

15 SECONDS ASSERTIVE NEGOTIATION

[日]大串亚由美 著 包立志 译

15秒打动对方 ——自信交际法——

被索尼、香奈儿、甲骨文、NEC软件、明治乳业、住友重工等大型企业誉为
“培训女王”的大串讲师

首次公开

密而不传的独门绝技！改变第一印象的“15秒演讲”技巧，在15秒内打开对方的心扉；90秒扣动对方心弦的超强谈话，在90秒内彻底征服对方！当你将诚意、勇气、技巧集于一身时，你和对方都会发生改变，最重要的是从今天开始努力！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



15 SECONDS ASSERTIVE NEGOTIATION

[日]大串亚由美 著 包立志 译

15秒打动对方 ——自信交际法——



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

不受职业、年龄限制，人人都可以提高交际能力！

谈话交流关系到工作成败的关键。人际沟通顺利，能够帮助你抓住好的机遇，取得丰硕成果，工作过程本身也会变得轻松愉快起来；相反，如果进展得不顺利，就会带来许多不必要的麻烦，严重阻碍工作进展。

本书提供了即学即用的方法，当你掌握了具体的流程后，就可以畅快地说出难以表达的内容，不但对方能够欣然地接受，而你也会有一吐为快的感觉，从而内心充满喜悦。

本书追求的目标不是“滔滔不绝地述说”，而是在 15 秒内打开对方的心扉，“激发对方聆听的欲望”。

15Byou De Tsukami 90Byou De Otosu Assertive Kousyoujutsu copyright© 2006 by Ayumi Ohkushi. Original Japanese edition published by Diamond, Inc. Chinese simplified character translation rights arranged with Diamond, Inc. through Shine Won Agency Co. Chinese simplified character translation rights ©2009 by China Machine Press.

版权所有，侵权必究

本书引进版权登记号：图字 01 - 2007 - 2477

图书在版编目 (CIP) 数据

15 秒打动对方：自信交际法 / (日) 大串亚由美著；
包立志译. —北京：机械工业出版社，2009.3

ISBN 978 - 7 - 111 - 26490 - 3

I. 1… II. ①大… ②包… III. 人际交往—通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 034083 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：文菁华 责任编辑：罗子超

责任印制：李 妍 版式设计：张文贵

中国农业出版社印刷厂印刷

2009 年 4 月第 1 版 · 第 1 次印刷

145mm×210mm·6.125 印张·1 插页·74 千字

0 001—6 000 册

标准书号：ISBN 978 - 7 - 111 - 26490 - 3

定价：25.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
销售服务热线电话 (010) 68326294

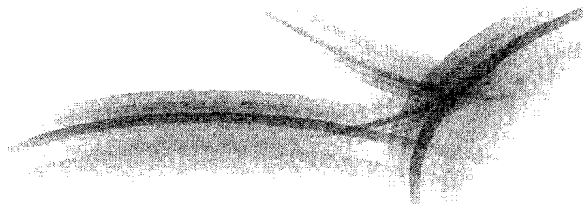
购书热线电话：(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线：(010) 88379707

封面无防伪标均为盗版

你是否有过类似的苦恼：

- 由于与对方针锋相对，导致本应成功的谈判告吹。
- 相反，由于没有坚持自己的想法，一味顾及对方的感受，结果被对方牵着鼻子走，导致自己陷入两手空空而归的境地。
- 一坐到谈判桌前就怯场，结果脑中一片空白。
- 一直无法得到上司的青睐，终日郁郁而不得志。
- 在提醒部下注意时，完全不给其解释的机会，不分青红皂白，一顿乱批评。
- 在下达命令时，不得要领，结果对方未能领会你的意思。
- 在早会的 3 分钟演讲中，过于在乎别人的评价，结果过犹不及，每次都费力不讨好。
- 无法拒绝难缠的对手，结果陷入困境。



读过本书后，你可能会发生下述变化：

- 在发言时，可以盯着对方的眼睛，充满自信地侃侃而谈。

- 在谈判时，能够正确地把握节奏，既不会受制于人，也不会盛气凌人。

- 在下达命令时，不会感到“羞愧”，可以光明正大地表述自己的意见。

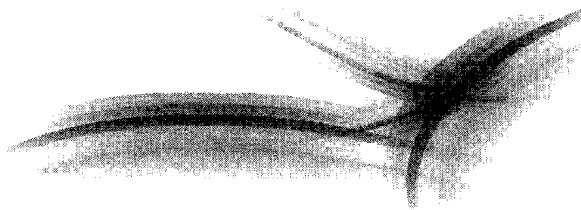
- 即使在面对难缠的对手时，也不会感到怯懦，可以镇定自若地应对。

- 不管对方是谁，只要自己不愿意，就敢于说“不”。

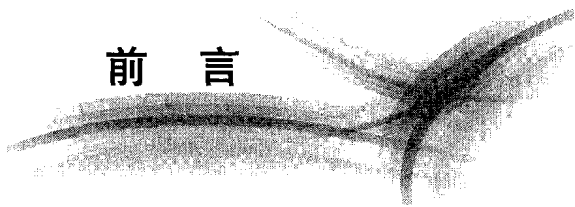
- 不管是面对上司还是部下，都敢于直言自己的想法。

- 即使被拒绝，也不会产生挫败感，可以振作精神继续前进。

- 重新审视上、下级的关系，公司内的氛围渐渐开始发生改变。



前言



就算被“拒绝”，也可以坦然地接受

每到开会的时候，企业人事部门的负责人经常会对我说：“大串老师，恳请你给我们的员工讲讲营销的技巧吧！”

诚然，无论是在培训的时候，还是开会的时候，我说话向来都是斩钉截铁的。有时候说起话来语气也比较严厉，看起来相当有冲击力，基本属于“铁面黑脸”的类型。但是，邀请我做“自信培训”的人却络绎不绝。

可以说，我们平时要面对的客户是形形色色的，他们来自不同的行业领域和不同的国家或地区。其中，不乏政府机关和福利医疗机关。

我们公司成立于1998年，当时东南亚刚刚经历金融危机的打击。

在整个培训行业中，我们算是一支新军，企业规模很小。创业之初，企业的运作并非一帆风顺，但是，这并没有阻碍企业的发展。

公司刚成立不久，就有一家大型企业的人力资源负责

人邀请我们做员工培训。他真诚地对我们说：“我们经过层层筛选，优中选优，拒绝了其他公司的申请，最终选中了贵公司。”这着实令我们吃了一惊。后来，我问他们选择我们公司的理由，他说：“在所有的公司中，只有贵公司是向客户提问的”，这令我恍然大悟。

当时，我们是一家新公司，还没有创出什么业绩，在业界中默默无闻。与其他培训公司相比，我们的计划书也不见得会更出色。但是，我们为了制订可行的计划，向那家大型公司提出了许多问题，了解了他们亟待解决的难题。然后，对问答内容进行了总结，结合实际情况，明确了本公司可以解决的问题，并提出了可行性方案。

我这个人很固执，在任何情况下都不会刻意迎合任何人，也不会溜须拍马，更不会摇尾乞怜。我只会态度鲜明地坚持自己应该做的事情。

有些人借用电视剧的剧名，把我称做“培训女王”，可能就是因为我说说话做事，直来直去，不会转弯抹角的缘故吧。

我这个“女王”不在容貌上与别人争高低。

我既没有显赫的履历或学历，也没有光鲜的头衔。但是，一年 276 个工作日每天都有工作，可见，自信谈判法在业务培训方面确实效果显著。

在接受培训后，你会感到心情畅快。我在经过亲身实

践后，切实地感受到了自信谈判法的魅力。

直截了当地进行批评本身也是一种自信的体现。但是，不伤害对方、不让对方失面子同样也是一种自信。善于提问是一种自信；平和怡然、淡定自若同样也是一种自信。

因此，我们可以说：自信谈判法的功效就是能促进谈判顺利地展开。

租赁公司·人事负责人的赞誉

“在 5 年的时间内，全公司近八成员工听了约 40 次讲座。讲座中提出的建议具体可行，所以，我们一直反复地参加讲座。”

在参加讲座以前，我本人一直认为“谈判就是要有攻击性”，需要一击致命，置对手于死地。但是，在使用自信谈判法时，可能会将谈判带入第二轮，如果使用的方法得当，甚至会建立 2 轮、3 轮的“持续关系”。于是，我恍然大悟。

大串老师在初次见面时留给我的第一印象是：“用句不好听的话来形容，就是一旦和她辩论，会输得落花流水。”

但是，事实恰恰相反。

讲座中提出的建议一针见血、切合实际，听起来非常舒服。于是我产生了一个想法，就是将这种讲座方式应用

到自己的实际工作中，简洁明了地向客户提出建议。这样一来，可以使客户产生直接想象的空间。正是因为这个原因，参加讲座的人要求重复听讲座的呼声越来越高。在经过大串老师的培训后，参训人员的脸上没有一丝的犹豫和疑惑，这就是大串老师自信培训的特征。

外资大型企业培训负责人的感言

“在大串老师的讲座中，从来不会出现标新立异的奇谈怪论，但是，通过讲座我们可以学习到‘实用的知识’。”

大串老师是“自信谈判法”名副其实的践行者。

我们可以切实感受到自信对话的优点，因此，更具说服力。这样一来，自然促使我们产生一种“试试看”的想法。讲座中从来没出现过标新立异的夸夸其谈，只是用一种简单平实的形式，具体地向我们介绍一种正确的方法或过程，而这一方法或过程可能是我们已经使用过或接触过的。换句话说，她只不过是采用了一种简单易懂的形式将我们平时不注意的细节展现在我们面前。这样一来，我们就会感到很踏实，学到许多即学即用的知识。

在本公司中，有位经理灵活地运用了大串老师标志性的自我分析法，将其应用到公司的机遇分析中。通过讲座，参训人员可以深刻地体会、消化、吸收一个个具体的方法，并学以致用，将其灵活地应用在工作各个领域中。这也正是多年来相当多数量的公司将各个级别（从公

司新员工的培训到公司管理层的培训)的培训业务委托给大串老师的原因。

谈判交流是关系到生意成败的关键。如果谈判进展顺利,就能够抓住好的机遇,取得丰硕的成果,工作过程本身也会变得轻松愉快起来。相反,如果谈判进展不顺利,就会带来许多不必要的麻烦,严重危害人际关系。

例如,项目管理、公司内部意见讨论、上司管控、员工培训等,都是非常复杂的。许多人可能对业务拓展、新产品促销、价格谈判、索赔处理等怀有一种恐惧心理。

但是,自信交际可以为你提供即学即用的方法。

如果你尝试使用其中一种或两种方法,就会体会到其中的差别。

当你掌握了具体的流程后,就可以畅快地说出难以表达的内容,这样一来,谈判对手会欣然接受。而你也会享受到一吐为快的畅快感,从而内心充满喜悦。

如果你能和对方建立起长期的、可持续发展的合作关系,就可以鼓足干劲,推动工作顺利展开,从而不断拓宽有待挑战的领域。

最开始时,可能会有些细微的体验。例如:敢于坦然地对那些难缠的对手说“不”(在不影响对方心情的前提下),从挑剔的上司口中征得同意等。

这些细微的成功体会实际上就是提高交际能力的原

动力。

关于本书中介绍的“方法”或“过程”，有些人可能会持怀疑态度，认为“就这么点事儿，我也能干啊。”但是，经过培训后，我们就会发现许多人之前甚至连这些起码的要求都达不到。

例如：“顾客就是上帝，我们要聆听顾客的要求”是公司经营手册中最常见的一句话。但是，又有多少人能够真正做到呢？想必在你的周围，一定也有些人只顾着自己痛快，丝毫不顾及顾客的感受，一直在那儿絮叨个不停吧？

又比如“充分挖掘顾客潜在的需求，并体现在计划中”是商业领域中人所共知的基本原则。但是，有些人根本就无视这一点，非但没有用心了解顾客的需求，反而将自己的意志强加给顾客，言必称“你们公司需要这个、你们公司需要那个”。

在执行这些基本原则时，反而会遇到出乎意料的困难。

“那么，我们该怎么办呢？”

我的工作就是解答这些难题。

永远不要说你办不到。

我的工作不是帮助诸位提高“专业能力”，而是通过每年 276 天的培训，向诸位讲授提高工作能力的诀窍以及
与商业交流基本原则紧密联系的方法。

可能有些读者会产生疑惑，“在大型企业和那些默默

无闻的小企业中，谈判的方法应该是不同的”、“在国内企业和外资企业之间，交流的文化是不同的，又怎么能使用相同的方法呢”？

但是，从根本上讲，方法基本相同。无论是资深的管理阶层，还是刚刚加入公司的年轻员工，使用的方法应该是一致的。

自信交际能力与国籍和行业无关，是一种不可或缺的职业工具。它可以帮助你在商业舞台上纵横驰骋。

不管你现在在哪家公司任职，也不管你从事何种工作，即使将来转行到其他行业领域（当然包括转行的面试），自信交际法仍然会发挥其应有的作用。

我希望借此书为大家提供一些帮助。当大家在日常生活的谈判中碰壁而归时，读读此书，会有如沐春风之感，从而找到解决问题的良策。为此，我集中精力撰写此书，力求为读者提供一部经典指南。

本书通俗易懂，总结了我多年来从事培训工作的经验，最终形成了一部培训指南，以飨读者。本书与实际培训作用相同。

希望读者按照书中的方法结合实际进行体会，并积极运用，从而在谈判中占据主动地位，顺利地实现自己的目标。

目 录

CONTENTS

前言

就算被“拒绝”，也可以坦然地接受

第 1 章

通过“坚持自信”的对话，提高谈判的成功率

——在愉快合作的基础上坚持自信

- 3 “Assertive（自信）”究竟是指什么
- 3 “提高谈判的成功率！”
- 6 征服棘手对手
- 8 “坚持自信”所追求的 Win-Win 模式究竟是指什么
- 11 不受身份、年龄限制，人人都可以提高交际能力
- 13 我们追求的目标不是“滔滔不绝地述说”，而是
- 13 “激发对手聆听的欲望”
- 17 确立“我的目标”

第 2 章

改变第一印象的“15 秒演讲”技巧

——在 15 秒内打开对方的心扉

- 21 为什么最初的 15 秒至关重要
- 24 构成“15 秒”的 5 个阶段

27	吸引对方注意力的开场白——寻找适合自己风格的开场白
29	结束语是下一次见面的开场白——用扣动对方心弦的语言作结束语
30	激发对方倾听欲望的自我介绍秘诀
32	示例 1 大串亚由美的 15 秒自我介绍
34	提升好感的 4 个关键
39	专题 人为什么会怯场呢

第 3 章

90 秒扣动对方心弦的超强谈话

	——在 90 秒内彻底征服对方
43	为什么需要“90 秒”
44	构成 90 秒谈话的 6 个要素
47	90 秒谈话的“预置”模式
50	示例 2 大串亚由美的 90 秒谈话
54	90 秒谈话的“7 条法则”
66	SWOT 扩展机遇的自我分析
70	示例 3 大串亚由美的“扩展机遇的自我分析”

第 4 章

征服对方的自信谈判法

	——分 4 步走实现双赢的目标
77	STEP 1 从双方能够达成共识的话题谈起
77	导致产品意外滞销的对话

79	在开始阶段获得对方初步认同的秘诀
82	谈判的速度是由“主语”和“句尾”决定的
84	表达方式将决定你是否会离成功渐行渐远
91	专题 “自信的人”就是因此而与众不同
93	STEP 2 寻找彼此之间的双赢点
93	理解“What”和“Why”的“柠檬水”模式
95	巧妙地从对方的“字典”中寻找“关键词”
96	谈判就是“Give（付出）& Given（回报）”
99	专题 谈判发生“转机”的瞬间
101	STEP 3 带动对方的“听的技巧”和“问的技巧”
101	认真地听，灵活地问
104	“封闭式提问”→“选择性提问”→“开放式提问”的提问模式
107	通过“接续式”提问法引出关键词
109	提问要尽量做到短小精悍
111	深入挖掘谈话内容的4种提问方法
115	STEP 4 令人印象深刻的结束语
115	畅快地结束将为你创造更多的机会

第5章

拒绝难缠对手的技巧

——当你将诚意、勇气、技巧集于一身时，你和对方都会发生改变

121	通过“三明治法则”来表达反对意见
125	尽早引出对方的反对意见，防止最后关头功亏一篑

127	自信拒绝法的技巧
134	托人办事时的6个步骤

第6章

实践决定成败 Dos & Don'ts 的自信谈判速成法

	——最重要的是从今天开始努力
141	巧妙表达自己内心真正感受的“自信谈判法”
143	大家是否能把掌握的技巧应用到实践中将造成巨大的差距
146	打造自信谈判高手的随机检查表

附 录

检验自信谈判能力的基本要点

151	附录 A 心理测试：1分钟测出你的“自信度”
156	附录 B 心理测试：1分钟测出你的“表现力”
165	附录 C 按照对方类型分类的谈话攻略

后 记	172
-----------	-----

第1章

通过“坚持自信”的对话， 提高谈判的成功率

——在愉快合作的基础上坚持自信

