

全、面、实、用、高、效、的、提、问、技、能、提、升、读、本

1分钟 问到关键

善用提问的实用技巧

杨景云◎编著

掌握高效的提问技巧，
让对方跟随你的思维，应用实用的提问技巧和策略，
让主动权牢牢握在自己的手中！

适当而巧妙地提问，
可以让我们更快速而准确地得到想
要的答案。

荟萃常用的
提问常识
普及实用的
提问原理

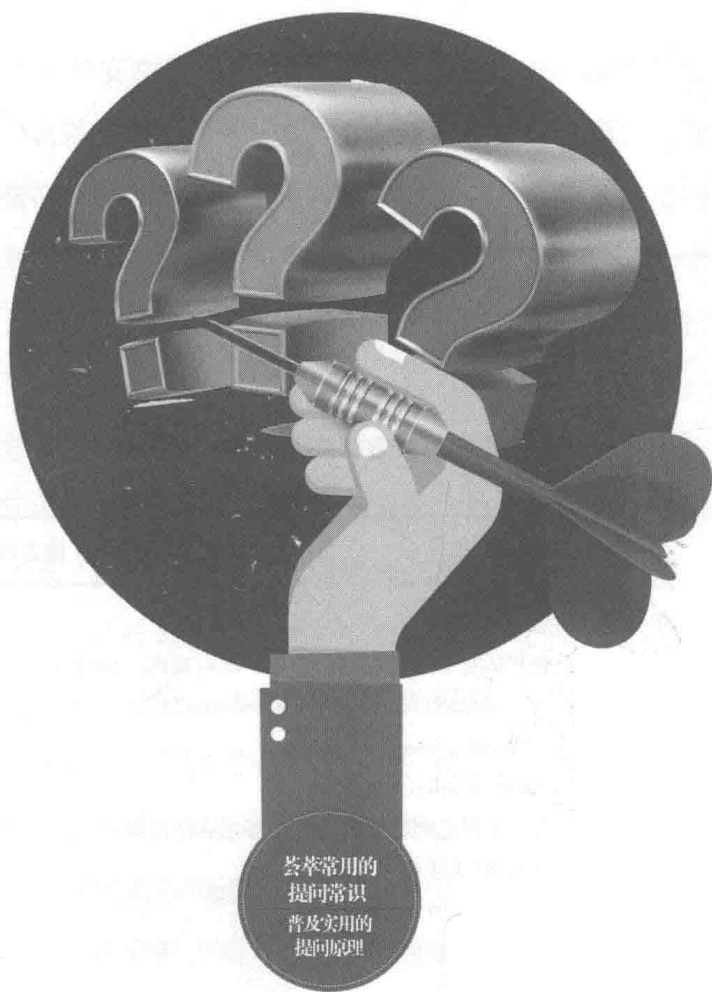
 中国纺织出版社

全 面 、 实 用 、 高 效 的 提 问 技 能 提 升 读 本

1分钟 问 到 关 键

善用提问的实用技巧

杨景云◎编著



中国纺织出版社

内 容 提 要

任何高效率的沟通,都需要能触及根本和关键的提问和对方坦率真诚的回答。然而如何能够快速问到关键之处,快速与客户建立良好沟通和信任感,确是一个需要学习的交际技巧。

本书将教会读者通过富有技巧性的提问来提高沟通效率,让你可以一分钟问到关键之处。巧妙提问往往比长篇大论表露真心更容易触动对方。希望通过此书,每个读者都能够学会聪明地提问,让人生因会提问而更精彩。

图书在版编目(CIP)数据

1分钟问到关键:善用提问的实用技巧/杨景云编
著. —北京:中国纺织出版社, 2017. 7
ISBN 978-7-5180-3519-9

I. ①1… II. ①杨… III. ①心理交往-语言艺术
IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第081350号

责任编辑:闫 星

责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:206千字 定价:36.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言



世界潜能大师安东尼·罗宾曾说：“成功者与不成功者最主要的判别是什么呢？一言以蔽之，那就是成功者善于提出好的问题，从而得到好的答案。”人际交往所有的沟通都是由提问开始，终结于答案。提问，在整个人际沟通中，发挥着不可替代的作用。或许，应该说当人们开始学会用语言交流，就诞生了提问。日常生活中最常见的莫过于“你吃饭了吗？”“今天天气怎么样？”这些简单的提问可以成为一段良好沟通的开场白，通过提问，可以获得对方良好的回应。

日常交际中，人们将更多的注意力放在“口才技巧”这个点上，很少有人会真正地在意“提问”这个问题，毕竟，在沟通过程中，提问不过是环节而已。但是，人们往往忽视了大部分的沟通是从提问开始的，那么按照心理学的首因效应，提问恰恰是最关键的。好的提问，可以为下一段沟通铺垫和谐的音符，促使整个沟通顺利地进行下去；反之，一个不恰当的提问，有可能导致对方心生不满，甚至破坏整个沟通过程。

善于提问，往往会为沟通锦上添花。俗话说：“说得好不如问得好。”恰到好处的提问，能够贴合对方心理，从而赢得对方的好感。所以，提问的技巧也是非常重要的。比如，在什么时候提问、如何提问、提问的禁忌、提问时应该使用什么语言等，这些细微的部分都是值得仔细考究的。深谙提问

的技巧，所取得的效果在于提出的问题，能够如一把钥匙一样打开对方的心扉，顺势导出一段顺畅的沟通。

生活中，但凡需要说话的地方，都需要提问。职场需要提问，不管是领导还是下属，不论是同事还是客户，永远需要一个恰当的提问，这样才能让自己在职场左右逢源，轻松应对；家庭需要提问，不管是父母还是爱人，有时候一句问候能成为抚慰对方心灵的一剂良药；各行各业需要提问，比如老师，只有好的问题才能激发学生的大脑，从而引导其朝着正确的思考方向。所以，善于提问，真的很重要。

本书主要分为上、下两篇，以提问技巧、提问场景两大部分展开，语言生动形象，例子贴近生活，或许就是你我在生活中所遭遇的场景。如果你正在为提升口才做储备，那不妨先关注本书！

编著者

2016年11月

目 录



上篇 技巧篇

第01章 学会提问，答得好不如问得好	002
善提问，敲开成功大门	002
沟通中你善于提问吗	005
有效提问，建立良好的人际关系	007
说服对方，从提问开始	010
苏格拉底的有效问答法	013
第02章 提问准备，有的放矢以策万全	017
做足准备，你可以问得更好	017
好问题，善用提问技巧	020
展开话题，开展深入交谈	022
提问，也要做好倾听的准备	026
留心观察，了解对方的心态	029
第03章 提问模式，小技巧成就大专家	033
妙用“问题攻势”占上风	033

提问有层次感更容易被接受	036
巧妙提问，投石问路法	039
面带笑容，令提问更动人	042
旁敲侧击提问，善于寻找答案	045
第04章 出口不凡，好话语来自好问题	048
对方不是犯人，不要将提问变审问	048
适时提问，引起对方的兴趣	051
与其说得多不如问得巧	054
自问自答，引起对方的注意力	057
提对问题，自然解决问题	060
第05章 提问有方，引导式让对方多说	063
让对方多说，提对方感兴趣的事情	063
设问与反问，与对方形成互动	065
引导提问，让对方谈论值得骄傲的事情	068
请教式提问，赢得对方欢心	070
有效提问，积极安慰对方	073
适时反问，阐明自己的观点	075
第06章 抓住要害，提问方式灵活多变	078
模糊提问，隐藏自己的真实意图	078
反驳式提问，将难题推给对方	080
制造共鸣，适当理解对方	083
提问时自曝秘密，诱导对方作出回答	085
分析后再提问，体现同理心	088

多种方式提问，剖析对方的真实意图	091
第07章 互动提问，让人不想参与都难	093
把话说到对方心坎上，留下“相见恨晚”的印象	093
不要滔滔不绝，忘了对方的感受	097
投其所好，问准心理	100
对内向者，积极提问	102
几句妙语奠定良好的提问氛围	105
第08章 敏感问题，小心越过别触“雷区”	108
尊重对方，个人隐私不可打探	108
社交中的禁忌，小心提问	111
询问领导隐私，会让对方感觉你不可靠	114
了解对方的苦衷，有些话不要问	116
对方的软肋是提问的禁区	119
 下篇 实践篇	
第09章 领导提问艺术，令下属无话不说	126
问题更具体，令下属更容易回答	126
提问需做好铺垫，层层递进	129
尖锐的问题，请委婉提出	131
遇什么样的下属，提什么问题	134
巧用开放式或封闭式提问	137
第10章 营销提问艺术，问题对了自能轻松成交	141
循序渐进，问得客户	141

六大提问法，助你突破营销的“瓶颈”	144
营销提问技巧，问对了才成交	148
电话营销，灵巧提问	152
有效提问，问出顾客真正的需求	155
第11章 谈判提问艺术，问到重点才能解决问题	159
提问是引导谈判顺利的捷径	159
提问也需要遵从礼仪规则	161
以提问化解对方的敌意	164
商业谈判六大提问技巧	167
晓以利害，顺势说服对方	170
第12章 社交提问艺术，快速建立良好朋友关系	174
激发对方好奇心	174
问对方想听的，而不是自己想说的	177
提问之前，先来点儿赞美	180
幽默提问，给生活加点快乐	182
话题陷入误区，巧提问化解	184
从对方情感入手，就能调动一切气氛	187
第13章 老师提问艺术，引导学生构建思维能力	190
精心设计问题，一问激起千层浪	190
有效提问，课堂提问八大法	193
巧设妙问，激活学生思维	197
掌握课堂提问艺术，轻松做导师	200
课堂有效提问，避开误区	204

第14章 面试提问艺术，掌握主动占取先机优势	208
求职面试中提问九大法	208
电话面试，提高效率	212
面试有效提问的问题类型	215
适时倾听，捕捉应聘者话里的信息	217
提问并非面试官的权利	221
第15章 婚恋提问艺术，用问题敲开爱情的大门	225
学会聆听，做他烦恼时的忠实听众	225
鼓励提问，帮助对方度过迷茫期	227
适时询问，做对方的贴心情人	230
别让自己喋喋不休地追问	232
让自己的一句话成为对方的信念	234
第16章 自我提问艺术，了解自己才能更好地生活	238
你了解真实的自己吗	238
你拥有自我认知的能力吗	240
你是否束缚了自己	242
你——认同自己吗	244
我是否一无所知	247
苏格拉底：认识你自己	250
参考文献	254



上篇

技巧篇

法国启蒙思想家、作家、哲学家伏尔泰说：“判断一个人要根据他的问话，而不是他的回答。”沟通中，谁想从另一方那里得到更多的东西，谁就必须做到一点：多听少说多提问。对方说得越多，我们获得的东西就越多。

第01章 学会提问，答得好不如问得好

爱因斯坦说：“提出一个问题往往比解决一个问题更重要。”孔子入太庙，“每事问”，受到别人的讥笑说：“谁说他懂礼，每件事都要问。”孔子回答说：“这正是礼呀！”有道是“答得好不如问得好”，有效的提问可以增加沟通的含金量。提问既可以从对方回答的内容获得或印证信息，又可以从对方回答的方式、态度、情绪等方面获得或印证信息。

善提问，敲开成功大门

普列汉诺夫说：“有教养的头脑的第一个标志就是善于提问。”那么，如何才能做到善于提问呢？其妙处在于提问的语言表达方式，很多时候，一些人所提的问题太笼统，或者所提的问题没有实质性的意义，等等，究其原因都是因为没有使用恰当的表达方式，没有抓住问题的关键。在日常沟通中，问与答成为最常见的方式，在大多数人的思维里，做出良好的回答方能实现有效的沟通，然而他们都忽略了在沟通中善于提问才是最主要的。毕竟，善于提问，可以令自己处于沟通的主导地位，从而更利于整个沟通朝自己所设想的方向靠近。而且，善于提问，往往能够敲开成功的大门。

李四光小时候常常一个人靠着家乡那些来历不明的石头遐想，并提出一

系列问题，比如，“为什么这里会出现这些孤零零的巨石？”“它们是借助什么力量到这儿来的？”等。长大后的李四光如愿考入了地质系，并在北大地质系主讲岩石学和高等岩石学两门课程。在教学的同时，他对自己的研究工作也丝毫不放松。在研究过程中，他从来不为已有的观点和学说所束缚，而是按照自然规律去寻找那些尚未被人们认识和掌握的真理。

19世纪，不断有德国、美国、法国等国的地质学家来到中国勘探矿产，考察地质。然而，他们并没有在中国发现过冰川现象，于是，“中国不存在第四纪冰川”成了地质学界的一个定论。李四光重新回忆起“为什么这里会出现孤零零的巨石？”“它们是借助什么力量到这儿来的？”等问题，他开始致力于这方面的研究。在研究蜓科化石期间，他在太行山东麓发现了一块很像冰川条痕石的石头，经过继续研究，他越来越坚信一个判断，那就是中国存在着第四纪冰川。不过，他的这一观点却遭到了国外学者的否定。

为了解决儿时困扰自己的问题，同时，也为了证实自己的观点，他继续寻找着更多的冰川遗迹，在长达10年的研究中，他得出了庐山有大量冰川遗迹的结论。李四光这一学术观点发表后，引起了1934年著名的庐山辩论，1936年，李四光回到黄山考察，并写了“安徽黄山之第四纪冰川现象”的论文，这引起了一些中外学者的注意，他经过了40多年的努力，解释了童年时期提出的问题，使自己的学术观点第一次得到了国外科学家的公开承认。

通过提问，李四光揭开了地质学的奥秘，对此，他说：“不怀疑不能见真理，所以我希望大家采取怀疑态度，不要为已成的学说压倒。”

维特根斯坦是大哲学家穆尔的学生。有一天，罗素问穆尔：“谁是你最好的学生？”穆尔毫不犹豫地说：“维特根斯坦。”“为什么？”“因为，在我的所有学生中，只有他一个人在听我的课时，老是露着迷茫的神色，老是有一大堆问题。”罗素也是个大哲学家，后来维特根斯坦的名气超过了他，有人问：“罗素为什么落伍了？”维特根斯坦说：“因为他没有问题了。”

由此可见，善于提问会让一个人不断地进步，继而开发自己的大脑，提高自己的智商。当我们不断地询问“为什么”的时候，那些未知的知识就会接踵而来。甚至毫不夸张地说，善于提问可以敲开机遇大门，成功之门。

如何培养自己善于提问的习惯呢？

1. 有问题就要大胆提出来

我们所处的世界，存在着许许多多让我们难以理解的事物。也许，我们所思索的许多问题都只停留在知识的表面，甚至有些问题是相当幼稚的，但是，我们千万不要认为这些问题是“没有必要提问的”，甚至惧怕提出这样的问题会受到别人的嘲笑，而应保持提问的热情，只要有问题就应该大胆提出来。

2. 要有怀疑的精神

也许，别人会告诉你“这就是真理”“这是唯一正确的标准答案”，然而，无论是面对任何真理，还是所谓的正确答案，我们都应该有一种怀疑的精神，正如李四光所说“不怀疑不见真理”，只有经得起检验的理论才是真正的真理，而怀疑不过是检验中的一个步骤而已。有疑问就要提出问题，尤其是提出一些自己尝试解决而不能解决的问题，真正培养自己科学的态度和探索的精神。

3. 积极思考

培养自己提问的能力是一个循序渐进、逐步提高的过程，刚开始的时候，我们应该积极思考，产生一种想要提问提供给大家讨论的欲望。在学习或工作中，常常会遇到一些不懂、难懂的地方，这就是所谓的疑问，也是我们感知过程的障碍。我们要想获得知识，就必须跨过这些障碍，解决这些疑问。因此，发现问题、提出问题是我們必然要经历的过程。善于提问，不仅可以开发自己的大脑，有效地提高智商，还能够在解决问题的过程中获得一系列知识。

沟通中你善于提问吗

在沟通过程中，为了有效地促进交流的顺利进行，必须经过提问和回答这一环节。那么，适当的提问以及灵活地回答对方提出的问题，这就是说话之道了。沟通是两个人的互动，也就是彼此交换想法和意见，共同体验谈话带来的愉悦感。但是，如何恰到好处地提问？如何巧妙而又灵活地回答对方的问题？这却是大多数人都担心的问题，一旦提问不当、回答出错，就有可能导致整个谈话的失败。不过，面对这样的难题，我们应该首先问自己：你善于提问吗？

有一天，王太太离开家门，拎着篮子去楼下的菜市场买水果。她先来到第一个小贩的水果摊前问道：“这李子怎么样？好吃吗？”小贩回答说：“我的李子又大又甜，特别好吃。”听了小贩的话，王太太摇摇头，离开了。

王太太又向另外一个小贩走去，问道：“你的李子甜吗？好吃吗？”小贩热情地招呼：“我这里是李子专卖，各种各样的李子都有，您要什么样的李子？”王太太回答说：“我想买酸一点儿的。”小贩眉开眼笑：“那您可算来对地方了，我这篮子的李子酸得咬一口就流口水，你打算买多少呢？”王太太回答说：“来一斤吧！”愉快地成交之后，王太太离开李子摊，继续在菜市场里逛。

不一会儿，王太太又看到一个小贩的摊子上也有李子，而且又大又圆十分抢眼。于是，王太太便问摊主：“你这李子多少钱一斤？”小贩礼貌地提问：“您好，您问哪种李子？”王太太回答说：“我要酸一点儿的。”小贩不解地问：“别人挑李子都是选择又大又甜的，您为什么要挑酸的李子呢？”王太太回答说：“我儿媳要生孩子了，想吃酸的。”小贩马上夸道：“老太太，您对儿媳妇真是关心，她想吃酸的，说明她一定能给您生个大胖

孙子，你打算买多少呢？”王太太被小贩说得眉开眼笑，便说道：“给我再来一斤吧。”小贩一边称李子一边继续问：“您老知道孕妇最需要什么营养吗？”王太太老实回答：“不知道。”小贩回答说：“其实，孕妇特别需要补充维生素，您知道哪种水果含维生素最多吗？”王太太回答说：“不清楚。”小贩热心介绍：“猕猴桃含有多种维生素，特别适合孕妇。您老给儿媳天天吃猕猴桃，她一高兴了，说不定能给您生一对双胞胎。”王太太一听乐了，回答说：“是吗？好啊，我就再来一斤猕猴桃。”小贩开始给王太太称猕猴桃，嘴里又开始说：“您人真好，哪个媳妇摊上您这样好的婆婆，一定是上辈子修来的福气。我每天都在这摆摊，水果都是当天从批发市场新鲜批发来的，您儿媳要是觉得好吃，下次您再来，我给您留最新鲜的水果。”王太太被小贩说得非常高兴，拿了水果边付账边答应：“行嘞。”

哲学家说：“聪明的有教养的头脑的第一个标志，就是善于提问。”在上面这个案例中，为什么三个小贩的销售效果不一样呢？可以说，提问是沟通过程中最尖锐的利器。提问，可以帮助你了解更多对方的信息，而且你所掌握的情况远比对方知道你的情况还要多，这样你自然就把握住了先机。在沟通中，怎样才能让别人说得更多呢？秘诀就是提问。然而，善于提问并非如想象中那么简单，许多人在不知不觉间竟然问出令人瞠目结舌的问题来，这样不仅使当事人难堪，而且也令自己贻笑大方。

某主持人在主持奥运节目时，也曾提出很多让人吃惊的问题。比如，他问冠军的父亲：“平时他喜欢吃什么？”冠军父亲回答说：“青菜。”主持人继续问：“他不爱吃肉吗？”老实巴交的父亲回答：“家里穷，吃不起。”主持人又问：“那他最喜欢吃什么？”父亲回答说：“红烧肉。”主持人问：“为什么？”……

听了这样的提问，你会有什么感觉呢？是不是想马上喝止他？假如说上面的案例还可以当作一个笑话，那有时候不恰当的提问简直令当事人无法接

受。例如，谭宗亮在获得奥运会铜牌之后，采访他的记者第一句话竟然是：你奋斗了二十多年，参加了四届奥运会，而只获得一枚铜牌，你觉得你有愧对祖国吗？……这样的提问该是多么失败，你不仅无法从当事人那里获知有价值的信息，反而会令人生厌。

那么，如何做到善于提问呢？

1.让对方有话可说

一位电视记者采访一位美籍华裔运动员，由于其母亲是上海人。所以，这位记者连续发问：“你母亲是上海人吗？”“你这次要去上海吧？”“准备在上海会见你的亲戚吗？”若是这些提问，运动员只能一次次重复地回答“是”。那我们可以设计一个好的提问让他介绍自己受亲戚接待的情况并说说上海之行的感受。

2.旁敲侧击

通过提问借以观察对方的反应和态度，从中窥探出自己想知道的信息。即便在某些情境中，对方不回答本身也就是最好的回答。



有效提问，建立良好的人际关系

许多拜访过罗斯福的人，都会对其广博的知识感到惊奇，在他身上有个格外的特点，那就是喜欢提问，而且和谁都有共同话题。不管是纽约政客，还是一位外交家，罗斯福都能有效提问，知道与他谈论些什么。有人问罗斯福是如何做到这一点的，他回答：“我每接见一位来访者，都会在这之前的一个晚上阅读有关这位客人所特别感兴趣的东西，以便找到令人感兴趣的话题。”

提问，往往是有效沟通的开始，同时也是建立和谐人际关系的开始。因为提问越多，我们所获得的对方信息就越多，就越能找到与对方聊的“共同