

[日] 内藤谊人 著
钟嘉惠 译



如何问， 别人才肯说

商业、谈判和日常生活中的人际沟通

北京日报报业集团

同心出版社



如何问， 别人才肯说

商业、谈判和日常生活中的人际沟通

[日] 内藤谊人 著

钟嘉惠 译

北京日报报业集团

同心出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

如何问, 别人才肯说 / (日) 内藤谊人著; 钟嘉惠
译. — 北京: 同心出版社, 2015.5
ISBN 978-7-5477-1634-2

I. ①如… II. ①内… ②钟… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 111594 号

版权登记号: 01-2015-2237

TANIN WO UGOKASU SHITSUMON by Yoshihito Naito

Copyright © 2010 Yoshihito Naito

All rights reserved.

Original Japanese edition published by DAIWASHOBO Publishing Inc., Tokyo.

This Simplified Chinese language edition is published by arrangement with
DAIWASHOBO Publishing Inc., Tokyo in care of Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo
through Beijing GW Culture Communications Co., Ltd., Beijing.

如何问, 别人才肯说

出 版: 同心出版社
地 址: 北京市东城区东单三条 8-16 号东方广场东配楼四层
邮 编: 100005
发 行: (010) 65255876
总 编 室: (010) 65252135-8043
网 址: <http://www.beijingtongxin.com>
印 刷: 东莞市信誉印刷有限公司
经 销: 各地新华书店
版 次: 2015 年 6 月第 1 版
开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32
印 张: 6
字 数: 156 千字
定 价: 32.80 元

同心版图书, 版权所有, 侵权必究, 未经许可, 不得转载

风靡日本 50 年的超级问话术

知名媒体和名人强烈推荐

■丰田会长(董事长)张富士夫——

以前，我一直觉得自己的沟通技巧不错，但有时候总会遇到粗鲁的人，脏话满天飞，跟这样的人打交道会很难。我读过本书 4 遍，这本书完完全全地吸引了我！它让我觉得，无论面对什么情况，都能成功地和任何人展开任何对话。这本书绝对是我读过的最重要和最有意义的作品。

■《日本经济新闻》——

《如何问，别人才肯说》是值得现在的每一个追求结果的人好好阅读的一本书。从如何分析谈话对象到如何击破对方心理，得出你想要的结果。内藤谊人的敏锐洞察力和战略战术无疑将大大提升你的沟通力。

■《纽约时报》——

这本书引入了新的思考方式和沟通技巧。它会让你成为一个好丈夫、好父亲、好兄弟和好经理，给你的人生带来不小的改变，真诚地希望每个人都能从中得益。

In Japan 50 years
of super.

■谷歌CEO施密特——

我管理公司是靠“发问”，不是靠“回答”。问答会启动对话，对话会刺激创新。如果你想要一个创新文化，那就多发问。

■李开复——

如何提问？

我的回答：（1）多问“how”，不要只学知识，要知道如何实践应用；（2）多问“why”，突破死记硬背的知识，理解“为什么是这样”之后才认为学会了；（3）多问“why no”，试着去反驳任何一个想法，无论你真正如何认为；（4）多和别人交流讨论，理解不同的思维和观点。

■潘石屹——

提问题比回答问题更启发人的智慧。

前言

你想要的“答案”， 要藏在“问题”里

通常，很会说服他人的人，多半也很会提问，擅长用高明的问题，慢慢诱导对方照自己所希望的方向去执行。

比方说，善于提问的男生想约女生出去时，死也不会说：“下次要不要和我一起去吃个饭？”

因为用这种方式问女生，被拒绝的可能性极大。因此，他们会以这类方式提出邀约：

“如果想邀请你吃饭，星期五和星期六，你哪一天比较方便呢？”

此外，擅长提问的业务员，都会用下列的问话方式进行推销：

客户：“像我们这种小公司，几乎没有什么添购设备的预算。”

业务员：“说的也是，不好意思。可是呢，抱歉，好像我在揪你逻辑问题似的，所谓‘几乎没有’的意思是‘有一点儿’？”

客户：“嗯，算是吧，真的就只有一点儿。”

那么，要如何才能成为“提问高手”呢？如果要知道这个秘密，请务必阅读本书，因为本书介绍了大量有益于成为“提问高手”

的知识和技巧。

“居然有这种做法！”

“嗯……原来如此，如果这样说，任何人都会被说服了！”

“哇！真希望早点学会使用这种方法！”

只要阅读本书，就能获得令你茅塞顿开的丰富知识，不论是谁都能轻易成为“提问高手”，连正在写作中的我都不免赞叹：“还有比这本更牛更实用的书吗？”

而且，这些知识好用到，能让你一辈子都受用无穷，只要学会提问的技巧，就能顺着自己的意念操纵任何人，得到想要的答案，度过一帆风顺的精彩人生。

各位读者是不是开始有点心动，想一窥本书的内容呢？是不是也渐渐被引起兴趣了呢？甚至越来越急着想要学会这套神奇问话术呢？

假如有这样的念头，那正是中了我的诱导术（哈哈）。我正故意将文章写得十分诱人，若承蒙阅读本书，相信如同这样的心理诱导伎俩，各位读者也能轻而易举学得会。

开场白就这样吧！接着让我们立刻进入正题。

内藤谊人

前言

你想要的“答案”，要藏在“问题”里

chapter
1

把“答案”藏在问题里

询问“容易回答的问题”	003
提问时，记得要装傻！	006
用问题当诱饵，影响他	008
把“答案”藏在“问题”里	011
摸清对方的“心理透视法”	013
可怕的“问题砍刀”	015
改变答案，关键在“怎么问”	018
理智思考和感情用事	020
淘金式思维：你微笑了吗	022
像分析师一样去询问	024
【专栏1】讲话“有条理”不如学会提问，说服各种人	026

chapter
2

不要说你想说的，说对方想听的

绘制你的“信息地图”	031
你真的把话说清楚了吗	034
如何争取对话的主导权	036
如何获得更多人的支持	038
如何应对会议终结者	040
如何应对故意刁难者	042
让对方进入你想要的状态	044
抓住信号性字眼	046
【专栏2】 小问题，大创意	048

chapter
3

不讨人厌的“神奇问话术”

提问时，把对方名字讲出来	053
二分式思维：你想知道满意的结果吗	055
海绵式思维：可以帮我的忙吗	057
“价值增大效应”	059
“是什么”和“应不应该”问题	061
将干扰“体面化”	063
这样说，就不尴尬了	065
称赞“你看得到的部分”	067
“不提问”和“让他说”	069
90% 的说服不是用嘴来完成的	071
【专栏 3】 没交情前，别问太深入的问题	073

chapter
4

这样问，对方才会“招供”

空白邮件：提高你的回复率	077
投影法：谈论别人时顺势说出想法	079
低姿态探寻，透露更重要信息	081
二段式提问，引诱他的“真正想法”	083
预想“最坏的打算”	085
讽刺效应：你不告诉我也没有关系	088
如何听，对方才会说	090
不问，就不会知道的事	092
别想太多，越在意越要“问”	094
大胆提问，总比不说话好	096
【专栏4】想听到“反对意见”，提问后先等十秒钟	098

chapter
5

一切从“好问题”开始

满足他的情感需求	103
预告法：你能接受的最坏的情况	106
“反问”的力量	108
“有限选择”询问法	110
如何应对不怀好意的问题	112
如何应对不懂的问题	114
暗示性“投降”	116
搭桥工具箱：请别人来帮忙	118
互惠原则：在我需要帮忙时，麻烦你了	120
欠的人情，可以还我吗？	122
让对方快乐，而不是花钱	124
【专栏5】 不知如何开口问时，自言自语都比沉默好	126

chapter
6

“好问题”比命令更有效

截止效应：注意“结束的时间”	131
“寻找犯人”的游戏	133
科学的包装：让他乖乖听话的理由	135
如何让孩子更听话	137
如何说让会议更顺利	139
如何从马拉松式的会议中脱身	142
如何拜托别人帮忙	144
如何让“拖延症患者”快速回复	147
“用问题”让他快速做决定	150
【专栏6】不懂就问，只要“发言”，就会产生自信心	152

后 记

这样说，对方才会听

附 录

如何问，对方才愿意回答

8 个问题，控制一场谈判

6 大谈判技巧，问出对方心里话

35 种方法，让你沟通更有效

把“答案”藏在
问题里

chapter

1

生活不是一场辩论赛，目的不是争对错，而是活得更好。
你的问题，他的答案，不是判断或者指责，而是说出自己的需要。

询问“容易回答的问题”

每次在电视上看到政治人物举办记者会，我总是有种感觉，那就是“记者问的问题真是太没水平了”。同样的，看谈话性节目时也有相同感觉。如果你问我，究竟是觉得哪一个问题不好，我一定会说，就是“关于××，您觉得如何？”这样的问题。坦白说，这个问题非常笼统含糊，根本搞不清楚究竟要问什么。

“关于教育，您觉得如何？”

“关于福利，您觉得如何？”

“关于税金，您觉得如何？”

从被问者的角度来看，这样的问题非常难以回答。因为不明白提问者的意图，所以只能回答得很抽象。虽然政治家向来给人圆滑的印象，常被人批评答非所问，但容我说一句，我认为那是因为记者问的问题本来就不理想。提问时，最好要问对方能回答“是”或“不是”的问题。

例如，假设这里有一台电脑，不能问“你觉得这台电脑怎么样？”因为对方无从回答起，必须这样问：