

博瑞森◎编著

人生不可以后退，但是可以转弯
良好的沟通技巧可以帮助你绕过
成功路上的障碍



沟通高手的 94 个取胜方法

有沟通

就有可能 By communication,
nothing is impossible

中国商业出版社

博瑞森◎编著



有沟通

就有可能

By communication,
nothing is
impossible

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

有沟通就有可能 / 博瑞森编著. —北京: 中国商业出版社, 2006. 4

ISBN 7 - 5044 - 5600 - 4

I. 有... II. 博... III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 024163 号

责任编辑 龚凯进

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京蓝华印刷厂印刷

*

880 × 1230 毫米 32 开 10 印张 230 千字
2006 年 4 月第 1 版 2006 年 4 月第 1 次印刷
定价: 24.80 元

* * * *

(如有印装问题可更换)

版权所有 翻版必究

前言

FOREWORD

戴尔·卡耐基告诉我们,绝大多数职业人士在工作和事业上的成功,25%靠天才和能力,而75%靠沟通。

也就是说,如果你想成功,就首先应该在沟通上寻找成功的机会。

也许你实在不喜欢甚至讨厌与人打交道,但是这确是你每天必须面对的,除非你永远坐在自己家里。虽然人际的交往不会是惊心动魄的,但却很关键,谁都不想因为沟通上的障碍而将自己弄得灰头土脸。惟一的出路就是把这些沟通的技巧培养成习惯。

你可以把本书当做如何与他人融洽沟通的指南。我们这里所说的他人既包括你的同事,也包括你的客户;既包括你的下属,也包括你的上司。巧妙地运用沟通,把原本不可能的事

情转化为可能;把原本糟糕的事情理出头绪做好;把已经做好的事情做得更好!

相信这些技巧和方法一定可以为你的成功助一臂之力。在你的工作和生活中去尝试它、运用它,你会发现其实沟通并不困难。

当然每个人的沟通方式可能会有所不同,但是,只要你耐心地将本书的建议和方法付诸实践,你会发现,即使在最糟糕、最窘迫的情况下,你仍然可以信心百倍地让自己和他人发挥出最大的潜力。你将体会到你的工作生活都因为沟通而变得异常顺畅。如果你能够做到这一点,你就会成为组织和企业中“最有价值的成员”,你就更有可能赢得事业上的成功。

沟通可以将工作生活上的关键环节一一解开,而你就可以在现代社会环环相扣、息息相关的人脉网络中自由驰骋,不但能够设身处地地体察他人的需求,让老板、同事、客户都成为事业中的伙伴、生活中朋友,而且能够一如所愿地赢得他人的尊重、支持和赞同,顺利地完成自己的工作,融洽自己的生活,实现个人的人生理想。

最后,祝各位读者用沟通赢得成功!相信只要有沟通,一切皆有可能!

目 录

CONTENTS

第一章 有沟通,一切皆有可能

沟通可以决定你的人生质量	(2)
沟通帮你走出事业的瓶颈	(3)
沟通是你能力的另一种体现	(8)
沟通是解开冲突锁链的钥匙	(13)
沟通可以让你备感轻松	(18)
用沟通人脉来成就你的事业	(20)
用沟通优化你的关系网	(26)
用沟通开拓全新旅程	(29)

有**沟通**就有**可能**

第二章 有沟通,就能左右逢源

广结“缘”好开“源”	(36)
把客套话说得恰到好处	(38)
诚实地把缺点倾诉	(39)
告诉对方“你可以信任我!”	(42)
少说“我”多用“你”	(45)
播撒赞美,收获人气	(47)
同事交谈是一门艺术	(49)
同事相处是一门学问	(55)
豁达大度是发展人际关系的法宝	(58)
让同事成为你的亲密战友	(60)

第三章 有沟通,就会求人不难

将难度提高后再降低	(64)
让对方知道“这件事只有他能帮你”	(67)
以对方擅长的方式交流	(70)
利用他人曲线沟通	(72)
在心理上打动对方	(74)
不急不躁看时机	(76)
巧妙地提出要求	(80)

欣赏对方的长处	(82)
满足对方的表现欲	(84)
诚实助你长久	(86)
让对方替你说话	(89)
“投桃报李”的办事原则	(91)
互惠互利充实人情账户	(94)

第四章 有沟通,就能消除误会隔阂

弄清原因,找准症结所在	(98)
做一名优秀的“消防员”	(101)
勇敢承认自己的错误	(103)
给对方最大的尊重	(106)
把难沟通的人看透	(112)
巧妙地以变应变	(117)
用冷静化解冲突	(119)
面对嫉妒要释然	(121)
用沟通化敌为友	(131)

第五章 有沟通,就能巧破僵局

话不投机别多说	(134)
知己知彼,百战不殆	(135)

有**沟通**就有**可能**

用沟通解除对方的戒备	(138)
倾听要到位	(143)
用严谨的提问驾驭全程	(145)
讨巧的回答把握主动权	(147)
说服要有力	(151)
看准时机再让步	(154)
先做让步再求回报	(164)
幽默的语言是最有效的武器	(165)
以柔克刚冲淡火药味	(170)
让对手感到自己是赢家	(176)
五大沟通策略助你最终致胜	(177)

第六章 有沟通,就能挽救败局

制订详尽的公关程序	(184)
采取周密的公关策略	(188)
“外究内省”助你败中求胜	(192)
有勇气承受拒绝	(194)
别怕对方说“不”	(197)
打开死结就会有生机	(200)
置之死地而后生	(203)
化不可能为能	(207)
敢于改变游戏规则	(209)

一种双赢的游戏	(212)
走不通的路要立即收住脚步	(215)

第七章 有沟通,就能从优秀到卓越

沉着稳健的大家风范	(220)
表现得与众不同	(223)
凡语生辉,点石成金	(226)
兼听得以明断	(230)
“摸顺”你的上司	(233)
轻松愉快地与“强者”交谈	(240)
观察上司,学习上司	(244)
用沟通不让自己被遗忘	(247)
用沟通赢得上司的信任	(250)
说话要学着绕点弯子	(253)
老板是要这样批评的	(256)
珍惜与下属相处的机会	(260)
坦诚相待,真诚交流	(264)
承认差别,尊重差别	(268)
听听下属的牢骚	(270)
赢得下属的支持	(273)
别让自己太完美	(277)

有**沟通**就有**可能**

第八章 你的沟通为什么苍白无力

提供的话题索然无味	(280)
过露锋芒,伤己伤人	(282)
说太多别人忌讳的话题	(284)
趣谈口语传播障碍	(285)
将简单的事情说复杂	(286)
实话实说不会好话好说	(288)
让“当初”绊住脚	(292)
随意打断他人谈话	(294)
不能控制自己的情绪	(295)
对小事进行无谓争辩	(297)
靠发威树立形象	(300)
奉承过头,弄巧成拙	(303)
别只顾给自己戴“高帽子”	(306)

第一章

有沟通，一切皆有可能

沟通可以决定你的人生质量

卡耐基取得世界性的成功最重要的一点是他能够很好地与别人沟通，他在自己的奋斗历程中积累了许多宝贵而有效的沟通人际关系的经验。他集几十年之大成，提出了令世人为之信服的社交沟通艺术的一般规律和准则。他说：“与人相处的学问在人所有的学问中应该是排在前面的，沟通能够带来其他知识所不能带来的力量，它是成就一个人的顺风船。”

沟通是人们处世的一种艺术，对渴望成功的人来说定会大有裨益，因为处世沟通艺术是成功者必备的素质。

根据卡耐基对沟通的见解来理解有关沟通的内容，我们看到，人与人之间的相互关系就构成了社会关系。人在社会中与别人打交道，是一个人生存与生活最起码的方式。不能够与别人很好地沟通，决定了一个人的生存质量。沟通在生活中的确太重要了。生意场上，谈判生意的技巧就是沟通的实用。情场上，男女心灵能不能沟通，就决定了爱情是痛苦还是幸福。你与家人之间，你与朋友之间，与陌生人之间，与上司，与下属……之间，都要用到沟通。所以，学习运用沟通技巧，了解沟通艺术，是多么的重要！许多人为了不会

与人沟通感到烦恼——不要着急，相信只要有沟通，再棘手的问题也会迎刃而解的。

沟通，眼睛就会一亮，会心一笑，这正是我们所需要的一把钥匙！以人与人之间流畅的沟通作为追求目标，以卡耐基等成功人士的沟通思想为指导，告诉我们如何进行有效沟通，增强在沟通时的艺术修养。让我们明白，与不同的人沟通要因人而异使用不同的沟通技巧，要沟通必须学会倾听，说服对方是有窍门的，掌握这些窍门对人非常重要。

世界上人与人之间的相处，有抱怨、争吵、仇恨，有隔膜、融洽、默契，为什么相处会产生如此巨大的差别呢？这是心与心之间的距离造成的。沟通作为直通人心的艺术，是打开心灵的方式。如何做好心与心的交流，又如何去诱导、强化或者去矫正沟通手段、改变人们的心灵活动……

沟通对我们最大的帮助就是让我们保持与世界的联系，让我们体会到与他人的相处是有趣味的。学会了沟通，就生成了一种智慧，社交就充满了活力，你会发现你的生活随时都是精彩纷呈，充满惊喜的。

沟通帮你走出事业的瓶颈

当你念到某位同事或者朋友的名字时，是不是总会不自

有**沟通**就有**可能**

觉地把他和某些形容词联系在一起？例如：细心、豪爽、大方、聪明或者自私、小气。其实，无论这些形容词是褒是贬，我们已经在无意之中把他们“囚禁”在一个固定的方格或者盒子中。如果我们愿意打破这个限制，尝试从另外的角度欣赏他人，我们会发现，原来在他们身上有许多我们从来没有注意到的地方。他们的风格和特质将会变得立体化、丰富化，而我们的人际关系也会更加广阔、牢固和协调。

如果你愿意，你可以尝试以下几种方法，走出自己的思维盒子：

以积极的态度鼓励他人，而不是一味地批评和指责；

在发表自己的意见之前，首先倾听他人的观点、意见和想法；

在提出自己的观点时，保持真诚，而不是一味逢迎；

花更多的时间向他人提出你的期望和寄托；

在灰心和失望的时候多坚持一下。

事实上，我们不仅把周围的人“囚禁”在一个固定的盒子中，也把我们的沟通方式、措辞以及思考的立场“囚禁”在同样的盒子中，使得我们还没有站起身来就已经碰壁了。避免这种情况出现的方法很简单，在多年之前亨利·福特就告诉过我们：“假如说我有什么秘诀可以分享的话，那就是如何去想办法站在对方的立场上，从他的观点着手，就如同是你的想法一般。”亨利·福特提出的建议如此简单，很多人听起来觉得似乎有条新路，但是实施起来却又走上了自己

的老路。

让我们看一个日常的例子。这是一家办公商务软件公司写给几家目标客户的信，目的是为了说服这些目标客户，让他们使用自己的产品。注意，我们在每句话或者每段话后面添加括号，以发表我们对该信函的意见和看法。

“德莱克先生：

我公司在办公商务软件领域一直保持着领袖地位，而本公司在商务软件市场也连续多年保持着市场占有率第一的骄人成绩。（在信的开头，先把自己尽情地說一番，这也许是众多信函的一个共同特征。可是，目标客户关心的并不是你公司如何如何，而是我自己能够得到什么。）

我们的目标是以最可靠、实用的产品服务我们的客户。（同样，我们也不关心你们的目标是什么。任何信函都不能把自己的一些东西强加到他人头上，而是要多了解对方在思考什么。）

我们衷心希望贵公司能够成为我们的客户，希望我们在未来的合作道路上共同前进、共同腾飞。（直到信函末尾，语言才由“我”改成了“我们”，发信人也总算开窍了。目标客户关心的正是这一段，可惜信函要草草收场了。）

如果方便，请尽快回复，以得到我公司更多的最新产品信息和服务信息。”

在与客户进行沟通的信函中，我们也不难发现类似的例子：

有**沟通**就有**可能**

“克拉特先生：

由于本公司收到的客户回款时间多集中在周五，因此，在那一天，公司的业务非常繁忙，常常会延误客户的回款进度，进而影响与客户的业务往来。在上周五，也就是4月27日，本公司收到贵公司的回款，但是，由于当时的财务部门应接不暇导致贵公司的回款在下周一才完全落实。而在这期间，按照公司的规定，我们无法与贵公司进行下一笔的业务往来，这就影响了我们之间的合作。

我们希望，贵公司能够将回款尽量选择在其他时间，这将有益于贵公司的业务往来。同时，我们也可以尽快地处理贵公司的事宜。”

如果我们把这封信函通读一遍，我们会发现几个问题：第一，在信函的开头，这家公司首先谈到的是自己的问题，而这并不是客户所关心的部分；第二，这家公司希望能够把回款的时间作出调整，希望客户配合，而没有站在对方的立场上考虑客户是否会有不便；第三，在信函末尾，这家公司才提到，如果双方密切合作，可以有利于客户的业务，这才是客户真正关心的重点。但是，这封信函却把它放在了最后，因此，尽管内容恰当，顺序的不同却让这封信函起到了截然不同的作用。

如果我们把这封信函稍微改动一下，会发生怎样的变化呢？

“克拉特先生：