



说

第2版

这样最有效

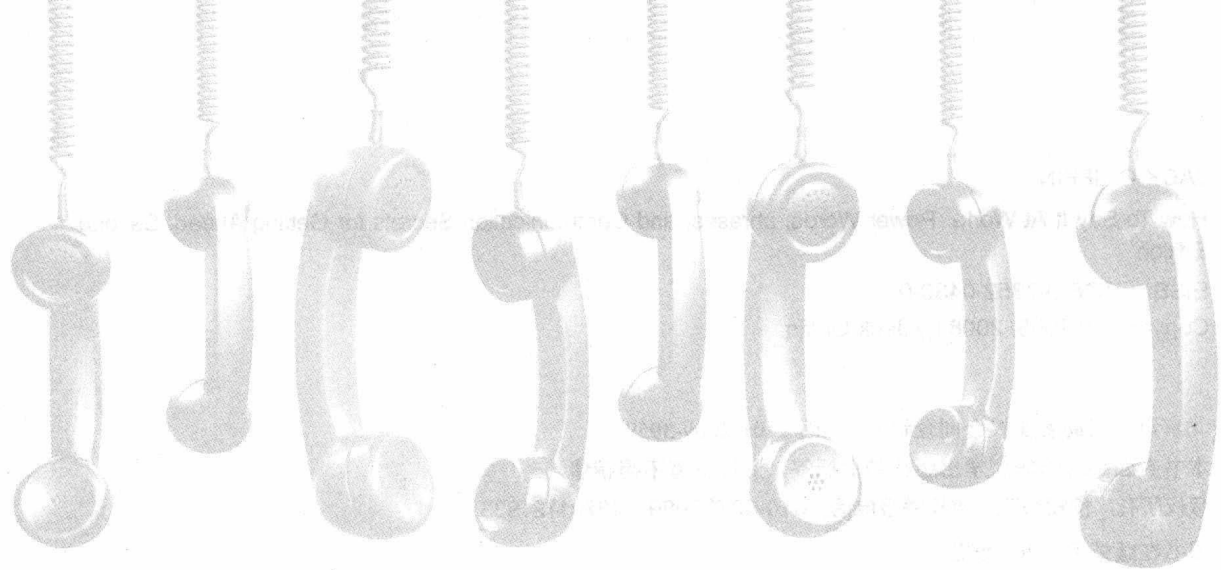
「高效沟通开启职场晋升路」

(美) 杰克·格里芬/著
史锐/译

你能赚多少钱，何时获得升迁，过怎样的生活，完全取决于你在职场中如何开口说话！

How To Say It At Work
Power Words, Phrases, and Communication
Secrets For Getting Ahead, 2nd

清华大学出版社



第2版

这样最有效

「高效沟通开启职场晋升路」

(美) 杰克·格里芬/著
史锐/译

清华大学出版社

北 京

JACK GRIFFIN

How To Say It At Work: Power Words, phrases, and Communication Secrets for Getting Ahead, Second Edition

EISBN: 978-0-7352-0430-0

Copyright © 1998, 2008 by Jack Griffin.

北京市版权局著作权合同登记号 图字: 01-2009-3959

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签, 无标签者不得销售。

版权所有, 侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

这样说最有效——高效沟通开启职场晋升路(第2版)/(美) 格里芬(Griffin, J.) 著; 史锐 译.

—北京: 清华大学出版社, 2009.10

书名原文: How To Say It At Work: Power Words, Phrases, and Communication Secrets for Getting Ahead, Second Edition

ISBN 978-7-302-21003-0

I. 这… II. ①格… ②史… III. 职场沟通—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 165010 号

责任编辑: 陈 莉

封面设计: 大观设计

版式设计: 康 博

责任校对: 胡雁翎

责任印制: 杨 艳

出版发行: 清华大学出版社

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175

邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者: 清华大学印刷厂

装 订 者: 三河市溧源装订厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 180×250 印 张: 17.75 字 数: 410 千字

版 次: 2009 年 10 月第 1 版 印 次: 2009 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 1~6000

定 价: 35.80 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题, 请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话: (010)62770177 转 3103 产品编号: 032172-01

前言

为什么要读这本书？

当你开口说话时，语气上听起来要像你的生活完全依赖它一样。因为事实的确如此，至少当你身处职场时是这样的。也许你的谈话内容将决定你是否有能力支付本月的房租，也可能决定你是租房住还是拥有自己的房子，或者决定你的房子在市区还是在郊外。工作与职业之间的不同点在于：消磨自己的时间、开出一张支票或者利用时间实现自我价值、提高自我满意度和赚取大量金钱。在职场中，有效传达信息的方式往往关系到自我需求的满足，同时会让你和其他依赖你的人的生活发生重大改观。

有效传达信息。你在职场中所做的任何事情都没有比传达信息更重要的，而且你每天都需要这样做。本书提供了有力的字句、肢体语言以及沟通秘诀，可以帮助你掌握沟通战略以及文字或非文字沟通的各种可用模式。这些战略与模式对今天的商界人士来说非常重要。本书第2版是当今的一本沟通指南，其中的理论推测非常少，主要提供了大量实用的提示、建议和案例，这些案例来源于现实世界、应用于现实世界，无论你是面对面沟通还是通过网络沟通。

现实世界中的实用沟通工具

本书提供了现实世界中实现成功沟通的工具，以及如何运用这些工具的技能。此外，你还可以发现很多诊断性的自测题。通过帮助你准确地找出提高沟通效率所需要的各种技能，这些自测题可以为你节省很多时间。我们再回到“现实世界”中，工具和技能都很不错，但如果没有得到有效利用，它们不会发挥很大作用。在每一个步骤，本书都会告诉你如何使用适合不同商务情境的工具。这里的重点将放在实践方面，而不是理论知识方面。

通过阅读本书，你将得到以下两种工具和技能：准备沟通的能力和有效沟通时所需要的能力。在第一部分，你将完成一项特别测试，帮助你确定当前沟通技能的有效性，其中包括你的文字品质和非文字品质。此外，你还会学习到一整套核心的单词和词组，所有商业词典中都会涉及本部分内容。

非文字沟通的秘密

有效的沟通不仅仅需要天生的口才。在科技与文化快速发展的现代文明中，普遍存在一个自相矛盾的现象：随着我们的思想变得越来越复杂，我们已经逐步认识到在高度机械化、抽象化和高度智能化的日常生活中，越来越多地需要依赖原始的、初级的或无意识的动机、力量和目的。当然，我们在很小的时候就知道人们有时候会口是心非。他们这样做，有时候确实认为自己在说实话，但有时候是有意在说谎。其他情况下，我们可以仅仅通过察言观色确信他非常相信自己的话。我们说“此人‘看起来令人信服’”，并希望在沟通重要问题时也可以使用这种方式。因为事实情况是这样的：只有当文字信号和非文字信号完全同步时，才能发生最有效、最具说服力的沟通，其结果就是沟通的协同作用。因此，本书第一部分中包含了一整套特殊的工具，不仅可以帮助你建立自己的文字词库，还可以帮助你建立非文字词库，即我们通常用于传达“真实”信息的表情与姿势。

第一部分还包括有效沟通的一览表，可以帮助你在开口说话前确定自己的目的、明确自己的目标和列出自己的选择。阅读完本部分后，请接下来阅读各章节，其中包含如何在避免引起他人不快的情况下表示拒绝的艺术，以及其他需要了解的在线沟通方式，如电子邮件和即时短消息等。

如何处理特定情境和人员

本书第二部分将告诉你如何在重大商业情境中有效传达信息，以及如何与职业环境中的人员沟通，如上司、同事、下属、客户、顾客、销售商、供应商、债权人、投资商以及律师、代理和各层次的政府部门等。相关章节将详细介绍如何找到适合自己的工作，或者为自己的公司聘用称职的员工。每章一开始是简洁而富有启迪作用的“自我测试题”，可以帮助你在开始阅读前了解自己的沟通能力。接着，你不必费力地阅读各种理论和推测，而且你也没有时间做这些，因为你将阅读到适用于本章人群或情境的词语和习语。随后是应该避免使用的词语和习语，这些言辞可能会破坏任何谈判、交易或重要的谈话等。接着将具体讨论“肢体语言战略”和“应该避免的肢体语言”。与词语和习语列表一样，这两部分只适用于本章介绍的特定情境与人群。

介绍了这些核心内容之后，每章都会开始深入研究在特定情境下最有效的策略与战略，重点主要放在案例和可以使用的沟通模式。在可能的情况下，其中一些内容将帮助你做其他伟大的沟通家曾经做过的事情：随时准备无意识行动。

最后，由于本书是为现实世界而撰写的，我们需要面对棘手的问题：从消除漠不关心、解决敌视态度到处理不恰当的、不公平的甚至侮辱性的行为等。

掌握沟通的魔法

读者可以把本书看作一本魔法手册。成功的沟通可以改变你的想法、意愿和采取行动的愿望。有效沟通可以感动其他人，改变其他人的想法、意愿和愿望。还有哪个词语比“魔术”更适合形容这个过程呢？

但是，与大多数魔术一样，其中根本没有任何超自然的东西。沟通奇迹是通过熟练运用工具创造的。而且，几乎所有的人都可以掌握这些工具，并学会如何熟练使用它们。其中主要的认识问题是，如何全面考虑自己的目标和目的，然后练习如何有意识地联合运用我们收到的文字和非文字信号。本书将通过自我感知的过程对读者进行快速、实用的指导。可以确信，学会有效传达信息对你的个人生活和职业生涯都是非常重要的。

目 录

第一部分 为成功沟通做好准备

第 1 章	你传达信息的能力如何	3
	测试你的沟通效率	3
	上述测试的含义	10
第 2 章	建立自己的文字和非文字词库	11
	商务人士必备的 50 个词语	11
	应该避免使用的 50 个词语	13
	非文字词库：基本要点	15
	需要注意的 25 个非文字陷阱	20
	作为接收端	22
第 3 章	委婉地拒绝别人	25
	有效争论的三个目标	25
	抓到兔子	25
	对事不对人	26
	争论	27
	归纳论据：说服别人的三种模式	32
	组合起来	33
	小结	36
第 4 章	以光的速度沟通	37
	打扫房间	37
	即兴完成的数字信息	41
	电子邮件的礼仪	41
	安全问题	44
	小结	46

第二部分 如何处理具体的情境和人

第5章 有效传达信息——找到工作	49
测试你在面试中的悟性	49
面试中使用的词语	50
面试中使用的短语	51
面试中避免使用的词语	51
面试中避免使用的短语	51
面试中的肢体语言战略	51
求职面试中应该避免的肢体语言	55
为面试做准备：表现自然	56
准备好自己的面试用品包	58
做好面试前的调查	58
面试时的着装	60
要想回答正确，必须听清楚问题	64
不合适的问题(以及如何回答)	68
面试中应该问的十个问题	69
得到工作邀请的五个步骤	71
在面试中谈钱	72
第6章 有效传达信息——与上司沟通	76
测试你与老板沟通中的悟性	76
与老板沟通时使用的词语	77
与老板沟通时使用的短语	79
与老板沟通时避免使用的词语	81
与老板沟通时避免使用的短语	82
与老板沟通时的肢体语言战略	83
与老板沟通时应该避免的肢体语言	84
如何与情绪化的上司沟通	84
谈判加薪问题	93
升职谈判	98
推广新的构想或项目	100
关于最后期限的谈判	102
接受工作分派	103
拒绝工作分派	105
协作环境中的沟通	107

从容地接受别人的赞扬	109
体面地接受批评	110
处理混乱局面	112
沟通你的辞职决定	115
遭到解雇，你应该怎么回应？	117
第 7 章 有效传达信息——与同事沟通	119
测试你与同事沟通中的悟性	119
与同事沟通时使用的词语	120
与同事沟通时使用的短语	121
与同事沟通时避免使用的词语	121
与同事沟通时避免使用的短语	121
与同事沟通时的肢体语言战略	121
与同事沟通时应该避免的肢体语言	122
与同事沟通时如何获得成功	122
如何从闲谈中得到更多	123
如何得到同事的帮助	124
成功会议的秘诀	125
团队建设的沟通	126
向同事推广你的构想或项目	128
处理来自同事的异议	129
对其他人的构想或项目做出回应	130
为自己的失误或误会向同事道歉	133
第 8 章 有效传达信息——与下属沟通	137
测试你与下属沟通中的悟性	137
与下属沟通时使用的词语	138
与下属沟通时使用的短语	139
与下属沟通时避免使用的词语	139
与下属沟通时避免使用的短语	139
与下属沟通时的肢体语言战略	140
与下属沟通时避免使用的肢体语言	140
传达你的管理风格	141
当你犯错的时候，你怎么对下属说？	145
多样化问题	146
利用沟通管理风险与责任	148
在未疏远员工的前提下拒绝他们的要求	148
回应员工提出的抱怨和批评	153

批评你的下属	157
接受员工的辞职	163
解聘一名员工	165
第9章 有效传达信息——与潜在客户沟通	169
测试你与潜在客户沟通中的悟性	169
与潜在客户沟通时使用的词语	170
与潜在客户沟通时使用的短语	171
与潜在客户沟通时避免使用的词语	172
与潜在客户沟通时避免使用的短语	172
与潜在客户沟通时的肢体语言战略	173
与潜在客户沟通时避免使用的肢体语言	173
建立客户基础的四大步骤	174
不要仅仅达成交易，努力赢得客户	176
建立有效的自发式电话销售战略	177
关注潜在客户的需求	179
拓展推销的对话	182
提高伦理道德水平	183
销售绿色	184
营造潜在客户的紧迫感	184
应对潜在客户的抵触心理	185
离开潜在客户的时候	185
第10章 有效传达信息——与当前客户沟通	187
测试你与当前客户沟通中的悟性	187
与当前客户沟通时使用的词语	188
与当前客户沟通时使用的短语	189
与当前客户沟通时避免使用的词语	190
与当前客户沟通时避免使用的短语	190
与当前客户沟通时的肢体语言战略	191
与当前客户沟通时避免使用的肢体语言	191
通过提供信息建立客户关系	191
通知客户价格上涨的消息	195
希望建立关系？请求客户的帮助	197
如何在不得罪客户的前提下拒绝他的请求	201
团队问题	206
从客户服务的角度进行销售和向上销售	207
如果客户要求你调整安全规则	208

第 11 章	有效传达信息——处理赊销、催款与客户抱怨	209
	测试你在处理赊销、收账与客户抱怨时的悟性	209
	与当前客户沟通时使用的词语	210
	与当前客户沟通时使用的短语	211
	与当前客户沟通时避免使用的词语	213
	与当前客户沟通时避免使用的短语	213
	肢体语言战略与应该避免的肢体语言	214
	赊销：在客户身上投资	214
	催收已逾期的欠款	219
	催款谈话与催款信	229
	重要问题：避免威胁和骚扰客户	229
	处理客户的投诉	229
第 12 章	有效传达信息——与卖方和供应商沟通	236
	测试你在与卖方和供应商沟通时的悟性	236
	与卖方和供应商沟通时使用的词语	237
	与卖方和供应商沟通时使用的短语	237
	与卖方和供应商沟通时避免使用的词语	237
	与卖方和供应商沟通时避免使用的短语	238
	与卖方和供应商沟通时的肢体语言战略	238
	与卖方和供应商沟通时避免使用的肢体语言	238
	促使卖方提供最优惠的价格	238
	与卖方进行团队式的谈话	238
	给卖方留下好印象	239
	与卖方谈判价格与条件的秘诀	240
	与卖方谈论赊购问题	242
	如何得到卖方的特殊待遇	243
	拒绝卖方的建议——但不要拒绝卖方	243
	对供应商进行建设性的抱怨	245
	如果出现了付款问题，你应该对卖方说什么？	247
	感谢并向别人推荐卖方	253
第 13 章	有效传达信息——与出借人和投资人沟通	255
	测试你在与出借人和投资人沟通时的悟性	255
	与出借人和投资人沟通时使用的词语	256
	与出借人和投资人沟通时使用的短语	256
	与出借人和投资人沟通时避免使用的词语	257
	与出借人和投资人沟通时避免使用的短语	257

与出借人和投资人沟通时的肢体语言战略257

与出借人和投资人沟通时避免使用的肢体语言257

向出借人和投资人推销你的未来258

展示商业计划书262

促进道德投资264

推销“绿色”企业264

提交年度报告：保持构想的吸引力265

跟踪随访266

怎样重新考虑过去的决策：关于信用记录问题267

出现问题时：重新谈判条款270

如何从投资人和贷款人那里得到更多资金271

第一部分

为成功沟通做好准备



第1章

你传达信息的能力如何

测试你的沟通效率

下面是一项简单的诊断测试，其目的不是测试你的沟通理论或技巧，而是帮助你评估自己在日常商业环境中的沟通效率。大多数情况下，你可以很容易地猜出“正确”的答案，但是，找到“正确”的答案并不是本测试的重点。你一定要如实作答，即使你认为自己的回答可能不是最佳答案。这不是知识竞赛，其目标仅仅是自我测评。

第1部分

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1. 我的沟通效率很高。 | 是 / 否 _____ |
| 2. 其他人认真听我讲话。 | 是 / 否 _____ |
| 3. 人们愿意与我说话。 | 是 / 否 _____ |
| 4. 我通常按照自己的方式做事。 | 是 / 否 _____ |
| 5. 人们都相信我的话。 | 是 / 否 _____ |
| 6. 人们重视我的观点。 | 是 / 否 _____ |
| 7. 我讲话时非常自信。 | 是 / 否 _____ |
| 8. 我在讲话时感觉很好。 | 是 / 否 _____ |
| 9. 我喜欢自己的声音。 | 是 / 否 _____ |
| 10. 我很容易就能讲出自己的意愿。 | 是 / 否 _____ |
| 11. 我非常具有说服力。 | 是 / 否 _____ |
| 12. 我的词汇量很大。 | 是 / 否 _____ |
| 13. 我在讲话时会注视对方的眼睛。 | 是 / 否 _____ |
| 14. 我知道如何介绍自己。 | 是 / 否 _____ |
| 15. 我喜欢通过握手问候别人。 | 是 / 否 _____ |
| 16. 我喜欢与陌生人打交道。 | 是 / 否 _____ |
| 17. 我喜欢与别人闲聊。 | 是 / 否 _____ |
| 18. 我在讲话时感觉很放松。 | 是 / 否 _____ |
| 19. 我在讲话时看起来很放松。 | 是 / 否 _____ |

第一部分 为成功沟通做好准备

- | | | |
|------------------|-------|-------|
| 20. 我的谈判技巧很高。 | 是 / 否 | _____ |
| 21. 我喜欢讨论金钱。 | 是 / 否 | _____ |
| 22. 我喜欢与他人争论。 | 是 / 否 | _____ |
| 23. 我喜欢友好地讨论。 | 是 / 否 | _____ |
| 24. 我通常会做成有利的交易。 | 是 / 否 | _____ |
| 25. 我通常会做成公平的交易。 | 是 / 否 | _____ |

选择“是”，得1分；选择“否”，得0分。总分(1~25题)：_____

- | | | |
|------------------------|-------|-------|
| 26. 我的声音太高了。 | 是 / 否 | _____ |
| 27. 我的声音太低了。 | 是 / 否 | _____ |
| 28. 我在讲话时感觉很紧张。 | 是 / 否 | _____ |
| 29. 我在讲话时感觉很不安。 | 是 / 否 | _____ |
| 30. 我很难与别人进行眼神交流。 | 是 / 否 | _____ |
| 31. 我不喜欢握手。 | 是 / 否 | _____ |
| 32. 我在说话时有时会把手放在嘴上。 | 是 / 否 | _____ |
| 33. 我在说话时有时会抚摸自己的头发。 | 是 / 否 | _____ |
| 34. 我在说话时有时会摸自己的后颈。 | 是 / 否 | _____ |
| 35. 我在说话时有时会把双手交叉放在胸前。 | 是 / 否 | _____ |
| 36. 我在说话时有时会把双手放在臀部。 | 是 / 否 | _____ |
| 37. 有时候我在说话时会紧握双拳。 | 是 / 否 | _____ |
| 38. 我很容易生气。 | 是 / 否 | _____ |
| 39. 我喜欢参与争论。 | 是 / 否 | _____ |
| 40. 我的声音听起来像是在生气。 | 是 / 否 | _____ |
| 41. 我在紧张时会咬自己的嘴唇。 | 是 / 否 | _____ |

选择“是”，得1分；选择“否”，得0分。总分(26~41题)：_____

第1部分总分：_____

(1~25题的总分减掉26~41题的总分)

第2部分

- | | | |
|-------------------------------|-------|-------|
| 42. 无论与男性还是女性朋友谈话，我都表现得很放松。 | 是 / 否 | _____ |
| 43. 无论与男性还是女性朋友谈话，我的沟通效果都非常好。 | 是 / 否 | _____ |
| 44. 无论与本种族还是其他种族的人谈话，我的表现都一样。 | 是 / 否 | _____ |
| 45. 我与虔诚的宗教徒谈话时表现得很放松。 | 是 / 否 | _____ |
| 46. 我与残疾人沟通时效率很高。 | 是 / 否 | _____ |

47. 我对与自己不同的人很感兴趣。 是 / 否 _____
48. 我喜欢认识陌生人, 无论他们是谁。 是 / 否 _____

选择“是”, 得1分; 选择“否”, 得0分。总分(42~48题): _____

49. 我与异性谈话时会感觉不自然。 是 / 否 _____
50. 我与异性谈话时的效果不是很好。 是 / 否 _____
51. 我在与本种族和其他种族的人谈话时表现不同。 是 / 否 _____
52. 我在与虔诚的宗教徒谈话时感觉不自然。 是 / 否 _____
53. 我与残疾人沟通时的效果不是很好。 是 / 否 _____
54. 我和与自己不同的人谈话时感觉不自然。 是 / 否 _____
55. 我在遇到陌生人时很害羞, 无论他们是谁。 是 / 否 _____

选择“是”, 得1分; 选择“否”, 得0分。总分(49~55题): _____

第2部分总分: _____

(42~48题的总分减掉49~55题的总分)

第3部分

56. 我回复电子邮件时非常简洁、中肯。 是 / 否 _____
57. 在回复电子邮件时, 我会确保回答了所有问题。 是 / 否 _____
58. 在撰写电子邮件时, 我非常注重自己的拼写、语法和标点符号。 是 / 否 _____
59. 在可能的情况下, 我尽量保证电子邮件的私人性, 就像谈话一样。 是 / 否 _____
60. 我设置了电子邮件的回复模板。 是 / 否 _____
61. 我通常会很快回复电子邮件。 是 / 否 _____
62. 我尽量避免在电子邮件中粘贴附件, 除非必须这样做。 是 / 否 _____
63. 在我的电子邮件中, 只有信息确实非常重要时, 我才会标记“优先”。 是 / 否 _____
64. 我通常会使用标准的大写。 是 / 否 _____
65. 在回复信息时, 我都会准确地标注出要回复的整条信息。 是 / 否 _____
66. 我在点击“发送”前会认真考虑, 以便有足够时间阅读邮件。 是 / 否 _____
67. 当确实有必要回复所有人时, 我才会点击“回复所有人”。 是 / 否 _____
68. 我很少使用缩写。 是 / 否 _____
69. 我避免使用表情符号。 是 / 否 _____
70. 我绝不转发信件。 是 / 否 _____
71. 我从不要求“已读”回执。 是 / 否 _____
72. 我不使用电子邮件讨论高度机密的信息。 是 / 否 _____