

★让对方认同

★让对方感动

★让对方行动



# 完成沟通

高效实用的69种技巧  
(修订本)

(日)高井伸夫 著 刘霞 译



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



# 完成沟通

3PUN INAI NI HANASHI HA MATOMENASAI

## 高效实用的69种技巧 (修订本)

(日)高井伸夫 著 刘霞 译

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

3PUN INAI NI HANASHI HA MATOMENASAI

Copyright © NOBUO TAKAI 2003

Originally published in Japan in 2003 by KANKI PUBLISHING INC.

Chinese translation rights arranged through TOHAN CORPORATION, TOKYO and  
Pan Pacific Poly Co. Ltd.

本书中文简体字版由 KANKI PUBLISHING INC. 授权电子工业出版社出版  
发行。

版权所有，侵权必究。

版权贸易合同登记号 图字：01-2006-7575

### 图书在版编目（CIP）数据

3 分钟完成沟通：高效实用的 69 种技巧：修订本 / （日）高井伸夫著；刘  
霞译. —北京：电子工业出版社，2009.7

ISBN 978-7-121-08913-8

I. 3… II. ①高… ②刘… III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 081048 号

责任编辑：韩丽娜

印 刷：北京机工印刷厂

装 订：三河市鹏成印业有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：640×980 1/16 印张：13.25 字数：120 千字

印 次：2009 年 7 月第 1 次印刷

定 价：25.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，  
请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至  
dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。



## 前言

### 迷你裙与裹脚布

有些人唠唠叨叨讲了很长的话，最后说：

“以上很简单地发表个人的一点点看法，请各位多多指教。”

这时候，周围会传来窃窃私语：

“说了那么久，还说是‘简单’？”

“这人是否得了老年痴呆症，忘记自己讲了多久？”

“哼！浪费别人的时间，真啰唆！”

……

你看，说话超过3分钟，就是这么惹人嫌。

为什么有些人说话会长得令人生厌呢？

原因之一就是说话缺乏逻辑，没有归纳重点，让

# 3 分钟完成沟通

高效实用的 69 种技巧

人搞不懂他到底在说什么。

当我们在公司的职位越来越高，社交范围越来越广，公开说话的机会就越来越多：向上级报告，和其他部门联系，与同事商量，指示下属，或说明自己的提案。但是，很多人在这些场合说话，听者却不知道他到底要说什么，因而焦躁不安甚至令人厌烦。

招听者厌烦的另一个原因，是他们没有去理解听者的心情。据说听别人说话消耗的能量，比自己说话消耗的能量要多 3 倍以上呢。

何况听者基本上以自我为中心，而听者则有可能身体状况欠佳，精神很难集中，或者心中另有烦心事，无法专心等。根据专家的实验，一般人对一件事的持续注意力，只在 24 秒以内。换言之，说话太长的人就是因为不了解这点，而被认为不识时务。

说话超过 3 分钟而不在于别人感受的，以企业界为例，大都是年纪很大且德高望重的名誉董事长之类的大人物。当这些大人物讲话时，下面的听众可能会这么想：“少说一点，赶快回家颐养天年吧！”所以，步入中年之后，说话的机会增多，必须特别注意内容不要像老太婆的裹脚布（又臭又长），而应该像迷你裙（越短越好）。

有调查显示，方便面加入沸水后，若必须等待 3

分钟以上才可食用，会让人不耐烦而销路不佳；拳击赛一个回合只有3分钟；无敌超人打败怪兽或宇宙人的时间也限制在3分钟以内。

我是个律师——律师的工作是从倾听客户的烦恼开始的。许多客户都把问题想得太复杂，这个时候我会把问题整理一下，归纳出几个重点，这样很容易找出战略和战术，客户也开始有信心。

接着是说服对手，有时在法庭上展开辩论，设法说服法官。这时候，如果话说得冗长，会给人留下坏印象，对方会认为你“论点暧昧不明”、“没有自信才会说那么多话”，反而产生不利的影响。

话说得简短，并不是我们的目的，重点在于高效地沟通，以及把自己想说的话传达给对方，然后让对方接受，让对方感动，让对方行动。记住，我们还需要在3分钟之内达到这样的效果。

那么，要怎么做才能在3分钟之内把话说完呢？希望本书能为你提供解答。

请试试看，注入感情，把这篇前言（1000多字）念出声。应该可以在3分钟之内念完。

高井伸夫



# 目 录

## 第 1 章 训练自己长话短说 1

---

- 01 最初的 3 分钟决胜负 ..... 2
- 02 3 分钟内把话说完的重要性 ..... 4
- 03 3 分钟的“3”别有深意 ..... 8
- 04 日产董事长的说话魅力 ..... 10
- 05 能干者的说话三要素 ..... 14
- 06 话短为佳的另一个理由 ..... 16
- 07 如何在短时间内让对方感动 ..... 19
- 08 只听别人自夸，自己不要附和 ..... 23
- 09 不懂装懂容易坏事 ..... 25
- 10 短时间内言之有物的秘诀 ..... 28
- 11 容易怯场的人可说得慢一些 ..... 30
- 12 数字比语言更容易让人留下印象 ..... 33

# 3 分钟完成沟通

高效实用的 69 种技巧

- 13 插话的时机..... 36
- 14 发表意见，人人平等..... 38
- 15 善用信息工具..... 40

## 第 2 章 卓有成效的说话方式 43

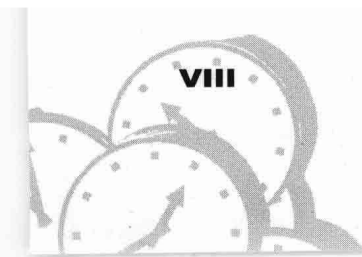
---

- 16 能力强、能力弱者的不同处..... 44
- 17 如何先说结论..... 48
- 18 如何被人信任..... 51
- 19 口才好的人会先搜集信息..... 54
- 20 说话带数字可增添客观性..... 56
- 21 会说话的人擅长做摘要..... 58
- 22 使用“比喻”可让对方更容易明白..... 60
- 23 谈话中适度加入流行语..... 62
- 24 用自己的话说..... 64
- 25 知道自己的声音特质与说话习惯..... 66
- 26 时机的重要性..... 68

## 第 3 章 不浪费时间的说话术 71

---

- 27 在短时间内说服对方..... 72
- 28 正确使用语言..... 75
- 29 给对方冲击..... 77
- 30 接着别人的话说..... 80
- 31 说完话后让对方带“礼物”回去..... 83





- 32 适时插话、总结····· 86
- 33 举出三个重点····· 89
- 34 善于夸奖、依赖、期待对方····· 92
- 35 留下辩驳的空间····· 95
- 36 说对方感兴趣的话题····· 97
- 37 不懂就问····· 100

#### 第 4 章 给人好感的说话方式 103

---

- 38 视情况说话····· 104
- 39 别太想博取对方的欢心····· 107
- 40 说出秘密，缩短距离····· 111
- 41 借用对方说的话····· 114
- 42 准备好几句名言····· 117
- 43 使用非语言表现法····· 119
- 44 好好利用话与话之间的“停顿”····· 122
- 45 关键性的一句话让对方心情愉悦····· 125
- 46 在短时间内让对方理解····· 128
- 47 巧用关键词····· 132
- 48 用适当的心态和对方谈话····· 135
- 49 结尾如何收得好····· 139

#### 第 5 章 令人生厌的说话方式 143

---

- 50 说话不要太主观····· 144

# 3分钟完成沟通

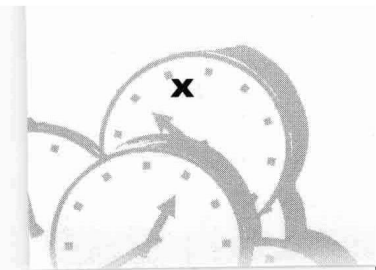
高效实用的 69 种技巧

- 51 不要瞧不起别人..... 147
- 52 如何批评对方..... 150
- 53 令人生厌的说话方式..... 153
- 54 说话口若悬河惹人烦..... 156
- 55 抽象的辩解犹如自掘坟墓..... 158
- 56 避免内容空泛的用语..... 161
- 57 不要偏离说话的基本原则..... 163
- 58 不要滥用特殊领域的行话..... 165
- 59 不要模糊自己的姿态..... 168
- 60 不要失去幽默感..... 171

## 第 6 章 让说话更有生命力的方式 173

---

- 61 养成写备忘录的习惯..... 174
- 62 个性就是抒发自己的见解..... 177
- 63 能干的人如何说话..... 181
- 64 情与理的十字路口..... 183
- 65 谦逊的柔性说话方式..... 186
- 66 “会听”是“会说”的前提..... 189
- 67 找个说话高手学习..... 191
- 68 一句话改变人生..... 194
- 69 随机应变..... 197





# ◎ 第 1 章

## 训练自己长话短说

- 短话比长话更能让听者留下深刻的印象。
- 要获得发言的机会，最好的方法就是“发问”。
- 无论是多困难的问题，只有建设性的思考才能帮你解决。

# 3 分钟完成沟通

高效实用的 69 种技巧



## 最初的 3 分钟决胜负

我们有很多机会和别人说话——

有时候，为了推销商品去见某家公司的董事长或经营者；有时候，向上级或股东提出新方案，希望对方认同；有时候，在婚宴上致辞；有时候，召集团队开会时必须说几句话。此外，在各种聚会上，也可能被要求即兴讲话。

无论是哪一种情况，最初的 3 分钟最重要。

例如，去某位董事长那儿推销产品时，对方很不留情面地说：“待会儿我有客人要来，只剩 10 分钟的时间，你就简单地说一说吧！”这样的情况十分常见。这时，你该怎么办呢？有的人觉得既然只有 10 分钟，便极力地介绍商品。这样的人大都无法再见到那位董事长的面。经验丰富的业务员会想：“反正只有 10 分钟……”于是从先前搜集的资料中，挑出董事长最关心的部分，或董事长最引以为傲的事来说。例如，董事长某次钓到了一条超大的鱼；董事长

的小孙子刚刚出生；或是研发某项新产品时发生不为人知的插曲等。他会在最初的3分钟找出这样的话题，勾起董事长的谈话兴致，活跃两人的谈话气氛。这一点非常重要。

聊这些话题，10分钟很快就过了。即使如此也没有关系，你只要在告辞的时候，把商品说明书轻轻地放在桌上，说：“有空的时候，请董事长看看这份资料，一定会对您有所帮助。”这样就行了。有时候，甚至因为聊得太投机，而让下一批客人足足等了1小时。若是这种情形，双方签订合同的可能性就会非常大。

在这个案例中，说话的人也就是业务员，所以非常清楚对方（董事长）很忙，因此设法让对方谈话时心情愉悦。这是致胜的原因。

业务员很想把商品卖出去，为了达到这个目的，会急于做商品的介绍。但这是业务员的“私心”，客户可不喜欢被业务员的私心纠缠。

说话的技巧运用在任何情况下都是一样的。能否活用最初3分钟的谈话术，将决定别人对你的评价。

最初的3分钟胜过之后的1小时。

— 3分钟 —

# 3 分钟完成沟通

高效实用的 69 种技巧



## 3 分钟内把话说完的重要性

有一天，董事长把你叫去问话：

“新产品研发的情况如何？”

你怎么回答？有些人这么回答：

“刚才松本课长送来一份报告，上面说有些零件不太合适，经过一番检查，原因可能是设计上的缺陷。后来向设计的相泽技研公司询问，但对方负责这项设计的人正在休年假……”

如果你这么回答，会被烙上“无能者”之印。这样的回答方式有两个毛病：一个是说话欠缺逻辑，另一个是为忙碌的上级着想。

在这种场合，你应该先说结论：

“看来是设计上发生了问题。”

接着报告：

“松本课长正在调查，今天四点之前会查出原因。”

你要把“何人”“何事”“何时”以及“解决方案”这些信息传达给上级。如果需要做更详细的说明，在这之后再补充。如果你想被认为是有能力的人，就要在3分钟内有条理地把话说完。经过训练之后，是可以做到说话简洁、有重点的。

由于手机的普及，人们的谈话量大幅增加。

但是，人们是否因此加强说话的能力呢？似乎没有产生这样的效果。相反地，由于在任何地方、任何时候都可以和别人说话，说起话来冗长而拖泥带水，面对面说话的能力反而变差了。

这是个很不好的趋势。为什么呢？因为我们正迈入一个知识经济的时代，人的感觉与思考越来越有价值，而每个人的说话能力也越来越重要。

还有一个理由是，在全球化的时代，知识与智能超越国界广泛交流，相互理解变得越来越重要，为了增进相互理解，良好的说话能力是不可或缺的。

自古有“以心传心”这种不用说出口就能传达意思的沟通方式，但是光凭这招已经行不通了。当我们和其他民族、其他文化接触的时候，当我们和别人谈话的时候，如果无法明确地陈述己见，就会被时代以及国际社会所淘汰。

我认为要锻炼说话的能力，最好的方法就是学会在3分钟之内把话说完。

# 3 分钟完成沟通

高效实用的 69 种技巧

对于不擅长把话说得很有条理，欠缺独创的创意，或缺少随机应变能力的人，如果能够训练自己在 3 分钟之内把话说完，就能克服这些缺点。

有些人或许会认为：

“如果是很简单的谈话内容，如约个时间、地点之类，3 分钟或许足够，但要商谈公事，或讨论比较复杂的事情，那么短的时间恐怕谈不完吧！”

这种想法是错误的。请观察能干的人如何说话，他们都是很快就把话说完。因为很快说完，才可以做很多事。

在瞬息万变的今天，所有的事都要求速度，说话也不例外。

若你一直觉得还有时间，自然而然，你的谈话中会增添许多无意义的废话。

但是，如果你下定决心：

“我要在 3 分钟内把话说完！”

那么，你就会下一番工夫，设法把必要的话，很简洁地、很有技巧地表达出来。你必须刻意制造这样的环境，训练自己把话说得更简洁。

上天很公平，给每个人一天 24 小时。能干的人之所以在 24 小时内比一般人做更多的事，就是因为花在一件事情上的时间很少。高效率地运用尽量短的时间干尽可能多的事，是能干者的特征。



如果你也想成为能干的人，首先要以“在 3 分钟之内把话说完”为目标。

人们因为手机普及的影响，说话变得有些拖泥带水，但另一方面，现代人也常常使用 E-mail 传递信息，而 E-mail 的语法通常言简意赅。因此，我们可以寄希望于因为 E-mail 的影响，人们会养成在 3 分钟之内把话说完的习惯。

如果你想被认为是有能力的人，就要在 3 分钟内有条理地把话说完。

— 3 分钟 —