

从今天开始，进行360° 沟通

从今天开始，成为销售沟通高手

销售人员 人际关系360° 沟通技巧

郭海龙 © 编著

从心开始沟通，飙升销售业绩

只有取得了上司的支持、下属的响应、平级的配合、客户的信任、家人的理解和帮助、自我的肯定与进取并学会克服各种沟通障碍，才能把销售工作做到卓越。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

从今天开始，进行360° 沟通

从今天开始，成为销售沟通高手

销售人员 人际关系 沟通技巧 360°

郭海龙 © 编著

从心开始沟通，飙升销售业绩

只有取得了上司的支持、下属的响应、平级的配合、客户的信任、家人的理解和帮助、自我的肯定与进取并学会克服各种沟通障碍，才能把销售工作做到卓越。

图书在版编目 (CIP) 数据

销售人员人际关系 360°沟通技巧/郭海龙编著. —北京: 企业管理出版社, 2010. 1
ISBN 978 - 7 - 80255 - 330 - 9

I. 销… II. 郭… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 203391 号

书 名: 销售人员人际关系 360°沟通技巧

作 者: 郭海龙

责任编辑: 李 靖

书 号: ISBN 978 - 7 - 80255 - 330 - 9

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 (010) 68414643 发行部 (010) 68414644

编辑部 (010) 68701891

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 北京智力达印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 11.25 印张 151 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

1. 什么是沟通

当今时代是一个崇尚沟通的时代。当上司与员工之间有了“隔阂”，形成矛盾对立的时候，上司与员工需要沟通；当同事间有了“误会”，造成怨恨和猜忌的时候，同事间需要沟通；当夫妻间出现“裂痕”，造成感情不和、婚姻面临破裂的时候，夫妻间需要沟通；当父母与孩子之间存在“代沟”，造成孩子叛逆、影响健康成长的时候，父母与孩子间需要沟通。

沟通可谓是无处不在。只要有人的地方，就会有矛盾与误会。不同的人有不同的观点，不同的组织有不同的理念，不同的国家有不同的文化。正是由于如此多的“不同”，矛盾和误会才难以避免，但是聪明者善于用沟通来化解矛盾、解决问题。

沟通中，“沟”是手段，“通”是目的，怎样才算真正“通”呢？简单地说，“通”就是你和对方融为一体，在思想言行上和谐一致。

无论与谁沟通，最终都要达到四个目的：说明事理、表达感情、建立关系、完成目标。



沟通的力量是巨大的，它能够互通有无，也能够温暖人心；它可以使陌生人变成知己，也可以使敌人转化为朋友。

生活和工作离不开沟通。卡耐基认为，沟通是成功的关键因素。他说：一个人要想在事业上有所作为，15%归功于他的专业能力，85%归功于他与外界的交际能力。努力做一个喜欢别人，同时也让别人喜欢的人，才是世界上最成功的人。那么，如何才能做到这一点呢？那就需要交际，需要有效的沟通。良好的沟通，有助于人际关系的和谐，也有利于事业的发展。

在当今这个讲究效率的时代，有效沟通的重要性正日益凸显。我们需要沟通，更需要有效沟通。

2. 什么是 360°沟通

只要与人交往，就要进行沟通，沟通可谓无处不在，但沟通并不如想象中那么轻而易举。要想达到有效的沟通，事实上绝非易事。因为尽管沟通处处可见，但阻碍沟通的因素也如影随行。要想获得有效的沟通，就要遵循一定的原则和方法。只有准确掌握一些沟通技巧和方法，你的工作和生活才能一路畅通。

人人都知道沟通非常重要，但有时候不是没有沟通，而是“沟而未通”。一对恋人或一对夫妻，即使天天一起生活，也经常发出“你怎么一点都不了解我”的感叹。对于沟通双方而言，受地位差异、表达能力、理解能力、认知偏差、情绪状况以及所处环境等诸多因素的影响，人们在沟通中往往会产生沟通障碍，从而影响沟通效果，导致沟通不畅或者沟通中止。

人生就像一个大舞台，人在这个大舞台上扮演着多重角色：在工作中扮演着上司或下属的角色，在生活中又扮演着父母或儿女的角色。与上司、与下属、与父母、与儿女的沟通充斥着你的生活和工作，沟通在



工作和生活中非常重要。如果沟通不畅，就如同血管堵塞，其后果可想而知。

有效地克服沟通障碍，这就是 360°沟通所要达到的目的。对于一名销售员来说，沟通能力的好坏，直接影响着他事业上的发展。在当今这样一个竞争激烈的时代，通过有效的沟通，从而取得他人的认可、赢得他人的支持、促进事业的成功，便显得尤为重要。360°沟通就是让你从多方面懂得有效沟通，从而提高沟通的艺术修养，让你明白与不同的人沟通要因人而异、使用不同的沟通技巧。本书将介绍 360°沟通包含哪些技巧以及如何巧妙地运用这些技巧，让你全面学到沟通技巧，并提高沟通能力。

本书从多角度阐述了在不同场合进行沟通时，需要注意的方面和掌握的方法，告诉销售人员如何与上司、下属、平级、客户、家人以及自己沟通。360°沟通有助于提升你的人际沟通能力，使你成为深受欢迎的销售高手。

对于销售人员来说，拥有良好的人际沟通能力是一笔宝贵的财富，也是需要好好学习和研究的一门艺术。360°沟通对于想取得成功的销售员来说，是祛除疑难杂症的良药，是通往成功的阶梯。



CONTENTS

目录



前 言

1. 什么是沟通
2. 什么是 360°沟通

第 1 章 沟通，从心开始..... 1

1. 修炼内在的心灵环境 1
2. 4 个修炼技巧..... 6

第 2 章 360°沟通 I 与上司沟通——顶级销售人员的顶级思维模式..... 15

1. 与上司沟通的 4 个原则 16
2. 掌握请示与汇报工作的技巧 26
3. 获得上司赏识 32
4. 说服上司有方法 44

第 3 章 360°沟通 II 与下属沟通——以影响力创造销售奇迹 55

1. 与下属沟通的 4 种模式 56
2. 激励下属的 9 个方法 63
3. 批评的艺术 76

第 4 章 360°沟通 III 与平级沟通——共赢未来的有效战略 85

1. 与平级沟通的 5 个原则 85
2. 赢得同事的配合 93



3. 积极面对竞争	99
第5章 360°沟通Ⅳ 与客户沟通——持久高效销售的“心”方向 ...	
.....	105
1. 取得客户信任	105
2. 了解客户兴趣	112
3. 交换意见	115
4. 处理疑虑	120
5. 促成交易	125
6. 赢得忠诚	129
第6章 360°沟通Ⅴ 与家人沟通——成为家庭、事业两不误的高手	
.....	135
1. 注意角色定位	135
2. 做家庭人际关系的“建筑师”	142
第7章 360°沟通Ⅵ 与自己沟通——塑造销售“明星”完美法则 ...	
.....	147
1. 自我期许	147
2. 自我设计	150
3. 自我肯定	153
4. 自我挑战	156
第8章 360°沟通的必要工具指南	161
1. 克服沟通障碍	161
2. 良好沟通的催化剂	165



第 1 章

沟通，从心开始

沟通从哪里开始？沟通从心开始。沟通是一种了解对方和被对方了解的过程。换句话说，沟通是一粒种子，要想让这颗种子长成参天大树，就要先修炼好自己的心灵环境。本章将为你解决以下几个问题。

- ◆ 什么是心灵环境？
- ◆ 为什么要修炼内在的心灵环境？
- ◆ 销售人员应有什么样的心灵环境？
- ◆ 修炼心灵环境有什么技巧？

1. 修炼内在的心灵环境

沟通是一种心与心的碰撞。对于销售人员来说，要想自己更加成功，人际关系更好，首先要修炼自己内在的心灵环境。而修炼内在的心灵环境时，要弄清楚以下几个问题。

- ◇ 什么是心灵环境？
- ◇ 为什么要修炼？
- ◇ 销售人员应有什么样的心灵环境？



1.1 什么是心灵环境

心灵环境就是心境，心境好坏取决于一个人的心态。

一个人在生活中内心平和与享有快乐，并不在于拥有什么，而更多在于心境如何。开阔而清静的心灵环境是美好生活的一部分，每个人的内心深处都渴望拥有这样的心灵避风港。

比天空更宽广的是海洋，比海洋更宽广的是人的心灵。如果一个人的内心装满了无私、顽强、刻苦、勤奋等美好的东西，那么即使他一贫如洗，也会是很快乐的。但如果一个人的内心被自私、贪婪、卑鄙、懒惰所占据，那么他即使在事业上达到巅峰，其内心也不可能快乐。

在工作中，平和、乐观的心态至关重要。对客观环境不满和整天怨天尤人是无济于事的。只有以积极向上的心态去面对工作，才是解决困难和问题的最佳方法。

试着培养一种平和乐观的成功心态，对于尚未成功的人来说更加重要。

请立即给你的内心世界注入富含积极性、创造性的想法，从而使负面的想法无法再对你造成影响。久而久之，那些重新注入心灵的新想法将不断发展壮大，直至占据你的整个心灵世界，届时你的心灵将会享有平和与乐观。

1.2 为什么要修炼

有句话叫心随境生，就是说，随着客观环境的变化，人的心灵环境迟早也会发生变化。但人的心灵除了有变化的一面，往往还具有惯性的一面，很容易纳入既定的框架而僵化，所以要经常修炼自己的心灵环境。

有时候，人的内心很容易被一些消极因素所侵占，比如说沮丧、悲哀、痛苦等。当产生这种消极想法的时候，嘴上说的、耳朵听的、眼睛

看的都会变得很消极，所以要尽量改变自己的心灵环境。对于使自己痛苦的事情，立即把它从你的内心消除掉，不要让它再占据你的心灵；并尽量想那些令自己快乐的事情，让快乐充满你的心灵，并去影响和感染你周围的人。长此以往，你的内心将得到快乐，心灵环境也会变得美好。

一个心灵环境不良的人，在与人相处时，总会产生很多问题；一个心灵环境优良的人，在与人相处时，却很容易得到别人的认可。那为什么会产生如此大的差异呢？这是由于心与心之间的距离造成的。沟通是拉近心灵距离最有力的武器，也是心与心交流的最好方式。

良好的心灵环境，为沟通顺畅奠定了良好的基础。只有从内心欣赏、认可和接纳对方，沟通才能进行下去。可是，在现实生活中，我们在想到某个人的时候，总会自觉不自觉地给他进行“形容词画像”，把他和某些形容词联系在一起，例如：细心、豪爽、大方、聪明、自私、小气等。其实，无论这些形容词是褒是贬，我们已经无意中把他“囚禁”在一个固定的方格或者盒子里了。如果我们愿意打破这个限制，尝试从另外的角度欣赏他人，我们将会发现：原来在他们身上还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、和谐。

如果愿意，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、思维方式“囚禁”在同样的盒子中，使得我们还



没有站起身来就已经四处碰壁了。

因为心境容易受到侵蚀，所以心灵环境需要不断地进行修炼。

1.3 销售人员应有什么样的心灵环境

销售人员在销售过程中会遇到各种各样的问题，要想成功地推销产品，必须先修炼自己的心灵环境，即改变自己的心态。然而，正如世上许多其他事一样，人的心态也有正反两面：积极与消极、建设性与破坏性、宽容与偏执、高兴与伤心。所以，作为一名销售人员，你所必须做到的是：努力培养对自己和他人的积极心态。不管对方是何种身份，不论实现目标有多艰难，积极的心态将使你成功。

对于销售人员来说，培养积极心态必须把握以下3个原则。

1. 改变你的角度——有时你需要不只是1°而是180°的转变

假如你一直处于消极状态，多去看看积极向上的场景；假如你正在伤心之中，转身去看场相声演出；假如你发现自己有堕落的危险，赶快去书店翻翻励志的书籍。

如何让自己的心态来个180°大转弯呢？每当产生消极想法或沮丧情绪时，你应该做三件事情：把消极的思想或沮丧的情绪写在一张小纸上，扔到废纸篓中；记下事情做完的日期——也许今天、明天，也可能是下星期的某一天，但给自己最后一个期限；做一个180°的转身，并立即着手下一步工作。

2. 锻炼你的思考能力——多做思考运动

如同锻炼肌肉的身体运动一样，思考能力也可以成年累月地去锻炼。每天起床后，第一件事便是做这12项锻炼思考能力的运动：

- (1) 认为自己是成功的；
- (2) 认为自己是可爱的；
- (3) 认为自己很有魅力；
- (4) 认为自己很友善；

- (5) 认为自己很豁达；
- (6) 认为自己很有理性；
- (7) 认为自己很坚强；
- (8) 认为自己很有用；
- (9) 认为自己很乐观；
- (10) 认为自己很勇敢；
- (11) 认为自己很富裕；
- (12) 认为自己有一颗平和心。

每天比平常早 10 ~ 12 分钟起床，选择一个安静的地方（比如书房、房外树林中），放松地站立，让每个想法在你脑中停留一分钟，从头到尾都闭上眼睛，这样可以有意识地去接受那些思想。做上几个星期这种思考运动后，你就会发现：一个有力的想法已深植在你的潜意识中，引导你从消极走向积极，从积极走向成功！

3. 树立你的自信——记住一句有力量的话：“如果你觉得你能，你就能。”

作为一名销售人员，每天要面对许多压力，这就要求你不断地进行自我调节、自我确证，学会从点滴工作中体味成就感和收获自信心。你的自信来自于对自己的信心，来自于对公司的信心，来自于对产品的信心。

你要相信所属的公司是一家有前途的公司；相信自己公司的产品是最好的产品，一定可以找到消费者或者是购买者。不要对公司表现出任何怀疑，你既然选择了这家公司，就要相信它，同样也要相信该公司生产的产品是最优秀的。这也是现实中，任何一家公司、任何一种产品都有销售业绩突出的销售人员的原因。



360°要领

- ◎ 培养正当的生活兴趣，多接触这个世界上的美好事物。
- ◎ 杜绝一切引致烦恼的根源。
- ◎ 学会了沟通，就生成了一种智慧。
- ◎ 要想成功地推销产品，必须修炼自己的心灵环境。

2.4 个修炼技巧

心灵美，则耳朵所听、眼睛所见、嘴巴所说、大脑所想就都是美的。要想心灵美，就需要修炼心灵环境。而修炼心灵环境需要讲究一定的技巧，那么该从哪几个方面来打造你的心灵环境呢？答案就是：听、看、说、想。如果你想比别人更加成功，如果你想做一个非同一般的人，那就一定要从这些方面来修炼你自己。



自检自查

1. 周围的朋友和同事认为你是一个能言善辩还是沉默寡言的人？如果是沉默寡言的人，你有没有想过通过一些方式或方法加以改变？
2. 工作中遇到了困难，你是愁眉苦脸还是笑脸迎对？

2.1 从“听”的方面修炼

要打造好自己的心灵环境，首先要从听的方面修炼，要随时随地避免那些消极、不良的信息进入你的耳朵，也不要跟消极的人在一起。消极是人群中的瘟疫，如果你耳朵里经常听到消极的东西，大脑里接收不到积极的信息，自然而然地你就会进入那种消极的心理状态，成为消极的人。

有一句财富箴言是这么说的：“穷也要站在富人堆里。”同样的道理，你要想成为一个积极向上的人，就要经常听那些积极向上、健康快乐、催人奋进的东西，跟积极向上的人在一起，从“听”的方面来要求自己、规范自己、塑造好自己。

倾听可以说是一种行为、一种艺术、一种心智和情绪的技巧。认真、有效的倾听可以使你更深入地了解他人，甚至不需出声即可达到沟通的目的。

那么，如何才能进行有效的倾听呢？

1. 主动倾听

主动倾听不是被动地照单全收而是一种积极的态度。主动倾听会使你更清楚地了解对方讲话的内容，回答也更能切中要点。

2. 要有责任感

有责任感会使你的倾听变得积极并懂得欣赏对方，这样将会增加你与他人对话成功的机会。比如说参加会议前，要有妥善的准备，准时出席，到会后不要随意退席或离席，而且在倾听时要集中注意力，不要坐立不安、抖动或看表，因为这些都是责任感不佳的表现。

3. 用心倾听

在听别人讲话时，要把手边的事先放在一边，身体前倾，然后眼睛直视着对方，并且不时地点头称是，以表示在专心致志地听对方讲话，要给对方信心，让对方把话说完。哪怕对方是长舌妇或反复说那几件相同的事，你还是要耐心等待，这样会比插嘴更有收获。

4. 积极引导

与人交谈时，你一定要善于利用对方的谈话资讯，以引导谈话方向，可以让对方谈谈他感兴趣的话题。同时，你还要善于使用你的声调和肢体语言，比如用手托着下巴，这样会显得你态度诚恳且能鼓励对方说出心里话。

总之，在和别人沟通时，要学会少说多听，在倾听时，要适当运用



身体语言（比如说眼神、身体的姿势等）来表示对对方所讲内容的认可，鼓励对方继续说下去。千万别小看这些小动作，它能让对方更加有信心，使你能更好地理解对方所说的话，从而达到良好的沟通效果。

只要你懂得倾听，沟通就不再是一件困难的事。要想改善你的人际沟通，做一名成功的销售人员，就试着从倾听开始吧！

2.2 从“看”的方面修炼

每天，我们的视线都要接触很多东西。同一件事，有的人看到的是乐观的一面，而有的人看到的是悲观的一面。

有一个地方出车祸了，围观的人很多，张三也想挤进去看，可是他怎么挤都挤不进去。这时候，他急了，就叫嚷起来：“让我进去，听说我父亲被撞了！”别人听到这话，纷纷给他让道。张三如愿以偿地来到最前面了，可是，他看到的是一头毛驴被撞了。

这个故事说明什么？说明很多人喜欢“看”热闹。在人的一切感觉中，视觉对人的冲击力是最强的，人们尤其重视视觉感受。但要提高一个人“看”的能力和修养，需要对“看”的对象有所选择。所以，要保证每天进入你视线的所有一切，不管是报纸、电视，还是生活场景，尽量是积极的、向上的、健康的、快乐的以及励志的。

有一次，伽利略数学摸底考试得了全校第二名，爸爸为了表示对伽利略的奖励，就送给他一架望远镜。但伽利略不小心把望远镜的说明书给弄丢了。在没有说明书的情况下，伽利略只能凭着自己的感觉玩起了望远镜。可是玩着玩着，伽利略发现望远镜并没有那么好玩，于是向爸爸抱怨说：“这望远镜不好，还不如眼睛直接看得清楚，用了它反而东西都变小了，看都看不清。不用它还可以看得更清楚。”在爸爸的帮助下，伽利略把望远镜倒过来，这样一来，东西也都清楚多了，景物变大了，视野也开阔了。



有些人被见识所局限，常常以为自己做了了不起的事情，别人也都会认为了不起。其实，他们自以为了不起的事，可能是尽人皆知的微不足道的小事。

对于伽利略的爸爸来说，这也许只是个不起眼的玩具。但对于伽利略来说，也许正是这个小小的望远镜对他以后的工作生涯起到了重要的作用，使他一举成为当时全世界最伟大的天文学家。

这个故事告诉我们：要想扩大自己的视野，就必须以正确的眼光看待事物。如果你的视野仅仅局限于很小的范围，你所看到的东西也会是很有限的。同时它还告诉我们：在看待人物、事情的时候，同样要有一个博大的胸怀，要公正客观，不要妄断偏见，更不要以自我为中心。

现在就来检讨一下自己：当你看待他人的时候，是否看到了这个人的多面？当你面对一件事情的时候，你是否看到了事情的全部？

当你对人或对事持有正确的看法时，你自己也会变成一个人见人爱的人。所以请不要用狭隘固执的眼光看人、看事，并不断地问自己：任何事物都有它的两面性，你是否看到了它的全部？如果看到的只是小范围的事，有没有想过要尝试去改变它。

2.3 从“说”的方面修炼

我们经常遇到这样的情况：有的人很有想法，但就是说不出来或说不好，乃至急得抓耳挠腮，别人听了仍是一头雾水；有的人写文章可以称得上是妙笔生花，但说起话来却颠三倒四、缺乏条理，不能把自己的意思顺畅地表达出来。这两种人就是典型的“有话不会说”。这些人连自己的意思都不能很好地表达出来，何谈与人沟通呢？更何况万一遇到突发事件，他们可能只会尴尬地大眼瞪小眼，难以通过良好的沟通把问题解决。所以说，有话会说，才能展现沟通的魅力。

有一年冬天，一对兄弟到城里去卖便壶。两人把各自的摊位摆好没

