

# 一、口語表達三種練習，言談 清晰有理更有說服力

1. 善用不同發問法，拉近距離
2. 論點的說服力，來自於事先掌握充足資訊
3. 利用PREP法，組織話題架構

# 善用不同發問法，拉近距離

## 1. 4W2H限定發問法

- 詢問事物(What)、時間(When)、地點(Where)、人物(Who)、時間長度(How Long)、金額數量(How Much)

## 2. 2W1H廣泛發問法

- 進一步詢問想法(What do you think/do)、原因(Why)、細節(How)

# 論點的說服力，來自於 事先掌握充足資訊

- 事前資料的搜集，將會決定溝通的品質
- 了解背景因素、掌握現況、預測未來發展
- 事前備妥說服別人採信自己論點的理由/證據

# 利用PREP法，組織話題架構

1. 重點(Point)：開門見山
2. 理由(Reason)：說明好處、原因
3. 範例(Example)：舉出具體的例子
4. 重點(Point)：再次強調主張的重點

## 二、真誠讚美 真摯地肯定他人的長處

- 獲得別人他人真心的讚賞和感謝-人生一大樂事
- 建立良好人際關係就是毫不保留讚美對方。受到讚美的人，當然會對發出讚美的人懷有好感-拉近彼此距離

# 讚美要像射箭，正中對方靶心

- 讚美對方的成就
- 讚美對方的潛力
- 讚美對方不為人知的優點
- 4個讚賞技巧：發自真心、懂得觀察、讚美要具體、讚美要把握時機

# 虛情假意的讚賞，是阿諛奉承

- 讚美與場面話絕對不同
- 誠實與真摯，非言不由衷
- 每一個人皆有優(缺)點，找出對方的長處，懷著見賢思齊的謙虛心態說出妳的讚美

### 三、你在說的，是別人聽得懂的話嗎

- 同樣的話說了好幾次，員工卻當耳邊風？
- 為什麼和客戶總是話不投機半句多？
- 口才不好？不會社交？



# 溝通無效

- 可能對方並沒有確實收到訊息
- 問題來自說話者沒有講出『能讓對方聽懂的話』
- 必須『說出對方可以懂的話』
- 最短時間內『找出溝通對象能聽懂的表達方式』

## 四、5種溝通術， 提升部屬自信與使命

- 一次只問一件事
- 具體稱讚有進步的表現
- 用肯定句鼓勵勇於當責
- 用反問句引導思考
- 用感謝代替理所當然

# 五、四大拒絕話術，坦白表達， 不怕得罪人

# 好·不·好拒絕法

## 練習1：沒時間參與朋友的邀約，該怎麼說？

好

「很高興接到你的邀約，但我最近家裡有事要忙。」

先了解自己想要拒絕的動機，進而找出想要捍衛的權益（家庭），清楚地表達本身的需求。

不

「很抱歉，目前還沒有辦法接受任何邀約呢！」

拒絕要求時的態度應該力求就事論事，以表尊重提出邀請的對方，避免人身攻擊。

好

「如果明年可以的話，我很樂意看看能不能配合，謝謝你想到我。」

邀請對方接受新的建議，並將情緒由負轉正，以善意訊息做結，降低可能帶來的關係損害。

# 三明治說話術

## 練習2：拒絕員工要求調薪，該怎麼說？

### 讚美

「你上次的企畫書寫得非常好，企畫能力是部門中數一數二的，一直以來都是公司重要的中堅幹部。」

運用讚美開頭，讓對方願意敞開心房，接受後續的內容。

### 意見

「但公司真的沒辦法再調高薪水。我很清楚員工沒有義務體諒公司營運狀況，但因為你在公司打拚多年，我才特別和你商量是否可以延緩調薪。」

以請託的語氣帶出你真正的想法，藉此減低對方的敵意。

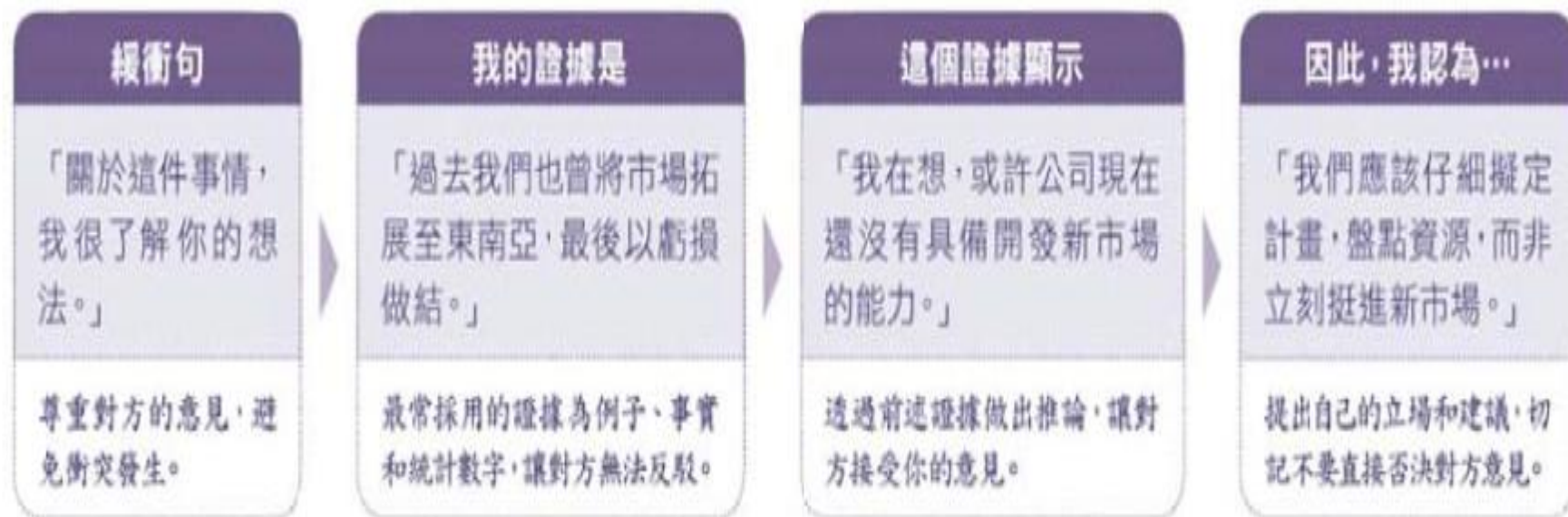
### 讚美

「我們都認為有你這個員工，真的是公司的幸福，非常感謝你為公司所做的一切努力，未來也要靠你才行。」

提供糖衣增加對方接受當下意見的動機，使他較難提出反對意見。

# 卡內基緩衝句

## 練習3：不認同開發新市場的意見，該怎麼說？





# DESC說話術

## 練習4：不想陪同主管續攤時，該怎麼說？

### 講述事實 (D)

「時間過得真快，現在已經超過晚上10點了喔！」

講述當時情況，點出對方無法否定的事實。

### 闡明意見 (E)

「我非常喜歡唱歌，也真的很想陪您去，但因為我家距離較遠，今天想請求您讓我來得及回家。」

將自己的意見告訴對方，並站在對方立場，讓他了解你只是在表達自己的想法，並非全盤否定他的要求。

### 提出建議 (S)

「下次若時間早一點的話，請再給我像今天一樣能夠陪您續攤的機會。」

依前步驟說明事實，不會讓對方心生排斥，提出的替代方案也較易被採納。

### 預告結果 (C)

「假如我錯過最後一班捷運無法回家，明天工作可能會出現問題而造成您的困擾。」

此為反面結果提醒，也可提出正面意見，例如：「我現在回家就能為明天做萬全準備。」

## 練習5：拒絕加入抱怨主管的行列，該怎麼說？







## Tips

### 6個必須說「不」的提醒

- ❶ 因為想要誠實地面對自己和對方，所以必須說「不」。
- ❷ 你和我是不一樣的，我認為這樣也沒關係，所以必須說「不」。
- ❸ 希望對方了解什麼事情辦得到、什麼事情辦不到，所以必須說「不」。
- ❹ 為了與對方建立長久且良好的關係，所以必須說「不」。
- ❺ 為了避免將自己燃燒殆盡，所以必須說「不」。
- ❻ 覺得不合理就要勇敢指出不合理的地方，所以必須說「不」。

資料來源：《25歲前一定要學會的拒絕力》，三采文化出版

## 六、謹記說話SOP，別再讓「緊張」壞了表現

1. 問候（依時間打招呼，並告知姓名）
2. 主題（說出主題）
3. 內容（以三大點歸納）
4. 主題（再次重申主題）
5. 結尾問候（表達謝意，感謝對方的聆聽）

# 七、讓別人更愛聽你說話！

## 你該避免的17個錯誤

- 1、你在抱怨
- 2、你只想著自己
- 3、噉里啪啦地講，不會適可而止
- 4、你一直打斷別人
- 5、你很喜歡說「這樣不對」

# 讓別人更愛聽你說話！

## 你該避免的17個錯誤(續)

- 6、整天喊著「狼來了」
- 7、你根本不在乎自己說的是什麼
- 8、你不知道你說的是什麼
- 9、講話沒重點
- 10、你說的話，根本不重要

# 讓別人更愛聽你說話！

## 你該避免的17個錯誤(續)

- 11、你說的話毫無關聯
- 12、你總是說「我很抱歉……/不好意思……」
- 13、說得到，卻做不到
- 14、別人在講話的時候，你絲毫沒有反應

# 讓別人更愛聽你說話！

## 你該避免的17個錯誤(續)

- 15、你總是說很負面的話
- 16、你說的都是些大道理，或是老掉牙的話
- 17、你從來不聽別人講話

## 八、4種結束對話的好方法， 讓你不再怕尷尬

1. 電話、文件暗示法
2. 起身示意法
3. 直言不諱法
4. 開宗明義法