

<<不会说话别当头>>

图书基本信息

书名：<<不会说话别当头>>

13位ISBN编号：9787561542125

10位ISBN编号：7561542127

出版时间：2012-3

出版时间：厦门大学出版社

作者：祖林

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>

<<不会说话别当头>>

前言

本书付梓之际，笔者在家乡拜访初中三年的班主任、全国优秀教师黄振荣老师，不禁想起恩师说过的一句话：“做生活的有心人。”

少年轻狂、懵懂无知，这句话却一直伴随着我的成长，使我养成了用心观察、用心体验、用心感悟、用心总结的习惯。

儿时的梦想是播音员、歌唱家、作家、记者和编辑，高中选的却是理科，大学学工科，迈入社会进工厂，未曾想到的是搞生产十年之后迈入了管理咨询行业，专职从事职业顾问和职业培训，四年之后竟然还走上大学讲台，教学相长，至今受益。

35岁之后，所思所想似乎有些变化，开始理解祖母曾经的求神拜佛，开始思考“四十而不惑”，开始领悟中国的人情世故，开始学习《易经》和《孙子兵法》。

十年教学经历之后，教学的风格似乎也有些变化，硬性技术开始结合软性技巧，教人做事当中开始渗透做人的道理，做事不再只是做事，说话不再只是说话。

说话是最容易的事，也是最难的事。

最容易，是因为三岁的孩子也会说话；最难，是因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。

说话是一种技巧，更是一门艺术。

说话艺术是管理艺术中非常重要的一种。

从叫人做事情到教人做事情，巧妙说话才能说出诚意、说出感情、说出成果、说出凝聚力，对员工持久激励；没有行政约束力还要巧妙调动同级、争取支持。

利益取舍、拿捏进退，体现的是一个人为人处世的灵活；上级位高权重，如何为己所用，做下属的要用心领悟、学会一些说话的步骤、方法和技巧，才能在工作中游刃有余。

“煽”动部下、“说”动同级、“请”动上级，走出大嗓门、大老粗的误区，看似简单的说话，其实不简单！

于是有了《不会说话别当头》这套音像课程，于是有了《不会说话别当头》这本书。

本书以简洁流畅的语言、通俗易懂的理论、大量贴近企业生活的实例，介绍了说话的方式与方法，希望能给广大读者带来灵感，在阅读完本书后掌握说话的分寸，恰到好处地把话说到位。

承蒙福友企管林荣瑞先生垂爱，这本书得以尽快和读者见面，特别感谢林荣瑞老师和沙林琳小姐。

本书在编写过程中，得到《前沿讲座》总策划王成龙先生、艺术总监杜蘅老师和零牌顾问机构熊江、怀海涛和赵雅君等老师的大力支持，在此一并致以衷心的感谢。

书中观点和文字定有诸多呆板僵硬之处，追求圆融圆通，战战兢兢地交稿，恳请读者批评指正。

祖林 2012年3月于广州

<<不会说话别当头>>

内容概要

人的一生是靠说话与态度来和别人相处的，了解人、说对话，生命中就可得到更多的助力。中国有句古话“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”讲的就是这个道理。

会说话，一靠技巧，二靠个人魅力，两者都是可以通过训练获得的。在本书中，祖林老师汇聚其多年的辅导培训经验，采用大量的实例，结合通俗而实用的理论，从听话的技巧、说话的艺术、煽动下属、说动同级、请动上级等方面生动具体地讲述了提高说话水平、改善沟通能力的具体方法和实用技巧，带领大家学习“会对话”的方式，领略“会说话”的无价效益。

<<不会说话别当头>>

作者简介

祖林：

福友企业管理顾问有限公司特约作者，华南理工大学工商管理学院EDP特聘教授，中山大学MBA客座教授，零牌顾问机构首席顾问。

祖林老师对精益生产和世界级制造有系统深入的研究，并有成功的本土实践，致力于协助中国企业走精益化道路，迈向世界级制造，由传统产业向先进制造业和先进服务业转型。而将企业运营管理的思想、方法和工具运用于服务行业是祖林老师近几年的一大实践。

<<不会说话别当头>>

书籍目录

第一篇 要当头，先会听

- 一、中国话，话里有话
- 二、听出境界
- 三、用“身体”来听
- 四、耳朵要向上，也要向下
- 五、倾听的七个忌讳
- 六、耐心倾听反对意见
- 七、听进内容，听出目的

第二篇 会说话，好当头

- 一、不会说话要吃亏
- 二、积极心态，主动沟通
- 三、因人而异，弹性沟通
- 四、投其所好，亲而誉之
- 五、和谐关系，VAK沟通法
- 六、说话要符合身份
- 七、借他人的口，说自己的话
- 八、常说“ Yes ”巧说“ No ”
- 九、从自我管理到管理他人
- 十、察言观色，见风使舵
- 十一、说话是修养的镜子

第三篇 “煽”动下属

- 一、虚实结合，承担三大职责
- 二、领导善动口，员工才爱动手
- 三、弹性选择沟通手段
- 四、带好徒弟，解放自己
- 五、带徒弟的“说”、“写”、“做”
- 六、十根“刺”不如一滴“蜜”
- 七、只有动真情，才能动人心
- 八、从温柔的同理心到冷酷的同理心
- 九、巧把批评变激励
- 十、有虎气，还要刚柔并济
- 十一、说话要坚守底线
- 十二、骂人要把人骂活
- 十三、与下属“讨价还价”

第四篇 “说”动同级

- 一、建立资源意识
- 二、360°沟通搞好关系
- 三、少命令，多请求
- 四、喜不喜欢都得合作
- 五、多交流，不争执
- 六、善说好话，建立工作信任
- 七、追求内部客户满意
- 八、善借权威，“说”动同级
- 九、自己说还得大家说
- 十、换位思考，善于取舍

<<不会说话别当头>>

十一、谨言慎行，不是是非非

十二、善用专业优势，巧妙软性激励

第五篇 “请”动上级

一、心理装着领导

二、嘴上要乖，行动也要乖

三、用心领悟，适当糊涂

四、既“乖”，又“不乖”

五、做上级的好参谋

六、说服领导，争取支持

七、全方位报告，全过程报告

八、站高一步，深入三步

九、特殊情况，圆融圆通

十、推功揽过，善做棋子

<<不会说话别当头>>

章节摘录

要做到善听而善言，就要专注地听、设身处地地听。

集中自己的注意力，全神贯注地听对方说话，当对方在说话的时候，要设想假如我自己在他这个位置，他说的这番话是什么意思，隐含了什么样的用意和目的，这样才能做到听进内容，听出目的。

听出弦外之音，才能恰当应对 中国话，话里有话，要听出弦外之音，才不至于被动。

小熊刚出来工作时碰到的这个上级外表很和善，整天笑咪咪的，向他汇报工作时，总是说“不错不错”。

听到表扬，小熊心里很高兴。

有一次，小熊做一个项目，向上级做流程演示的时候，这位领导仍然微笑点头，连说“很好很好”。

小熊不放心，因为这是第一次承担这么重要的工作，于是很诚恳地说：“领导，请您多给我一些建议，我心里很没底，希望知道这个流程这样设计有没有风险。”

领导一看小熊这么诚恳，一连提出了几个关键问题，小熊当时几乎出了身冷汗，原来“很好”的背后不一定是真的很好，一般人是不会随便把自己真正的意见告诉别人的，包括领导。

此后，小熊一听到别人说“很好很好”心里就发毛，一定打起十二分精神确认是不是真的很好。

中国人说话虚虚实实，重要的事情往往不直明其意，要听出弦外之音，需要用心揣摩。

领导说你的设计感觉不错，很有艺术天分，可能就是说你商业头脑不够；领导说你资历老，劳苦功高，背后的含义就是要带头，不要倚老卖老。

老板表扬你的报告做得很好，只是语法上出了几个小错误，这句话比打还难受，语法是小学生初中生的事情，不是说你连小学生也不如吗？

同样，抱怨后面也许就是高兴。

某人对同事抱怨老板也太不像话了，凭什么别人可以早早下班，我就要跟他出去陪客人？

茅台酒灌得我难受！

乍一听，是在抱怨，实际上是在炫耀，“你看，老板多器重我啊”。

有的话是“笑在脸上，哭在心里”，有的话是“哭在脸上，笑在心里”。

人的脸色可以看出人的真实想法。

周六上班是某民企不成文的规定，就是没有什么事情也得加班。

在一次会上，一个刚毕业的员工对老板说：“周六能不能不上班，很多客户都不上班，政府也不上班，很多事情周六都做不了，大家闲着没事，还浪费公司的水电。”

这确实是实情，老板听了说可以考虑。

实际上当时脸色就变了。

因为这个老板是苦干出来的，根本没有周末的概念，背后被员工称作“工作狂”，很希望员工像他那样苦干，所以，对周六不上班很反感。

其实，职场暗语不仅出现在上下级之间，同事之间打暗语也是很正常的事情。

小李在一家广告公司做策划，一次，他做了一个文案策划，兴高采烈地向领导汇报，领导听了后说：“看起来很有意思，或许你可以问一下别人的看法。”

小李赶紧去问同事，同事也说“不错”。

可是，等正式会议时，小李发现领导并没有采纳他的策划。

原来，领导只是不想打击他的积极性，让他去问问别人的看法，实际就是否定了他的策划，建议重新做一份。

没想到，同事也是“不错不错”，可怜小李傻乎乎地等待会议上的辉煌，得到的却是一盆冷水。

假如小李早就明白了领导的意思，脚踏实地地重做一份，再去问别人，也许就可以避免这个尴尬了。

听人说话要揣摩 中国人说话很含蓄，有些话说得太清楚就没意思了。

所以，听话的人要用心揣摩，揣摩不清楚，就要想一想能不能问，可以问的就问，不能问的就不要问。

<<不会说话别当头>>

可是事情又要做好，不揣摩清楚又不行，怎么办呢？

找个人商量商量，一起揣摩一下，慢慢就明白了。

揣摩清楚了，把该做的做了，给对方一个回复，这个时候，该明说的要明说该含蓄则含蓄。

P34-36

<<不会说话别当头>>

编辑推荐

祖林编著的《不会说话别当头：职场沟通的说话艺术》以简洁流畅的语言、通俗易懂的理论、大量贴近企业生活的实例，介绍了说话的方式与方法，希望能给广大读者带来灵感，在阅读完本书后掌握说话的分寸，恰到好处地把话说到位。

<<不会说话别当头>>

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>