

話さなくても相手がどんどんしゃべり出す

「聞 く だ け」

気まずい沈黙も味方につける6つのレッスン

会 話 術

倾听术

轻松实现高效能沟通的秘密

[日] 松桥良纪◎著 千太阳◎译

半年间，一个毫无销售业绩、说话脸红的
销售员变身为全国销售冠军！
到底发生了什么？

源于心理学NLP理论的沟通技术
利用行为分析
助你不动声色掌控局面、轻松占有沟通主动权



中信出版社·CHINACITICPRESS

倾听术。

轻松实现高效能沟通的秘密

[日] 松桥良纪◎著 千太阳◎译



話さなくても相手がどんどんしゃべりだす

「 聞 く だ け 」
会 話 術

気まずい沈黙も味方につける6つのレッスン

图书在版编目 (CIP) 数据

倾听术:轻松实现高效能沟通的秘密 / (日)松桥良纪著;千太阳译. —北京:中信出版社, 2013.8

书名原文: 話さなくても相手がどんだんしゃべりだす「聞くだけ」会話術

ISBN 978-7-5086-4062-4

I. ①倾… II. ①松… ②千… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第125072号

HANASANAKUTEMO AITE GA DONDON SHABERIDASU "KIKUDAKE" KAIWAJUTSU

by Yoshinori Matsuhashi

Copyright © 2012 Yoshinori Matsuhashi

Chinese (in simplified character only) translation copyright © 2013 China CITIC Press

Original Japanese language edition published by Diamond, Inc.

Chinese (in simplified character only) translation rights arranged with Diamond, Inc.

through BARDON-CHINESE MEDIA AGENCY, Taipei

All rights reserved.

本书仅限中国大陆地区发行销售

倾听术:轻松实现高效能沟通的秘密

著 者: [日] 松桥良纪

译 者: 千太阳

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 三河市西华印务有限公司

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 6.25 字 数: 94千字

版 次: 2013年8月第1版

印 次: 2013年8月第1次印刷

京权图字: 01-2012-6332

广告经营许可证: 京朝工商广字第8087号

书 号: ISBN 978-7-5086-4062-4 / F · 2943

定 价: 32.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

服务热线: 010-84849555 服务传真: 010-84849000

投稿邮箱: author@citicpub.com



序 言

治疗“沉默恐惧症”，立见疗效

“要是能够更加自如地与人交流谈话该多好啊。”

“明明已经很努力地在说，可还是不能把自己的意思明确地传达给对方。”

你存在以上这些问题吗？很多人不擅长跟人交谈，在公众面前不敢大声讲话，一对一谈话的情况下更是这样。不管自己如何努力，对方总是一副不感兴趣的样子。不管自己多么想要说服对方，得到的回答总是“不行”。到头来，活了一辈子，也还是不知道应该说些什么才好。

正因为很多人都有这样的困惑，所以市面上关于“沟通技巧”方面的书籍渐渐多了起来，而且其中的很多书在后来也都成了畅销书，这也使有关“沟通技巧”的讲



座受到了人们的广泛关注。很多人认为，通过阅读那些书籍或是听听相关的讲座，就能提高自己的沟通技巧，也就能提高自己的人际交往能力。

然而，这些关于“沟通技巧”的信仰中却潜藏着巨大的阴谋和陷阱。“究竟为什么不会讲话呢？”人们对于这个问题的思考还不够充分。换句话说，不能很好地将自己的想法传达给对方，真正的原因不在于“说话的技巧”，而在于“倾听的技巧”。

大部分认为自己不会说话的人，实际上都是缺少善于倾听的耳朵，“装作很认真地在听，其实并没有仔细听明白对方的话”。与之相反，擅长与人交谈的人，往往拥有善于倾听他人意见和想法的耳朵。

若是你提高了倾听的能力，对方会逐渐变得愿意主动跟你搭话，同时也愿意听你讲话。这样，即使你的沟通技巧没有得到改善，与人交流的能力也会无形之中大大提高。

提高倾听能力的方法非常简单。为什么我能如此断言呢？因为我自己也曾经因为不擅长讲话而苦恼过。

我以前做过推销员，常常因为讲话太笨而推销不出去产品，所以总是很苦恼。为此，我决心学习沟通技巧，提高自己讲话的能力。但结果往往是我话说得越多，对方就越生气，最后不是已经卖出去的商品被退了回来，就是对方要求索赔。日子一天天过去，我的努力没有取得任何成果，并逐渐债台高筑。

在那个完全看不到未来的时候，我“结识”了一门技巧。于是我半信半疑地尝试了一下，结果超出了我的预料。

好几个个月卖不出任何东西的我，在那之后的第二个月，销售业绩就取得了全公司第一的骄人战绩。

所有问题的症结都在于“倾听的方式”。我以前总认为“倾听技巧什么的，我都会”，但是，随着不断掌握倾听的技巧，我也逐渐意识到了自己的不足。

我终于认识到，自己为什么会不善于讲话，以及为什么不能顺畅地与人进行交流沟通。在提高了倾听的能力之后，我的人生也随之发生了戏剧性的改变。

本书是以20年前那个“既不善于倾听又不会说话”的无能推销员——我为主人公，通过七分事实、三分虚构的方式进行创作的。

在本书中，您将会了解到，说得越多、越是无法与别人有效沟通的年轻人杉桥达纪，是如何变得善于倾听、不再发愁与人谈话，如何开始意识到倾听他人讲话的重要性，以及提高倾听能力的方法的。如果阅读本书之后，那些苦恼于与人交流沟通的人们能够逐渐变得“善谈”、“善听”，哪怕只是有一点点提高，那我也会感到无上荣幸。



目 录

序 言 治疗“沉默恐惧症”，立见疗效 / V

第 1 章 配合对方下巴的动作，以引导谈话
——引导对方谈话的“同侧移步” / 1

[Tips] 关于NLP以及“同侧移步” / 24

第 2 章 “鹦鹉学舌”，诱导对方主动吐露心声
——瞬间构筑信任关系的“回溯” / 29

[Tips] 关于“鹦鹉学舌”，即“回溯” / 50

第 3 章 “模仿对方的动作”，以获得对方认同
——少言之人的“姿势”、“重心”、“视线”的
“同侧移步” / 55

[Tips] 通过模仿对方动作来增加“同感区域” / 76



第4章 只需要“三秒钟的忍耐”，就算对话中止也不会害怕

——把沉默当成朋友，“声音”和“空白”的使用方法 / 81

[Tips] 此时无声胜有声 / 106

第5章 绝不放过微小的变化！听说技巧皆始于“观察”

——“校准”：调整看不见的“呼吸” / 111

[Tips] 调整呼吸、建立信任关系的“观察法” / 137

第6章 “地图”的寓言和“表达”的真正意义

——发自内心倾听对方的“前提条件” / 141

[Tips] 何为“地图”——NLP的前提条件 / 163

第7章 最后一课

——未来掌握在自己手中 / 169

后记 解说与告白 / 185

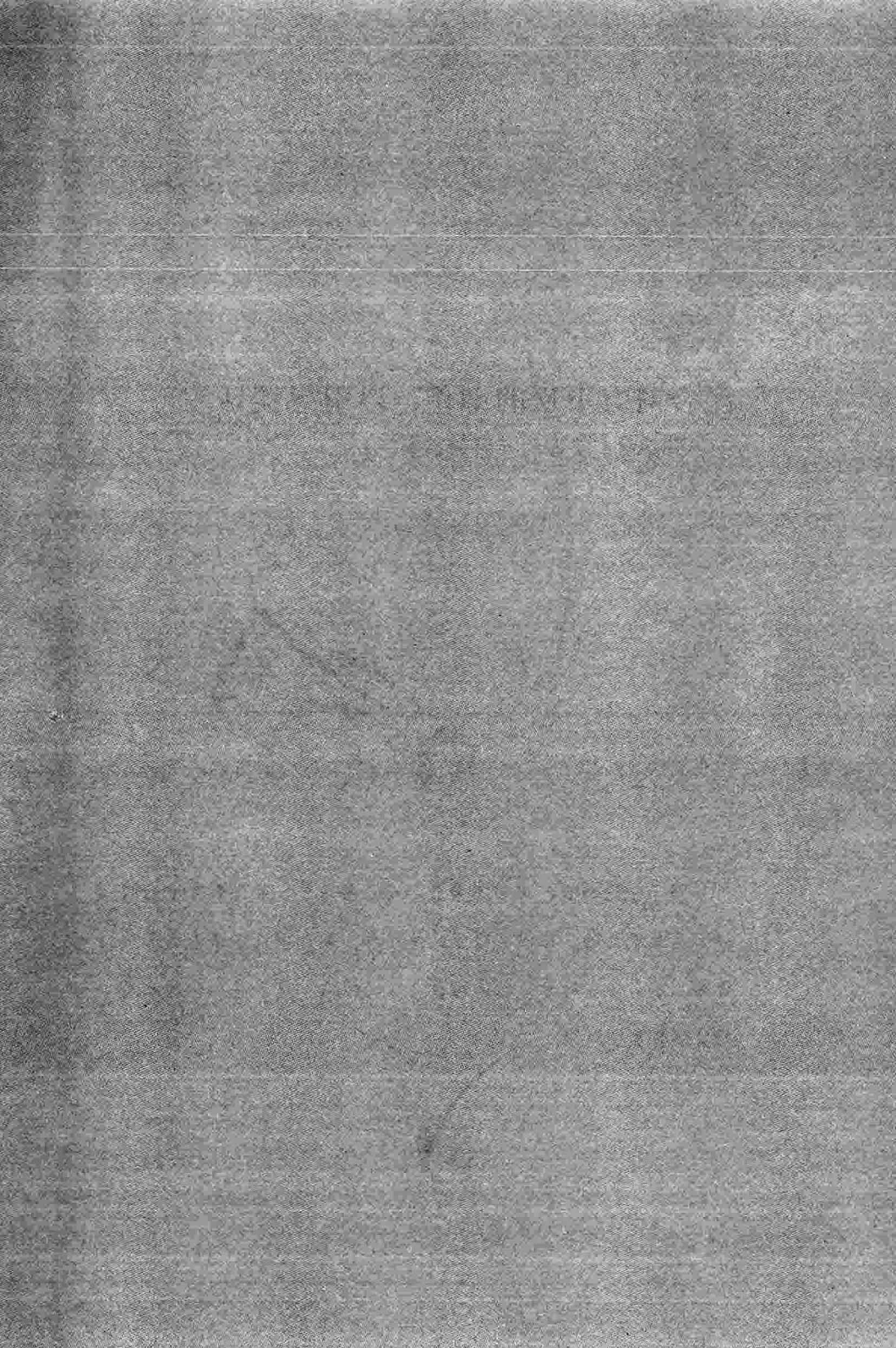
第1章

配合对方下巴的动作，以引导谈话

——引导对方谈话的“同侧移步”



对于沟通而言，滔滔不绝并不是必要条件，能得到对方的回应才是最重要的。可以从对方肢体动作、声音以及言语表达三个方面入手，配合对方，拉近对方与你的距离，建立并强化彼此间的信任关系。



叮咚！

我站在门前，伸手按下了门铃，面带微笑等待着。

我能听见里面有人拿起可视电话的声音。

“您好！”

这次我一定能把产品推销出去！

这次应该能卖出去！

到现在为止我还没有成功卖出过产品，之前所做的一切都是为此次成功推销出产品而做的准备和练习。

是的，这种练习非常辛苦，完全卖不出去东西。唉，我真不行……

不不，要更加积极地考虑问题。我是一个能卖出去产品的推销员，是能创造顶尖销售纪录的男人！

“您哪位？”

面带微笑，精神饱满，敏捷而快速地回答……

“早、早、早上好！我是完美清洁公司的杉桥。”



像这样结结巴巴的回答是最坏的情况。

即使这样，对方还是给我开了门，一个素面朝天的大妈出现在了
我的眼前。

“是花 100 日元就能帮我打扫房间的公司的人？”

“是的。打扫之前，请允许我向您说明一下吸尘器的使用方法。”
我认为这是千载难逢的好机会，便使出浑身解数向对方介绍产品。

“您好，请问您家现在用的是什么吸尘器？我们公司新推出了一款吸尘器，这款吸尘器在家用吸尘器的基础上进行了改良，吸力强劲，是一款不可多得的专业吸尘器。”

不错，谈话的势头不错，说得也很流畅。

这样应该可以弥补一开始的失误吧。

“我们公司是独家经营的，您在家电商场以及网上都买不到这种产品。这是商品目录……”我把事先苦练多遍的推销语十分流畅地讲了出来，几乎连换气也顾不上。

“售价是 35 万日元，您买了绝对是物有所值的！我现在马上用这个吸尘器给您打扫房间，您可以看看它的功能如何！”我讲完了最后一句之前准备好的话，与此同时低着头恭敬地用手捧着商品目录递给了对方。

终于说完啦！除了开头的部分有点儿瑕疵之外，我的表现堪称完美。要是不出意外的话，也许……不，别那么没出息，这样肯定能把产品卖出去的！

“那么，我马上开始打扫吧！”我一边说着一边准备进屋的时候，

大妈开了口：“那个……”欸？这就要买了吗？这么快？

“不好意思，我家的吸尘器勉强还能使用，不用了，谢谢。”

什么？“为、为什么？”

“我现在挺忙的……”

要是现在错失良机的话后面就没有机会了，我决心再努把力：“您看，这是专业的吸尘器哟，我家用的就是这款，能吸走一般家用吸尘器吸不走的尘土……”

我心想，如果可以先进屋，她应该就不好意思赶我了吧，于是我一边说着一边开始在玄关脱鞋。大妈见状，口气开始变得严厉起来：“喂，我都跟你说不用了！还以为你是提供清洁服务的，你这不是在做吸尘器的推销吗？快走，不要再来了！”她双手并用把我从门口往外推，很鄙视地瞥了我一眼之后，“嘭”地关上了大门。

“除去细小的尘土，让人拥有一个干净的环境……这样也不行吗？”

.....★.....

今天是公司规定的最后一天，如果我还是一台吸尘器都卖不出去的话，那我就连续6个月颗粒无收了。现在已经过了下午4点，即使再给我些时间，我的业绩肯定也是垫底的。对于上司的大声斥责，我早已习惯了。相比而言，现在有一个更为棘手的问题摆在我面前。我的工资构成是保底工资12万日元加提成。也就是说，要是我再卖不出去吸尘器的话，我只能领到12万日元的报酬。

保底工资仅够我支付房租、电费和煤气费。这半年，我都在依靠



无抵押消费者小额信贷的贷款勉强度日。我想贷款应该也快要达到限额，无法继续借了。但是，如果我现在辞职的话，那我这么久以来的努力都会付之东流。重要的是我应该更加积极地思考，想象着美好明天的蓝图并继续为之奋斗。这才是改变现状、取得成功的关键。

这是半年前我在一个关于自我启发的研修班上学到的东西。

在那个研修班上，有一个叫青柳聪的人主动跟我打招呼。青柳虽然和我同龄，却穿着很高级的衬衫，像商业杂志封面人物那样，全身上下都散发着一种成功人士的味道。

“杉桥君是从事什么工作的？”

“我现在主要是针对经营者或者大型企业的经营管理干部，销售价值 120 万日元的能力开发的磁带。之前在家电商场做售货员。”

为了把自己的工作说得体面些，我这样回答他。青柳一副了然于胸的样子，问道：“卖得好吗？”一语被人戳中痛处，看来他似乎什么都了解，我也不想再掩饰什么了：“嗯，老实说，很困难。”

“是吧。”

“你怎么知道的？”

看着我一脸惊讶的神色，青柳笑了起来：“因为杉桥君你和我一样只有 25 岁吧，这样年纪轻轻的，经营者和大企业的精英们怎么会愿意和你打交道呢？”

可能事实确实如此。在推销的过程中，我不善于处理人际关系，所以说的话被人忽视也是理所当然的。曾经像狗一样被人撵走，递出去的名片也在被瞥了一眼之后就被扔了回来。

自尊、尊严什么的早就没有了。

在那以前，我就不擅长和人沟通，唯一的朋友只有吉他。初中二年级的时候我便对音乐产生了兴趣，开始努力练习。音乐是不需要与人交谈的，只要能演奏出最美妙的音乐，就能遇到最优秀的人、同精英朋友交往。当时的我就隐隐约有这样一个愿望。于是，为了成为一名优秀的吉他手，高中一毕业我就踏上了去往东京的列车。父母对我的这一决定表示强烈反对，他们希望我留在家乡做名公务员。

“杉桥君，要不要试试卖吸尘器啊？”

“吸尘器？”

“事实上我在从事推销吸尘器的工作，这份工作是有提成的，主要的销售对象是普通家庭主妇，杉桥君应该也能很好地胜任这份工作。”

“那个能赚钱吗？”

“我大概每个月能收入100万日元。当然，比我优秀的老手赚得更多。要是杉桥君从事这份工作的话，肯定比我卖得好。”

月收入100万日元，这可是个能让我完全忘掉自己拙于表达的事实的天文数字。

.....★.....

在那之后半年的时间里，我每天都过着遭人冷眼、被人斥骂的日子，深深体会到人情的淡薄。我开始变得孤僻和喜欢抱怨，认为上天应该对我更加仁慈一些。但是，我有一点想不通，我原以为只要背几

遍推销语并多加练习，谁都可以说得很好——但我还是被人拒绝了。

我这个月的业绩很差，这次机会是我最后的希望，我感到很沮丧。说心力交瘁丝毫不夸张，因为我没有了继续干下去的心劲儿。我给公司打电话说身体不舒服，然后径直走向贷款公司的自动取款机。站在自动取款机前，我突然觉得自己每个月紧巴巴地只借 10 万日元很可笑。于是，我下定决心取 20 万日元，并毫不犹豫地按下了确认键。

我突然想到，已经有半年多的时间没在外边喝过酒了。为了安慰自己，我决定去一个环境不错的小店喝酒。环顾四周，一块写着“Shop Bar 沟通”的招牌映入了我的眼帘。沟通？这是哪个国家的说法啊？我推开泛黄的木门，顿觉店内的光线很是昏暗。现在店里还没有什么客人。小店老板望向我这边，目光炯炯有神。他将白色长发束在身后，连胡子都是白色的。我进门后他始终没有对我说过“欢迎光临”之类的话。从店内环境来看，这家店的消费貌似比较高，这让我有些不安，但是既然已经进来了也就不再想那么多了。因为，我已经习惯了被人赶。

我鼓足勇气走向吧台最靠里的位子坐了下来，老板还是目不转睛地盯着我看：“那边……”

唉，果然如此。

“不、不好意思，这个是常客的固定位子吧。没经过您的允许擅自坐到这里，真的很抱歉，我马上换个位子，您看我坐哪儿比较合适呢？”正当我慌里慌张准备站起来的时候，老板拿着抹布走了过来。

在推销过程中被对方用抹布扔脸的情形顿时浮现在我的脑海。“唉，难道在这种地方我也是不受欢迎的人吗？”我不禁感到有些眩晕。老板也不看我，径直拿起抹布开始轻轻擦拭桌子。“小店刚开始营业，桌子还没来得及擦呢。您想点些什么？”老板开口问道。我松了一口气，摇摇晃晃地重新坐下，点了啤酒。

30分钟后……

原本是想到热闹的酒馆自己一个人静静地喝酒，结果现在除了我自己之外，这家店竟然没有别的客人。

由于难以忍受和老板两个人相对无言的尴尬，在点第三杯啤酒的时候，我主动开口打破了沉默：“您一直都是这家店的老板吗？”

老板一边给我倒酒，一边忍不住笑出了声：“噗，你问的是什么问题啊？虽然我知道你想问什么，但如果你那样说，有的人不能理解你的意思的。”

好像突然之间被人拆穿了自己最隐秘的心事，我顿时慌了神：“呃，这样啊。我以前就嘴笨、不会讲话，但是一不小心进了销售这行，并且是与高收入挂钩的上门推销，这对我来说简直太难了。”

“……”老板沉默了。

“认真想想，其实花35万日元买吸尘器的人实在没几个。今天是这个月销售统计的截止日期，我却一台产品都没卖出去。不仅仅是今天，这半年以来一直都是这个样子，我真不知道该怎么办了……”不知道为什么，当时我特别想找人说说话，犹如决堤的大坝一般，我开始滔滔不绝地说起了工作上的烦心事。