



■ 孙伟 编著

职场必懂的 100个 沟通 的秘密

“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌胜于百万雄师。”

——刘勰

“发生在成功人物身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。”

——美国人类行为科学研究学者汤姆森

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



职场必懂的 100个 沟通 的秘密

■ 孙伟 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

职场必懂的80个沟通的秘密 / 孙伟编著. — 北京 :
人民邮电出版社, 2013.1
ISBN 978-7-115-29415-9

I. ①职… II. ①孙… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第245061号

内 容 提 要

本书采用鲜明具体的案例,融合点评的方式,以深刻、细腻的分析,告诉你该如何说;什么时候说什么话;哪些话可以说,哪些话不能说。书中还附有实战演练的版块,教你如何与面试官、上司、同事、下属、客户进行有效沟通,给你指出走向成功的捷径。

本书适合普通工薪阶层、白领阶层、大学毕业生以及渴望提高自己工作能力和效能的人士阅读。

职场必懂的 80 个沟通的秘密

◆ 编 著 孙 伟

责任编辑 李 静

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 18

2013 年 1 月第 1 版

字数: 277 千字

2013 年 1 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29415-9

定价: 45.00 元

读者服务热线: (010)67119329 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

前言

美国成功学大师卡耐基明确指出：“一个人的成功，15%取决于他的知识和技能，85%取决于他的沟通能力。”

美国人类行为科学研究学者汤姆森说：“发生在成功人物身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。”这句话告诉我们，口才可以决定一个人的命运。

古今中外，几乎取得丰功伟绩的人都拥有一副好口才。苏秦凭借口才身挂六国相印；孙中山四处宣传革命之真谛；我国的周总理能言善辩；美国总统林肯、奥巴马雄辩滔滔……

身处职场，你所做的任何事都与口才息息相关！

参加面试——离不开口才！

面对领导——离不开口才！

同事相处——离不开口才！

客户沟通——离不开口才！

商务谈判——离不开口才！

……

如果你不会说话，就会冒犯领导；如果你不会说话，就会遭到同事的排斥；如果你不会说话，就会引起客户的反感；如果你不会说话，就会在谈判中丧失主动权。

对此你不禁会有以下疑惑：

说话到底需要注意些什么？

什么话该说，什么话不该说？

我每天工作很忙，怎么才能快速提高自己的沟通能力？

职场沟通到底有什么鲜为人知的秘密？

本书可以解决你的燃眉之急。本书内容翔实，分为12章，共80个沟通的秘密，包括在面试中脱颖而出、让别人无法拒绝你的请求、让对方甘愿接受你的拒绝、如何赢得领导的赏识、如何赢得同事的喜欢、如何赢得下属的拥护、如何博得客户的信赖、开会时应该怎么说、如何掌握谈判的主动以及交际应酬应该怎么说等内容。

本书具有很强的可读性，把世界各国语言大师的经典理论和心理学专家的研究成果，有机地融入到职场中的每一个环节，内容深入浅出，文字浅显易懂，让你掌握起来更轻松！

不仅如此，本书彻底摆脱以往泛泛说教的方式，主要分为“错误方式”和“实战演练”两大板块，针对性和操作性更强。在“错误方式”板块中，通过错误的案例与点评结合的形式，细腻、深刻地分析出哪些话该说，哪些话不该说；说错话会带来什么样的后果；如何说才正确。

在“实战演练”板块中，力求把每一个口才技巧讲清、讲透，教你如何正确使用说话的策略，旨在让你掌握职场沟通的菁华，成就辉煌的事业。

编者

2012年5月

目录

● 第一章 口才的好坏是决定你事业的重要因素

1. 好口才是事业成功的“金钥匙” \ 2
2. 展现口才技能，赢得职场先机 \ 4
3. 善于沟通才能游刃于职场 \ 7
4. 口才是一个人综合素质的展现 \ 10
5. 会说话的人更受欢迎 \ 13
6. 让好口才帮你化险为夷 \ 16

● 第二章 参加面试，瞬间赢得面试官的好感

7. 合理称呼面试官博得好感 \ 20
8. 从细节体现自己的良好素质 \ 23
9. 用精简的自我介绍亮出自己 \ 26
10. 用准确的语言展现自己的能力 \ 29
11. 巧妙提问凸显自我魅力 \ 33
12. 女性应该如何回答敏感话题 \ 36
13. 这样谈薪酬最有效 \ 39

●● 第三章 提出请求，让对方无法拒绝

- 14. 用真诚的语言打动对方 \ 44
- 15. 有的放矢，把话说到“点”上 \ 47
- 16. 让对方顺着你的思路走 \ 51
- 17. 软磨硬泡达到自己的目的 \ 54
- 18. 刚柔并济，迫使对方妥协 \ 57
- 19. 激将法，让对方无法拒绝 \ 60

●● 第四章 巧妙拒绝，让对方心甘情愿的接受

- 20. 洞察先机，先“堵”住对方的嘴 \ 64
- 21. 拒绝要有一定的理由 \ 67
- 22. 改变话题，分散对方的注意力 \ 70
- 23. 委婉地拒绝他人的请求 \ 73
- 24. 缓兵之计，让对方知难而退 \ 76
- 25. 巧妙拒绝他人的无理要求 \ 79
- 26. 如何拒绝不适合自己的任务 \ 82

●● 第五章 对话上级，让领导赏识你

- 27. 激发领导的兴趣 \ 86
- 28. 根据领导的性格调整语言风格 \ 90
- 29. 从肢体语言洞悉领导的心理 \ 94
- 30. 用幽默拉近与领导的距离 \ 97
- 31. 用核心语言向领导汇报工作 \ 100
- 32. 赞美领导的闪光点 \ 103
- 33. 委婉地指出领导的不足 \ 106



●第六章 同事相处，让同事喜欢你

- 34. 与同事产生心灵上的共鸣 \ 110
- 35. 给对方一个台阶下 \ 114
- 36. 及时消除与同事之间的误会 \ 118
- 37. 用恰当的语言应对同事的嘲讽 \ 122
- 38. 如何应对同事跟你争功 \ 126
- 39. 避开同事的“敏感”话题 \ 129
- 40. 掌握赞美女同事的技技 \ 132

●第七章 领导下属，让下属拥护你

- 41. 经常与下属谈谈心 \ 136
- 42. 聆听下属的肺腑之言 \ 139
- 43. 通过表扬提升下属的幸福感 \ 142
- 44. 激励是最好的“催化剂” \ 146
- 45. 无声的语言更有力度 \ 149
- 46. 成功化解下属之间的矛盾 \ 152
- 47. 用批评提升自己的权威性 \ 155

●第八章 客户交易，让客户认同你

- 48. 对不同的客户说不同的话 \ 160
- 49. 从言谈中发现客户的真正需求 \ 164
- 50. 合理赞美攻破客户的心理防线 \ 168
- 51. 通过介绍产品刺激顾客的购买欲 \ 171
- 52. 用真挚的语言打动客户 \ 174
- 53. 用通俗的语言吸引顾客 \ 177
- 54. 巧妙提问拿下订单 \ 180

● 第九章 商务谈判，掌握谈判的主动权

- 55. 积极引导，让对方一直说“是” \ 184
- 56. 掌握说“不”这门艺术 \ 187
- 57. 谨慎回答对方的首次开价 \ 190
- 58. 合理让步促成谈判 \ 193
- 59. 知己知彼，争取最大的利益 \ 196
- 60. 善于扮演“红白脸” \ 199
- 61. 用最后通牒掌握谈判主动权 \ 202

● 第十章 接打电话，通过声音塑造良好形象

- 62. 让你的表情感染对方 \ 206
- 63. 通过声音塑造良好形象 \ 209
- 64. 充分利用有限的通话时间 \ 212
- 65. 把话题引入正题中 \ 215
- 66. 如何与代接电话的人交流 \ 218
- 67. 如何回答对方打错的电话 \ 221
- 68. 接听电话中必不可少的礼仪 \ 224

● 第十一章 会议演讲，在会议中亮出自己

- 69. 用精彩的开场白吸引听众 \ 228
- 70. 用激情的语言点燃现场气氛 \ 232
- 71. 在关键时刻“停顿”一下 \ 235
- 72. 攻破冷场的难题 \ 238
- 73. 有人搅场该如何说 \ 241
- 74. 做一个精彩的会议总结 \ 244



● 第十二章 交际聚会，在聚会中丰富人脉

- 75. 祝词应该怎么说 \ 248
- 76. 让对方接受你的劝酒 \ 251
- 77. 如何拒绝他人的劝酒 \ 254
- 78. 巧妙化解酒桌上的尴尬 \ 257
- 79. 用体贴的语言迎来送往 \ 260
- 80. 掌握拒绝宴会的技巧 \ 263

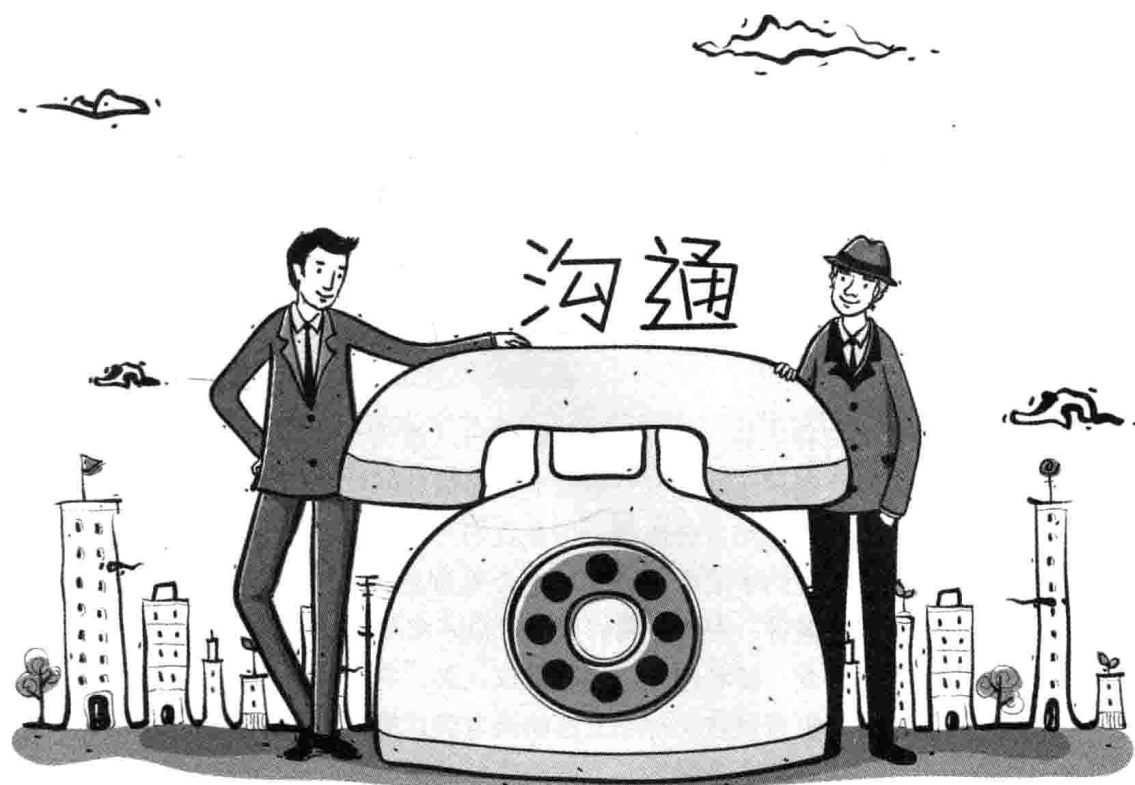
● 附 录

- 测一测：你是否受到了“社交恐惧症”的侵扰？ \ 266
- 测一测：你的职场沟通能力有多强？ \ 268
- 测一测：你拥有多少幽默细胞？ \ 271
- 测一测：你拒绝别人的指数有多高？ \ 275
- 测一测：你是商务谈判高手吗？ \ 276
- 测一测：你能读懂他人的肢体语言吗？ \ 277

第一章

口才的好坏

是决定你事业的重要因素





1. 好口才才是事业成功的“金钥匙”

刘勰在《文心雕龙》中感慨道：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，胜于百万雄师。”

20世纪60年代以后，一些美国人把“口才”视为首要法宝，可见口才的力量是非常强大的。正如著名诗人马雅可夫斯基所说：“语言是人类力量的统帅！”

这就告诉我们：无论你在哪里，无论你从事什么类型的工作，在这个竞争异常激烈的社会中若想事业有成，口才可以帮助你。

中央电视台曾做过这样一期节目——杨利伟怎样成为我国进入太空第一人。当主持人问领导为什么选择杨利伟时，他总结了以下三个原因：

第一，杨利伟训练的成绩一直都很优秀；

第二，杨利伟处理突发事件的能力很强，曾多次化解各种险情；

第三，杨利伟具有很强的口语表达能力，说话条理清晰，并且能把握好分寸。

正是以上三种优势，让杨利伟脱颖而出，成为我国进入太空的第一人。值得一提的是，领导还透露了一个很重要的信息：当时候选人有3个，他们各方面都很优秀，很难做出选择。但是我们考虑到重要的一点，就是作为我国第一个进入太空的宇航员，成功后定会成为全球关注的焦点，无法避免一些重要的采访与演讲。由此，我们选择了口才相对而言比较好的杨利伟。

节目中还提到，杨利伟做任何事都很认真。每次总结会，杨利伟都会做好充分的准备，积极发言，再加上他的语言表达能力很强，说话条理清晰，主次分明，给领导留下了深刻而美好的印象。所以在最终定夺的重要关头，



口才成为了杨利伟的一种制胜的法宝。

这期节目给了我们巨大的启示：在关键时刻，好口才才能决定一个人一生的命运，让杨利伟从一名普普通通的宇航员，成为世界敬仰的航天英雄。

西方一位哲人曾经说过这样一句话：“世间有一种成就就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。”

好口才是一个人事业成功的“金钥匙”。有时候，事业能否成功往往取决于你是否拥有卓越的口才。

1916年，美国化学家路易斯在一篇论文中首次提出“共价键”理论。虽然这是一个重大的发现，但是却没有在美国化学界引起强烈的反响。其中最重要的原因，就是路易斯不善言谈，没有做任何演说，也没有做任何的宣传。

三年后，美国的另一位化学家朗缪尔发现了路易斯理论的可贵，于是在很多具有影响力的刊物上大力宣传“共价键”理论，并做了大量的解释工作。后来，这一理论轰动一时。美国的化学家们都在讨论朗缪尔的“共价键”理论，而该理论的创始人路易斯却被人们忘却了，甚至有人把这个理论称之为“朗缪尔”理论。

这就告诉我们：即使一个人学富五车，才华横溢，如果没有出色的口才，是很难成功的。

本杰明·富兰克林是美国《独立宣言》的起草者之一，他在自传中这样写道：“我在约束自己言行的过程中，在使我日趋成熟、日趋合理的过程中，我设立过一张检查表以约束自己的言行。

最初，那张表上只列出了12项美德。后来，一位朋友告诉我，我有些骄傲，而且这种骄傲经常在谈话中表现出来，使人觉得盛气凌人。于是，我立刻意识到并相信这足以影响我的发展前途。

“随后，我在表上特别添加‘虚心’一项来专门提醒自己注意说话时的言辞。此后，我竭力避免说一切直接伤害别人情感的话，甚至禁止自己使用一切确定词句，如‘当然’‘一定’等，而用‘也许’‘我想’来代替。

“说话和事业的关系，是成功与失败的关系。你如出言不慎，或跟别人争辩，那么，将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助、别人的支持、别人的赞赏。”

从这一席话中我们不难看出，事业的发展离不开口才，它可以决定一个人事业的成败。所以，要想取得辉煌的事业，我们必须具备卓越的口才。



2. 展现口才技能，赢得职场先机

机遇对任何人来说都异常重要，有时候，一次机遇可以成就一个人的伟业。人们常说：“机遇面前人人都是平等的。”但是由于每个人的口才有所差异，其结果也就会有很大的差距。换句话说，如果你拥有良好的口才，就能把握机遇，赢得职场先机；如果你的口才很差，就会容易错失良机，遗憾终生。

俗话说，三分天注定，七分靠打拼。现代社会是一个充满竞争的社会，谁能把握机遇，谁就能在职场中掌握主动权。

好口才可以助你把握住机遇

小红出身在农村，家庭条件不好。通过努力，她考上了北京的一所名牌大学。大学毕业后，像其他的大学生一样，她的求职之路走得异常艰辛。

三个月过去了，她还没有找到心仪的工作。在一次招聘会上，她把目标锁定在一家广告设计公司。递过简历后，老板问她：“你不是北京人，从农村来的？”

小红信心十足地答道：“是的。我们农村人朴实、真诚、能够吃苦耐劳，这是一些城里人没有的优点。”

老板心想：这个女孩不简单呀！于是说：“这样吧，你明天来公司参加面试吧。”

第二天，小红来到公司的办公室，老板问她：“你对我们公司的整体设



计有什么看法？”

小红沉思了一会儿，说：“贵公司的整体设计很不错，只是有些过于严肃了。如果能增加一些轻快的色彩，或者摆放几盆鲜花，这样就可以营造出一种轻松的氛围。”

老板点点头，说：“从你的话中我能感受到你的真诚、自信、勇于创新 and 细心。这些都符合我们的要求，我没有理由不录用你。”

小红的好口才使她牢牢地把握住了这次机遇，最终得到老板的赏识。试问，若小红没有一个好口才，结果会怎样？她就不会在众多的求职者中脱颖而出，更不会应聘成功。这就告诉我们，机遇稍纵即逝，如果我们没有一副好口才，是很难把握住机遇的！

好口才可以为你赢得机遇

美国费城有一个年轻人为了找工作，成天徘徊在大街上，希望得到某位富人的赏识。然而，无论他多么努力，始终无法得到人们的关注。一天，他觉得机遇并不是等来的，于是闯进了富翁贾鲍尔·吉勃斯先生的办公室并请求给他一分钟时间，让他说几句话。吉勃斯破例答应了他。他本来只想与这个冒昧的年轻人说一两句，可是没想到两人越谈越投机，一直谈了将近一小时。后来，吉勃斯给这个年轻人找了一份工作。

正是由于这个年轻人拥有出色的口才，才打动了富翁贾鲍尔·吉勃斯，最终找到了工作。口才的作用是巨大的，如果你拥有一副好口才，就可以为自己赢得更多的机遇，加快走向成功的步伐。

好口才可以为自己创造机遇

一个年轻人来某公司找工作。公司的经理说：“对不起，我们暂时不招聘！因为没有空余的职位。况且，我现在还有很多文件要整理！如果没有其他的事情，你可以离开了。”

年轻人没有离开，而是说：“我看贵公司还缺少一个职位。”

经理疑惑地问：“什么职位？我怎么不知道？”

年轻人风趣地说：“我看贵公司正好需要一个人来帮您整理文件。”

经理不禁笑了，觉得这个年轻人很聪明，于是给他安排了一个职位。

当求职遭到拒绝后，大多数人选择悻悻而去。这个年轻人没有这么做，为什么？就是因为他拥有一副好口才。由此可见，好口才不仅能在职场中起到锦上添花的作用，更为重要的是，在关键时刻，它还能为你创造更多的机遇，达到出奇制胜的奇效。



3. 善于沟通才能游刃于职场

专家认为：沟通技巧、管理技巧和团队合作技巧，是职场人士必须具备的 3 项基本技能。

口才是职场生存与发展的资本，一个人的口才能力直接影响着他的职业生涯。如果你拥有良好的口才，那么你的职场之路就会更加平坦，进而取得事业的成功；相反，你就可能在职场中处处碰壁，严重阻碍前进的步伐。

以下是日本一些大公司对面试者的 5 项规定：

1. 说话声音像蚊子一样小的人，拒绝聘用；
2. 说话经常跑题的人，拒绝聘用；
3. 说话不干净利索的人，拒绝聘用；
4. 说话没有吸引力的人，拒绝聘用；
5. 说话毫无逻辑的人，拒绝聘用。

这 5 项规定告诉我们一个事实：口才与职场的关系很密切，它是胜任本职工作的关键条件之一！职场中的任何人都想成功，谁都不想落后于别人，而口才就是职场取胜的利器。也许你会说：“不就是说话吗，谁不会呀？”但是要想把话说得合情合理，滴水不漏，确实是很难做到的。一个要想在复杂的职场世界取得成功的人，就必须掌握一些语言技巧，善于沟通，因为只有这样才能游刃于职场。