

多维思考

开启智慧的人生

Multi-dimensional thinking

黎甜 著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

非
外
埠

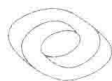




多维思考

— 开启智慧的人生 —

黎甜 著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

多维思考：开启智慧的人生 / 黎甜著. —北京：
中国铁道出版社，2017.12 (2017.12 重印)
ISBN 978-7-113-23483-6

I. ①多… II. ①黎… III. ①职业—应用心理学—通俗读物 IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 192622 号

书 名：多维思考：开启智慧的人生
作 者：黎 甜 著

策 划：巨 凤
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：仙境

出版发行：中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)
印 刷：北京尚品荣华印刷有限公司
版 次：2017 年 12 月第 1 版 2017 年 12 月第 2 次印刷
开 本：700mm×1 000mm 1/16 印张：16.75 字数：261 千
书 号：ISBN 978-7-113-23483-6
定 价：39.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：(010) 51873174
打击盗版举报电话：(010) 51873659



给一个备选答案，寻找一种新的可能

大学时期，我们这一届开始，在学校新校区上课。

那是一个类似海外遗岛的地方，到一趟城里，需要坐两个小时的公交车。

没有学姐学长，没有良好的教学设施和环境，我们就像一艘大海里漂泊的小舟，独自摸索前进的方向。

那时候的我，就特别希望有个人能教我，我需要做什么样的准备才能应对未来职场的风雨；我需要学习什么样的技能才能满足未来职场的需求；我需要拥有什么样的思维才能面对未来职场的变化？

可惜我没有遇到这样的贵人，一切靠自己胡乱的猜测和琢磨，一路摸爬滚打。从大学到职场，曾经因为不懂职场规则而被领导调离岗位，因为技能不过关而被同事轻视，因为职业规划错误而辞职重补工作经验……

那个时候的我就想：

如果有一天，我有了正确的认知和过关的技能，我一定要尽可能多地告诉如曾经的我一般，迷茫而渴求上进的年轻人们。不求让他们少走弯路，只求在他们希望有个人教的时候，有个参考，有个备选答案。



在我过去七年多的职场生涯里，看到一个个鲜活的人在短短几年的时光里有了天差地远的区别，有的人继续阳光明媚，有的人却黯然失色。

我时常在想为什么？

为什么当初看上去差不多的人，到后来走出了不一样的人生。

中间牵扯的因素太多，环境、基因、教育、习惯、能力等。

比如有的人能举一反三，有的人却举三都不能理解；

有的人三句话就能表达清晰到位，有的人说三个小时都讲不清楚。

就是这些看上去细小的反差，在人生和职场进程里，给了不一样的选择和机遇。

这些拉开人与人差距的因素里，好像有太多是不能改变的，让我们拉近这种差距充满了困难。于是很多人对人与人之间的差别干脆熟视无睹，优秀者持续优秀，平庸者继续平庸。

可是，有谁是天生优秀或者平庸吗？

即使存在有很多不能改变的因素，那么在能改变的范畴里，我们拓宽思路，使劲掌握方法，难道就没有成功的机会吗？

答案是，肯定有！

否则那么多出生草根，没有良好的先天基础的人，最后成为各个领域的精英，他们是怎么诞生的？

于是，我就在思考，我们能不能在差别里找到一些思维或者行为的方法。通过这样的方法，就能缩短这样的差距。

当然，你会发现，这样的方法，并不是一个或者一套。

因为不同方面的差距，有不同的原因和解决方法。

在通过六年的培训经历，面对面培训上万人，并且对公司内部培训过的几千人进行追踪后，我尽可能地寻找当中的规律，让大家缩短与优秀者之间的差距，从而形成了本书。

希望这本书给年轻人：

一个职场前进中的备选答案。

一个成为优秀者新的可能。

黎甜

2017.8.15



目录

CONTENTS

1 漫漫职场路，思维定航程

- 一、你和“大神”之间，差的只是思维方式 /2
- 二、毕业五年，为什么天差地别 /11
- 三、不建议做文员 /17
- 四、其实，你只是说得好听而已 /25
- 五、公司不会告诉你的工作真相 /33
- 六、怎样用铃铛改变现状 /37
- 七、提离职，老板为什么不挽留 /42
- 八、抱怨会上瘾，不戒误终身 /47

2 职场绝杀技，一较高下时

- 一、如何成为一个高手：学习的本质 /56
- 二、除了看书，还有什么方式提升自己 /66
- 三、高质量成长：构建自己的知识体系 /74



四、想要逆袭，先学会理性决策 /80

五、高效必杀技：总结提炼 /85

六、高效率工作法 /91

七、如何统筹安排多件事 /98

八、时间管理小技巧 /108

3

人情世故，安身立命之本

一、那些“侮辱”我的人教我的事 /114

二、从性格分析看职场生存 /119

三、管理上司一二三 /136

四、团队的各种角色 /144

五、职场中的坚持与变通 /154

六、听说你不好意思拒绝别人 /160

七、想晋升，先学会教人 /166

八、怎样激励人心 /175

4

这样表达，事半功倍

一、为什么你不敢表达 /182

二、表达逻辑四步走，轻轻松松说清楚 /188

三、怎样表达动人心 /200

四、这样表达，感情立显 /209

五、赞美大法 /216

六、不会提问=不会沟通 /223

七、怎样完美回答别人的质疑 /233

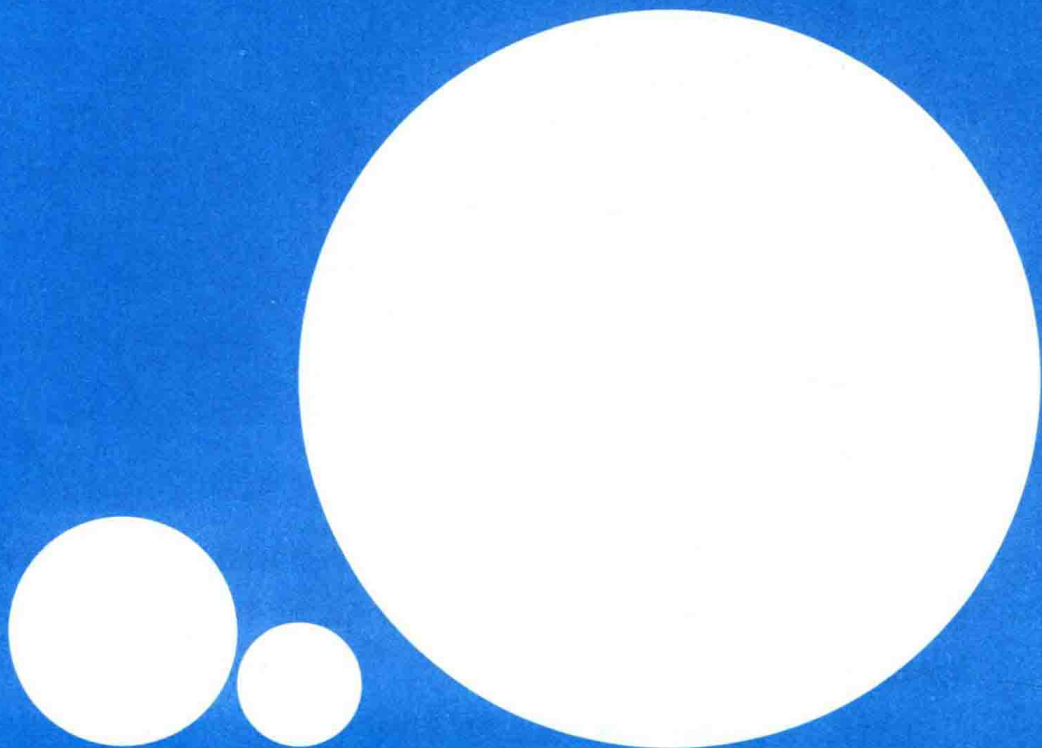
八、公众演讲内外双修大法 /239

九、公众演讲能力实用训练方法 /253

附：口语表达常见问题及对策 /260

第1章

漫漫职场路，思维定航程





一、你和“大神”之间，差的只是思维方式

担任培训师一职六年时间，遇到很多的学员。感受最深的就是，不同学员在学习接受能力上，真的有天壤之别。我时常在思考，为什么有的学员看看资料就能掌握所有的问题，而有的学员看完资料再听三遍讲解，可是稍一变通，就不能理解了？

研究了很久，发现人与人在思考问题的方式上是有很大区别的！

1. 双面娃娃——双向思维（见图 1-1）

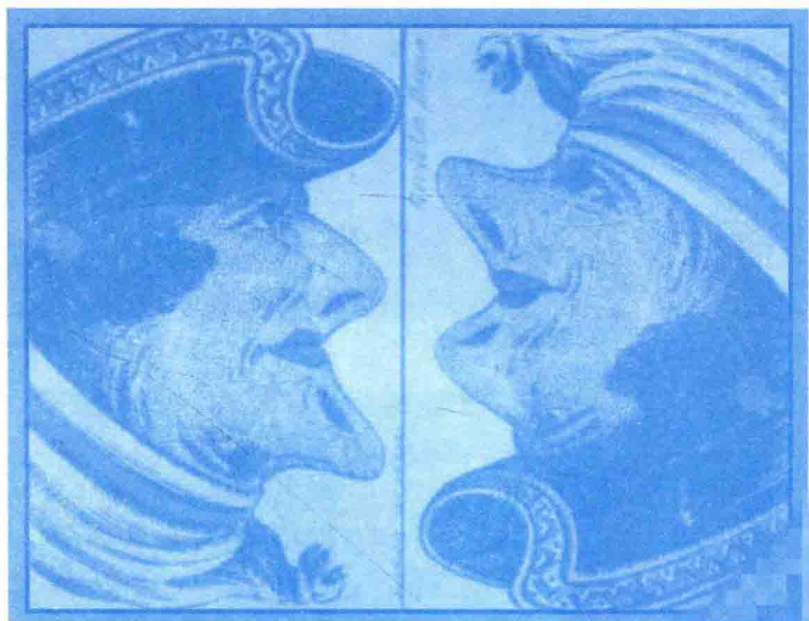


图 1-1

某天上午给新员工上课，讲解信用卡刷卡时，指出无积分的消费类型有买房买车、公共事业缴费等。到了下午，我在课程上提到，我们银行有些信用卡的积分是能兑换电影票的……

这时候，A 员工问：那我去哪里攒积分呢？

我当时真是哭笑不得，于是提问：哪些消费没积分？

他当场列举了一系列的答案。

我答：不错，非常好！你知道去哪里攒积分了吗？

他愣在了当场，说：啊？

噗……（听见我吐血的声音了吗？）

过了好一会儿，他才高兴地回答：我明白了！

很多人的思维就是 A 员工的思维方式，只理解字面上的意思，不去思考信息的反面。

世间万物，有正就有反，有对就有错！

阴阳两极，缺一不可。

无积分消费的背后就是有积分消费，学习了无积分消费的类型，意味着除了这些类型，其他都是有积分消费哪！

你会不会也这样困住自己？只按一个方向走，忘记了还有另一个方向？

有的背后是无，好的背后是坏，进的背后是退，进退两难的背后是维持不变！

所以，思考的时候，请多问自己一个问题：相反呢？

双面娇娃，两面俱在才是美。



练习：请思考题面背后的信息。

1. 不要把杯子放在桌子边缘。
2. 他就喜欢直截了当的表达方式。
3. 这个产品非常优惠！

参考答案：

1. 把杯子放在桌子中央。
2. 他不喜欢啰唆委婉的表达方式。
3. 这个产品的质量怎么样呢？其他产品有优惠吗？





2. 上下联动——逆向思维

在销售中，总是要面对客户的异议。在面对客户质疑时，如果回答不够完美，就有可能失去订单。所以在销售技巧课程培训中，我会总结常见异议的种类，让学员学会回答，更重要的是学会解决思路！

我问：如果客户说“我已经买了，不需要”，大家会怎么回答？

有的学员说：“就走咯！”（我们是行销）。

机灵的学员说：“我们有新产品，我给您介绍一下……”

如果是你，面对这样的回答，你愿意购买吗？

两位学员的思维方式都是根据客户提供的回答直线向下来解题：

客户已买，所以走人或者介绍客户没有的新产品。这是我们常见的思维方式，更贴切地说是常见的思维流程。

我数一，你默念二；我提问，你立刻想回答。

打住打住，“流程”这个东西，原本是没有的。无论“一”“二”，还是提问就要回答的模式，都是人创造出来的！

前人为了方便，在当时有限的条件下创造一套“流程”，赋予一定的意义，是给我们偷懒用的。我们这些后人就拾人牙慧、口口相传、沿用至今。就像提到炒菜，你会想到先做什么呢？放油！可是，炒菜一定要先放油吗？为什么要放油呢？没有发明食用油之前的人们用什么炒菜呢？

你看，简单无须深度思考的思维流程多么经不起推敲。破解思维流程最好的一个方式就是：逆向思维，向上推导（见图 1-2）。

返回到上面的对话，客户说“已购买，不需要”的上一层是什么？

客户为什么会这样说呢？客户为什么会说“已购买，不需要”？

我们可以先逆向思考这个提问为何存在，再来思考怎样解决。

第一种情况是客户真的已购买，不需要；第二种情况是客户并没有购买，只是以此为借口，不想被推销！

当逆向推导出这个问题的存在是有两个不同的原因时，我们就知道，解这个问题至少要有两种不同的解决方案。

(1) 客户已购买：做好售后、帮其解决问题，尝试推荐其他产品。

(2) 客户以此为借口：不能拆穿客户，要用客户递过来的“老客户”的梯子往上爬：我们正好有个新活动针对老客户，特别优惠……

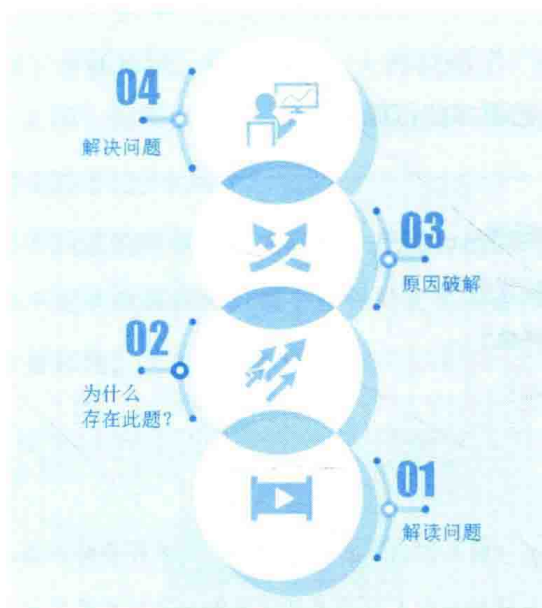


图 1-2

不同原因的客户，针对性解决方案不一样。

可是问题又来了，客户到底是真的“已购买”还是找借口呢？

所以，我们还要继续向上推导，分析怎样辨别客户的出发点。

“已购买”和找借口最大的区别在哪里？

已购买是真的有，找借口是假的有！真的假不了，假的也真不了！真的购买就真的有用户体验！

所以，我们只需要抛出用户体验的问题，就能分辨客户的真实情况。

如果客户对我说：“我已经买了，不需要！”

我会这样回答：您是我们的老客户啊，太好了，您使用的感觉怎么样，有什么我们需要改进的吗？能不能帮我填个老客户意见反馈表，我们有个小礼品赠送！

(1) 客户已买：做好售后、帮其解决问题。根据填写的意见，针对性介绍新产品。如果所提意见，新产品解决不了，可以加联系方式，方便后期服务和销售。



(2) 客户说不出使用感受：您不想填也没关系，我们最近有个新产品特别优惠，专门针对老客户的……

逆向思维可以给出更多更好的答案，而不是陷入固定思维，只能沿着流程往下走。所以，遇见问题，不仅仅可以根据题面向下解题，还可以向上提问：为什么会有这个题？

上下联动，给自己更多的可能。



练习：请根据题面逆向提问。

1. 别人家的产品比你们好！
2. 你为什么想这样做？
3. 你真的好有耐心！

参考答案：

1. 为什么对方会说“别人家的产品比你们好”？不外乎对方自己用过或者听朋友说过这样的话。所以，我们不能抨击别人家的产品，还要知道对方眼里别人家的产品好在哪里！

提问：他们家的产品确实不错，您是自己用过呢？还是朋友用过呢？您觉得（您朋友说）他们的产品哪一方面您最满意呢？

2. 为什么对方会说“你为什么想这样做”？对方不理解我们这样做的原因，而且对方心里有最佳答案。

提问：我想这样做是因为……您是不是有更好的方法呀？您会怎么做呢？

3. 为什么对方会说“你真的好有耐心”？对方赞美，并且他通过某些事件观察到我们有耐心！

提问：真的吗？我在哪件事上表现出有耐心了呢？

（由此可以判断对方是否误判，或者从事件中抽取我们其他的优点或者缺点）



3. 三面开弓——本体、客体、外部环境

每期培训班的最后，都是学员的毕业汇报。学员轮流上台汇报整个培训期间学到了什么。

为了汇报不出问题，我会提前一天与学员沟通汇报的内容。

这时候，总有排序靠后的学员抱怨：这些天一共培训了这么多内容，前面的人都说完了，我们后面的人还有什么好说的。

我问：你本来打算说什么呢？

学员说：我学到了专业知识，你看前面的人都说到了“学到了哪些知识、这些知识有什么用”。老师，如果你来说，你还能说出不一样的内容来吗？

如果是你，你怎么思考这个问题？

为什么有些人思考问题的时候比较局限呢？是因为他们只看到事件本身。

但是任何事件都不是单独存在的，每个事件的发生都会涉及三个方面：

本体、客体、外部环境。（见图 1-3）

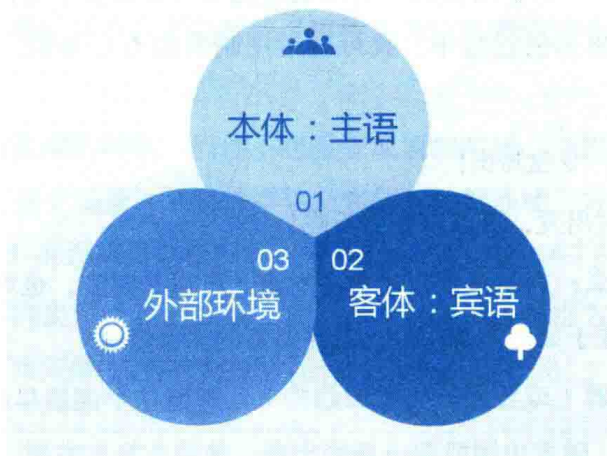


图 1-3

（1）本体：事件发生的主体，就是我们语法里提到的主语。

比如“我要减肥”，其中本体就是我；再比如“减肥八步骤”，本体就是减肥。

（2）客体：事件的受众，也是语法里的宾语。

比如“我爱你”中的“你”；再比如“我要减肥”，客体就是减肥；“减肥八步骤”，客体就是八步骤或者使用八步骤的人。

（3）外部环境：

就是周围环境对事件的影响或者是事件对周围环境的影响，包括时间、地点、



天气、舆论影响等！

比如“我现在单身”这个事件，主体、客体、外部环境分别是什么呢？

- 主体是“我”：我的婚恋观、我的恋爱史、我的择偶标准等。
- 客体是“单身”：单身的原因、状态、好处和坏处等。
- 外部环境就比较丰富了：三姑六婆对我单身的反应、相亲的次数、过情人节被虐的场景、单身对我工作的影响等。

现在回到问题：“我学到了专业知识”这个事件，可以从哪几个方面分析呢？

- 主体是谁？我！

从我的角度出发，可以怎样分析呢？

我学到了哪些知识、我对知识的看法、我怎样运用知识等！

例如：我学到了制鞋的流程、我从制鞋的 100 多道工序里，可以看到工匠精神……；在处理售后的过程中，我可以运用制鞋的专业知识，给出客户修理建议……

- 客体是谁？专业知识！

从知识的角度出发，可以怎样分析呢？

① **知识是什么**：理财是指对于自身财富（可以是财产，也可以是债务）的全面管理，其目的在于如何实现每个人自身财富的保值增值。

② **知识的来源（或者现状、发展趋势）**：理财这个词最早出现在 20 世纪 90 年代的报纸上面，随着中国股票市场的出现，债券市场的发展，商业银行业务品种的不断丰富，人们的钱越来越多，但是钱不知道往哪里放，于是理财的概念开始变得炙手可热。

③ **知识怎么用**：针对不同需求的客户，分析客户自身的特征，从而向客户提供其需要的理财产品。

④ **知识的意义和价值**：通过将钱流动成为资本，合理地运用钱的运转，让钱生钱，从而实现财富的保值乃至增值。

- 外部环境的角度怎么分析？因为这个涉及第三方的因素，所以举些实例帮助大家理解：

首先，分析周围环境对专业知识的影响。

① 自然环境：炎热天气对销售工作的影响（专业知识是销售）。

② 行业影响：二维码支付的兴起对信用卡业务的影响（专业知识是信用卡业务）。

③ 竞争对手：竞品对我们的产品的冲击（专业知识是产品）。

④ 地点/场景：在电影院怎样开展推广活动（专业知识是活动）。

其次，分析专业知识对周围环境的影响。

对客户的影响：净水器可以给客户带来什么好处？省钱、省力、省时还是有益身心健康？（专业知识是净水器）

最后，对生活方式或者未来的影响：移动支付怎样改变我们的生活？零钱结算更省事、收发红包更方便、不带钱包更省力！（专业知识是移动支付）

本体、客体、外部环境是我们对一个事件全方位思考的三个方面，任何事件都可以套用。

当你不想陈词滥调的时候、当你不想墨守成规的时候、当你不想拾人牙慧的时候，都可以带入这个场景，从事件本体、客体、外部环境三方面思考看看，还有没有不同的地方？有没有可以挖掘的地方？

思维方式的不同决定了我们处事方式的不同，陈旧的思维方式才是阻挡我们前进的最大障碍，而多角度、发散性思维能帮助我们脱颖而出。



练习：请根据题面从本体、客体、外部环境三个方面分析，每个方面至少列举三项分析点：

1. 我在吃孕妇奶粉。
2. 小明喜欢这本书。

参考答案：

1. 我在吃孕妇奶粉。

本体：“我”，我是谁？我怀孕多久了？我从什么时候开始吃孕妇奶粉？我为什么要吃孕妇奶粉？

客体：孕妇奶粉，孕妇奶粉是什么？有什么特殊功能？适合什么样的孕妇？怀孕几个



月吃效果最佳？备孕或者产后还能继续吃吗？怎样分辨质量好坏？

外部环境：孕妇奶粉与普通奶粉有什么区别？网上对孕妇奶粉的评价是什么？医生对孕妇奶粉有什么看法？哪些国家生产孕妇奶粉？

2. 小明喜欢这本书。

本体：小明，小明是谁？小明从事什么职业？小明喜欢看什么类型的书？小明为什么喜欢看这本书？

客体：这本书，这本书的作者是谁？什么时候出版的？属于什么类型的书？内容是什么？适合哪些读者？

外部环境：这本书在网上的评价如何？在哪些渠道做过宣传活动？市场上类似的书还有哪些？作者是否还有其他著作？



想想大家只能提出 A/B 方案，而你却能提供 CDEF……有没有很爽？

双面娇娃（双向思维）、上下联动（逆向思维）、三面开弓（本体、客体、外部环境），可以快速让我们打开思路，走出固有的困局。

思维有多远，路，就有多远。