

有效沟通

关键

YOU XIAO GOU TONG GUAN JIAN
30MIAO

30秒

开口就能说重点

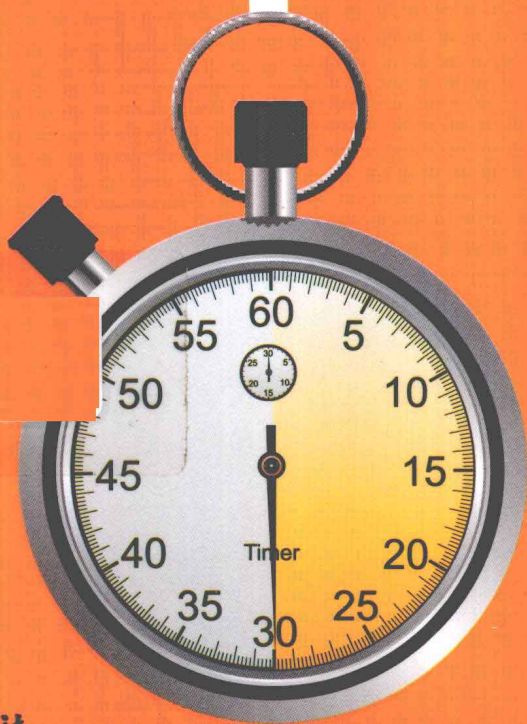
刘文献®著

时间有限，你能打动谁？

不仅你的时间有限，你要说服的听众也一样。
要快，必须抓住关键**30秒**。

注意力有限，你能说服谁？

每个人保持专注力的时间只有**30秒**。
要效果，必须握牢关键**30秒**。



 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

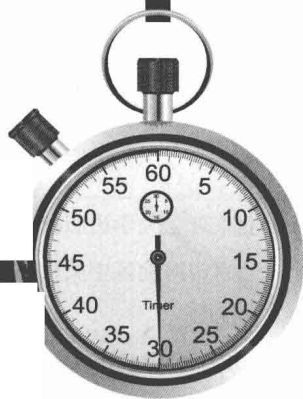
有效沟通

关键 YOU XIAO GOU TONG GUAN JIAN
30MIAO

30秒

开口就能说重点

刘文献[®]著



前 言

INTRODUCTION

先说两个关于我朋友的沟通故事：

我有一个朋友，非常喜欢说话，可谓十足的雄辩家，与他交谈，不论你的观点是正还是负，他总能引经据典，找出无数的事例把你驳倒，让你无言以对。例如，他今天高兴，可以说销售是全世界最好的工作：是不用承担老板压力与责任，又能赚得比老板还多的职业；是一个任何人投入了、全力以赴了都能白手起家赚到 100 万的行业。他还会举出许多例子来说明，像乔·吉拉德是世界上最伟大的销售员，三十几岁才入销售这行，凭借他的努力与创新，白手起家，连续 12 年荣登世界吉尼斯纪录大全世界销售第一的宝座。他所保持的世界汽车销售纪录：连续 12 年平均每天销售 6 辆车，至今无人能破。但当你下次对他说起销售是个不错的岗位时，他又反口说销售是世界上最烂的工作：8000 销售大军里，至少有 40% 的人做不下去要转行，40% 的人累死累活拜访客户，最后拿到的工资基本保底，做生活费还得很节俭，15% 做得一般一般，只有 5% 才会有比较好的成绩。瞧瞧这竞争力，最重要的是那 5% 是怎样做到优秀呢？每天没日没夜研究客户，为客户服务，根本没有自己的自由与生活空间，为了五斗米不得不折腰，忍气吞声没有一天好日子过。

还有另一个朋友，他很善于倾听，每次大家聊天，他总是最乖的听众，不论你多么夸夸其谈都好，他都会面无表情听你说。有一次他向我抱怨说：“为什么每次聚会，我都像个玻璃人？”我愣是不知道他的意思，他

告诉我基本上每次他都像看电视一样，看着大家有说有笑，却从来没有一个人留意他，倾听他的心声。我问他：“那你与人沟通了吗？”他回答：“我根本不知道他们想听什么，也不知道说些什么好？”

真正有效的沟通是指所说的内容被对方接收到并且做出你预想的反应。我第一位朋友代表了夸夸其谈那一类，不少刚毕业的大学生都会犯这样的毛病。他们刚走进社会，总觉得自己有用不完的知识，总有自己可以谈论的内容，就像开辩论会一样，他们总爱与人争论，取得言论上的成功。殊不知，在与人争执中你争输了，那是你真的输了，即使你争赢了，你也是输了，你已经输掉了对方对你的好感。而第二位朋友永远把自己放在次要的位置上，以至于让别人觉得他可有可无，好似个透明体。这两种与人沟通的方式都是彻底失败的，所以我们要明白：能说并不等于懂得有效沟通，能听并不等于懂得有效沟通。

真正有效的沟通并没有大家想象之中那么难，你只需要把握关键的 30 秒，清楚畅叙你要表达的内容，然后确认对方是否收到即可。再说一件事，有一位丈夫很晚才回家，妻子在家里等得早就不耐烦了，丈夫才打开门进来，妻子就开始大声吼道：“你怎么这么晚才死回来？”丈夫装作没听见。这时候妻子声音小了一些，继续问：“你怎么这么晚才死回来？”丈夫还是不予理会。妻子感觉有些奇怪，是不是自己说错什么了，怎么丈夫居然没反应呢？她下床走到刚刚洗漱完毕的丈夫面前问：“你怎么这么晚才回来？”丈夫这才微笑着看了妻子一眼，反问道：“真的很晚了吗？那我们赶紧睡觉吧！”面对大发雷霆的妻子，晚归的丈夫只说了一句话，不到 30 秒，可他把握了一个重心，就是先反问妻子令她同意前面的观点，然后说明要做的事，暗示妻子：既然很晚了，那就睡觉吧，而不是关起门来吵架。

有效沟通就是一场有目的性的谈话，可以是奠定美好第一印象，可以是缓和夫妻之间的一场矛盾，可以是成交一张销售订单，可以是陈述一个观点……你要达到什么目标，只需要集中出击，30 秒击中要害。

目 录

CONTENTS

上篇 说话办事基础篇

第一章 谈吐礼仪关键 30 秒，个人修养重在细节

1. 礼貌用语只懂不用，白搭
——【讲究礼貌，我要与众不同】 4
2. 谈吐礼仪难学吗？不难——【基本谈吐礼仪】 18
3. 什么，说我嗓门难听？马上开始包装
——【修饰你的悦耳声音】 31

第二章 寻找话题关键 30 秒，建立人脉不发愁

1. 什么，没话说？我来给个话题——【寻找交谈话题】 36
2. 看透了？嘘，你得学会装笨——【看透别说透】 41
3. 这不是在变相赞美我吗？真受用——【赞美有方法】 44

第三章 化险为夷关键 30 秒，补救失误有方法

1. 我就敢往自己脸上砸煤炭，你敢吗？——【自嘲有奇效】 ... 54
2. 哎哟，别抱怨了，他人不爱听——【牢骚太甚防肠断】 59
3. 说错话了？别怕，我有办法——【言行失误 补救有方】 ... 65



第四章 巧用技巧关键 30 秒，左右逢源不树敌

1. 有道理就可以大吼吗？千万别——【理直也要气和】 70
2. 我要东去，偏说西行——【正话反说达目的】 75
3. 放聪明点，我已经暗示你了——【明话暗说脱离窘境】 79
4. 猪鼻子插葱——装象——【装笨装恶保护自己】 82
5. 我不满，会让你知道的——【巧妙表达不满】 89
6. 听好，我可是话里有话的——【巧弹弦外音】 92

第五章 婉转表达关键 30 秒，幽默制胜有绝招

1. 批评太苦了，咱给裹层糖——【用赞扬包裹批评】 96
2. 你敢不听话，那我出招了——【巧用激将法】 99
3. 幽默太难，所以才叫高招啊——【高招制造幽默】 103

第六章 避开陷阱关键 30 秒，慎言慎行成大事

1. 听我的，别吵了，对你没好处——【避免争论】 116
2. 别自吹自擂，要大事不妙的——【避免炫耀】 120
3. 快闭嘴，闲话、揭短可不能随便
——【不揭短，不道人闲话】 123
4. 朋友与自我隐私说到满天飞，什么德性
——【隐私别乱谈】 127
5. 等等，先不要开口——【倾听艺术】 135

下篇 社交艺术篇

第七章 婚恋蜜语关键 30 秒，赢得爱人心有技巧

1. 看我的，30 秒，搞定美好第一印象
——【营造美好第一印象】 144

2. 看中他了，那快想办法吸引他呗
——【巧妙吸引你的意中人】 150
3. 没有神秘感，那有什么好玩的？快培养
——【培养恋人面前的神秘感】 152
4. “感情游戏”谁懂玩，谁就得意
——【应当学会的“感情游戏”】 156
5. 什么，你抓不住恋人的心？快抓细节啊
——【从细节处抓住恋人的心】 159

第八章 解决争执关键30秒，多听少说是真理

1. 听听，这是恋人之间应该说的话吗？
——【爱人之间说话不可忽视语气】 162
2. 争执有度，和好有方——【解决恋人争执的方法】 165
3. 哎呀，别再唠叨了，耳朵长茧啦
——【别让唠叨毁掉你的婚姻】 169
4. 相信他吧，这是你走进他心灵的捷径
——【信任是心与心的捷径】 172

第九章 电话沟通关键30秒，怎么打电话最有效？

1. 这个时候，你正等我电话吧？——【选择最佳通话时间】
..... 176
2. 打电话说什么？这些都是基本用语
——【正确使用电话的基本用语】 179
3. 听你打电话真困，既没情感又没活力
——【电话语言应当充满情感与活力】 182
4. 嗯，电话不是我的，怎么办？
——【代接电话的技巧】 184
5. 闲聊电话，没这必要陪你浪费时间
——【如何应对电话中没完没了的闲扯】 186



6. 让别人等电话，你总得给个理由吧？
——【如何消除对方等候通话时的误解】 189

第十章 求人办事关键 30 秒，怎么说才能实现心愿？

1. 你说，他会答应你的要求吗？
——【谨慎巧妙提出你的要求】 192
2. 你高兴了，我的事儿就容易了
——【求人办事多提对方得意事】 198
3. 借钱，真不好意思开口——【如何向别人借钱？】 201
4. 钉子在那儿，千万别碰——【如何避免碰钉子？】 203

第十一章 日常应酬关键 30 秒，怎么说、怎么做最得体、最重情谊？

1. 我请你，赏脸吗？——【如何向人发出邀请？】 210
2. 聚会，说点开心的——【聚会应酬说话技巧】 213
3. 饭局，我不想喝醉——【饭局应酬怎样拒酒？】 217
4. 看病人，说话要小心——【探望病人说好话】 219
5. 对亲友，说点贴心的——【应酬亲友说话技巧】 221
6. 拜访，想清楚再说——【登门拜访说话技巧】 222
7. 别让我发言，还没心理准备呢
——【临时聚会说话技巧】 226
8. 意外情况，紧急应付——【意外情况说话技巧】 229

第十二章 解决纠纷关键 30 秒，怎么说、怎么做最能化解矛盾和争端？

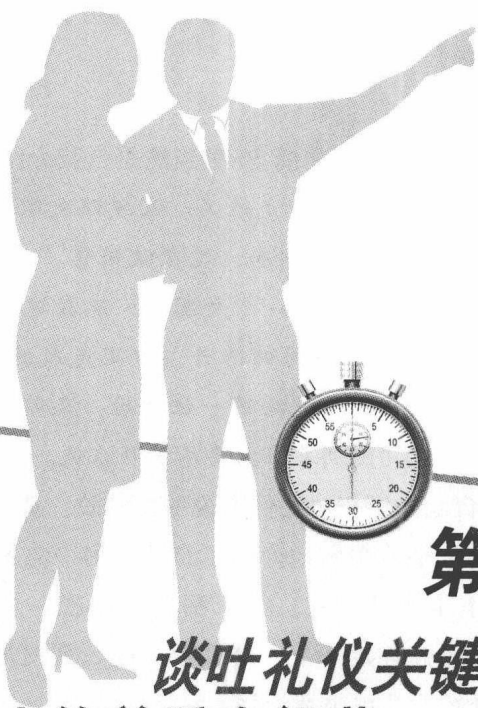
1. 吵没有好处，我看还是和了吧
——【争执不休时巧妙缓和僵局】 234
2. 将我军，我反将——【反击他人言语攻击的对策】 237

3. 怎么说话的，就不能委婉些？——【委婉代直言】	…… 241
4. 看你的锣响，还是我的喇叭厉害 ——【要在气势上压倒对方】	…… 247
5. 给他个机会，让他想想你的难处 ——【让对方换位思考有利于缓和对立气氛】	…… 249
6. 喂，快出招，攻其不备 ——【攻击对方所忽略的关键“点”】	…… 252
7. 被人羞辱了，别急，先冷静 ——【被人羞辱时要保持冷静】	…… 254

上篇

说话办事基础篇





第一章

谈吐礼仪关键 30 秒，
个人修养重在细节

1. 礼貌用语只懂不用，白搭

——【讲究礼貌，我要与众不同】

QQ 群友聚会，初次见面，这关键的前 30 秒当然是自我介绍。

群友们一个一个轮流介绍，分别都报了姓名、家乡以及职业，几乎是通用版本“大家好，我叫李小花，来自湖南，现在做销售。”唯有小陈的自我介绍令大家耳目一新。她是这样说的：“大家好，能在这儿见到这么多群友，真令人兴奋，我是飞鸿物流公司的陈丹，这里是我的名片。”她满脸微笑，声音极具亲和力，把名片派发给每一位之后，又简略介绍了她负责的业务范围，并且让我们及周围朋友有需要尽管联系她。

很显然，小陈 30 秒的自我介绍相对我们来说就更有效，瞬间她就成了我们这群人的主角。一方面，小陈很好地介绍了自我，另一方面，她很好地推广了自己的业务，留下了联系方式。大家都觉得不就一个自我介绍嘛，有什么了不起的，可当时只有她一个人这么做，这么重视与大家的初次会面。回来后，我还真介绍了几单生意给她。

原本大家都不认识你，随着你的出生，你的人生便正式开张。首先认识的是父母，再到亲人、小不点朋友、同学、同事、社会上的大朋友、萍水相逢的人等，而自我介绍是你必须学会打的第一张牌。

让别人认识你不难，难的是怎样很好地随着你的出镜，将自己很好地介绍给他人。下面介绍四种方法供学习：

📌 万无一失自我介绍，需要把好准备关

有那么一段时间，我突然想到要提升自我写作水平，得找个好编辑聊

聊，以下便是我与《演讲口才》编辑陈文科认识的情景。

不打无准备的仗。交流之前，为了方便我们开始交流的第一句客套话，我习惯多多少少探清一下对方的底，我发现他收集了许多周润发与周迅的相片，这给了我很好的开篇语。

“陈，你喜欢周润发与周迅？可惜你收集的相片不够帅也不够漂亮。”

百忙之中的陈文科马上跳出来道：“真的呀？”

“第一句话就怀疑我刘文献，真够意思的！”

小小幽默一翻，再把我提前收集的相片随手拿出几张高质量的晒晒。三言两语之后，我们的关系迅猛发展，火速拉近，接下来的张家长、李家短就十分容易了。

幽默是一种强化他人记忆，令你脱颖而出的最佳方式，我们来看看下面这位的方式：

著名歌唱家克里木在一次演唱会上的介绍就很有新意，给人留下了难忘的印象。他说自己12岁开始便骑着心爱的小毛驴走南闯北，为了接受青年朋友的善意批评，忍痛放弃了那条落后于时代的小毛驴，从国外买了辆进口车开到演出场地。说到这儿，他停了片刻，又说：“你们猜是什么牌的车？那是印度的大篷车！”克里木就是从现场观众对他印象最深的曲子电影《阿凡提的故事》的插曲联系到小毛驴，再从小毛驴说起，不落俗套，语气风趣幽默。

② 自我介绍，从恰当的称呼开始

称呼别人时，年轻的你叫“漂亮的小妹妹”“可爱的小弟弟”，与你一般大小的可以称呼“美女”“靓仔”，明显比你已经大出一段年龄距离的，男士统一用“叔叔”，不要拿他的年龄去与你的父亲比来比去，左右衡量到底要称呼伯父还是叔叔，你只需要知道把人叫年轻，就能够给他开心。对女士一律叫“美女姐姐”，当然，如果她的长相确实很抱歉，就不能这么称呼了，不然人家以为你讽刺挖苦她，接下来谈什么也是谈空气了。请直接省掉前面的“美女”二字即可。年纪如果确实大到你不忍心称呼其为姐姐时，你可以用“大姐”，尽量不要用“阿姨”之类的称呼，女

人都有一个怪毛病，即使老死也不愿意承认自己老了，你就稍微满足一下她们掩耳盗铃的虚荣吧，让她们年轻到死！称呼完说些什么呢？

“我叫刘文献，湖南人，好像这位美女姐姐也是湖南人呢！”

首先听到你叫她美女，她肯定是得意地笑，笑完后也一定会回答你一些什么。如果她不报户口，那也没关系，你可以再来一句。

“美女姐姐，你叫我文献就好了，还没请教怎么称呼呢！”

你说她会不会告诉你她姓什名谁，怎样称呼呢？

② 婉转做自我介绍，从谈论大家共同认识的人开始

都说朋友多了路好走，你认识的朋友多，朋友帮你介绍朋友，就会像滚雪球一般。如果你害怕直接认识某人，也可以先从认识他周围亲密的人开始入手，各个击破，最后一网打尽。这招绕的弯子太大，用起来并不那么舒服，一般只针对个别时间少、位高权重的特殊者。

“陈总，我知道您一定又在忙，早在您朋友根生那听说了您是个大忙人。是这样，我叫刘文献，是来自……”

这里需要提醒的是，不知不觉之中提出他的朋友，最好是朋友对他的评价，用赞美之词效果更佳。并且不要一下子把话说完，简短说几句后，等对方回复后你再说，别自顾自说个没完，到对方早已经收了线或者离开，你不知道搞了半天，只是在自言自语。

③ 找共同语言自我介绍，谈论大家共同的爱好、志向、工作

文人对文人总会多一分爱惜；军人对军人总会多一分钦佩；老师对老师总会多一分亲热……有着共同点的人往往更愿意互相欣赏。人与人之间的差别肯定有，总不能一开始就哪壶不开提哪壶，与人沟通前 30 秒一定要寻找到开的那壶，打响第一炮，以后再不小心放一哑炮也无伤大雅。如果你实在想破头也找不到共同语言，那就想个共同问题。

例如，我想找一些写手一起讨论怎样投稿的问题。寒暄后，直入正题：“给你讲个笑话，一次我加了一位编辑的 QQ，他设置了一个问题：我

已经不做编辑八年了，你知道吗？我当时差点晕掉了。网络中许多信息传来传去都成陈仓烂谷了。”这马上引起了他们的共鸣，也许信息还是10年前那条信息，人早已经在工作岗位上转了一大圈。水分随着信息转载次数的增多而越来越大，最后面目全非。这是大家共同面对的问题，当我提出来，大家立即站在了同一战线，接下来讨论问题也会同声共气，完全把对方当自己人看待。

自我介绍完毕就开始进入正式沟通，要在30秒内让对方感受到你的亲切，建议从称呼开始。

我有个做业务的朋友在去某公司洽谈合作之前，久闻此公司辉煌历史，心中难免升起无限仰慕之情。可当他与对方招待见面那一刻，这些感觉立马被置之脑后。

朋友刚上电梯，正在确认办公室入口的公司名称。公司招待来一句：“喂，你找谁？”

此时朋友已经知道这间办公室就是他要找的，听到他人这样无礼地询问，有些不好意思地回答：“您好，我是来自TNT公司的某某，已经与贵公司的陈总约好见面。”

公司招待接过名片，直呼其名：“某某是吧，那你跟我来吧。”

仅仅只是一个简单的称呼问题，招待在朋友心中的形象高大不了，还直接影响了公司留给朋友的美好形象。这主要是不够亲和力，太过僵硬，虽然是公事公办，但给人一种不近人情、不够热情，甚至有些不懂礼貌之感。

在这里，我想引用两篇互动的散文诗。

这篇来自我一个网络弟弟——小石头。

姐姐，我手把手传递我的钦佩到你跟前；

你要给我一个亲昵回答，你说：石头，加油！

我说：姐姐，加油！

把一个生活朴素又纷繁的格式推衍下去；

像太极拳，又像八卦掌，任我们调整欢乐和忧愁的步调；

走入将来，一个河流淙淙，山峦清爽的人间胜境。

那些身背幸福包袱的小矮人，一定正沿着阳光赶路；
星夜兼程，要在一个潮湿的黎明的早晨；
唤醒你，我亲爱的姐姐。
让你获得惊喜，获得人生最大的馈赠；
我只说，我对你的喜欢，对你的爱；
像所有弟弟爱自己的亲姐姐一样。
我们击掌、谈话，偶尔可以发脾气而不自觉；
又彼此鼓舞于一个又一个灰尘密布的阴天和晦暗黄昏。
姐姐，我亲爱的姐姐：
你相信银灰色袋鼠总会爬上参天大树吗？
你相信小蜗牛的勇气可以搬走一座房屋？
你相信小白兔可以在一个季节里储备三年的胡萝卜？
姐姐，我亲爱的姐姐，我们这两只小蚂蚁总可以爬出悲伤；
经过无数雨季的搬迁到达高高山坡的宽阔。
姐姐，我亲爱的姐姐：
你要相信我们拥有生活里浸泡多年的经验和底气；
还有爱，还有我们的品行端正和情操高尚；
我们要内心充盈阳光晒过的大片土壤，肥沃于无人问津的荒原。
姐姐，我亲爱的姐姐：
我请你相信人间的奇迹，相信时光的奇迹；
相信我们手把手传递的幸福句子会成功兑现；
我们不止在心里互相关照，我们还在理想上互相关照。
姐姐，我亲爱的姐姐，你要相信：
一块石头的内心比刚出炉的面包还要温暖。

小石头的散文诗我读了好些遍，首先很感激他用了我能看懂的词句写出像甜筒一般欢快、激昂的诗句，令我一直甜到心坎。令我感触至深的是，他在姐姐这个称呼的前面加上的“我亲爱的”四字，正是因为这四个字令这篇散文诗在我心底光芒万丈。姐姐这个称呼，谁都熟悉，肯定错了，可也亲热不了，大家都这么叫，都这么听着，早已经失去新鲜感。如