 性 别: _____;

年 龄: _____; 职 业: _____;

手机号码: _____; E-mail: _____;

邮寄地址: _____; 邮政编码: _____;

微信账号: _____ (选填)

所购图书封底防伪码 (揭开防伪标签, 即可看到标签下防伪码):

请在以下 9 本图书中任选一册

您选择的图书名为《××××××》

请严格按上述格式将相关信息发邮件至中资海派 “iHappy 书友会” 会员服务部。

邮 箱: zzhphYFW@126.com

微信联系方式: 请扫描二维码或查找 zzhpspublishing 关注 “中资海派图书”



中资经典, 打造最具价值的管理胜经 一切为了精英阅读而努力

我们在接到您的会员申请表后, 会在第一时间发送审核回函, 一经审查通过, 您将立即成为我司 “iHappy 书友会” 会员。首次成为会员者, 可以免费获得以下图书一册, 我们将以平邮的方式邮寄给您, 请确保邮寄地址可以收到邮政平信 (请勿重复申请, 重复加入会员无效)。可选书目有:



《直达买家》定价: 32.00 元
(The New Rules of Marketing and PR)
戴维·米尔曼·斯科特 (David Meerman Scott)

让别人免费帮你卖产品的
网络营销公关新规则



《同心圆领导力》定价: 25.00 元
(Hesselbein on Leadership)
弗朗西斯·赫塞尔本 (Frances Hesselbein)

成功带领团队走向未来的关键力量
领导者的品格决定了企业的绩效与成败



《组织生存力》定价: 29.80 元
(The Five Most Important Questions
You Will Ever Ask About Your Organization)
彼得·德鲁克 (Peter Drucker) 等

让成功的组织更成功的 5 大力量



《谁是下一个商界英雄》定价：28.00 元
(You Can't Predict A Hero)
约瑟夫·乔·格拉诺 (Joseph J. Grano)
危机领导成就卓越领导



《重塑管理》定价：28.00 元
(Management Fewer is More)
查尔斯·雅各布斯 (Charles S. Jacobs)
管得越少，反而一切尽在掌握中



《谈判从说“不”开始》定价：28.00 元
(No)
吉姆·坎普 (Jim Camp)
不再盲目妥协！向对手说“不”，占据无限商机。



《拿破仑·希尔的首版书》定价：28.00 元
(Napoleon Hill's First Editions)
拿破仑·希尔 (Napoleon Hill)
失落了近一个世纪的致富经典



《我们合一》定价：29.80 元
(We)
鲁迪·科森 (Rudy Karsan) 等
全心投入的力量远远超过我们的想象



《魔鬼管理学》定价：42.00 元
(What Got You Here Won't Get You There)
马歇尔·古德史密斯 (Marshall Goldsmith) 等
只要你管一个人，就需要看这本书

轻松反馈信息 免费获赠图书

在您的阅读过程中，中资海派还将竭诚为您提供以下服务：

1. 定时阅读计划
2. 答疑解惑
3. 复习通关
4. 权威专家指导

只有您能一眼看出，
这是能使您能力更上新台阶的管理胜经

特别说明

1. 从会员申请通过到收到第一本书刊需用时 7 ~ 20 天。
2. 读者订阅的书刊由深圳寄出，如果您在 20 天内未收到，请及时反馈给我们。

“iHappy 书友会” 会员申请表

姓 名 (以身份证为准): _____; 性 别: _____;
 年 龄: _____; 职 业: _____;
 手机号码: _____; E-mail: _____;
 邮寄地址: _____; 邮政编码: _____;
 微信账号: _____ (选填)

请严格按照上述格式将相关信息发邮件至中资海派“iHappy 书友会”会员服务部。

邮 箱: zzhpHYFW@126.com

微信联系方式: 请扫描二维码或查找 zzhpspublishing 关注“中资海派图书”



优 惠 订 购	订 阅 人		部 门		单位名称	
	地 址					
	电 话		传 真			
	电子邮箱		公司网址		邮 编	
	订 购 书 目					
	付 款 方 式	邮局汇款	中资海派商务管理(深圳)有限公司 中国深圳银湖路中国脑库A栋四楼 邮编: 518029			
		银行电汇 或 转账	户 名: 中资海派商务管理(深圳)有限公司 开户行: 招行深圳科苑支行 账 号: 81 5781 4257 1000 1 交行太平洋卡户名: 桂林 卡号: 6014 2836 3110 4770 8			
附 注	1. 请将订阅单连同汇款单影印件传真或邮寄, 以凭办理。 2. 订阅单请用正楷填写清楚, 以便以最快方式送达。 3. 咨询热线: 0755-25970306转158、168 传 真: 0755-25970309 E-mail: szmiss@126.com					

→ 利用本订购单订购一律享受九折特价优惠。

→ 团购 30 本以上八五折优惠。

第1章 坦率，直达人心的最短路径 1

你在会上热血沸腾地布置下阶段的工作，
总有些当事人不以为然，在桌子下面偷偷玩手机，怎么办？
别人给你的评论是一面镜子，如何坦然照出真实的自己？

对朋友忍气吞声，还是畅所欲言？ 4

交谈中的“锚定效应” 5

关系升级，也有样板可学 8

交际注重实用，而非正确 9

第2章 所求如何才能有所得 15

项目攻坚期，一位团队成员总是在上班时迟到、
请假或闲聊，大家只在背后指责与抱怨，
为何却没有人当面指出？在关系建立之初就做好约定，
主动表明对他人的期望和你对反馈的渴望。

游戏即刻开始，规则定好了吗 17

明确要求分7个步骤 19

第3章 猜测1000次，不如提问1次 27

就一件事情，你给一位主管发了三四封邮件，
都没有收到回复，