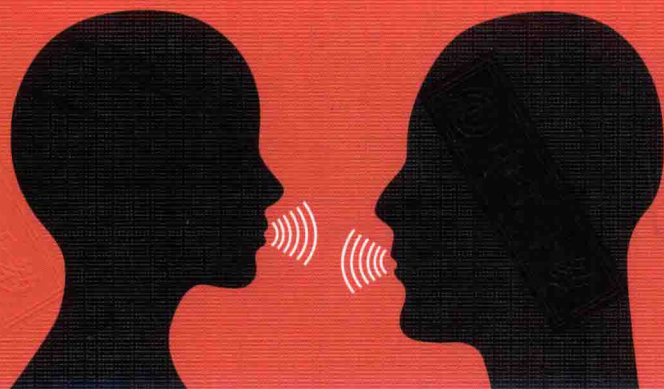


Youxiao Goutong

Rang Nide Gongzuo Geng Zhuoyue

沟通，关键看效果，辅助好方法，运用巧艺术，走向成功不难！



有效沟通

让你的工作更卓越

孙秀伶 李吉乾◎编著

不是事难办，而是你不会沟通，沟通到位了，事就成了。

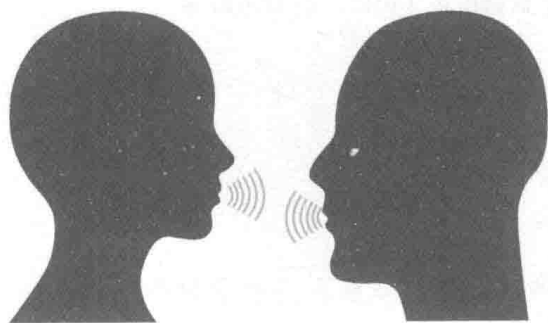
1%的语言解决99%的问题，打破职场沟通窘态的
有效方法和艺术，照着练一练你就会了。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

Youxiao Goutong
Rang Nide Gongzuo Geng Zhuoyue



有效沟通 让你的工作更卓越

孙秀伶 李吉乾◎编著

不是事难办，而是你不会沟通，沟通到位了，事就成了。

1%的语言解决99%的问题，打破职场沟通窘态的
有效方法和艺术，照着练一练你就会了。

图书在版编目 (CIP) 数据

有效沟通: 让你的工作更卓越 / 孙秀伶, 李吉乾编著. -- 北京: 企业管理出版社, 2018. 1

ISBN 978-7-5164-1584-9

I. ①有… II. ①孙…②李… III. ①企业管理 - 人际关系学 IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 213418 号

书 名: 有效沟通: 让你的工作更卓越

作 者: 孙秀伶 李吉乾

责任编辑: 张 平 田 天

书 号: ISBN 978-7-5164-1584-9

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 编辑部 (010) 68701638 发行部 (010) 68701816

电子信箱: qyglcbs@emph.cn

印 刷: 北京柯蓝博泰印务有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 14.25 印张 200 千字

版 次: 2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 39.80 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

前言

Preface



沟通，是一种思想意识的传递；沟通对象可以是个人对个人、个人对群体，也可以是群体对个人、群体对群体。凡是有生命、有思想的群体，都存在沟通的要求与情形。沟通可以说无处不在。到单位见面打招呼是沟通，和朋友、客户相互发电子邮件、打电话、聊QQ是沟通，上下级、同事之间，部门与部门、公司与公司之间都离不开沟通。正因如此，我们每个人也时常会遇到沟通问题。

沟通是实现我们的目标、满足我们的需要、实现我们抱负的重要工具之一。职场离不开沟通，我们大多数时间都花在沟通上。沟通的目的在于高效、优质地完成工作。

在工作中，沟通是通过演讲、会见、对话、讨论、信件等方式把思维准确、恰当地表达出来，以促使对方接受。

在工作中，有效沟通是一个优秀员工实力的重要表现，是员工做好工作的必要条件。在工作过程中，如果不与他人沟通，只是一味的自己蛮干，那么将很难把工作做好。比如，不和领导沟通就可能偏离执行目标，最终无法达到需要的工作结果；不与同事沟通就很难发现工作中出现的问题，无法做出及时的调整和改正；不与客户沟通就会失去客户的信任，最终失去客户。因此，高效的沟通能力可以提高办事效率，增加

成功的砝码，是所有工作顺畅进行的基础。职场中，一些员工缺乏沟通能力，不能很好地与老板、同事、客户进行沟通，以致自己的好主意、好建议以及自己的才华、能力得不到别人的理解和重视。有时，甚至因为不善于沟通而产生误解。因此，你需要一套真正有效的沟通能力提升指南，实现职场沟通破冰。

为此，我们特意编写了《有效沟通：让你的工作更卓越》一书，本书以简明的语言、丰富的案例论述了有效沟通对工作的重大意义，希望各位朋友通过阅读本书，能够掌握沟通的精髓，成长为一名沟通的高手，让自己的工作更加顺畅。

第一章 锻炼口头沟通，把握工作中说话的分寸

口头沟通是以声音为媒介的信息传递，主要包括面对面交谈、电话、开会、讲座等。职场上，话不在多而在精。讲究说话的技巧，用语精练，把每句话都说到别人的心里，这样才能达到事半功倍的沟通效果。

- | | |
|----------------------|-----|
| 1. 良好的沟通是做好工作的前提 | 002 |
| 2. 沟通伊始，恰当地称呼他人很重要 | 004 |
| 3. 谦逊有礼，说话应注意身份和场合 | 008 |
| 4. 选择对方感兴趣的话题，实现愉快沟通 | 012 |
| 5. 说服对方要晓之以理，动之以情 | 015 |
| 6. 避开对方的忌讳，改掉沟通恶习 | 020 |

第二章 掌握倾听方法，听得越仔细沟通越顺利

倾听是一种能力，也是沟通与交流的基础。一个人要和别人交谈，不仅自己要懂得如何去说，更要懂得如何去倾听。有效沟通是双向的，如果只有人说而没有人听，就不可能实现沟通。学会倾听，这是有效沟通的秘诀。

1. 学会倾听，摸透对方的真实意图 026
2. 听出玄机，捕捉准确的沟通信息 028
3. 以专心的态度倾听，避免冷漠行为 033
4. 兼听则明，做决定前倾听多方的意见 038
5. 细心聆听，不要随便打断对方的话 041

第三章 分析肢体沟通，透视肢体动作中的信息

在工作中，举手投足都是沟通，运用肢体语言可以帮助我们直观形象地描述内容，可以增强情绪气氛的渲染力。懂得肢体沟通的人总能在人际交往中占据更多的主动和优势。

1. 肢体语言是比说话更有效的沟通方式 046
2. 微笑是表达善意的沟通动作 049
3. 集中注意力，多与对方进行眼神沟通 054
4. 手和脚的动作能够表达内心的情绪 057
5. 摇头与点头往往显示对方的真实情感 062

第四章 规范书面沟通，及时准确地传递工作函件

书面沟通是现代职场最常用的沟通手段之一。书面沟通比较强调规范性，即同样的书面语言要表达相同的含义，不同的人也要尽量使用相同的书面语言。这有效地保证了沟通的顺利进行。因此，一些困难或复杂的信息适合采用书面的形式来表达，如各种书面声明等。

1. 书面函件在沟通中具有证据力的优势 066
2. 遵照“7C”准则，认真准备文书函件 068
3. 把握公务信函要点，不要忘记礼节 072

4. 注重单位公函格式，突出重点内容	077
5. 遵守函件管理规定，按程序严格落实	081

第五章 学习谈判沟通，找到工作中的共同利益点

谈判是一种特殊的沟通形式。谈判是两方以上的交际活动，只有一方则无法进行谈判活动，而且只有谈判各方的需要有可能通过对方的行为得到满足时，才会产生谈判。商场如战场，虽然不见刀光剑影，却充满了智慧与胆略的较量。商场角逐常常体现在商务谈判中。

1. 礼仪为先，营造融洽的谈判氛围	086
2. 明确对方的情况，灵活制订谈判策略	088
3. 把握时机，打破谈判僵局	092
4. 以和为贵，运用好让步的技巧	096
5. 站在对方的角度思考问题，追求双方共赢	099

第六章 学习网络沟通，提高沟通效率

随着科学技术的迅猛发展，互联网沟通逐渐发展成集交流、资讯、娱乐、搜索、电子商务、办公协作和企业客户服务等为一体的综合化信息平台。在这个平台上，手机、电话、E-mail、QQ、微信、视频等通信工具大大降低了沟通成本，加快了信息传递时间，使工作更加便利。

1. 掌握电话交谈中的注意事项	104
2. 学会电子邮件的沟通技巧	107
3. 善用 QQ 实时沟通工作情况	110
4. 灵活运用微信群传达工作安排	114

5. 巧用视频会议，提高沟通互动性

117

第七章 善于与上司沟通，正确领会上司的工作意图

职场中缺乏与上司沟通交流勇气的人并不在少数。一些员工因为性格内向，或是出于对上司的畏惧心理，和上司的沟通存在障碍，对个人职业发展产生了不利的影响。其实，上司也希望与下属沟通交流，并建立融洽和谐的上下级关系。所以，与上司交流不要害怕，也不要犹豫，只要从工作的角度出发，就能搞好沟通。

1. 要学会跟上司沟通，先学会与上司相处 122
2. 主动报告工作进度，积极回答上司的询问 125
3. 把握时机，别在错误的时间发言或沉默 129
4. 上司面前不玩儿虚的，用成绩和结果来说话 131
5. 正确对待上司，服从上司的命令 134
6. 面对不同类型的上司，找对应的方法沟通 138

第八章 做好与同事的沟通，增进同事之间的相互理解

同事是每个职场人士朝夕相处的伙伴，没有同事的合作、支持与帮助，个人无法在职场路上走得更远。我们常常听到不少人对怎样处理好同事关系感到棘手，抱怨甚多。其实，只要我们为

人正直，用心并努力，做个受人喜爱的同事并不是很难的事。

1. 尊重同事，不要带着“傲慢与偏见” 142
2. 共同协作，及时帮助和提醒同事 144
3. 用赞美代替批评，让对方能接受 149
4. 跟同事在一起时，不要传递负面的信息和情绪 152

5. 多替同事考虑，及时化解同事的怨气

155

第九章 强化团队沟通，加强员工的团结协作

沟通是团队信息传达的基本方式。员工加强团队沟通，方能利用集体智慧，同时也促进团队精神的养成。对于所有团队成员而言，一个团结的团队才会有战斗力，在这个团队里，团队成员才能有愉悦的心情去为达到组织目标而奋斗。要做到这一点，只有良好的沟通，才能做到。

1. 建立团队沟通的意识，激发团队精神 160
2. 营造民主气氛，畅所欲言地交换意见 163
3. 平等沟通，不强迫别人接受自己的观点 166
4. 集思广益，让会议沟通越开越高效 169
5. 选择合理的沟通方式，妥善处理团队冲突 172

第十章 重视与客户沟通，获得客户对工作的认可

沟通是与客户达成共识的有效办法之一，通过有效的交流沟通了解客户的真实需求是获得客户工作认可的基础。因此，我们要重视与客户之间的双向沟通，站在对方的角度，以积极的方式响应客户的诉求，获得客户对工作的认可。

1. 投其所好，抓住客户的心 176
2. 对客户付出你的真诚与热情 178
3. 不说让客户反感的话 180
4. 分析客户心理，巧妙对待不同类别的客户 183
5. 化解客户矛盾，避免与客户争执 189

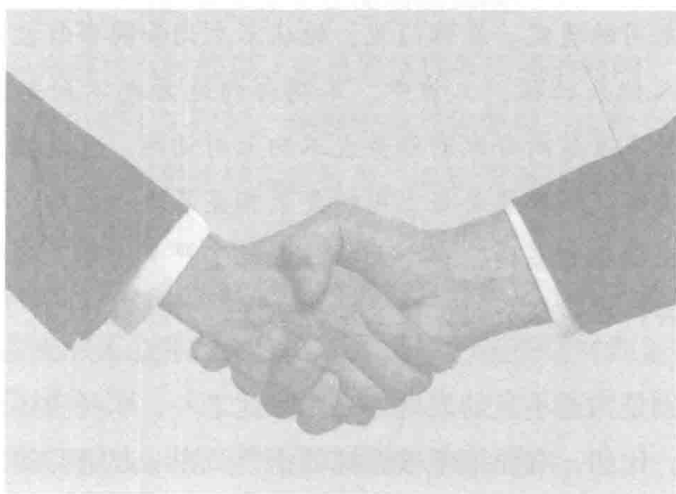
第十一章 调节心理障碍，克服工作中不良的沟通心理

良好的人际沟通首先取决于双方的心理是否健康。只要沟通的一方存在一定的心理障碍，沟通就难以顺利进行。正确认识交流沟通中的心理状态，调节心理情绪，按照社会认可的适宜方式行动。这是确立良好沟通方式的心理基础。

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. 树立自信，扫除沟通中的自卑心态 | 196 |
| 2. 羞怯的人往往不善于交际 | 200 |
| 3. 建立信任氛围，调节多疑心理 | 203 |
| 4. 控制嫉妒心理，不做嫉妒型员工 | 206 |
| 5. 化解敌视，友善待人，感恩朋友 | 209 |
| 6. 克服自负，不要目中无人 | 212 |

锻炼口头沟通，把握工作中说话的分寸

口头沟通是以声音为媒介的信息传递，主要包括面对面交谈、电话、开会、讲座等。职场上，话不在多而在精。讲究说话的技巧，用语精练，把每句话都说到别人的心里，这样才能达到事半功倍的沟通效果。





1. 良好的沟通是做好工作的前提

工作中如何做到有效沟通，既是职场社交的必要条件，也是职场人士必备的职业技能。在工作中，我们经常发现由于沟通的问题，同事之间、上下级之间出现矛盾、误解，轻则丧失团队凝聚力，重则会造成工作脱节，影响工作开展。因此，工作中做好沟通并不是一件容易的事情。

有一名性格较内向的大学生，毕业后在一家公司的财务部门工作。因为她不善于沟通，她的工作业绩总是得不到同事的认可和上司的肯定。在部门里，她从不主动和同事打招呼，总是一个人独来独往；工作中，不明白的地方也不向老前辈请教；有时不清楚所分配的任务也不向上司询问，只是按照自己的理解去做，结果总是与上司的要求相差甚远。最后，由于她在沟通上出现的差错，一个大项目出现了严重问题，她觉得不好意思再待在这家公司，便主动辞职了。

上述案例是沟通不良的表现之一。除此之外，职场中还有其他沟通不良的情况。比如，有业绩考核指标的销售员在一起进行沟通时，业绩好的销售员为了保证自己的领先地位，可能不会把自己认为有效的方法分享出来。工作中，员工认为上司说得或者做得并不对，但出于自己职位的考虑，可能不会向上司说明；员工对上司或对公司的制度有不满，但却不愿意把自己真实的想法说出来。这些行为不但会影响工作效率，



还会影响公司的团队协作。

据统计，现代工作中50%以上的障碍是由于沟通不到位而产生的。研究发现，一个人的成功，15%靠专业知识，85%靠的是人际沟通和综合素质；一个企业的成功，40%靠人才、资源、制度、组织、机会，60%靠企业内部沟通与对外沟通。

现在，几乎在每一个职位招聘要求中，“善于沟通”都是必不可少的一个要素。沟通能力从来没有像现在这样成为人们成功的必要条件。在很多企业对员工的要求中，沟通能力都在最重要的衡量指标之列。大多数老板宁愿招聘一个资历平平但沟通能力出色的员工，也不愿招聘一个整日独来独往、无法沟通的“英才”。能否与同事、上司、客户顺畅地沟通，越来越成为企业招聘时注重的核心技能。

对于员工来说，要进行有效沟通，可以从以下四个方面着手：

(1) 必须知道说什么，就是要明确沟通的目的。

如果目的不明确，就意味着你自己不知道说什么，自然也不可能让别人明白你的意图，自然也就达不到沟通的目的。

(2) 必须知道什么时候说，就是要掌握好沟通的时间。

在沟通对象正忙于工作时，你要求他与你商量下次聚会的事情，显然不合时宜。所以，要想达到沟通效果，必须掌握好沟通的时间。

(3) 必须知道对谁说，就是要明确沟通的对象。

虽然你表达完善，但你选错了对象，自然也达不到沟通的目的。在表达你的观点或讲述内容时，你必须知道说的这些话对谁是有用的，谁能帮你达成目标。

(4) 必须知道怎么说，就是要掌握沟通的方法。

你知道应该向谁说、说什么，也知道该什么时候说，但你不知道怎么说，仍然难以达到沟通的效果。沟通是要用对方听得懂的语言——包括文字、语调及肢体语言，要做到有效沟通，就是透过对这些沟通语言的观察来有效地使用它们进行沟通。

沟通是一种技能，是一个人知识能力、表达能力、行为能力的外在体现。无论是企业管理者还是普通的员工，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是企业各项工作顺利进行的前提。一个员工要提高自身的沟通能力，既要在与上司沟通的过程中准确汇报工作，表述观点，也要与下属、同事准确协调，表明工作内容与工作流程。只有让上司了解你计划的可行性、信任你的工作能力，才会给予你必要的支持与理解。只有让同事、下属理解你的意图，你的方案才能得到更有效的实施，才能实现工作的高效益。有效的沟通既能彰显你自身的综合素质，又能提高工作效率，是做好工作的前提。



2. 沟通伊始，恰当地称呼他人很重要

在工作沟通中，如果不知怎么称呼对方，那很难让对方产生亲近感，对相互沟通不利。所以，熟识的人见面，打招呼时要亲切地称呼对方；与陌生人联系、交谈之前更要恰当地称呼，以示尊重。

陈霞是一家公司的小职员，她刚刚毕业没多久。一说起称呼，她满脸兴奋。“我应聘时就是因为一句称呼转危为安的。”应聘时，由于她在考官面前过于紧张，有些发挥失常，就在她从考官眼中看出拒绝的意思而心灰意冷、垂头丧气时，一位中年男士走进办公室和考官耳语了几句。在他离开时，她听到人事主管小声说了句“经理慢走”。那位男士离开时从陈霞身边经过，给了她一个善意鼓励的眼神，陈霞说自己当时也不知道哪儿来的灵光一闪，忙起身，毕恭毕敬地对他说：“经理您好，请



慢走!”她看到了经理眼中些许的诧异，然后他笑着对自己点了点头。等她再坐下时，她从人事主管的眼中看到了笑意……

陈霞顺利地得到了这份工作。人事主管后来告诉她，本来根据她那天的表现，是打算“刷掉”她的，但就是因为她对经理那句礼貌的称呼，让人事主管觉得她还是能够胜任行政客服工作的，所以对她的印象有所改观，给了她这个工作机会。

可见，一句恰到好处的称呼，在关键时刻转危为安，甚至创造奇迹。然而，一句不恰当的称呼带给职业发展的损失，则是难以估量的。在人际交往中，每个人都很有意别人对自己的称呼。亲切礼貌的称呼令人感到友好与尊重，相反，直呼其名或不分大小、不合时宜的称呼都是很令人反感的。

在工作的沟通中，正确、适当的称呼反映在要选择合乎常理的称呼方式，要照顾到被称呼者的个人习惯。在沟通中，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的。称呼应当亲切、自然、准确、合理，因为称呼决定着自身的教养、对他人尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度，因此不能随便乱用。

在一个航班上曾经发生了客人打架的事件，而该事件的起因却是空中乘务员的一句不得体的称呼所致。那是某航空公司从北京飞往香港的航班，在正常的空中服务接近尾声的时候，一位老人家向空中乘务员提出了需要一杯热开水的请求。这位空中乘务员随即向该乘务组的乘务长说明此事，在转述的过程中，她错误地使用了“老头”这一称谓，在边上坐着的一位客人听了非常不舒服，于是向空中乘务员提出抗议，空中乘务员和乘务长都同时向该客人表示了歉意，客人也没有表示异议，事情本该到此结束。可那位不会得体地称呼客人的空中乘务员却自作聪明地解释：“老头，在北京话中也不是不尊重，

我没有其他意思。我也不容易，现在还在发热……”空中乘务员的话还没有说完，就被机上一批刚经历了“非典”的香港客人的愤怒和惊恐打断了。他们一听到发热就本能地联想到“非典”，他们觉得航空公司让发热的人员为他们服务，是对他们生命的藐视，他们要航空公司给个说法。一时间，飞机上一片混乱，任空中乘务员怎么解释都无济于事。这时，飞机上另外的乘客看不下去了，在劝说他们无效的情况下，与他们争执起来，继而发展到双方动手的地步，机上的空中乘务员也无法控制这一混乱不堪的局面。

称呼可以反映出人与人之间心理关系的密切程度。恰当得体的称呼，能够使人在心理上获得较大的满足，使对方有亲切感，有被对方重视的感觉，因此在交往中会有良好的心理气氛；称呼不得体，往往会引起对方的不满，甚至愤怒，使交往受阻或中断。所以，在沟通过程中，要根据对方的年龄、身份、职业等具体情况及交往中所处的场合、双方关系的亲密程度来决定对方的称呼。满足了对方需要的称呼，就是给足了别人面子，从而造就融洽的人际关系，为拉近彼此的关系提供了良好的开端。

那么，怎么称呼别人才算得体呢？

(1) 考虑对方的年龄特征。

见到长者，一定要呼尊称，特别是当你有求于人的时候，比如“大叔”“大娘”“老先生”“老师傅”“您老”等，不能随便喊：“喂”“嗨”“骑车的”“穿红衣服的”“干活的”等，否则，会使人生厌，甚至发生口角。另外，还需注意，看年龄称呼人，要力求准确，否则会闹出笑话。比如，看到一位20多岁的女孩就称“阿姨”，可实际上人家没那么老，这就会使对方不高兴，不如称她“姑娘”合适。

(2) 考虑对方的职业特征。

社会上有一些青年人，不管遇到什么人都口称“师傅”，难免使人