

<<职场暖心话术>>

图书基本信息

书名：<<职场暖心话术>>

13位ISBN编号：9787511330475

10位ISBN编号：7511330479

出版时间：2013-3

出版时间：吴昱荣 中国华侨出版社 (2013-03出版)

作者：吴昱荣

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>

## &lt;&lt;职场暖心话术&gt;&gt;

## 前言

同一个部门的同事，为什么有人说的话能得到了大家的认同，而有人说的话却遭到否定呢？其实原因很简单，就是会不会说话的问题。

朱自清先生说过：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半儿是在说话里。”显而易见，具有高超的说话水平是一个人获得社会认同的最便捷、最有效的手段。

会说话的人往往会拥有良好的人际关系，在职场也更容易得到同事支持和帮助。

说话是一门很高深的学问，对职场中人来说，能否掌握说话的艺术更是关乎着升迁与否的大事。

初入职场，假如你不懂及时汇报工作的技巧，又怎么能得到上司的信任与倚重呢？

身为领导，假如你无法准确简洁地下达指令，下属又如何能高质高效地完成工作呢？

跟客户聊天，假如你连几句投其所好的话都不会说，又如何能给客户留下好印象呢？

在交际应酬场合，假如你连一句客套话都不会说，又怎么让别人对你产生好感呢？

有了绝佳的好点子，假如你无法准确地表达出来，那你的主意又能创造什么价值呢？

台湾著名成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话。

假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量是多么的巨大了。

”21世纪的职场，信息流、资金流、人才流汹涌澎湃，这进一步加剧了职场的复杂性，从而使得职场成为社会的缩影，在工作更加多姿多彩的同时，职场人之间的对话和沟通也变得更加现实和紧迫。

同样一件事，为什么别人三言两语就能轻松解决，而你却无能为力？

当然，你也没必要为缺乏说话技巧而担心，因为说话的本领并不是来自天赋，而是需要我们利用自身特有的敏锐洞察力去感悟，需要在职场生活中不断地搜寻、提炼，然后将其跟自己的实际情况融会贯通，使之真正为己所用。

本书通过通俗易懂、风趣幽默、生活实用的事例，旨在使读者认识到表达的重要性，如何避免败在说话上，以及怎样才能让自己更会说话，怎样才能一语攻破对方的心房，力求使读者在轻松愉快的阅读中领悟到语言的智慧与力量。

读完《职场攻心话术》，你将会明白这样一个道理：决定职场人命运的往往不是他所处的环境，而是他掌握了多少高超的说话艺术。

## <<职场暖心话术>>

### 内容概要

《职场暖心话术:最轻松有效的职场口才提升宝典》是一本教你充分利用好口才艺术的职场生存手册。目的是高手职场人士，有些弯路是可以径直走过去的，有些深坑是可以跨越过去的。

《职场暖心话术:最轻松有效的职场口才提升宝典》能够帮助那些想要褪去“幼稚”外衣的职场年轻一族，告诉你如何提升口才，从激烈的竞争中脱颖而出，成就自己的职场之路，读完《职场暖心话术:最轻松有效的职场口才提升宝典》，你将会明白这样一个道理：决定职场人命运的往往不是他所处的环境，而是他掌握了多少高超的说话艺术。

海报：

## <<职场暖心话术>>

### 作者简介

吴昱荣，资深人力资源专家、员工培训讲师，以语言轻松诙谐、幽默风趣著称。曾出版过多部关于职场方面的畅销书籍，深受读者喜爱，被誉为“职场交际达人”。

## &lt;&lt;职场暖心话术&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章“冷场王”的辛酸，不会说话的悲哀 第一节不懂礼数不行，有礼才会有人理 不要成为对话中的麦霸002 人前不骂人，人后不说人004 别拿他人的隐私当玩笑006 直言是刀，伤人又伤己007 第二节话题不对不行，“壶”不可以随便“提” 烂话题，大家都很难尴尬010 心事不宜随便说012 东施面前不言丑014 远离危险话题的“陷阱” 016 第三节分寸拿捏不到位不行，有些话要放肚子里 随便插嘴会犯大忌019 “顾上”不忘“顾下” 021 上司面前，这些话千万不要说024 跟同事聊天，要管好自己的嘴巴027

第二章逢场巧应对，场面话其实不难说 第一节面试，待遇是谈出来的“你好，谢谢” 别忘了说032 向面试官提问，你行吗035 成绩就是资本，贴金不能免037 大声讲出你的期望薪酬039 第二节会议，这里不是唇枪舌剑的地方 做一个有声音的职场人042 办法不怕多，主张就算了044 滔滔不绝就管用吗046 引导下属发言的学问047 第三节饭局，会说话才能上台面 迎来送往，职场人脉第一步051 如何把酒“推”出去052 勿要跟上司称兄道弟054 共同话题最能缩短人际距离056

第三章揣摩上司，大人物爱听哪些话 第一节自我推销等不得，抓住每一次机会 做肯跟老板对话的人060 到位而不越位，表现不能“过” 062 邀功请赏不在嘴上064 如何得到大人物的青睐066 第二节汇报工作很关键，别一直埋头做事 经常汇报，让领导心中有数069 汇报业务要说到点子上071 向领导请示工作，要有眼色072 “领赏”技巧知多少075 第三节谈薪不必羞答答，升职加薪你也能 如何搞定审判官078 谈薪之前先谈谈心080 升职的理由，你不妨亲自告诉领导083 自己的价值自己去谈085

第四章聪明不过头，同事感情是聊出来的 第一节博个好人缘，跟竞争对手做朋友 主动示好，方能被竞争对手接纳090 满足他人的“好为人师”心理092 没有你们，我怎么能如此优秀呢094 谦和低调，融入公司氛围097 第二节不怕有矛盾，就怕避而不谈 嘴巴笑了，才会张开耳朵099 争论开始时，你已经输了101 将对方的挑衅拒之门外103 面对咄咄逼人，可以反击105 第三节上位的PK之路，让他输得心服口服 遭遇忌妒，请用成绩进行反击109 做了就要说出来112 同事跟你抢功劳，让不让115 如何在职位竞争中胜出117

第五章识破下属的小算盘，领导讲话要有掌控力 第一节像朋友一样说话，再耍威严你就落伍了 给出口的话裹上糖衣122 奖惩并用124 批评下属要因材施教，因人而异126 难以开口的话怎么说128 第二节让蜗牛跑起来，点燃员工的激情 做一个会发火的上司130 灵活应对“发难”的下属132 激将，激发下属的最大能力133 倾听，了解员工的“法宝” 135 传达命令的语言艺术138 第三节营造团队意识，做员工眼中的伯乐 领导信得过，下属才高效140 下属犯了错，我来“买单” 142 有沟通才能有进步145 让独立大队变成过去式147

第六章部门之间，领导见领导不能漏了气 第一节部门间的协调，谁说你越权了 责任该由谁来负152 借个人而已，激动什么155 我们部门的事很重要158 有人打小报告，你怕吗161 第二节低调为王，言谈切忌争上风 狂妄的人不适合做领导164 对失意人莫提得意事166 学会谦卑，你们才会亲密无间169 让你的好话插上翅膀171 第三节笑到最后，职业经理人是这样炼成的 软磨硬泡，不达目的不罢休173 拿下心胸狭隘的同仁175 在机会面前，该如何表现177 以企业为家，职场变通途180

第七章明晰客户心理，订单话到擒来 第一节想客户所想，一言可以拉近距离 客户推托，别急着反驳184 描绘美好的场景186 这件事跟我有关吗188 顺水推舟才会减小阻力189 第二节明客户所需，一语可以赢得信任 先做朋友，再谈生意193 对客户要有耐心195 四张门票意味着什么197 心情好才有的谈199 第三节客户的期望值，让他享受被说服的快乐 货比三家，还是我的最好202 满足客户的砍价欲望204 向客户提问的技巧206 如何应对客户的提问208 巧用最后通牒策略210

## &lt;&lt;职场暖心话术&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：不要成为对话中的麦霸 在同事聚餐、朋友聚会的时候，很多朋友都会选择去歌厅。唱卡拉OK的过程中，经常会遇到那种不顾周围人的感受、独占麦克风的人。

你也遇到过吧？

不管接下来是谁的歌，他都会一直不停地唱下去，而且还认为自己唱得很好，结果弄得大家都没有了兴致。

上述的这种情况和对话其实有相同之处。

这类人不懂得对话其实跟接球与投球很相似，讲求互动规则的。

自顾自地把球扔给对方，丝毫不考虑对方是否能接到球，假如在对话中有一方出现这样的情况，不仅算不上交流，还会招来对方的厌恶。

因为对话能力除了包含说话能力之外，还有倾听能力。

纽约大学的社会学专家达尼尔·格兰曾经以65名女大学生为实验对象，做过一个这方面的实验。

实验要求每三名女大学生分成一组，每一组由两名同校女大学生和另外一名来自其他大学的女大学生组成，让她们进行十分钟的交谈。

在对话期间，因为三人中有两人是同一所大学的学生，所以在对话过程中很容易忽视另外一名。

结果，正常对话的两名女大学生在交流中使用的重音占谈话的11%，而被忽视的那名女大学生的对话重音达到了41%。

实验结果显示，被忽视的，也就是重音使用频繁的女大学生中有51%都感到自己性格内向。

也就是说，毫不在乎地夺走他人的发言权，不仅会导致当事人说话声音强度增大，还会让他们产生了一种消极的情绪。

因此，从今以后，请对那些没有说话的人问一句“你是怎么认为的”，听听对方想说些什么。

从话术的角度来说，会交朋友才能有人脉，有生意可做。

如果让对方跟我们做朋友，那就要懂得倾听，关心对方关心的，这样才不会成为让人讨厌的麦霸，才不会在一开始就被对方排斥。

金利来集团创始人曾宪梓先生对此深有体会，在一次访谈中，他曾说过这样一段话：我讲一个故事。

有一个洋货铺老板是专门做西服的，有一天，我到他的铺子去推销领带，他很大声地骂我、呵斥我，我就退出来了。

但是我不知道他为什么骂我，是我做错了，还是因为他有钱，气焰比较嚣张？

第二天下午，我穿着西装，打着领带，什么也没带，又去了那个洋货铺。

香港有喝下午茶的习惯，我叫了咖啡，双手捧着咖啡请他喝，然后说，因为我昨天的举动，向他道歉，并且请他指教。

他告诉我：“你也做生意，我也做生意，我有客人在这里，你来了以后，影响了我对客人的招待。

”因为我影响了他做生意，所以他骂我。

我们交换了意见以后，就成了好朋友。

以后他会主动跟我说：“你把领带给我拿来些，我要帮你卖领带。

”因为倾听别人的想法，我学会了一点点做生意，朋友会替我卖领带。

曾宪梓先生的经历让我们明白，只有学会倾听，关心对方的想法，对方才会关心我们的事情。

在跟别人沟通的过程中，要适当压抑自己的话题，模糊自己的对话目的，而去聊一些对方所关心的事情，以便让对方很舒服、不排斥，进而在感觉良好的状况下认同自己，并接受自己的要求。

## <<职场暖心话术>>

### 编辑推荐

《职场暖心话术:最轻松有效的职场口才提升宝典》一本超实用，职场精英的口才书，一本教你如何用心完成不可能完成的任务。

最完整、最实用的心理策略，最简单、最有效的说话技巧。

新浪读书，当当网强烈推荐的职场宝典。

做有分量的人，说有分量的话，一对一的贴身指导，彻底扫除你在职场晋升道路上的绊脚石，让你变身话术高手。

<<职场暖心话术>>

名人推荐

说话和事业的进展有很大的关系。  
你想获得事业上的成功，必须具有能够应付一切的口才。  
——本杰明·富兰克林



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>