



聪明的女人会沟通，
掌握沟通技巧是女人睿智所在。
在九大场合女人必须掌握的50个沟通技巧。

女人之文样 沟通最有效

NvRen
ZheYang
GouTong ZuiYouXiao

沟通是通往成功的桥梁，懂得沟通，让你做成功女人。
口才不是先天，女人沟通靠修炼，
做聪明女人让你沟通随心所欲。

谢 婷◎编著



最新实用版



地震出版社

女人这样 沟通最有效



谢 婷◎编著



地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

女人这样沟通最有效：在九大场合女人必须掌握的 50 个沟通技巧

谢婷编著．—北京：地震出版社，2009.4

ISBN 978 - 7 - 5028 - 3538 - 5

I . 女… II . 谢… III . 女性 - 人间交往 - 通俗读物 IV . C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 044264 号

地震版 XT200900016

女人这样沟通最有效

——在九大场合女人必须掌握的 50 个沟通技巧

谢 婷 编著

责任编辑：董玲君 张 平

责任校对：宋 玉

出版发行：地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编：100081

发行部：68423031 68467993

传真：88421706

门市部：68467991

传真：68467991

总编室：68462709 68423029

传真：68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销：全国各地新华书店

印刷：九州财鑫印刷有限公司

版 (印) 次：2009 年 4 月第一版 2009 年 4 月第一次印刷

开本：787 × 1092 1/16

字数：305 千字

印张：20

书号：ISBN 978 - 7 - 5028 - 3538 - 5 / C (4145)

定价：39.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题，本社负责调换)

前言

FOREWORD

在当今躁动不安的社会，人在职场恰似人在江湖，身心不由己，每个人都心怀“鬼胎”，而沟通是每个人通往成功的必经之路。对“十年寒窗苦读”、一脚踏进社会的莘莘学子而言，迈入职场后用所知所学来“加官晋爵”，不仅仅是谋生所需，进而享受生活，亦是对个人、家庭多年来辛苦付出成本的有效“回收”。那么，身为职场女性的你怎样沟通才能敲开成功的大门呢？误打误撞当然是行不通的，若要亮剑出鞘，剑又在何方？

学会沟通，善于沟通，是一个当代女性一定要具备的本领。假如你懂得将这种本领充分融会贯通、得心应手地运用在你的生活与工作之中，你会发现，你原来也是颇受他人欢迎的人。职业女性想要取得成功，除了努力培养你的工作能力，运用好自己的沟通语言也是至关重要的。就女人而言，出色的沟通能力更是获得他人认可、尽快融入团队的关键要素。

身为女人，要想建立良好的人缘，并且通过好人缘来促进你的事业，你一定要懂得沟通，沟通的技巧不光是一门学问，更是一门艺术。

那么，怎样使自己成为一个受到大众欢迎的好女人呢？从心理学角度说，改善人际关系的核心要点首先在于懂得换位思考，学会把自己放在别人的位置上从他人的角度来体会对方的感受。学会用平常心来看待自己的得失荣辱，把自己的得失荣辱看成发生在别人身上，避免因自己情绪的变化而影响人际关系。其次是把别人当作自己来对待，一个人唯有设身处地通过角色互换，才会善解人意地去急他人之所急、痛他人之所痛。三是把别人当作别人，把别人还给他自己。即尊重别人，不干涉他人的隐私，不侵犯他人的私人空间。四是把自己当成自己，认识自己的独特性。这意味着在自知的基础上建立起自尊和自信，扬长避短，更成熟、更理智地与别人友好相处。





女人

这样沟通最有效

在九大场合女人必须掌握的100个沟通技巧

沟通，离不开语言这个有力的工具，熟练掌握职场的语言艺术，有助于你获得好的人缘，而好人缘是你走向成功之路的关键因素。在职场上，我们每一天跟同事、领导之间肯定有话要说。要说什么、如何说，哪种话该说，哪种话不该说，都要注意“讲究”，不能多说。在职场上“说话”的确是一门艺术，不少时候，有的人吃亏就是由于没有能管好自己的嘴巴。

可见，在我们日常工作与生活当中，不要不讲究技巧就直截了当地指出别人的不足之处。要懂得，世界上没有任何人是完美无缺的，所有人都存在自己的缺陷与短处。当你要“如实”揭别人短的时候，要反求诸己地想想自己的短处，这样就会在说话时适当有所保留，给他人留一分面子，就等于给自己留一条后路，自然，也就是给自己创造良好人缘。

本书无疑是最好的解惑者，革命你的“原始股”之良师益友。我们通过对人际交往沟通的诸多场合的深度剖析，从而挖掘出职场中渴望成功的女性的潜在实力，燃引她们利用自身的优势不断进取，在激烈的竞争中脱颖而出。

领悟成功沟通规律，感悟职场百味人生，让职场女人步步高升，乐乎矣！

本书是献给女人最好的礼物，更对有志于在职场中步步为营，想成为金领的白领或低层管理者有绝佳之指导作用，受益多多自不赘述。

本书将告诉女同胞们：大凡心有不甘之女性，倘能吸取别人的成功经验，努力学习自身技能，而培养优异的心志、心神、心境，定能练就一身真本领，走俏职场，成为炫美舞台上的璀璨明星。

此为本书之宗旨，无他尔！

目录

CONTENTS



第一章 黄金法则，让女人懂得沟通

沟通是相当重要的，良好的沟通能力是成功的一大后备军，是事业的最好支撑点。当然，如何笼络人心也是门大学问，不可不学。但是，人与人的交往其实是很随意的，本不需要刻意去培养，但因为良好的人际关系是一种后天的资源，对事业有益，对未来有益，万不可小视。

人在职场，你得随时保持一种健康向上的积极心态，正确看待你周围的人文环境。处在复杂人际场合中的职场丽人更要具备健全的人格或心理，培养并拥有一些良好的人际关系，特别是那些有意义的、积极的人际关系，比如说爱情和友情。由于那些积极的人际关系，你的人格将变得更为强大和健康，你的事业将蒸蒸日上。

金字招牌，自信助你成功	(3)
善于倾听，才是沟通高手	(7)
打乒乓球，沟通需要互动	(15)
真心诚意，交往拒绝虚伪	(20)
见什么人，就要说什么话	(24)



第二章 初次见面的场合，学会“印象管理”

众所周知，印象在人际交往中有着举足轻重的地位。人们在会面





之前常常在仪表方面做些准备并在会面过程中对自己的言行举止进行适当的调控,以便给对方留下美好的印象。像这种通过自觉调控自己的仪表、体态、言谈等方面,从而间接影响或控制他人的知觉和感受的过程叫印象管理。印象管理是一种有效的人际交往手段,初次见面,只有给对方留下良好的印象,才能有下一步的交往和沟通。

作为女人,第一印象尤为重要,要做到良好的自我“印象管理”,不仅在衣着等外表方面花费一定的心思,更要在言谈举止中显示出自己的修养。

- 技巧1 第一印象决定沟通效果..... (33)
- 技巧2 做好礼貌功课后再出发..... (39)
- 技巧3 让自我介绍再精彩一点..... (44)
- 技巧4 脸上时刻保持迷人微笑..... (48)
- 技巧5 克服障碍才能喜欢沟通..... (55)
- 技巧6 通过寻找话题拉近距离..... (62)



第三章 面对上司的场合,说话攻心为上



身为职场女性,你非常清楚处理好人际关系对于做好工作是多么重要,那么处理好与你的老板的关系会有怎样的效果呢?为什么众多管理方面的培训课程都是关于如何管理好你的职员的,而不是如何管理好你的上司的?你非常清楚处理好人际关系对于做好工作是多么重要,那么处理好与你的老板的关系会有怎样的效果呢?

其实你和你的上司是“一根线上的蚂蚱”。你们要想成功就得同舟共济。那么怎样保证你们的工作关系富有成效并使你们双方都获益多多呢?你得学会“搞定”你的头儿。

一旦你真正处好了与上司的关系,你就会觉得你们更像是伙伴而不像是上下级。作为伙伴,上司会托付你更多的责任,使你事业有进步,工作更满意。就请试试吧,一旦你扭转了局势,“搞掂”了上司,那结果定会令你满意的。

技巧7 巧设场景，为老板挣面子	(71)
技巧8 姿态放低，尊重老资格们	(74)
技巧9 分享想法，老板才欣赏你	(77)
技巧10 不卑不亢，个性提升印象	(82)
技巧11 化解尴尬，适当打个圆场	(86)
技巧12 赞扬老板，学会背后鞠躬	(95)



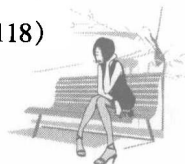
第四章 同事相处的场合，掌握恰当距离



每天和你在一起时间最长的人是谁？不是你的亲人，也不是你的朋友，是你的同事。他和你在办公室面对面、肩并肩，同劳动、同吃喝、同娱乐。但当我们有了“私人空间”的概念之后，我们同样不能忽视合理的社交空间和公共空间，办公室里的距离如何把握，并不是那么简单的事。

同事关系好，本是好事。我们来自五湖四海，为了一个共同的目标走到一起来了，心往一处想、劲往一处使，团结互助当然是好的，但是切记同事之间拒绝亲密。身为女人，更得注意与同事之间的距离，尤其是异性之间的微妙关系，以免遭人非议。同事就是同事，不是朋友，交朋友，除了志趣相投外，忠诚的品格是最重要的，一旦你选择了我，我选择了你，彼此信任、忠实于友谊是双方的责任。同事就不同了，一般来说，如果不是自己创的业，也不想砸自己的饭碗，那么，你是不可能选择同事的，除非你在人事部门工作。所以，你不能对同事有过高的期望值，否则容易惹麻烦，容易被误解。适当的距离能让你跟他看起来最美。

技巧13 帮助同事，就是帮助自己	(103)
技巧14 刺猬法则：保持恰当距离	(106)
技巧15 合作共赢，不要单打独斗	(112)
技巧16 懂得让功，退步才是前进	(118)





技巧 17 不说闲话，不惹无谓麻烦 (122)

技巧 18 换位思考，请为同事考虑 (125)



第五章 面对下属的场合，赢得真心尊重



如果你想成为一个组织的优秀女领导者，那么你必须做到以下三点来打好作为一名称职的管理人员的基础：

1. 以身作则

在任何情况下，你要记住你是你部属的榜样。你的勤劳换来的不会是一些惰性，积极向上的心态与工作作风会使很多属下照着你的工作作风行事。

2. 用身作责

需记住你是一个公司的领导人，除了在你用你的行动起到带头作用的同时，你还需要肩负着管理这个公司的任务和承担这个公司的一些必须的责任。行使你的职权，不可有推卸责任、欺弱怕强的心态，需要迎着问题。只有这样你才是一名被部属既尊敬又爱戴的领导，你的权利实施时才有令行禁止的作用，你的意图才能贯彻始终。

3. 做好一名保姆

好的保姆，是一个让其服务的对象生活在有条理的环境中的人员，只一味靠自己去收拾，所带来的后果是前面理顺后面乱的现象。你一定要学会要求你服务的对象有一些最起码的行为规范认识。

综上所述：你如何面对你的部属这一课题，是人生的哲学。如果你能把握住这一原则，你的生存与环境将在任何时候都会被你适应，也很快能融入新的环境里，对你的工作是无限量的支持。

技巧 19 用发展的眼光看待“新人” (131)

技巧 20 先说“Yes”，后说“No” (137)

技巧 21 忠言不逆耳，良药要甜口 (140)

技巧 22 下属纷争，适当“和稀泥” (145)

技巧 23 表扬及时，激励下属干劲 (153)

技巧 24 让下属对你心甘情愿	(158)
-----------------------	-------



第六章 客户应酬的场合，沟通创造利益



在现实生活中，我们无论是经商、交友都需要沟通，以建立良好的互动关系，而应酬就是人际沟通的桥梁，尤其是与客户应酬的场合，更是对公司的形象和利益有着尤为重要的影响。应酬要恰到好处，才能达到沟通的目的，沟通进一步发展，才能为公司创造利益。如果应酬不当，就不会产生预期的沟通效果。更有甚者会事与愿违造成严重的后果，这就必须讲求语言沟通的艺术了。

应酬首先是诚心诚意的问题，要让别人感到你的诚意。更重要的是要讲求应酬艺术，在合适的场合说合适的话，做合适的事，只有这样，才能把你的诚意传达给对方，达到互相沟通的目的。

技巧 25 用热心肠去贴冷面孔	(165)
技巧 26 不放弃结缘的好机会	(170)
技巧 27 巧送礼是无言的沟通	(173)
技巧 28 一句话引起他的兴趣	(176)
技巧 29 包装语言再委婉一点	(180)
技巧 30 客户当前不唱独角戏	(184)



第七章 家庭生活的场合，做个贤妻良母



现代贤妻良母的标准，有以下几条，跟大家分享。

1. 十分的热情

每天早上起来都要让自己很快乐，让自己永远发现美的事物。一位非常美丽的名人讲过一句话，美丽的眼睛就是时刻发现别人美的地方。

2. 九分智慧

结了婚，很多女人开始不再有梦想，围着锅台老公孩子转。辅佐





男人，教育孩子不一定会好，给孩子最好的礼物就是榜样。让孩子看到父母在努力，那他们也一定会好好学习。男人永远喜欢具有锐利智慧、漂亮的女性。

3. 八分的灵气

一个女人可以不漂亮，但一定要有灵气。好女人像一所学校。要让你的另一半牵着你的手对你说，这辈子牵不够，下辈子还想牵的感觉。好不容易啊……

4. 七分独立

真正的爱情建立在互相尊重的基础上，我们女人首先要做到三个独立，经济、思想、人格的独立。如果他侵犯了你的自尊、人格，也要打起自己的背包，收拾行礼从他那里搬出去。

5. 五个工作日

要问女人最美的姿态是什么时候，一定是工作的时候。敬业的精神最能打动人，每天给自己注入新的生命力。

夫妻之间相处切记，一定要给另一半自由。给自己空间，真正的爱情不是四目相对，而是朝着同一个目标去奋斗。

- 技巧 31 营造婚姻和家庭，走出围城 (193)
- 技巧 32 必要的不是惧内，而是爱你 (198)
- 技巧 33 不做黄脸碎嘴婆，要做知己 (203)
- 技巧 34 睁一只眼是幸福，切莫较真 (207)
- 技巧 35 帮他熔炼军功章，做贤内助 (210)



第八章 朋友交际的场合，维系情感纽带



如何才能找到一辈子心心相印的知心朋友、创业团队和人生伴侣？这是各位女性朋友踏入社会最感困惑的一个问题。现在全球有五六十亿人口，随着全球经济一体化进程的加速，依仗着信息技术所带来的前所未有的“推拉”力量，人们虽天各一方，却犹如生活在一个“地球村”里。

古语云，不识字还不要紧，不识人可要吃亏。要远小人，近君子，与成功者在一起。朋友归朋友，以情为重；生意是生意，以互惠互利为原则。不在朋友中做生意，而在生意中交朋友。生意越多朋友越多，生意是一时的，朋友是一世的。

有了一个朋友分享你的一份快乐，就增加了你的快乐，你会更快乐；有了一个朋友分担你的一份痛苦，就减少了你的痛苦，你就会更容易地从痛苦中走出。你的朋友越多，你的快乐就越多。要赢得真心的朋友，就要学会尊重、宽容他人，不以眼前利益为得失，而以未来的志同道合为根本。

- 技巧 36 点滴感受，与朋友来分享 (217)
- 技巧 37 雪中送炭，好过锦上添花 (222)
- 技巧 38 低调做人，时刻保持谦虚 (231)
- 技巧 39 宽容待人，赢得朋友尊重 (235)
- 技巧 40 寻求帮助，与朋友渡难关 (239)

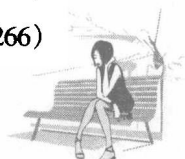


第九章 宴席活动的场合，施展人格魅力



古代中国素有“礼仪之邦”之称，中国最早的礼和最普及、最重要的礼，可以说就是食礼，“夫礼之初，始诸饮食”，用食来敬神，表明“礼”是极隆重的事，并且是起源很早的。礼是以个人的文化学识与心性修养为基础的。检验一个人修养的最好场合，莫过于集群宴会了。女人在宴会场合更要懂得相关的礼节，才能提升自己的魅力，展现自己的特有魅力。让自己由内而外地散发出令人着迷的光彩。

- 技巧 41 奉承有度，别人才愿交你 (245)
- 技巧 42 给人台阶，善于巧妙圆场 (251)
- 技巧 43 合群随和，入乡就要随俗 (257)
- 技巧 44 会绕圈子，才不会碰钉子 (260)
- 技巧 45 谈吐幽默，拉近沟通距离 (266)





第十章 日常生活的场合，培养宽容心态



宽容是人类生活中至高无上的美德。因为宽容包含着人的心灵，因为宽容可以超越一切，因为宽容需要一颗博大的心。因为宽容是人类情感中重要的一部分，这种情感能融化心头的冰霜。而缺乏宽容，将使个性从伟大堕落成连平凡都不如。

宽容是一种无声的教育。唯有宽容的女人，其信仰才更真实。最难得的是那种不求回报的给予，因为它以爱和宽容为基础：要取得别人的宽恕，你首先要宽恕别人。尽管我们不求回报，但是美好的品质总会在最后显露它的价值，更让人感动。责人不如帮人，倘若对别人的错处一味挑剔，苛责，只能更加令人反感，而且可能激起逆反心理一错再错。

宽容的女人才会更美丽！

- 技巧 46 不要计较，看开一些更自在 (279)
- 技巧 47 懂得变通，坚持不一定胜利 (287)
- 技巧 48 留有余地，说话切忌说太满 (291)
- 技巧 49 善言对人，成为别人的阳光 (297)
- 技巧 50 赞美别人，沟通变得更融洽 (301)

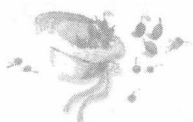
第一章

黄金法则， 让女人懂得沟通

沟通是相当重要的，良好的沟通能力是成功的一大后备军，是事业的最好支撑点。当然，如何笼络人心也是门大学问，不可不学。但是，人与人的交往其实是很随意的，本不需要刻意去培养，但因为良好的人际关系是一种后天的资源，对事业有益，对未来有益，万不可小视。

人在职场，你得随时保持一种健康向上的积极心态，正确看待你周围的人文环境。处在复杂人际场合中的职场丽人更要具备健全的人格或心理，培养并拥有一些良好的人际关系，特别是那些有意义的、积极的人际关系，比如说爱情和友情。由于那些积极的人际关系，你的人格将变得更为强大和健康，你的事业将蒸蒸日上。

金字招牌，自信助你成功



自信的女人，不一定天姿国色，不一定闭月羞花，甚至可能相貌平平，但是，因为那份自信，她们瞬间便变得光彩耀人，变得淡雅高贵。因而，无论在哪个场合，她们都是最耀眼的焦点，而且永远不会因为容颜的衰老而失去自己的魅力。

而对于怀揣自负与自卑的女人，无论容貌出众，或者才华杰出，或者家财万贯，或者权倾一时，都给人一种望而生畏或冷漠不易亲近的感觉，注定与魅力无缘。自信的女人，懂得什么才是她最需要的。溺水三千，只取一瓢，那是她的睿智所在。

有个小女生在杂志上读到一篇文章，讲的是一个法国福利院长大的青年，身材矮小，长相不漂亮，讲话又带着浓重的乡下口音，因此十分自卑。但一个朋友告诉他，报导上说拿破仑曾丢失了一个孙子且外貌描述与他丝毫不差。于是，他顿时对自己有了信心，第二天就去了一家公司应聘。20年后，他成为那家公司的理事，得知了自己并不是拿破仑的孙子，但那已经不重要了，因为他已经取得了应有的成就。

看完这篇文章，小女生深受启发。平时课堂上她总没有信心举手发言，但从此，每当上课老师提出问题，她总会认真思考，只要有把握，就会勇敢地举手回答，她变得越来越自信，成绩也越来越好，终于考上了理想的高校。也许这就是生活告诉我们的——自信是成功的前提！

有个女师范毕业生分配到中学教书，学校给了她一个班内学生成绩普遍差，学生总爱调皮捣蛋的“烂班”。而这位初出茅庐的女教师对此并不知情，她对该班情形的了解只限于一本前任班主任留下来的花名册，里面逐





女人

这样沟通最有效

在九大场合女人必须掌握的40个沟通技巧

4

一标明了每个学生的姓名、出生日期、家庭住址等信息。

奇怪的是，女老师看到在这些信息之后还有一列数值，她想应该是指学生的IQ（智商）值吧。一般来说，这个年龄段的孩子，IQ值在90左右当属正常。而本班学生的IQ值竟全都在100以上，甚至有几个人竟然超出了140，简直就是天才的智商！年轻的女教师不禁打心眼里感激校领导对她的厚爱，给了她一个精英班。

因此，年轻老师的教学信心十足，并全身心投入到工作中。一个学期下来，她班学生的考试成绩在全学区排名一下子就跃居第一，轰动全校。

其实，那列数值是前任班主任记录的学生违规违纪次数。看来，强大的自信心的确能创造奇迹。

拿破仑说，不想当将军的士兵不是好士兵。还有人说，谁把当总统的理想保持50年，那么他就一定能够成为总统。说野心也罢，说自信也罢。总之，如果你想成功，就请充满自信地迎接生活的每一天，坚定不移地朝着自己的既定目标雄赳赳气昂昂地走下去吧。

自信是人生成功的奠基石。人的成功之路必须踏着自信的石阶步步高。有了自信，人才能到达成功的彼岸，才能成为有希望有境界有追求的人。所以，无论在什么情况下，自信者的格言是：“我想我能行，现在不行，将来一定能行！”。

自信能创造奇迹。自信不仅能改变周围的环境，还能改变自己，创造奇迹。有这样一个典型的例子：一位心理学家从一班大学生中挑选出一个最愚笨、最不招人喜欢的姑娘，并要求她的同学们改变以往对她的看法。在一个风和日丽的日子里，大家都争先恐后地照顾这位姑娘，夸奖这位姑娘。结果不到一年，这位姑娘变得非常出色，连她的举止也与以前判若两人。她聪明地对人们说：她有了自信，她获得了新生。确实，她并没有变成另一个人——然而在她身上却展现出每一个人都蕴藏的潜质美，这种美只有在我们自己相信自己，周围所有的人都相信我们，爱护我们的时候，才会展现出来。

自信的人生不会沉沦。世态炎凉，人间多歧路，一个人不论活得多么卑微，只要自信就能成功。自信是一笔巨大的精神财富，自信人生是幸运