



情商高 就是会沟通

韩桥◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

一个开朗热情、随和、不怕生的人，在什么场合都能轻松自如地和别人打交道，跟谁都可以侃大山、谈天说地，没有那么多的顾虑。

本书从开场白、提问、面试、职场、谈判、恋爱、社交、演讲等方面着手，深入挖掘“沟通”技巧，使你即便面对陌生人也可以轻松自如地畅聊。

图书在版编目(CIP)数据

情商高就是会沟通 / 韩桥编著. —北京: 中国纺织出版社, 2018.7

ISBN 978-7-5180-4715-4

I. ①情… II. ①韩… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第025494号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 王佳新 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo.com/2119887771

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2018年7月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 13

字数: 190千字 定价: 36.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



生活中我们经常遇到这样一类人：他们善于沟通，热情洋溢，拥有快速融入陌生环境的能力；即便是在一个相对陌生的场合，也可以恰到好处地活跃气氛，缓解尴尬。这样的人跟谁都能聊得来，即使上一秒双方不是完全陌生的路人，他们也能在下一秒立即与对方开启人生挚友模式。

事实上，许多人在面对陌生人或者初次见面的人时，根本无法做到自来熟的状态，反而会显得手足无措，不知道说什么好，无法跟人聊到一块儿去。他们害怕面对人群，觉得恐惧、不好意思，对自己以外的世界有着强烈的不安感和排斥感。他们常常逃离人群，除了几个亲近的人之外，他们不愿意与外面世界沟通。他们大多有人际交往障碍，他们心里有很多苦恼：“我不愿和别人交往，我挺烦的，怎样才能做一个善于交际的人呢？”“我是一个女孩，我想说的是，我无论和男的或女的说话时，都不敢看对方的眼睛，手一会儿挠头一会儿揣兜，不知道该怎么办。”“我太在乎别人对我的看法，和别人沟通时，我担心别人怎么看我，尤其是面对比较重要的人时，我还有点自卑。”“我觉得我自己心理上有问题，很多时候很想跟别人聊天，但又不知道有什么好聊的，很多时候我很害羞，说话也不敢大声，我感觉自己好胆小。”从这些话语中，我们可以看出，他们中的大多数只是性格内向而不善于交际，或是不懂得社交的艺术，因此导致社交过程中出现不适，而并非他们不愿意与人交往。



然而，交际并不能回避。不善沟通的人需要走出家门，尽可能与人交往，多参加一些有意义的集体活动，在活动中，你可以认识更多的朋友，相应地，也拓展了你的交际圈子；别胆怯，做一个主动者，假如总是一个人低着头走路，等待着别人来招呼自己，那么很容易被身边的人忽视。

跟谁都聊得来，才会形成良好的人际关系。所以，请克服内心的恐惧，鼓足勇气，迈出交际的第一步，你会发现跟人畅聊其实是一件很容易的事。

编著者

2017年11月



第1章 说得就是好听——开口就打动人心	001
把话说到点子上.....	002
用术语增加你的专业性.....	005
关注时事，哪个行业都能聊得来.....	007
说话避开险境，别让“危险语”搅黄沟通.....	011
根据不同人制定不同的说话策略.....	013
“你对我很重要”的神奇魔力.....	015
第2章 说好你的开场白——张口就让对方有好感	019
一个好的开场让你给对方留下深刻的印象.....	020
让人印象深刻的自我介绍.....	022
对不同身份的人的不同称呼.....	025
用对方感兴趣的话题打开话匣子.....	027
如何恰到好处地与人寒暄.....	029
不可不知的初次沟通的言语禁忌.....	032



第3章 跟谁都能聊得来——看人说话的交流方式	037
先观察对方再开口.....	038
如何快速攻克人心.....	040
找到对方的兴趣点.....	042
用祝酒词打开对方的话匣子.....	044
长话短说，把复杂问题简单化.....	045
第4章 巧妙提问打开话匣子——用问题攻破对方的心理防线	047
巧用提问掌握主动权.....	048
由浅入深，提问要有层次感.....	051
投石问路，找到合适的切入点.....	054
旁敲侧击，试探出对方的真实想法.....	056
适时提问，引起对方的兴趣.....	059
自问自答，让对方跟着你的思路走.....	062
第5章 妙不可言的幽默沟通法——调侃妙语打破冷场尴尬 ...	067
幽默的对话往往更见成效.....	068
幽默，是调节气氛的灵丹妙药.....	070
用比喻来增加对话趣味性.....	072
用幽默化解对方的无理言行.....	074
自我调侃，让大家喜欢和你开玩笑.....	076
转移话题，扭转尴尬局面.....	079



第6章 面试交谈脱颖而出——第一时间获得考官青睐	083
巧谈薪金待遇问题.....	084
脱颖而出的自我介绍.....	087
如何几句话就摆脱考官的难题与言语陷阱.....	090
如何迅速和考官拉近距离.....	093
扬长避短，凸显优势.....	096
回答问题不卑不亢，进退有度.....	099
第7章 职场说话就是有讲究——大方得体，心细如泥	103
给同事留下易相处的印象.....	104
说话“有板有眼”，树立威信.....	107
三言两语巧妙说，削弱上司与你的矛盾.....	110
巧妙汇报工作，赢得领导喜欢.....	112
如何说话能赢得异性同事的好感.....	115
如何说话能赢得同性同事的喜欢.....	118
第8章 谈判沟通步步为营——知己知彼，百战不殆	123
试探出对方的兴趣点.....	124
托出诱人蛋糕，挑起对方兴趣.....	127
转移话题，打破僵局.....	130
动之以情，以情感人.....	133
找到令对方舒服的方式索取利益.....	136



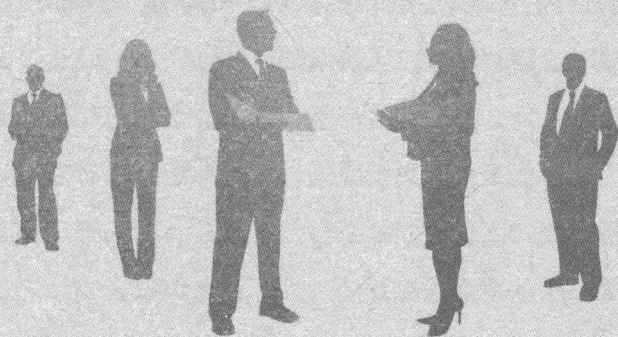
抓住对方漏洞，一语击破关键点	140
第9章 恋爱蜜语赢得真心——几句贴心话让爱情更加甜蜜	143
要时不时对女人说几句甜言蜜语	144
用行动给对方安全感	146
巧妙回答敏感问题	150
偶尔吃醋，给爱情升温	153
规划一个有对方参与的未来图景	156
女人要学会说“软话”	159
第10章 社交沟通占尽上风——揣摩人心轻松应酬	163
生活中必不可少的客套话	164
学会用幽默话语打圆场	167
巧用自嘲化解尴尬	169
找到大家都感兴趣的话题，把气氛炒热	172
如何把祝酒词说到位	174
祝贺的言辞要说到对方心坎上	177
第11章 有求于人说话之道——求人办事，话要说得悦人心	181
以情感人，令对方不忍拒绝	182
巧妙铺垫，让求人办事变得顺理成章	184
求人办事要真诚，不要羞于表达	187



互惠互利，合作双赢.....	190
给对方“戴高帽”，令其不好意思拒绝你的要求.....	192
巧用“激将法”，激发对方的斗志.....	194
参考文献.....	197

第1章

说得就是好听——一开口就打动人心



古语说：“美玉藏于深山，人不知其美；黄金埋于地下，人不知其贵。”一个优秀的人，如果不善于言辞，就会失去表现自己的机会。知性的谈吐，是一个人有教养、有才智的表现，是高雅脱俗的内在精神气质和修养的直接体现。



把话说到点子上

那些会说话的人之所以会获得成功，并不在于他们说了多少话，而在于他们掌握了说话的时机。正所谓“言多必失”，成功者更注重把握说话的时机，不管在什么场合都显得落落大方，说话的时候说得很充分，不该说的时候一句话也不说。口齿伶俐，在各种场合口若悬河、滔滔不绝，这是很多人所向往的场景，但如果自己在不适当的时机口无遮拦，说了错话、说漏了嘴，这也是难以弥补的过失。著名作家大仲马说过：“不管一个人说得多好，你要记住，当他说得太多的时候，终究会说出蠢话来。”我们每个人都应牢牢记住这句至理名言，要明白，言不在多，且一定要把握说话的时机，这样才能深入地影响对方的心理。

有一个经营印刷业的老板，在经营了多年之后萌发了退休的念头。他之前从美国购进了一批印刷机器，经过几年使用后，扣除磨损费应该还有250万美元的价值。他在心中打定主意，在出售这批机器的时候，一定不能以低于250万美元的价格出让。有一个买主在谈判的时候，针对这台机器的各种问题滔滔不绝地讲了很多缺点和不足，这让印刷业的老板十分恼火。但是他在自己刚要发作的时候，突然想起自己250万美元的底价，于是又冷静了下来，一言不发，看着那个人继续滔滔不绝。结果到了最后，那人再没有说话的力气，突然蹦出一句：“嘿，老兄，我看你这个机器我最多能



够给你350万美元，再多的话我们可真是不要了。”于是，这个老板很幸运地比计划多卖了整整100万美元。

正所谓“静者心多妙，超然思不群”。一些习惯于滔滔不绝的人往往是最沉不住气的人，一旦遇到了冷静的对手，他们就容易失败，因为急躁的心情让他们没有时间考虑自己的处境与位置，也不会静下心来思考有效的对策。而在上面这个案例中，那位啰唆不停的买主正好中了老板无意设下的“陷阱”，不等对方发言，就迫不及待地提出建议价格，等于自己拿空子让别人钻。

言不在多，少说话可以使自己有更多的时间思考，经过思考之后，再找准时机说话，这样说出的话会更精彩。在日常交际中，我们应该少说话，特别是当一个比自己更有经验的人在场的时候，如果自己说得太多了，就无疑于自曝其短，这样继续下去的结果将对自己很不利。

一家小公司与一家大公司进行一次贸易谈判。大公司的代表依仗自己的实力，滔滔不绝地向对方介绍情况，而小公司的代表则一言不发，埋头记录。大公司的代表讲完后，征求对方代表的意见。小公司的代表好像突然睡醒了一样，迷迷糊糊地回答说：“哦，讲完了？我们完全不明白，请允许我们回去研究一下。”于是，第一轮会谈结束。

几星期后，谈判重新开始，小公司的代表声称自己的技术人员没有搞懂对方的讲解。结果大公司代表没有办法，只好再次给他们介绍了一遍。谁知，讲完后小公司代表的态度仍然不明朗，仍是要求道：“我们还是完全没有明白，请允许我们回去再研究一下。”就这样，双方结束了第二次的会谈。

又过了几天后，第三次会谈时小公司的代表还是一言不发，在谈判桌上故技重演。唯一不同的是，这次，他们告诉大公司，一旦有讨论结果立即通知对方。过了一段时间，大公司觉得这次合作已经没戏的时候，小公



司的代表找上门来开始谈判，并且拿出了最后的方案，以迅雷不及掩耳之势逼迫大公司，使对手措手不及。最后，双方达成了这一项明显有利于小公司的协议。

一家小小的公司居然能够打败大公司，在谈判中获得成功，关键在于小公司懂得沉默，懂得掌握说话的时机。在说话时机尚未成熟的时候，他们一直不说话，使对方摸不着头脑，盲目骄傲自大，同时也为自己赢得了时间去研究对手的方案，给了令大公司措手不及的一击。可见，说话看准时机比说话多更有效，它能起到滔滔不绝完全达不到的效果。那么，在日常生活中，我们该如何看准说话的时机呢？

1. 占据优势时少说话

在谈话过程中，当我们完全占据了优势的位时，需要少说话，正所谓“桃李不言，下自成蹊”，对方在无措之时自会露出破绽。

2. 不了解情况时少说话

有时候，在不了解对方的情况时不要盲目地乱说，这有可能会给对方提供可乘之机，使自己遭受很大的损失。所以，在不了解对方情况的时候，不要轻易把话说出口，需要谨慎用语。

3. 气愤时少说话

当自己或对方的情绪激烈的时候最好少说话，这时候，一旦开口不慎，就会引发一场争执。最佳的说话时机是等双方都冷静下来、能够心平气和地谈话时，只有这个时候双方的交流才能顺利进行下去。



用术语增加你的专业性

在沟通交流当中，如果你所说的对方知道，也明白，那么双方的位置是对等的。如果你所说的比较专业，对方不知道，或者没有听过，那么发言权就会被你不知不觉地垄断，双方的心理位置也会发生变化。你变成了“讲授者”，高高在上，对方则变成了学习者和仰慕者。这时候，在对方的心里，你是可信可敬的。

要想让别人的内心深处对你无限敬畏和尊重，就要在适当的时候说一些专业术语，让对方内心深处产生自己无知的感觉，进而有了对你佩服和尊重的意愿。

沐阳是法律专业毕业的高材生，毕业后一直没找到合适的工作。后来，经朋友介绍，进了一家私企，做了个法律顾问。事实上，这个法律顾问就是个闲职，并没有多少的活干。所以，同事们都没有把她放在眼里。

没过多久，公司研制的一种新产品在注册的时候，跟别家公司产生了纠纷。对方将沐阳所在的公司起诉到了法院。公司的经理对此忧心忡忡，决定赔付对方一笔款子了结此事。沐阳得知此事后，找到了经理，说：“对于此事，我有几点想法，是否愿意听一下？”

此时，经理才想起来沐阳是法律顾问，点了点头说：“你说说看。”

沐阳说：“在商标注册的时候，有个争先原则。就是谁先注册，商标权就是谁的。我之前作过调查，对方对‘神龙’这个商标使用比我们早，可一直没有注册。而我们虽然用了他们的商标，但是我们已经注册了，那么这个商标权就是我们的。这样说来，是对方侵了我们商品的商标权，而不是我们侵权了。”

经理惊讶地说：“你说什么？是对方侵了我们的商标权？而不是我们侵了对方的权？”



沐阳一本正经地说：“是的，‘神龙’这个商标是属于我们的，我们注册过，就是合法的。”

经理疑惑不解：“可这个商标，他们一直在用，当时就是觉得这个牌子响亮，我们就用了。按理说是我们在侵权啊。”

沐阳：“没错，但是对方一直没有注册，那么说明这个商标并不是属于他们的，至少在法律上是没有归属关系的。而我们抢先注册了，就是属于我们的。”

经理长长地出了口气，说：“这下可好了，沐阳，这件事全权委托你去处理。”

之后，沐阳仔细地搜集了很多详细的资料。最后，她代表公司在法庭上胜了这场官司，对方被禁止再使用“神龙”这个商标。

从那之后，再也没有任何一个同事看不起沐阳了，就连经理见了她也是礼让三分。

故事中的沐阳在关键的时候讲了一些法律专业的专业术语，进而将公司的劣势转成了优势，从那以后，公司上下对她刮目相看，对她产生了敬畏和尊重。因此，我们可以得知，要想让别人对你有佩服的情感，就要表现得比别人更加优秀。说一些专业术语吧，这是你的强项，别人因为不懂，内心深处的敬佩之情就会油然而生。

那么，说专业术语的时候要注意哪些方面的问题呢？

1. 一定确保专业术语的准确性

在说专业术语的时候，一定要注意了，要保证你所说的专业术语的正确性。因为是专业术语，你说出来就有一定的权威性，别人不懂，只有你懂，这时候你就是专家。如果你自己对概念不是很清楚，最好不要说，尽管说出来别人也未必知道、未必懂，但是万一被哪个细心的人发现，那么你得到的就不是可敬可亲，而是颜面尽失。因此，说专业术语的时候，一



定要确保专业术语的正确性。

2.把专业术语解释得浅显易懂

因为是专业术语，所以说出来后大家都不懂，像是天书。这时候就需要你解释给别人听。解释的时候一定要说得浅显易懂，语言尽量简练，不要让别人觉得实在太复杂了。这样别人才会更加敬佩你，但是，将简单的道理弄复杂了，只能说明这个人并没有多少真本领，是个书呆子。因此，在向别人解释专业性术语的时候，尽量用通俗易懂的语言。

3.把专业术语联系到生活中去

很多时候，尽管将专业术语解释了很多遍，但是对于一般人来说，仍是天方夜谭，与实际生活是脱离的。所以，在说专业术语的时候，要把专业术语和现实生活结合起来。讲一些生活中与专业术语相关的联系和链接，让别人感觉到你说的专业术语对他们来说也是有意义的。

有人说：“人只有拥有了美丽、知识、独立以及社会地位的平等以后，才能懂得生活的艺术。”我们要想赢得他人的尊敬，不能光凭外表和气质，专业素养也是很必要的能力。

关注时事，哪个行业都能聊得来

说话的魅力在于“言之有物”，华丽的词汇、委婉的技巧这些都是语言的点缀，如果言谈话语中没有值得品味、关注的东西，再美丽的语言都会显得苍白。语言和话题都要与时俱进，必须时常更新，才能让人们感到新鲜，若话题单一、枯燥、落伍，就会像“祥林嫂”一样，时间久了就会令人们厌倦。

长途旅行，对于很多人来说，是件非常痛苦的事情。除了坐在车上不