

职场沟通学

邓兮◎编著



中国纺织出版社有限公司

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

职场沟通学

齐俊杰 / 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

当今社会，职场对说话能力的要求是非常高的，跟同事交流、向领导汇报、和客户约谈等都需要职场人士具备优秀的口才技巧。那么怎样使原本并不擅长说话的自己尽快提升语言能力，练就一副好口才，成功立足于职场呢？

本书综合大量实践经验，运用诸多职场说话的实际案例，从跟领导说话、跟同事说话、跟下属说话、学会拒绝、化解尴尬等方面具体地讲述了提高说话水平的方法与原则，能够切实帮助在职场拼搏和奋斗的你，改善沟通能力，掌握说话技巧，获得事业的成功。

图书在版编目（CIP）数据

职场沟通学 / 邓兮编著. —北京：中国纺织出版社有限公司，2019.11
ISBN 978-7-5180-6232-4

I. ①职… II. ①邓… III. ①人际关系学 IV.
①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字（2019）第098071号

责任编辑：李 杨 特约编辑：王佳新 责任印制：储志伟

中国纺织出版社有限公司出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2019年11月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：13

字数：172千字 定价：39.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

preface

身处职场，优秀的职业技能必不可少，这关乎到你是否能够完成工作，然而想要把工作完成得很好，只有专业技能是不够的。身为职场人士，总是很少独自面对工作，你会有小组、有团队，会与客户打交道，需要与同事和上下级搞好关系，这些都需要你拥有较好的语言能力和沟通能力。想要让自己的职业生涯顺遂如意，提升自己的口才能力和沟通能力，是非常必要的，只有让自己在职场人际关系中游刃有余，才能在自己的职位上站稳脚跟。

当然，任何一段关系的存在都不是简单敷衍就可以的。职场的人际关系因为利益的牵扯而变得敏感而微妙，因此在说话、行事和沟通的时候必须要谨慎、仔细。比如说同事关系，看似每天相处得熟稔，空闲时候常常凑在一起插科打诨，在一起说话聊天的时间似乎比朋友还多，但如果你因此就把同事当作要好的朋友，那在工作利益上面有纷争的时候，很可能会吃暗亏，毕竟利益的考验不是任何人都能经受得住的。要处理好同事关系，必须掌握好其中微妙的平衡，既使自己能够拥有好人缘，又不让自己的弱点落在别人手中。

虽然处理好人际关系很重要，但是毫无障碍、准确地表达自己也很重要。无论与何人说话、沟通，把自己的意思表达清楚是第一前提，如果你连自己的需求都表达不清楚，别人也没有办法配合你完成工作。所以，如果你对自己的说话能力没有信心，不如就赶快翻看此书进行学习。没有任何人的语言本领是与生俱来的，每个人都需要经过后天的不



断练习和实践。用你的洞察力去观察和体悟，用心领会那些优秀的语言话术，而后将自己的实际情况和它们结合起来，形成自己的思想，让这些技巧为自己所用，成为独属于你的技能。

总之，如果你很优秀，就可以用口才把自己“秀”出来。如果你不表现或者没有表现的能力，那别人再看好你，也只能是无能为力。因此提升你的口语表达能力和沟通能力，势在必行。

本书用通俗易懂的语言，生动鲜明的案例为职场朋友讲述职场沟通的方法，告诉你在什么时候该说什么话，哪些话可以说，哪些话不能说。让你在激烈的职场竞争中学会从容应对，并且书中会告诉你与上司、同事、下属、客户进行有效沟通的方法，为你指引走向成功的捷径。本书不但适合准备踏入职场的新人，对在职场混迹多年但渴望提高自己沟通水平的人也有很好的指导意义。希望通过阅读此书后，你会有所收获。

编者

2019年1月



第01章	身处职场会说话，到哪工作都不怕·····	001
	游刃职场，不得不具备好口才·····	002
	学会服软，把握“软硬”程度·····	004
	幽默的话语能够更好地表现自我·····	006
	说话要准，掌握聆听者的心理·····	007
	不断实践，突破心理障碍·····	009
第02章	求职面试敢说话，机智应对定拿下·····	013
	当众面试，自我介绍要令人心动·····	014
	面试时介绍自己要扬长避短·····	016
	提问并非面试官的特权·····	019
	敏感问题，巧妙应答·····	022
	叙述经历时别忘联系工作·····	025
	巧用幽默的方式毛遂自荐·····	027
第03章	做好相处的同事，说利于团结互助的话·····	031
	空杯心态多请教，才能博得前辈好感·····	032
	掌握技巧，给同事提意见不招烦·····	034
	元老级同事，你要懂得特别对待·····	036



	谨防被嫉妒，说话处世需谨慎·····	039
	不要抢占同事的功劳·····	041
	谨慎应对虚伪同事·····	044
第04章	主动汇报多表现，工作成绩看得见·····	047
	主动汇报，别等着领导问你·····	048
	有技巧地汇报工作，让领导更信任你·····	051
	让上司知道你工作得很快乐·····	054
	汇报工作，莫说“越位”话·····	057
	敢于承担，不为失职找借口·····	060
	巧妙表露成绩，升职加薪也是争取出来的·····	063
第05章	领导说话注意听，及时反应和执行·····	067
	听领导说话要及时回馈·····	068
	观察领导的体态语言，洞悉他的心思·····	070
	保守秘密，让领导感到你值得信任·····	073
	听出领导话外音中暗藏的玄机·····	076
第06章	跟领导说话有玄机，谨慎低调没问题·····	079
	既要埋头苦干，又要推销自己·····	080
	面对上司批评，勇敢承担才是上策·····	082
	为上司出谋划策有窍门·····	084



摆正自己的位置，不要与上司争辩·····	086
学会赞美上司，为自己的前程铺路·····	087
领导面前说话要细致有条理·····	088
第07章 成功的领导者，必须会说受人欢迎的话·····	091
不说空话，当众出言符合事实·····	092
拿到激励这把钥匙，让下属跑起来·····	094
指令明确，让下属清晰目标·····	095
让下属心甘情愿挑大梁，老板表达有妙招·····	098
第08章 对待客户要温柔，言辞恳切服务好·····	101
让对方多说，自己甘愿做绿叶·····	102
“软话”策略平息客户不满情绪·····	105
诱导对方不断说“是”·····	107
带点柔情蜜意与客户沟通，打开销售的渠道·····	110
比起口才，诚恳的态度更能赢取信任和好感·····	112
第09章 谈判中会说话，掌握先机奠定优势·····	115
莫先开口，见机行事·····	116
几句话奠定良好的谈判氛围·····	118
绵里藏针，打好心理战·····	119
适时抓住对方软肋，令其不得不服·····	121



	正面说服无效，就从反面来	122
第10章	职场稳妥前行，需要好言好语相伴	127
	温暖人心，当众说话增进同事情谊	128
	人情话是同事关系的润滑剂	130
	与同事交谈的法则与分寸	133
	自嘲式赞美彰显智慧	135
	主动“说破”表明你很诚实	136
第11章	遭遇窘境不害怕，好口才助你解尴尬	139
	好口才为自己化解尴尬	140
	不要随口就说“不”，让领导丢了面子	143
	遇到冷场时，你该说些什么话题自救呢	146
	巧用幽默，化解误会	148
第12章	混迹职场天下，巧妙拒绝有方法	153
	对同事说“不”要讲艺术	154
	请多说“不过”和“但是”	157
	委婉含蓄的表达，同样能够表明心意	159
	婉拒领导提出的不合理要求	162



第13章 职场立足不容易，批评他人有技巧·····	165
批评他人，首先要尊重他人·····	166
忠言不逆耳，批评上司有技巧·····	167
因人而异，批评下属讲方法·····	170
批评显善意，让下属心怀感激·····	173
批评有根据，不可捕风捉影·····	175
适度自我批评，讲讲自己犯的错·····	179
第14章 职场说话有禁忌，早点知道早受益·····	183
别当职场“大嘴巴”·····	184
不要在背后议论他人·····	186
交浅言深，是职场人士的大忌·····	189
不要随意与领导谈论同事的事情·····	192
不良口头禅，你还是少说为妙·····	194
参考文献·····	198

第 01 章

身处职场会说话，到哪工作都不怕





游刃职场，不得不具备好口才

只要是职场人士，都无法独自面对工作，或者要与客户打交道，或者要与同事之间搞好关系精诚合作。总而言之，每个人就算只需要做好自己的分内事情，也必须与上司不断地协调沟通。由此可见，每一个职场人士都离不开与人交流，要想让自己的职业生涯更加顺遂如意，我们就必须具备好口才，才能在人际关系复杂的职场中游刃有余。毋庸置疑，同事关系是非常微妙的，既不像闺蜜或者铁哥们儿那样可以无所顾忌地交流，又不像是陌生人那样可以没有交集。在每一个工作日，同事们总是要在一起相处，又因为工作的关系需要精诚合作，就难免产生利益上的纷争。要想处理好同事关系，就必须掌握好这样微妙的平衡，又因为人们总是借助于语言进行交流，所以职场人士必须具备好口才，才能拥有好人缘，也使得自己的工作更顺利地展开。

作为英国前首相撒切尔夫人的左膀右臂，安妮思曾经是撒切尔夫人的内阁成员。1990年，撒切尔夫人结束任期，梅杰出任新一届首相，依然对安妮思非常器重。正因为他如此合理的安排，所以才能顺利实施新内阁政策，此间安妮思功不可没。

有一次，梅杰在安妮思的陪同下视察工作，有个保守党的成员突然



毫无征兆地带着挑衅的意味问安妮思：“曾经，你是撒切尔夫人的内阁成员，现在，你又成为梅杰的内阁成员，对你而言，他们俩最大的不同在哪里？”

从政治的角度而言，这个问题是非常敏感的，不管是说谁更优秀，都必然得罪另一个人，而且有可能被好事者作为一个新话题，使其充斥政坛。为此，安妮思经过慎重思考，一本正经地说：“梅杰和撒切尔夫人之间的确有着天壤之别。”提问者一看安妮思居然如此大胆地回答这个问题，深感安妮思也许会因为口无遮拦而妄加评论两人，因而赶紧乘胜追击，继续追问：“区别到底在哪里呢？”这时，安妮思笑着说：“撒切尔夫人是女人，梅杰是男人。”

对于这个敏感的政治问题，安妮思的回答简直无懈可击。这个回答非常机智，也很幽默，彻底地堵住了保守党成员的嘴巴。假如不是这么回答，如果安妮思的回答偏向撒切尔夫人，则必然得罪现任首相梅杰，如果安妮思的回答偏向现任首相梅杰，又对不起曾经提拔和重用她的撒切尔夫人。为此，她避重就轻，从性别的角度作出回答，使人一笑置之，再也无法继续刁难他。

有一次，曾国藩用餐之后和几位幕僚闲聊，他们谈古论今，说得不亦乐乎。说起今世的英雄，曾国藩说：“李鸿章和彭玉麟都是不可多得的旷世奇才，我根本比不上他们。”这时候，有个幕僚接口说道：“李公精敏，无人能欺；彭公威猛，无人敢欺……”说到这里，他突然闭口不言，因为不知道如何当面评价曾国藩。为此，曾国藩追问：“我又如何呢？”诸多幕僚全都低头沉思，这时一个负责抄写的年轻人突然张口说道：“曾帅仁德，无人忍欺。”这句话刚刚说完，幕僚们全都鼓掌称



赞。曾国藩得到年轻人恰到好处的恭维，心中高兴不已，嘴上却说：“不敢当，不敢当。”等到年轻人离开之后，曾国藩问幕僚们这个年轻人是什么人，有个幕僚告诉他：“这个年轻人是扬州人，读过书，办事认真细心。”为此，曾国藩也夸赞年轻人：“这个年轻人很有才华，一定不能被埋没。”后来，曾国藩升官了，就任两江总督，特意提拔那个年轻人当扬州的盐运使。

在这个事例中，也许很多人辛辛苦苦工作很多年，都抵不上这个年轻人在曾国藩面前的一句话。这句话说得好啊，彻底改变了这个年轻人的命运，使他被曾国藩记住，因而他才能在曾国藩得到提拔的情况下，跟随曾国藩鸡犬升天。其实，职场上就是如此，辛辛苦苦工作一天、一个月、一年，也有可能根本抵不上对上司说的一句话。因而朋友们，如果你们想在职场上出人头地，练好口才可是必需的。

朋友们，职场上的关系错综复杂，如果我们不小心被话题陷阱困住，就很容易惹火烧身。其实，面对职场上不同势力之间的抗衡，明智的人一定会选择中立，因为唯有中立才是最稳妥的选择。只要我们参透职场的说话之道，说好每一句话，就有可能轻而易举地得到高薪和晋升。尤其是在面对上司的时候，我们更应该谨言慎行。

学会服软，把握“软硬”程度

小林毕业后进入一家小公司实习，经理为了考验小林的实际工作能力，就让他做一份策划。当小林做好策划拿去给经理看时，经理却只是



摇摇头说了一句：“再改改吧。”小林当时很纳闷，可又不好意思再多问就走出了经理办公室，刚一出门就碰到了这家公司的元老级人物——谢主管。

谢主管就笑着问：“小林，是不是策划没有通过呀，要不要我帮帮你？”小林没好气地来了一句：“就你，还是算了吧！”然后头也不回地走了，此后好几次小林把改好的策划拿去给经理看，但都被经理否决了，小林越发地郁闷，这时候他想到了谢主管。

小林来到谢主管的办公室门口，犹豫了半天，还是敲了门。进去后，谢主管一看是小林，就冷冰冰地说了一句：“林大学士，找我有何贵干呀？”小林一听，心想现在自己有事求人家，怎么也得说点软话吧。

于是小林就笑着说：“谢主管，您看您现在也是我们公司的老前辈了，在策划这方面又是把好手，您就帮我看看我的这几份策划案吧，帮我指点指点迷津。”谢主管听完后不屑地笑了笑，说：“你可是名牌大学的毕业生呀，像我们这种没什么学历背景的怎么能和你比呀，更别提指点了，不敢当呀！”小林听后心里很不是滋味，但停了一会儿还是开口说：“谢主管，我知道虽然您学历不是很高，但在实践这方面您可要比我们这些刚出茅庐的傻小子强很多呀，您老人家就帮帮我呗，您现在就是我师父，师父在上，请受徒儿一拜！”说着小林还深深地向谢主管鞠了一躬。谢主管听完小林的这一番话，十分受用。那么帮助小林也就是顺理成章的事了。

不论是在职场还是在生活中我们都要学会服软，学会说软话。这个世界很大，所谓天外有天，人外有人，不要觉得自己拿了名牌大学的文凭就可以只身闯天下，永远不要忘了知识来源于实践，那些书本上的



知识也需要在实践中不断地得到完善，遇到自己不能独自完成的工作时要学会向资深人士请教，而在请教中也要注重方法，说服软的话是必须的，可是也要把握尺度，不然服软的请教就会成为献媚。

幽默的话语能够更好地表现自我

在当今社会中，人与人的交往强调以吸引力为基础，即使你再优秀、再能干，如果你不会“表现自我”也不太容易引起他人的注意。而幽默能使你具有意想不到的吸引力，在有限的时间和空间之内，哪怕是初次见面或一次晚餐，幽默都能让你一展才华，从而给人留下深刻印象。

有一位丈夫正处在事业上升期，为了与客户打好交道，他几乎天天请客人到自己家吃晚饭，他的妻子每天都要准备饭菜，饭后还要陪客人说话，总是要聊到夜深人静才散场。时间一长，妻子有些吃不消了，尤其有了孩子以后，又要带孩子又要做饭，妻子累得苦不堪言。后来，她想出了一个好办法，她包下了附近一家饭店的雅间，丈夫再带客户回家时，她就与丈夫一同在雅间接待客人。入席坐定后，她还为每个客人夹菜，一边笑着说：“希望筷子的双轨，能给各位铺出一条财路！”然后说明自己要回家照顾孩子，转身告退。

这位妻子得体的举止，不仅赢得了客人的赞赏，也让丈夫十分满意，因为她很好地利用幽默表现了自己。

要想运用幽默手段表现自我，重要的是要懂得临场发挥，就像上面案例中的妻子一样，抓住每一个机会为自己所用。只要你有足够的智



慧，懂得如何随着情境的变化而施展幽默，那么，生活中的每一个瞬间都会是你表现自我的舞台。

幽默是一种天然的防卫武器。现实生活中，有很多事情令人手足无措，无所适从，有很多事情通过一般方法是难以解决的，这时，人们往往采用幽默的方式，把自己的所有不满和不快全包含在一笑之中；同时将自己的光芒在睿智的幽默中展现，清晰的思路、敏捷的反应、一鸣惊人的言语，这些都是我们展示自我的利器，利用这些，我们能更加从容地面对各种纷繁的场合，我们的交际之路也能走得更加平顺。

说话要准，掌握聆听者的心理

俗话说：酒逢知己千杯少，话不投机半句多。人际交往中，有人口若悬河、滔滔不绝，而有人三言两语之后就变得语枯词穷。其实，这两者的主要区别就在于，前者懂得在说话时掌握对方心理，能让自己的话说到对方的心坎上。这样的人总可以在不同的交际场合应对自如。

某公司招聘会计，当天有两个人同时去应聘。公司老板告诉他们：“我们公司只招一名会计，所以你们两人需要竞争。”接下来，老板让他们每人介绍一下自己，最后老板定夺谁去谁留。

第一个人首先说：“我是某名牌学校的高材生，专业知识掌握得相当牢固，我干工作也很踏实……”老板听后点了点头。第二个人只是简单的几句话：“我干会计很简单，服从上司的指示，保证账目清晰。”最后老板录用了第二个人。因为第二个人不但把话说到了点子上，而且