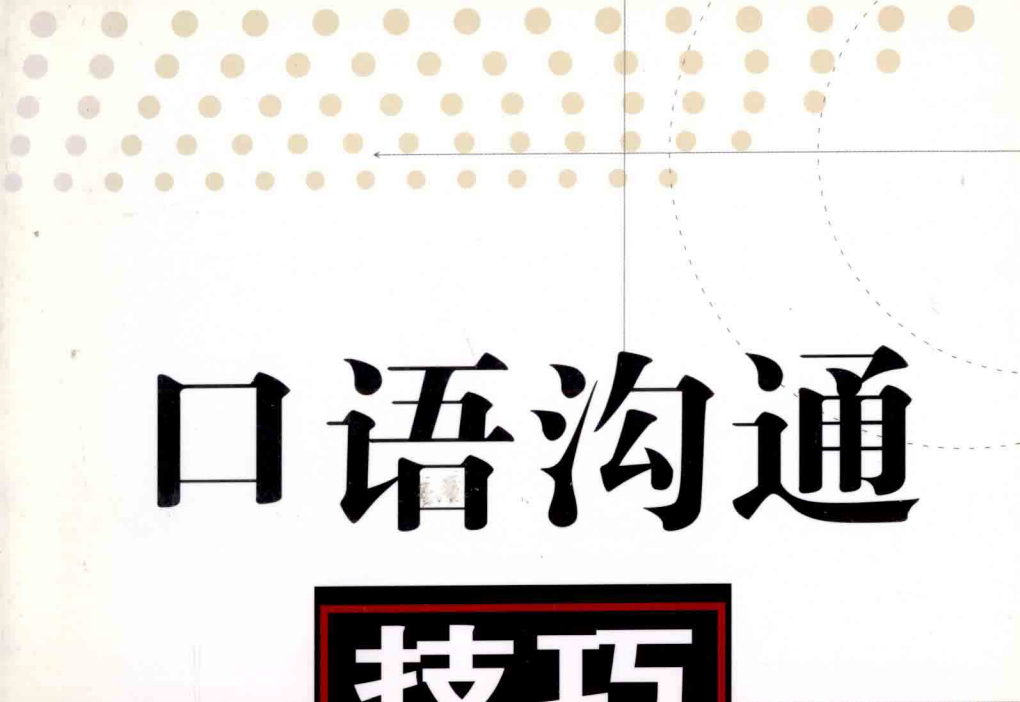




口语沟通

技巧

主编 / 张春诚 高艳丽

KOUYU

GOUTONGJIQIAO

吉林人民出版社

口 语 沟 通 技 巧

主 编 张春诚 高艳丽

吉 林 人 民 出 版 社

口语沟通技巧

主 编:张春诚 高艳丽

责任编辑:关 静 gj-ji@126.com 封面设计:张 迅

吉林人民出版社出版 发行 (中国·长春市人民大街 7548 号 邮政编码:130022)

印 刷:长春市华艺印刷有限公司

开 本:850mm×1168mm 1/32

印 张 12.375 字数:310 千字

标准书号:ISBN 7-206-04424-7/H·22

版 次:2004 年 10 月第 1 版 印 次:2004 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1-1 530 册 定 价:26.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

编审说明

为适应社会经济发展对高等职业技术人才的需求,培养经营管理第一线的应用型人才,经我校学科建设委员会研究,在多年教学改革与建设的基础上,进行系统的教材配套建设。

《口语沟通技巧》,是我校在近几年开展教学改革和教学研究的基础上,以强化素质教育,提高语言沟通能力为宗旨,针对高职高专学生编撰而成的。现经审定,同意作为我校公关文秘以及其他相关专业的教材,也可供其他高职高专院校、成人高校开展专业教学和在职培训使用。

在本书的编写过程中,得到了吉林人民出版社有关领导和编辑的大力支持,在此致以衷心的感谢。

为提高我校教材建设的质量,热诚欢迎广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订和完善。

吉林商业高等专科学校学科建设委员会

2004年11月15日

前 言

口语沟通能力是一个人综合素质的体现，它对人的事业成功、人际和睦、生活幸福和精神愉快都有很大影响。卡耐基说：“一个人的成功，约有15%取决于知识和技术，85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”富兰克林也曾说过：“一个人的说话能力，是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助的必要条件。”可见，口语沟通对人们事业成功的重要性。随社会的不断发展，社会对人才的需求越来越重视人的全面素质发展。沟通已经成为现代人的一种生活方式，良好的沟通能力、人际关系能力、与人合作能力和面对挫折的忍受能力是现代社会对人才素质要求的重要组成部分。因此，口语沟通能力是现代人们成才的必修课，也是各类教育中素质教育的必修课。

口语沟通训练是一种综合能力训练。既要训练表达能力，也要训练交际能力，训练内容应包括思维、表述、读诵、倾听、态势语运用及各种场合的沟通训练。本书从体例上设上下两编。上编为口语沟通基本技巧，主要阐述口语沟通的读诵、表述、构思、倾听、非言语沟通和表达模式等口语沟通基本技巧和训练方法；下编为情境口语沟通技巧，主要阐述交谈、电话沟通、求职面试、会议主持和发言、演讲、商务谈判、辩论和客户

沟通等情境的沟通技巧和训练方法。每章都精心安排了详实的训练设计，训练力求目标明确、设计科学、安排具体、具有可操作性。

本书由张春诚和高艳丽同志任主编，李亚群、叶愚、吕梦南同志任副主编。编写体例、章节细目安排由张春诚和高艳丽同志共同研究拟定，由编写组集体讨论敲定。参加编写的有：张春诚（第一章，二、三节；第九、十二、十三、十四、十五章）；高艳丽（第一章，一、四、五节；第四、五章）；李亚群（第七、八章）；叶愚（第二、三章）；吕梦南（第十章）；张双昊（第十六章）；闫月珏（第六章）；王宇放（第十一章）。

由于编者缺乏编写经验，水平有限，加之时间仓促，肯定会有不妥之处，恳请广大读者批评指正。

本书在编写过程中，得到吉林人民出版社的倾心帮助并组织出版，参考了专家、同仁的著述，谨此一并敬表谢意。

编 者

2004年10月于长春绿园

目 录

前 言	(1)
-----	-------

上编：口语沟通基本技巧

第一章 绪 论	(3)
第一节 沟通的含义和分类	(3)
第二节 口语沟通的特点	(9)
第三节 口语沟通的基本原则	(12)
第四节 口语沟通者的素质要求	(17)
第五节 学习口语沟通技巧的意义	(23)
训练 1〔口语沟通测试〕	(25)
第二章 读诵技巧	(27)
第一节 语音技巧	(27)
第二节 念读技巧	(33)
第三节 朗诵技巧	(39)
训练 2〔读诵技术训练〕	(48)
第三章 表述技巧	(50)
第一节 复述技巧	(50)
第二节 描述技巧	(53)
第三节 评述技巧	(60)
第四节 解说技巧	(66)
训练 3〔表述技巧训练〕	(71)
第四章 构思技巧	(75)

口语沟通技巧

第一节 构思与思维能力·····	(75)
第二节 思维能力分析和要求·····	(79)
第三节 构思的技巧·····	(83)
训练4〔构思技巧训练〕·····	(96)
第五章 倾听技巧·····	(98)
第一节 倾听的意义·····	(98)
第二节 倾听的过程和倾听的能力·····	(100)
第三节 有效倾听的障碍及克服·····	(105)
第四节 倾听的技巧·····	(120)
训练5〔倾听技巧训练〕·····	(131)
第六章 非言语沟通技巧·····	(135)
第一节 非言语沟通的含义和功能·····	(135)
第二节 非言语沟通的技巧·····	(139)
训练6〔非言语沟通技巧训练〕·····	(150)
第七章 表达模式技巧(一)·····	(152)
第一节 发问与应答·····	(152)
第二节 赞美与批评·····	(161)
训练7〔表达模式技巧训练1〕·····	(173)
第八章 表达模式技巧(二)·····	(175)
第一节 模糊和委婉·····	(175)
第二节 说服与安慰·····	(182)
第三节 拒绝和道歉·····	(191)
训练8〔表达模式技巧训练2〕·····	(201)

下编：情景口语沟通技巧

第九章 交谈技巧·····	(205)
第一节 交谈的含义、形式和特点·····	(205)

第二节 交谈启动和结束的艺术·····	(210)
第三节 不同对象的交谈技巧·····	(217)
训练 9〔交谈技巧训练〕·····	(234)
第十章 电话沟通技巧·····	(236)
第一节 电话沟通的基本方法·····	(236)
第二节 电话沟通的技巧·····	(239)
第三节 电话沟通中特殊情况的应对技巧·····	(243)
训练 10〔电话沟通技巧训练〕·····	(248)
第十一章 求职面试技巧·····	(250)
第一节 求职面试的形式和过程·····	(250)
第二节 求职面试中的提问技巧·····	(253)
第三节 求职面试的交谈技巧·····	(258)
训练 11〔求职面试技巧训练〕·····	(263)
第十二章 会议主持和发言技巧·····	(265)
第一节 会议主持的技巧·····	(265)
第二节 会上发言的技巧·····	(272)
训练 12〔会议主持和发言技巧训练〕·····	(282)
第十三章 演讲技巧·····	(284)
第一节 演讲的特征、类型和作用·····	(284)
第二节 演讲的过程·····	(289)
第三节 演讲的技巧·····	(298)
训练 13〔演讲技巧训练〕·····	(310)
第十四章 商务谈判技巧·····	(315)
第一节 商务谈判的特点和原则·····	(315)
第二节 商务谈判的过程·····	(318)
第三节 商务谈判的语言技巧·····	(325)
训练 14〔商务谈判技巧训练〕·····	(332)
第十五章 论辩技巧·····	(334)

口语沟通技巧

第一节	论辩的涵义、特点和类型.....	(334)
第二节	赛场论辩的技巧.....	(339)
第三节	论辩的技巧.....	(345)
训练 15	〔论辩技巧训练〕	(350)
第十六章	客户服务沟通技巧.....	(352)
第一节	客户服务的基本前提.....	(352)
第二节	与客户沟通的基本技巧.....	(353)
第三节	初次接触客户的沟通技巧.....	(359)
第四节	推销的沟通技巧.....	(362)
第五节	处理客户异议的技巧.....	(372)
第六节	终结成交的技巧.....	(378)
训练 16	〔客户沟通技巧训练〕	(380)
主要参考书		(384)

第一章 绪 论

第一节 沟通的含义和分类

一、沟通的含义

(一) 沟通的含义

从一般意义上讲，沟通就是发送者凭借一定的渠道，将信息发送给既定的对象（接收者），并寻求反馈以达到相互理解的过程。它包含以下几层意思：

1. 沟通首先是信息的传递

信息是与人类一起诞生的。信息的交换和传递出自生物体生存的需要，但更重要的是，它是人类社会生存和发展的基础。从创造语言起，人类就开始开发和利用信息资源。在人类社会的沟通过程中，信息不仅仅被理解为按一定方式排列起来的信号序列，而且还必须有一定的意义。按一定方式排列起来的信号序列可看成是信息的物质载体，信息就是由物质载体与语义两者构成的统一体。语言本身就是一种表示意念的符号体系，所以，语言本身就可以称为信息，称为语言信息。但信息还可以负载在体态（表情、姿势、神态、动作等）、类语言（笑声、哭声、叫声、叹息、呻吟等）、非语言艺术形式（绘画、音乐、舞蹈、建筑等）等载体上，通过这些非语言符号传递的信息就是非语言信息。从语言的功能来看，语言是人类社会中最重要的人际工具，人们借助语言来表达思想、传达感情、交流知识，也就是传递各种信

口语沟通技巧

息。包括非语言符号所传递的信息，也要通过语言来解释其意义。

信息最本质的特征就是：信息不是物质，也不是能量，它只能传递而不能分配。萧伯纳曾说过：“你我是朋友，各拿一个苹果彼此交换，交换后仍然是各有一个苹果；倘若你有一种思想，我也有一种思想，而朋友间相互交流思想，那么我们每个人就有两种思想了。”这正说明了信息的本质。信息是具有共享性、诱发性的可利用、可再生的资源，是人们生活、工作不可缺少的参考和依据。尤其在当今信息时代，信息资源更是尤为重要。信息是决定一个社会组织生存的决定因素之一。沟通就是获取、传递信息的一个重要手段。没有信息的传递也就没有发生沟通。

2. 信息不仅要被传递到，还要被理解

在沟通过程中，所有传递于沟通者之间的信息只是一些符号。发送者首先要把所要传递的信息编码成符号，接收者接受后再对符号进行解码。有效的沟通，接受者所感知到的信息应与发送者发出的信息完全一致。如果接收者对接受到的信息的理解与发送者不一致，就会导致沟通障碍或信息失真，使沟通中断。

3. 沟通是一个双向、互动的传递和理解的过程

沟通不仅是发送者将信息通过媒介传递给接收者，同时接收者还要将他所理解的信息反馈给发送者，并把自己所要传递的信息发送给对方，也就是说，沟通的双方互为发送者和接收者，是一种双向的、互动的传递和理解。前面两点与传播基本相同，但在这一点上，沟通就与传播有所区别。传播更注重让接收者知道了解信息，强调信息的共享，不过于追求互动；而沟通更注重了解接收者的感受和想法，强调的是互动性。

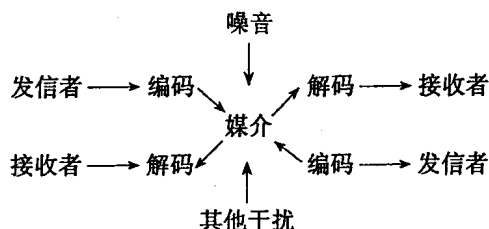
4. 有效沟通的目标并不是沟通双方达成一致意见，而在于相互理解

传播的目的在于建立彼此之间认知的共同性，发送者强调的

是对对方有意图地施加影响；沟通的双方，他们是以一种协作的方式交流，这种交流的特征是彼此相互尊重、态度诚挚。他们可能会有分歧，但大家共同研究这个分歧从而取得满意的结果。

（二）沟通的模式

沟通基本模式我们可以简化地表示为：



从沟通模式来分析，沟通过程首先是发送者把其所要传递的信息编码成对方能够理解的各种符号，然后通过一定的渠道发送到接收者那里。这是一次传递的过程。接收者把传递过来的各种符号进行解码，还原成信息，这是一次接收的过程。接收者要把自己的理解再反馈给发送者，这个过程仍然是一次信息的传递，也就是接收者又作为发送者对信息进行编码，通过渠道把信息传递到原来的发送者那里，原来的发送者又作为接收者对传递过来的信息进行解码加以接收。沟通就是在这样一个循环往复的传递过程中完成的。

在这个沟通的过程中，我们要把握这样的一些沟通要素：

1. 发送者。也称发信者或信源，是沟通过程中信息的发出者。口语沟通中，发送者就是言语的表达者。
2. 接收者。也称受信者或信宿，是沟通过程中信息的接收者。口语沟通中，接受者就是倾听者。

发送者和接收者都是沟通的主体。沟通的双方互为发送者或接收者。

3. 信息。是指沟通的客体。就是发送者所要发送的思想、

口语沟通技巧

情感、认识、感受等内容。在沟通过程中，信息要物化为具体的符号才能传递。根据符号的不同，可以把信息分为语言信息与非语言信息。

4. 渠道。是指发送者和接收者之间相互进行信息交流的各种途径、手段、方式。渠道的选择由沟通者决定。口语沟通中，主要是以口头语言为媒介，通过声波（渠道）把信息传递到听者的耳朵里（听觉）的。面对面时，还要辅助一些非语言（体态语等）手段，通过视觉来传递信息。

5. 编码。就是发送者把信息转化为适宜于沟通和能够使接收者接纳和理解的各种符号。这对发送者来说，是一个如何传情达意的创作过程。

6. 解码。是指接收者把符号重新还原为信息，以便得出它的含义。如果符号没有办法还原，信息失去了本来的意义，沟通就会中断。它是接收者通过符号理解信息的再创造过程。

有效的沟通，应是发送者所要表达的思想经过编码和解码两个过程后，与接收者重建的思想完全吻合。完美的沟通，发送者在编码过程中，必须系统分析，充分考虑接收者的情况，注重内容、符号、方式对其的适应性，要讲究发送的技巧和艺术。

7. 反馈。是指沟通过程中的接收者接到的信息后所做出的回应，并对信息理解的正误进行核实。接收者接受并理解了信息的内容，称之为正反馈，反之则称为负反馈。在反馈的过程中，接收者能否准确理解接收到的信息、能否以恰当的方式做出回应，主要与接收者沟通能力和沟通技巧有关。

8. 背景。沟通总是发生在一定的社会背景中，受主客观环境和特定的文化背景的影响和制约。有效的沟通的前提是沟通双方拥有类似的知识、经验、态度、情绪和感情等。如果双方对信息符号及内容的理解缺乏共识，就不可避免地产生认知差异和沟通障碍。在口语沟通中把沟通的背景称为语境。

二、沟通的类型

根据不同的划分标准，可以把沟通分为不同的类型。按言语行为可划分为口语沟通和书面沟通。

(一) 口语沟通

运用口头语言进行沟通称为口语沟通。即人们通过“说”与“听”的行为进行沟通。在面对面的口语沟通过程中，沟通主体除运用有声语言外，还要借助于表情、态势等辅助手段。在人们的沟通中，“听”、“说”占沟通时间大约 70%，比如人们在打电话、交谈、会议、谈判、推销、演讲、论辩等场合，主要运用的就是口语沟通。

1. 口语沟通的优点

(1) 直接迅速。口语沟通的信息传递与接收几乎同时完成，省去了书写、打字、印刷等程序，可当场把信息传给对方，又能当场迅速得到反馈。

(2) 亲切生动。口语沟通大都是面对面进行的，可通过表情、语调、动作、情绪等感染对方，生动形象，富有感情，增强表达效果，促进人际沟通。

(3) 灵活深入。沟通的地点、人数、话题都可以根据需要和可能做灵活变换和调整。话题可以通过双方反复问答，及时澄清疑惑，进行深入探讨。

2. 口语沟通的缺点

(1) 一般无法详尽准备，容易出现言语的疏漏。口语沟通现场意识感较强，无法事先做一字不差的准备，要根据对方反应随时调整内容和变换表达方式，难以保证不出差错。

(2) 信息保留时间短，容易被曲解。话语信息靠声音符号做线性输出，一般为一次性，随声音消失，事后难以再现。一方面，有时因听话者漏听、误听而使信息接收不完整、不准确；或中介传播有误，信息易被曲解。另一方面，一旦有争议，空口无

口语沟通技巧

凭，不易核查。

(3) 易受外界干扰和时空条件限制。由于语音传递距离、音量有限，因周围噪音或空间较大，容易造成沟通障碍。

(二) 书面沟通

运用书面语言进行沟通称为书面沟通。即人们通过“写”与“读”的行为进行沟通。比如人们运用书信、电报、电子邮件、文件、书籍、报刊等形式沟通，都属书面沟通。

1. 书面沟通的优点

(1) 可以充分准备，对要表述的内容可以反复斟酌，使之更加缜密。

(2) 不受时空条件的限制，扩大了沟通领域和范围。

(3) 提高了信息的准确性，能够传递复杂的或大量的数据信息。

(4) 提供永久记录，便于随时查阅和长期保存。

2. 书面沟通的缺点

(1) 对文字依赖性强，要求沟通者具备一定的写作能力和阅读能力。沟通效果受文字修养的影响较大。

(2) 信息传递程序多，速度慢。尽管网络传递大大提高了书面沟通的速度，但相对于口语沟通还是不够迅速直接。

(3) 传递和保存时花费资金相对较多。

口头语言与书面语言是两种性质不同的语言形式，一个诉诸于听觉，一个诉诸于视觉。但两者又是相辅相成，互相渗透，互相影响的。口头语言是书面语言的基础，书面语言是对口头语言的记录和加工，它使口头语言更准确、更规范。因此，运用这两种语言形式的沟通行为，虽各有各的适用范围和场合，但有时可以综合运用。如演讲、会议、谈判等，可先准备书面材料，然后再脱稿、或参照、或宣读、或印发。而会议公报、谈判协议、会议纪要等，则先进行口语沟通再斟酌定稿，以书面的形式发布或