

# 《沟通技巧》

## 图书基本信息

书名：《沟通技巧》

13位ISBN编号：9787807597926

10位ISBN编号：7807597925

出版时间：1970-1

出版社：万卷出版公司

作者：刘欣

页数：400

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

## 前言

人是社会性动物，正如马克思所言：“人的本质并不是单个人所固有的抽象物，在其现实性上，它是一切社会关系的总和。”人是无法离群索居的。每个人每天都需要从他人那里获得信息，学习他人的经验和智慧，以及通过合作完成某一项工作。美国人本主义心理学家西尼·朱拉德说：“一个人想要获得健康和充分的自我发展，只有当他有勇气在别人面前表现他真实的自我，并且找到自己人生的意义与目标时才能实现。”道出了人际交往的必要性。“独学而无友，则孤陋而寡闻。”戴尔·卡耐基曾说：“一个人的成功，15%取决于你的专业知识，85%则取决于你的社交能力。”对于一个事业成功的佼佼者来说，他若想在人才竞争中脱颖而出，靠得不仅仅是出众的才华，而且更在于有良好的适应社会生活的能力、良好的人际协调的能力。在科技日新月异的年代，知识的更新换代极为频繁的今天，每个人都需要不断地进行知识的补充与更新。但是，单个人的能力是有限的，光靠书本上的知识很难适应社会发展的实际需要，而积极的人际沟通与交往，依靠集体的智慧和力量获得成功已是一种常态。和谐的人际关系是每个人所向往的。但是，并非人人都会在人际交往中如鱼得水，游刃有余。我们讨厌那些面具、虚伪和险恶，我们渴望别人都对自己友善、理解、宽容，希望与每一个人相处都融洽、快乐。这并不是奢望，前提是你先学会友善、理解和宽容……如何调整和排解交往障碍以便与他人和谐相处呢？本书将会给您满意的回答，为你排忧，为你解难。本书内容分为三部分：一、说话的智慧：这部分将向您介绍倾听的艺术、说话的艺术、谈判与说服的艺术、拒绝的艺术、赞美的艺术、幽默的艺术等。二、办事的智慧：这部分将给您详解办事的原则、办事的技巧、求职的技巧、加薪的技巧、推销的技巧等。三、处世的智慧：这部分将告诉您如何打造优雅的外在形象、如何修炼最完美的内在素质、如何积极拓展人脉关系、如何与上司相处、如何与同事相处、如何与朋友相处以及如何保护自己等。总的来说，《沟通技巧——中国人的交际智慧》一书的主要特点如下：本书内容丰富，图文并茂，通俗易懂，具有较强的可读性和实用性。作者从自己多年从事公共关系的经验出发，为读者讲述了人际交往中应注意的礼仪、言谈、心态、原则等各方面的细节。融洽的人际关系是促进工作顺利开展的重要因素之一。本书旨在帮助读者掌握成功交际应具备的基本素质、不同情况下与人相处的技巧、沟通的方式、对内对外的不同交往方式、社交场合的礼仪规范等方面的知识。书中汇集了古今中外人际交往智慧的精华，为渴望成功的人士提供了借鉴。它是科学性、趣味性、实用性融为一体的读物。通过数百条古今中外的小故事，使你在快乐中学会与人沟通和交际，助你卓越、祝你成才！

# 《沟通技巧》

## 内容概要

《沟通技巧:中国人的交际智慧》内容简介：一本可以让你娴熟掌握社交技巧的人际关系宝典，一本适合不同阶层学习办事方法和沟通技巧的实用手册，让你熟谙人际交往中的诀窍，躲避社交尴尬事，开启轻松社交的大门。

《沟通技巧:中国人的交际智慧》内容丰富，图文并茂，通俗易懂，具有较强的可读性和实用性。作者从自己多年从事公共关系的经验出发，为读者讲述了人际交往中应注意的礼仪、言谈、心态、原则等各方面的细节。融洽的人际关系是促进工作顺利开展的重要因素之一。《沟通技巧:中国人的交际智慧》旨在帮助读者掌握成功交际应具备的基本素质、不同情况下与人相处的技巧、沟通的方式、对内对外的不同交往方式、社交场合的礼仪规范等方面的知识。

书中汇集了古今中外人际交往智慧的精华，为渴望成功的人士提供了借鉴。它是科学性、趣味性、实用性融为一体的读物。

## 书籍目录

说话的智慧长一双倾听的耳朵倾听是最好的礼物倾听成就大事业倾听是打开心房的钥匙倾听的艺术倾听的技巧别做讨厌的“插话者”学会听“弦外之音”到什么山唱什么歌说话的技巧说话别犯忌讳说好第一句话见什么人说什么话到什么山唱什么歌拉近与听众之间的距离批评也要讲艺术批评须因人而异试着脸皮“厚”一点把握说话时机与场合说话选择好时机看好场合说对话切忌不看场合开玩笑此时无声胜有声敏感话题慎出口工作场合不适用“家庭式指责”谈判与说服谈判语言须通俗简洁商务谈判心经巧妙化解谈判中的僵局说服的技巧妙用冷热水效应说服法恰到好处的反问说服法“意识唤醒”说服法逻辑是说服的力量暗示有时是最好的说服比喻类比说服法委婉的说服更有效拒绝的艺术合理的拒绝非常必要拒绝不能伤“面子”委婉拒绝最温暖含蓄拒绝最轻松用幽默的方式说不让逐客令变得更高明拒绝的基本原则和方法辩解与辩论尽量避免使自己的话被人误解避免无谓的争辩巧辩摆脱窘境间接辩护最高明辩论不是“抬杠”谦和更胜于激辩事实胜于雄辩抓住诡辩的辫子反诡辩反驳要驳到点子上以谬制谬的辩论方法辩论态度要不卑不亢送一朵赞美的花学会赞美做一个高超的赞美者使赞美真实可信的技巧赞美得法效果才佳赞美女性越具体越好夸赞男性切忌直白溢美之词忌言过其实礼貌赢得天下说话须有礼节打电话的礼节公共场合的礼仪夸夸其谈要不得满嘴脏话最可耻说话切莫失分寸切忌滥用口头禅说话语气不可忽略幽默的人最：受欢迎幽默是一枚开心果幽默是人际关系的润滑剂幽默的作用不可小视办事的智慧认清对象是办好事的前提认清对象是办好事的前提看人办事的原则让朋友“拉”你一把让同事愉快地帮助你让领导帮你办事打动人心是办好事的基础用微笑拨动对方的心弦真心实意最动人投其所好自然动心善用交情打动他创设情境打动他言辞得体打动人心入情入理打动人心打动人心最好的语言技巧办事的技巧办事时机最关键求人办事的最好时机办事亦要看场合办事办在点子上站在对方的角度思考让对方感觉受重视巧用细节力量大巧用攀缠术要循序渐进以退为进法劝导不如诱导妙设台阶法办事切忌东拉西扯办事过程中避免冷场旁敲侧击探路法开口言借有诀窍无计可施时，支你一招办事的原则熟谙职场礼仪办事应讲诚信学会尊重，办事才会圆满先伸出你援助的手胸怀包容，方可成事忍者无敌权衡利弊，相机行事求职你要推销的第一个对象是自己当代大学生应如何推销你自己网络招聘全攻略面试前、后都关键面试六大难题样板回答女性面试巧答三个尴尬提问面试中的禁口永远不要贬低老团队别忽略和面试官的情感交流面试切忌卖弄口才好为人师要不得小心应对面试中的沉默加薪加薪申请：张开你的口加薪步骤：有条不紊地实施加薪准备：收集业绩事实和相关数据加薪谈判：只许成功不许失败加薪途径：提高身价路多条加薪不成：这时你该怎么办推销推销获得成功的必备能力先把自己推销给别人抓住推销中的细节吸引顾客的注意博得顾客的好感刺激对方的隐衷巧妙消除顾客异议随时提高你推销技能不断开发新客户用心维护老客户不可不知的销售原则处世的智慧打造最优雅的外在形象如何给人良好的第一印象让你的形象更“专业”我的仪容我负责别忽略了仪容的细节想成功从“头”做起佛靠金装，人靠衣装成功男士面试着装技巧成功女士面试着装技巧走出韵味与风采站出挺拔与风度坐出文雅和恬静“内外兼修”才能相得益彰修练最完美的内在素质内在素质的重要性成功在于自信宽容为你赢得朋友谦虚为你赢得智慧学会用感恩的心做事用忠诚证明你的人品正直是一座伟岸的山多一点人情味让你的幽默细胞再多一点成功需要好习惯递上你最好的语言名片积极拓展人脉关系人际交往助你成功记住对方名字用好人缘编织关系网理顺页关系网认识完整的人际关系结构得人脉者得天下妙招支使：怎样结交新朋友结交比自己优秀的人纵横职场：如何与上司相处与上司保持良好的关系沟通方式最关键对上司要不卑不亢“搞定”上司的秘诀赞美上司的学问正确面对上司的批评向上司说“不”的艺术与讨厌的上司相处应对爱挑剔的领导与上司相处的黄金原则纵横职场：如何与同事相处与同事相处的艺术重视日常生活中的应酬在新单位站稳脚跟细节上别得罪同事别打同事的小报告拒绝不合理要求与难相处的同事过招纵横职场：如何与下属相处领导的艺术尊重下属是相处的前提让下属自愿高效地合作把握好与下属的距离不要轻易许诺批评也要讲艺术化解下属的抱怨与朋友相处之道首先你要学会择友若想有朋友，先要够朋友朋友交往须有“度”异性交往有“分寸”该说“不”也得说“不”巧妙应对异性的纠缠与朋友交往的常见误区与亲人相处如何抓住恋人的心“情话”也要讲艺术学会给车胎放点“气”夫妻间少点指责，多点欣赏吵架也得“会”吵家庭幸福的秘诀与婆婆融洽相处手足之间见真情学会保护自己锋芒毕露惹人妒避开同事射过来的暗箭防止别人利用你的弱点别轻易替上司“背黑锅”保持乐观心态

倾听是人际交往中一项很重要的制胜法宝。一个在人群中滔滔不绝的人或许很容易得到大家的尊敬和钦佩，可是一个懂得倾听并善于鼓励别人的人，更容易得到他人的好感和信任。在现代快节奏的生活中，竞争激烈，一个想要成功的人要做的事太多，因此许多人没有耐心听别人讲话。时间一久性情也变得急躁，对倾听显得腻烦，常常是还未等到对方把话说完，就予以否定，然后以十分武断的口气阐述自己的观点。这类人往往是想通过“短、平、快”的方式来解决问題，并展示自己雄辩的口才。但这样做，却往往得不到别人的认同，无法真正解决问题，也无法达到真正的沟通，更不要说建立彼此之间的友谊了。历史上、现实中，许多实践经验表明，在事业上有成就的杰出人物往往善于倾听他人的意见。那些善于倾听别人意见的人总是宾客盈门、朋友广泛，因为人们总是喜欢与尊重别人、平易近人的人交往。假如你想成为一位善于交谈的人，那就应当先成为一位善于专心听别人讲话、善于鼓励别人多谈自己成就的人。卡耐基曾讲述过一个有趣的故事：有一次，我在纽约书籍出版商齐·马·格林伯格举行的晚宴上结识了一位著名的植物学家。我以前从来没有和植物学家交谈过，结果我发现这次交谈非常有趣：这个人非常有魅力。老实说，我是恭恭敬敬地坐在椅子上听他讲述印度大麻和室内园艺的事。他还跟我讲了关于那些不屑一顾的土豆的事。我自己也有一个小小的家庭苗圃——他还善意地指导我如何解决我遇到的一些问题。正如我所说的，我们是在参加一个晚宴，那里当然有几十位客人，但是我违背了所有的客套礼俗，对其他客人好像视而不见，只是一个劲地同那位植物学家一连谈了好几个小时。午夜来临，我同所有的客人道了晚安之后就离开了。那位植物学家转过身去对主人说了几句恭维我的话，说我“最富于魅力”。最后，他说今晚和我聊得很带劲，度过了一个愉快的晚上。事后，我仔细回忆却有一个惊人的发现：天哪！在那次交谈中，我几乎什么都没有说！一个人在几个小时内几乎什么话都没有说，竟然会成为很投机的交谈伙伴，实在出人意料，但事实上又在情理之中。从植物学家来看，卡耐基是把他作为意气相投的话友；而从卡耐基来看，他本人只是一名忠实的听众，只是不断地鼓励他说话。卡耐基告诉那位植物学家，他受到了极好的款待和极大的收益——事实上也是这样，他希望从植物学家那里获得所有的那些知识。认真地倾听对方的讲话会使对方知道，你是把他们当作你感兴趣的人来看待的。向他们传递了这种信息，或许这就是你能赋予对方的最珍贵的礼物了。当对方因为你的倾听而得到鼓励时，不仅讲述了他所高兴的事，同时也接受了你的情感。并且，你在认真倾听对方讲话时，也可以从对方讲话中得到知识，可以集中更多人的智慧。倾听与雄辩的高谈阔论相比，可谓朴实无华，然而它的效果却很神奇。倾听是一种品德。善于倾听会使对方心情愉快，会换来对方的理解、信任和欢乐，会使对方吐露出内心的苦恼或喜悦，最重要的，它还能使说话者感觉到自身价值的存在。俗话说：“会说的不如会听的。”只有善于倾听他人谈话，才能更准确地把握谈话者的意思、流露出的情绪、传播出的信息，更好地促使对方继续谈下去。善于倾听的人身上有一种善良的天性和善解人意的特质，这种力量超出你对别人的道德说教。倾听是一种能力，是对你个人的注意力、记忆力、理解力、想像力、思考力的挑战和训练，因为倾听是一个逻辑的归纳、综合、演绎的过程，也因为倾听是一个情感投入的过程，所以倾听可以使你的心智越来越发达。

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)