

生涯智慧文库

别再说

Bie Zai Shuo Renxin Nandong

人心难懂!?

~ 透视人心的76妙招

阅人有术；读心有方
轻松下载识人超能力
何必防；何必猜
一眼就能看穿对手心
识人心法 76 妙招
教你成功 直击对手心
透视人心，快·易·通

台湾◎许志文 著
叶丕茗

大众文艺出版社



别再说

Bie Zai Shuo Renxin Nandong

人心难懂!?

~ 透视人心的76妙招



台湾◎ 许志文 著
叶禾茗

大众文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

别再说人心难懂/许志文,叶禾茗著.

—北京:大众文艺出版社,2003.9

ISBN 7-80171-349-4

I. 别…

II. ①许… ②叶…

III. 人间交往

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 037190 号

北京市版权局著作权合同登记号 图字:01-2003-2252 号

别再说人心难懂

本书由华文网集团授权大众文艺出版社独家出版发行

(北京市东城区府学胡同甲 1 号 邮编:100007)

北京兴达印刷有限公司印刷 新华书店经销

开本 880×1230 毫米 1/32 印张 10.625 字数 223 千字 插页 4

2003 年 9 月北京第 1 版 2003 年 9 月北京第 1 次印刷

印数:1-10000 册

ISBN 7-80171-349-4/C·23

定价:21.80 元

版权所有,翻版必究。

大众文艺出版社发行部 电话:84040746

北京市东城区府学胡同甲 1 号 邮编:100007



目 录

上篇 别再说人心难懂

序/3

第一章 解读对手掌握心理

- 1 第一印象的重要性/8
- 2 名人优越的人物洞察力/9
- 3 人类性格的分类/11
- 4 见人说人话,见鬼说鬼话/19

第二章 由脸推断心理

- 5 习惯以右脸示人?或以左脸示人?/30
- 6 根据下巴形状作判断/31
- 7 依嘴形大小来判断/32
- 8 依耳朵的外形来判断/33
- 9 根据眉毛来判断/34
- 10 由眼睑来判断/36

第三章 洞悉他人的智慧

- 11 借由声音透视对方/40





目录 Contents

- 12 笑声洞悉他人/45
- 13 从饮食见本性/47
- 14 酒醉见真性/48
- 15 企业家看透对方心理的智慧/50
- 16 视线的心理反应/51
- 17 由眼珠的转动可透视其心意/53
- 18 小动作,大启示/54
- 19 打电话时的动作和心理状态/56
- 20 拿话筒的方法和心理反应/58
- 21 接受名片的态度与心理/60
- 22 探索对方心意的方法/62

第四章 推销观人术

- 23 服装、配饰象征地位/66
- 24 服装显露对方的经济状态/70
- 25 辨识有钱人的方法/72
- 26 上流阶层意识的表现法/75
- 27 利用车子了解对方/77
- 28 人何以成为“顾客”? /78
- 29 顾客的心理/80
- 30 观察顾客的家/82
- 31 看穿女顾客的心理/84
- 32 看穿主妇生活的智慧/86
- 33 捕捉女顾客心理的妙法/88
- 34 “佯称不在”的心理/92



第五章 第一次就给人深刻印象

- 35 迟到时,不过分辩解就是最好的解释/96
- 36 和人见面之前先决定好谈话的重点/97
- 37 自然地帶入自己的优点/98
- 38 让人人对你都有好印象/98
- 39 先要求对方给你“几分钟”/99
- 40 反复使用对方的名字,锁定对方的注意力/100
- 41 加上名字,效果加倍/101
- 42 自我介绍时的加强印象法/102
- 43 事先准备一些对对方表示关心的“礼物”/102
- 44 平常的一句话较易获得对方的信任/103
- 45 强调“不像”比强调“像”更让人印象深刻/105
- 46 巧妙地利用一般论或是第三者的意见/105
- 47 深入了解对方想要如何评价他/106
- 48 随声附和时加上听后感想的妙用/107
- 49 适时地回到听者的立场,对方会信赖你/108
- 50 想强迫推销自己时,诉诸对方的四觉/110
- 51 进入化妆室时除了检点服装,更应检点“神色”/110
- 52 对方开始看手表时即准备要结束话题/111
- 53 临别时说句当天的感想,留下美好的印象/112

第六章 如何让对方了解自己?

- 54 商谈成功的五要诀/116
- 55 留给对方好印象/120
- 56 别给对方不良的印象/122



目录

Contents

- 57 表情受心理影响很大/124
- 58 得到对方的信赖/127
- 59 你有被信任的资格吗? /128
- 60 如何得到对方的心/131
- 61 和对方见面的心理战术/133
- 62 时机和对方的心理/136

第七章 如何让对方说“好”?

- 63 由对方容易回答“好”的话题着手/140
- 64 以辩解的口吻说话/142
- 65 语言所产生的束缚力/143
- 66 提出最低限度的要求/144
- 67 行礼的先后象征社会地位之高低/145
- 68 以智慧及幽默来表达难以开口的事情/146
- 69 强力的握手带有特殊意思/147
- 70 与人交谈保持距离/148
- 71 少用抽象字眼与人交谈/149
- 72 把对方说过的“悬念”的话语稍作注记/150
- 73 交谈之初先别斩钉截铁地道出“交谈的目的”/151
- 74 把自己的意见以对方已用过的词句说出/152
- 75 对于不想回答的询问,何妨装傻反问/153
- 76 以“请给我一次机会”来打动对方/154



下篇 60秒打通人际关系

序/159

【知识篇】

第一章 重建人气魅力的十大守则

1 自我宣传法/164

让别人知道自己的实力

——此战术属于美式战略,故使用时须多留意

◆评价取决于“自己对功绩的贡献度”与“功绩本身的价值”/164

◎方法1 独占功绩

◎方法2 多加一句话,突显功绩的重要性

◎方法3 借由“谦逊”博得好感

◆如何让人注意到自己平凡而不起眼的微小功绩/169

2 模范青年法/172

成为模范,以便驱使他人

——别发牢骚!切记“少说话多做事”的原则

◆用说的方式让人知道,还是用态度来表达呢? /172

◎方法1 强调自己是在自我牺牲的情况下做事

◎方法2 让别人知道,自己是个理想主义者

3 “奉承阿谀法”/179

使对方对自己产生好感

——不能光说“是”,也要适度地说“不”



目录

Contents

◆让人对自己有好感,并不等于拍马屁或鞠躬哈腰/179

◎方法1 顺从对方的意见

◎方法2 积极赞美对方的优点

◎方法3 做出能让对方高兴的事

◆总而言之,就是一种使沟通更为顺畅的手段/185

4 借花献佛法/188

将他人的成就化为自己的成就

——借用他人的成就,来提高自己的形象

◆常有人喜欢把毕业的学校或上班的公司挂在嘴边/188

◎方法1 强调自己与对方之间的近距离,或钦佩对方的成就

5 威胁逼迫法/194

让对方知道自己厉害的地方

——别做“懦弱的软脚虾”

◆重点在于以什么优势来威胁对方/194

◎方法1 拿出权威未必就是最好的办法

◎方法2 强调彼此“唇齿相依”的关系

◎方法3 暗示对方如果不这么做,恐怕会有不良的后果

6 辩解说明法/201

只要一个理由,就能让自己全身而退

——好的借口与赔罪方式是上班族的必备法宝

◆善用借口,减低借口所带来的负面影响/201

◆如何拿捏自己的责任,以及带给对方的损失/202

◎方法1 责任与损失一概不承认

◎方法2 承认对方的损失,但尽可能减轻自己的责任

◎方法3 承认自己的责任,但设法使对方的损失感降到最低

◎方法4 不找借口,并避开问题的症结

目录 Contents



7 楚楚可怜法/209

显示自己较弱的一面,以获得别人的帮助

——既不损及自己的评价,又能得到别人的协助

◆楚楚可怜法是上班族心理战术中的“下策”/209

◎方法1 诉诸身体状况

◎方法2 告诉别人你无能为力

◎方法3 诉诸时间

◆其实人都喜欢被依靠/213

◆明确地表示“回馈之意”/213

8 道歉赔罪法/216

表达出诚意的赔罪方式

——诀窍在于以言词及行动来表达诚意

◆“虚情假意的道歉”反而会带来反效果/216

◎方法1 不可或缺的七个要素

9 装笨卖傻法/224

假装是生手,而推掉烫手山芋

——有技巧地避开自己不想接手的工作

◆想推掉麻烦的差事,或想降低对方对自己的期待值时常用的一招/224

◎方法1 表明自己无能为力

◎方法2 将矛头指向他人

◎方法3 假装忘记

◆用在与自己工作评价无关的事情上/227

◆善用“如果是××就没问题,但这件事我实在是心有余而力不足”/228

10 明哲保身法

巧妙地运用一句话,来避开错误或危机/230



目录

Contents

——有时只要一句话,就能事先避开危机!

- ◆当你觉得对方对自己的印象不太好时,就该使用这招/230
- ◎方法1 有可能出错的事,自己先招供出来
- ◎方法2 强调“自己有资格表达意见”
- ◎方法3 让“正当理由”完全出笼
- ◎方法4 先说借口,然后再开始报告
- ◎方法5 先以言词或行动来提示“自己有所不利的理由”
- ◆认清场合,巧妙地运用五种方法/237

【职场实战篇】

第二章 圆融打通职场关系

1 调职来到新的工作环境,如何给人良好的第一印象/240

——遇到冷嘲热讽的同事,就先和他成为好朋友!

- ◆如何让不怀好意的同事肯定自己的能力? /240
- ◆反弹或谄媚只会中对方的计/242

2 有问题想请教年长的部属时/243

——和他成为朋友,不要有拘束感

- ◆如何不让对方觉得自己很狂妄,却也不会被对方看扁? /243
- ◆把握不要花招的原则/245

3 被其他部门的前辈拖延了工作进度/247

——即使对方是前辈,该说的话还是得强硬表态

- ◆如何与爱抱怨的年长者合作,使工作顺利进行? /247
- ◆若恶性不改,以“别太过分了”来个下马威/248

4 无法如期完成工作/250

——一旦接受了任务,就要负起责任在限期内完成

目录 Contents



◆如何在无损及自己信用的情况下,说:“我办不列!”/250

◆如果事态很明确,废话都别说!道歉就是!/252

5 因联络上的失误,使上司大发雷霆/254

——明确地找出自己与对方的妥协点

◆如何巧妙地主张自己的正当性?/254

◆先说出自己的主张,然后再顺着对方的意思/256

6 面对关系不佳的上司,就展现你的业绩/257

——与上司共享成功的荣耀

◆要怎样才能让上司觉得有面子?/257

◆以客观的书面报告,比较容易获得上司的接受/259

7 如何面对不可能完成的任务/260

——有时“明知不可为而为之”也是一种企业精神

◆是该全盘接受,或修改为较易完成的目标?/260

◆为了达到目标,不妨也相对提出某些配合条件/262

8 自己部门的表现一直不太理想,该如何提报业绩呢?/263

——在正式的场合里,应当直接提出自己的业绩表现

◆面对表现一直较优异的对手,该不该拿他们来做比较呢?/263

◆不必谦虚!把自己成功的理由具体说出来/265

9 自己的企划遭到批评,眼看就要被否决了/267

——已经努力了许久,绝对不能轻易退缩

◆面对正中要害的批评时,该如何回应?/267

◆主张自己的意见。可能的话,再提及上司的名字/269

10 突然有人提出自己预期外的问题/270

——在充满场面话的会上偶尔说出真心话,会收到很大的效果



目录

Contents

◆要拿上司来当挡箭牌,还是应该提出反击呢? /270

◆如果对方很难缠,就要认真地反击/272

11 如何与上司要求特休呢? /273

——其实上司也明白,放假是员工应有的权利

◆如何在不引起上司反感的情形下,争取自己的权益? /273

◆主动表明“愿意协助完成工作”/275

12 上司要求你在假日时去帮他搬家/276

——可以委婉拒绝,但要表现出互相让步的姿态

◆即使是有事,也应该当场答应吗? /276

◆当场实话实说,先调整约会看看再答复/278

13 上司邀请你参加活动,但你真的不想去/279

——一味地拒绝他人的好意,就太对不起对方了

◆能直接告诉他:“假日我想好好休息”吗? /279

◆找一个与工作有关的理由来拒绝/281

14 面对正常渠道以外的业务命令/282

——使用“明哲保身法”,在不伤及对方的情况下拒绝

◆如何拒绝对方的要求,却又不会使其不快? /282

◆先表示自己愿意帮忙,然后强调这是“违反规定的做法”/284

15 想调往别的部门/285

——只针对调动原因做分析,未免太过消极

◆对部门的不满,可以陈述到什么程度呢? /285

◆与其表达不满,不如具体提出前瞻性的理由/286

16 平常少有兴趣,却被问及自己的嗜好……/288

——如果是不擅长的话题,就当场把话题推回对方身上去



- ◆即使自己没什么嗜好,也不要扫了大家的兴/288
- ◆在商场上常有这种问题,最好准备一套标准答案/289

17 喝多了的上司不断询问自己意见/291

——学会不惹人厌的“奉承阿谀法”吧!

- ◆别以为“只是醉言醉语”!到时可能会让你惹上麻烦/291
- ◆表示部分同意,或借由第三者来赞美他/293

【对外实战篇】

第三章 掌握无往不利的关键

1 如何让别人对小公司留下印象/296

——具体地说明最容易给对方留下印象

- ◆多数人会以“我的公司并不有名”来谦虚一番。但是……/296
- ◆以平常的生活用语代替业界用语/298

2 客户向你提出不合理的要求/299

——这正是化危机为转机的大好时机

- ◆如何表示自己将尽最大的努力,并使今后的往来能更顺畅呢? /299
- ◆即使认为“不可能”也别当场拒绝,把问题交给公司/302
- ◆如果对方做事的方法有问题,该怎么办呢? /302

3 新开发一个客户,却停滞在最后关头/304

——利用意料之外的“变化球”来完成任务

- ◆该拿回公司重新检讨?当场苦苦哀求?还是以理论继续进攻? /304
- ◆不妨试试从来没用过的奇招/306

4 不得不帮后进、晚辈擦屁股/307

——利用此机会抓住后进的心!



目录 Contents

◆当客户说：“你来我就放心了！”心里不免高兴，不过……/307

◆帮别人善后可不能永久/308

5 客户在席间，突然抱怨起工作上的问题/309

——坚决不认错

◆有六种标准回应法可用。但……/309

◆彻底让对方明白自己所做的一切努力/312

6 不小心说了客户公司的坏话/313

——把否定的意思转成肯定的意思

◆如果是年龄层较高的聚会，想一笑带过是行不通的/313

◆加上一句“别误会！我的意思是从好的方面……”/314

7 身体不太舒服，想早点结束接待行程/316

——以关心对方为出发点来找借口

◆“今天身体不太舒服”这种理由是没有用的/316

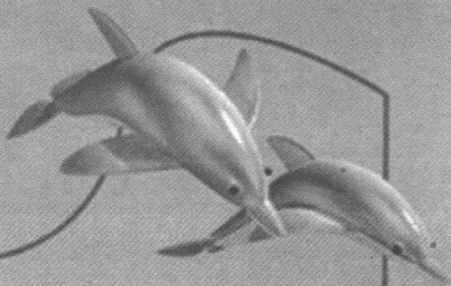
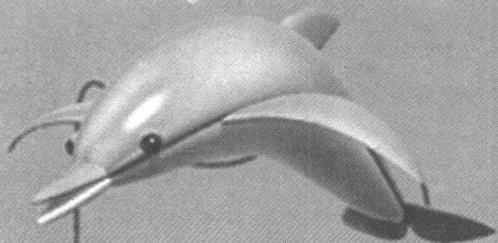
◆以关心对方的下属为理由，不失为好办法/318

8 高尔夫球场上，客户失误连连/319

——面对客户的失误应该如何应对呢？

◆对方是个难侍候的老板，该给他建议，还是拍马屁呢？/319

◆尽量奉承对方是最传统的做法。然而……/321



上 篇

别再说人
心难懂

