

~~谈话无趣~~

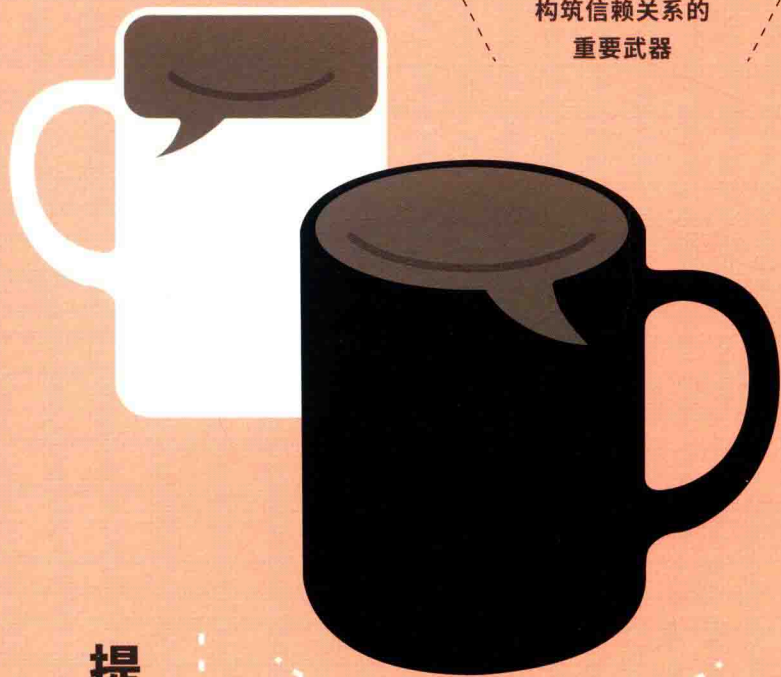
~~自说自话~~

~~没有反馈~~

~~不会提问~~

会聊天是商务及
人际关系的切入口

构筑信赖关系的
重要武器



聊天的

技术

与

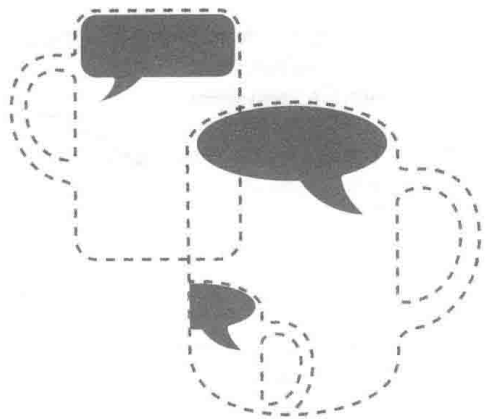
艺术

提升人际关系的 一流聊天术

超一流の雑談力

「超」安田正 著 / 孙守峰 译

非外传



聊天的

技术

与

艺术

提升人际关系的
一流聊天术

【日】安田正 著 / 孙守峰 译

图书在版编目 (CIP) 数据

聊天的技术与艺术 / (日) 安田正著 ; 孙守峰译

北京 : 中信出版社, 2018.8

ISBN 978-7-5086-9211-1

I. ①聊… II. ①安… ②孙… 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 (2018) 第 150272 号

CHOICHIRYU NO ZATUDANRYOKU

© TADASHI YASUDA 2015

Originally published in Japan in 2015 by BUNKYOSHA CO., LTD., TOKYO,

Chinese (Simplified Character only) translation rights arranged with

BUNKYOSHA CO., LTD., TOKYO, through TOHAN CORPORATION, TOKYO.

Simplified Chinese translation copyright © 2018 by CITIC Press Corporation

本书仅限中国大陆地区发行销售

聊天的技术与艺术

著 者: [日] 安田正

译 者: 孙守峰

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)

承 印 者: 北京通州皇家印刷厂

开 本: 880mm×1230mm 1/32

版 次: 2018 年 8 月第 1 版

京权图字: 01-2018-1707

书 号: ISBN 978-7-5086-9211-1

定 价: 39.00 元

印 张: 5.5 字 数: 126 千字

印 次: 2018 年 8 月第 1 次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

版权所有·侵权必究

如有印刷、装订问题, 本公司负责调换。

服务热线: 400-600-8099

投稿邮箱: author@citicpub.com

前言

从“没有任何意义的聊天”到“超一流聊天”

大家听到“聊天”这个词，会有什么感受？

一般会认为，所谓聊天，无非就是“把一些可有可无的话题聊得有趣些”，或者“把不痛不痒的话题放到一定的场合下去说”。

但是，本书可能会让您重新认识什么是“聊天”。

所谓聊天，绝不是没有任何意义的瞎聊，更不是浪费时间。

聊天，应该是一种带着魔力的手段，可以改变人际关系，改变工作本身。

但是，很多人并不知道聊天的真正魅力。所以，在这里我首先想说的是，很多人就是因为没有意识到聊天的重要性，才在不经意间错过了很多机会。

说起聊天，有的人会认为“没有价值”“麻烦”，甚至是“讨厌”，还有的人苦于“害怕生人”“不会讨人喜欢”“不擅长和别人交流”。

以上这些人，请一定要相信，提高聊天的水平，会给你的人际交往带来显著的帮助。

比如，提高聊天的水平会带来以下变化。

- 别人对自己的印象或评价会发生显著改变。
- 工作会变得简单，业绩也会随之提升。
- 不擅长交际的人也不会因为人际关系而苦恼。
- 可以轻松出入各种交际场合，也会因此获得好运。
- 因为有更多机会，从此不会为生存而苦恼。
- 心情变得开朗起来，人生也会因此变得更加充实。

因此，可以说聊天已经超出一般交流的范畴，对我们的整个人生都会产生积极的影响。

比如，即便是第一次接触，也会给别人留下“那人感觉不错”的印象，让对方一下子就变成自己的粉丝。大家有没有这种类似的经历呢？

优秀的商界精英、面对回头客的商场店员、活跃在演艺界的各类艺人，他们中的很多人都具有“只需要几分钟就可以俘获对方”的本领。

“早上好”“感谢您的光临（照顾）”“请您多多关照”等看似简单的话语或问候方式，就能引起别人的好感。

这种技能正是本书要传达的聊天的精髓，也是被称为“一流人才”所必备的一项技能。

无论是在工作方面，还是在个人生活方面，这种技能都可以让你看起来更有魅力，甚至可以让你在短时间内走进对方的心里。这就是本书要传达的“超一流聊天的力量”。

这么一说，肯定有人会问：“真的能做到？”“这不是与生俱来的能力吗？”

其实，提高聊天水平，并不像体育运动那样，不需要身体素质或特殊技能。

不管是谁，只要经过训练都可以做到。这项技能在社会生活方面不可或缺，不仅如此，而且比其他技能更重要，用到的地方更多。

也就是说，聊天能力越锻炼越有效果。而且，不管是谁，都可以很容易地学会。

被称为“一流人才”的人，并不都是从一开始就善于交际的。

比如，微软公司前总裁比尔·盖茨先生，据说本人从骨子里是个内向的人。但是，盖茨先生在社交场合总能够落落大方地侃侃而谈，话中还带着幽默。

当然，不仅是盖茨先生，我们身边很多商界精英也都是从“新兵蛋子”“青椒”时代走过来的。被称作“一流人才”的人也不是从一出生就是一流的，他们都经历了各种人生磨砺。能够在众人面前侃侃而谈，能够和他人顺利交流，这都是他们通过“不得不改变”“不得不掌握”的持续训练之后的结果。

我现在经营一家培训公司，培训对象有公司领导、企业管理层以及一般员工，对他们进行工作技巧、语言等方面的培训。

在工作过程中，我结识了各种各样的人。

这些人包括刚入职的新人、已经成为中坚力量的员工、公司领导、高层管理者等，每年有数千人到上万人不等。

在这些人中，既有相当优秀的，也有再努力一把就会变得更优秀的，还有流露出“现在就想辞职”“工作实在无聊”的念头的。

比如，有个从事销售的员工，他就觉得“工作实在是无聊”，

几次想去见客户，客户总是推三阻四，不愿见面。这样一来，连面谈客户的机会都没有，更别提开展工作了。

约不上客户，即使好不容易约上一次也无法继续约下一次，这种事情久而久之，公司（雇主）也会有意见，当然工作起来也就失去干劲儿。

其实，遇到这种情况的人一般都有以下共同点。

- 说话声音又小又低。
- 说话没有意思。
- 只会自说自话。
- 说话方式单一，对于对方的话缺乏有效反应。
- 不会提问，或者问题问不到点子上。

我对这类人没有什么恶意，只是想说，这样的遭遇多了的话，自己本身拥有的魅力就没法传达给对方，还会被对方认为“这人很没有意思”。

那么，应该如何来改善呢？

- 声音比平时提高三度。
- 找一些对方可能会感兴趣的话题。
- 听懂对方说什么后再表达自己的观点。
- 学会使用附和语并使之多样化。
- 通过提问拓展话题。

进行以上尝试后，你会发现惊人的变化。

不仅能见上之前避而不见的客户，而且还能签下平时费尽周折都签不下的合同。

其结果是，本来打算要辞职的人，不仅没辞职，几个月后在公司里竟成了王牌销售。这样的例子屡见不鲜。

大家共同的感受是“工作不再是痛苦的事情了”。通过改变和别人交流的方式，可以积累成功经验，从而提高自信心。其结果就是变得愿意和人交往，享受和别人交往的过程。这不仅体现在工作方面，也体现在私人交际方面。

所谓聊天，就是建立良好的人际关系的入口。它可以让你在得到别人认可之后，加深彼此的关系，继而让关系越来越紧密。聊天，甚至能够成为决定人际关系方向的关键。

本书通过具体事例，就如何提高聊天能力提出了通用的、切实有效的方法。同时，本书还指明了这些方法的具体实施方案和衡量指标。

本书注重实践性和具体性，因此，期待大家能把其中的一两点应用到实际生活中，并对大家的生活有所帮助。

如果大家在以后的工作、生活和人生中，通过改变与别人的交往方式，能够感受到一点点变化，我就甚感欣慰。

衷心祝福大家能够把自身所具有的魅力释放出来，展现出朝气蓬勃、积极向上的一面，工作生活节节高。

目录

前言 / IX

第1章 “超一流聊天”的打开方式 / 001

三流的聊天，一见面就给别人留下不好的印象

二流的聊天，不能给人留下任何印象

一流的聊天，在最初的1分钟内就会使你成为让别人忘不掉的人

1. 如何向别人展示自己“值得信任”“愿意交往”的一面 / 003
对于一个人的评价在谈话开始1分钟内已经决定
2. 艺人们经常使用拟声词 / 007
引人注目的谈话技巧
3. 从“无准备的聊天”到“有结果的聊天” / 011
话越长越说明谈话没有水准
4. 说话的声调是哆咪咪发嗦啦西的“发”还是“嗦” / 014
声音低沉会让人不舒服
5. 开口要从“请您多多关照”开始 / 016
没有人会讨厌“请您多多关照”这句话

聊天课堂 1 / 018

“股神”传给学生的“人生财富”

第 2 章 选择什么样的话题才能让聊天充分展开 / 021

三流的聊天，让人不愉快

二流的聊天，没有任何意义

一流的聊天，让人与人之间建立相互信任关系

6. 最初的话题可以从天气或者最近的新闻开始 / 023

话题是可以变化的

7. 兴趣话题比玩笑话题更重要 / 028

人们关注的“有意思的话题”是什么样的

8. 能抓住人心理的不是“闲聊”而是“有用的知识” / 031

吸引对方兴趣的技巧

9. 《日经产业新闻》的新闻比雅虎网站上的更可信 / 033

能够提高聊天能力的信息源

聊天课堂 2 / 036

即使知道很多也不会说话的原因

第3章 倾听方式 / 039

三流的倾听，根本就不听别人说

二流的倾听，只是假装自己在听

一流的倾听，让对方心情愉悦

10. “的确如此”“是这样的”是没有好好听别人讲话的反应 / 041
能够引起对方共鸣的附和方式
11. 眼睛柔和地看着对方，附和语要有节奏 / 044
看着对方的眼睛，附和时要找准节拍
12. 不要用“的确是这样”的话语结尾，最好再加上一两句 / 047
像联想游戏一样把会话串起来
13. 一个常用的表达——“您有什么妙招吗” / 051
一个合适的提问，能让对方张口说话
14. 提问要触及对方的背景或深挖对方的想法 / 054
能让气氛变好的提问和变坏的提问
15. “为什么会是这样”的提问太愚蠢 / 061
在聊天中需避讳的提问
16. 知之为知之，不知为不知 / 063
当遇到自己不熟悉的话题时的提问技巧

17. 会谈一结束马上做记录 / 066
准备一个专门用于聊天的笔记本
聊天课堂 3 / 068
“听”比“说”要耗费 3 倍精力

第 4 章 一见面就马上拉近距离的方法 / 071

- 三流的人，被人烦
二流的人，马上被人遗忘
一流的人，只需要聊一次天就能变成朋友
18. 出场 2 秒就能从 14 000 个要素中建立起一个人的印象 / 073
谁都不想见不干净、邋遢的人
19. 努力练习，让说话更有感染力 / 076
稍微加工一下，话语就会变得有意思
20. 意见不同时，要说“是我认识不够” / 080
接受对方的不同意见
21. 赞赏时要用“小声自言自语式赞扬” / 082
视线从对方身上移开也不会失礼的好时机
22. “可以做您的粉丝吗”以此来打动对方的心 / 084
利用会谈结束之际提升好印象

聊天课堂 4 / 087

上亿日元的项目也有可能在闲聊中完成

第 5 章 更进一步拉近距离的第二次聊天 / 089

三流的人，见一次好评度就下降一次

二流的人，整天苦恼关系没有进展

一流的人，一见面就使对方满脸带笑

23. 以前跟您学过的……，回去后我就照方拿药试了 / 091

向曾经见过的人请教

24. 礼物不用太昂贵，500 日元的就好 / 094

高层也会喜欢的礼物

25. 即便当事人不在场也要使用敬语 / 097

要学会友好地、礼貌地说话

26. 要像十几年的好友那样打电话 / 101

能够提升好感度的接打电话方式

聊天课堂 5 / 104

在英国学到的关于交流的本质

第6章 见什么人说什么话 / 107

三流的人，说话让人提不起兴趣

二流的人，总是用一种方式说话

一流的人，自由使用各种交流技巧

27. 在这个世界上还有人不愿意闲聊 / 109

不同类型的人接触方式自然不一样

28. 要学会巧妙赞扬自尊心强的人 / 111

想说就说的“老板型”的人的性格倾向及与其沟通的技巧

29. 性格温和、好说话的人反而比较难打交道 / 114

性格温和的“好人”的性格倾向及与其沟通的技巧

30. 对急于要结论的人要提出更多有价值的信息 / 116

说话讲究方法的“分析家”类型的人的性格倾向及与其沟通的技巧

31. 和擅长社交的人交谈时要提供有趣的话题 / 118

性格外向开朗型的人的性格倾向及与其沟通的技巧

32. 对于老实稳重之人要注意合上对方的节拍 / 121

不轻易发表观点、内敛型的人的性格倾向及与其沟通的技巧

聊天课堂6 / 123

关键人物不一定是职位最高的人

第7章 从聊天到正题的切入方法 / 125

三流的人，会让别人觉得是个负担

二流的人，和对方交流后，就被打发回家

一流的人，让别人感谢自己的提案

33. “今天要说的是……”是最不好的开头 / 127

不要切断交谈进程

34. 最终还是从聊天中得到启示 / 129

要寻找正题和聊天内容的结合点

35. 说到重要的事情时要稍加停顿 / 132

通过停顿来吸引对方的注意

36. 告诉对方要说的话有几点 / 134

让对方主动做笔记的讲话方式

37. 让对方在 10 秒钟内知道你要讲什么 / 136

让对方记住你说的话的窍门

38. 不要害怕沉默，用平静之心等待 / 139

在等待对方说话时的表情

聊天课堂 7 / 141

所谓“平静、温和”的表情——贝西伯爵的表情

第8章 聊天训练从今天开始 / 143

三流的人，不知道自己哪里不行

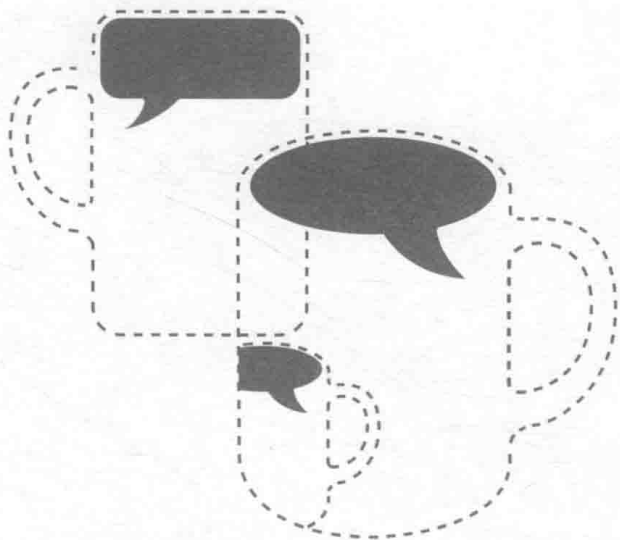
二流的人，知道自己哪里不行却不努力

一流的人，为了成功锲而不舍

- 1级 在电梯里问“您到几楼” / 145
- 2级 结账时和店员说句话 / 146
- 3级 在繁忙的饭店里怎样叫服务员 / 147
- 4级 多参加一些陌生人的宴会、聚餐 / 148
- 5级 和单位内不愿交往的人，甚至自己讨厌的人轻松交谈 / 149
- 6级 先在公司内练习、演讲 / 150
- 7级 练习猜谜语 / 151
- 8级 在结婚典礼等正式场合下的幽默祝酒词 / 152

结束语 / 155

能够改变工作和人际关系的聊天



第1章

「超一流聊天」的 打开方式

三流的聊天，
一见面就给别人留下不好的印象。

二流的聊天，
不能给人留下任何印象。

一流的聊天，
在最初的1分钟内就会使你成为让别人忘不掉的人。