

<<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>