

The Art Of Communication

沟通^有艺术

wang feng

王峰/编著

事业在沟通中发展壮大，人生在沟通中精彩完美。

一个人的能力是有限的，要想在激烈的竞争中充分展现自己的优势，不仅需要较高的学识，更需要拥有优良的沟通能力。



[这样沟通才能把事办好]

The Art Of Communication

中国华侨出版社

事业在沟通中发展壮大，
人生在沟通中精彩完美。

C912.1
572

沟通^有 艺术

[这样沟通才能把事办好]

王 峰 / 编著

The Art Of Communication

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通有艺术 / 王峰编著. —北京: 中国华侨出版社,
2006.1

ISBN 7-80222-042-4

I. 沟... II. 王... III. 人际关系学—通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第147852号

●沟通有艺术

编 著 / 王 峰

责任编辑 / 凌 子

版式设计 / 何燕飞

经 销 / 新华书店

开 本 / 700 × 960毫米 1/16

印 刷 / 北京市银祥福利印刷厂

版 次 / 2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷

印 数 / 6000册

书 号 / ISBN 7-80222-042-4/G·41

定 价 / 25.00元

中国华侨出版社 北京市安定路20号院 邮编:100029

E-mail: overseashq@sina.com

发行部: (010)64443051

传真: (010)64439708

会沟通好办事(代序言)

什么是沟通？简单地说，就是为人处事的方法和技巧。

戴尔·卡耐基认为人际关系是取得成功的重要因素，他指出：一个人事业的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外的85%要靠人际关系、处事技巧。

曾任美国总统的里根被誉为“伟大沟通者”，这绝非浪得虚名。在漫长的政治生涯中，他深切地体会到了沟通的重要性。在总统任期内，他保持着阅读来信的习惯，他每天都会读一些信件，然后再一一回复。

克林顿也是一位善于沟通的总统，他常常利用媒体与人们面对面交流。

由此可见，沟通已经成为人际交往的一项重要手段，在人际交往过程中起着至关重要的作用。没有沟通，人们就缺少了一条通往成功殿堂的路径，就缺少了一份关爱，就缺少了一种天长地久的友谊，家庭生活就少了一份和谐。因此，会沟通，好办事，已逐步被人们所认可。

在日常生活中，虽然沟通二字在人们嘴里很容易被叫出来，但是要想灵活运用，又谈何容易，但是要做到有效沟通也并非高不可攀，只要掌握了方法和技巧就有能把事业做大做强，为人处世便可左右逢源、无往不胜。

随着经济的迅猛发展，人们生活的日益提高，在广泛的交际中相对平等的概念已越来越清晰，无论是对地位、尊严、人格都提高了要求。

沟通 有 艺术

在宇宙万物中，数人类的人际关系最为复杂。各地的风土人情不同，兴趣爱好不同，脾气秉性也不尽相同。这就造成了人际关系的不好维系。要想做到左右逢源须以良好的沟通为前提。

要想取得有效沟通的真经，也不是什么难事。本书以“沟通”为圆心，以各个成功的事例为半径，为广大急于求知的读者阐述了沟通的艺术、方法。它分别从朋友、异性、陌生人、家庭、职场、商场、情感、应酬、办事、社交等十个方面阐述了沟通的技巧。合理的妙语箴言、经典的成功案例，把理论与实际相互结合起来，逐渐剖析渗透，必将给读者开卷有益的收获；这将是我们所希望的。



这样沟通才能把事办好

一、精心设计，求人办事水到渠成

俗话说：“求人难，难于上青天。”但是只要你沟通好了，求人并不难。现代社会分工越来越细，很多事情仅依靠个人的力量是难以完成的，这个时候往往需要得到他人的帮助。求他人办事，只有懂得如何沟通，才能达到把事办好的目的，所以在沟通之前要精心设计一番。

- 1、有效沟通能起死回生 / 3
- 2、“以退为进”更易获取对方的信任 / 6
- 3、多花力气，密切联系关键人物身边的人 / 8
- 4、循循善诱胜过苦苦哀求 / 10
- 5、从对方得意的地方谈起 / 12
- 6、旁敲侧击，点到为止 / 14
- 7、善于揣摩对方心思，才能把话说到心坎上 / 16
- 8、沟通之前找好充分的理由 / 18
- 9、恰如其分的赞扬是推开求人办事大门的钥匙 / 20
- 10、耐住性子，莫急于求成 / 22
- 11、正话反说容易让人接受 / 23

二、情谊至上，朋友之间可托大事

千里难寻是朋友，朋友多了路好走。在每个人成长的不同时期，都会结识许许多多的朋友。因此朋友之间的交往成



了一门大学问,沟通好了,当你遇到困难的时候,他会毫不吝惜地伸出援助之手,好朋友使你得到感情的慰藉,成为你精神的支柱。

- 1、有效沟通能够获得真正的朋友 / 27
- 2、化敌为友善莫大焉 / 31
- 3、朋友相处宽以待人 / 33
- 4、相互体谅能换来真正的友谊 / 35
- 5、及时修补朋友间的裂痕 / 37
- 6、朋友相处以诚相待 / 39
- 7、朋友之间要相互理解 / 41
- 8、沟通有度,有距离才有美 / 43
- 9、学会处理朋友间的不快 / 45
- 10、乐意为朋友付出才能赢得友谊 / 48
- 11、与朋友沟通的禁忌 / 50
- 12、一定要选择良师益友 / 54
- 13、沟通的前提是理解和尊重 / 56

三、美言善辞,社交场上顺风顺水

社会是一个复杂而多彩的舞台,交际是这个舞台中必不可少的角色,沟通又是演好这个角色的道具。每个人要想适应这个社会、这个时代,就要努力扮演好自己独特的角色。逢场作戏肯定难以长久,真心沟通、友好交流是结识朋友、展现自我魅力的最佳方式之一。

- 1、机智善辩能摆脱尴尬 / 61
- 2、沟通中不妨加点幽默 / 63
- 3、过度的指责是傻瓜的做法 / 65

- 4、交往的第一步是记住对方的名字 / 67
- 5、让事实和道理说话 / 69
- 6、剖析“心结”，对症下药 / 71
- 7、如何打破对方造成的冷场 / 74
- 8、委婉说话如春风拂面 / 75
- 9、婉言批评胜过当面指责 / 76
- 10、借物寓理有助于增进交流 / 78
- 11、话不点透，留有余地 / 80
- 12、多听少说总没坏处 / 82
- 13、话说得过头要及时“补过” / 84
- 14、良好的交流从赞美开始 / 85

四、诚信沟通，生意场上财源不断

在变幻莫测的商场上行走，除了具备敏锐的思维、独到的眼光、清醒的头脑外，沟通是必不可少的。钱是死的，人是活的。掌握了沟通的艺术，领略到沟通的真谛，在生意场上将会畅通无阻，一路绿灯。

- 1、多替对方着想，不能固执己见 / 89
- 2、利益均沾，享独食做不成大买卖 / 91
- 3、讲话要迎合顾客口味 / 93
- 4、玩花花肠子做不成生意 / 95
- 5、卖货找对买主，攻“心”要得诀窍 / 97
- 6、笑脸迎人，和气生财 / 100
- 7、得理不“饶”人，穷“追”才能取胜 / 103
- 8、沟通时不妨加点“润滑剂” / 105
- 9、商业营销中少不得能说会道 / 107



- 10、商务沟通的要点 / 109
- 11、与客户沟通的原则 / 113
- 12、如何与客户建立良好的关系 / 115
- 13、怎样给客户留下良好的印象 / 116
- 14、与客户沟通的注意事项 / 118
- 15、怎样有效的说服客户 / 120

五、和谐交融，家庭生活其乐融融

人们常说，眼睛是心灵的窗口，因为它可以传神，表达个人的内心情感，而沟通则是打开心灵大门的钥匙。在日常生活中，夫妻间难免发生矛盾，父母与子女间有时也会出现隔阂，婆媳间也可能因为一些小事而吵得不可开交等等，究其原因是没有沟通好，沟通好了，家庭生活定会其乐融融。

- 1、情爱语言是寻找美好回忆的良方 / 125
- 2、夫妻感情也需要调剂 / 127
- 3、婆媳间如何交流 / 129
- 4、如何讨岳父母的欢心 / 132
- 5、将心比心，事往好处说 / 134
- 6、柔情蜜语化矛盾 / 136
- 7、用交流代替唠叨 / 137
- 8、爱他就给他自由 / 139
- 9、花点心思关注你的另一半 / 141
- 10、做好儿子当好丈夫 / 144
- 11、与子女真心交流，做子女的知心父母 / 146
- 12、用心灵与子女沟通 / 151
- 13、关爱也要赏罚分明 / 155

六、上通下达，在职场中游刃有余

职场生活变幻莫测，也许只因为一句话或一件事就失去一份工作、失去一个好员工、失去一次机会、失去一份友谊。所以不管是上级领导还是下层员工都应该在沟通方式上大下苦功。假如你有一张巧嘴，你就能够做到左右逢源，上通下达，在复杂的职场关系中游刃有余。

- 1、适当的赞美有利于沟通 / 159
- 2、好言相劝胜过恶语相加 / 161
- 3、真情表白，找个好工作并不难 / 164
- 4、给自己一次机会 / 167
- 5、强求别人不如检讨自己 / 169
- 6、办公室里交流的注意事项 / 171
- 7、创造和睦的工作氛围 / 173
- 8、与同事沟通的注意事项 / 177
- 9、不妨与同事分享你的微笑 / 180
- 10、对不同性格的人用不同的方法沟通 / 183
- 11、慎重答应同事的请求 / 185
- 12、如何与上级沟通 / 186
- 13、如何与下级沟通 / 192

七、礼尚往来，应酬得当事半功倍

现实生活中少不了应酬，应酬是促进交流、增进感



情、洽谈生意的纽带。既然生活中少不了应酬，就要“勇敢”地面对，轻松地看待。有专家指出，事业的成功才能占 15%，人际交往占 85%。而应酬成为人际交往的重要内容，所以要学会应酬，善于应酬，才能把事办好。

- 1、拜访方式决定沟通的效果 / 197
- 2、赴约有学问 / 199
- 3、请客须知要领 / 201
- 4、真情待客，礼貌待人 / 204
- 5、礼轻情义重，沟通是桥梁 / 206
- 6、晴天留人情，雨天好借伞 / 208
- 7、求人看时候，送“礼”看火候 / 210
- 8、送礼也要因人而异 / 212
- 9、“礼”到心坎情更浓 / 215
- 10、酒桌之上好“说话” / 217
- 11、沟通从介绍开始 / 219
- 12、称呼恰当，沟通顺畅 / 220
- 13、名片的递法 / 222

八、恰到好处，拉近彼此距离

如何与陌生人交流并不是一件难事，只要你巧妙地踢出前三脚，恰到好处地沟通，事情就会顺理成章地发展下去，一直困扰你的心结也会淡出你的眉梢。

- 1、沟通时找到双方的切入点 / 225
- 2、善于营造共鸣的和弦 / 227

- 3、初次见面,寒暄客套不能少 / 229
- 4、充分展示你的人格魅力 / 231
- 5、初次交往要把握分寸 / 233
- 6、初次会客要周密计划 / 234
- 7、了解对方便于交流 / 236
- 8、寻找共同点,避免尴尬 / 238
- 9、主动伸出友谊之手 / 240
- 10、真诚地赞赏对方 / 242
- 11、从对方感兴趣的地方入手 / 244
- 12、从关心对方开始 / 247
- 13、了解对方的情况有利于沟通 / 249

九、把握分寸,创造异性交往和谐环境

男人和女人是上帝给世界创造的两极,两极构成的世界充满了无限的魅力。

一个人在生理成熟以后,都不可避免地感受到来自异性的莫大吸引,在彼此吸引的过程中,人人都应该轻易跨越道德的、伦理的、社会的和法律的界限而率然与自己的另一“极”相吸。处理好异性间的关系,显然是一个人把握社交分寸的体现。

- 1、男人要有风范 / 253
- 2、在外表做点文章 / 255
- 3、女性自我保护有技巧 / 257
- 4、女性下属与领导相处的注意事项 / 261
- 5、办公室异性交往要有度 / 264
- 6、追求异性有常识 / 266
- 7、男追女有诀窍 / 272

沟通 有 艺术

- 8、与女性渐入佳境须知 / 276
- 9、男女之间该如何交谈 / 278
- 10、与男性渐入佳境须知 / 280
- 11、友情与爱情需分清 / 282
- 12、爱要说出口 / 284
- 13、拒绝异性有方法 / 286
- 14、恋爱中的非言语沟通 / 288
- 15、有效解决恋爱中的矛盾 / 290



这样沟通才能把事办好

1

第一章

精心设计

求人办事水到渠成

俗话说：“求人难，难于上青天。”但是只要你沟通好了，求人并不难。现代社会分工越来越细，很多事情仅依靠个人的力量是难以完成的，这个时候往往需要得到他人的帮助。求他人办事，只有懂得如何沟通，才能达到把事办好的目的，所以在沟通之前要精心设计一番。



1、有效沟通能起死回生

每个人生活在一个群体之中，而人际关系就成了你与社会交往的一根纽带。在现代社会里，不善于人际沟通，便会失去许多合作的机会；而没有合作，单靠一个人或少部分人的努力，是不会取得真正成功的。

成功者都懂得人际沟通的技巧。成功者都非常珍视人际沟通的能力。

美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通的能力也是如同糖或咖啡一样的商品，我愿付出比太阳之下任何东西更高的代价购买这种能力。”由此可见人际沟通能力在他心目中的地位。

艾柯卡是美国最著名的企业家之一，曾在美国民意测验中当选为“美国最佳企业主管”。

他曾经担任美国福特汽车公司的总经理，后来却在另一家汽车公司克莱斯勒公司濒临倒闭时，就任克莱斯勒公司的总裁。

“受命于危难之际”的艾柯卡是怎样拯救这家奄奄一息的公司，从而创造出为人们所津津乐道的“艾柯卡神话”的呢？

他的法宝之一，就是人际沟通。当时的克莱斯勒公司产品质量不高，债台高筑，求贷无门，人浮于事，“就像一只漏水的船在波涛汹涌的洋面上渐渐下沉”。

艾柯卡明白，要东山再起，重振企业，除了首先在内部大刀阔斧地改革提高员工的士气外，必须尽快着手开发新型轿车，重新参与市场竞争，除此之外没有第二条路可走。

可是当时大大小小的银行无一家肯贷款给他的公司。严酷的现实迫使艾柯卡向政府求援，希望得到政府的担保，以便从银行贷到10亿美元的贷款。

消息传出后，在社会各界引起了轩然大波。原来，美国企业界有条不成文的规矩，认为依靠政府的帮助来发展企业，不符合自由竞

争的原则。

面对眼前的困境，艾柯卡既没有泄气，也没有抱怨，他知道沟通比抱怨更重要，因此他全面出手。

他每天工作 12~16 小时，奔走于全国各地，到处演讲游说，同时，又不惜重金雇请说客，游说于国会内外，活动于政府各部门之间，同他互相呼应。

在演讲中，他援引史实，有根有据地向企业界说明，以前的洛克希德公司、华盛顿地铁公司和全美五大钢铁公司都先后得到过政府的担保，贷款总额高达 400 亿美元。

克莱斯勒公司在濒临倒闭之际请政府担保，仅仅是为了申请 10 亿美元的贷款，本来是不该引起人们非议的。

他向新闻舆论界大声疾呼：挽救克莱斯勒正是为了维护美国的自由企业制度，保证市场的公平竞争。

北美总共只有通用、福特和克莱斯勒三大汽车公司，如果因克莱斯勒破产而仅剩两家，形成市场垄断局面，那还有什么自由竞争可言？

对政府部门，艾柯卡则采取不卑不亢的公关策略。他替政府算了一笔账：如果克莱斯勒现在破产，会造成 60 万工人失业，全国的失业率会因此而提高 0.5%，政府第一年便必须为此多支付 27 亿美元的失业保险金及其他社会福利开支，而最终又将会使纳税人多支出 160 亿美元来解决种种相关的问题。

艾柯卡向当时正受财政出现巨额赤字困扰的美国政府发问：“你是愿意白白支付 27 亿美元呢？还是愿意出面担保，帮助克莱斯勒向银行申请 10 亿美元的贷款呢？”

艾柯卡还为每一个国会议员开出一张详细的清单，上面列有该议员所在选区内所有同克莱斯勒公司有经济来往的代销商和供应商的名字，并附有一份一旦公司倒闭将会在该选区内产生什么样后果的分析报告。

他暗示这些议员，如果因公司倒闭而剥夺你的选民的工作机会的话，对你的仕途是不会有有什么好结果的。

最后，艾柯卡的公共关系战略终于获得了成功，企业界、新闻界、国会议员都不再反对担保，美国政府也开始采取积极合作的态