

高情商

思维

颠覆惯性认知的高效思维方式

纪坪 著

HIGH EQ THINKING

如何把不明白的事情想明白，突破思维局限，拓展人生格局。

帮你构建简单高效的思维模式，
提升自身影响力，获得人生主动权。

台海出版社

高情商思维

颠覆惯性认知的高效思维方式

纪坪 著

台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商思维 / 纪坪著. —北京: 台海出版社,
2019.3

ISBN 978-7-5168-2276-0

I. ①高… II. ①纪… III. ①情商—通俗读物 IV.
①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2019) 第041594号

版权所有©纪坪

本书版权经由如何出版社授权北京书田影海文化传媒有限公司出版简体中文版
委任安伯文化事业有限公司代理授权
非经书面同意, 不得以任何形式任意重制、转载

著作权合同登记图字: 01-2019-0450

高情商思维

著 者: 纪 坪

责任编辑: 俞滢荣 曹任云

装帧设计: 末末美书

版式设计: 许 可

责任印制: 蔡 旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市东城区景山东街20号 邮政编码: 100009

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 三河市国新印装有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

字 数: 125千字 印 张: 7.75

版 次: 2019年4月第1版 印 次: 2019年4月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-2276-0

定 价: 42.00元

版权所有 翻印必究



前 言

努力还不够，你还需要练就换位思考力

鼎泰丰是台湾美食的代表之一，我曾跟不少朋友来用过餐，有趣的是，从谈天的内容就可以反映每个人背景及思维的不同。

一位老板说：“因为是米其林一颗星的餐厅，所以要请外国客户吃饭，我很喜欢带他们来这里。”

一位主妇说：“青菜小小一盘竟然要卖快两百元^①，我在菜市场花二十元，就可以买好大一把。”

^①本文中提到的货币单位皆为台币，汇率为1人民币=4.4435新台币（2018年11月16日数据）。

一位主管说：“员工的薪资占业绩的近48%，这就是这家餐厅服务质量这么好的原因。”

一位业务员说：“排个队就要等三十分钟？这也太久了吧，我不想等，吃别的吃别的。”

一位饕客说：“光小笼包的黄金十八褶，就能看出他们对食物的讲究，所以我很喜欢光顾。”

连续五年拿到港澳米其林一颗星！青菜卖两百元！薪资占营业额48%！排队等三十分钟！小笼包十八褶！

五个截然不同的数字，出于五个不同人的口中，却都在形容同一家餐厅。由此可见，每个不同背景的人，视野可能是迥异的。做事业的老板看见的是“价值”，持家的主妇看见的是“价格”，主管想到的是“薪资”，业务员看见的是“时间”，饕客看见的是“美食”。

这件事一直让我觉得颇有趣，曾经有位朋友问我，协助过那么多人开公司，也见识过不少微型创业的案例，觉得创业成功的人都有哪些共同特质？

这个问题如果放到三十年前，答案可能比较一致，一定

就是“态度”，要肯拼肯做，再加上一点点的才干及机遇，就很容易成功。但这个答案放到当今时代可能就不一定了，因为现在是一个光努力也不一定会成功的年代，抓对方向及有效方法要比努力重要多了。

我认为这个时代最重要的能力，是能把脑袋放到不同位置的换位思考力。过去我们在学校大多数的科目，通常都在学有标准答案的理论架构，成绩好的学生都很会背，很会套公式，偏偏这一套拿到实务上通常行不太通。

因为商业环境复杂且多变，怎么可能用套的？死背硬套只会让你的公司倒得更快，最后生意能做得好的，通常都是商业直觉强，懂得从客户角度、员工角度、竞争者角度，以及从其他产业老板的角度，去观察多元环境的人。

不换位置，也要换脑袋，所以好的老板通常都有员工的思维，好的员工很懂老板的想法，好的营销人会看重顾客思维，而最受欢迎的合作对象通常面面俱到，会顾及合作对象的利益。

时代在改变，如果我们仍然只能从单一行业的观点来看世界，那是不够的。过去我们说不要戴上有色眼镜看人，一

点儿也没错，但其实真正能在自己的领域脱颖而出的人，其实都很擅长戴上有色眼镜，只是他们不会只戴一种颜色，而是能够戴上好几副不同颜色的眼镜，试着用不同的颜色来看世界。

记账士^①这个职业，向来被认为是每天面对数字的行业，唯一责任就是将顾客的税务及财务管好，这不一定有错，但若只有这一项技能，其实就不容易找到自己在同业间的区别性，不容易有更大的发展。

作为一名记账士，合作的客户形形色色且以传统产业居多，出于好奇的个性，让我在穿梭大街小巷协助顾客创业、记账、编制财务报表之余，也看到、听到了不少有意思的故事，而且大多是一些得实际在那个工作岗位上，否则无法看出门道的事例，不知不觉中让我训练出多向思维的能力，并且在心底积蓄出一股热诚想要与人分享，于是我成了《商周》《天下》《今周刊》等网络媒体专栏作家，有了知名

^① 记账士，即税务专业代理人，过去一般人习称的“会计事务所”，后因台湾地区《记账士法》的实施而正名。记账士须通过专业技能考试或考核后才能执业，业务范围为办理商业登记、各项税捐稽征案件之记账及申报、受理办理商业会计事务等工作。

度，也有了些免费的广告，更使我跟同业间有了区别性，其实我只不过是多做了一件事，就是搜集生活周遭的故事，培养了一些换位思考的观点罢了。

换位思考为我带来了各种可能性，让我可以同时身兼多职，不仅不觉得累，还越做越乐。白天是奔走各行业的记账士兼大学讲师，晚上是照顾两岁娃的父亲兼数据专家和专栏作家，我把人生过得精彩丰富。现在透过这本书，我整理了一些曾经滋养我成长的人物故事：说服技巧高明的儿科医生，不只让小病人乖乖服药，也教会家长卫教知识；律师根据委托人的需要，刻意打输官司，让原告和被告都开心接受；牙医看蛀牙率就能分析出社区居民的教育水平及市场结构；茶行的老板选择不卖弄产区知识，而是用海拔数字来销售高价好茶；礼品袋制造商明明知道会是门赔本生意，却仍相信了客户的光鲜派头……借由故事中的老板、工头、业务员、理财专员、饮料店工读生等人的眼睛和解决问题的做法，培养出多向思维，那你的脑袋就会像是多了个哆啦A梦的百宝袋，遇到任何情况都能快速抛出最适当的相应之道。

就算是只想专注在自己本业上的人，拥有这项能力也绝

对能为你带来帮助。只有一套单一的做法，就像是只拥有一个法宝，面对不同问题时的解决力道一定不足，然而若能培养出方方面面融通的换位思考力，扩充你的百宝袋，解决问题的能力就会相对多元化。

常听人说：“换个位置，就换了个脑袋。”其实这并没有错，而在这个知识经济的时代，创业容易成功的人，通常也很擅长为自己换上好几个不同的脑袋。活用各行各业、各领域学派的思维来面对这个世界。不管是准备创业、希望让老板给你加薪或升迁、缺乏沟通能力而不自觉的人，换位思考力绝对能帮你突破现状。

目 录

第一篇

思维的高度，决定了人生的高度

- 不要想当然，只有实践才能出真知 … 003
- 跟猪队友认真，只会让你跟他一样蠢 … 009
- 很多人才的价值，不是KPI能衡量出来的 … 015
- 越是蠢的方法，越容易被将错就错加码进行 … 021
- 当你拥有无可取代的价值时，才会是职位的主人 … 027
- 职场需要标准化和效率，也需要人性化 … 033
- 很多时候，“插队”只会让办事效率更低 … 039
- 为什么老板不考核一下自己 … 045
- 管理者不仅要精于“压榨”，更要懂得激励 … 052

第二篇

改变思维，就能创造更多机会

- 酒香不怕巷子深，主要还是靠真本事 … 061
- 推销还是营销，供给者和需求者看法大不相同 … 067
- 自以为是地高谈阔论，也许并不高明 … 073
- 狩猎与畜牧之别，你想要短期获利，还是长期圈养 … 079
- “挂羊头卖狗肉”的揽客对策，成功降低隐藏成本 … 085
- 做生意不是要讨好所有人，而是要有所选择 … 091
- 物超所值不只要价格优惠，服务质量也不能打折扣 … 098
- 狙击式提供精准的资讯，才能有效培养客户忠诚度 … 104
- 冷血还是热血？问候得当的顾客管理学 … 110

第三篇

换种思维，创造独有的优势和机会

- 不要只想争高低，达成目标才是真赢 ... 119
- 有技巧的说服策略，重点在对方身上 ... 125
- 自己鼓掌得再用力，都不如他人的掌声响 ... 131
- 不比第一比第二？别被名次和分数给绑架了 ... 137
- 没有单打独斗的实力，就要务实地融入群体 ... 142
- 一加一真的等于二吗 ... 148
- 聪明能让你走得更快，但失去善良一定走不远 ... 154
- 同样的轮廓，在不同的人眼中有不同的光景 ... 160
- 虚假的、外在的，也只能骗人一次 ... 166

第四篇

运用数字思维，成为那个赢得世界的人

- 你所投注的成本会带来加值效益还是沉没成本 … 175
- 蛀牙率高与蛀牙率低的地区，哪边的牙医赚得多 … 181
- 你所看重的数字，也许只是大数据背后的特例样本 … 187
- 使用客人听得懂的数字语言，让你的话更具魅力 … 193
- 眼见不一定能为凭，遮住的部分也许更重要 … 199
- 不要小聪明才是大智慧 … 205
- 你是在忙着赚钱还是数钱？金钱数字背后的真实价值 … 211
- 一颗原石和一只钻戒，你愿意花多少钱买浪漫 … 217
- 先付款抢占先机，提升自己竞争力的“账本心理学” … 223
- 结 语** 参考别人的答案，目的在于找到自己的最佳解答 … 229

第一篇

思维的高度， 决定了人生的高度



社会中，每个人都在各自的职位上扮演着不同的角色。开放的职场环境，也为人们提供了前所未有的机遇与挑战。如何处理复杂的问题，如何与他人沟通相处，怎样才能体现出自己的价值，这些问题都与我们的思维方式息息相关。

不要想当然，只有实践 才能出真知

“喂！叫你去干活，活没干完就给你爸去偷懒，很厉害是不是？”

这一段粗鲁又凶悍的呵斥，是一位工头老板对一些不到二十岁的员工的训话内容，对我这个平常不太出口成“脏”、用大吼来沟通的人来说，在旁边听起来其实还真有点儿不习惯。

但工头老板却说：“这些到工地打工的年轻人，爱讲义气不爱讲和气，喜欢用脏话问候彼此，还一个比一个痞，你不凶一点儿用脏话沟通，还真不一定叫得动，习惯就好。”

似乎有些道理，原来我们过去所熟知的那些管理及激励理论，在这里不一定管用。

工头老板又反问我：“你们做顾问的，能写出那么多管理学、营销学及商业个案，如果找你坐我这个位置管公司，公司应该可以快速成长吧？”

“这家公司八成会倒吧。”我不假思索地给出这个答案。为什么？

因为真枪实弹地干活，跟在旁边出一张嘴，可完全是两回事啊！会写会讲，只证明了你有一定的知识及独立思考的能力，但是要管一家公司可不只需要这项技能，而且我也不懂土木、不懂建筑，更没办法像工头老板那样，用脏话及多字经与人沟通。

这么说来，光说不练的顾问所提供的意见不就没有参考价值了吗？那也不一定，这或许可以借历史游戏《三国志》来解读。

职场上的统率、武力、智力、政治、魅力

《三国志》是一套不少70后、80后都玩过的计算机游