

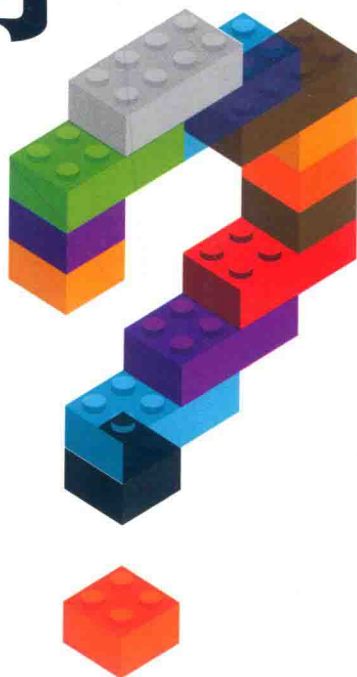
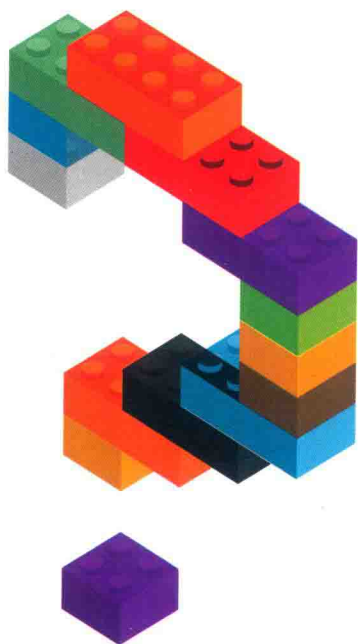


提问式思维，
学会提问就解决了问题的一半

刘文凤◎编著

高质量提问

最正确的思考方式



86种

高质量提问方法

90个

提问技巧高手分享

把你想要的“答案”
藏在自己提出的“问题”中

沟通是否有效，关键在于提问是否到位
开启正确提问思考模式，问出真正有价值的问题
问出别人不愿吐露的想法，得到自己想知道的答案

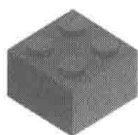
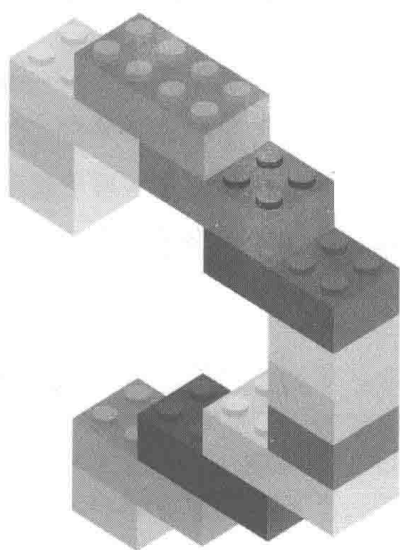
中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

提问式思维

高质量提问

最正确的思考方式

刘文凤◎编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

提问不仅是一种技巧，更是一种境界。提问的境界不同，结果自然完全不一样。沟通是否有效，关键在于提问是否到位。因为一个有效的提问能够直抵对方的内心，甚至瞬间击破其心理防线，从而提高沟通效率，提升自身影响力，在沟通中掌握话语主动权。

本书从提问方法、提问对象、不当提问、提问逻辑、问题尺度等方面详细介绍了高质量提问的艺术，让你在人际交往中拥有正确的思考方式，问出真正有价值的问题，得到自己迫切想知道的答案。本书适合初涉社会的新人、职场白领与管理人人员，以及所有对口才交际感兴趣的读者阅读。

图书在版编目（C I P）数据

高质量提问：最正确的思考方式/刘文凤 编著. — 北京：
中国铁道出版社，2018.10
ISBN 978-7-113-24766-9

I. ①高… II. ①刘… III. ①谈话沟通—通俗读物
IV. ①B842.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2018）第 173336 号

书 名：高质量提问：最正确的思考方式
作 者：刘文凤 编著

策 划：巨 凤
责任编辑：苏 茜
编辑助理：邹一丹
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：**MX** DESIGN
STUDIO

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：北京铭成印刷有限公司
版 次：2018 年 10 月第 1 版 2018 年 10 月第 1 次印刷
开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：14.25 字数：231 千
书 号：ISBN 978-7-113-24766-9
定 价：45.00 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

前言

PREFACE

为什么有些人的提问巧妙绝伦，而有些人绞尽脑汁却问不到点子上？

为什么有些人可以靠一“问”来撬动谈话开创局面，而有些人千言万语也无济于事？

潘石屹：提问题比回答问题更启发人的智慧。

能提出问题其实就解决了问题的一半。沟通的关键不在于自己能说出多少话，而在于能让对方说出多少有用的信息。面对形形色色的沟通者，要想让对方打开心扉，并且营造出愉悦的谈话气氛，关键在于能否提出精彩的问题。一个优质的提问不仅能让对方在最短的时间内打开“话匣子”，更能让我们从对方的回答中获取有效的信息。

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。

可是，很多人并没有意识到提问的重要性，他们往往非常注重说话技巧与表达方式，结果却忽略了沟通中真正重要的部分——提问。许多企业家成功的关键在于善于抓住发问机会，并懂得在恰当的时机提出正确的问题，通过提问激励其团队和个人积极进取并紧密合作，发掘富有创意的见解，寻找更高效的问题解决方案等。

现代管理学之父彼得·德鲁克：如果你不改变问问题的方式，你永远都不会成功。

你是否这样郁闷地问过自己：“为什么我与别人沟通得如此失败？”“他们怎么都这么笨，什么也听不懂？”“简直对牛弹琴，何必白费劲？”当你问自己这些问题的时候，就要反思自己的提问方式是否出现了问题，不然会深深地陷入沟通的泥潭。



但真正的改变永远始于思想的改变，思想的改变体现在我们能否在各种沟通场合提出正确的问题。正确的问题可以赋予他人力量，带我们找到解决问题的方法，我们的处境也会因此发生巨大改变。

当然，好问题是需要经过正确的思考才能创造出来的，没有智慧、不懂方法，是绝对无法提出巧妙、正确的问题的，而这正是写作本书的初衷。

本书从提问方法、提问对象、不当提问、提问逻辑与问题尺度等方面详细介绍了高质量提问的艺术，通过对提问的各种方式和场景进行深入剖析，让你在人际交往中问出真正有价值的问题，得到自己迫切想知道的答案。另外，从知名记者到商界明星，从职场趣事到生活琐碎，从夫妻相处到朋友交往，书中大量真实、有趣的案例提供了很好的借鉴和参考，让你可以拿来就用，脱口而出。

几乎每个人都能在本书所讲述的提问技巧中受益，无论是销售人员，还是职场新手；无论是管理人员，还是职场白领；无论是初涉社会，还是交际高手，只要你对口才交际感兴趣，本书一定会让你受益匪浅。

本书案例中的人名均为虚构，若与现实有同，纯属巧合，请读者切勿对号入座。

编 者

2018年5月



CONTENTS

高质量提问：最正确的思考方式

目 录

第一章 学会提问，价值千万的生意可能源于一个简单问题

- 一、会说不如会问？——会提问，你连 10% 的话都不用说 / 2
- 二、为什么要提问？——提出了问题，也就解决了问题的一半 / 5
- 三、提问要做准备？——事先了解对方，别“对牛弹琴” / 7
- 四、提问要有所预判？——对沟通情景有所预判，把握沟通方向 / 9
- 五、把答案藏在问题里？——让事情按照你的想法推进 / 12
- 六、身体也要有语言？——无声语言让提问锦上添花 / 14
- 七、提问要有层次感？——制造“温水煮青蛙” / 16
- 八、提问时向对方请教？——投石问路，探出对方虚实 / 19
- 九、提问需要声东击西？——旁敲侧击，问在此意在彼 / 22
- 十、提问需要用语准确？——语言歧义，答案可能南辕北辙 / 25
- 十一、提问要明确目的？——没有目的的提问千万别问 / 29

第二章 不需多费口舌，好问题总能获得自己想要的答案

- 一、问题中包含关怀？——一问胜万言 / 33
- 二、提问要拉近距离？——关怀备至是最美丽的提问 / 36
- 三、想要对方脱口而出？——问题如此简单，脑子不动嘴巴动 / 38

- 四、提问要有针对性？——提问不对，答案就会被扭曲 / 40
- 五、不要问太多原因？——成人版的“十万个为什么”最让人讨厌 / 43
- 六、提问者要有同理心？——提问前先换位思考 / 45
- 七、对方面子伤不得？——多绕个弯子，少碰个钉子 / 48
- 八、干巴巴的提问最没气氛？——别忘了找幽默帮个忙 / 50
- 九、想要帮助对方纠正错误？——向苏格拉底学习“三步问答法” / 54
- 十、不用回答的问题也叫问？——自问自答，引起对方注意 / 56

第三章 巧妙提问，答案多得超乎你想象

- 一、以对方为中心？——让他做话题的主人 / 59
- 二、这个提问很惊奇？——用好奇心作诱饵，找到“动情点” / 61
- 三、提问要引起话题？——搭建无尴尬沟通的桥梁 / 63
- 四、提问有雷区？——尊重对方，哪壶开了提哪壶 / 66
- 五、提问之后要沉默？——片刻的安静换来的是真切的回答 / 68
- 六、提问要令人印象深刻？——不问则已，一问惊人，问出自己的风格 / 71
- 七、抛砖引玉先说自己？——用我的秘密换你的真心 / 73
- 八、提问让人摸不着头脑？——问得具体，回答才会给力 / 75
- 九、想要知道更多的信息？——学会追问，让话题“可持续发展” / 77
- 十、提问后不仅要倾听？——对方的身体语言“偷偷”给你答案 / 80

第四章 提问不当，再怎么问也不会得到有效回应

- 一、提问时装腔作势？——没人对你这个“老大”服气 / 84
- 二、问题很突兀？——脱离情景，提问徒有虚名 / 85
- 三、提问里有行话？——通俗而不庸俗，别人听得懂才是目的 / 87

- 四、提问回避矛盾？——闭上眼睛，“大象”也不会消失 / 89
- 五、提问一团乱麻？——抓住主要问题，别把对方问晕了 / 92
- 六、提问不客观？——对方会质疑你有何动机 / 93
- 七、提问陈词滥调？——在陈旧的谈资中找到新的话题点 / 95
- 八、你的问题让人不知所云？——不懂装懂惹人厌 / 97
- 九、提问者越俎代庖？——别问自己不该问的问题 / 98

第五章 问题得不到回应，可能是你的提问没有逻辑

- 一、问题没有充足论据？——推不出的问题就不要问 / 103
- 二、提问转移话题？——小心，你的提问跑偏了 / 104
- 三、提问时进行人身攻击？——这样的问题让人避之不及 / 106
- 四、用循环论证提问？——没人愿意陪你绕圈子 / 108
- 五、提问时诉诸怜悯？——再煽情也赚不到眼泪 / 109
- 六、这样下去怎么得了？——别问这么神经过敏的问题 / 112
- 七、问题中有不当类比？——强行对比会闹出笑话 / 114
- 八、问题让人左右为难？——你的提问让别人怎么回答 / 116
- 九、问题否定了前提？——先问是不是，再问为什么 / 119
- 十、想做事后诸葛亮？——事后归因只能是牵强附会 / 120

第六章 因人而异，对不同对象要用不同的问法

- 一、向领导怎么提问？——用请教的方式获得重磅信息问题 / 124
- 二、向下属怎么提问？——提问比直接给出答案更有用 / 127
- 三、向客户怎么提问？——提得好，事半功倍；提得不好，事倍功半 / 129
- 四、向陌生人怎么提问？——真诚是打开心门的钥匙 / 133

- 五、向孩子怎么提问？——引导比批评更有力量 / 135
- 六、向老年人怎么提问？——忆起当年勇，说三天三夜都不会累 / 137
- 七、向爱人怎么提问？——善于倾听，与对方一起分担烦恼 / 139

第七章 提问要有分寸，别让对话失去控制

- 一、提问不在点子上？——用废话提问，得到的还是废话 / 143
- 二、把对方当“犯人”来问？——咄咄逼人，只能换来闭口不说 / 145
- 三、提问太绝对？——问题没有非此即彼这么简单 / 147
- 四、提问以己度人？——你想的不一定是对方所想的 / 149
- 五、提问嗓门大？——气壮如牛，得到的或许只是捂耳朵 / 150
- 六、问题引发争议？——话题跑偏，如何说到对方心窝里？ / 153
- 七、回答让你不满意？——少安毋躁，听对方把话讲完 / 154
- 八、提问代表一种主动权？——主动提问，逆转沟通的被动局面 / 156
- 九、想让对方自行寻找答案？——用他的话来进行提问 / 158

第八章 提问没回应，换种方法，一分钟问到关键处

- 一、提问遭遇冷场？——自然转换问题，做冷场的终结者 / 162
- 二、内向者回应不积极？——找准心理触发点，内向者秒变外向者 / 164
- 三、你不方便提问？——巧借外力，让第三者“插足” / 166
- 四、提问频遭冷漠回应？——解读回避，唤醒对方沉睡的心 / 168
- 五、对方回答模棱两可？——澄清事实，让他的回答顺理成章 / 171
- 六、对方答非所问？——聊聊不相关的，卸下对方的心理防线 / 173
- 七、暂时得不到回应？——保留问题下次再问 / 174
- 八、回答有所保留？——是什么让对方的回答大打折扣 / 176

第九章 提问出奇制胜，方能问出真心话

- 一、想撼动对方的心理防线？——连续提问，不给对方喘息之机 / 180
- 二、想找到对方的话语破绽？——反复提问，比较前后语言信息 / 183
- 三、想试探对方的心理秘密？——刺激提问，捕捉对方异常反应 / 185
- 四、想获知隐瞒的真相？——突发提问，让对方无意间说出事实 / 187
- 五、想挖出对方的深层渴望？——单刀直入，一语击中心理软肋 / 188
- 六、想重掌谈话主动权？——巧妙反问，用问题来回答问题 / 190

第十章 提问有方，方法有时比内容更重要

- 一、问题要具有煽动性？——拒绝无关痛痒，激发亢奋状态 / 194
- 二、问题要具有夸张性？——提问无须回答，问题包含答案 / 196
- 三、问题带动自身反省？——语重心长，让对方自我检讨 / 198
- 四、问题要具有发散性？——刺激对方想得更多 / 201
- 五、问题要具有收敛性？——启发对方的聚合思维 / 202
- 六、问题之中有选择？——二选一，任何选项都对你有利 / 204
- 七、问题要具有开放性？——让对方有最大的回答自由度 / 206
- 八、提问也是一种协商？——问题中自带建议，让他自己做决定 / 209
- 九、提问中带有暗示？——不明说，让他自己领会 / 211
- 十、提问要有所假设？——避免针锋相对，改变说话策略 / 214



第一章

Chapter 01

学会提问，价值千万的生意 可能源于一个简单问题

能
说
会
问

信息时代最需要的不是知道答案的人，而是能够提出高质量问题的人。提问是一种无穷的力量，是一种改变传统的思维方式，能真正实现从0到1，从平凡到伟大，从不可能到可能的转变。伟大的创意与价值千万的生意可能源于一个简单的问题。掌握探询的艺术，对于获得创造力与不断创新来说至关重要。所有有抱负的人都应该熟谙提问之道，寻回遗落的好奇心。



一、会说不如会问？——会提问，你连 10% 的话都不用说

你是否有过这样的经历，明明有很多话，却不知从何说起；明明关系还可以，却总是沉默相对。可能有的人觉得这是因为两个人不够健谈，那假如有一人健谈是不是就会好一些呢？看起来好像是这样的，但事实上呢？

在同一个公司共事的两个人，一个内向而“毒舌”，一个外向而开朗。两人慢慢建立了友谊，虽然这看起来很不可思议。有一天，双方爆发了战争。

“我忍你很久了，每次都是我找话题，这种迁就什么时候才能结束啊？”外向的同事生气地说。

内向的同事默默地回了一句：“听你说话我也很烦。”

原来两个人的不满由来已久。



其实在日常沟通中，并不一定要多么健谈。如果两个人中有一个人健谈，却调动不起来另一个人的热情，那就适合短暂接触。时间长了，健谈的一方就会觉得自己总在迁就对方，内向者也会感觉交谈内容枯燥无趣，这样的谈话模式怎么可能利于两者关系呢？这样的友谊怎么会长久呢？

问题其实就出在了沟通技巧上，侃侃而谈十余句，不如一个巧妙的问题更能调动对方的谈话兴趣。巧妙地提问才能让对方有话可说，提高对方的表达兴趣才能了解对方的内在需求，知道对方在想什么。如果只顾自己的表达需要而忽视对方，那这场“独角戏”注定演不下去。

这件衣服挺适合您。

01 您觉得这件衣服怎么样呢？

您就买这双鞋吧！

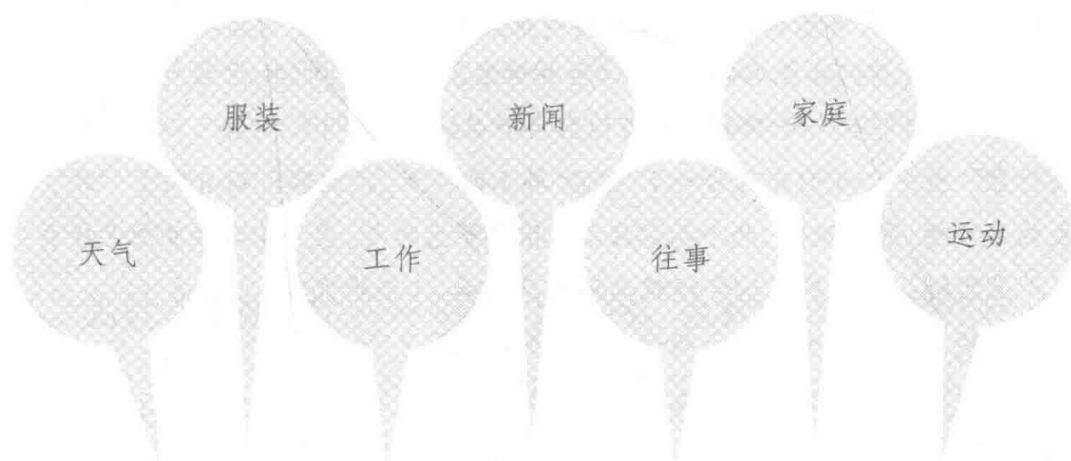
02 这双鞋现在打折，您想买吗？

您的意见不对！

03 您的想法中是否有欠妥的地方呢？

同样的意思，不同的表达方式。左边用的是陈述句，右边用的是疑问句，孰优孰劣，一目了然。交际能手并非一味地表现自己，而是善于让对方开口说话。他们通过主动、热情、到位的言语，努力探寻对方感兴趣或正在关注的话题，赢得对方的好感，逐渐拉近双方的心理距离，进而得到深入交流的机会。

在日常交流中，我们可以通过一些共同话题来吸引对方的沟通兴趣，用共同话题打开交谈的大门。下面是沟通中一些常用的共同话题：



共同话题

“马上就到秋天了，终于不那么热了，天气真好，你觉得呢？”

“你这件衣服真好看，我猜是在××商场买的，对不对？”

“听说你最近换工作啦？现在这个工作怎么样呢？”

“你知道吗？你最喜欢的那个电影《战狼2》累计票房已经突破50亿大关，成功跻身全球电影票房前100啦！”

“还记得吗？小时候我们一起翻墙去摘桑葚，现在想想仿如昨日呢！”

“听说你女儿这次期末考试又考了第一，真是太让人羡慕了，能和我分享一下你的教育心得吗？”

“附近新开了一家健身房，年卡才799元，有没有兴趣和我一起去看看啊？”

如果是工作中的提问，就需要了解客户的衣食住行、家庭情况和工作情况等各个方面。另外，还要养成多读书、关注新闻的习惯，这样才能让自己做到



有话可谈。总之，只有一个原则，那就是在了解客户基本信息的基础上投其所好，这样才能让自己的提问起到相应的效果。

2013年1月5日，阿里巴巴董事局主席马云与周星驰在中国传媒大学进行了一场对话，就梦想、坚持和创新等话题进行了交流。

主持人：我前面卖了一个关子，在2013年1月4号之前，全世界没有人看到过你们两个人的巅峰对话。而且我来之前一直在想，在你们身上可以找到什么样的共同点。后来我发现了，是你们的独特的创造力和影响力，也许这是“天马行空”四个字可以诠释的主要内容。今天主办方特别做了一个设计，要把“天马行空”四个字做一个拆解，看看你们两个人的特质当中，哪些可以对应到“天马行空”当中。我们先来看一下LED屏上的“天”，大家已经看到了“天”代表的是梦想。毫无疑问，两个人都应该是很有梦想的人。星爷小时候梦想是什么？

周星驰：我小时候的梦想就是和马总见面。（全场大笑）

主持人：您的梦想生长期好长啊，然后呢？

周星驰：然后可以有一天像马总一样成功。

主持人：像他一天赚191个亿。您的电影一年可以赚多少？

周星驰：一年……这个要拍很多。

主持人：要拍得很辛苦。（转过来问马云）显然他很羡慕您，您觉得他这个梦想是真还是假？



马云：我看着他……哎呀，他把假的东西讲得跟真的一样。我们怎么讲都……这次真是学习了，学习了。我小时候梦想挺多的，三天两头换。

主持人：您看，您比较实在，他比较“大话”。说一说您小时候的梦想吧，大家都不知道，只知道您是位优秀的企业家，原来就想干这行吗？

马云：我其实真的是梦想挺多的，什么都想过。想过当飞行员、当兵、当警察、当老师、当科学家，所有在座的人想过的我都想过，但是都没有实现，就是没想过做企业，从来没想到过做互联网。我是觉得梦想可以经常换，但一定得有。

周星驰：马总刚刚跟我说他小时候在杭州的西湖边跟外国人学英语，就是找一个不认识的外国人，不断地跟他说话，从这样开始自学英语。我就问马总

“为什么那么有兴趣学英语？”他说就是因为不懂，还有就是感受一个自己不懂的语言，学一些不懂的东西，就这么简单而已。这个我觉得对我太有启发了。

一个是商界传奇，一个是影视界传奇，怎样才能把话题打开呢？提问无疑是最好的办法，而梦想则是一把打开沟通之门最好的钥匙。

提问技巧



首先，提问时要自然、真诚，以消除对方的戒备心；其次，说的话既要有深度，也要使对方听得懂，引起对方的心理共鸣，自然会消除陌生感；再次，要以赞扬为基调。当然，赞扬不是毫无诚意的恭维，那样起不到任何效果。

二、为什么要提问？——提出了问题，也就解决了问题的一半

“提出一个问题比解决一个问题更重要。”很多人可能不理解这句话，总觉得生活中哪有那么多为什么，只有小孩子才会没完没了地提问题。随着年龄的增加和知识的丰富，了解的东西越来越多，孩子们的问题不也越来越少了吗？

是啊，我们每个人都应该问题越来越少。现在网络这么发达，有什么问题直接百度一下，各种各样的答案，想要多少就会有多少，为什么还要提问呢？但事实真的如此吗？

周平开设了一家服务于在职管理者和创业者的管理教育机构，这家机构属于“非学历高等教育机构”，没有颁发学历和学位的资格，但是相当一部分学员希望能获得一个管理学的硕士学位。

后来，有一家美国大学提出和周平在中国合办 MBA 课程，他们甚至同意周平的要求，其中一半课程由他这里设计和讲授，结业时由这所大学颁发学位。周平很高兴有这么好的机会，于是匆忙开始商谈具体合作条款。

公司顾问戈尔曼了解了这个情况后，他先问周平：“你为什么需要他们？你希望他们为合作项目提供什么帮助？他们认为可以提供吗？”周平马上给了戈尔曼肯定的答案。接着戈尔曼又问：“他们为什么需要你？你能满足他们的要求吗？你对合作项目的成功又可以贡献什么力量吗？他们认同你的看法吗？”这



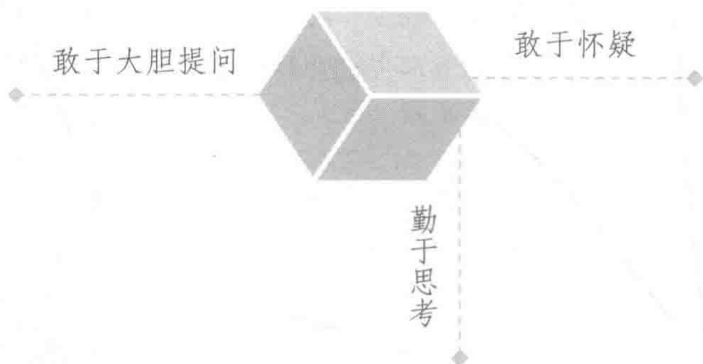
一问，周平就没那么确定了，心想：“这所大学是为了借助我们这个平台进入中国市场？还是像对方声称的那样特别认可我们设计的课程？还是因为我们能帮助他们招生？或者是三者兼而有之？”

尽管周平承认戈尔曼的问题是好问题，而且很尖锐，但是当时他太急于和对方合作了，所以戈尔曼没能阻止他前进的脚步。三年后，双方合作的第二期MBA课程项目结束后，这所美国大学也在中国有了一定的知名度，他们决定离开周平，转而和一所公立大学合作。这次失败的合作，让周平永远记住以后在建立任何合作关系之前，都需要经过深入的思考，并确切地回答戈尔曼的上述问题，因为这些问题其实关系到双方是否拥有共同的价值观。

问“对的问题”并找到问题的答案，永远比提出问题的解决方案更重要。如果案例中的周平能够认真思考顾问戈尔曼的几个问题，恐怕最后就不会前功尽弃了。

其实要想了解别人的心理活动，探寻潜藏于其内心的心理困扰，最好的办法就是提问。提问可以帮助我们了解别人存在的问题；提问可以帮助销售人员了解客户的需求；提问可以帮助我们了解对方的目标，掌握谈话的主动权；提问可以为解决问题提供最大的可能性。

既然提问如此重要，那么在日常生活中应该如何养成善于提问的习惯呢？



1. 敢于大胆提问

时代在进步，越来越多的问题被解决了，但仍然存在很多让我们难以理解的问题。也许我们思考的东西很多还停留在表面上，甚至可以说是比较幼稚，但千万不要觉得这些问题没用就将其放弃，甚至担心提出这样的问题会引人嘲笑，而应有“打破砂锅问到底”的精神，只要有问题就敢于大胆地提出来，只有这样问题才会有解决希望。

2. 敢于怀疑

小孩子会问“1+1 为什么等于 2？”“大海为什么会是蓝色的？”一般得到的答案是“这就是真理，你记住就是了”“考试这样写就给分了”。但是，很多我们习以为常的事情背后其实隐藏了无穷的秘密，一些得到公认的真理可能是根深蒂固的谎言。

所以，无论面对看起来多么正确的“真理”和“答案”都应抱有敢于怀疑的态度。实践是检验真理的唯一标准，而怀疑是实践的前提。有疑问就要提出来，还要尝试着去解决，让自己拥有探索精神。

3. 勤于思考

养成提问的习惯并不是一蹴而就的，而是一个循序渐进的过程，这个过程开始就是勤于思考。无论是在生活还是工作中，我们常常会遇到一些不懂、难懂的问题，这就是思考的原因。勤于思考才能发现问题，发现问题才能提出问题，提出问题才能解决问题，解决问题才能获得自身提高。如此循环往复，自然就养成了善于提问的习惯。

提问技巧



情况不同，追求的目的不同，提问方式也不尽相同。每个人都有每个人的思维，要学会根据自身情况来设计问题。另外，要想用提问来控制或引导对方的思维，需要经过长时间的加强训练，千万不可操之过急。

三、提问要做准备？——事先了解对方，别“对牛弹琴”

“盲人骑瞎马，夜半临深渊。”毫无准备就盲目地提问，无异于一头扎进一个巨大的迷宫，妄想凭自己乱闯来找到出路。这种盲目提问不仅不会起到提问所应有的效果，还会引起对方的戒备和反感。

也许有人会觉得不就是提个问题吗？怎么这么麻烦？俗话说得好，“知己知彼，百战不殆”，了解对方是获得成功的前提。提问之前能够充分地了解对方，最终获益的还是我们自己。