

<<三寸之舌赢天下>>

图书基本信息

书名：<<三寸之舌赢天下>>

13位ISBN编号：9787111273998

10位ISBN编号：7111273990

出版时间：2009-6

出版时间：机械工业出版社

作者：唐朝

页数：156

字数：139000

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>

## <<三寸之舌赢天下>>

### 前言

美国新任总统奥巴马的获胜演讲——《美国的变革》，许多人都听过，作为美国历史上的第一位黑人总统，奥巴马是美国政界的一匹“黑马”。

他的胜选，与他的“三寸之舌”关系重大。

美国哥伦比亚广播公司的一位资深记者评价说：“他富有激情的演讲激励了全美国人民，给外国人留下了深刻的印象。

”就连他的反对者们，也都不得不承认：“他是一个非常有‘魅力’的人。

”“魅力”来自于哪儿？

来自于沟通和表达。

如果奥巴马不主动表达自己，不具备这种与公众沟通的能力，他还能成功贩卖自己的政治理想并走上人生的巅峰吗？

沟通能力，是每个人都必须具备的一种处世能力。

只有提高自己的沟通能力，你才能在人生之路上走得更好、更远。

大家都知道，奥巴马在最初并不被人看好。

他既不是白人，也没有希拉里那么丰富的从政经验，更没有显赫的家世。

为什么他有如此强大的号召力？

他的选民为什么投票给他？

美国媒体报道说，用“狂热”来形容选民对奥巴马的支持并不为过，上千人在寒夜里排着几百米的长队去听他的竞选演讲。

美国哥伦比亚大学国际关系学院教授、曾任《纽约时报》记者的伯克利说：“奥巴马的演讲让我想起了马丁·路德·金，他所讲的‘变化’和‘希望’非常打动我。

”在全球面临严重经济危机的时刻，奥巴马的“希望”——他演讲时一次次充满信心的“ Yes, I can ”，具有超强的震撼力，感染了无数选民。

伯克利回忆说：“这是我生平听到的政治演说中最能感染我的。

## <<三寸之舌赢天下>>

### 内容概要

沟通是不仅仅是一种销售技巧，也是成为“世界上最伟大的推销员”所必须具备的一种能力，更是人生成功的一项必不可少的技能。

人生无处不推销，人生无处不沟通。

各行各业，其实都是一种广义上的推销。

一个人不善于沟通，不懂得推销，就会先输一招。

不管你处于何种行业，不管你身在何种职位，你都要懂得推销你的思想，推销你的观念，推销你的点子，推销你为人处世的能力，让别人接纳和认可你。

本书是唐朝老师数十年的经验之谈，它不仅仅是教会大家沟通的技巧，更多地是让大家掌握一种主动沟通、推销自己的思维，它将帮助你获得更好的业绩以及更美好的人生。

<<三寸之舌赢天下>>

作者简介

唐朝，行动成功国际教育集团销售导师，实战销售系统训练专家。  
她做销售，从零开始，一线实践，十年经验。  
卖东西，她肯定得销售冠军！  
带团队，她一定是业绩第一！  
她有一套激发团队潜力，达成销售目标的绝招。  
她的训练帮助过上万名销售人员突破自我，她的方法推动了500多家企业

## &lt;&lt;三寸之舌赢天下&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第一章 沟通，从心开始 一 沟通：获取成功的捷径 1?我们为什么要沟通 2?一切的障碍都是沟通的障碍 3?良好的沟通离不开“内环境” 4?成功的沟通是要获取人心 二 自我修炼：如何打造“内环境” 1?销售人员必须具备的五个特质 2?成功的沟通就是自信的转移 3?四个修炼技巧：听、看、说、想第二章 与上司沟通——顶级员工的顶级思维模式 一 与上司沟通的四个原则 1?积极主动：人生是一种表现 2?适度赞美：人人喜欢“高帽子” 3?选择时机：热脸不贴冷屁股 4?维护权威：面子给你，里子给我 二 请示与汇报工作时的沟通技巧 1?边听边记：避免信息过滤 2?理解透彻：用沟通代替“想当然” 3?成果导向：追求功劳，而不是苦劳 4?巧妙请教：让上司觉得自己很重要 三 获得上司的赏识 1?忠诚第一：人无信则不立 2?主动补台：上司也有下不来台的时候 3?信任上司：开诚布公方能沟通 4?建立友谊：先做朋友，再做生意 5?给予支持：该站出来时，不要往后躲 四 说服上司有方法 1?了解上司：知己知彼，求同存异 2?实力说话：培养数据化思维 3?简明扼要：抓住重点，一语中的 4?注意方式：不要直接顶撞上司 5?充分准备：不打无准备之仗 6?换位思考：学学“钓鱼哲学”第三章 与下属沟通——以影响力创造团队业绩奇迹 一 与下属沟通的四种模式 1?工作指令要准确传达 2?布置任务要及时确认 3?调动积极性要充分授权 4?倍感亲切要礼貌用语 二 激励下属的九大方法 1?赞美激励要具体 2?成就激励最有效 3?荣誉激励效果好 4?情感激励要用心 5?目标激励要导航 6?榜样激励要“能学” 7?参与激励要贴心 8?竞争激励要努力 9?物质激励要实在 三 批评的艺术 1?五个原则：批评一定讲原则 2?五个步骤：批评一定讲效果 3?四大忌讳：批评一定不伤人第四章 与平级沟通——共赢未来的有效战略 一 与平级沟通的五个原则 1?和谐友好：赠人玫瑰手留余香 2?互不越位：好心也会办坏事 3?开诚布公：坦诚的人值得信赖 4?宽容大度：退让三尺又何妨 5?求同存异：小成功靠朋友，大成功靠对手 二 赢得同事的配合 1?培养工作上的默契感 2?主动去帮助他，不要求立即回报 3?欣赏你的同事：打造高效无敌的销售团队 三 积极面对竞争 1?端正态度：对手是来帮助我们成长的 2?讲究方法，竞争不忘合作 3?化解矛盾，携手共进第五章 与客户沟通——持久高效销售的“心”方向 一 探知需求 1?30秒法则：机会只敲一次门 2?开场技巧：用“谈恋爱”的方式开场 3?问出需要：销售永远是问出来的 4?注意倾听：主随客便 5?制造需求：把梳子卖给和尚 6?客户评估：十二个关键字 二 取得信任 1?取得客户信任的八道题 2?不同的客户有不同的取信方法 3?客户见证：用好三方案例 4?产品展示：百闻不如一见 三 促成交易 1?处理疑虑：成交的机会在抗拒之中 2?敢于成交：三大信号十大方法 3?赢得忠诚：成交只是走了50%的路第六章 与家人沟通——成为家庭事业两不误的高手 一 角色定位 1?爱人：后花园的玫瑰，要把它培育好 2?父母：爱是最好的沟通 3?子女：言传不如身教 二 做家庭人际关系“建筑师” 1?不逞强：不要以“改造者”自居 2?珍爱呵护：让家成为温馨的港湾第七章 与自己沟通——塑造“明星”员工的完美法则 一 自我期许 1?我希望成为什么样的人 2?向谁学习 二 自我形象 1?我的形象能值多少 2?塑造完美自我 三 自我肯定 1?对自己多作正向评价 2?以有效的行动改变自己的命运 四 自我挑战 1?我能做得更好 2?激发潜能，超越自我

## <<三寸之舌赢天下>>

### 章节摘录

第一章 沟通，从心开始 人与人之间的沟通，有抱怨、争吵、仇恨、隔膜，也有感应、融洽、默契……为什么会有那么大的差别呢？

这是心与心之间的距离造成的。

沟通作为直通人心的艺术，是打开心灵的方式。

对于从事销售的人士来说，更是如此。

销售就是心灵的修炼加上技巧不断积累的总和。

销售的捷径就是跟自己的心沟通，让爱的阳光由自己的内心向外撒播，照亮客户，照亮成功销售的星光大道！

一、沟通：获取成功的捷径 卡耐基说：“与人相处的学问，在所有的学问中应该是排在前面的，沟通能够带来其他知识所不能带来的力量，它是成就一个人的顺风船。

”处世沟通艺术是成功者必备的素质。

能不能与别人很好地沟通，决定了一个人的生存质量。

1.我们为什么要沟通 有这么一个观点：譬个人的收入是与他关系最好的6个人的平均值。是这样吗？

有人验证了一下，发现准确度还挺高的。

所以说，你跟什么人在一起，很重要。

有一句俗话说：“常在河边走，哪有不湿鞋。

”这都说明人际关系对人的影响力。

几年前，美国的一项调查研究显示：即使在工程技术工作方面，一个人所获得的高额薪水中，也只有不到15%是因为他的技术和知识，而其他的85%则是因为他的人际交往，是因为他的沟通能力和个人品质得到认可。

沟通为什么如此重要？

沟通的目的何在？

我们说，沟通有四个目的：第一个目的叫做说明事物，第二个目的叫做表达感情，第三个目的叫做建立关系，第四个目的叫做达到目标。

从这四个目的中，我们也可以看出，所有的目标，最终都需要通过沟通来达成。

知道了沟通的四个目的，那么在你未来要找谁沟通之前，就先问问自己，我要达到什么目的？

例如，跟上司沟通，你就要问自己，我今天要说明什么事物，我说明白了吗，他了解了吗？

如果要对意中人表达感情，那么不管怎样，你要把“我爱你”这句话说出来，是不是？

不搞清楚这一点，就漫无目的说了一通，最后两个人扁担开花，各回各家，白搭。

同样地，如果你是第一次拜访客户，那么你的目的是建立感情还是把东西卖出去？

这一点要搞清楚。

如果只是建立感情，那么就要为下次沟通创造机会。

很多销售失败的主要原因就是丧失了下次沟通的机会。

知道了沟通的四个目的，你就要随时问问自己：“我要达到什么目的？

我达到了吗？

为什么没达到？

”经常反省自己，你的沟通能力才会越来越好。

2.一切的障碍都是沟通的障碍 生活中的许多误会，工作中的低效，以及销售的失败，其实都源于沟通不当。

销售的核心能力在于沟通能力，可以说，没有沟通，就没有销售。

沟通如此重要，可是，为什么在我们身边，仍然有许多人不会有效沟通？

第一种情况是站在自己的立场去揣摩对方，将自己的判断视为理所当然。

让我们来看两个故事： 故事一：小羊请小狗吃饭，他准备了一桌鲜嫩的青草，结果，小狗勉强吃了两口，就再也吃不下去了。

## <<三寸之舌赢天下>>

过了几天，小狗请小羊吃饭，小狗想：“我不能像小羊那样小气，我一定要用最丰盛的宴席来招待它。”于是小狗准备了一桌上好的排骨，小羊一口也吃不下去。

故事二：狮子和老虎之间爆发了一场激烈的冲突，到最后，两败俱伤。它们快要死时，狮子对老虎说：“如果不是你非要抢我的地盘，我们也不会这样死去。”老虎吃惊地说：“我从未想过要抢你的地盘啊，我一直以为是你要抢我的地盘呢。”

这两个例子就是“想当然”所造成的恶果。我们周围有许多人，遇到客户的拒绝时想当然，他一定是嫌我的价格贵了；上司交代的任务不懂，也是“想当然”地按照自己的推测去做；交代任务给下属时只凭自己的判断，也不管下属是否理解得了……这种用“想当然”代替沟通的态度，如果不纠正贻害无穷。

另外一种情况是“沟而未通”。即使天天在一起生活的夫妻，也经常发出“你一点儿都不了解我”的抱怨，对不对？可见，有效沟通不仅仅是工作上的考验，也是人生的考验。

为什么会出现“沟而未通”的情况？我们说，沟通存在一种漏斗原理。什么叫漏斗原理？简单地说，一件事情，我知道的是100%，我说时想的只有90%，我所说出口的只有70%。那么，到听话者那儿呢？他所听到的一下子就过滤了，过滤到他所想听的是60%，但实际听到的只有50%，而他理解的只有40%，接受的只有30%，记住的只有10%~20%了。

所以你看，沟通的障碍就来了。为什么上级布置一项任务时，下面执行得那么差，就源于这个漏斗原理。下属跟上级汇报时也会出现这种现象，沟通环节越多，到最后信息的准确性越差。

因为漏斗原理的存在，所以，我们才更需要去认真学习沟通，。尽可能地减少“沟而未通”的情况。我想说一句话：“一个人误会别人，和被人误会的频率，标志着一个人的综合素质。”

我常常讲，人的生活品质来源于自己的沟通品质。生活品质不好，来源于我们的沟通品质不够高，导致我们的人际关系不够好。

事实上，“沟而未通”的情况，在工作和生活中都是非常普遍的。我们小区有个老太太去理发，帮她理发的那个小姑娘，次次都盯着她的白头发，动员她做“亮发”，说做起来很快，会看起来更年轻，也不贵。老太太说不需要，顺其自然好，何况这个年纪了，重要的是保持内心的快乐。小姑娘似乎有些默许她的话，但还是坚持总有一天一定要说服她。

这就是一个“沟而未通”的案例，不管是老太太表达得不好，还是小姑娘理解不了，总之，她们都没有实现自己的沟通目标。在我们周围，这样的例子还有许多。

技术团队在研发产品时，总是不能真正站在用户的角度想问题。试想一下，你做的产品连自己都不满意，客户能满意吗？总经理一再跟各部门负责人强调要把绩效考核的信息传递给员工。可是等到绩效考核成绩出来后，还有主管不知道相应的奖惩措施，更别说普通的员工了。管理层都不能实现有效沟通，团队效率能高吗？

有些经理或主管总是把话说半句，而遇到一个不善于沟通和询问的下属，另外半句他不是靠“问”而是靠“猜”。这样的工作方式，结果能好吗？

所以说，“沟而未通”，不仅仅是技巧问题，更多的时候是态度问题，是规则问题。我们做销售的，必须端正态度，做好六个方面的沟通。

第一，与上司的沟通。

## <<三寸之舌赢天下>>

他主宰着你的前途。

不去争取上司的赏识，哪来的前途？

第二，与下属的沟通。

销售业绩是下面的人为你创造出来的，你不能激励他们，激发销售团队的潜能，你的队伍怎么能打好仗？

第三，与同事的沟通。

哪些事情能做？

哪些事情不能做？

这中间的分寸要自己把握。

第四，与客户的沟通。

任何岗位其实都涉及与客户的沟通，在本书中，我重点围绕销售这个职业来讲。

但其中的道理，都是相通的。

我们做销售的，都是以结果论英雄，不是吗？

客户就是你的衣食父母，要好好对待你的客户。

第五，与家人的沟通。

每个人都需要与家人沟通，家庭和睦是人生幸福的一大源泉。

我们做销售的，与家人沟通尤为重要。

销售是一条孤独的路，我们每天要面对50次以上的拒绝，这个时候，如果得不到家人的理解、被家人打击，会怎样？

与家人沟通好了，你才会有更多的幸福感，工作也更有劲。

第六，与自己沟通。

如果你连自己都不喜欢，如何能让别人喜欢和接纳你？

所以我们要时刻与自己沟通，时刻自我激励，让自己保持良好的心态。

下文中我要讲的沟通，主要就是从这“六个方面”来讲。

3.良好的沟通离不开“内环境” 乔·吉拉德被誉为全世界“最伟大的推销员”，然而，在他的职业生涯中，他也曾犯过一个令自己懊悔的错误。

有一次，他向客户推销一辆轿车，在详细地与客户交流了半个多小时以后，他相信自己专业的沟通技巧已经打动了客户，接下来只需要把客户带到办公室签单就可以了。

当他们走向办公室时，这位客户突然谈起了自己的儿子，在谈到儿子未来的理想是“做一名律师”时，他脸上洋溢着幸福的光芒。

然而，乔·吉拉德并没有在意，也许此刻，他心里想的仅仅只是那个未签的单。

因此，面对客户的家常话，他虽然予以配合，但却明显缺乏热情。

在去往办公室的路上，他们还遇到了公司其他的推销员聚在一起谈笑，这又分散了乔·吉拉德的一些注意力。

他听着客户的话，眼睛却不自觉地瞟向那群人。

谈着谈着，客户突然生气地说：“我要走了。

”于是便离开了。

让我们一起来分析一下：乔·吉拉德为什么会丢掉这个单子？

是因为客户没有需求吗？

是因为价格问题吗？

是因为他的沟通技巧不够纯熟、话术不够好吗？

都不是！

我想大家已经知道了答案：是因为他没有认真倾听客户的谈话，是因为他不够热情。

那么，是什么导致了这个最伟大的推销员也会犯这样的错误？

是内在的心灵环境！

我常跟我的学员们讲：“销售就是心灵的修炼加上技巧不断积累的总和。

”技巧可以随着时间的推移，经验的增加而逐渐积累，心灵则需要修炼并且时常“打扫”。



## <<三寸之舌赢天下>>

销售人员要时刻保持一颗乐观、自信的心，时刻让自己保持热情和“温度”，用你的热情去感染你的客户。

故事中的乔·吉拉德有着绝对一流的沟通技巧，却与即将到手的单子失之交臂，就是因为在那个重要的时刻，他的心灵环境不够好，他一心只想着拿下单子。这种内在的心理反应在与客户的沟通过程中，就使得他在谈论产品以外的话题时，缺乏热情，不够投入。

## <<三寸之舌赢天下>>

### 编辑推荐

人生无处不推销，人生无处不沟通。

推荐本书的三大理由： 唐朝老师的课生动幽默，富有感染力；唐朝老师的书，妙语连珠，让你快乐阅读，收获不打折扣！

十年成功销售经验的结晶，所有的方法来自实战，拿来即用！

数万名学员复制运用，业绩获得百分之百的提升！

唐朝老师销售语录： 不会赞美，不要开口讲话；不会讲故事，不要做销售。

不是你把东西卖给了别人，就是别人把“不”卖给了你。

销的是自己，售的是观念，卖的是感觉，买的是好处。

销售就是把好处说够，把痛处说透。

销售是回顾别人的过去，想象自己的未来，让客户做下此刻的决定

<<三寸之舌赢天下>>

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>