

<<职场必懂的80个沟通的秘密>>

图书基本信息

书名：<<职场必懂的80个沟通的秘密>>

13位ISBN编号：9787115294159

10位ISBN编号：7115294151

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：孙伟

页数：278

字数：277000

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：<http://www.tushu007.com>

## <<职场必懂的80个沟通的秘密>>

### 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，怎样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

## <<职场必懂的80个沟通的秘密>>

### 内容概要

《职场必懂的80个沟通的秘密》采取鲜明具体的案例，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。

《职场必懂的80个沟通的秘密》适合普通工薪阶层、白领阶层、大学毕业生以及渴望提升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>>

### 作者简介

师范专业毕业，多家杂志社特约通讯员，现专注于人生励志与家庭教育方面的研究，已经出版家教类畅销书《再忙也要做个好爸爸：72招帮你培养出优秀孩子》。  
资深“北漂”，曾在北京磨练多年，深谙职场各种规则与潜规则，已出版《职场必懂的100个心理减压的秘密》、《职场必懂的80个沟通的秘密》、《职场必懂的60个高效工作的秘密》。

## <<职场必懂的80个沟通的秘密>>

### 书籍目录

#### 第一章 口才的好坏是决定你事业的重要因素

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

#### 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
8. 从细节体现自己的良好素质
9. 用精简的自我介绍亮出自己
10. 用准确的语言展现自己的能力
11. 巧妙提问凸显自我魅力
12. 女性应该如何回答敏感话题
13. 这样谈薪酬最有效

#### 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
15. 有的放矢，把话说到“点”上
16. 让对方顺着你的思路走
17. 软磨硬泡达到自己的目的
18. 刚柔并济，迫使对方妥协
19. 激将法，让对方无法拒绝

#### 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
21. 拒绝要有一定的理由
22. 改变话题，分散对方的注意力
23. 委婉地拒绝他人的请求
24. 缓兵之计，让对方知难而退
25. 巧妙拒绝他人的无理要求
26. 如何拒绝不适合自己的任务

#### 第五章 对话上级，让领导赏识你

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

#### 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
35. 给对方一个台阶下
36. 及时消除与同事之间的误会
37. 用恰当的语言应对同事的嘲讽
38. 如何应对同事跟你争功
39. 避开同事的“敏感”话题

## <<职场必懂的80个沟通的秘密>>

### 40. 掌握赞美女同事的技技

#### 第七章 领导下属，让下属拥护你

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

#### 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
49. 从言谈中发现客户的真正需求
50. 合理赞美攻破客户的心理防线
51. 通过介绍产品刺激顾客的购买欲
52. 用真挚的语言打动客户
53. 用通俗的语言吸引顾客
54. 巧妙提问拿下订单

#### 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”
56. 掌握说“不”这门艺术
57. 谨慎回答对方的首次开价
58. 合理让步促成谈判
59. 知己知彼，争取最大的利益
60. 善于扮演“红白脸”
61. 用最后通牒掌握谈判主动权

#### 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
63. 通过声音塑造良好形象
64. 充分利用有限的通话时间
65. 把话题引入正题中
66. 如何与代接电话的人交流
67. 如何回答对方打错的电话
68. 接听电话中必不可少的礼仪

#### 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
70. 用激情的语言点燃现场气氛
71. 在关键时刻“停顿”一下
72. 攻破冷场的难题
73. 有人搅场该如何说
74. 做一个精彩的会议总结

#### 第十二章 交际聚会，在聚会中丰富人脉

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

<<职场必懂的80个沟通的秘密>>

附录

测一测：你是否受到了“社交恐惧症”的侵扰？

测一测：你的职场沟通能力有多强？

测一测：你拥有多少幽默细胞？

测一测：你拒绝别人的指数有多高？

测一测：你是商务谈判高手吗？

测一测：你能读懂他人的肢体语言吗？

## <<职场必懂的80个沟通的秘密>>

### 章节摘录

错误方式1：小慧今年刚刚结婚，为了替老公分担一些压力，她决定找一份工作。

面试时，面试官问她：“你觉得事业与家庭哪个重要？”

”小慧想都没有想：“家庭重要！”

正是为了让自己生活的更幸福，我才来参加面试的。

”点评：小慧的回答过于片面。

其实，对于这个问题，回答“事业”或“家庭”都是不明智的。

因为，当面试官问这个问题时，并不是想看你选择哪一方面，而是看你是否善于处理这两方面之间的冲突与矛盾，是否具有一定的工作能力。

错误方式2：安静如在应聘一家公司的文秘。

面试官问：“你是如何看待上下级关系的？”

如果你的上司是男性，你会怎样与他相处？”

”安静如斩钉截铁地说：“我为人公私分明，并且我绝对不是一个随便的人。

如果有人欺负我，我肯定不会善罢甘休的。

”点评：安静如的回答过于偏激，给面试官这样一个暗示——性格刚烈，过于强势。

如果遇到某种突发状况，她是不会妥善处理的。

众所周知，一个优秀的员工不仅要具有很强的专业能力，还需要一定的人际交往能力。

而安静如的回答恰恰表达出自己非常欠缺人际交往能力。

在这种情况下，安静如是很难应聘成功的。

【实战演练】如今，很多女性都是同时兼顾着事业与家庭。

招聘企业担心其家庭会影响工作，所以经常会提出一些敏感话题，考察女性面试者的工作态度与工作能力。

对此，很多女性都会不知所措，很难做出令人满意的回答。

因此，女性求职者必须掌握一些行之有效的方法。

每一个女性都很看重自己的婚姻。

所以，大部分面试官都会问“你还没有结婚，那你打算什么时候结婚”或者“你是如何看待晚婚的”这样的问题，如果你认为这个跟工作没有多大关系，那么你就错了。

你的回答是否得体，直接关系到你是否通过面试。

针对这个问题，如果你只是给出“打算3年内结婚”或是“我不想晚婚”这样的回答，是不会令面试官满意的。

因为他想知道你对工作、婚姻以及生育持一种什么样的态度。

对此，来自杭州的陈女士就回答得很完美：“我很重视我的婚姻，对于我是否晚婚的问题，我认为应该先把工作放在第一位，因为只有拥有一份好的工作，将来结婚或是培养孩子才会有一个坚实的经济基础。

并且我相信，我会分清事情的轻重缓急的。

”陈女士对问题进行了全面而深入的分析，抓住事情的主要矛盾，得出一个令人满意的答案。

因此，当面试官问女性比较敏感的话题时，你要透过问题的表面，深入了解面试官的真实意图，然后对问题进行一个全面的分析，最终做出毫无瑕疵的回答。

面试官问：“如果让你在事业和家庭之间做个选择，你会选择哪一个？”

”高慧慧是这样回答的：“我觉得，不论是事业，还是家庭，我们女性都要实现自己的个人价值。

虽然我很想拥有我的事业，但是家庭对我来说还是很重要的。

我相信，不只是我，大多数的女性都会这么认为的。

事业与家庭虽然是相互影响的两个方面，但却不是完全对立的，只要处理得当，是可以两者兼顾的。

我相信，我可以做到这一点。

”高慧慧很聪明，她没有盲目地在“事业”与“家庭”中做出选择，而是同时肯定这个方面，并说他们双方虽然是相互影响，但是却不是完全对立的关系，表明这两者对每一位女性都很重要。



## <<职场必懂的80个沟通的秘密>>

如此一来，她的回答既表明了对事业的渴望，又表达出对家庭的热爱，可谓一箭双雕。

面试官问小雯：“你会如何处理上下级之间的关系？”

”小雯回答很巧妙：“我很感谢您能问我这个问题，这也充分说明了贵公司的领导都是光明磊落的人。

不瞒您说，正是因为我原来公司的领导行为不检点，我才决定辞职的。

而当初，那个公司的面试官却没有问我这个问题。

所以，我觉着贵公司一定有着很优秀的企业文化，若我能来贵公司工作，我肯定会竭尽全力地工作的。

小雯的回答很值得我们借鉴。

她没有直接回答问题本身，而是借助“原来公司的领导行为不检点”来表明自己态度的坚决。

通常情况下，应聘文秘、助理等工作会经常遇到这种问题。

对于这种问题，你的态度既不能过于坚决，又不能过于柔弱。

此时，你不妨借力使力，巧避锋芒，这样不仅可以化解自己尴尬的局面，还可以让对方知难而退。

P36-38

## <<职场必懂的80个沟通的秘密>>

### 编辑推荐

《职场必懂的80个沟通的秘密》是一种快速、直接、效率地指导自己实践活动的书籍。

( 60、80、100 ) 《职场必懂的80个沟通的秘密》针对性和指导性更强，每小节都配有代表性的案例。

《职场必懂的80个沟通的秘密》内容更翔实、立体、细腻，配有世界各国的专家的最新研究成果、最新心理学专家的实验、图表表格、名人名言、最新影视与艺术作品，有效消除读者的阅读疲劳。

《职场必懂的80个沟通的秘密》抛弃了以往泛泛、刻板的理论指导，时代气息浓重，可读性更强。

<<职场必懂的80个沟通的秘密>>

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:<http://www.tushu007.com>