

在21世紀，良好的溝通技巧已經成為攸關個人與企業成敗的關鍵。今日一個成功的企業必須能夠隨時保持與各方面不同層級、不同部門人員之間的溝通，同樣地，個人亦是如此。

溝通是化解阻礙之利器

根據統計，一個人在職場上成功與否，80%以上取決於個人是否能與人做有效的溝通，以及其個人人際關係的好壞！對一個直銷商而言，溝通是一項重要的工具，也是化解阻礙的最佳利器，因為溝通是一種談判的藝術及科學的方法，更是領導魅力中不可或缺的一環。在直銷事業中如何落實推薦、零售、服務，更是與「人的溝通」環環相扣，密不可分。

對於想要成功的直銷商來說，溝通的重要性無與倫比。如何善用這項重要的才能，成功地與組織、下線及客戶溝通，進而化解彼此的阻礙，我認為可以由幾個方面來談：

1. 開啓溝通的企圖心。

還記得幾年前，我們到菲律賓進行國際推薦的時候，很多直銷商對英文幾乎一竅不通，天生的語言隔閡，許多意念無法適切地表達，但是直銷商非但沒有因此放棄與人溝通，反而竭盡所能地擠出幾個簡單的英文單字，搭配手勢、眼神，企圖讓當地人瞭解他們的意圖，就好像小嬰兒吸入人間的第一

口氣時，便放聲大哭，向全世界宣告他的到來一樣，渴望著與人溝通、與人交流，靠著這股念頭的幫忙，直銷商可以在溝通的同時快速吸收新的溝通

詞彙，再加上當地人善心的協助，這趟國際推薦之行出乎意外的成功！

由此可見「企圖心」是跨出溝通的第一

一門檻，更有像嬰兒掙扎著想說話的慾望。所以做為一個成功的直銷商、體系大家長，以及優秀的領導人，都必須具備強烈的溝通慾望及技巧才能有效溝通、化解阻礙。

反覆練習習慣成自然

2. 與對方建立關係。

每個人對事件反應的程度深淺不一，因此，溝通時應嘗試與對方建立關係，藉以傳達對方可以理解的訊息，並隨時觀察其反應做適切的表達。而為了讓對方明確瞭解自己腦海中的「心智圖象」並將之轉換成鮮活的語言，應配合微笑、手勢，讓對方清晰地瞭解自己所要傳達的意念。就好比當我們和小孩溝通時，常會想像小孩的行為語言，不自覺地以童稚的聲音、誇張的手勢表情去拉近彼此的距離，試圖讓小孩瞭解自己想傳遞的訊息一樣。所以，與對方建立關係，是獲得良好溝通結果的基本技巧。

善用溝通化解阻礙

人際溝通是一個人與外界聯繫所必須修習的一門「課程」；微笑、手勢加上真誠的傾聽和互動交流的念頭，良性溝通將使你無往不利。



3. 反覆地練習。

溝通，是每個人與生俱來的一項本領，但是很多人常常因為害羞、恐懼失敗，而不敢跨出第一步。其實，成功的溝通必須透過訓練，改善自己的溝通本領，再試著以自己的所見所聞，轉化成能夠激勵他人，影響他人的語言。

因此，直銷商只要克服心理障礙，不斷地模擬各種情境，反覆演練，將溝通技巧完全融會貫通，成為自己生活的一部份，久而久之，不管是一對一的推薦、零售，還是在近萬人的大會分享，都可以穩健的風格，流暢自如地演說，就好像鴨子划水一樣自然！

4. 用耳聽不如用心聽。

一般人很容易將溝通的過程視為訊息的傳遞。事實上，這只是溝通的一半，另一半則是需要聆聽接收，尤其在阻礙發生時，更要傾聽對方的心聲，以對方的心境去揣摩，進而明瞭真相。

不管我們是從事那方面的溝通，溝通的目的是要建立人與人之間的橋樑。也就是說，溝通的管道與形式必須能打動獨立的個體，並且能夠針對個人著手進行，而這必須藉由經驗和耐心的累積，才能使溝通更臻圓熟。因此，如果直銷商有心在學習如何激勵人心、從事推薦、零售、服務，或者建立自我形象等方面下工夫的話，只要肯努力並確實掌握卓越的溝通技巧，便能成為成就不凡的領導人。

5. 化解阻礙。

平等的對待他人是最好的溝通方式。很多人從事直銷的時間久了，長期在優越感的熏陶下，常會不經意地對下線說「您應該如何……」、「您最好怎樣……」。

不卑不亢馬到成功

這類令人感覺拒人於千里之外的口頭語，溝通時容易形成上對下的衝突；或者，因為下線的學經歷背景強勢，自己便預設立場，沒有信心，認為自己無法得到下線或客戶的認同，在氣勢上便先自己砍了一大截。這兩種心態都是溝通中最大的阻礙。唯有以「不卑不亢」的平等心態，對待自己與他人才是化解阻礙的不二法門。

總而言之，想建立和諧、健康的家庭生活，或是在國內、外從事推薦、零售與服務，都必須找出他人的需求，再想辦法滿足，這是一個人想獲得成功的最佳手法，而想獲得最佳溝通效果，任何媒介都比不上個人本身，因為一個人自己的性格特質和行事風格，無一不傳達出信息。

因此，要讓他人瞭解自己的為人處事，在直銷的領域裡，應培養自己成為下線及顧客的顧問，並且學會鼓勵他人，而不是驅使他人，並且以平易近人、和藹可親態度贏得他人的好感，讓人樂於親近，更重要的是幫助他人喜歡自己！（本文作者陳少珮為永久產品公司總經理）

070

溝通的目的在建立人與人間的橋樑。
因此溝通的管道與形式要能打動獨立個體，
並能針對個人著手進行；
這必須藉由經驗和耐心的累積，
才能使溝通更臻圓熟。