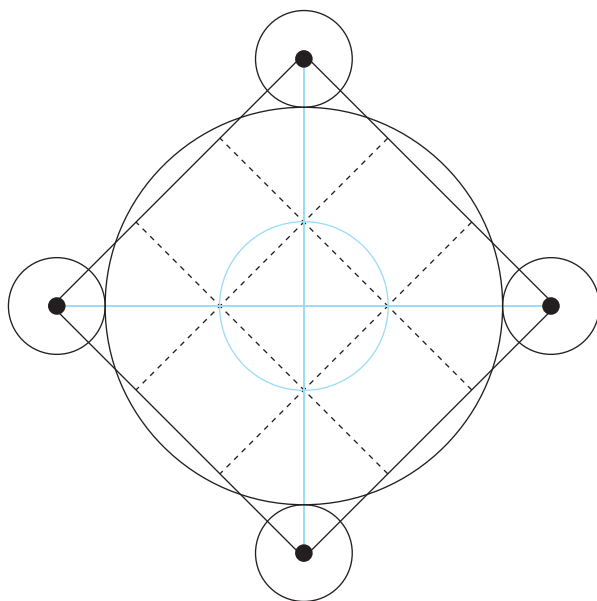


高等职业教育财经管理系列创新教材

▶ “互联网+”新形态教材



商务沟通与职业素养

SHANGWU GOUTONG YU ZHIYE SUYANG

邢乐 韩蓉卿 编著



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

内 容 简 介

全书共分十二个情境,主要介绍了方圆有度巧应对——面试、建言献策有担当——向领导谏言、守正出奇解疑难——解决问题性沟通、同心同向排万难——与同事沟通、明察秋毫求共识——群体沟通、功过短长寸心知——岗位竞聘、精简高效拓市场——电询客户、合规合法守底线——直播营销、真诚待客同向行——意向磋商、合理关切暖人心——电话沟通、同心同理求和解——化解争议、践言践行严守礼——商务礼仪等内容。

本书既可作为高职高专院校财经商贸类专业的教学用书,也可作为社会工作者的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

策划编辑:张海红 责任编辑:张海红 封面设计:黄燕美

出版发行:北京邮电大学出版社

社 址:北京市海淀区西土城路10号

邮政编码:100876

发 行 部:电话:010-62282185 传真:010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销:各地新华书店

印 刷:三河市骏杰印刷有限公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

印 张:12.5 插页 1

字 数:264 千字

版 次:2023 年 月第 1 版

印 次:2023 年 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635- -

定 价:48.00 元

• 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 •

服务电话:400-615-1233



Preface

前言

党的二十大报告提出要“办好人民满意的教育”。如何办好人民满意的教育呢？这就涉及培养什么人、怎样培养人、为谁培养人的问题。学校培养人才，教材是重要抓手。党的二十大专门指出要深化教育领域综合改革，加强教材建设和管理。职业教育更多着眼于培养高素质技术技能人才、能工巧匠、大国工匠。与普通教育相比，职业教育更强调社会实践性，对于教材的选择，则更应侧重实践，增加工作情境训练。

当前，高职院校中的沟通谈判类课程在实际讲授中，除实训和实习之外，因受限于课堂教学的大环境，基本依赖于教师讲授，实践性和操作性都不强，而沟通谈判类教材又几乎都是传统的理论讲授，学生在课堂中角色代入少，操作和实践的机会则更少。教师教学和学生学习更多地停留在纸面上，教学效果自然也打了折扣。沟通谈判类课程在经济管理相关专业中具有设置广泛、应用性强、企业普遍看重等特点。尤其是在服务行业中，招聘者普遍要求学生有较高的沟通协调能力。而传统的理论授课的方式难以真正提高学生的沟通技能。为此，本教材依托天津市职业学校“十四五”教育教学改革研究项目，对教材进行了系统改革。

首先，本书打破了传统沟通教材中以知识讲解为核心，以案例为辅助的模式，改为以解决职场中常见问题为核心，以知识点为辅助，让知识点为解决问题服务。本书使学生在解决问题的同时，帮助学生理解知识点，掌握技能，并懂得其中蕴含的做人、做事的道理，真正实现思政元素的“润物细无声”。

其次，为了让职场情境更加贴合学生的工作实际，同时让知识点有一定的系统性、完整性，编写小组成员与企业深度合作，将沟通谈判课程的主要知识情境进行分类、归纳，然后重点选取在实际工作中频繁出现、容易犯错、容易造成困扰和尴尬的工作场景，与企业一线员工共同研讨如何编写脚本，如何排列顺序，最终将知识点与工作情境有机融合，最终形成内容丰富、情景有趣、参与有度的

“体验式”教材新模式。

为了更好地调动课堂氛围，提高学生学习的积极性，变被动听课为主动参与，教材真正从青年学生关心、喜爱的角度设置情境，并设置“热身训练”和“延伸训练”作为情境的铺垫和拓展，保证训练的力度和广度，最后用“课外训练”让学生加强对知识点的巩固。每个情境从简入繁，知识点由浅入深，既坚持知识导向性，又避免高谈阔论和死板说教，确保学生主动参与课程时长不低于每堂课时长的三分之二。

为了让学生真正实现在“学中做”“做中学”，教材将每个情境的脚本都由学生和企业员工合作拍成情境短剧，并将每一个训练任务都给出了参考答案或者回答提示或示范脚本，学生不仅可以分组讨论，自编自演，还可以参考和借鉴附录的“情境训练指导”完成自学。为了适应不同的教学要求，教材采用“活页式”装订方式，任务可增可减，答案可视可藏，教师可以根据实际教学需要灵活安排教学内容。

最后，为了提高教学效率，实现教学资源共享，编者制作了与教材同步使用的“在线精品课”并补充有关的音视频材料作为学生训练的辅助和参考。

本书编写目的是在课堂上打造实践氛围、打造工作环境，通过体验式的教学设计，引导学生更好地学知识、长技能、增智慧，树立正确的人生观、价值观和世界观。引入“成长型思维”训练法，培养其用更积极的态度思考、分析事件，通过积极有效的沟通，判断事件的发展过程及结局，更好地掌控全局、顺利完成本职工作。

本书各个情境的课时分配建议如下：

内 容	理论板块课时	实践板块课时
情境一 方圆有度巧应对——面试	2	4
情境二 建言献策有担当——向领导谏言	2	4
情境三 守正出奇解疑难——解决问题性沟通	2	4
情境四 同心同向排万难——与同事沟通	2	4
情境五 明察秋毫求共识——群体沟通	2	4
情境六 功过短长寸心知——岗位竞聘	2	4
情境七 精简高效拓市场——电询客户	2	4
情境八 合法合规守底线——直播营销	2	4

续表

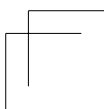
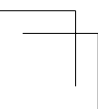
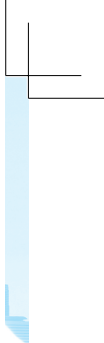
内 容	理论板块课时	实践板块课时
情境九 真诚待客同向行——意向磋商	2	4
情境十 合理关切暖人心——电话沟通	2	4
情境十一 同心同理求和解——争议处理	2	4
情境十二 践言践行严守礼——商务沟通礼仪	2	4
总课时（72）	24	48

本书由天津国土资源和房屋职业学院邢乐副教授、韩蓉卿副教授编著。具体编写分工为：邢乐负责情境设定，知识框架设定及调整，并负责模块一及模块二中情境八以及相关的“情境实训指导”内容的编写，同时负责全书的指导和校对工作；韩蓉卿负责模块二中情境七、情境九、情境十、情境十一、情境十二以及相关的“情境实训指导”内容的编写，同时参与全书的校对工作。

本书在编写过程中，参考了许多其他沟通谈判类教材和有关论著，吸收了不少专家同仁的观点和例句，但为了行文方便，不便一一注明。书后所附参考文献是本书重点参考的论著。在此，特向在本书中引用和参考的已注明和未注明的教材、专著、报纸杂志、文章的编著者和作者表示诚挚的谢意。

由于编者能力所限，本书难免存在不足之处，敬请读者批评指正。

编 者





Contents

目录

模块一 职场达人 1

情境一	方圆有度巧应对——面试	3
情境二	建言献策有担当——向领导谏言	15
情境三	守正出奇解疑难——解决问题性沟通	23
情境四	同心同向排万难——与同事沟通	33
情境五	明察秋毫求共识——群体沟通	43
情境六	功过短长寸心知——岗位竞聘	53

模块二 营销大师 65

情境七	精简高效拓市场——电询客户	67
情境八	合法合规守底线——直播营销	81
情境九	真诚待客同向行——意向磋商	91
情境十	合理关切暖人心——电话沟通	101
情境十一	同心同理求和解——争议处理	111
情境十二	践言践行严守礼——商务沟通礼仪	123

附录 情境训练指导 137

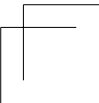
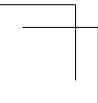
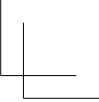
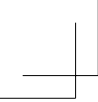
情境一	方圆有度巧应对——面试	139
情境二	建言献策有担当——向领导谏言	145

情境三	守正出奇解疑难——解决问题性沟通	149
情境四	同心同向排万难——与同事沟通	153
情境五	明察秋毫求共识——群体沟通	157
情境六	功过短长寸心知——岗位竞聘	163
情境七	精简高效拓市场——电询客户	169
情境八	合法合规守底线——直播营销	173
情境九	真诚待客同向行——意向磋商	177
情境十	合理关切暖人心——电话沟通	181
情境十一	同心同理求和解——争议处理	185
情境十二	践言践行严守礼——商务沟通礼仪	189



模块一

职场达人



情境一 方圆有度巧应对——面试



任务要求

知识点：掌握沟通中提问与回答的类型和应用方法。

技能点：能够在面试问答环节中得体应对，有礼有节。

课程思政点：为了实现沟通中的双赢，除了要明确目标和方向，更重要的是做好充足的准备，知己知彼，百战不殆。



热身训练

1. 2023 年天津高校毕业生就业前景广阔。在教育部门和学校的共同努力下，每年毕业季，天津都会吸引来很多知名企业来校招聘，为大学生提供丰富的就业平台，充分体现了党的二十大报告中提出的“强化就业优先政策，健全就业促进机制，促进高质量充分就业”这一精神。同学们，你参加过招聘面试吗？你认为面试中最难的问题是什么？

2. 怎样做才能让自己在面试中脱颖而出，从而成功入围？



微课 提问的技巧



微课 回答的技巧

求职面试

荣颖是天津某职业学院大三的学生，2023 年她就要去实习了。经过三年的专业学习，她感觉自己掌握了扎实的专业知识和较强的人际沟通技能，因此她对自己的未来期望很高。就业时，荣颖选择了一家规模适中，发展潜力较大的民营企业，并很快开始了她的面试。



微课 求职面试

荣颖：“您好，我是来面试的荣颖。这是我的简历，很高兴来参加这次面试。”（荣颖面带微笑地说）。

面试官：“你好，请坐。请你做一下自我介绍吧。”

荣颖：“我叫荣颖，今年 21 岁，天津人。明年我将从天津某职业学院会展策划与管理专业毕业。详细信息您可以看我简历中‘基本信息’一栏。如果有什么疑问，您可以问我。”

面试官：“谈谈你的家庭情况吧。”

荣颖：“我的家庭结构很简单，除了父母，我还有一个弟弟，他今年 15 岁，现在正在上中学。我的爸爸妈妈是普通工人，他们都是老实本分的人。”

面试官：“你有什么业余爱好？”

荣颖：“我平时喜欢看书、看电影。闲暇时，我喜欢听音乐，或者去旅游。”

面试官：“谈谈你的缺点吧。你觉得你最大的缺点是什么？”

荣颖：“我性格比较急躁，遇事容易冲动。但是我做事认真，对工作也总是兢兢业业，我相信一定会胜任这份工作的。”

面试官：“你为什么选择我们公司？”

荣颖：“因为贵公司所要求的专业正好与我的专业相符，我也很喜欢贵公司所提供的职位，我相信自己一定能够在企业中发挥自己的才能，实现自己的价值。”

面试官：“你希望与什么样的上级共事？”

荣颖：“我希望遇到能够根据我的特长给我安排合适岗位的领导，这样我就可以把工作做

得更好，更好地为企业服务。我也希望领导在我犯错误的时候能够耐心指导我、帮助我，让我能够更快地成长，尽快融入企业，以适应岗位的需求。”

面试官：“你有什么问题要问吗？”

荣颖：“领导，我想问一下，除了公司在招聘公告中提供的薪资外，还有业绩奖金或者其他奖金吗？”

面试官：“这个是根据员工的业绩和综合表现来定的，通常是有的。你还有什么问题吗？”

荣颖：“请问会经常加班吗？因为我家住得远，如果加班很晚可能会赶不上地铁，所以问一下。”

面试官：“加班肯定是不可避免的，但是不会经常发生，一般企业会在做项目时集中加班几天，但是加班到几点不好说。如果你很介意加班，就需要好好考虑是否适合来我们公司工作了。”（面试官面露不悦）

荣颖：“哦，我并不介意加班，请您不要误会，我一定会将公司的利益放在第一位，努力完成工作的。”

面试官：“好的，你还有什么其他问题吗？”

荣颖：“哦，最后一个问题，什么时候能上班呢？”

面试官：“这个得看最后面试的结果什么时候能出来，我们会给通过面试的人打电话确认的。你还有其他问题吗？”

荣颖：“哦，没有了，谢谢！”

面试官：“好的，那我们今天的面试就到这里，再见！”

荣颖：“好的，谢谢贵公司给我这次机会，希望能很快接到您的面试通过电话，再见！”



头脑风暴

荣颖的面试结束了，同学们，你们觉得荣颖能接到应聘成功的电话吗？她在面试中的表现如何？请大家一起来分析她的面试回答吧！



与职业素养

This image shows a single page of white paper with horizontal blue lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook or ledger paper. There are no margins, text, or other markings on the page.



面试的技巧

面试是迈入职场的第一步。万事开头难，要想成功迈好这一步，我们要全方位做好准备。接下来，我们一起来学习面试的技术准备和要领吧。



微课 求职面试技巧

一、面试着装

面试时应选择简单大方的正装或者大方得体的休闲装，女生的裙装不宜过短或过长，应以接近膝盖为好；男生应穿长裤，不要穿短裤、凉拖鞋或无领T恤。在妆容方面，女士应化淡妆，扎马尾或束发。短发女士应保持发型整齐、顺滑，不宜化浓妆、漂染鲜艳的发色或佩戴指甲片；男士应保持脸部无胡须，颈部无明显饰品，发型整齐、干净，不能戴帽子或耳饰，指甲干净、整齐。

二、面试礼仪

（一）握手

假定应聘者与面试官的初次见面，如果对方伸出手，却握到一只软弱无力、湿乎乎的手，这对应聘者来说肯定不是好的开端。因此握手时应该坚实有力，但不要太使劲，而且手应当是干燥、温暖的。

（二）坐姿

“站如松，坐如钟。”面试时也应该如此。应聘者要表现出活力和热忱，而松懈的姿势会让对方感到你疲惫不堪或漫不经心。面试前可以通过照镜子，也可以自拍一段录像，尝试以对方角度审视一下自己。

（三）眼神

面试时应看着面试官，但不要瞪视，因为这样显得太有进攻性。不要不停地环视房间，因为这样会显得应聘者缺乏自信或对面试话题缺少兴趣。

（四）手势

人在说话时做些手势是很自然的，但如果手势太多，则会分散人的注意力。平时打电话时，可以在镜子前观察自己，因为你在面试中很可能使用同样的手势。

（五）仪态

没有什么比在谈话中抚弄头发、按笔帽、脚拍地，或不由自主地触摸身体某部分更糟糕的表现了。应聘者面试时要准备好发言，面试时可以镇定自若地说出来，不要一边说一边做各种“小动作”。

三、面试常见问题及分析

（一）自我介绍

面试官在面试前大多已经掌握应聘者的基本信息了，但是在面试中通常都会先让应聘者做一下自我介绍。这样做一方面是为了先从简单的问题开始提问，可让应聘者尽快放松下来；另一方面，可以考察应聘者在紧张状态下的语言表述能力和应变能力。应聘者在做自我介绍时，首先要做到条理清晰、层次分明，最好事先以文字的形式写好、背熟。应聘者最好同时准备好英文版本的简历，以备面试官提问。在内容上，要突出应聘者的专业特长和性格特点，不要只是将简历上的信息重复表述一遍，那样只会千篇一律，没有新意。在语气、语调上要保持吐字清晰、语速适中，与面试官有眼神交流，态度自然大方。

（二）家庭情况介绍

面试官问这个问题主要想了解应聘者的性格、观念、心态等方面。应聘者不要只是简单地罗列家庭人口及其基本信息，更不宜详细介绍家人工作或收入等信息，而应该强调温馨和睦的家庭氛围，强调父母对自己教育的重视，以及家庭成员对自己工作的支持，还有自己对家庭的责任感。

（三）兴趣爱好

应聘者在面对这个问题时通常会选择一些高雅的爱好，或者实话实说。其实，面试官想要了解的是你的学习状态和性格特征。应聘者应强调自己的特长，并且强调自己的爱好具有广泛性，最好不是只有一个；在表达自己的爱好时，最好说一些需要合作完成的项目，比如打篮球，和朋友一起旅游，和同学一起办社团活动，等等。应聘者最好不要把自己的兴趣爱好限于读书、看电影、听音乐、上网等，否则可能令面试官怀疑应聘者性格孤僻，缺乏团队合作精神或能力。

（四）谈自己的缺点

这是一个迷惑性比较强的问题。应聘者通常会做出两种选择：一是开诚布公，为了向面试官表现出自己的坦诚而将自己的缺点和盘托出；二是自作聪明，刻意回避，将自己的优点变相地表述出来，比如说自己在工作中有时对自己要求过高，或者过于追求完美，等等。但是无论怎样选择都存在漏洞。面试官喜欢聪明的应聘者，但是不喜欢应聘者耍小聪明。那么应聘者应如何回答才能做到坦诚且表现得很聪明呢？其实面试官关注的是应聘者的缺点是否会影响岗位的工作业绩，只要应聘者在表述自己的缺点时不触碰这个“雷区”就可以完美过关。应聘者可以选择一些职场新人都会有的缺点，比如：工作经验不足，与同事之间的合作需要磨合，有些不熟悉的领域需要领导给予指导，等等。应聘者还可以举出一些与工作无关的其他小缺点，比如平时体育锻炼不够多，喜欢吃零食，经常会买一些没用的东西，等等。

（五）选择本公司的理由

面试官提出这个问题的目的是想探知应聘者选择本公司时对公司业务的关注点，在回答这个问题时应聘者通常会犯一个错误，就是以“我”为中心来进行表述。应聘者通常会强调公司给“我”带来的好处是什么，而忽略了“我”能为公司带来的价值是什么。所以，在回答这个问题时，一定要多强调公司的经营和管理对“我”的吸引，公司所提供的职位要求与“我”的诉求的一致性，“我”的加入能为公司带来更好的发展，这才是面试官想要听到的回答。

（六）喜欢什么样的领导

通过应聘者对领导的期望，面试官可以判断出应聘者是否有自我要求的意识，这既是一个陷阱，又是一次机会。应聘者是没有选择与什么样的领导共事的机会的，所以应聘者最好回避对领导提出具体的希望，只要提出希望领导多对自己的工作提出意见和指导，能够让自己尽快适应岗位就可以了。另外，应聘者要多谈对自己的要求，表明自己愿意向不同的领导学习，并且有能力去适应不同领导的管理风格。

（七）对工资、待遇的要求

工资待遇问题通常是面试中最敏感的问题，因为它涉及应聘者的切身利益。但是如果在面试并未成功时就贸然提出对薪资的要求，会让面试官觉得应聘者过于功利，所以，在第一轮面试时，不建议应聘者主动谈论薪资待遇问题。如果面试官主动问及对薪资的要求，应聘者也不用刻意回避，更不能为了给面试官留下好印象而迎合对方，自贬身价。比如，应聘者回答说：“对薪资没有要求，只要公司愿意录用我就满足了。”但是应聘者也不应对薪资提出具体的数字，因为数字过高会让对方觉得你不切实际，过少又会让对方觉得你不懂行或因自贬身价而看轻你。那么应聘者怎样来回答比较好呢？应聘者可以说：“对薪资没有具体的要求，相信企业会按照公平公正的原则对员工的工资做出合理的安排。”或者说：“对于我的专业技术能力和资历，企业已经有了基本的了解，我相信企业会按照行业既定标准对我的工资做出合理的安排。”

（八）谈加班

加班是员工普遍会遇到的问题，尤其是服务类行业更是如此。所以，当面试官要求应聘者回答关于对加班的态度时，应聘者应首先强调会努力工作，提高效率，减少因工作效率低而导致加班的情况。然后表达对于无法避免的加班不会排斥，只要能够保证足够的睡眠，避免影响第二天的工作状态就可以了。

（九）你有哪些问题要问

企业的这个问题看上去可有可无，其实却非常重要，面试官喜欢能够提出问题的人，因



This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



延伸训练

成功的面试离不开一份精美的简历，请同学们为自己制作一份精美的求职简历吧！



微课 简历制作
要领

课外训练

请根据本情境的知识点和技能点，通过查找资料完成下面的练习。

一、单项选择题

1. 在求职者求职的最初阶段，一份成功的简历不但能够使其获得面试的机会，还能够给招聘方留下好的印象，有利于求职者应聘成功。一个成功的求职者在制作简历前必须明确的三点内容是（ ）。

(1) 薪资及福利待遇; (2) 求职的目标; (3) 自己的优势; (4) 企业的性质: 国企、民企、外企、合资等; (5) 招聘方的需求; (6) 企业的规模

- A. (1)(3)(5) B.(2)(3)(5)
C.(2)(3)(4) D.(1)(2)(5)

2. 某高校 2022 年毕业的小李，在将近一年的时间里，一直穿梭于几个人才市场。他曾对同学说：“我就是要找一份管理类的职位或者高管助理的岗位，只要给我一个机会，我就会做得很好。”小李都成了人才市场的熟客了，可就是没遇到这样的“机会”。

下面()说法最准确。

- A. 小李应该调整好自己的心态，做好职业规划，从零开始，实实在在，一步一个台阶，实现可持续发展

- B. 小李在求职过程中盲目自信，肯定会碰壁
- C. 小李得不到机会是因为企业不愿意使用应届毕业生
- D. 以上说法都不对

3. 有的人认为，谈话就是表露自己，“说”是最重要的。其实不然，“说”只是一方面，“注意倾听”也是谈话中重要的技巧。对于在与别人交谈的过程中应掌握的技巧，以下说法正确的是（ ）。

- A. 通过语言和表情传递给对方你的理解和感受
- B. 适度展开自己的话题
- C. 专心听讲时给予自己暗示性赞美
- D. 以上都对

4. 在心理学上，一般把人的气质分为（ ）。

(1) 多血质; (2) 胆汁质; (3) 黏液质; (4) 抑郁质

- A.(1)(2) B.(3)(4)
- C.(1)(2)(3) D.(1)(2)(3)(4)

5. 小赵拿着 10 份自制、单份多达 50 页的个人简历（含附属材料）走进招聘会场，就像搬着一摞书一样。招聘方拿到他递上来的个人简历，想在简历中找到“英语水平”这一项，居然花了 2 分钟的时间，使得招聘方看到简历后只问了他两三个问题就草草了事，因为他的简历翻起来太麻烦了。以上现象说明大学生在求职时存在（ ）错误表现。

- A. 求职面试的虚假和浮躁
- B. 职业理想成为借口
- C. 择业强求“门当户对”
- D. 个人简历准备过于详细，且重点不突出

6. 在竞争激烈的社会环境中，就业者不但要实现自己的就业，还要保护自己的合法权益。对毕业生合法权益进行保护的措施是（ ）。

- A. 熟悉和了解有关法律常识及规定，自觉提高个人法律意识
- B. 遵循市场规则，预防侵害自身合法权益行为的发生
- C. 签好就业协议书，充分发挥就业协议的作用
- D. 以上说法都正确

7. 某应聘者因衣冠不整，以致使他失去了某公司进一步面试的机会，这种现象被称为（ ）。

- A. 对比效应
- B. 首因效应
- C. 晕轮效应
- D. 近因效应

8. 要求应聘者必须在每种测试中都达到一定水平的属（ ）的录用策略。

- A. 双向选择式
- B. 多重淘汰式
- C. 结合式
- D. 补偿式

9. 招聘选择方式通常有面试、（ ）、个性测试等。

- A. 复试
- B. 面试和复试
- C. 情境模拟测试
- D. 初试

10. 招聘工作的目标是成功地选拔（ ）。

- A. 组织外部人才
- B. 组织所需的人才
- C. 高精尖人才
- D. 优秀人才

11. 内部招募有效的方法是（ ）。

- A. 推荐法
- B. 笔试法
- C. 试用法
- D. 考察法

12. 在如何进行职业选择方面，关于咨询他人，以下说法更合理的是（ ）。

- A. 咨询的人越多越好，外行看热闹的观点也值得参考
- B. 家有一老如有一宝，听爸爸妈妈的
- C. 以行业内成功人士的意见为主要参考
- D. 问亲戚和朋友最靠谱，他们不会欺骗你

13. 以下说法正确的是 ()。

- A. 简历越长, 越能全面地介绍自己, 赢得人力资源师的芳心
- B. HR 都有职业操守, 会逐字逐句地看每一份简历
- C. 简历中不应隐瞒自己的经历, 要把自己所有的信息包括缺点都呈现出来
- D. 简历中不应该出现任何错别字

14. 简历中最重要的部分是 ()。

- A. 你是谁
- B. 你想干什么
- C. 你能干什么
- D. 简历模板

15. 对于自我介绍的描述, () 是正确的。

- A. 自我介绍要全方位、360 度无死角地展示自己
- B. 自我介绍中最重要的是和面试官表忠心
- C. 自我介绍中最重要的是让面试官记住你的名字, 要花时间演绎自己名字的由来
- D. 自我介绍中最重要的是讲自己对工作的胜任能力

二、多项选择题

1. 对于在招聘面试中如何表达自己的缺点, 下列说法正确的有 ()。

- A. 如实回答
- B. 把自己的优点变相表达出来
- C. 回答与工作无关的缺点
- D. 说职场新人共有的缺点

2. 对于在面试中如何表达对薪资的要求, 下列说法正确的有 ()。

- A. 合理即可
- B. 企业说了算
- C. 别人有的我都有即可
- D. 希望企业能够根据技能和行业标准来定

3. 对职业选择, 通常考量的因素有 ()。

- A. 前途和“钱途”
- B. 安逸和体面
- C. 天赋和特长
- D. 兴趣和喜好

4. () 是面试者感到紧张的常见原因。

- A. 陌生的行为没做过
- B. 面试准备不够充分
- C. 太在意面试的结果
- D. 面试官太严肃

5. 如果面试官问“我们为什么聘用你”, 正确的回答有 ()。

- A. 描述应聘职位的胜任条件
- B. 描述面试表现的良好状态
- C. 描述能为公司做出的贡献
- D. 描述与众不同的自身优势

情境二 建言献策有担当——向领导谏言



任务要求

知识点：掌握沟通中婉转表达自己观点的技巧；

掌握沟通中对合适的目标、材料、场合等的选择。

技能点：能够在沟通中得体表达自己建议的技巧；

能够婉转表达自己的意见和建议，以获得对方的认可。

课程思政点：擅于发现你将要评价的人和事中积极、美好的一面，不吝啬地给予你真心的赞美和鼓励，你的建议和意见也会被欣然接受。



热身训练

汇聚最美力量，引领文明新风尚。为了展现中国特色社会主义新风貌，我们举办了各种各样的“最美”评选活动，评选出一大批可亲可爱的社会主义的建设者和奉献者。他们中间有爱党爱国的科学家、有孝老爱亲的榜样、有明礼诚信的典型、有敬业奉献的表率、有振兴乡村的典范。同学们，你是否也发现了身边的“美”呢？请用婉转的语言说出你身边的人的四个优点和四个缺点，并提出帮助其改进的建议吧！



微课 说话的技巧——
区分不同的语言环境



微课 说话的技巧——
多用赞美

职场新人向领导提建议

经过投递简历和面试，刘婧婧如愿来到了心仪的会展公司，并被分配到综合办公室做助理。该公司的综合办公室主要负责人力资源管理、企业招投标及其他行政工作。公司经理对刘婧婧的加入非常重视，也曾经在开会时鼓励刘婧婧多为企业献计献策，助力公司的发展和提升。刘婧婧很受鼓舞，在公司上班的第五天，她便拿着自己的建议书走进了领导的办公室。



微课 向领导提
建议

刘婧婧：“张经理，我到公司已经快一个星期了，我有一些想法想和您谈谈，您有时间吗？”

张经理：“来来来，小刘，我也想和你谈谈呢，只是最近一直扎在项目里，就把这件事忘了。”

刘婧婧：“张经理，我这几天根据企业在管理中出现的问题做了一个总结，想跟您探讨一下。”

张经理：“好啊，你说说看。”（张经理态度和蔼地说）

刘婧婧：“对于一个企业，尤其是处于上升阶段的企业来说，企业要想持续地发展，必须要在管理上狠下功夫。我来公司已经快一个星期了，据我目前对公司的了解，我认为公司主要的问题在于职责界定不清；雇员的自主权力太小，致使员工觉得公司对他们缺乏信任；员工薪酬结构和水平的制定，随意性较强，缺乏科学合理的基础，因此薪酬的公平性和激励性都较低。”（刘婧婧按照自己事先所列的提纲开始逐条向张经理叙述，表情专注而认真，急于希望获得领导的认可）

张经理：（微微皱了一下眉头）“你说的这些问题我们公司也确实存在，但是你必须承认一个事实——我们公司在赢利，这就说明我们公司目前实行的体制有它的合理性。”

刘婧婧：“可是，眼前的发展并不等于将来也可以发展，许多民营企业都是败在管理上。”

张经理：“那么你有具体方案吗？”（张经理打断了刘婧婧的话）

刘婧婧：“目前还没有，这些还只是我的一点想法而已，但是如果得到了您的支持，我想方案只是时间问题。”

张经理：“那你先回去做方案吧，把你的材料放在这儿，我先看看然后给你答复。”（说完开始看手里的文件，不再说话）



头脑风暴

1. 刘婧婧与领导的第一次沟通是成功的吗?
2. 她的意见会得到领导的认可和重视吗?
3. 这次沟通存在哪些问题? 如果你是刘婧婧, 你应如何提出自己的议案?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

与领导沟通的技巧

一、明确沟通目标

明确沟通目标即明确本次领导沟通的意图或要解决的实际问题是什么。在领导给我们布置工作任务时，首先要认真倾听，主动记录该工作被要求完成的时间节点、具体工作内容、怎样做，并估算其工作量，然后向领导复述工作要点并请领导加以确认；如果我们主动找领导汇报工作或者提建议，应该首先想好沟通目的是什么，想要达到什么样的效果。在沟通时要尽快切入主题，不要铺垫太多，最好一次沟通过程只解决一个问题，不要在一次沟通中提出多个问题，这样极易造成问题之间的混淆和逻辑不清，导致沟通不畅，甚至会产生误解和遗漏。



微课 与领导沟通的技巧

二、准备好材料

在与领导沟通之前，沟通者一定要做好充分的准备。如果有问题需要向领导请示，应准备好两个以上的备选方案，并在请示时分析每个方案的利弊，这样有利于领导做决断。为此，沟通者事先应当周密准备，弄清每个细节，以便于随时回答领导提出的问题。当领导对某方案提出修改意见时，沟通者应尽快按照要求修改并提交。另外，沟通者应提前考虑所提方案的可行性，不要明知客观上不存在解决问题的条件还直接把问题交给领导。

三、选择好时机

领导每天要考虑的问题和要处理的事情有很多，在跟领导沟通之前，最好能提前预约，预约时可以用选择式的提问方式来征求沟通的时间。如果不方便和领导预约，可以与领导的秘书提前联系，了解一下领导的行程安排。

另外，即使是常务性请示工作或者汇报工作，也要注意时机。一般来说，刚上班时，领导会因需要处理的事情很多而变得繁忙；快下班时，领导可能会因为疲倦而失去了耐心。所以，最好选择上午 10 点左右和午休结束后半小时为宜。

四、选择合适的场合

与领导沟通时，不一定非要选在领导的办公室，更不一定非要到会议室去谈，因为需要在领导的办公室和会议室沟通的问题通常是一些严肃的话题。最好在进门之前征询一下秘书的意见，比如领导是否在忙一些棘手的或很重要的问题。如果发现领导的办公室有他人，或者领导正在忙着其他事项，这时一定要另外找时间，不要因为急于求成而进行阻断式沟通。

五、婉转表达

在沟通中，每个人都有被认可、被尊重的需要，在与领导沟通时也不例外。沟通者在提出自己的意见或者建议时要谨慎选择用词，尽量选择正面、积极的词汇来表达自己的观点，尽量避免使用消极的、否定的词汇，否则很容易让领导产生抵触、排斥的情绪，从而对所提意见或者建议不予采纳。沟通者可以先肯定对方决策中的正确的部分，然后指出哪些地方可以尝试改进或者修订，最后用选择式提问的方式来征求领导的意见。沟通者采用这种句式，可以婉转表达自己的观点，既可以让领导感受到被认可和被尊重，也可以让其积极参与到提案中一起讨论。最终得出的结论不是一家之言，而是沟通者和领导的共识性的方案，这样双方都会乐于接受。



挑战正式开始。请同学们“充电”后根据与领导沟通的技巧的讲解，分组讨论，并根据自己的理解编排剧本，重新组织语言，将案例重新演绎，然后互相点评、修改，并积极地向领导建言献策吧！

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

延伸训练

小高是新锐传媒公司新入职的职员，短短的两个星期，他发现顶头上司的工作实际很简单。有一天，当他得知上司正在为一项任务发愁时，心想自己的机会来了，于是他来到上司的办公室主动请缨：“主任，我听说您正在为手头的一项任务发愁，这件事太简单了，我在学校里经常接触这方面的东西，您就交给我处理吧！”本以为上司会对自己大加赞赏，没想到主任冷冷地抛过来一句：“是吗？我倒没有发现你这么能干。”然后拂袖而去，剩下小高一个人半天也没有回过神来。

讨论：

- (1) 小高与领导沟通失败的原因在哪里？
- (2) 如果你是小高，你应该如何与领导沟通，才能做到既得到展现自己才能的机会，又得到领导的信任和好感。请你与其他同学配合演示一下吧！

课外训练

请根据本情境的知识点和技能点通过查找资料完成下面的练习。

一、单项选择题

1. 详细化赞美能满足对方的（ ）。
A. 渴望 B. 目的 C. 期许 D. 企盼
2. 以（ ）为根据，可以引申至对别人性格、气质、品位、才华等方面的赞美。
A. 事实 B. 抽象 C. 虚拟 D. 幻化
3. 见人就总是说“你好漂亮！”通常只会得到一个礼貌的微笑作为回应，这告诉我们（ ）。
A. 赞美要及时 B. 赞美要有技巧
C. 赞美要有差异性 D. 赞美要真诚
4. 以下说法不正确的选项是（ ）。
A. 赞美详细化的程度与关注的深度严密相关
B. 爱情的表白和誓言也需要详细，对方才能真切地感受到
C. 详细化的赞赏方式对于后进的学生尤为重要，因为他们最需要信心
D. 赞美详细化的程度不一样，但达到的效果基本一样

5. 沟通的艺术中提到的“遇货添钱”是指（ ）。
- A. 阿谀奉承拍马屁的方式之一
B. 属于说假话，撒谎
C. 属于赞美的方式之一，可以满足交往对象的虚荣心
D. 见到货物就增添价码
6. 有调查显示，新员工认为与上司互动时最大的问题是（ ）。
- A. 工作方式差异
B. 授权和信任不足
C. 指导和帮助不到位
D. 沟通不畅
7. 根据老年人的特点，与他们沟通的方法错误的是（ ）。
- A. 根据自己的思维做出理性判断
B. 尊重和理解他们，让他们有价值感
C. 思维固化，尊重他们的经验
D. 针对他们的不同意见要直接反驳和驳斥
8. 按照沟通对象的不同，沟通可以分为（ ）。
- A. 自下而上的沟通、自上而下的沟通
B. 内部信息沟通、外部信息沟通
C. 正式沟通、非正式沟通
D. 单向沟通、双向沟通
9. 下列不属于赞美详细化有效的原因的是（ ）。
- A. 详细化代表了真诚
B. 局部赞美等于整体肯定
C. 详细化赞美能满足对方的期许
D. 为交流增添了友好的气氛
10. 接受领导布置的工作任务时要明确（ ）。
- A. 具体包括哪些内容
B. 合作的同事的电话
C. 具体操作步骤
D. 汇报的时间和地点
11. 我们在否定别人时不能（ ）。
- A. 审时度势
B. 随机应变
C. 有理有节
D. 信口开河
- 12.（ ）不属于与上级沟通要做主动询问的原因。
- A. 领导级别比自己高
B. 领导时间有限
C. 领导并非只有一个下属
D. 领导希望你能为他排忧解难而不是帮你解决问题
13. 向领导提建议，应该选择（ ）最恰当。
- A. 开会时
B. 在领导的办公室，有人在时
C. 轻松的氛围中，没有第三人在场时
D. 下班以后，私下给领导打电话时



15. 男性员工在和女性领导沟通时, () 表达最得体。

1. 赞美详细化可以从()方面入手。

2. 以下能说明赞美详细化作用的有()。

情境三 守正出奇解疑难——解决问题性沟通



任务要求

知识点：理解并掌握沟通中说话的基本法则，能够区分沟通对象的不同特点。

技能点：学会使用事实性陈述作为沟通法则，并形成习惯；

以事实为依据，把握沟通中说话的“度”，不越权并尊重每一个人的决策权。

课程思政点：以事实为依据的陈述能够避免陷入主观偏见和成见，保持客观、公正。在工作中遇到困难时要积极面对，知难而进，迎难而上。



热身训练

天津市历经 600 多年的建城史和近代租界的城市规划发展，留下了一大批能够反映时代特色和地域特色的建筑和著名建筑师的代表作，在市中心城区形成了包括法国、意大利、英国风格等在内的浓郁的异国风情以及民国时期的建筑风格，具有与中国其他城市截然不同的城市风情。

假如你是本地学生，有一天，你的一个来自外省市的同学想请你带他游览一下本地风光，但是你不得不拒绝。请你和同学两人为一组，将情景演出来。注意：不得不拒绝时不要直白地说不能去，不能让对方觉得尴尬或者感情受到伤害。讨论一下你们之间如何进行沟通。



微课 委婉表达



微课 用事实说话

同时接到两项工作任务

乔文乐在经理办公室担任办事员，她的直属上级有两位，分别是张经理和郝副经理。一天，乔文乐正在编辑一份文案，张经理的电话打了进来。

乔文乐：“喂，您好！”

张经理：“喂，小乔。”

乔文乐：“张经理您好！”

张经理：“小乔，我这里有一份文件急着上报，需要你帮我整理一下，我刚发给你了。这里面的数据要换成今年最新的，有些不详细的数据，你要问问下面的各部门负责人员重新报一下，整理好了之后打印出来给我，一小时以后我要用。”

乔文乐：“好的，张经理。只要把数据更新，格式调整好就行了，是吗？”

张经理：“除了这些，再根据数据调整一下用词就可以了。打印之前先发给我看一下。”

乔文乐：“好的，张经理，我现在马上弄。”

（乔文乐放下电话赶紧开始整理资料，过了5分钟，郝副经理走了进来）

郝副经理：“小乔，今天就你自己在啊？”

乔文乐：“是的，郝经理。他们今天都有外勤，没来公司。”

郝副经理：“那只能找你了，快，你去一趟银行，咱们的ETC卡出问题了，都不能用了，咱们的车还都在高速上，银行让我们派人去。你赶紧去一趟。”

乔文乐：“不行啊，郝经理。张经理刚让我给他整理文件，我得先把文件整理完才能去银行，您等一会儿行吗？”

郝副经理：“你找别人帮你整理文件不就行了嘛，赶紧去银行吧，那边等着呢，耽误了客户的货就麻烦了！”

乔文乐：“可是没有人可以帮我整理文件啊，您等一下吧，我赶紧整理完，然后马上就去银行。”



微课 同时面对两项工作任务

郝副经理：“算了，不用你去银行了。我找别人。”郝副经理不高兴地说。

（这样处理问题好像不太好！那我们重新来过……）

郝副经理：“小乔，今天就你自己在啊？”

乔文乐：“是的，郝经理。他们今天有外勤，没来公司。”

郝副经理：“那只能找你了，快，你去一趟银行，咱们的ETC卡出了问题，都不能用了，咱们的车还都在高速上，银行让我们派人去。你赶紧过去。”

乔文乐：“好的，郝副经理。”乔文乐一边向外走一边给张经理打电话。

“您好，张经理，我刚才刚要整理文件，郝经理就让我去银行，说有急事必须去银行一趟，关于文件，我回来以后立即接着整理可以吗？”

张经理：“我这着急要呢，你什么时候能回来呀？”张经理很不高兴地说。

乔文乐：“我也不太确定，应该在一小时之内吧！”

张经理：“我不是跟你说了我一小时后要上报材料嘛，你怎么不跟郝经理说一声你在做我的工作呢？现在你可以自己做主了，是吧？以后你当经理好了！”

（乔文乐叹了一口气说：“我太难了！”）



头脑风暴

>>>

面对两个领导同时布置的工作任务，乔文乐的这两种选择有什么问题？如果你是乔文乐，应如何处理这个棘手的问题？

沟通中“拒绝”的艺术

拒绝总是令人遗憾的，但是在沟通中我们不可能答应对方所有的要求，所以，拒绝有时是不可避免的。我们能做到的就是通过得体的语言和态度把对方的不满和不快控制在最小的范围内，以期沟通顺利地进行。那么，我们该如何让“拒绝”变得更容易让人接受呢？



微课 婉拒他人

一、认真倾听，避免贸然拒绝

在决定是接受还是拒绝对方之前，我们要先认真倾听对方的要求，还可以澄清式提问等方式来充分了解对方的意图，然后决定是否拒绝。经过深思熟虑之后的拒绝要比急躁地冲口而出的拒绝更容易让人相信你确实做不到，而不是不想做。

二、不要简单、直接地说“不”

在表达拒绝的意思时不要直接说“不行”“不可以”“做不到”等简单、直白的词语。我们可以先肯定对方提出这个要求的合理性，或者对对方所提出的要求表示理解，寻求情感共鸣，然后具体给出拒绝的理由。比如，遇到的困难是什么，无法实行的阻力有哪些，需要具备什么条件，等等。需要注意的是，拒绝的理由应该依据事实，这样才能具备比较高的可信性。

三、拒绝之后要尽量安抚

拒绝并不代表沟通过程已经结束，在拒绝之后，我们还需要安抚对方的情绪，所以在表达拒绝的意思之后，我们同样要表达出愿意为他提出的问题继续寻求解决办法的态度，给对方带来一点心理上的慰藉和希望，毕竟凡事无绝对，也许婉拒之后还会有“柳暗花明又一村”。我们可以说：“虽然现在我们做不到，但是以后会继续努力，争取下次给您一个满意的答案”，或者说：“随着相关技术的提升和服务的完善，我们一定会在不久的将来达到您提出的标准，也期待下次合作能够带给您更好的体验。”

四、注意拒绝时话术的使用

在职场中，有些拒绝并不是我们的意愿，而是工作的需要，我们要学会在职责范围内做决定，不代人承诺，也不代人拒绝。当超出权限范围和要求时，我们要学会利用职责和身份来婉拒对方，这不仅代表我们守规矩，也是对自己的保护。比如，其他部门领导要求你跨部门为他服务时，你可以说：“这件事您需要先跟我们部门领导沟通一下，我没有权力跨部门工作，请您理解。”



This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

延伸训练

刘秘书主要负责在办公室为领导拟定要上报上级主管部门的材料。一天，主管业务的张副经理让刘秘书拟定一份上报材料，并叮嘱在交给总经理前先让他审核一下。刘秘书在写好之后交给了张副经理审核，张副经理提出了一些修改意见。刘秘书按照张副经理提出的意见进行了修改，然后按照他的要求将稿件交给了总经理审核。总经理在审核稿子时，重新提出了修改意见，并且否定的内容正好是张副经理之前的修改意见，刘秘书很尴尬，只好说：“总经理，这是张副经理让我这么修改的。”总经理听了，脸上的表情显得有点不自然。

讨论：

如果你是刘秘书，你应怎样做才能化解这种让人尴尬的情况呢？请你将案例进行重演吧！

课外训练

请根据本情境的知识点和技能点，通过查找资料完成下面的练习。

一、单项选择题

- 下列选项中，最温和、婉转的一项是（ ）。
 - 你既然有错，为什么不道歉！
 - 你是有错的，还不道歉，在等什么？
 - 你考虑一下是不是自己也有问题呢？
 - 难道你没错？还不道歉？！
- 下列句子中，加点的传统礼貌用语使用正确的一句是（ ）。
 - 毕业时你送给我的照片和礼物，我一直惠存着。
 - 我们旅行社宾馆大厅设有服务台，欢迎各位旅客垂询。
 - 广大文学爱好者可将作品寄来，我会一一斧正。
 - 小周和小赵是大学同学，毕业后一直没有见面，今日一见，小周高兴地说：“久仰，久仰！”
- 下列句子中，用语不得体的一句是（ ）。
 - 昨日家母不慎摔倒，承蒙您及时送往医院，本人感激不尽，明日晚，将前往府上致谢。
 - 听说先生对玫瑰花栽培很内行，我们想去参观讨教，不知先生欢迎不？
 - 校委会对学校卫生工作提出了 10 条改进意见，并责成校卫生室研究落实。

- D. 你们请我介绍经验，非常感谢你们的好意，我一定按时前往，不吝赐教。
4. 某人收到一个学术讨论会的通知，但因病不能出席，故写信向大会秘书处说明。下面选项中的措辞得体的是（ ）。
- A. 因病不能到会，坐失良机，深感不幸。
B. 因病不能到会，失去学习机会，十分遗憾。
C. 因病不能到会，有负众望，深感不安。
D. 因病不能到会，不能对会议做出应有贡献，特致歉意。
5. 护士注意选择说话的场合和时机，把握言谈的委婉含蓄程度，区分谈话内容，以保证患者的健康及生命安全，体现了（ ）护患原则。
- A. 规范性
B. 审慎性
C. 目的性
D. 知识性
6. 下列选项中，（ ）作为“事实”叙述最合适。
- A. 发生过的例证
B. 网上查询到的数据
C. 专家的预测
D. 以上都不是
7. 人际沟通时，典型表现是不断讲道理、陈述事实的沟通类型是（ ）。
- A. 讨好型
B. 指责型
C. 超理智
D. 打岔型
8. 在人际沟通的不同层次中，对陈述事实的沟通描述正确的是（ ）。
- A. 在沟通双方已建立信任感时，多采用此方式
B. 多加入个人意见
C. 不利于护士了解病人的情况
D. 主要是让患者叙述，护士最好不要用语言或非语言行为影响患者的陈述
9. 在沟通过程中，不敢合理拒绝，主要是因为缺乏一定的心理基础，这根本体现在（ ）。
- A. 没有客观分析、明确表达拒绝的理由
B. 自我价值评价较低、缺乏自我安全感
C. 在拒绝过程中，不善于采用恰当的技巧
D. 拒绝对方时，缺乏必要的同理心
10. 陈述事实是沟通信息的（ ）层次。
- A. 第一
B. 第二
C. 第三
D. 最后

11. 事实和意见的区别是 ()。

- A. 事实是一种主观的认定
- B. 意见是客观的判断
- C. 意见没有对与错的分别
- D. 以上表述都对

12. 父母向孩子陈述事实, 不应做的是 ()。

- A. 陈述老师的反馈
- B. 表达家长的真实感受
- C. 验证孩子的真实感受
- D. 不允许孩子再犯同样的错误

13. 下列交际用语使用不得体的一项是 ()。

- A. 还书用语: 大作拜读完毕, 兹原物璧还。
- B. 请柬用语: 8 月 18 日是小女满月之喜, 本人略备薄宴, 敬请各位光临。
- C. 情景对话: “令郎贵庚?” “犬子今年 14 岁”。
- D. 回函用语: 如不出意外, 本人届时定当拨冗出席。

14. 下列场合, 服务员语言较为婉转得体的是 ()。

小周走进建行营业大厅, 但不知道该法哪一个窗口存钱, 正在犹豫时, 柜台外的服务员见了, 上前问道: ()。

- A. “您要存多少钱, 先生?”
- B. “您想取多少钱, 先生?”
- C. “我能为您服务吗, 先生?”
- D. “您想干什么?”

二、多项选择题

1. 对于内在语的理解, 在我们的日常交往中, 由于 () 原因, 人们说话往往不会过于直截了当, 而是会委婉、含蓄一些, 甚至是话里有话、一语双关。

- A. 个性特点
- B. 表达习惯
- C. 场合环境
- D. 礼貌策略

2. 下列属于个人意见的表述的有 ()。

- A. 你真是个好人
- B. 我做不了这么难的工作

- C. 网络沟通可以更快地和客户建立联系
- D. 他的客户已经超过 400 家了
- 3. 下列选项中，属于委婉地回绝了谈判对手的语言有（ ）。
- A. 恐怕我们很难满足贵方的要求
- B. 不同意
- C. 不容商量
- D. 我们也感到非常遗憾和抱歉
- 4. 在沟通中说“不”的技巧有（ ）。
- A. 委婉地拒绝
- B. 有代替地拒绝
- C. 有出路地拒绝
- D. 有帮助地拒绝
- 5. 在人际沟通中，合理拒绝要遵循（ ）原则。
- A. 说出真实的情况
- B. 不伤害对方的自尊心
- C. 用友情来说服对方
- D. 给对方留个退路

