

[美] 凯文·戴利 著
劳拉·戴利·嘉列

沟通关键

让你在职场脱颖而出的
16大成功说话技巧

TALK
YOUR WAY
TO THE
TOP



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

沟通关键

让你在职场脱颖而出的
16大成功说话技巧

[美] 凯文·戴利 ◎著
劳拉·戴利·嘉列

程 艮◎译

中 信 出 版 社
CITIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

关键沟通/[美]戴利等著;程艮译.—北京:中信出版社,2004.7

书名原文:Talk Your Way to the Top

ISBN 7-5086-0251-X

I. 关… II. ①戴… ②程… III. 演说-语言艺术 IV. H109

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第071078号

Talk Your Way to the Top by Kevin Daley And Laura Daley-Caravella

Copyright © 2004 by Kevin Daley and Laura Daley-Caravella.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill

Education (Asia) Co. and CITIC publishing House.

ALL RIGHTS RESERVED

本文中文简体字翻译版由中信出版社和美国麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版,未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。本书封面贴有McGraw-Hill公司标签,无标签者不得销售。

关键沟通

GUANJIAN GOUTONG

著 者:[美]凯文·戴利 劳拉·戴利·嘉列

译 者:程 艮

责任编辑:蔡宪智

策划编辑:胡明静

出 版 者:中信出版社(北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者:中信联合发行有限责任公司

承 印 者:北京忠信诚胶印厂

开 本:880mm×1230mm 1/32 印 张:9.25 字 数:135千字

版 次:2004年9月第1版 印 次:2004年9月第1次印刷

京权图字:01-2004-1576

书 号:ISBN 7-5086-0251-X/G.88

定 价:19.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页,由发行公司负责退换。服务热线:010-85322521

<http://www.publish.citic.com>

010-85322522

E-mail:sales@citicpub.com

author@citicpub.com



向那些为本书的问世提供灵感的人致意，他们是：

安·古德森·戴利
戴维·卡拉韦拉

伊丽莎白·兰扎
鲍勃·戴利

并真心地感谢，

我的同事们：

查利·温德霍斯特
杰克·斯旺森
肯特·赖利
埃里克·巴伦
卡罗尔·塞缪尔

约翰·沃蒂尔
珍妮·廷果
亨利·科恩
埃米特·沃尔夫
阿尔·凯泽

书中观点、内容、图表的提供者：

查尔斯·兰扎

李·维尔塔

汤姆·希尔

艾伦·吉尔伯恩

吉姆·金尼尔

吉姆·麦格克

我的出版商：

杰弗里·克拉姆斯

安·怀尔德曼

以及本书内容评议者：

迈亚·阿马托

序

在1970年前，我在智威汤逊广告公司（JWT）担任经营主管，该公司负责处理一些广告业务。不过，由于我对演说的兴趣和经历，我同时被编入新业务拓展小组。

至今我还记得第一次跟进一桩新业务的经历。事情是这样的，公司里有人听说，一家大的广告客户与其广告代理商之间合作得不愉快，而该代理商正是我们的一大竞争对手。于是，我被要求去和那家广告客户的总裁取得联系，进而看看能否促成一次会谈。但是，上头又告诉我不能开门见山地提出我们希望合作的意愿，而是给对方重新选择广告代理商的机会。一时间，我被这些指令弄糊涂了。但是，我还是打了电话。

那位总裁拿起他的电话（奇迹仍然会发生），说道：“喂？”此时我必须说点什么。我是这样说的：“您好，我叫凯文·戴利，智威汤逊广告公司的副总裁，今天我在回顾我们的记录时发现我们还没有与您建立合适的关系。”

说到这里，我停了下来，不知道除此之外还该说点什么。他

回答道：“我不知道你所指的建立关系指的是什么，但是我们正在考虑更换我们的广告代理商。对于你们公司是否愿意承揽我们的业务，我愿意和你们的管理层谈一谈。”

哇！我简直不敢相信自己运气这么好。接着我们举行了会谈，并敲定了业务展示的日期。我们知道自己将要与4个或5个顶尖的广告代理商相抗衡，这将是一场蔚为壮观的“选美比赛”。

成败与否全在于这次业务展示。

我们需要突出我们的天赋、创造力，我们的技术、员工以及成就。这次展示包括好几部分，需要由几个人来完成。根据计划方案，我们先拟订了一份议程安排，并确定了各部分的发言人。11名发言人我们一一做了通知，并且告诉他们应该强调哪些内容。最后，我们给每一名发言人安排了两次练习的时间，我对他们一一进行培训。但是，从结果看，他们讨厌练习。他们喜欢谈论这些材料而不愿意用演说的形式讲出来，而我们知道现在谈论是没用的。另外，演说的文字需要事先按照他们的说话习惯进行组织，否则他们在面对现场听众时就会出错。除此之外，演说时的姿势和图表的操作也要符合他们的习惯。生活是有形的而且时时刻刻在呈现，我们必须回顾其中的过程来学习它。如果我们想提高的话，那么我们就必须去重复——是做，而不是说。

他们是出色的演说者吗？有些是，但多数不是。那么，他们是伟大的演说家吗？不。虽然他们经验丰富而且有能力，但是他们的演说技巧不高。比如，有些人在演说时只面对着图表，而没有看着听众；有些人则说话含糊。那个名叫比尔的高级副总裁，在排练时居然在读自己藏在讲台下的稿子。除此之外，



他们在演说时有的斜靠在桌子上，有的无精打采地站着，有的则把手放在自己的口袋里。虽然这些罪不致死，但是作为团队中的精英、智威汤逊广告公司里最优秀的人才，他们这样做显然很不得体，而且作为演说者来讲他们虽然不错，但还不够优秀。这就促使我开始思考这样一个问题：应该为那些生活有赖于重要演说的人，设计一个演说训练方案。

当那个重要的日子到来时，那家广告客户带着其队伍如期而至，我们将他们带到主会议厅。这个会议厅酷似小型剧院，专门用于发表演说。在会议厅里有一张会议桌，后面摆放着椅子。

会议开始了，8名客户代表和5名智威汤逊广告公司成员围桌而坐。我们的大部分演说者此刻正在门外待命。我们的总裁开始发表讲话。他首先对客户表示欢迎，然后介绍了此次会议的议程安排。接着，客户们阐明了他们来这里的原因，以及他们的期望。在客户发言结束之后，我们就开始我们的展示演说。

头一个开始演说的是我们的执行副总裁，他演说的题目是：“谁是智威汤逊广告公司？”

接着，是5笔业务的个案演说，这5笔业务涉及的客户分别是：标牌（Standard Brands），柯达，福特，李施德林（Listerine）以及里程实验室（Miles Laboratories）。这5笔业务的个案演说分别由5位业务主管来完成，他们在演说中展示了我们的印刷广告以及电视广告，并结合市场策略和创意策略进行解说。同时，他们还列出了预算效益以及投入后的回报。随后，我们的研究部主任就广告的测试，媒体部主任和广播部主任分别就多媒体和广播发表了演说；而创意部主任的演说则侧重于我们公司的创意理念。最后，由我们的总裁结尾，他放了一部

公司的电视广告集锦，同时做了点评。

当整个演说过程结束时，我心里想：“其实我们可以做得更好。”我们准备的材料是一流的，而我们的演说者却不是。想像一下，当比尔走上讲台对着客户读他的演说词时，那会有多么跌份。没有激情，没有魅力，没有自信的感觉。

用一句广告语来形容，我们就是“为业务做铺垫”，每件事都依赖于客户对这次展示的反应。如果我们的业务展示“一石中的”，那么我们将赢得5亿美元的支票。但是，哎，当我们的演说结束时，“目标”仍在。我们最终没有得到这笔生意。

我开始认识到，在广告业中，决策主要根据口头演说而非书面计划来制定。后来，我发现在所有商业领域中都是这样。书面计划很重要，而且是必备的。但是，它与演说是有差别的。通过演说，客户可以看见、听见以及感觉到介绍包含的所有内容。而且，他们可以提问，能够见到相关人员，可以评估他们的可信性，他们的承诺、真诚、热情和知识。

对演说者来说，演说要真实。我们不能隐瞒，无论是好是坏，我们都要说出来。听众能决定是否喜欢我们、是否相信我们，而且他们能察觉到我们是否可靠以及我们是否对自己所说的充满信心。观众能看出我们所想的要点，而且他们能辨别我们聪明与否。

世界一流的广告代理公司的高层人员，在付出最大努力后结果不过如此，此刻，我亲眼目睹了这一切，并发现他们缺少什么。于是，我对自己说：“需要创办一家培训公司来帮助那些成功人士，使他们学会在听众面前更好地展示自己。他们将比那些初出茅庐的人更加需要这种培训，因为如何把握自己是



们的当务之急。”

由于上面所讲述的那次经历，1970年，我与朋友兼商业伙伴查利·温德豪斯特共同创办了通讯公司（Communispond）。从那以后，我们公司已经就各种不同的沟通技巧，培训了45万名执行官。在生活中，我的热情继续促使我去帮助人们，我要让他们流利地表述出自己的想法。

在后面的章节中，我将和女儿劳拉与大家一起分享我们的知识和发现，这些知识和发现来自于我们49年的培训经验。每个章节将解决一个具体的演说情景，而这些情景可能会在你提升的途中出现。之后，我们会说明对你有什么样的要求以及如何一一实现。同时，我们还会为每一个演说情景提供一条成功之路，包括例子、故事、原则以及针对每种情景该做的和不该做的。

我们写此书的目的是帮助你成为一个更成功的演说者、发言人和沟通者，使你不论面对什么样的挑战都能从容应付。当你掌握其中的技巧后，你还将成为一名更加出色的领导者，因为领导的职位更垂青那些能够站起来讲演，而且言之有理的人。

致谢

序言

1 第一章 害怕？不止你一个！

13 第二章 站起来说出你的观点

35 第三章 工作汇报：打动上司的演说

53 第四章 折冲樽俎：晚宴上的演说

69 第五章 处理来自听众的压力

93 第六章 配合成功的商业午餐

109 第七章 好思想也要促销：兜售你的观点

125 第八章 即席演说：对智慧与经验的考验

141 第九章 如何鼓动一个团体采取行动

161 第十章 简要汇报，抓住你的老板

175 第十一章 发布坏消息：两难之地游刃有余

189 第十二章 主持会议，让大家为你喝彩

209 第十三章 当与老板存有异议

225 第十四章 通过演说说服别人

243 第十五章 主持活动、颁奖和介绍演说者

263 第十六章 发表一份激动人心的演说



第一章

害怕？不止你一个！

1





在我25岁的时候，我父亲亚瑟·戴利荣获了普利策奖。他是《纽约时报》体育专栏的作家，也是该报第一个获此殊荣的人。那时，我刚从海军退役，当了4年的喷气机飞行员。我的第一个孩子劳拉就要出生了，而我一直在纽约市里徘徊，我想做一个普通的人，并试着找一份工作来养家糊口。

父亲对我是有影响的，但他的影响并不如想像得那么大。当时我并不知道普利策奖意味着多大的荣誉，对我而言，它只是父亲所获众多奖项中的一个。但是，从那以后常常有人向我提及它，他们告诉我这个成就有多么不寻常，他们称赞我父亲作为该领域的第一人有多么不平凡，他们还对我说：“哇，你一定为此很骄傲。”

从此，我开始对父亲另眼相看。现在他在我心目中更像一个英雄，而不是一个不理解我的人，因为他不明白为什么我找工作会如此麻烦。我开始意识到他现在正处于事业的顶峰，他真的有些特别。每个人都仰视他，羡慕他。

庆祝晚宴

一天，父亲对我说：“下周四的晚上有一个为我安排的庆祝晚宴，你想参加吗？”“都有谁参加？”我问道。（我当时没有意识到自己似乎并不领情。）他告诉我说：“差不多所有靠体育吃饭的人都会参加。”

于是，在星期四的那个晚上，父亲和我，以及另外1 500名参加者穿着正装来到华尔道夫（Waldorf-Astoria）饭店，为首个荣获普利策奖的体育作家——我的父亲亚瑟·戴利举行庆祝。

当时我很惊讶会有这么多人出席晚宴。在晚宴开始之前是鸡尾酒宴，每个人都在谈论体育——我很喜欢的话题。当别人要我介绍自己时，我只会说我是亚瑟的儿子，因为当时我不知道怎样说才更好。不过，那时我真的很开心。

他们想让我发言

正当我高兴的时候，纳特·戈尔茨坦（Nat Goldstein，《纽约时报》特别事件报道组的头儿）突然悄悄来到我面前，他对我说：“凯文，今晚我们想让你发言。你可以坐在讲台上，第四个发言。”听了他的话，我一下子懵了，仿佛被保龄球击中了胃部。

“可我不会说呀。”我回答道。

“但这是你父亲的庆祝会啊，况且你比这里的任何人都更了解他。我觉得你说上十来分钟应该没问题，你可以从自己的角度来谈谈你父亲。”

“你不明白，”我说道，“我害怕站在听众面前发表演说，每次我都是极力回避。真的，我不知道说什么，我讲不了。”



木已成舟

“好吧，凯文，让我来告诉你庆祝宴会是如何安排的，”戈尔茨坦继续说道，“你将坐在讲台上，你的名字已经被列入程序单。在你发言之前，主持人会把你介绍给大家，接着下面的听众会鼓掌。然后你可以自己决定是坐在那里，还是走向发言台去做演讲。总之，你自己拿主意，我无能为力，现在我的任务就是让每个发言人知道自己的发言顺序。祝你好运，我知道你能行。”

说完之后，他就走开了。

开心的时候从那一刻起结束了。我看见讲台上为我留的位置。讲台设在一个平台上，上面有一张很长的桌子，桌旁摆放着25把面向听众的椅子。我仔细看了一下，将要上台就坐的都是重要人物，其中有市长、州长、两个参议员、红衣主教斯皮尔曼、纽约运动队的老板们以及一些其他人。

晚宴开始

要员们陆续就坐，晚宴开始了。而我呢，当然是坐立不安。我草草地写了一些字条，一遍又一遍地重复自己的开场白，并试着吃点东西。但是因为口干，我只能咀嚼却无法吞咽。我用水把两大团食物送了下去，然后干脆不吃了。这个晚宴现在变成了我的噩梦，而我的名字仍然没有被叫到。

晚宴进行了一大半，庆典的主持人走上了讲台，请出各个发言人开始演讲。第一个发言的是市长，第二个是纽约巨人足球队的副总裁杰克·玛拉（Jack Mara），他是我父亲最好的朋友。他讲得很好，说了许多美好的事，我能够看得出父亲很喜

欢听这些话。那晚，我忘了谁第三个发言，当时我只希望他能永远说下去。可事实并不是这样，我听到主持人在介绍我。

“女士们，先生们，现在我们有请亚瑟·戴利的儿子，凯文。”

轮到我发言了

听到主持人的介绍后，我莫名其妙地走向了麦克风。还好，我仍然记得那拘谨的开场白。

“这不是一个晚辈在赞扬前辈的优点……”

我结结巴巴地说了90秒，然后就坐下了。当然，接下来就是听众鼓掌。因为他们总是在鼓掌。但是我知道自己做得不好，其实听众也知道，父亲也知道。

接下来是其他人发言，他们有的机智幽默，有的口若悬河。所有的人都都在称赞我父亲。最后是我父亲发言。他的发言既风趣又谦虚。而底下的听众发出一阵又一阵的欢呼。那晚，每个人似乎都很高兴，但是我除外。我坐在那里一直陷在失败的感觉中，因为我给父亲丢脸了。本来我有机会在父亲最成功的时刻让他为我而自豪，我却没有把握住机会。

第二天

第二天我抱住父亲并向他表示了我的歉意。父亲对我说：“昨天你做得对。多数人的发言太冗长，而你好像意识到简短的发言其效果可能更好。”虽然我并不赞同父亲的说法，但是我很高兴他能这样说。这证明只要你尽力，就总能够发现值得称赞的东西。

几天后，我报名去学习戴尔·卡耐基的课程，这是一门非