

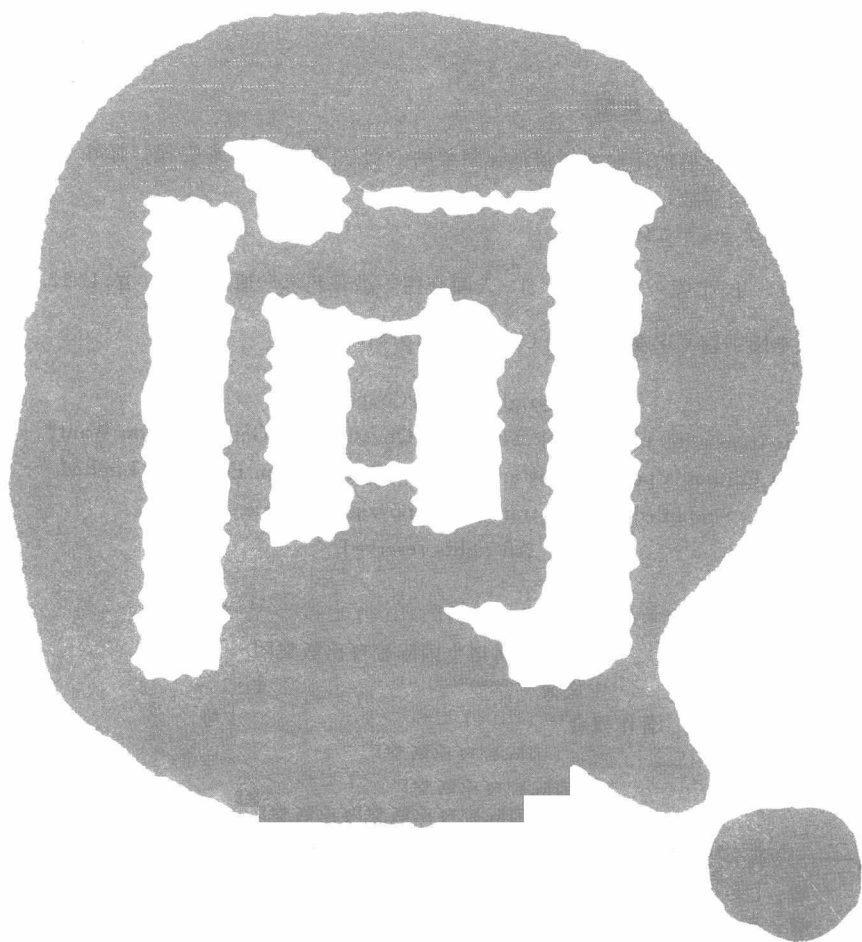


[英] 兰·库珀(Lan Cooper) 著 郭峰 译

只有问正确的问题才能得到你想要的一切

— **ASK** —
JUST **THE RIGHT QUESTIONS TO**
GET WHAT YOU WANT

東 方 出 版 社



[英] 兰·库珀(Lan Cooper) 著 郭峰 译

只有问正确的问题才能得到你想要的一切

JUST **ASK**
THE RIGHT QUESTIONS TO
GET WHAT YOU WANT

東 方 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

问——只有问正确的问题才能得到你想要的一切/ [英] 兰·库珀 著. 郭峰 译.
—北京: 东方出版社, 2008.11
ISBN 978-7-5060-3349-7

I. 问… II. ①库… ②郭… III. 人间交往—语言艺术—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 181519 号

Copyright © Ian Cooper 2007

This translation of Just Ask The Right Questions To Get What You Want,
First Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

Simplified Chinese translation copyright by Oriental Press.

All rights reserved.

本书版权属培生国际教育出版集团
中文简体字版专有权属东方出版社
著作权合同登记号 图字: 01-2008-0932 号

问——只有问正确的问题才能得到你想要的一切

作者: [英] 兰·库珀

译者: 郭峰

责任编辑: 方璐

出版: 东方出版社

发行: 东方出版社 东方音像电子出版社

地址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号

邮政编码: 100706

印刷: 北京智力达印刷有限公司

版次: 2008 年 11 月第 1 版

印次: 2008 年 11 月第 1 次印刷

开本: 710 毫米×1000 毫米 1/16

印张: 12

书号: ISBN 978-7-5060-3349-7

定价: 28.00 元

发行电话: (010) 65257256 65245857 65276861

团购电话: (010) 65273937

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 65266204

致 谢

首先我要感谢以下人员的鼎力支持：我的亲朋好友、客户、研讨会代表，甚至感谢那些不知道自己要被感谢的对我的观点持反对意见、墨守成规的同行们，是他们给我的写作带来了灵感！

虽然我不记得撰写这本书时每天花了多少个小时置身于电脑前“笔耕不辍”，可是如果没有我的经纪人 Peter Knight 和这本书的责任编辑 Emma Shackleton 的期望、鼓励、指导，您将看不到此书。在此，我向他们表示感谢。

还要感谢我的孩子 Samantha、Howard 和 David，因为书中的一些思路源于他们对我的启发。

最后，我要把“奥斯卡”奖颁给最支持我的人——我的妻子 Helene。她已经忍受热衷不断提问的我 30 年了，同时她于我而言也是鼓励和爱的源泉。关于本书，我想说的是，当我为丧失幽默感而踌躇的时候，她以自己的亲身经历为例给我带来了新思想、灵感和智慧，使我能够成为解决问题的“超人”。作为一个丈夫，我还能有更多的期望吗？

——“为什么”揭示生活真谛——

有史以来，人类就把“活着的意义是什么”作为永恒的话题来考问。

如果你把这句话输入到网络搜索引擎上，你就会发现搜索结果多达 2.34 亿条，以至于需要花上你好几年的时间来浏览。

在这个地球上，所有伟大的思想家、哲学家、量子物理学家、化学家、作家、神学家以及各个时代、各个领域的领袖级人物都未能成功回答这一问题。英国著名科幻小说家道格拉斯·亚当斯（Douglas Adams，1952—2001）通过其作品告诉我们：生活、宇宙以及万事万物的最终答案都离不开“42”。根据他的说法，Monty Python 剧组还拍摄过关于此类题材的大型电影。

凡此种种不一而论，今天，在这本小册子中我将首次为您揭开这一永恒的神秘话题。真理就是——答案藏于问题之中。

问“为什么”体现生活的意义

是的，再次重复，直到你明白其中的意义。

其实是一种陈述，而不是一个问题。

“为什么”本身就是答案

我想表达的意思是这样的：

自远古时代以来，人类就一直追求实现、成长、发展、创新、奋发、开拓、学习、理解、创造、构想、探索、发明、发现、挑战和改进。我之所以把“问问题”作为人类生活的意义，是因为问问题本身孕育着一个内在的进程，这个进程促使人们在整体力量和个人水平发挥相结合的基础上实现目标。

当我们找寻家庭琐碎事务和商务问题的答案时，当政府寻找世界问题的国际性解决方案时，当科学家寻觅治愈疾病的良方时，他们都在做同样的一件事情——问问题。如果不是某些人在某个场合问了问题，那么您想一想，某些人为事件、历史事件、文化和技术上的事件，甚至悲剧等等，还可能发生吗？

细看生活的各个方面，你会发现问问题的重要性：

医药界：如今，良好的医药加上外科领域的进步，会使我们生活得更好；而在过去，因为没有这样的条件，人们往往因病而死亡。这是为什么呢？这是因为科学家和医生们不断问这样的问题：“造成这样的原因是什么？”“我们怎样解决这一问题？”从个人角度看，医生是怎样对你进行诊断的？医生问完你问题后，然后他们会问自己：“这些症状代表着什么？”

法律体系：我们的法律体系是在这些问题的促使下产生的：如，个人自由、社会成员的安全与保障、司法和公平竞争等。同时，执法机关的法务人员所使用追求真理的首要工具就是问问题。

商业界：我们探究着这样的问题——“把支出降到最低时，

怎样使收入最大化？”“我们有什么样的优势压倒竞争对手？”

宗教：世界上每一种宗教，都有这样的一个问题：“我们信仰什么？”“我们怎样离神灵最近？”“我们怎样在生活中折射我们的信仰？”

还可以想想这样一些人，他们从事着教学、娱乐、探索科技和要求具有创新精神的艺术等工作，他们每一个人都是通过问问题的方式来进行思考并最终获取自己想要的结果。

从日常生活上看，也许你不相信，当你每天睁开眼睛的时候，你首先想到的是什么？其实就是在问自己问题！比如，“今天星期几？”“今天我要做什么？”“感觉怎样？”“什么时候起床？”“早餐我要吃什么？”

难道不是问问题这样一个事实把你置身于生活的各个场景中吗？停下来想想你问过多少自己或他人的问题。这些年来，影响你的生活的问题可能如下：

？我想选择谁作为我的朋友？

？我想选择什么样的科目学习？

？长大了我想成为哪方面的人才？

？我想在哪生活？

？我想结婚吗？我想娶（嫁给）谁？会嫁给我（娶）我吗？

？我们要孩子吗？他们叫什么呢？

？我相信什么？

？我怎样帮助他人？

？我要换工作吗？

？我会买这本问问题的书吗？

.....

为什么这些问题在本书的上下文被列为首要地位？让我来解释一下，“决定”会影响今后发生的事情，一旦你意识到问问题在做决定时是唯一最重要的因素，你就要为怎样和为什么掌握“问问题进程”而激动不已了，因为问问题能够使你对你想要的结果具有某种程度上的影响力和控制力。

许多人面临这样一个问题，那就是他们用一生的时间去寻找答案，可是他们却未能真正理解自个儿的问题。请注意：**若要寻找答案，先要问正确的问题。**

如果下次你再遇到“活着的意义是什么？”这个问题时，你可以笑着回答：

是的，你说的对！

那么，你需要了解什么呢？

我们在生活中所做的决定以及由此产生的结果，都受我们事先所提问题的影响。因此，我们问问题的质量会直接影响我们的决定以及产生的最终结果。

问更多、更好的问题，通常你会得到更好的结果！

想知道什么就去问

你知道什么是致使你裹足不前的最大障碍吗？答案是你没有成功地问你想要的。

如果我让你反复告诉我，你在业务、职业或个人生活上想实现的或想改进的计划，你的大脑也许会一片空白。不过，你会给我一张想要的和渴望的“清单”。抛开跑车、阳光海岸、等离子电视不谈，你想要的也许是这个世界能够和平或者希望这个世界变得更好，在业务和生活上你也许希望与下述好事不期而遇：

- ◆ 现有的顾客或客户从你这里购买更多的产品或服务；
- ◆ 提高价格或增加服务费用；
- ◆ 你正在为购买一件优质商品或一次贴心服务的问题而兴奋地费尽思量；
- ◆ 升职、加薪或具有更多的责任（或三者都有）；
- ◆ 由于个人或商务原因，与某人建立良好关系；
- ◆ 如果是自主择业，希望适时做些别的事情和获取最佳销售机会以获取最佳收益；
- ◆ 如果有健康问题，你会希望享有健康，或能快速找到治疗的无痛特效药。

请注意，我马上有好消息告诉你。在你继续看本书之前，我有两个字要说明——我能向你保证，如果你按照这两个字做，你将能够成功地满足你的各种愿望，这是实现个人能力和商务成功的两个字。问题在于，这两个字简直就是老生常谈，有时却具有个人挑战性，令人尴尬或者不舒服，所以常常被人所忽视、忘记或者会在使用时因他人拒绝而引起慌乱。

现在，在这里，我要告诉你能改变你一生的两个字：

问问！

就是这样！接下来的仅仅是细节、技巧或者说是思维方式的问题。这些就是后面要讲到的问题。现在你要面临这样的选择：获取成功要素后，现在要么停止阅读，要么继续读下去，看看它们是怎样起作用的。

记住，如果你想问什么，就直接去问。

听我这么说后，你会问自己：“这么简单，你怎样知道的？”你真知道是怎么一回事吗？你有没有亲自验证过？

好吧，我来问你一些问题：

？最近一次，你是什么时候直接问顾客是否能从你这里购买更多的产品的？需要说明的是，我不是简单告诉你仔细斟酌后聪明地给他们发送信息，告诉他们你可提供的各种服务，最后满怀希望地等着他们都向你购买东西。我的意思是，你问他们是否能从你这里购买产品或服务是什么时候。

？上一次，你是什么时候询问你的顾客或者客户是否能从

你这再次购买你的产品或服务的？现在让我问问你一些其他问题：你的顾客或客户因对价格不满而没从你这里购买的比例是多少？如果没有超过10%，那么你还可以加价，不妨考虑一下。

？假设你在商店购买物品、预订酒店或者请人给你做某种服务，你是否直率地问他们能否给你一个你满意的价格？

？如果你有想加薪、提升职位或者担当更多责任的请求，是否与上司沟通过？

？假设你要见某人，不管是出自个人还是业务原因，你是怎样做的？据我所知，好多人因为时间、地点或喜好的限制，费了好大力气换来的却是有限的机会去谈。为什么不拿起电话，让别人来见你呢？

？如果你有健康方面的问题，你是否询问过更多的治疗方法？是否询问过备选方法？上一次你什么时候询问的医生？

事实上，很多人没有考虑过这些问题，也没有直接进行询问。如果你进行了这些询问，你将得到下面三种可能出现的回复：

是的！可能吧！没有！

坦率地说，我所告诉你的方法不可能百分之百地有效，但至少能使获取肯定答案的概率加大，能使模糊答案变成肯定答案，否定答案则往积极的一面转变，若想得到你想要的，首先学会怎样去问。这就是这本书所要讨论的核心要点。当然，我也意识到，简单地说出你内心最想要的（正如阿拉丁偷走神灯时所做的），并非真正答案。

读到本书末尾部分，你会不知不觉地养成问问题的习惯，了

解问问题的黄金法则，还能掌握问问题的技巧。这些都是简单、常识性技巧和语言技巧的融合，每个人都能学习并快速为己所用。这些技巧都是经过实际操作，并由我本人以及其他成功验证过的，在过去的20年中我培训过许多商业人士怎样使用这些宝贵的技巧。今天，你也能够获取和使用这些技巧！

我还会向你全面介绍该如何向自己提问。本书关于得到你想要的知识是不能以金钱、业务和职业上的成功来衡量的。问自己一些适当的问题，你的大脑就会围绕着一些个人问题，这样才有利于你找到提高生活质量和提高个人能力的方法。

除此之外，还会专门讲提问在生活中的重要性，其中包括：做决定、获取医疗帮助、发起话题、进行良好交易以及必要的抱怨等。

目 录

序言一 “为什么”揭示生活真谛	/ 001
序言二 想知道什么就去问	/ 005

问问题的黄金法则

? 直言不讳	/ 003
? 我能做什么不同	/ 004
? 不要把答案假设成“否定的”	/ 006
? 最坏的情况是什么	/ 008
? 心多大梦多远	/ 008
? 问无理的问题	/ 010
? 只出一个你觉得合理的价格	/ 011
? 失败后应另辟蹊径	/ 014
? 一旦得到“肯定”答案，勿再发问	/ 015
? 如果方式自由，不用授权	/ 015
? 没别的，只有真相	/ 017
? 懂得“有时候”概念	/ 018
? 请求解释	/ 019

- ？ 找你想要的答案 / 020
- ？ 营造和谐关系 / 021
- ？ 把问题具体化 / 022
- ？ 对方怎样受益 / 024
- ？ 说出你的意思——不用保留 / 026
- ？ 养成“我怎样能……”的习惯 / 027
- ？ 最明显的解决办法是什么 / 029
- ？ 如果你想要一个不同的答案，不要问同一个人 / 031
- ？ 时刻准备着被人提问 / 033
- ？ 问知道答案的人 / 035
- ？ 跳出问题本身 / 035
- ？ 乐善好施 / 037
- ？ 和善一些——小心翼翼地问问题 / 038

问问题的技巧

- ？ 影响力威力无穷 / 043
- ？ 问对的人 / 044
- ？ 在对的时间提问题 / 045
- ？ 在对的环境中提问 / 048
- ？ 谁该参与发问 / 050
- ？ 问问别人如何 / 052
- ？ 把消极转为积极 / 053

? 我能发现什么	谈判技巧 / 056
? 用问题回答问题	谈判技巧 / 058
? 让别人轻松接受你的问题	谈判技巧 / 059
? 问“选择性”问题	谈判技巧 / 063
? 让别人问你的“心中所问”	谈判技巧 / 067
? 问一个“因为”问题	谈判技巧 / 069
? 通过询问得到好的价格	谈判技巧 / 071
? 问一个能产生理想答案的问题	谈判技巧 / 072
? 不要把问题消极定位	谈判技巧 / 074
? 你给出多少时间	谈判技巧 / 075
? 赞扬别人并与之建立和谐关系	谈判技巧 / 076
? 让自己融入交谈之中	谈判技巧 / 077
? 让他们心有疑虑	谈判技巧 / 079
? 增加业务	谈判技巧 / 082
? 问一些使对方很轻易就回答“是”的问题	谈判技巧 / 083
? 如果……这对你有用吗	谈判技巧 / 084
? 我该怎么做才能改变你的看法呢	谈判技巧 / 086
? 如何发问	谈判技巧 / 086
? 不是你说的内容,而是你说话的方式	谈判技巧 / 088
? 使用肢体语言获取肯定答案	谈判技巧 / 091
? 提问的正确语气及提问重点	谈判技巧 / 097

问自己问题

- ？ 你想要什么 / 105
- ？ 问“什么时候” / 107
- ？ 什么时候是我最好的工作状态 / 110
- ？ 我在哪儿放东西 / 112
- ？ 我在等什么 / 113
- ？ 我是否可以两者皆选，或两者皆弃，或选择一种全新的方式 / 114
- ？ 确切知道自己在说什么吗 / 115
- ？ 给我建议的顾问们真正理解自己在说什么吗 / 116
- ？ 是我错了 / 118
- ？ 谁应该做什么 / 118
- ？ 你会为拥有什么而感激 / 119
- ？ 谁是你最敬佩的十个人 / 120
- ？ 什么时候我再次联系 / 121
- ？ 如果一个星期多一天不上班，我会做些什么 / 122
- ？ 最想改变自己什么 / 122
- ？ 我能说“不”吗 / 123
- ？ 内在的财富是什么 / 125
- ？ 真的有多重要 / 126
- ？ 我可以把今天当过年吗 / 127
- ？ 为陷入麻木的分析懊恼 / 128

？ 给我的安排是否已完备	/ 129
？ 先问最简单的问题	/ 130

生活里的各种情况：关于提问

？ 何时做决定	/ 133
？ 直觉	/ 134
？ 在医院	/ 140
？ 应该征求别人的意见吗	/ 141
？ 最近一次去医生那儿开处方拿药是什么时间	/ 142
？ 我可以向谁寻求帮助和支持	/ 144
？ 我还可以在哪儿得到治疗	/ 144
？ 接下来该如何治疗	/ 145
？ 当你被告知需要接受某种治疗、手术或者 采取某种医疗措施时应该提的问题	/ 146
？ 什么时候成交	/ 147
？ 谁先表态	/ 148
？ 如果我处在他们的位置，感觉会怎么样呢	/ 149
？ 我乐于接受什么样的业务	/ 150
？ 有哪些内容是有商谈余地或是可以进行交易的	/ 151
？ 我是如何建立一个和谐关系的	/ 152
？ 什么时候进行谈话	/ 154
？ 我应该谈论什么	/ 154