

# 世界500强企业培训教程

柳青 蓝天◎编著

## 沟通技巧

中国社会科学出版社

# 世界500强企业培训教程

柳青 蓝天◎编著

# 沟通技巧

有效沟通

中国社会科学出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

有效沟通技巧 / 柳青 蓝天编著; - 北京: 中国社会科学出版社,  
2003. 7(2006. 6 重印)

(时代光华培训大系)

ISBN 7-5004-3942-3

I. 有… II. ①柳…②蓝… III. 人际交往 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 043993 号

责任编辑 陈 彪

责任校对 时 光

---

出版发行 **中国社会科学出版社**

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010-84029450(邮购) 010-64031534(总编室)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京富生印刷厂

版 次 2003 年 7 月第 1 版 印 次 2006 年 6 月第 2 版第 1 次印刷

开 本 787×1092 1/16

印 张 12.25

字 数 145 千字

定 价 28.00 元

---

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

## 前 言

### 一、决定业绩的三方面——态度、知识、技巧

我们处在一个竞争的时代，我们面临的竞争正在变得越来越激烈。以前我们更多地感受到的是产品的竞争，而现在我们的竞争越来越转向人力资源的竞争。无论对于一个企业还是对于一个职业人士来说，提高员工或个人的素质和技能将变成企业和个人发展的核心竞争力。一个员工能够在工作中取得怎样的业绩，取决于三个方面的因素：态度、知识和技巧。

决定业绩的三方面

态度 + 知识 + 技巧

你在工作中的态度将决定着你的业绩；你学到的或掌握的专业知识是决定你工作能力大小的一个重要的因素；而技巧是另外一个非常重要的因素。对于知识（Knowledge）和技巧（Skill）的区别，很多中国人理解得还不是非常深刻。当竞争越来越激烈的时候，每一位职业人士都非常迫切地想提高自己的竞争能力，于是去参加各种各样的学习，他们首先想到是学习 MBA，学习英语或者学习项目管理等等课程，其实这些都是知识的一部分。对更多的职业人士来说，需要的不仅仅是知识，更多的是技巧（Skill），因为技巧才更具实践性，能够

直接指导你的实践活动。对于我们很多人来说，我们从小接受的教育，一直到参加工作，接受的大都是知识的教育，而对于技巧的教育却非常的缺乏。技巧就是一个人的行动，这将是我們学习的一个重点。当你要提高自己的能力的时候，首先应该学习的是技巧。

当然，作为一个职业人士，态度、知识、技巧三者都是取得成功所不可或缺的。

## 二、沟通技巧是成功人士的必备技能

一个职业人士所需要的三个最基本的技能依次是：

沟通的技巧 + 管理的技巧 + 团队合作的技巧

这就像我们小学学的  $1+1=2$  一样，是一个职业人士所需要具备的入门的基本课程。世界上很多著名的公司都把这三点当做员工最基本的三个技巧。企业的人事经理在招聘新员工时，对新员工有一个非常重要的要求，就是新员工必须具备良好的沟通技巧。但常常会发生这样的事情：人事经理在面试的时候经常问应聘者：你怎么和上级进行沟通？怎么和同事进行沟通？怎么和下级进行沟通？而面试者总能滔滔不绝地讲出成功的沟通应该怎样做。但是，在实际的工作中，他很可能做不到这些，达不到预期的沟通效果，不能保证工作的正常运转。有句话叫做“说到不如做到，要做就做最好”，而本书要讲的沟通技巧（Skill）就是教你如何去做，而不仅仅是如何去说。

## 三、本书的结构

关于本书的结构，我们是这样编排的：

全书共十章，分为上下两篇，第一至第六章是上篇：第一章主要概述沟通的含义，包括沟通的三大要素、沟通的两种方式、沟通的双向

性和沟通的三种行为，另外还介绍了沟通失败的原因，并提出有效沟通的三大原则，这是全书的纲领。在第二、三章我们介绍有效沟通的过程和步骤，主要是围绕沟通的双向性展开的；第四章重点讨论了有效的肢体语言问题，这是有效沟通的两种方式（语言和肢体语言）之一；由于很多书上对沟通语言讲的比较多，本书不做单独讨论，而穿插在第五章和第六章电话沟通技巧、会议沟通技巧之中，这是职业人士运用很多的两种非常重要的沟通形式。

下篇讲述的是人际沟通技巧。第七章总论针对不同的人际风格应该采取怎样的沟通技巧，第八、九、十等三章分别论述了对上下级和客户的沟通技巧，这也是职业人士人际沟通技巧中最重要的三种。

任何事物都不可能十全十美，本书的编排和讲述更不可能面面俱到、完美无缺，希望热心的读者能够不吝赐教，对本书提出批评或建议，让我们实现真正的有效沟通，共同提高，不断进步！

# 目录



## 上 篇

### 第一章 沟通概述

- 沟通的含义      》3
- 沟通的三大要素      》4
- 沟通的两种方式      》6
- 沟通的双向性      》9
- 沟通三行为:说、听、问      》10
- 沟通失败的原因      》13
- 高效沟通的三原则      》15

### 第二章 有效沟通过程

- 有效发送信息的技巧      》21
- 选择有效的信息发送方式(How)      》21
- 何时发送信息(When)      》25

确定信息内容(What)      》26

谁该接收信息(Who)      》27

何处发送信息(Where)      》28

关键的沟通技巧——积极聆听      》31

聆听的定义      》31

聆听的原则      》33

有效聆听的四步骤      》34

聆听五个层次      》38

有效反馈技巧      》40

反馈的定义      》40

反馈的类型      》41

### 第三章 有效沟通的基本步骤

步骤一:事前准备      》47

步骤二:确认需求      》51

步骤三:阐述观点      》57

步骤四:处理异议      》59

步骤五:达成一致      》62

步骤六:共同实施      》62

### 第四章 有效的肢体语言

信任是沟通的基础      》67

沟通的态度      》67

沟通的五种态度      》67

合作的态度      》70

|              |     |
|--------------|-----|
| 有效利用肢体语言     | 》71 |
| 第一印象:决定性的七秒钟 | 》71 |
| 说话语气及音色的运用   | 》75 |
| 有效利用肢体语言     | 》77 |
| 沟通视窗理论及运用技巧  | 》79 |

## 第五章 电话沟通技巧

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 接听、拨打电话的基本技巧和程序 | 》89 |
| 接听、拨打电话的基本技巧    | 》89 |
| 接听和拨打电话的程序      | 》92 |
| 转接电话的技巧         | 》95 |
| 应对特殊事件的技巧       | 》97 |
| 听不清对方的话语        | 》97 |
| 接到打错了的电话        | 》97 |
| 遇到自己不知道的事       | 》98 |
| 接到领导亲友的电话       | 》98 |
| 接到顾客的索赔电话       | 》98 |

## 第六章 会议沟通技巧

|            |      |
|------------|------|
| 会议的安排      | 》105 |
| 会议的主持      | 》107 |
| 成功地开始会议    | 》107 |
| 会议主持人的沟通技巧 | 》108 |
| 圆满地结束会议    | 》110 |
| 灵活地应对会议的困境 | 》110 |

某些人支配讨论的局面    》111

某些人想争论    》111

某些人和身边的人开小会    》111

习惯性的跑题者    》112

## 下 篇

### 第七章 人际风格沟通技巧

人际风格的四大分类    》121

各类型人际风格的特征与沟通技巧    》123

分析型人的特征及与其沟通的技巧    》123

支配型人的特征及与其沟通的技巧    》124

表达型人的特征及与其沟通的技巧    》126

和蔼型人的特征及与其沟通的技巧    》127

### 第八章 怎样与领导进行沟通

向领导请示汇报的程序和要点    》133

向领导请示汇报的程序    》133

请示与汇报的基本态度    》137

与各种性格的领导沟通的技巧    》138

控制型的领导特征及与其沟通技巧    》138

互动型的领导特征及与其沟通技巧    》139

实事求是型的领导及与其沟通技巧    》140

说服领导的技巧    》141

## 第九章 怎样与部下进行沟通

- 下达命令的技巧      》149
  - 正确传达命令意图      》150
  - 如何使部下积极接受命令      》151
- 赞扬部下的技巧      》154
  - 赞美的作用      》154
  - 赞美的技巧      》154
- 批评部下的方法      》157
  - 以真诚的赞美做开头      》158
  - 要尊重客观事实      》158
  - 不要伤害部下的自尊与自信      》159
  - 友好地结束批评      》159
  - 选择适当的场所      》160

## 第十章 接近客户的技巧

- 如何使用接近语言      》165
  - 什么是接近      》165
  - 接近注意点      》165
- 接近客户的技巧      》171
  - 面对接待员的技巧      》171
  - 面对秘书的技巧      》172
  - 会见关键人士的技巧      》173
- 获取客户好感的六大法则      》175
  - 给客户良好的外观印象      》175

要记住并常说出客户的名字    》176

让你的客户有优越感    》176

替客户解决问题    》177

自己保持快乐开朗    》178

利用小赠品赢得准客户的好感    》178

## 第一章

# 沟通概述

本章重点

沟通的含义

沟通失败的原因

高效沟通的三原则



提高员工的沟通技能将成为一个企业和个人发展的核心竞争力。

## 沟通的含义

我们从出生一直到现在，经常在和别人进行沟通。但是沟通是什么？每个人对沟通的理解是不一样的。

### 自检

你是如何理解沟通的？



对沟通的不同理解就造成了沟通的困难和障碍，最终导致沟通的失败。我们在实际工作过程中，不能有效沟通确实是一个最大的障碍，是造成工作效率低下的一个非常重要的原因。我们不妨来给沟通下一个这样的定义：

## 沟通)))

沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成一致的过程。

### ● 沟通的三大要素

在沟通的定义里，需要学习和明确沟通的重要内容即三大要素：

#### 沟通的三大要素

【 要有一个明确的目标 】

【        达成一致        】

【 沟通信息、思想和情感 】

#### 要有一个明确的目标

一定要有一个明确的目标，有了明确的目标才叫沟通。如果大家在一块天南海北地侃大山但没有目标，那就不是沟通，而是聊闲天。而我们以前常常没有区分出聊闲天和沟通的差异。实际工作和生活中你可能经常会遇到这样的情况，有同事或朋友过来说：小高，咱们出去随便沟通沟通。“随便”和“沟通”二者本身就是一对矛盾。沟通就要有一个明确的目标，这是沟通最重要的前提。所以，我们理解了这个内容之后，我们在和别人沟通的时候，见面的第一句话应该说：“这次我找你的目的是……”沟通时第一句话要说出你要达到的目的，这是非常重要的，也是你的沟通技巧在行为上的一个表现。

## $\Sigma$ 重点提示:

沟通时第一句话就要说出你要达到的目的，这是你的沟通技巧在行为上的表现。

### 达成一致

沟通结束以后一定要使双方或者多方达成一致，只有达成了一致才叫做完成了一次沟通。如果没有达成一致，就不能称之为有效沟通，可以说是“沟”而不“通”。沟通是否结束的标志就是是否达成了一致。在实际的工作过程中，我们常见到大家一起沟通过后，但是没有最后一致，大家就各自去工作了。由于对沟通的内容理解不同，又没有达成一致，最终造成了工作效率的低下，双方又增添了很多矛盾，这种明显的“沟”而不“通”的情况是普遍存在于实际工作之中的，然而我们却习焉不察。在我们明确了沟通的第二个要素的时候，我们应该知道，在我们和别人沟通结束的时候，我们一定要用这样的话来总结：非常感谢你，通过刚才的交流我们现在达成了一致，你看是这样的吗？这是沟通技巧的一个非常重要的体现，就是在沟通结束的时候一定要做总结，这是一个良好的沟通行为。

## $\Sigma$ 重点提示:

在沟通结束的时候，一定要对沟通的结果进行总结，这是沟通技巧的一个非常重要的体现，也是一个良好的沟通习惯。