

《有效沟通关键30秒》

图书基本信息

书名：《有效沟通关键30秒》

13位ISBN编号：9787564043681

10位ISBN编号：7564043687

出版时间：2011-5

出版社：北京理工大学

作者：刘文献

页数：255

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

前言

先说两个关于我朋友的沟通故事：我有一个朋友，非常喜欢说话，可谓十足的雄辩家，与他交谈，不论你的观点是正还是负，他总能引经据典，找出无数的事例把你驳倒，让你无言以对。例如，他今天高兴，可以说销售是全世界最好的工作：是不用承担老板压力与责任，又能赚得比老板还多的职业；是一个任何人投入了、全力以赴了都能白手起家赚到100万的行业。他还会举出许多例子来说明，像乔·吉拉德是世界上最伟大的销售员，三十几岁才入销售这行，凭借他的努力与创新，白手起家，连续12年荣登世界吉尼斯纪录大全世界销售第一的宝座。他所保持的世界汽车销售纪录：连续12年平均每天销售6辆车，至今无人能破。但当你下次对他说起销售是个不错的岗位时，他又反口说销售是世界上最烂的工作：8000销售大军里，至少有40%的人做不下去要转行，40%的人累死累活拜访客户，最后拿到的工资基本保底，做生活费还得很节俭，15%做得一般一般，只有5%才会有比较好的成绩。瞧瞧这竞争力，最重要的是那5%是怎样做到优秀呢？每天没日没夜研究客户，为客户服务，根本没有自己的自由与生活空间，为了五斗米不得不折腰，忍气吞声没有一天好日子过。还有另一个朋友，他很善于倾听，每次大家聊天，他总是最乖的听众，不论你多么夸夸其谈都好，他都会面无表情听你说。有一次他向我抱怨说：“为什么每次聚会，我都像个玻璃人？”我愣是不知道他的意思，他告诉我基本上每次他都像看电视一样，看着大家有说有笑，却从来没有一个人留意他，倾听他的心声。我问他：“那你与人沟通了吗？”他回答：“我根本不知道他们想听什么，也不知道说些什么好？”真正有效的沟通是指所说的内容被对方接收到并且做出你预想的反应。我第一位朋友代表了夸夸其谈那一类，不少刚毕业的大学生都会犯这样的毛病。他们刚走进社会，总觉得自己有用不完的知识，总有自己可以谈论的内容，就像开辩论会一样，他们总爱与人争论，取得言论上的成功。殊不知，在与人争执中你争输了，那是你真的输了，即使你争赢了，你也是输了，你已经输掉了对方对你的好感。而第二位朋友永远把自己放在次要的位置上，以至于让别人觉得他可有可无，好似个透明体。这两种与人沟通的方式都是彻底失败的，所以我们要明白：能说并不等于懂得有效沟通，能听并不等于懂得有效沟通。真正有效的沟通并没有大家想象之中那么难，你只需要把握关键的30秒，清楚畅叙你要表达的内容，然后确认对方是否收到即可。再说一件事，有一位丈夫很晚才回家，妻子在家里等得早就不耐烦了，丈夫才打开门进来，妻子就开始大声吼道：“你怎么这么晚才死回来？”丈夫装作没听见。这时候妻子声音小了一些，继续问：“你怎么这么晚才死回来？”丈夫还是不予理会。妻子感觉有些奇怪，是不是自己说错什么了，怎么丈夫居然没反应呢？她下床走到刚刚洗漱完毕的丈夫面前问：“你怎么这么晚才回来？”丈夫这才微笑着看了妻子一眼，反问道：“真的很晚了吗？那我们赶紧睡觉吧！”面对大发雷霆的妻子，晚归的丈夫只说了一句话，不到30秒，可他把握了一个重心，就是先反问妻子令她同意前面的观点，然后说明要做的事，暗示妻子：既然很晚了，那就睡觉吧，而不是关起门来吵架。有效沟通就是一场有目的性的谈话，可以是奠定美好第一印象，可以是缓和夫妻之间的一场矛盾，可以是成交一张销售订单，可以是陈述一个观点……你要达到什么目标，只需要集中出击，30秒击中要害。作者 刘文献

《有效沟通关键30秒》

内容概要

《有效沟通关键30秒:开口就能说重点》内容简介：一个人的成功，约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。人生的成败取决于为人处世的好坏，好口才才是成功的敲门砖。

《有效沟通关键30秒》

作者简介

刘文献，曾先后担任生产厂长、行政经理、项目经理、高级销售经理等职位。

有丰富的企业管理和销售经验，对人际交往和沟通有独到见解和方法。

书籍目录

上篇 说话办事基础篇 第一章 谈吐礼仪关键30秒，个人修养重在细节 1.礼貌用语只懂不用，白搭——【讲究礼貌，我要与众不同】 2.谈吐礼仪难学吗？不难——【基本谈吐礼仪】 3.什么，说我嗓门难听？马上开始包装——【修饰你的悦耳声音】 第二章 寻找话题关键30秒，建立人脉不发愁 1.什么，没话说？我来给个话题——【寻找交谈话题】 2.看透了？嘘，你得学会装笨——【看透别说透】 3.这不是在变相赞美我吗？真受用——【赞美有方法】 第三章 化险为夷关键30秒，补救失误有方法 1.我就敢往自己脸上砸煤炭，你敢吗？——【自嘲有奇效】 2.哎哟，别抱怨了，他人不爱听——，牢骚太甚历场别】 3.说错话了？别怕，我有办法——【言行失误 补救有方】 第四章 巧用技巧关键30秒，左右逢源不树敌 1.有道理就可以大吼吗？千万别——【理直也要气和】 2.我要东去，偏说西行——【正话反说达目的】 3.放聪明点，我已经暗示你了——【明话安说脱离窘境】 4.猪鼻子插葱——装象——【装笨装恶保护自己】 5.我不满，会让你知道的——【巧妙表达不满】 6.听好，我可是话里有话的——【巧弹弦外音】 第五章 婉转表达关键30秒，幽默制胜有绝招 1.批评太苦了，咱给裹层糖——【用赞扬包裹批评】 2.你敢不听话，那我出招了——【巧用激将法】 3.幽默太难，所以才叫高招啊——【高招制造幽默】 第六章 避开陷阱关键30秒，慎言慎行成大事 1.听我的，别吵了，对你没好处——【避免争论】 2.别自吹自擂，要大事不妙的——【避免炫耀】 3.快闭嘴，闲话、揭短可不能随便——【不揭短，不道人闲话】 4.朋友与自我隐私说到满天飞，什么德性——【隐私别乱谈】 5.等等，先不要开口——【倾听艺术】 下篇 社交艺术篇 第七章 婚恋蜜语关键30秒，赢得爱人心有技巧 1.看我的，30秒，搞定美好第一印象——【营造美好第一印象】 2.看中他了，那快想办法吸引他呗——【巧妙吸引你的意中人】 3.没有神秘感，那有什么好玩的？快培养——【培养恋人面前的神秘感】 4.“感情游戏”谁懂玩，谁就得意——【应当学会的“感情游戏”】 5.什么，你抓不住恋人的心？快抓细节啊——【从细节处抓住恋人的心】 第八章 解决争执关键30秒，多听少说是真理 1.听听，这是恋人之间应该说的话吗？——【爱人之间说话不可忽视语气】 2.争执有度，和好有方——，解决恋人争执的方法】 3.哎呀，别再唠叨了，耳朵长茧啦——【别让唠叨毁掉你的婚姻】 4.相信他吧，这是你走进他心灵的捷径——【信任是心与心的捷径】 第九章 电话沟通关键30秒，怎么打电话最有效？ 1.这个时候，你正等我电话吧？——【选择最佳通话时间】 2.打电话说什么？这些都是基本用语——【正确使用电话的基本用语】 3.听你打电话真困，既没情感又没活力——【电话语言应当充满情感与活力】 4.嗯，电话不是我的，怎么办？——【代接电话的技巧】 5.闲聊电话，没这必要陪你浪费时间——【如何应对电话中没完没了的闲扯】 6.让别人等电话，你总得给个理由吧？——【如何消除对方等候通话时的误解】 第十章 求人办事关键30秒，怎么说才能实现心愿？ 1.你说，他会答应你的要求吗？——【谨慎巧妙提出你的要求】 2.你高兴了，我的事儿就容易了——【求人办事多提对方得意事】 3.借钱，真不好意思开口——【如何向别人借钱？】 4.钉子在那儿，千万别碰——【如何避免碰钉子？】 第十一章 日常应酬关键30秒，怎么说、怎么做最得体、最重情谊？ 1.我请你，赏脸吗？——【如何向人发出邀请？】 2.聚会，说点开心的——【聚会应酬说话技巧】 3.饭局，我不想喝醉——【饭局应酬怎样拒酒？】 4.看病人，说话要小心——【探望病人说好话】 5.对亲友，说点贴心的——【应酬亲友说话技巧】 6.拜访，想清楚再说——【登门拜访说话技巧】 7.别让我发言，还没心理准备呢——【临时聚会说话技巧】 8.意外情况，紧急应付——【意外情况说话技巧】 第十二章 解决纠纷关键30秒，怎么说、怎么做最能化解矛盾和争端？ 1.吵没有好处，我看还是和了吧——【争执不休时巧妙缓和僵局】 2.将我军，我反将——【反击他人言语攻击的对策】 3.怎么说话的，就不能委婉些？——【委妨代直言】 4.看你的锣响，还是我的喇叭厉害——【要在气势上压倒对方】 5.给他个机会，让他想想你的难处——【让对方换位思考有翻于缓和对立气氛】 6.喂，快出招，攻其不备——【攻击对方所忽略的关键“点”】 7.被人羞辱了，别急，先冷静——【被人羞辱时要保持冷静】

章节摘录

版权页：于是他走到农夫面前，笑着对农夫说：“你并不是在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，我们彼此靠得很近，相隔不远，我的马怎么可能不吃你的庄稼呢？再说了，说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩，你说是不是？我们该彼此谅解才是。”农夫听了这番话，觉得很在理，责怪的意思也消释了，于是将马还给了孔子。旁边几个农夫也互相议论说：“像这样说话才行嘛，哪像刚才那个人，说话不中听。”与人交谈，说话最好是跟上别人的步骤与情绪，因人而异，否则即使你说得再怎么天花乱坠，别人早晚不买你的账，说多少都是白搭。孔子的两名学生就给我们上了很好的一课，说话的目的是与听者交流思想感情，说话是双向的，衡量说话效果的好坏会从听者那里反映出来。所以不是我们想说什么就说什么，想怎样说就怎样说，而是要看对象，根据听者的具体情况而采取不同的说话方式，才能创造出一种和谐、融洽的气氛，达到说话的目的，把事情办好。如果在场的人很多，你就不能只顾你交流对象的感受，还得顾全所有听到你说话者的感受。王熙凤就是一个能够说好话、办好事的精明人，她出现时总能见什么人说什么话，做到左右逢源。《红楼梦》里林黛玉抛父进京城，小心翼翼初登荣国府的时候，王熙凤先是人未到话先到：“我来迟了，不曾迎接远客！”尚未出场，就给人以热情似火的感觉。随后拉过黛玉的手，上下细细打量了一回，仍送至贾母身边坐下，笑着说：“天下竟有这样标致的人物，我今儿算见了！况且这通身的气派，竟不像老祖宗的外孙女儿，竟是个嫡亲的孙女儿，怨不得老祖宗天天口头心头一时不忘。只可怜我这妹妹这样命苦，怎么姑妈偏就去世了！”一席话，既让老祖宗悲中含喜，心里舒坦，又叫林妹妹情动于衷，感激涕零。而当贾母半嗔半怪说不该再让她伤心时，王熙凤话头一转，又说：“正是呢！我一见了妹妹，一心都在她身上了，又是喜欢，又是伤心，竟忘了老祖宗。该打，该打！”至此，她把初次见到林妹妹应有的悲喜爱怜的情绪，抒发表演得淋漓尽致。

《有效沟通关键30秒》

编辑推荐

《有效沟通关键30秒:开口就能说重点》：开口就能说重点！时间有限，你能打动谁？不仅你的时间有限，你要说服的听众也一样。要快，必须抓住关键30秒。注意力有限，你说说服谁？每个人保持专注力的时间只有30秒。要效果，必须握牢关键30秒。

《有效沟通关键30秒》

精彩短评

1、在书店看到这本书，便翻开看了看，发现真的很不错。这本书与其他的数不一样，用一个个生动鲜明的小故事为例来渗透生活中许多道理，也使我渐渐明辨了沟通在生活中得重要性，与同学同事之间的沟通、与家人之间的沟通、与领导之间的沟通这都是生活中必须经历的一部分，有效的沟通可以避免冲突与矛盾，可以加速成功的脚步。正如书中所说，成功取决于15%的知识和技能，85%的沟通能力。

《有效沟通关键30秒》

精彩书评

1、几天前在一家实体书店看到这本书时，就觉得很不错后来，翻看了一下，更是觉得受益匪浅好的沟通和交流，不仅是门学问，也是一门艺术遗憾的是，这门社交学问，我学习的并不好所以看到这本书的时候我真的觉得太有用了书里有很多场景假设和实例，读起来比较通俗易懂，让我很容易地就学会了怎么和人说话而且书里还涉及了一些，为人处世的社交技巧个人认为这本书特别有用，很不错~~~

《有效沟通关键30秒》

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