

普华
经管

正略钧策
管理丛书

善于提问才能把工作做好



郑月玲 编著

只要我们愿意改变一些习惯性的提问方式，
无论你是卓越的领导者还是普通员工，
无论你是采购员还是营销员，
无论你是招聘者还是求职者，
都能从这本提问套餐中学到有效的沟通技巧。

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

正略钧策
管理丛书

问 得 好

郑月玲 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

问得好 / 郑月玲著: —北京: 人民邮电出版社, 2007.6

ISBN 978-7-115-16015-7

I. 问… II. 郑… III. 人间交往 - 语言艺术

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 043613 号

内 容 提 要

本书介绍了在经营管理、市场营销、商业谈判、求职招聘时, 如何以提问的方式进行沟通。本书内容丰富、深入浅出、通俗易懂、案例生动, 不但让读者懂得正确提出问题的重要性, 还可以教会读者如何更好地提问, 以及如何用提问来解决日常生活和工作中的诸多问题。

本书适合不同层次的职场人员阅读, 也可作为各企业人员培训的教材。

问 得 好

◆ 编 著 郑月玲

责任编辑 张亚捷

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 12

2007 年 6 月第 1 版

字数: 120 千字

2007 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-16015-7/F

定价: 25.00 元

读者服务热线: (010)67129879 印装质量热线: (010)67129223

- ★ 提问是一把万能钥匙
- ★ 有大成就的人都是善于提问的人
- ★ 提问是重要且有力的管理工具
- ★ 本书将指导你如何用提问来解决
日常生活和工作中的诸多事务

本书专门设篇介绍了如何在经营管理、市场营销、商业谈判、求职招聘等几个最常用到、最应该用到、最能体现提问价值的领域进行正确提问，以帮助领导者、营销者、谈判者、招聘者、求职者更好地与他人进行卓有成效的沟通，这是本书的亮点之一。

前言



管理学大师彼得·德鲁克说过：“过去的领导者可能是一个知道如何解答问题的人，但未来的领导者必将是一个知道如何提问的人。”由此可见，提问在管理中的作用已越来越不可替代，将成为重要且有力的管理工具。

现在，几乎所有的商界精英都在运用提问的方式来推动自己的事业。例如，戴尔电脑公司的总裁迈克·戴尔先生就是典型的一位，他在谈到提问的巨大作用时说：“我以提问的方式与员工沟通并且拼命地聆听他们的意见，因为人在说话的时候是不可能学到任何东西的。我们不管是开运营会议还是做业务汇报或是进行小组讨论，都要花很多时间来问问题。”

美国创新领导中心（Center for Creative Leadership）研究报告指出：“通过对 191 位成功的企业领导者的研究发现，这些人的成功关键在于他们善于制造发问机会并懂得如何提问。而这些领袖也发现提问的惊人力量，即问问题可以让人思路清晰，激发创意，指引出做事的新境界与新方向，同时还能够激励组织与个人快速成长。”

答案往往藏在问题之中。很多时候，你不知道答案没关系，只要能够问对问题就能获得你想要的答案，探听到你所需要的信息。当然，前提是你必须拥有高超的提问技巧。

本书较之坊间其他同类著作，可以说是一本内容丰富、结构完整、深入浅出、通俗易懂、案例生动、可操作性极强的提问书。通过阅读本书，不但让你明了提问的重要性，还可以指导你

进行有效的提问，并用提问来解决日常生活和工作中的诸多事务。

特别值得一提的是，本书专门设篇介绍了如何在经营管理、市场营销、商业谈判、求职招聘等几个最常用到、最应该用到、最能体现提问价值的领域进行正确提问，以帮助领导者、营销者、谈判者、求职招聘者更好地与他人进行卓有成效的沟通，这是其他书籍所没有的，也是本书的亮点之一。

总之，本书满足了各种人群所需，无论你是卓越领导还是普通员工；无论你是采购员还是营销员；无论你是招聘者还是求职者；都能从这本提问套餐中学到有效的沟通技巧，从而把问题提对，把事情做好。

在本书的编写过程中，得到了陈燕丽、尚晓娟、孟艳围、唐方林、冯立军、黄志惠、李长兴、吴丹、陈红玉、赵东方、王连凤、张姗姗、唐华领等人的大力帮助，没有他们的努力，本书很难与广大读者见面，在此对他们表示深深的谢意。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免出现偏颇之处，恳请读者朋友谅解，并请各位专家批评指正。

编 者

于 2007 年春

目 录



上篇 提问的通用技巧 1

提问是一门高级的语言艺术，在与人沟通时，如何组织你的问题，将直接关系到你是否能获得自己想要的答案。深谙提问之道的人，总是善于组织自己的语言和思维，能够清晰地表达出自己的真实意思，从而充分获取自己想要了解的信息。本篇所述的这些通用提问技巧，将指导你通过提问与他人进行有效沟通。

第一章 答案就在问题中 3

你不知道答案没关系，只要能够提出正确的问题就可以了，因为答案就在问题中。如果你懂得并积极运用正确的提问方法，那么你的事业必将蒸蒸日上，达到个人成就的巅峰。

第一节 通过提问进行有效沟通 3

第二节 提问的三种类型 5

一、开放式提问 6

二、封闭式提问 17

三、反作用式提问 17

第三节 有效提问的十大原则 18

一、明确自己的提问目的 18

二、别问自己能够解决的问题	18
三、尽量使用正面措辞	18
四、不能以自我为中心	19
五、真诚的态度很重要	19
六、描述要精确	19
七、谦虚和礼貌是必要的	20
八、用辞贴切，语法正确，书写无误	20
九、事前多做准备	20
十、别忘了说声“谢谢”	21
第四节 解决问题先从正确提问开始	21

第二章 为提问做好准备

23

要想提出好问题，就需要我们在事前多吃一些准备工作，为提出好问题做好铺垫。否则，临时抱佛脚，效果肯定是差强人意的。至于在哪些方面做准备工作，则要根据沟通对象的不同而有所不同，但有些原则是具有共性的，我们必须遵循。

第一节 尽量给他人留下一个良好的印象	23
一、仪容要整洁	23
二、衣着要大方、得体	24
三、言谈要得体	24
四、举止要文雅	25
五、保持良好的君子风度	25
第二节 说好第一句话	25
一、攀认式	26
二、敬慕式	26
三、问候式	27

第三节 知己知彼，因人而异	28
一、性别差异	30
二、年龄差异	30
三、地域差异	30
四、职业差异	30
五、文化差异	31
六、兴趣差异	31
七、性格差异	31
第四节 听得对才能问得好	31
一、听的含义	32
二、听的原则	32
第五节 根据他人的兴趣点提问	34

第三章 该问的与不该问的

在人际交往中，我们时时刻刻都离不开“问”，但有些问题的确是不宜问的，如个人隐私、收入、女士的年龄、家庭储蓄情况、夫妻感情等。在沟通或谈判过程中，如果你不识趣地问及对对方的“雷区”，尴尬便会随之而来，甚至会直接导致沟通或谈判的失败。

第一节 提问六禁忌	37
一、问敏感问题	37
二、用无意义的话提问	38
三、提问之前就已经表示不赞同	38
四、问题太过宽泛	38
五、把难的问题放在开头	40
六、问引导性问题	40
七、用封闭式提问	40

第二节 该问的与不该问的	41
一、隐私不能问	42
二、对方不知道的问题不宜问	43
三、收入问题不能问	44
四、个人经历不宜问	44
五、同行的营业状况不要问	44
六、家庭（或公司）住址不能问	44
第三节 慎用引导性提问	45
一、直接引导	46
二、批评性引导	48
三、反向引导性问题	48
四、选择性问题	49
五、复杂引导	50
六、个性化引导	51
第四节 避免反作用式提问	52
一、引导性问题	53
二、多重马拉松问题	53
三、修饰性问题	54
四、模棱两可的问题	54
五、歧视性问题	55

第四章 这样提问最有效

57

在沟通中，巧妙的提问能让我们顺利达到沟通的目的。问话是一门高级语言艺术，对增进彼此的认识起着很重要的作用，所以我们一定要提高自己的问话技巧，把握好提问的方式，找到问话的切入点，以使自己的沟通更顺利，自己的人际关系更和谐。

第一节	提问是一把万能钥匙	57
第二节	怎样打开陌生人的话匣子	60
	一、学会提问	60
	二、对对方的观点持肯定态度	61
	三、引导对方谈他所感兴趣的事	61
	四、不要弄得与众不同，而是要平易近人	62
	五、别唱独角戏	63
第三节	把握好提问的切入点	63
第四节	好的问题其实就是一个“套”	65
第五节	巧妙地寻找别人感兴趣的话题	66
第六节	从对方最得意的事问起	68
第七节	通过暗示性提问来引导对方的立场	70

下篇 提问的重点应用领域 73

经营管理、市场营销、求职招聘及商业谈判四个领域是我们最常用到、最应该用到、最能体现提问价值的重点应用领域。本篇将分别介绍如何通过正确提问，来帮助领导者、营销者、谈判者、求职招聘者达到自己的沟通目的，从而更好、更快地推动自己的事业进程。

第五章 提问在管理中的作用 75

管理学大师彼得·德鲁克说过：“过去的领导者可能是一个知道如何解答问题的人，但未来的领导者必将是一个知道如何提问的人。”由此可见，提问在管理中的作用已越来越不可替代，将成为重要且有力的管理工具。

第一节	提问将成为重要且有力的管理工具	75
第二节	用提问来解决问题	77
第三节	伟大的领导者都是善于提问的人	78
	一、问自己	79
	二、问属下	81
	三、问客户（顾客）	83
第四节	管理者解决问题的四个阶段	84
	一、能不能及时发现问题	85
	二、发现问题后，有没有正确的观点	85
	三、有没有解决的方法	85
	四、能不能根据问题创造出管理工具	86
第五节	怎样培养员工敢于提问的习惯	86
	一、让员工敢于提出问题	87
	二、提高员工问问题的兴趣	88
	三、让员工感到有问题可问	88
	四、让员工善于提出问题	89
	五、让员工学会独立解决问题	89
第六节	没有必要向员工隐瞒什么	90
第七节	积极在组织中推广提问	92

第六章 提问在营销中的作用

97

销售本质上是一种沟通，是销售人员与客户的双向交流。提问的能力决定了营销人员销售能力的高低。利用提问可以巧妙地向客户介绍产品，探询客户反应，掌握谈话进程，激发客户购买兴趣。

第一节	每个人都与营销工作密切相关	97
-----	---------------------	----

第二节	提问在营销中的作用	98
一、	可以利用提问引起客户的注意	99
二、	可以利用提问巧妙地获得自己所需信息	99
三、	可以利用提问巧妙地向客户介绍产品	99
四、	可以利用提问巧妙地引发客户思考	99
五、	可以利用提问巧妙地赢得进攻时间	99
六、	可以利用提问巧妙地探测客户态度	100
七、	可以利用提问巧妙地掌控沟通进程	100
八、	可以利用提问巧妙地处理异议	100
第三节	提问能力决定营销能力的高低	101
一、	听	101
二、	问	104
第四节	常用的营销提问方式与技巧	109
一、	求教式提问	109
二、	启发式提问	110
三、	主导式提问	110
四、	征询式提问	111
五、	协商式提问	112
六、	暗示式提问	112
七、	开门见山式提问	113
八、	连续肯定式提问	114
九、	诱发好奇式提问	114
十、	照话学话式提问	115
十一、	刺猬反应式提问	115
十二、	含蓄引导式提问	116
十三、	限定式提问	116
十四、	立即应答式提问	117
第五节	问得好才能卖得好	118

第六节	提问大师的真实经历	120
第七节	一位优秀营销员的提问心得	122
	一、学会打电话问问题	122
	二、学会让对方回答问题	123
	三、多使用一些征求性的词	123
	四、学会用提问来套对方的话	124
	五、学会使用淘汰性问话	124

第七章 面试中的提问与应答艺术

127

面试提问是一门高深的学问。对负责招聘的面试官而言,通过巧妙提问,可以为企业“问”进优秀人才,从而增强企业的竞争力;对求职者来说,通过巧妙提问,可以弄清企业的真面目,从而判断该公司是否有一片适合自己成长的土壤。

第一节	求职提问有技巧	127
第二节	问得好也要听得好	129
第三节	如何向面试官提问	130
第四节	什么样的话题不宜说	133
	一、政治话题不宜说	133
	二、不能泄露以前公司的机密	134
	三、宗教话题不宜说	134
	四、不要主动提及家人或亲戚	134
	五、不宜批评某地的天气、交通或风土人情	134
	六、为面试官获取某物或某种好处	134
	七、张口闭口自己与某大人物如何如何	135
	八、不宜将个人憎恶随口提及	135

第五节	面试中如何应对富有挑战性的问题	135
一、	偏题怪题巧回答	136
二、	刁难问题巧回答	139
三、	激将问题巧回答	144
第六节	问出求职者的真实面目	147
第七节	问对问题是面试的关键	149
一、	是非式提问	149
二、	行为式提问	150
三、	开放式提问	150
四、	假设式提问	151
五、	角色扮演式提问	151
六、	追问式提问	151
第八节	为企业“问”进好人才	152

第八章 做一个最棒的谈判专家 155

很多时候，一句不经意的问话就可能会为你提供很重要的信息，让你事半功倍。在商业谈判中，如果你善于借助提问来试探、摸索、了解对方的意图以及某些实际情况，成功的几率就会大大增加。

第一节	用提问进行巧妙试探	155
一、	使用“组合”发问，探知对方虚实	156
二、	把握提问时机，一事一问	157
三、	根据实际情况，进行有针对性的提问	157
第二节	谈判中的插话技巧	158
第三节	驾驭谈判的两大法宝	161
一、	提问	162

二、回答	168
第四节 揣着聪明装糊涂	173