

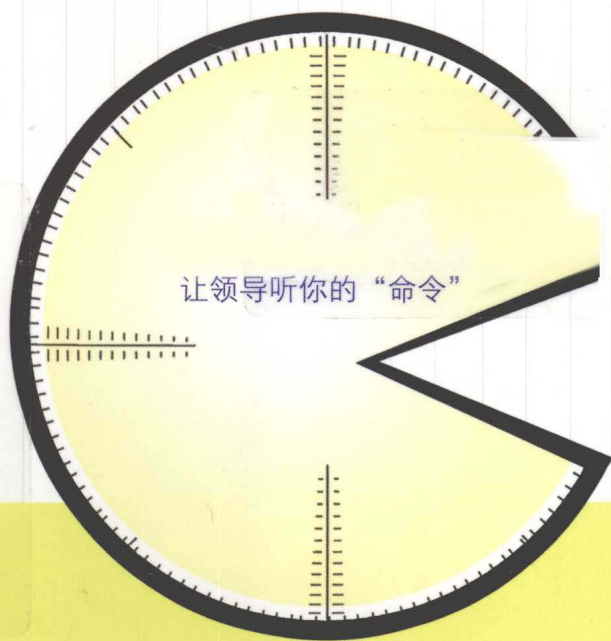
如何说，领导才愿意耐心听你往下说
如何听，领导才愿意对你多说心里话

这样

ZHEYANG HE LINGDAO SHUOHUA
ZUI CONGMING

和领导说话 最聪明

凹凸◎编著



会说话的人

让高不可攀的领导对你举手称赞
让冷若冰霜的领导和你笑成一片
让趾高气昂的领导对你倍加重用
让倍加精明的领导给你晋升加薪



凹凸◎编著

这样

ZHEYANG HE LINGDAOSHUOHUA
ZUICONGMING

和领导说话 最聪明

 中国纺织出版社

内 容 提 要

身处职场,与领导相处是每个人都应精通的一门高深的学问。本书用通俗的语言,配以鲜明的案例,为读者呈现出一个个画面感十足的职场场景。让你清楚地看到在何种场合、哪种情况下用什么样的说话技巧和领导沟通,才能更快地达到目的。说话是职场交往的基础,本书教你如何通过三言两语给领导留下深刻的印象,如何开口领导才愿意继续听你往下说,如何表达你的意见领导更容易接纳,如何让领导跟你说出他的心声和真实意图等。精通本书中的说话技巧,能让你顺利地和领导沟通各种问题,用一张嘴征服领导的心。通过巧言妙语获得领导的赏识和青睐。

图书在版编目(CIP)数据

这样和领导说话最聪明/凹凸编著. —北京:中国纺织出版社,2011.3

ISBN 978-7-5064-7179-4

I. ①这… II. ①凹… III. ①人间交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 259560 号

策划编辑:闫 星 责任编辑:范雨昕 责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年3月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16

字数:176千字 定价:28.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



这样和领导说话最聪明

preface

序言

有人说,当今职场犹如一场没有硝烟的战场,确实,晋升、加薪都需要竞争,而我们都知,有某种角度说,掌握职场生杀大权的就是我们的领导。因此,在工作中,只有与领导进行有效的沟通,才能有利于我们工作的开展。很明显,掌握与领导说话的技巧,是我们必须要掌握的技巧。

正如有句话所说:“语言表达能力不好,升迁机会就少。欲谋好前程,先练好口才。”为什么有些下属工作努力却得不到重用?为什么有些下属能出色地完成任务,却与评优、加薪、升职无缘?为什么有些下属对领导尽心尽力,却总是得不到领导的一句赞赏?细想一下,是不是与领导的沟通上出了问题?

那么,作为下属,如何把自己的工作成绩向上司汇报?如何告诉领导你不想加班?如何应对领导的批评?如何表达自己对领导的尊重?如何为自己创造和领导说话的机会?给领导留面子有什么技巧?怎么说话,才能让上司感觉到你的忠诚?怎么引导上司对你说出真实的想法?怎么指出上司的缺点?怎么向领导提建议?怎么拒绝领导对你的无理要求?遇到不同性格类型的领导,我们该怎么应对?和领导产生矛盾,我们该怎么解决?

学会和领导说话,是职场人士工作中的第一门必修课。掌握一套有效

与领导沟通的本领,能使你更容易理解领导的意图,更好地执行领导下达的任务,更容易赢得领导的信任,在职场路上走得更加顺利!

翻看本书,提升与领导沟通的技巧,让自己的职业生涯变得更加光明!

编著者
2010 年 9 月



这样和领导说话最聪明

contents 目录

◆ 第1章 如何说,领导才愿意多听

——在领导面前巧妙表达自己的意图	1
诚恳表达,更容易赢得领导的好感	3
礼貌用语,向领导展示你的良好素质	5
掌握劝谏技巧,让领导接受你的意见	8
欲抑先扬,让领导接受你的意见	11
话要中听,忠言还需顺耳	14
放低姿态,避免不必要的麻烦	16
指出失误,要给领导留点面子	20
不想加班,找一个恰当的理由	23
拒绝领导,要找准恰当的时机	26
沟通之前,要做好准备	29

◆ 第2章 如何听,领导才肯多对你说

——如何让领导在你面前打开话匣子	33
用心体会,机智应对领导的肺腑之言	35
认真倾听,做领导忠实的听众	37
对领导的错误批评不要较真	41



认清地位,让领导感觉被尊重	44
避免冲突,用非口头语言表达感受	46
保守秘密,让领导感到你值得信任	49
不轻易打断领导的话,满足他的表达欲	51
听出领导话中暗藏的玄机	54

◆ 第3章 这样说话会给领导留下难忘的印象

——好口才成就职场美好前程	59
修炼好口才,为职场前途铺路	61
站在什么位置说什么话	64
摒弃不良说话习惯,展示自身良好素养	66
绝不要谈及领导的“软肋”,避开敏感“雷区”	69
不要顶撞领导,勿犯职场大忌	71
话题围绕公司展开,以大局为重	74
掌握几种有用句型,和领导沟通更顺畅	77
自信说话效率高,展示你的真实力	80

◆ 第4章 人各有好,秉性各异

——说话前要摸清领导的“脾气”	83
对领导了解多一点,获益多一分	85
观察领导的体态语言,洞悉他的心思	87
了解领导的处事风格,踏准他的节拍	90
学会和不同性格的领导说话	93
学会应对不同工作风格的领导	95
和领导说话,有些玩笑开不得	98



◆ 第5章 巧妙恭维,真诚赞美

——智言妙语博得领导的好感	101
背后颂扬领导,比当面赞美更奏效	103
赞美之言是上下级关系的调节剂	106
不啰唆的赞美才会不落俗套	108
找准赞美点,让赞美之言有据可依	111
赞美要适“量”,防止过犹不及	113
赞美要适“度”,不要谄媚奉承	116
表达谢意也是一种赞美	119
拍好马屁,更需要技巧	121
巧妙恭维,让领导脸上有光	124

◆ 第6章 这样表达能赢得领导的信任

——揣摩领导的心理,说出最中听的话	127
主动汇报工作进度,让领导放心	129
让上司知道你工作得很快乐	132
让领导看到你成绩的口才技巧	134
以忠诚博得领导的信任	138
坦诚相告,胜过花言巧语	140
换位思考,体谅领导难处	143
汇报工作,莫说“越位”话	146
敢于承担,不为失职找借口	149
接受任务,不要满腹牢骚	152
支持上司,亘古不变的法则	155
领导有难,要热心帮助解决	158



◆ 第7章 在领导面前见机而言

——该说时要张口,不该说时要沉默	163
用好率真,说该说之话	165
随意过头,易招领导不满	167
学会“装傻”,有些话不能说	170
见机行事,该争取的要争取	174
职场得意,别在领导面前提及对手	176
在领导面前说话别卖弄小聪明	179
不要成为流言飞语的传播者	182
理解领导的苦心,莫把批评当恶意	185

◆ 第8章 说话多给领导留面子

——管好自己的嘴,说好自己的理	189
帮忙寻找台阶,让领导感激自己	191
不要随口就说“不”,让领导丢了面子	193
把功劳让给领导,为领导增光添彩	196
在公共场合,别抢领导风头	198
巧借打电话,逃离酒桌应酬	201
防患于未然,避开另类“骚扰”	204

◆ 第9章 说适合领导的幽默之言

——让领导开怀,关系和谐好办事	207
激发兴趣,创造机会	209
巧用幽默,化解误会	211
打破沉默,缓解气氛	214
幽默风趣,展现魅力	216



学会自嘲,巧妙拒绝	219
 ◆ 第 10 章 与领导说话最应该注意的问题	
——动口之前先动脑	223
与领导沟通要积极主动	225
在办公场所不谈隐私	228
与领导说话要不卑不亢	231
莫背后诋毁领导,职场大忌要谨记	234
给领导多提建议,不要一味提意见	237
领导之间有矛盾,不做双方的牺牲品	240
 参考文献	 244

第1章

如何说,领导才愿意多听

——在领导面前巧妙表达自己的意图

在职场中,我们发现,有些人总是能工作顺利,事事顺心,有问题领导能帮忙解决,提出的建议也总能被领导接受,因此也备受领导重视,自然,评优、加薪、升职等都会频繁降临;而同样一个与之做事能力差不多的人,如果其语言表达能力不好,升迁机会往往要比那个既会办事又会说话的人少得多。如果你是后者,就该思考一下,是不是自己与领导的沟通方式出了问题?为什么领导不愿意听取你的建议?为什么你的要求会被领导拒绝?如何说,领导才更愿意听?要知道,与领导沟通是一门学问,只有巧妙表达,领导才会更容易接受。





！诚恳表达，更容易赢得领导的好感

很多人，尤其是初入职场的年轻人，都很害怕领导，平时工作中都尽量绕道避开领导，见到领导更是战战兢兢，话也说不好。一旦自己在工作巾出现差错，他们更害怕与领导交流，把事情憋在心里，不主动向领导坦白，自己压力大不说，还给领导留下了不好的印象。其实，我们作为下属，只有赢得领导的好感，与领导处理好关系，在工作中才会如鱼得水。如工作中遇到问题，应及时与领导沟通，诚恳表达自己的想法，他自然会认为你是一个工作认真负责、值得信任的人。

职场范例：

少云是一家大型食品开发集团的业务经理，为人老实本分，他带领的销售团队也成绩平平。于是，主管领导希望他可以做出新的销售方案，苦思冥想后的他终于做出了一套新方案。在他向主管领导汇报工作方案并征求其意见时，主管领导总是闭口不谈。少云的方案常常不能令主管领导满意。更让少云气恼的是，主管领导最近好像跟自己有仇似的，即使是别的部门出现了一些问题，开例会的时候，领导也总是拿他出气，这些事传到下属耳朵里，让他很没面子。少云思前想后，自己并未得罪过领导啊，那他为什么总是不满意自己的销售方案，也并不给一点意见呢？他到底想怎样？少云觉得自己肯定是要被炒鱿鱼了，想到这些，他就烦躁不安。于是，他决定豁出去，跟领导正式摊牌。

这天，他远远看去，领导心情不错。他壮着胆子敲开了领导办公室的门，并表明自己有一些不解的问题要请教。领导请他坐下后，他告诉领导，



他很喜欢这个工作,也很热爱自己的团队和公司,更希望在领导的带领下能好好发展和提高自己,并使公司的销售业绩上升一个新的台阶,同时也希望自己可以帮助领导一起将公司发展壮大。领导一听少云有这样的想法,高兴得直点头。少云一看领导已经在心理上接受了自己,就开始慢慢诚恳地陈述自己最近心头的一些疑惑,希望领导能真心地帮助自己,并给自己今后的工作方案等以更为明确的指示和指导。听到这儿,领导明白了少云的真正来意,哈哈大笑,然后就说:“你每次让我给你提建议时总是笼统地问这个计划行不行,那个问题怎么解决,由于我不在第一线,所以没办法给你具体的指导,只好叫你自己去想办法了。”

这次开诚布公的面谈让少云明白了自己与领导沟通不畅的症结所在。他知道是自己诚恳自然的表达让领导了解了自己。这时,他一下子感觉到无比的轻松,原来的困惑与不安都被抛到了九霄云外。

分析:

范例中的下属少云假如一直将不快郁结在心中,恐怕会让自己与领导之间的心灵距离越来越远,这不仅会延误工作,还会给领导留下不好的印象,觉得他工作不负责、不积极等,这种不良印象一旦形成,就很难改变,而很明显,少云的做法是对的,主动与领导交流,便可防止不良印象的产生。其次,少云的沟通技巧也是值得学习的,当他诚恳地要求主管领导一步一步、仔细具体地告诉他正确的做法和方向时,领导也进入了角色。如此开诚布公地交谈,上下级之间的关系会更紧密,于人于己都有益。

其实,下属害怕领导也不是毫无缘由的,诚然,有些领导脾气不好,工作中事情不顺,易向下属发脾气;为了维持自己领导的威严,在下属面前也板着个面孔;工作压力大,心情自然也不好。其实,这些是可以理解的,作为下属,不必因此而在领导面前战战兢兢,更不要害怕与领导交流,诚恳表达、自



然流露其实更容易赢得领导的好感。那么,具体来说,我们该注意哪些问题呢?

1. 找准与领导沟通的时机

当我们在工作中遇到问题或者心存疑虑的时候,想要与领导及时沟通,光是诚恳的态度是不够的,还要选择恰当的时机,别在领导的气头上说任何与之意见相左的话,选错时机比不沟通的效果更差。

2. 别绕开领导与同事“分享”你的牢骚

在工作过程中,每个人考虑问题的角度和处理问题的方式都有不同,甚至对领导所做出的某些决定也可能会有自己的看法,这些看法甚至与领导的意见完全相反,这时候,这种看法很容易演变为牢骚。有些人害怕领导,不敢正面提出意见,就把这种牢骚与同事“分享”了。这种做法是最不明智的,你想,无论你说出了什么,经过口耳相传,即使是事实也会变调变味。如果不幸让领导听到,事情就会更麻烦,即使日后有心交流,也很难改变领导对你最初的坏印象。

总之,在工作中,当我们遇到了问题需要与领导沟通时,一定要选择一个恰当的交谈时机,并摸清领导的脾气秉性,对症下药,诚恳地与领导交流,你的尊重和信任一般都能换来领导的信任和支持,事情自然会向着你意愿的方向发展。诚恳表达、自然流露是我们与领导交流的最基本原则,因为只有与领导诚恳、坦然地交流,才能让领导更清楚你的想法、才干,才能更好地安排工作给你,才能更好地培养你。

！ 礼貌用语,向领导展示你的良好素质

无论是在日常生活中,还是工作中,语言的作用是无法替代的,它是人



与人之间沟通的主要工具,是表达思想的主要方式,语言的内容与说话方式,体现了我们的素质、文化修养等各个方面的综合素质。

在工作中,与领导交流,要学会以礼相待,多用礼貌用语交谈,让领导感受到你的良好素质和对他的尊重。相反,若对领导不使用礼貌用语,则会让其觉得你缺乏修养,不懂礼貌。试想,一个连最起码的礼貌都没有的下属,又怎么能获得领导的赏识和重视呢?

职场范例:

张杰刚毕业的时候,被熟人推荐到一家服装公司的销售部。那家公司有半年的实习期,由于自己是新人,张杰说话、做事处处小心。转眼三个月过去了,一切相安无事,但后来却发生了一件事,让他和领导的关系变得很紧张。

一天中午,销售主管出门开了一个重要的会议,会议开了很久。两个多小时过去了,主管终于回来了,气呼呼地说:“外面这么大雪,谈什么生意,谈就谈吧,还刁难我,连午饭都没顾上吃,真是气死我了。”这时候,张杰一看领导心情很差,就走上前去准备安慰一下,可一时又不知道说什么,就简单地说了句:“辛苦了!”这话一开口,领导就回了一句:“你以为你是谁?在你的位置上待上十年再来说这话吧。”张杰一时莫名其妙,不知道自己怎么就得罪领导了,明明是去安慰他,却被他骂了个狗血淋头,心中的委屈都不知道向谁倾诉。

销售部有个老周,新人一直是由他负责带的,人也很好相处,张杰就被领导骂的事情跟老周说了。经过老周点拨,张杰才明白自己犯了什么错:“辛苦了”只有上司对下属或者长辈对晚辈说,而自己只不过是个实习生而已,居然对经验丰富的领导说这样的话,也难怪领导会生气地说出那些话。



张杰真是悔不当初。

分析:

张杰遇到的这种情况恐怕很多职场新人也遇到过,自己不留心说的一句话就冒犯了领导。可见,懂得职场礼貌用语的重要性。其实,从领导的角度看,无论哪个领导,听到下属对自己说“辛苦了”这三个字的时候,都会不舒服,感觉这是一种不尊重和蔑视,自己的威严受到了挑衅。即使有些领导性格好,不会像范例中的领导那样大发脾气,但也会在心里对你产生极坏的印象,认为你是没教养、没素质的下属。

那么,针对范例中的情况,作为下属的我们,该怎样说才更为妥当呢?你不妨在“辛苦了”前面上加一个“您”字,“您辛苦了”这句话听起来就让人舒服多了,虽然意思完全相同,但这句话有了这个“您”字就变成敬语了,一开口就能显示出你对领导的尊重。

身处职场,一定要学会使用礼貌用语,让领导看出你的素质,哪个领导不喜欢有素质的下属呢?因此,你不妨学会把一些礼貌用语当成日常说话规范:

1. 主动问候领导

作为下属,无论在什么场合,遇到领导,主动问候都会使你显得更有礼貌。如果距离太远不便呼叫,可用眼睛注视,当领导与你的目光相遇时,要点头示意一下。近距离时,则可用礼貌用语打招呼。

2. 注意礼貌的度,排除谄媚之嫌

与领导相处本身就要有一定的度,尤其当你在公众场合遇见领导,不要表现得过分热情,只需礼貌地说一声“您好!”就可以了。现实中,很多下属为了和领导搞好关系,在一些非工作场合遇到领导,认为好不容易逮到个机会,不能没礼貌,于是就说个不停,可能领导嘴上应承了你,但在心里早已对你不耐烦了,另外,也使你更有谄媚之嫌。