

山 高 人 为 峰

沟 通 赢 天 下

一部酝酿**10年**的沟通经典

一部让**10万**学员争相传抄的沟通秘笈

汤皓中 著

赢在沟通

Win-Win by
Communication
突破自我 成就一生

中国民主法制出版社

赢在沟通

汤皓中 著

突破自我 成就一生

*in-win by
communication*

中国民主法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

赢在沟通：突破自我，成就一生 / 汤皓中著. —北京：中国民主法制出版社，2010.11

ISBN 978-7-80219-760-2

I. ①赢… II. ①汤… III. ①人间交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 203971 号

图书出品人 / 肖启明

出版统筹 / 赵卜慧

责任编辑 / 万方正

书名 / 赢在沟通：突破自我，成就一生

YINGZAIGOUTONG: TUPOZIWOCHENGJIUYISHENG

作者 / 汤皓中 著

出版·发行 / 中国民主法制出版社

地址 / 北京市丰台区右安门外玉林里 7 号 (100069)

电话 / 010-63292534 63057714 (发行部) 63055259 (总编室)

传真 / 010-63292534

Http: //www.rendabook.com.cn

E-mail: mzfz@263.net

经销 / 新华书店

开本 / 16 开 710 毫米 × 1000 毫米

印张 / 19.75

字数 / 247 千字

版本 / 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

印刷 / 北京画中画印刷有限公司

书号 / ISBN 978-7-80219-760-2

定价 / 32.00 元

出版声明 / 版权所有，侵权必究。

(如有缺页或倒装，本社负责退换)

序

高效沟通——成就一生的首要能力

：

“你可以有聪明的想法，但如果你无法让别人明白你的想法，那你的大脑就不会让你有任何成果。”（克莱斯勒前总裁李亚科卡语）

据了解，绝大多数的职场人士对沟通技巧有着迫切的需求，其中不乏外资企业的职员，学历均在本科以上，更有不少是拥有博士学位的中层管理人员。

那么为什么会有这么多的职场人士对沟通技巧有着如此迫切的需求呢？原因就在于几乎每家公司的招聘启事都会提出对沟通能力的要求。沟通能力越来越成为职场成功应聘的首要要素，也越来越成为职场人士成功的必要条件。因此无论你的职位高低，无论你从事何种行业，高效的沟通能力都将会是你的利器，也是最具生产力的资源，更是每个职业人士的职场梦想。

既然沟通如此重要，那究竟什么是沟通呢？在很多人的观念里，沟通还只是一个关于说话的问题，会不会沟通就等同于会不会说话。这种想法正确吗？

从定义上来讲，沟通是用任何方法彼此交换信息，即指一个人与另一个人以视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介交换信息的方法。

每个人每天每时每刻都会遇到沟通问题。到单位见面打招呼是沟通，和朋友、客户相互发电子邮件是沟通，上下级、同事之间，部门与部门、公司与公司之间还是离不开沟通。很多时候人们做事情只注重事物的客观道理，但往往容易忽视处理方法。因为人与人之间存在差异，这就是沟通存在的道理。由于沟通在我们生活当中无处不在，从某种意义上讲，沟通已经不再是简单的口才问题，也不再仅仅是一种职业技能，而是一种生存方式。

对于职场人士来讲，没有良好的沟通将是致命的。如果你是一般职员，个人可能丧失职场竞争力，无法完成预期的业绩或者目标。例如，在公司你会因为缺乏沟通引起误解，上司会对你有所保留。和客户不能良好沟通，很有可能影响业务，甚至丢失客户。如果你正处于职业生涯的上升状态，由于平时和同事之间的沟通不好造成人际关系不佳，有可能因此失去晋升的机会。如果你是中高层的管理者，沟通不畅通使公司的宗旨不能很好地向下级传达，跨部门之间的沟通不理想可能会影响整个公司的进度，导致公司整体业绩的下滑。

因而在竞争激烈的职场，不管是身为职员还是管理者，几乎每时每刻都要面临沟通的问题，与客户、上司、同事、下属等，口头或书面交

流占据了他们的大部分工作时间。沟通技巧的高低往往决定了一个人职业生涯最终能达到的境界。更重要的是，商业社会的运转离不开有针对性的和效率的沟通。企业对经济环境和竞争对手的了解、战略决策的制定执行、顾客满意度的提高都直接取决于沟通的质量。

良好的沟通不仅能保证你的交流顺畅，也会为你的工作表现加分。当人们认识到沟通的重要性，沟通的原理、艺术、技巧便开始成为一种培训方式被人们接受。也就出现了沟通课程供不应求火爆场面。

根据调查显示，职场沟通问题主要有：部分人员现阶段遭遇到特殊的沟通难题；较多人谋求整个职业生涯的高效沟通技巧；存在对下属的沟通与激励困难；存在与上司的述求与交流障碍；有个人沟通问题，也有组织内沟通渠道不畅；有语言交流能力弱，也有非语言沟通技巧不擅长。

那么，沟通成功和失败的原因是什么呢？其实，大部分时候，人与人处于不同的沟通平台，如果每个人都想着自己的道理，按照自己习惯的方式与人沟通，往往会产生双方不满意的结果。这是矛盾的根本。

有一个公司总裁去女儿幼儿园参观孩子们的书画比赛。他看到一幅《陪妈妈上街》的画，里面没有高楼大厦，没有车水马龙，有的只是

数不清的大人们的腿。他感到很奇怪，最后是幼儿园老师帮他解开了疑惑，幼儿园的孩子身高几乎还不到大人的腰部，他们上街看到的除了大人的腿还能是什么？于是他想，孩子们上街时看到的只是大人们的腿，这是身高决定的；同样道理，公司员工能看到的是自己的工作、利益和前途，并不是每个人都像总裁一样思考公司的未来，这是环境决定的。因此不要指望别人都和你的见识一样。之后，他开始加深与员工的交流，公司的业绩也随之突飞猛进。

沟通中“沟”是手段，“通”是目的。怎样才是真正“通”了呢？“通”就是对方被你影响了，甚至按你的意思做事情了，就是“通”了。如果沟通以后，对方没有“通”，那就只被你“沟”了一下而已，没有达到沟通目的。因此关键在于“我们说什么并不重要，别人听到什么才真正重要”。这需要更高的技巧，与人交流要求我们巧妙地听和说，而不是无所顾忌地谈话。

职场沟通已经越来越成为企业对于员工的首要要求。不仅在基层员工中存在严重的沟通问题，而且在高级管理层中也存在难以逾越的沟通鸿沟，因此职场人士开始越来越关注和重视职场中的沟通技能、沟通效率等等，在一次又一次的沟通中，达到“通”的目的。

目 录

⋮

第一章 | 沟通心理学1

一、生命的品质取决于沟通的品质2

二、沟通的目的4

三、如何搭建沟通桥梁10

四、亲和力的建立步骤15

五、沟通模式16

六、如何解除沟通抗拒19

七、沟通始于障碍21

八、提升沟通力的二八法则26

第二章 | 沟通礼仪29

一、与老师交往的礼仪30

二、学生的礼仪31

三、办公场所的礼仪33

四、家庭待客礼仪36

五、求职面试礼仪38

六、办公室工作礼仪43

七、与上级相处的礼仪	47
八、与下属相处的礼仪	48
九、汇报工作的礼仪	50
十、商务接待礼仪	57

第三章 | 家庭沟通59

一、如何保持夫妻间的良好沟通	60
二、如何化解夫妻间的矛盾	61
三、沟通方式影响子女的成长	63
四、理解与尊重是亲子沟通的前提	66
五、怎样做子女的知心父母	67
六、怎样做子女的引导者	71
七、与子女共同解决问题	75
八、如何从心灵上接近子女	86
九、如何引导孩子与同学的沟通	90
十、孩子与同学产生误会时，如何沟通	91
十一、孩子被同学嫉妒时，如何沟通	93
十二、孩子遭遇同学背后议论时，如何沟通	94
十三、孩子与同学发生矛盾时，如何沟通	96
十四、如何引导孩子与老师的沟通	98
十五、孩子自卑如何沟通	103
十六、孩子犯错时如何沟通	106
十七、孩子羞怯时如何沟通	108
十八、孩子偏科如何沟通	110
十九、孩子早恋如何沟通	111
二十、孩子上网成瘾如何沟通	113

二十一、孩子学习成绩差如何沟通	114
二十二、如何引导孩子与父母沟通	120
二十三、继父母如何与孩子沟通	123
二十四、与子女发生争执时，如何沟通	125
二十五、如何与子女沟通	126
二十六、如何用沟通激发孩子的学习兴趣	128
二十七、与子女沟通的禁忌	135

第四章 | 人际沟通

一、如何结交陌生人	138
二、怎样给对方留下好印象	139
三、如何赢得对方的喜欢	142
四、记住对方的名字	143
五、与陌生人如何交谈	144
六、真诚的关心能拉近双方的距离	146
七、与朋友沟通的意义	148
八、多结识良师益友	150
九、在理解与尊重的前提下沟通	151
十、别在朋友面前炫耀自己	153
十一、让对方产生优越感	154
十二、与朋友沟通注意什么	155
十三、与朋友沟通的禁忌	156

第五章 | 职场沟通

一、通过沟通创造和睦的工作气氛	160
二、与同事沟通、交流的禁忌	161

三、与不同性格的同事进行有效沟通	162
四、微笑是最简单、最亲切的沟通	165
五、怎样得到上级的赏识	166
六、如何改变上级对你的态度	176
七、如何化解与上级的矛盾	178
八、如何让上级乐于助人	181
九、如何巧妙拒绝上级	182
十、有效沟通搞好上下级关系	185
十一、如何通过沟通获得员工的拥戴	189
十二、与下级最佳的沟通方式	191
十三、求职面试如何沟通	197
十四、如何与不同性格的面试官沟通	201

第六章 | 团队沟通

一、团队沟通是建立高效团队的基础	206
二、如何实现团队的沟通	211
三、在沟通中构建团队精神	212
四、几种沟通方式的选择	214
五、团队沟通的良好时机	218
六、团队沟通对事不对人	219
七、处理问题保持公平公正的原则	220
八、如何沟通激励团队	221

第七章 | 客户沟通

一、用微笑和信用赢得客户	228
二、怎样给客户留下良好印象	229

三、与客户沟通的技巧	230
四、与客户沟通的原则	233
五、与客户沟通要注意什么	235
六、如何与客户周旋	237
七、如何处理客户的异议	245
八、怎样有效说服客户	252

第八章 | 商务谈判沟通257

一、商务谈判是有备而谈	258
二、创造有利于自身的因素	261
三、如何培养自身的谈判优势	265
四、商务谈判的基本原则	269
五、如何建立良好的谈判关系	279
六、在谈判中怎样与对方周旋	283
七、制造、利用谈判的优势	288
八、如何扭转谈判的僵局	294
九、怎样有效战胜谈判对手	296

结语：赢在沟通，口才是关键299

后记301

第一章

沟通心理学

一、生命的品质取决于沟通的品质

沟通是和谐人际关系的基石，人的生活和生命品质取决于你沟通的品质和销售的能力。沟通的过程其实是一个交谈双方互动的过程，也是一个自我推销展示彼此的过程。通过与他人的接触交流，增进交谈双方彼此了解，增进友谊，达成共识。与不同的人接触可以学到不同的东西，可以通过沟通使自己更适合生存。在与他人沟通时，首先，要放下自身的包袱，不要给自己太多理所当然的压力，换个角度考虑问题，这样反而能认真审视自己，解剖自己，更加深刻地了解到自己的另一面；其次，在了解自己的需求的同时，也要了解别人的需要，能深切感受别人的感受，以免是好心却办了坏事，做到通情达理，能够理性分析所遇到的人和事。还有，在对待他人时应真诚、诚恳，尊重他人也尊重自己。还值得一提的是追求适度的完美，追求完美之心人皆有之，而凡事也没有十全十美的，正所谓：没有十全十美，只有尽善尽美。这就要求我们在追求完美的同时包容并无大碍的瑕疵。在沟通中出现矛盾怎么办？答案是协调。协调是一门艺术，处理得好可以将矛盾大而化小，小而化无，处理不好则会激化矛盾，所以在协调之前要分析好主次矛盾或是矛盾的主次方面，抓好主要矛盾或矛盾的主要方面才是最关键的；在办事过程中要注重思维，可以通过协调次序使无序变为有序，以提高办事效率；协调时，在战略上要藐视敌人，在战术上要重视敌人，有句话说得好，“害人之心不可有，防人之心不可无”，在这个大千世界里什么人都有，有好人也有坏人，要在沟通与协调中保护自己；还值得一提的是要注重自身协调：即劳逸结合，工作时全心投入，休息时彻底放松。

和谐有个体的和谐、群体的和谐和社会的和谐。个体和谐即进行自我协调使之和谐。一方面，我们不要压抑我们的心灵，心灵的自由是最可贵的；同时，也不要逾越，不要破坏规律、规则和规矩，否则心灵的自由就无法实现。用哲学的话说，就是在遵守客观规律的前提下发挥主观能动性。和，可谓是见好即收，过犹不及：正如文种和范蠡，同是辅佐勾践，一个枉死，一个见好即收，既留下性命又过上了自由的生活，还成为历史闻名的商人。和，亦无适无莫，过犹不及，子曰：“君子之于天下也，无适也，无莫也，义之与比。”比如太平天国就是个很好的例子，高层领导没有做到“和”：他们在掌握大权以后，有人安于享乐，有人实权在握还不甘心，想要取而代之，有人在受委屈后一气之下率兵离“家”出走，使得一个团队搞得四分五裂，大大削弱了自己的实力，也缩短了这个团队的寿命。群体内部的不和谐会激化矛盾，严重的会瓦解这个群体，无论它曾经有多么辉煌多么成功。清朝时期的农民起义何止太平天国运动，历史本身的发展已经让清政府的维持带有很多不稳定因素，一旦没有处理好和百姓的关系，隐藏的社会矛盾就会显现出来，整个社会就会不和谐。

万物的规律性是客观存在的，要怎么做才能使个人和谐、群体和谐、社会和谐是至关重要的。这就要求我们学会如何去沟通，懂得如何去尊重，懂得如何把握分寸、见好就收。

{ **【点睛沟通】** 沟通的过程其实是一个交谈双方互动的过程，也是一个自我推销展示彼此的过程。 }

二、沟通的目的

沟通的目的是为了两个人之间的交流，便于交换信息、拓宽思路和统一认识，是反馈、激励、辅导。

自检：

1. 你认同沟通的目的是建立一种人际关系吗？
2. 你认同沟通需要被认同吗？

21 世纪是一个充满激烈竞争的时代，作为一名成功的职业人士，不仅要有应对问题和挫折的能力，还要与客户、同事、合作伙伴和供应商建立良好的人际关系。因此，提升沟通艺术，并对人际关系进行良好的运作，就成为事业成功的重要保证。

沟通并不是一种本能，而是一种能力。也就是说，沟通不是人天生就具备的，而是在工作实践中培养和训练出来的。也有另外一种可能，即我们本来具备沟通的潜在能力，但因成长过程中的种种原因，这种潜在能力被压抑住了。所以，如果人一生当中想要有所成就，一定要学会沟通。

中国的孩子在台下很会讲话，一到了台上就不太会讲了。这是什么原因？结合国外的情况来考察，发现产生这一现象的重要原因是中国的父母亲经常压制自己的孩子，不让他发表太多意见。结果孩子长大后，该发表意见的时候大部分都不太会讲话；不需要他讲话的时候，他又讲一大堆俏皮话。由此可见，中国的父母亲在沟通这个问题上没有训练好自己的孩子。

1. 什么话该说。
2. 什么话不该说。

在年轻的时候，就要注意训练自己讲话得体，表达贴切，如此，做管理时面对很多人，就会非常容易取得人家的好感。别人对你的问题是否能够理解，对你的想法是否能够接受，这完全靠沟通去取得成果。

我们来看看沟通的目的是什么，沟通共有四个目的：

1. 控制成员的行为。
2. 激励员工改善绩效。
3. 表达情感。
4. 流通信息。

◇ 控制成员的行为

你的下属有没有按照你的意思去做，这件事情不沟通是不会知道的，所以沟通的第一个目的是控制成员的行为。换句话说，下属到底有没有按照你的意思去做，如果他不知道，那么，你是否注意到了？

笔者去苏州的时候住吴宫喜来登酒店。这个酒店的外籍总经理是荷兰人，他给自己取了一个中国名字，叫做荷恩天。我每次去苏州吴宫喜来登，几乎都会看到他，不管是早晨去还是中午去，也不管是下午到还是晚上到。于是我对他说：“老总，我每次来都看到你这么忙啊！”他的回答很简单：“先生，管这个酒店，如果要让它能够真正像个五星级的酒店，我每天上上下下大概要 30 次。”

他平时很少讲话，但是他的手一直不停地指：当一个大堂副理站的位置不对时，他的手马上就指过去；吃自助餐时，一个锅碗瓢盆没有摆好，他的手马上指一下；当服务员的声音太大、动作太慢的时候，他同样用手指一下。他就这样上上下下地跑，连游泳池他都站在那里看，用手在那里指。