

| 运筹帷幄地与人沟通 句句直抵人心 | 一开口就能赢得话语权 |

# 逻辑表达

井井有条的职场沟通术 | 张伦锦 / 著 |

1

2

3

4

5

6

- 摆脱讲话无重点的职场尴尬!
- 讲得明白，说得到位，赢得出色!

SPM

南方出版传媒  
广东人民出版社

拥有精准高超的逻辑表达技能是每个职场人的迫切愿望。只有以精准的方式和语言，向对方精准地传达，才是有逻辑的表达、成功的表达。不会表达的人，往往不善言辞，一开口就紧张、焦虑，说不到点子，讲不到重点，得不到大家的理解和认同。

本书囊括51个条理清晰、简单易学的职场沟通法则，加上68个高效沟通的实操案例，教你简单说话，省时省力，更有逻辑地表达自己的想法，一开口说服任何人，一说话赢得主导权。

# 逻辑表达

井井有条的职场沟通术

张伦锦 / 著

**SPM**  
南方出版传媒  
广东人民出版社  
· 广州 ·

图书在版编目（CIP）数据

逻辑表达：井井有条的职场沟通术 / 张伦锦著. —广州：广东人民出版社，2019.6

ISBN 978-7-218-13554-0

I. ①逻… II. ①张… III. ①人际关系学 IV. ①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第092906号

LUOJI BIAODA: JINGJINGYOUTIAO DE ZHICHANG GOUTONGSHU

**逻辑表达：井井有条的职场沟通术**

张伦锦 著

版权所有 翻印必究

---

出 版 人：肖风华

责任编辑：李锐锋 沈惠仪

装帧设计：陈宝玉

封面设计：蓝美华 肖乐明

统 筹：广东人民出版社中山出版有限公司

执 行：何腾江 吕斯敏

地 址：中山市中山五路1号中山日报社8楼（邮编：528403）

电 话：（0760）89882926 （0760）89882925

出版发行：广东人民出版社

地 址：广州市大沙头四马路10号（邮编：510102）

电 话：（020）83798714（总编室）

传 真：（020）83780199

网 址：<http://www.gdpph.com>

印 刷：广东信源彩色印务有限公司

开 本：787mm×1092mm 1/32

印 张：8.25 字 数：150千

版 次：2019年6月第1版 2019年6月第1次印刷

定 价：42.80元

---

如发现印装质量问题影响阅读，请与出版社（0760-89882925）联系调换。

售书热线：（0760）88367862 邮购：（0760）89882925

我对职场最初的认知，来自大学二年级那年的暑假。当时我在一所证券公司实习，负责销售工作，从电话销售到银行驻点。在实习两个月的时间里，我尝试了多种不同的销售方式，也接触了不少客户，但销售业绩一直乏善可陈。因为我所学的专业并非与金融相关，也没有股票投资等相关知识与操作基础，自然而然地将自身业绩不好的原因归结于专业知识的缺乏。于是，我通过各种渠道的学习来提升自己的专业知识水平。

当我弄懂了一系列专业名词术语后，发现业绩情况并没有得到明显改善，潜在客户中要么是有相关经验并不需要专业知识普及的，要么是对股票等金融产品没什么了解的市场跟随者，如何将潜在客户转化为签单客户，这个过程中需要与客户交流的内容远不止产品专业知识内容这么简单。

在很长一段时间里，我困扰于如何提升工作业绩。随着实习

的推进，在与资深同事进行交流、共同开展工作的过程中，我慢慢观察到一个有经验的销售人员是如何进行销售工作的，也越发感觉到专业知识只是影响业绩结果的部分因素，更重要的是在与客户的交流过程中进行良好的沟通。

销售工作本质上是一种沟通行为，如何与潜在客户进行沟通、将专业知识转化为销售过程中的语言话术，并在交流过程中完成双方的关系建立，挖掘客户需求并树立其认同感，从而完成从产品介绍到签单转化等动作，这些才是销售过程中的关键点所在。而这些信息的传递与目标达成，归根到底考验的是一个人的沟通表达能力及水平。

从那时起，我开始意识到高效表达在职场上是一种有力武器。能否根据不同场合下听众的需求将事情清晰完整地告诉对方，这是一种能力。哪怕从事的不是需要频繁与客户、供应商等合作伙伴打交道的业务性质岗位，在工作中，你也必然会遇到要与同事、上级沟通交流的时候。具备良好表达能力的人，往往能让听众拥有良好的听觉体验，在一次次的交流中不断提升你在对方心中的印象，对你产生正面的评价。

很多毕业生在面对职业选择时，如果没有从事自己所学的专业工作，会感到有点惋惜，会想着自己是否浪费了过去几年所学的知识。因为我们会认为那是大学四年带来的财富与价值。殊不知一段学习经历对我们最大的价值并不是某项具体的技能，而是通过学习带来的思维方式与行为习惯的改变。对于我们的职业发

展而言如此，对我们的生活质量影响亦是如此。

在职场中，沟通表达能力的高低不在于我们的言辞是否华丽优美，而在于是否用最简单、有逻辑性的语句让听者接收到有价值的信息。大多数人在职场表达上的问题不在于语句本身，而在于表达的逻辑性。

想象一个场景，假设你是一个一线客服，今天遇到了一个难缠的客户投诉，通过你与客户的耐心交流，总算平复了客户心中的怨气，让他接受了你提出的解决方案，投诉得到圆满解决。结束后，你向上级汇报这次客户投诉的处理情况，有以下两种方式：

汇报方式 A：“经理，我刚处理了一个客户投诉，这个客户真的是太难缠了，已经投诉我们好几次。第一次投诉发货速度太慢，我们给他做了加急处理；加急之后还是一直在催促，前后催了我们不下 3 次；今天收到货后又投诉我们的产品质量有问题，要求退货。一开始，客户的情绪非常激动，表示非退货不可，我先安抚了客户的情绪；等客户平静下来后询问了一下他的使用方法，发现是他使用方法不当的问题；又给他做了一遍操作教学，前后一共花了半个多小时。讲电话都讲得我口干了，真的很难缠。不过有了这次经历，以后再遇到这种客户我就有经验了，应该处理起来会更快些。”

汇报方式 B：“经理，我刚接到了一个客户投诉，经过沟

通，客户投诉的问题已经得到解决。这个客户前后一共投诉了我们4次，原因是认为我们的发货速度太慢，同时因为产品使用方法不当导致他认为我们的产品质量有问题而要求退货。虽然目前客户的问题已经得到解决，但我认为这种情况导致的投诉是可以避免的。如果我们在销售环节提前告知客户发货周期，在客户收货后主动跟进客户的产品使用情况，不仅能降低客户的投诉率，还能提升客户对于我们的服务体验。所以我觉得，我们的服务流程与事项可以做个调整，您看是否可行？”

假设你现在是这位经理，你会如何评价这两个汇报人员？

如果要对两人的表达能力进行评分，那么方式B的得分一定高于方式A。

要掌握对应的逻辑思路和语言结构，对于绝大多数人而言不是一件困难的事情。很多时候，表达能力不够好，原因在于我们习惯性为自己的表达能力欠佳寻找借口，这些评价在无形当中会告诉我们在职场中表达能力欠佳是有原因的、是合理的，进而让自己接受现状，不再去尝试突破与改变。但实际上，改变自己与突破自己的难度远比想象中要低。

每个人都可以成为，也应该成为职场沟通达人。在表达能力的学习道路上，希望接下来分享的内容对你有所帮助。

---

## 第一章

### 开口之前，先掌握聚集人气的职场沟通术

---

#### 第一节 能说会道，职场沟通也是一门技术活儿

好好沟通，做好信息的传递与互换 / 2

沟通讲究高效，效率优先是核心导向 / 5

#### 第二节 掌握沟通技能，跟谁都能聊得来

沟通之“术”与沟通之“道” / 14

沟通四步骤，实现设计话术的突破 / 18

---

## 第二章

### 脑中有逻辑，说出来的话才能清晰有条理

---

#### 第一节 巧说有理，用逻辑思维武装自己

厘清思路，用结构化的思维模式去表达 / 21

层层细化，从逻辑思维到逻辑表达 / 27

## 第二节 步步为营，用信息结构让对方慢慢接受

信息金字塔，让沟通无往不利 / 30

开口之前，先在脑中建立结构 / 40

## 第三节 逻辑也需结构，精准说服需要框架

言为心声，先弄懂各种语言结构 / 42

组合使用，灵活掌握表达的核心思路 / 50

将逻辑思维模型，内化于习惯的培养中 / 52

## 第四节 让你的表达脱颖而出，先从简历表现自己

清晰表达，从写好一份简历开始 / 55

讲话不糊涂，读透表达中的行为逻辑 / 60

---

## 第三章

## 把逻辑思维用在实操上，就这么简单

---

### 第一节 工作汇报：简洁、高效、主动地传达信息

积极的人，往往会主动汇报 / 64

醒目的人，都会选择有价值的汇报内容 / 67

抓准时机，做信息告知类汇报 / 68

开门见山，做意见咨询类汇报 / 76

## **第二节 提问：推动对话开展的有效方式**

心理博弈，请教式提问的沟通方法 / 80

掌握主导权，非请教式提问的沟通方法 / 88

## **第三节 任务传递：目标达成前的心理战**

读懂沟通中的漏斗效应 / 94

主动确认细节，接受任务也有逻辑 / 96

完整下达任务，让对方清楚你的思路 / 104

## **第四节 批评：和气讲理，说话拿捏好分寸**

对事不对人，批评行为的核心 / 112

客观真诚，批评也有固定话术 / 118

谦虚诚恳，主动拥抱批评 / 123

勇于承担，让对方感受到你的尊重 / 129

## **第五节 表扬：正确给予正面反馈，让话语更动听**

表扬不一定是好事，掌握正确方式才有效 / 131

纯粹、真实、及时，让表扬自带感染力 / 135

真诚为本，让表扬的效果更加深刻 / 143

## **第六节 说服：懂得讲话之道，让对方真诚地接受新观点**

建立信任的关系，让对方理所当然地接受 / 147

换位思考，让说服走进对方的心 / 154

用说服的语言逻辑，拉近彼此距离 / 162

## **第七节 拒绝：原则边界下的合理回应**

拒绝，是一门体现情商的艺术 / 172

建立你的拒绝行为边界，让拒绝更得体 / 176

将拒绝变成往情感账户存钱的行为 / 178

## **第八节 指导：灵活处理，正确传递你的信息**

走心的主动指导，提升对方的认同感 / 183

让对方完整理解，指导后的检查不可少 / 186

## **第九节 倾听：先听后说，开口之前先攻心**

换位思考下的倾听，是有效的沟通方式 / 192

倾听四步骤，表达之前先会听 / 196

双向交流的倾听，更能“声”入人心 / 201

## **第十节 请求：引导对方思维，巧妙应对不尴尬**

心明眼亮，分清情感驱动与利益驱动 / 203

做好前期准备，提出请求有智慧 / 206

职场请求，也有逻辑策略可言 / 212

## 第十一节 谈判：掌控逻辑表达，在博弈中达成共识

提高核心竞争力，掌握谈判的主导权 / 219

设定合理的谈判条件，迅速达成合作 / 222

知己知彼，做足谈判前的准备工作 / 224

拉近距离，在谈判桌上打动人心 / 228

抓住谈判的逻辑性，让对方更快接受 / 229

细节决定成败，大谈判也有小策略 / 236

## 第十二节 文字表达：掌握细节，令语言更有条理

邮件交流，也要讲究精简美 / 242

避开 IM 的沟通误区，让表达更有“职场范” / 246

## 后 记 我所理解的职场与沟通 / 250



# 第一章

## 开口之前， 先掌握聚集人气的职场沟通术

沟通行为的本质是一种信息的传递与互换过程。在这个过程中，我们应当采取什么样的方式表达，决定性因素在于信息本身的类型。只有对沟通的场景与目标有了认识之后，才能确定采取什么样的沟通策略。

## 》 第一节

# 能说会道， 职场沟通也是一门技术活儿

### 好好沟通，做好信息的传递与互换

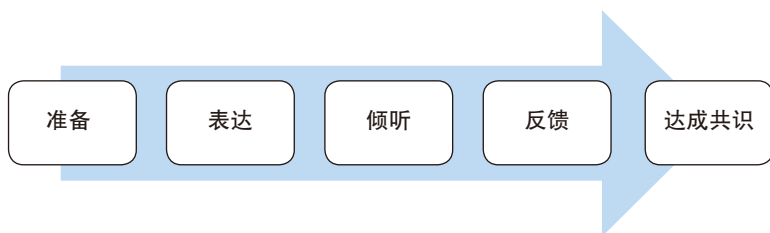
自从开始做职场咨询工作，很多刚进入职场的人问过我同一个问题：“怎样才能提升我的沟通表达能力？”

要找到这个问题的答案，我们有必要先重新认识下沟通与职场沟通这两件事情。

沟通行为的本质是一种信息的传递与互换过程，这个行为从我们出生开始就不断地上演、重复。当我们还是婴儿的时候，饿了就会哭，这就是一种信息的传递。母亲听到我们的哭声，就知道要喂食了。在这个场景中，哭也是一种沟通方式。

沟通不是我们学习的第一件事情，却是我们第一件要做的事

情。信息输出者通过表达发出信息，信息接收者在接收到信息后完成动作，并向信息输出者给出反馈，这两个步骤构成一个完整的闭环。如果要对沟通进行定义的话，它是一个为了设定的目标，将信息、思想、情感等内容在个人或群体间进行传递并达成共识的过程。这个过程的开展，可以分解成以下五个步骤：



在工作中，我们往往关注沟通中的表达环节，但一次成功的沟通离不开这条流程链上每一个步骤的落地及预期效果的达成，它是一个双向的交流，而非单向输出。沟通，与我们日常生活中的聊天本质上的不同在于，它是一种带有目的性的交流方式，所有的行为都指向沟通目标的达成。如果要评价一次沟通的效果好坏与否，核心在于经过沟通后我们接收到的反馈与完成的动作是否达到了预期。

就像婴儿饿了就哭，轻微的哭声可能并不会让母亲做出喂食的动作，但当婴儿哭声持续加大，母亲对于喂食这个动作的紧迫性就有了意识。加大哭声这件事情就是一个放大信息输出的行为，就像我们在交流过程中去强调某些信息一样，带来的结果是接收信息的人员对于某一个事项的重视。婴儿无意识的行为变化之间，