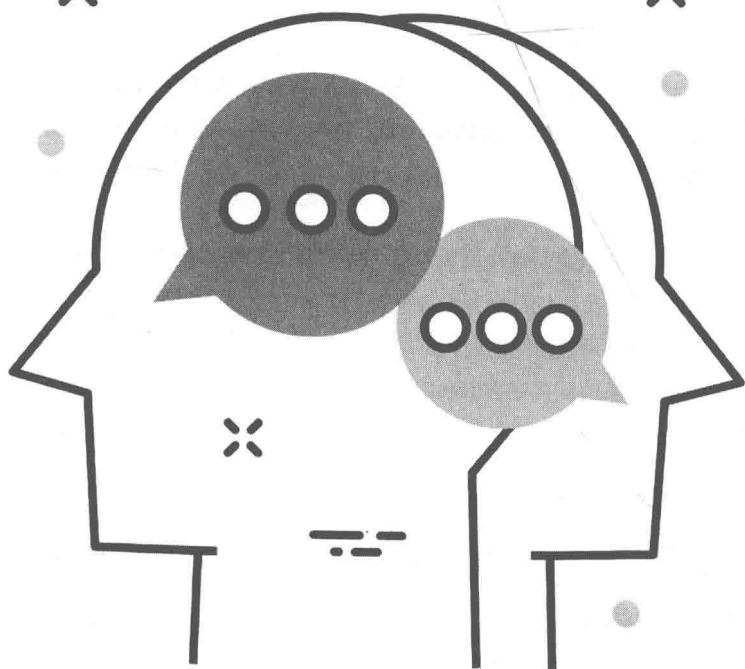




郑斌◎编著

优秀的人**都会用的** 高情商沟通术

铸就沟通高效、社交顺畅的成功哲学
打造职场谈判、情场投合的人际法则



优秀的人**都会用的** 高情商沟通术

郑斌◎编著

内 容 提 要

生活中受到朋友欢迎、获得领导赏识的，往往都是高情商的人。高情商的人心态平和，既能合理表达自己的情感和诉求，也能洞察别人的情绪、感受和心思，同时善于沟通，能把话说到别人心坎儿上，把事做到点子上，在处理人际关系时如鱼得水。

本书以高情商沟通为主题，多侧面、多角度、多层次地阐述了人们立足现代社会为人处世应当掌握的技巧和策略，向读者展示了如何通过情商的自我训练达到成功的方法。通过了解情商的本质，破解其在生活中运用的窍门及学习如何从内到外地开发自己的情商，帮助读者掌握沟通的艺术，以便轻松社交。

图书在版编目（CIP）数据

优秀的人，都会用的高情商沟通术 / 郑斌编著. —北京：中国纺织出版社，2017.12
ISBN 978-7-5180-4430-6

I. ①优… II. ①郑… 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（2017）第312771号

策划编辑：闫 星 特约编辑：李 杨 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

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年12月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：13

字数：166千字 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



前 言

生活中，你是否因沟通不畅而懊恼？

一些职场新人怀揣着满腔热情去工作，却苦于不知道怎么样跟领导沟通，而导致事情无法做对，有时还会被贴上不成熟的标签；许多混迹职场多年的“老司机”，尽管能力卓越，是公司的中坚力量，但却由于不会沟通而导致得不到重用，甚至被嫌弃。

虽然，沟通看起来只是交换信息，但由于情绪的因素，假如没有高情商的技能为沟通保驾护航，不仅达不到想要的效果，反而容易得罪他人。长期以往，自己在人际交往中的印象分自然会被大打折扣，升职加薪也就无望了。

高情商的沟通术，就是懂得好好说话。会说话是一门学问，说话有分寸则是一门艺术，最能体现一个人的基本修养。好的沟通会为我们带来更多的幸福和成功，而失败的沟通总是让我们的生活和工作陷入困境，优秀的人，都会用到高情商沟通术。

高情商沟通术，在于懂得什么时候该说什么，懂得对谁说什么以及知道怎么说。揣摩对方的心理，进而说出契合对方心理的话，才能让对方从内心里接受和认同你，从而让自己赢得沟通的主动权。甚至有人断言，高情商沟通，还未开口就已经赢了。那是因为即便尚未开口，但内心已经有了很好的沟通构想，对当前的沟通状态有了比较清晰的定位，同时对沟通的参与者也已经有了更详






细的了解。然后根据实际情况需要做出一些选择，用积极的心态面对当前的沟通，并在沟通过程中营造良好的氛围，提升沟通内容的价值感。当然，在沟通过程中需要采取行动来促进结果，比如主动处理双方在沟通中的情绪，积极创造有价值的内容，以促成一次理想的沟通。

编著者

2017年4月



目 录

上篇：你不可不知的社交技巧

第 1 章 情商比智商更重要：高情商是沟通的必要前提 / 002

如何修炼高情商 / 002

情商高，谁都愿意和你交往 / 004

高情商是成功的必要条件 / 005

迷人的声音，让你迅速抓住对方的耳朵 / 007

交谈之前做好准备，掌握沟通节奏 / 009

将心比心，站在对方的角度思考问题 / 011

第 2 章 高情商社交法则：观察时机，有效沟通 / 013

一开口就打动人心 / 013

把话说到他人心里 / 015

注意观察，把握对方的情绪 / 016

注重细节，及时掌握心理动态 / 018

通过肢体语言判断对方的真实想法 / 020





优秀的人，都会用的高情商沟通术

含蓄委婉，话说一半对方更易接受 / 021

第3章 高情商理论基础：让你的言谈更有逻辑性 / 023

乒乓球定律：营造双向性的沟通氛围 / 023

比林定律：学会委婉地拒绝别人 / 026

波什定律：赞美要合乎情理 / 028

近因效应：尽量扭转坏印象 / 031

登门槛效应：说服他人要循序渐进 / 034

白德巴定律：多听少说更受人喜爱 / 036

第4章 社交语言规范：巧用策略，掌握交际主动权 / 039

别把话说得太直白，言外之意更值得推敲 / 039

直言不讳不如旁敲侧击 / 041

以情动人，用温情打开对方心门 / 043

言简意赅，一语中的 / 045

表达赞同，对方会更喜欢倾诉 / 047

激将法，让对方一步一步达成你的目的 / 049

第5章 学会换位思考：情商高，就是会说话 / 052

迂回前进，避开矛盾点 / 052

运用反证法说服对方 / 054

换位思考，站在对方的角度看问题 / 057

避免惯性思维逻辑错误 / 058

千万不要乱用“强盗逻辑” / 061

善于提问，让对方在不知不觉中说心里话 / 063



第 6 章 思维逻辑指南：思维灵活，逻辑缜密 / 066

说话不要前后矛盾，自己否定自己 / 066

如何不露痕迹地转移话题 / 069

避免陷入逻辑错误而难以自圆其说 / 072

说话切莫模棱两可 / 074

因果倒置：由因及果的推理 / 077

比喻可以增加谈话趣味性，但要慎用 / 081

第 7 章 有效说服攻略：能够说服人心的技巧 / 083

找到对方的兴趣点来博取好感 / 083

用真诚取得对方的信任 / 086

实例更有说服力 / 088

劝人不能太直白，含蓄点儿更有效果 / 090

学会用数据说话 / 092

画一张美好的未来愿景，令对方充满期待 / 094

第 8 章 委婉拒绝法宝：拒绝他人又不让双方尴尬 / 096

幽默拒绝，给彼此一个台阶 / 096

找个合适的理由拒绝对方 / 098

以情动人，让对方理解你的苦衷 / 100

转移话题，巧妙拒绝 / 102

不要太直接，委婉的拒绝方式更奏效 / 103





优秀的人，都会用的高情商沟通术

第9章 拉近关系妙招：掌握赞美的技巧 / 106

仔细观察，试探出对方的需求 / 106

选对时机，适当赞美 / 109

不卑不亢，态度自然 / 111

不要说老套而虚伪的赞美之词 / 113

真情流露，坦诚自己的感受 / 115

好的方式，会得到最好的效果 / 118

第10章 求人办事策略：让他人心甘情愿答应你的请求 / 121

放下面子，大方向对方表达需求 / 121

事先做好铺垫，让请求顺其自然 / 124

适时恭维对方，让其不好意思拒绝 / 126

“软磨硬泡法”让对方无力拒绝 / 128

“激将法”激发对方的挑战欲 / 130

互惠原则：预先取之，必先予之 / 132

下篇：你不可不做的沟通实战

第11章 面面俱到，迅速适应职场环境 / 136

既要低头工作，也要表现自己 / 136

善于交流，让自己快速适应环境 / 138

见什么人说什么话 / 141

快速应变，主动出击掌握主动权 / 144

妙语生花，把握制胜法则 / 146



上司的心思可以猜但不可乱猜 / 148

第 12 章 学会倾听，听懂领导的言外之意 / 151

认真倾听，表达尊重 / 151

听得清楚不等于听得懂 / 153

要听懂领导的言外之意 / 155

听领导说话不能只听其表 / 157

先倾听，后发表意见 / 159

第 13 章 灵活应对，给予领导最合适的回应 / 162

不要让领导等，领导的话要及时回馈 / 162

面带微笑，让领导乐于与你交谈 / 164

听领导讲话要全神贯注 / 166

言语之间表示钦佩，让领导有讲下去的欲望 / 168

适当提出疑问，表示你对领导的话感兴趣 / 170

适当回应，不要太夸张 / 172

第 14 章 把握尺度，与领导说话要谨慎开口 / 174

言多必失，少说话多做事 / 174

与领导谈话之前做好充分准备 / 175

别把不会说话当耿直 / 177

别和领导透露自己的私事 / 179

不要在领导面前说其他同事坏话 / 181

不懂就不要妄加评论 / 183





优秀的人，都会用的高情商沟通术

第 15 章 理解信任，每天都是热恋期 / 185

了解彼此，找到对方的底线 / 185

学会解读对方的肢体语言 / 187

如何化解婚姻危机 / 189

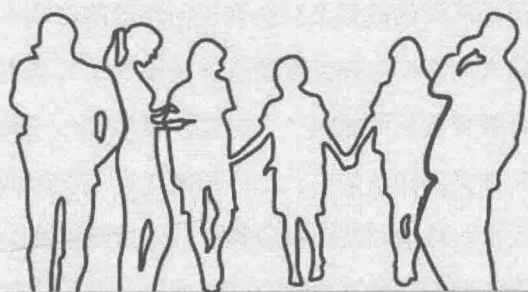
别让无关痛痒的小事影响感情 / 190

夫妻和睦相处是门学问 / 192

以轻松的心态面对婚姻中的小摩擦 / 194

参考文献 / 198

上篇：
你不可不知的社交技巧





第1章 情商比智商更重要：高情商是沟通的必要前提

俗话说：“20% 智商 + 80% 情商决定你的成功。”情商比智商更重要，高情商是沟通的必要前提。情商即情绪智商，包含自制、热忱、坚持以及自我驱动、自我鞭策的能力。高情商的人才能拥有卓越有效的沟通力。

如何修炼高情商

情商高的人，在生活中更容易受到他人的欢迎和喜爱，在工作中也会如鱼得水，从而更顺利地发展事业。其实，学术界对于情商的作用还是有很大争议的，而且判断一个人情商的高低也并没有具体准确的标准，只是人们根据生活中的各种表现作出粗略的判断和评价而已。虽然先天的因素对情商起到一定作用，但是后天的成长及社会和生活环境的影响，对于情商的作用显然更大。对于任何人而言，只要处处留心，情商的培养和提高都是完全有可能的。尤其是在父母教育孩子的时候，一定要注重培养孩子的情商。倘若孩子从小就情商低下而父母又不注重培养，那么长大之后就会因为情商低而吃足苦头，甚至影响整个人生。恰恰相反，倘若孩子从小就情商高，则人生也会变得更加顺遂。尤其是青年朋友，如果发觉自己情商比较低，则可以通过努力培养自身的情商，生活中处处多留心、多留意，让自己变得更加受人欢迎。

尤其是在职场上，人际关系越来越复杂，很多人都因为情商太低，无形中冒犯上司、得罪下属，导致工作无法顺利开展下去。即便是普通同事，由于现代职场分工越来越细，我们也应该与同事搞好关系，才能得到他们的积极配合与合作，为自己的职业生涯铺平道路。



当然，情商对于职场上不同职位的影响也是完全不同的。假如一个人从事偏重于技术性的岗位，如技术工作、财务工作、艺术工作等，则受到情商的影响相对较小。与此恰恰相反，假如一个人从事的是与人打交道的工作，如销售工作、教师、管理岗位等，其主要的工作就是与人打交道，因此受到情商的影响相对较重。因而，职场人士也应该结合自己的岗位情况，有的放矢地提高情商。财务工作的从业人员情商低影响不大，情商高则更有利于工作的开展，但是从事销售工作的人则必须提高自己的情商，否则甚至无法开展工作。

作为一名销售人员，小雅的业绩之所以在公司始终名列前茅，和她的高情商是有密切关系的。前段时间，小雅接待了一个特别难缠的客户，对于她推荐的每一款车子，客户都是看看就走，根本没有下文。一个偶然的的机会，小雅听到客户说他的妻子是富家千金，因而猛然意识到也许症结就在于此。

客户再次带着妻子来看新款车型时，小雅不再对客户介绍车子，而是开始与客户的妻子套近乎。果然，这次看完车子之后，客户妻子没过几天就主动打电话给小雅，让小雅帮他们预订这款紧俏车型。原来，客户的妻子是富二代，客户的工作则很普通。他们之所以看这么贵的豪华车，是因为客户的岳父能给他们一些赞助和支持。因此，小雅之前每次向客户介绍车子的性能其实都是瞎子点灯白费蜡，作为一名销售人员，她必须抓住最有效的客户需求，才能最大限度地帮助自己成功销售。因此，小雅这次主要向客户的妻子进行介绍并提供建议，也算是找准了决策人，所以才能事半功倍。

作为汽车销售员，小雅的销售策略是销售行业的通用法则。在向客户推销的时候，一定要找准决策人，才能使推销工作进展顺利，甚至达到事半功倍的效果。通俗地说，既然是买东西，当然谁攥着钱谁更有决策权。不过也需要注意，假如是男性客户拿着钱包，则女性销售员也不能一味地盯着男性客户，否则同来的女性客户就可能会为此心生不悦，甚至还会打翻了醋坛子，导致原本进展顺利的销售工作无疾而终。

每一个人都想在事业上获得成功，每个人也都应该努力提高自己的情商，



从而使自己事业发展得顺利，也使自己的人生更加辉煌。

情商高，谁都愿意和你交往

一个人在社会上能够获取立足之地，直到最终获得成功，实际上并非仅仅取决于智商，与情商也有着密不可分的联系。一个人要想获得成功，只有智商是远远不够的，还必须要有高情商，才能在社会生活中如鱼得水，也才能如愿以偿地获得成功。

生活中，常常有人抱怨人际关系复杂，实际上，人际关系并非我们所想象的那样深不可测，只要我们提升自己的情商，在与他人交往时表现出高情商，人际交往的难题就会迎刃而解。

泰瑞是一名美国人，在二十世纪二十年代中叶，他独身一人去日本学习气功。一天下午，泰瑞结束学习后乘坐地铁回家，突然看到地铁里走来一个身强体壮的醉酒男子，看起来来者不善的样子。只见那个男人带着满身酒气在地铁里横冲直撞，先是撞得一个抱孩子的妇女踉踉跄跄，跌倒在附近的一对老妇人身上，接着又与地铁车厢中起支柱作用的柱子较劲儿，恨不得把柱子连根拔起。看到他的样子，整个车厢的人都吓坏了。泰瑞见状，既想伸张正义，也想借此机会小试身手。因此他缓缓站起身来，慢慢地朝着醉酒男子身边走去。这时，一个身材矮小的老人看出端倪，突然以洪亮的声音喊道：“嗨，朋友！”醉酒男子回头看去，只见老人正笑容可掬地看着他，向他招手。他满怀戒备地问：“你要干什么？”老人笑着说：“朋友，你喜欢喝什么酒？”醉酒男子依然不配合，以僵硬的口吻说：“关你什么事？”老人依然态度和蔼地说：“我喜欢喝清酒，不知道你喜欢吗？我每天晚上都喝一壶清酒，最好是温温的，喝着很养胃。我还会拿着酒壶和太太去花园里散步，你知道，夜晚月光如水，景色非



常秀美。假如你也在夜晚边喝清酒边散步，你一定也会爱上这样的感觉。你知道的，花园里还有一棵夜来香，总是在暗夜里绽放香气……我想，你也可以和你太太一起踏着月色喝酒，那感觉真好……”不想，醉酒男子听到这里，突然间哽咽起来，泣不成声地说：“我的太太……她……她去年过世了，再也不会与我一起喝酒了……”男子说着说着，开始痛哭起来。老人走过去，友善地拍了拍男子的背，说：“这真让人遗憾，但是一切都会过去的……”在倾诉之中，男子渐渐恢复平静，最后居然靠在老人的肩膀上睡着了。

在剑拔弩张、一触即发的危急关头，老人及时制止了一场争斗的发生，而且还成功地让醉汉说出了心中的苦楚。很多时候，人们往往会因为太压抑而导致心理扭曲，但只要能够及时给予他们宣泄的通道，也许情绪就会恢复平静。老人没有采取以恶制恶的方式惩罚醉汉，反而以宽容的话语打开了男人的心扉，使其情绪得到舒缓，内心恢复平静。不得不说，这是一场绝佳的情商课，为我们每个人展示了情商的巨大魔力。

需要记住的是，情商与智商并非彼此对立。现实生活中，很多朋友总是凭借自己的高智商唯我独尊，处处只考虑自己的感受，却忽视别人的感觉。实际上，智商高的朋友也同样需要高情商，倘若智商和情商都很高，那么一定会拥有非常美好的未来。尤其是对于那些善于运用情商面对生活和工作的人而言，他们就像是知晓了一门艺术，也掌握了通往艺术之美的世界的途径。

高情商是成功的必要条件

每当看到雄鹰在苍茫的天空中飞翔，你的心是不是也随之起伏不定、心潮澎湃呢？的确，每个人都梦想着长出一双翅膀，这样我们的人生才能变得无拘无束，我们也才能随心所欲地到达任何想去的地方。毋庸置疑，成功的人生就





像是长出了一双翅膀，金钱和权势可以给人生打开更大的空间，成功的经验和经历也使我们的目光变得更加犀利，心智也更加健全。由此可见，渴望成功的人生，必然离不开这样一双翅膀。那么，如何才能拥有这样的翅膀呢？

很多人在影视剧里看到扮演律师的演员们在法庭上唇枪舌剑，看到那些扮演警察的演员们身手矫捷，或者看到那些扮演舞者的演员们身姿婀娜，都会心生羡慕。的确，这些影视剧所塑造出来的完美角色，也都像是长出了翅膀一样变得随心所欲，无所不能，让作为观众的我们看了之后心驰神往：假如我们也如此优秀，在各种场合如鱼得水，那该多好啊！尤其是那些侃侃而谈的律师，他们会征服所有人的心，甚至把现实生活中的律师也定义为这样的角色和表现。其实，要想让人生长出翅膀，除了需要超强的业务能力之外，更需要超高的情商。不管是在生活中，还是在职场上，随着社会的发展和各种竞争的日渐激烈，人与人之间钩心斗角的事情变得越来越常见。在这种情况下，所谓的书呆子，或者高分低能者，都无法很好地适应社会的要求。

在读初中的时候，丝丝就因为在学习上积极主动，得到了所有老师的交口称赞。尤其是在初三复习阶段，很多同学对老师布置的繁重作业采取拖拖拉拉的态度，经常不能按时完成作业。唯独丝丝，不但对老师布置的繁重作业毫无怨言，还会经常提前完成老师布置的作业。有一次，老师布置作业时看到丝丝早已认真地完成了作业，因而特别给予丝丝特权：“以后，丝丝可以自由决定完成多少作业。如果觉得自己应该抄写五遍，那就抄写五遍，不用管老师让抄写八遍还是十遍。如果丝丝觉得自己已经完全掌握了，就可以一遍也不抄写。这是丝丝的特权。”听到老师的宣布，同学们简直都惊呆了，教室里一片唏嘘声。后来，丝丝非但没有少写任何作业，反而更加积极主动地完成作业，自主复习，最终考取了好成绩。

后来大学毕业走上工作岗位后，在大学里学到了真才实学的丝丝依然英雄不改本色。她在工作中肯钻研，不管遇到什么难题都会主动解决，很少把问题搁置起来。进入公司一段时间后，丝丝发现公司因为业务往来的关系，经常需