

〔日〕矢野香◎著  
王军◎译

# 会说话的人 运气 都不会太差

「きちんとしている」と言われる「話し方」の教科書

3大关键时刻 59个真实场景

风靡日本的高情商职场沟通术

IHK 超高人气主播、知名沟通达人矢野香  
作

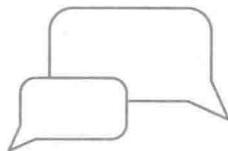


Beijing United Publishing Co., Ltd.  
北京联合出版公司

# 会说话的人 运气 都不会太差

〔日〕矢野香◎著

王军◎译



「きちんとしている」と言われる  
「話し方」の教科書



北京联合出版公司  
Beijing United Publishing Co., Ltd.

## 图书在版编目 (CIP) 数据

会说话的人运气都不会太差 / (日) 矢野香著; 王军译. — 北京: 北京联合出版公司, 2018.10 (2018.11加印)

ISBN 978-7-5596-2408-6

I. ①会… II. ①矢… ②王… 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172086号

著作权合同登记号 图字: 01-2018-4482

Original Japanese title: [KICHINTOSHITEIRU] TO IWARERU [HANASHIKATA] NO KYOUKASHO

© Kaori Yano 2015

Original Japanese edition published by President Inc.

Simplified Chinese translation rights arranged with President Inc. through The English Agency (Japan) Ltd. and Eric Yang Agency, Inc.

### 会说话的人运气都不会太差

作者: [日] 矢野香

译者: 王军

总发行: 北京时代华语国际传媒股份有限公司

责任编辑: 楼淑敏

封面设计: 吉冈雄太郎

版式设计: 姜楠

责任校对: 赵哲安

---

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京泽宇印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数120千字 880毫米×1230毫米 1/32 6.5印张

2018年10月第1版 2018年11月第4次印刷

ISBN: 978-7-5596-2408-6

定价: 42.00元

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容  
版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本社图书销售中心联系调换。电话: 010-83670231

## 前言

入职公司的三年是近来的风险企业经营者从进入公司到独立创业所需的时间。

也就是说，进入公司后，他们在三年之内便得到了上司及客户的信任，并成功独立。

十年磨一剑的观念已经过时。也可以说，公司里的就职经验，就是得到信任并独立创业前的一步棋。

这种现象，并非仅限于创业，在公司内打拼也同样如此。

如今，尽管所需时间因职场不同而有异，但快的话，进入公司后三年之内，彼此间便会拉开很大的差距，未来之路已分。

所谓社会人士，第一步，就是进入公司这一“组织”。

而所谓“组织”，就是获得他人评价的地方。只有得到组织好评与认可的人，才会在公司里出人头地，或独立创业，迈向成功。



我的专业领域是心理学中的他人认知。作为国立大学的一名老师，一直在研究不同的说话及交流方式会让对方作出怎样的评价。

换句话说，就是“提高他人对自己评价的专家”。

这几年，经常有公司邀请我为新员工做培训。但因为之前专门从事总经理等领导层培训，我就拒绝了。可对方说，“只针对预备役领导进行特别培训”，于是，答应下来的就越来越多了。所以现在，为培养出未来的领导层，我也在从事针对新员工的培训。

在培训中接触的未来总经理们，不分男女都有一个共同特点，即全是刚进公司便受到了上司及前辈的喜爱。从进公司第一年起，便让他们一起出席重要会议，带他们到其他公司拜访等。他们从一开始便得到了周围领导层的认可和喜欢，被领导层记住，另眼相待。结果就是他们的自身价值得到认可，得以做自己想做的工作，工作中也充满活力。

也就是说，他们从一开始就不同，而非经年累月，一点一点地慢慢积累信任。

这种不同，到底在哪里呢？

不同，就在他们的言谈举止里。在他们身上，无不具备被领导信任的“严谨得体”。

组织对一名新员工的评价标准就是其交流能力。其中，“照顾对方感受”“倾听能力”和“表达能力”又是言谈的三大基础。

也就是说，要得到组织认可，拥有此三项能力，具有“严谨得体”的言谈魅力非常重要。

我的偏差值<sup>①</sup>只有四十多，毕业于一所地方女子大学，没有耀眼的学历，所以从找工作开始，就一直以“严谨得体”武装自己。结果被 NHK 录用了，并且，从工作第一年开始，就被安排做新闻主播的工作。现在主要针对以国会议员为代表的政治家、上市企业干部、企业经营者等领导层，从事交流方面的指导。

正因这样的自身经历我才认为，即便对自身能力没有信心，但只要说话时紧紧抓住“严谨得体”，就能得到周围的好评和认可。

而只要不断得到好评，那无须多久，就会一点点地具备真正的自信。

“严谨得体”的言谈，是获取信任的武器。

“严谨得体”的言谈，是保护你的铠甲。

以“严谨得体”的言谈为武器在社会中奋斗的战士，才是真正的社会人士。

---

① 个人分数与平均值的差值。计算公式为： $[(\text{个人成绩} - \text{平均成绩}) \div \text{标准差}] \times 10 + 50 = \text{偏差值}$ 。——译者注



从进公司第一年起，怎样做，周围才会认为你为人“严谨得体”，是一位“有能力的员工”？本书对交流方式的介绍紧扣这一最基本的要点，虽然对已经掌握的人士来说都很简单，但若进公司三年仍未具备，就是有些“难堪”的基本知识了。

周围人的信任，不需要你取得多么巨大的成功，而是要避免一切小小的失败，不断积累。不是去进攻，而是用“严谨得体”这副铠甲来守护。

而最终，你将获得周围人们的绝对好评。如果你进公司还在三年之内，那就依然还有机会。这本书，将帮你“刷新”人生，即所谓“作为社会人士，闪亮登场”……

## 第一章 好好说话①

### 会说话 九成功夫在“留心”

以“告诉您一个好消息”“告诉您一个坏消息”开场 / 002

电子邮件用于“彩排”和提前通知 / 006

“请问……”会让人感知到你的热情 / 009

学会在人前“致意和感谢” / 012

学会封闭式提问 / 016

请人帮忙说具体，大家就会喜欢你 / 019

出现重大失误，要问“我现在能做什么” / 022

避免引发不信任感 / 025

避开三大禁词，会给人好感 / 028

作出反应，交流成功 / 031

正确使用敬语 / 034

眉毛上扬，会加强亲近感 / 038

第二次面谈的正确话题是致意和报告 / 042

落座之后，不要在自己与对方之间放任何东西 / 045





- “啊！我今天也想吃鱼了。”点餐时，跟上司点一样的 / 048
- 饮料温度一样，交谈节奏也会合拍 / 051
- 尽量不要说“忘记了” / 054
- 多嘴一句，会损害此前的信任 / 058
- 为不让人“烦”你，不要用转折连词 / 061
- 选择对对方有利的话题，帮你收获信任 / 064
- 邀请时需要“严谨”，能获得对方的信任 / 067
- ▼ 专栏1 “严谨得体”的人具有行业气息 / 070

## 第二章 好好说话②

### 会说话的人更善于倾听

- 进公司第一年，重点在于“要点归纳” / 074
- 如要示以认真，就只附和一次 / 078
- 边“敲键盘”边说，可改掉口头禅 / 081
- 改掉令周围不快的表达习惯 / 084
- 谈话中记笔记，对方会感觉你“在认真听” / 087
- “好好”鞠躬的人会得到信任 / 090
- 加入数据：“交货 98 个”“进展率 98%” / 093

- “明白了”“知道了”会让人感觉高高在上 / 096
- 为不给人狂妄感，不要打断谈话 / 100
- 认真看表而不是扫一眼，会让印象变好 / 103
- 令目光更有力的“秘诀” / 106
- “四目相对”让你局促，怎么办？ / 109
- 交换名片的“正确方式” / 112
- 用“1/3与3倍法则”强调自己的话 / 116
- 用“一直”来表达，会得到支持和帮助 / 119
- 能讲述公司历史、描述公司未来的人会得到高度评价 / 122
- 谈话要重视“最后的词” / 125
- 把反应好的话记下来，继续使用 / 128
- ▼ 专栏2 给人“严谨得体”感的人才能成为赢家 / 131

### 第三章

### 好好说话③

### 会说话就是学会“值得信任”的表达方式

信任来自只说事实 / 134

模仿行业性措辞 / 138

“跑业务，也很懂经营”会受到好评 / 141



借助自我暗示，做想成为的那个人 / 144

越年轻越要口出豪言 / 147

与其显示能言善辩，不如卖拙 / 150

弃“提问”而用“确认”，会给人以“有能力”之感 / 153

做一本“业务笔记”，不会被视作无能 / 156

演讲时，要想象大获成功的自己 / 159

回想曾经受到的表扬，打造成功体质 / 162

说话，可以模仿别人 / 166

跟公司外的人交谈，对自己上司也要“直呼其名” / 169

让对方敞开心扉的“吧” / 173

详尽的事先调查，会让对方不自觉地答“是” / 176

“第零印象”比第一印象更重要的时代 / 179

用“他人评价”表现自己，会让对方印象深刻 / 182

做做正反表达训练 / 185

感到紧张，就夸紧张的自己 / 188

放面镜子，就能让自己变得善于表达 / 191

左右印象的三大要素 / 194

▼ 专栏3 越没自信的人越能“严谨得体” / 197



## 第一章

### 好好说话①

会说话九成功夫在“留心”



## 以“告诉您一个好消息”“告诉您一个坏消息”

### 开场

---

商务谈话，特别是向上司做报告，切忌起承转合。

起承转合用于构建故事，以达到让听者心里捏把汗或大吃一惊的效果。学生时代喜欢的说话方式，或许是能在聚会、联谊等活动中活跃气氛，整个交流的过程起承转合，话到最后有噱头，可能还会时不时抖个包袱。但在商务交流中，这样会显得磨蹭、啰唆，太浪费时间。商务交流的重点在于，先说结论。

先说结论时，有一点需加倍注意。即该结论是好事还是坏事，要先亮出来。比如，一到上司面前就说，“有个好消息要向您报告”，或者相反“有个坏消息要告诉您”。即先说明是好消息，

还是坏消息。

为什么呢？因为听的人马上就能知道，是安心听下去就好，还是应严肃对待。

这就是播音员在播报新闻。新闻播报一上来就开宗明义，“令人开心的好消息来了！”或是“这样下去，形势严峻，难有进展”，之后再播报新闻内容。向上司汇报工作也是一样的。

依报告流程，可分为三大部分：结论、本论与结语。

并且，报告要在1分钟内结束。最初15秒说结论，是好消息，还是坏消息，剩下的45秒报告详情。报告花1分钟左右结束后，就回答对方提问。细节内容，在回答提问时补充即可。

下面，就以具有实战性的例子向大家介绍。务请参考。以下为1分钟报告例文。

### **最初的15秒，报告是好消息，还是坏消息**

“有个坏消息向您报告。

上周，我们负责的案件，接到了A公司投诉。

但最终，A公司也表示了理解。

接下来，向您报告详细情况，可以吗？”



### 剩下的 45 秒报告详情

“投诉与 A 公司的○○案件有关。上周二，是负责人田中先生接的电话。为处理此事，当天我便前往 A 公司，进行了△△。最终，A 公司也表示了理解。我考虑，这次纠纷的原因之一，会不会是■■■。目前，正在拟定日后对策。”

如果一开始就讲详情，啰啰唆唆 3 到 5 分钟，听报告的人就会不耐烦。报告要简洁，控制在 1 分钟之内。一开始就要明确说，是好消息，还是坏消息。

好好说话的规则



**先说是好消息，还是坏消息**





## 电子邮件用于“彩排”和提前通知

---

业务中遇到困惑或棘手之事，要找上司或前辈商讨时，可以先用电子邮件预先告知对方。

比如，“想就此事跟您商讨，能拨冗一见吗？”事先就商讨内容发一封电子邮件。并且，见面时要开门见山：“就邮件中所写一事，想跟您谈一谈。”

事先发邮件，是为给对方思考时间。如果见面之后突然说“有事相商”，上司可能也无法马上回答。

比如，如果是人事问题或法律性问题，要让对方当场回答，可能会有困难。

即便当时说：“好吧。我调查一下吧。”但对方也有日常