

潘鸿生◎编著



5分钟成为 沟通高手

高情商的沟通技巧



立竿见影的
谈话、倾听、说服技巧

没有沟通力
就没有竞争力

善于沟通的人，如鱼得水
不会沟通的人，寸步难行

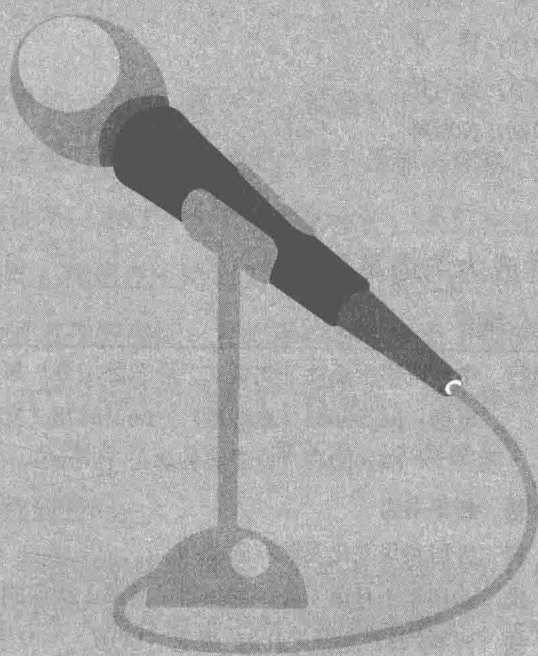
提高沟通力，就是提升影响力！

沟通不仅仅是人的本能需要，还是一门深奥的学问，一种美妙的艺术，
你越早接触、揣摩，就会越快接近成功和幸福。

 中国电影出版社

5分钟成为 沟通高手

潘鸿生◎编著



CFP 中国电影出版社
2018·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

5 分钟成为沟通高手 / 潘鸿生编著. —北京 : 中国电影出版社, 2017.7

ISBN 978-7-106-04768-9

I. ① 5… II. ① 潘… III. ① 心理交往 — 通俗读物
IV. ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 181344 号

策 划: 刘爱国
责任编辑: 贺一鸣 李清晨
封面设计: 刘爱国
版式设计: 博文
责任校对: 柴一兵
责任印刷: 庞敬峰

5分钟成为沟通高手

潘鸿生 编著

出版发行 中国电影出版社 (北京北三环东路22号) 邮编 100013

电话: 64296664 (总编室) 64216278 (发行部)

64296742 (读者服务部) E-mail: cfpygb@126.com

经 销 新华书店

印 刷 香河利华文化发展有限公司

版 次 2018年1月第1版 2018年1月第1次印刷

规 格 开本/787 毫米×1092 毫米 1/16

印张/16 字数/190千字

印 数 1-5000册

书 号 ISBN 978-7-106-04768-9/C · 0008

定 价 35.00元

前言

沟通，这是很简单的一个词，说白了，就是双方交流。但这个词看着简单，要想真正了解其深度，了解真正含义，却不是那么容易。沟通，说的是一个人的语言艺术和技巧。通过一个人谈吐的水平，人们往往可以看出他的层次和个人修养。因此，沟通在生活和工作当中，都会起到决定性的作用。

一个企业员工沟通水平的高低，直接影响着企业上下间的上传下达，更影响着企业的效率；一个国家国民沟通水平的高低，则能体现出整个国家的素养和底蕴……因此，大到齐家、治国、平天下，小到恋爱、升职、生活交际，都离不开良好的沟通技巧。

沟通这两个字，理解起来比较容易，但要是能做到拥有良好的沟通技巧，并不容易。因为每个人都有着自己固定的思维模式，如果你想靠着自己的三寸不烂之舌去改变对方，那肯定不是一件容易的事。例如，和亲戚、朋友、恋人交谈时，有话直说，丝毫无须拐弯儿就可以吗？如果你这么做的话，最后会发现你与亲朋好友之间会有误解以及嫌隙，甚至彼此之间造成伤



害；对同事、客户、合作伙伴，你觉得只要真诚相待就会赢得所有人的尊重吗？答案当然也是否定的。

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”柯达之父乔治·伊斯曼也说：“人生的幸福就是人际关系的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。”

从这些名人的言语中可以看出，沟通对于一个人的重要性。沟通能力不仅是一种技巧，一种能力，同时也是一门艺术。你越早掌握，成功和幸福就会离你越近。

目 录

第一章 沟通是门艺术，快快成为技术达人

一句话能把人说笑，一句话也能让人跳脚	003
学点幽默，此乃闯荡江湖的绝技	007
没有谁，天生就会聊天	010
聊天，多聊才知道其中的门道	014
亲和力让你有魅力	018
一张满面笑容的脸，胜过无数动人的话语	022

第二章 初次见你，难以忘记

建造大楼，要牢牢地打好地基	029
看清和陌生人谈话的“三八线”	031



5分钟成为 沟通高手

留给对方良好的“第一印象”	035
礼貌是人内心世界的镜子	038
特别的爱，给特别的你	042
让名字飘荡在记忆的天空	046

第三章 会沟通的人，都能读懂对方的内心

人，为什么长了两只耳朵，只有一张嘴	053
为什么我们只聊自己所想要的呢	057
交谈需思考，口才好也不一定要与人争辩	060
不管什么场合，让对方有面子	064
话不在于好坏，而在于是否顺耳	068
沟通也要懂得“入乡随俗”	072
如果你是我，你会怎么做？	077

第四章 处处想着对方，你才能成为沟通高手

会说谢谢你，更要会说对不起	083
让牙齿成为万里长城，给舌头筑一道城墙	086
话锋不对，及时转移话题	089
聊天时不可碰触他人的“缺点”	094

不要逞一时猖狂，让得意变成失意	098
让聊天成为一种艺术，让语言得到升华	103

第五章 学会假装，越是“糊涂”人们越爱

回答有技巧，有些问题可以“听不懂”	111
做个“糊涂”人，人缘更好些	115
说话要谨慎，并非对谁都可以掏心掏肺	119
有些问题，模糊回答又何妨	123
藏要恰到好处，露要恰如其分	127
你的才华，可以既不显山又不露水	132

第六章 饭桌之上多沟通，会吃会喝更要会侃

很多事，吃饭中聊着聊着就成了	139
不会招呼客人，如何请客吃饭	142
酒能少喝，话绝不能少说	145
请客，绝不仅仅是请吃饭	147
饭桌之上，要懂长幼之道	150
沟通有始有终，吃饭尽善尽美	153



第七章 职场当中沟通得当，你就是单位的一块宝

多沟通，勾勒出一个别样的职场世界	159
初入职场，先得懂得什么能说什么不能说	163
闷着不说是种错，四处乱说更是错	166
不做职场中的“大嘴巴”	169
在职场中，可没什么童言无忌	172

第八章 商务沟通技巧：第一次见面就搞定客户

找到客户软肋，开口一击即中	183
了解客户内心，才可手到擒来	187
占据心理优势，一点点激起客户的欲望	190
聊天就要让双方都感到舒服	195
说服对方，不可一直喋喋不休	198
多套近乎，与谁都是自己人	202
寻找共同点，拉近彼此间的距离	206

第九章 胸有成竹，方可聊遍天下无对手

莫要成为一碗轻易能被看穿的清水	213
没事混个脸熟，见面长不如常见面	217
“打圆场”我是达人，“和稀泥”也是好手	222
软硬兼施，才可有效“引导”对方	227
必要时，“丑话”得说在前面	231
时机不到，适时沉默是最好的选择	236

第一章 沟通是门艺术， 快快成为技术达人

自从人类有语言以来，就离不开聊天，随着社会的不断发展，聊天所包含的内容也更丰富。要想更好地适应，成为聊天高手，就必须刻意学习。谁也不是天生就懂聊天，摸索多了，很自然就会掌握这门艺术。

一句话能把人说笑，一句话也能让人跳脚

俗话说得好：“懂聊天的人才能会交际。”在聊天中，口才能显出一个人的真功夫。有的人懂得看场合、看人说话，把话说得很“上道”，不仅能得到别人的喜欢，达到自己的社交目的，还能保护自己。

在交际中，如果不懂交际语，就会陷入被动。得体的表达，大方的谈吐，既能展现自己的内涵，又能为整体形象加分。

有这样一个小故事：

张琰跟朋友一起开了个画廊，里面有很多名画，前来观赏的人非常多，生意蒸蒸日上。渐渐地，张琰名气在外，跟他来往的人也越来越多。

有一次，几个老朋友一起喝酒，其中一个喝高了，坐到张琰跟前，拍着桌子说：“张琰老弟，我今天在你店里看上了一幅画。”

张琰一听，以为朋友要买，正估摸着给他一个优惠价。张琰还没来得及开口，朋友就说：“我看上了，你送给我行吗？”

张琰一听就愣住了，这个店是他跟朋友一起开的，自己也做不了主，而且那幅画价格不菲，他是断然不能白送的。

“画廊不是我一个人的，我做不了主。要不这样，我给你一个大优



5分钟成为

沟通高手

惠，你说怎么样？”

“如果要出钱，我还会去你那里买？咱们是朋友，不要谈钱，我就想要那幅画。”

那么多人在场，张琰一时不知如何是好，于是灵机一动，决定这么说。

“我先给你讲个故事吧，”张琰说，“从前有个吝啬的员外，非常小气。有次他想喝酒，就把酒瓶子给了下人，却不给钱。他告诉下人，不用钱就能买到酒才是本事。下人很无奈。后来他拿着空瓶子回来了，他告诉员外，从空瓶子里能喝出酒才是本事。员外听了，无话可说。”

这个故事表达得很明白，讽刺了那些不想付出就想索取的人。朋友听了张琰讲的故事，心里瞬间明白了，再也不开口索取名画了。

【案例解析】

张琰的故事讲得恰到好处，既没得罪人，又回绝了别人的无理要求。口才体现了一个人的综合素质，会说话才能把事办好。

我们经常说：“一句话能把人说笑，一句话也能让人跳脚。”不难看出，语言的魅力是非常大的。会说话的人能让效果变好，不会说话的人则会让人生厌。口才是门艺术，不同的说法，不同的表达，产生的效果也大相径庭。

在社交场合，有的人一开口就赢得了大家的注意，而且不由自主地跟着他的话题走，连适当的反驳也说不出来。而有的人，一开口就是硬伤，不经意间就碰了钉子。这是为什么呢？这是由于后者完全不懂口才艺术，话拿过来就说，不经过大脑思考造成的。

口才好的人，哪怕是在批评对方，对方都能心悦诚服地听进去，这就是

高超的口才艺术。掌握说话的方法和技巧，才能在人际交往中如鱼得水，游刃有余。

其实，说话有很多技巧和方法，同一个意思，被不同的人表达，效果就不同。因此，在平时要有意识地学习说话技巧和表达方式，站在听众的位置上，感受自己的话怎样说才能既不得罪人，又能让对方接受，这是基本原则。

另外，说话时还有很多禁忌话题是不能说的，如果不小心触碰了他人的雷区，你说得再对，他人也不听，甚至还得罪人。例如揭别人伤疤、中伤他人等，都是不可取的。

当然，纵使自己再会说，能口吐莲花，也要管好自己的嘴巴。在交际场合，说话要三思而后行，不要不经过大脑说话，也不能喋喋不休。言多必失，那些真正的社交高手，话不多，但一开口就能说到点子上，这才是口才达人。

【聊天要点】

一个人的说话方式，决定了他所处的层次。口才好的人，不论何时都会给别人一种机智、得体的感觉，赢得大家的喜爱，是最容易获得成功的人。

1. 在交际中要懂得说好场面话

在交际时，场面话是必须要说的，这不是狡诈和虚伪，而是礼貌。不会说场面话，会让交际变得很尴尬，自己也会被动。

不说场面话，很容易举步维艰，让对方感觉你不真诚、不热情。当然，场面话也不是虚无缥缈的，最好要尽量说得接近生活，让人感觉真实。

2. 说话要把握好分寸

谨慎说话，管住自己的嘴巴。灵活变化，轻松进退，三思而后行。



5分钟成为

沟通高手

“祸从口出”是亘古不变的真理，管不住自己的嘴，说话没分寸，往往会得罪别人。如果引起对方的记恨，那就得不偿失了。

某杂志社有一位编辑，她叫李青。她平时为人热情，就是有些口无遮拦。有一次，一个客户来拜访，想更多地了解一下杂志。

李青非常认真，知无不言，言无不尽，把好的、不好的全说了。客户非常感激，临走时还夸奖了李青。

结果领导知道后却批评了她：“你说话有没有分寸啊？什么都说，客户会觉得我们明知道杂志有缺点还不改正，他肯定会不满意，你这个月的奖金没了。”

李青能说会道，但就是口无遮拦，把握不好分寸，这让她明里暗里吃了很多亏。

3. 聊天要学会投其所好

你说的话对方感兴趣，才能更好地在对方心中产生作用。当然，要想投其所好还要付出很多努力，做很多功课。了解对方的喜好、摸清对方的说话习惯等，都是必须要做的。

4. 说话时要避免说忌讳的话题

“打人不打脸，揭人不揭短。”没有人想被别人揭伤疤、说缺点，如果说出这些，对方肯定会不痛快。

如果非要说缺点，也要掌握正确方式，尽量说得委婉、含蓄，给对方留足面子。只有尊重别人，才能换来他人的尊重。

当有人遭遇尴尬时，我们要及时挺身而出，用精妙的语言化解，避免让对方受到伤害。

很多时候，大家都不会关注你做了什么，而是在意你说了什么。练就好好口才，才能获得更多人的喜爱，才能建立更宽广的人脉资源，成为真正的交际高手。

学点幽默，此乃闯荡江湖的绝技

一位著名的学家曾经说过：“幽默是一种最有趣、最具感染力以及最具有普遍意义的传递艺术。”幽默具有强大的功效，幽默可以让来自五湖四海的人们都能感受到我们的热情，欢笑过后，原来紧张的气氛也会被一扫而光。一个懂得幽默并且能时时运用幽默的人总能得到更多的朋友，因为他给别人带去的总是欢声笑语，他将快乐分享给众人，而人们也总是愿意和快乐在一起。由此可见，幽默的人总能受到人们的欢迎。

在德国柏林举办的一次空军军官俱乐部宴会上，最尊贵的客人就是赫赫有名的乌戴特将军。大家在宴会上来回地敬酒，自然这位将军是被敬的最多的人。后来，在轮到一位年轻的军官时，他十分激动，竟不小心把杯里的啤酒都泼在了将军的头上。

大家看到这一幕时都傻了眼，不知道该怎么办。这时，坐在将军旁边的人急忙帮他擦身上的啤酒。可将军却摆摆手说：“这位兄弟，你觉得你的这种方法对我的头发有效吗？”大家愣了一下便都笑了起来。原来，这位将军是个秃头，他把自己这次挨淋自嘲为对方的一次生发方