

有效的 沟通技巧

——别输在不会表达上

提高沟通力，就是提升竞争力！

没有沟通力就没有竞争力

潘鸿生◎编著



北京工业大学出版社

有效的 沟通技巧

—— 别输在不会表达上

潘鸿生◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

有效的沟通技巧：别输在不会表达上 / 潘鸿生编著.
—北京：北京工业大学出版社，2017.8
ISBN 978-7-5639-5528-2

I. ①有… II. ①潘… III. ①人际关系—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 146942 号

有效的沟通技巧——别输在不会表达上

编 著：潘鸿生

责任编辑：宫晓梅

封面设计：清水设计工作室

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编：100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：香河利华文化发展有限公司

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：18

字 数：235 千字

版 次：2017 年 8 月第 1 版

印 次：2017 年 8 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-5528-2

定 价：35.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

沟通是一种能力，也是一门艺术，在市场经济高速发展的现代社会，沟通的重要性正在不断加强。现代管理学之父德鲁克曾说：“一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。”美国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，我愿意付出任何珍贵的东西来换取这种能力。”由此可见，沟通是很重要的。沟通是建立人际关系的桥梁。如果这个世界缺少了沟通，那将是一个不可想象的世界。

综观社会上那些真正能够获得成功的人，他们不一定是最聪明的，不一定是最努力的，也不一定是能力最强的，他们往往都是熟谙交际技巧的沟通高手，他们知道如何在沟通过程中体现效率、策略，知道如何通过高效的沟通，建立牢固、长久的人际关系，进而使得自己在事业上如虎添翼，最终取得成功。

现代社会是一个沟通的社会，作为一个独立的个体，你可能要扮演各



有效的沟通技巧

——别输在不会表达上

种角色——做老板，你要和手下的员工沟通；做父母，你要和自己的孩子沟通；做丈夫，你要和自己的妻子沟通；做生意，你要和你的合作伙伴沟通；谈恋爱，你要和自己的爱人沟通……总之，沟通是生活中必不可少的。有时在人际交往中会出现各种各样的冲突，能否化解这些冲突，取决于你是否会沟通。

沟通不是说给人家听，也不是听人家说。沟通是双方意见的交流。如何去与人交流，那就取决于你沟通的水平了。

本书旨在提高读者沟通能力，改善人际关系。它从人们的工作、生活和人际关系出发，讨论沟通的重要意义及其有效的实施办法，相信能给广大读者以有益的启示、深远的影响以及实实在在的帮助。

目 录

第一章 赢在沟通——成功从沟通开始

人生处处离不开沟通	003
一切矛盾源于沟通不当	007
有效沟通是合作的基础	011
人际交往离不开沟通	015
口才不好怎么与人沟通	019

第二章 掌握礼仪——让沟通更顺畅

称呼：礼貌称呼是沟通的敲门砖	025
----------------------	-----



有效的沟通技巧

——别输在不会表达上

优雅谈吐：养成优美而文雅的沟通习惯	028
微笑：让微笑为你的沟通加分	032
道歉：用好“道歉”这门沟通学问	036
感谢：沟通中离不开言语	040
第一印象：用好沟通的敲门砖	044
情绪：控制情绪，跳过沟通的障碍	046

第三章 摆正心态——沟通从“心”开始

自信心态，在沟通中赢得别人的认同和赞扬	053
诚信心态，建立信任的沟通平台	056
尊重心态，尊重身边的每一个人	060
宽容心态，体谅对方	064
平等心态，沟通原来可以更轻松	068

第四章 掌握技巧——沟通是一门技术活

赞美，沟通中的润滑剂	075
幽默，沟通的最高境界	078
肢体语言，无声的沟通技巧	082

真诚，沟通的基本原则	086
委婉含蓄，有些话不能说得太直	091
换位思考，让沟通更顺畅	094

第五章 讲究分寸——把握好沟通的尺度

少说多听，鼓励别人多谈论他自己的事	101
不要随便打断别人说话	106
留有余地，有些话不能说得太死	109
言多必失，口无遮拦种苦果	112
简洁明了，精练得当	115
深入浅出，通俗易懂	119

第六章 人际沟通——广结善缘的处世哲学

寒暄客套，联络彼此的感情	125
常常联络，情感是靠平时积累的	129
替人解围，做交际场的“及时雨”	133
初次沟通就记住对方的名字	136
自嘲，娱人又娱己	139



第七章 上行沟通——成为领导眼中的好员工

- 迂回说服领导 145
- 坦然接受上司的批评 148
- 与各种性格的领导沟通 152
- 在沟通中读懂领导的“潜台词” 155
- 主动沟通，积极化解与上司之间的误会 157

第八章 下行沟通——成为下属心中的好领导

- 善于交流，提高与下属的沟通能力 163
- 用赞美给予员工力量 166
- 以多种渠道和员工沟通 170
- 兼听则明，虚心听取他人的意见和建议 175
- 倾听是重要的沟通技巧之一 180
- 针对不同性格的员工，采取不同的沟通方法 185
- 沟通是管理者必备的一种能力 189

第九章 平行沟通——成为同事得力的合作伙伴

- 虚心求教，善于向同事学习 197
- 和谐共处，善待你的同事 200
- 与难相处的同事沟通 203
- 积极沟通，化解同事之间的矛盾 205

第十章 销售沟通——像推销员一样思考

- 用真诚的赞美打开客户的心扉 211
- 巧用数字说服客户 215
- 保持冷静，永远不要与客户争辩 218
- 提问题是与客户最好的沟通方式 223
- 聊客户最感兴趣的话题 228
- 客户抱怨时该如何沟通 231

第十一章 情场沟通——如何赢得爱人的心

- 有爱就要大声说出来 237



有效的沟通技巧
——别输在不会表达上

用甜言蜜语来点缀爱情 240

用欣赏的眼光看待你的另一半 243

把吵架变成感情的催化剂 247

“斗嘴”也是一种沟通方式 251

第十二章 亲子沟通——培养优秀的孩子

站在孩子的角度看问题 257

赞美让孩子更优秀 261

倾听孩子内心的声音 264

放低姿态，与孩子平等沟通 268

唠叨，只会让孩子远离你 272



第一章 赢在沟通

——成功从沟通开始

现代社会讲究沟通的艺术。沟通无处不在：人际交流需要沟通，矛盾化解需要沟通，意见传达需要沟通，命令执行需要沟通，心灵交流需要沟通，增进情感需要沟通。可以说，人生处处离不开沟通，成功时时离不开沟通。用沟通化解难题、疏通障碍，用舌头代替拳头，用情感感化人心，这就是沟通的伟大力量。

人生处处离不开沟通

人只要活着，就会和这个世界发生千丝万缕的联系，就难免要与人交往。交往即沟通，不论你是与亲人沟通，与朋友沟通，与同事或者上司沟通，还是与客户沟通都需要沟通的技巧。“沟通是立足社会的资本”这句话也已经为人们所接受。

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。它是一个人获得他人思想、感情、见解及价值观的一种途径，是人与人之间交往的一座桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的感情和知识，也可以消除误会，增进了解。

美国某著名的咨询公司曾进行过一项调查，在谈到世界五百强企业家的成功的因素时，300位较成功的企业管理人中，有85%的人认为，他们之所以成功是因为沟通的能力高人一筹，他们善于沟通，善于交流，善于协调，善于说服，善于把自己的一些理念、思维灌输给他人，能够让他人愿意来帮助他们。

由此可见，沟通在人的一生中扮演着极其重要的角色。从某种意义上讲，它是我们获取事业成功、生活幸福的重要手段和策略。你如果想在工作中游刃有余、大展宏图，就得善于和上司、下属、同事进行有效的沟通，这样才能打通自己的成功之路。



有效的沟通技巧

——别输在不会表达上

在美国一个农村，住着一个老头，他有3个儿子。大儿子、二儿子都在城里工作，小儿子和他在一起，父子相依为命。

突然有一天，一个人找到老头，对他说：“尊敬的老人家，我想把你的小儿子带到城里去工作，可以吗？”

老头气愤地说：“不行，绝对不行，你给我出去！”

这个人说：“我在城里给你的儿子找个对象，可以吗？”

老头摇摇头：“不行，你走吧！”

这个人又说：“如果我给你儿子找的对象，也就是你未来的儿媳妇是洛克菲勒的女儿呢？”

这时，老头动心了。

过了几天，这个人找到了石油大王洛克菲勒，对他说：“尊敬的洛克菲勒先生，我想给你的女儿找个对象，可以吗？”

洛克菲勒说：“快给我出去吧！”

这个人又说：“如果我给你女儿找的对象，也就是你未来的女婿是世界银行的副总裁，可以吗？”

洛克菲勒同意了。

又过了几天，这个人找到了世界银行总裁，对他说：“尊敬的总裁先生，你应该马上任命一个副总裁！”

总裁先生说：“不可能，这里这么多副总裁，我为什么还要任命一个副总裁呢？”

这个人说：“如果你任命的这个副总裁是洛克菲勒的女婿，可以吗？”

总裁先生愉快地同意了。

虽然这个故事的真实性难以考证，存在许多疑窦之处，但它在一定程度

上体现了沟通的力量。沟通是人们进行思想交流、增进了解、取得信任的一种人际交往活动，沟通能力的高低往往会决定一个人的成功与否。在生活与工作中，高超的沟通技巧将给你的人生创造出意想不到的新局面。

1942年，美英两国决定不开辟第二战场，而开辟非洲战场，即施行“火炬计划”。为了表示诚意，丘吉尔亲自到莫斯科与斯大林会谈。

斯大林严厉地质问说：“据我所知，你们不想用大量的兵力来开辟第二战场，甚至也不愿意用6个师登陆了。”

“的确如此，阁下。”丘吉尔诚恳地说，“事实上，我们有足够的兵力登陆，但是我觉得现在在欧洲开辟第二战场还不是时候，因为这有可能破坏我们明年的整个作战计划。战争是残酷的，不是儿戏。我们不能轻易做出某一决策。”

斯大林的脸色更加难看了，厉声说：“对不起，阁下，您的战争观与我的不同，在我看来战争就是冒险，没有这种冒险的精神，何谈胜利？我真是不明白，你们为什么那么害怕德军呢？”气氛紧张起来。丘吉尔看到斯大林的态度如此坚决，为了打破令人窒息的气氛，只好转变话题，谈谈对德国轰炸的问题。经过这番谈话后，紧张的气氛有所缓和。斯大林的脸上也出现了一丝笑意。

丘吉尔认为现在是说出英美两国商定的“火炬计划”的时候了，于是说：“那么，尊敬的阁下，现在来谈谈法国登陆的事情吧，我是专门为了这而来的。事实上，我认为法国并非唯一的选择，我们和美国人制订了另外一个计划。美国总统罗斯福先生授权我把这个计划秘密地告诉您。”

斯大林看丘吉尔一副神秘的表情，不禁对这个“火炬计划”产生了兴趣。丘吉尔简单地介绍了“火炬计划”的内容，斯大林很感兴趣，还



有效的沟通技巧

——别输在不会表达上

谈了他对这个计划的理解和意见，丘吉尔表示赞同。

此时，斯大林虽然对英美推迟在法国登陆的事情不悦，但是谈话气氛已明显缓和。丘吉尔又继续说：“我们还打算把英美联合空军调到苏联军队南翼，以支援苏军。”这回斯大林的脸上才露出了满意的表情。至此会谈气氛已经缓和了许多。

紧接着，丘吉尔顺水推舟，他说：“现在我们三国已经建立联盟，我相信只要我们齐心协力，就一定能够取得胜利。”这样，斯大林最终接受了“火炬计划”。丘吉尔见斯大林心情不错，随即说：“尊敬的阁下，您已经原谅我了吧？”斯大林哈哈一笑，说：“这一切都已经过去了，过去的事情应该归上帝管。”

“一言可以兴邦，一言可以丧邦”，一个善于沟通的人，可以流利清晰地表达自己的意愿，并使人乐意倾听与接受；一个善于沟通的人，往往可以很顺利地解决许多大大小小的问题。

在竞争激烈的社会中，每一个人都有由应对工作和生活而带来的各种问题，还要与上司、下属、同事、客户建立良好的人际关系，这都需要我们切实提高自身素质，提升个人的沟通技巧，运作好人际关系，创造性地完成各项工作。

总之，沟通是一种能力，我们一生都要不断学习如何更好地与人沟通。可以说，事业在沟通中发展壮大，人生在沟通中精彩完美。