

不敗職場說話術

日本銷售女王教你



就這樣說
就對了！

5年間業績擴充20倍、
創下年銷售額20億日圓神話

● 吉野真由美

● 黃于滋

在職場應對、商品銷售中，
「說話」就像是一場攻防戰，
何時該出招、何時該收手，
這樣說是大忌、那樣說可以加分……
只要善用日本銷售女王
令人拍案叫絕的「吉野式話術」，
保證職場人際關係從此暢通沒煩惱！

4大每天都會碰頭的職場對手（上司、下屬、客戶、同事）
+
2大不能不面對的難纏情境（開會、私下聚會）

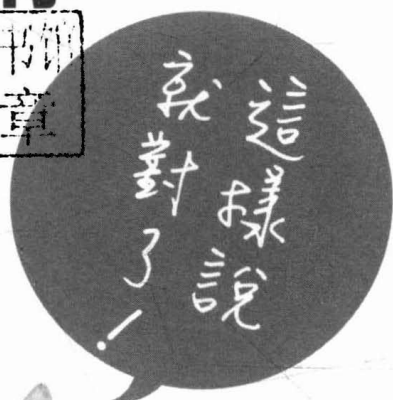
就用48招
對話攻防必備策略
一次解決！

萬里林

日本銷售女王教你 不敗職場說話術

常規書章

●著 吉野真由美
●譯 黃于滋



【日文版工作人員】

編輯 余田志保

國家圖書館出版品預行編目資料

這樣說就對了！日本銷售女王教你不敗職場說話術 /
吉野真由美著；黃于滋譯。-- 初版。-- 臺北市：臺灣
東販，2015.04

面；公分

ISBN 978-986-331-693-0（平裝）

1. 職場成功法 2. 溝通技巧 3. 人際關係

494.35

104003251

KEKKYOKU, SUKARETAMONOGACHI! KOMATTA BUSINESS SCENE BETSU KAIWAJYUTSU

© MAYUMI YOSHINO 2014

Originally published in Japan in 2014 by ASUKA PUBLISHING INC.

Chinese translation rights arranged through TOHAN CORPORATION, TOKYO.

這樣說就對了！

日本銷售女王教你不敗職場說話術

2015年4月1日初版第一刷發行

作者 吉野真由美

譯者 黃于滋

編輯 楊麗燕

美術編輯 黃盈捷

發行人 齋木祥行

發行所 台灣東販股份有限公司

<地址> 台北市南京東路4段130號2F-1

<電話> (02)2577-8878

<傳真> (02)2577-8896

<網址> <http://www.tohan.com.tw>

郵撥帳號 1405049-4

新聞局登記字號 局版台業字第4680號

法律顧問 蕭雄淋律師

總經銷 聯合發行股份有限公司

<電話> (02)2917-8022

香港總代理 萬里機構出版有限公司

<電話> 2564-7511

<傳真> 2565-5539

著作權所有・禁止翻印轉載

本書如有缺頁或裝訂錯誤，請寄回更換。

Printed in Taiwan

TOHAN

目次

前言 工作上的煩惱有九成都是溝通惹的禍！

第一章

上司、前輩篇

1 工作異動後的第一天上班。打招呼＋怎麼說才不會被別人輕視呢？ 18

2 自告奮勇卻被人家說：「你動作太慢了，還是我來。」要怎麼回應呢？ 22

3 前輩偏愛團隊中的另一個同事，讓我處境艱難。
要說什麼才能讓自己也受到重視呢？ 26

4 部長換了髮型改變形象（!?）。我應該對他說什麼好呢？ 30

5 想改變對部下毫不關心，什麼也不教的上司，我該怎麼辦呢？ 34

6 上司不將雜事交給後輩，老是指使我。

我希望偶爾也讓後輩分擔一下，該怎麼向上司開口呢？ 38

7 我想委託有點可怕的前輩做一份工作……希望能得到幫助！ 42

8 前輩被甩了，看起來沒什麼精神……要怎麼用一句話為他打氣呢？ 46

9 我要先結婚了。要怎麼跟女強人前輩報告呢？ 50

10 上司喋喋不休的挖苦……「你之前也犯過同樣的錯吧？」

我該怎麼回答？ 54

11 被囉嗦的上司很嚴厲地指責。我要怎麼回應他呢？

58

12 要調離長期受到照顧的部門。能讓人印象深刻的一句感謝語是？

62

13 提出辭呈時被慰留了。要說什麼才能讓主管放棄呢？

66

14 在公司外突然遇到嚴格的上司，場面一陣沉默……我該怎麼辦？

70

第二章

部下、後輩篇

1 絕對不接電話的男性後輩職員。

其實我想對他說：「至少接個電話啊！」

76

2 部下動作緩慢，該如何提升他的工作動機呢？ 80

3 想讓部下再加一點班時，該怎麼對他說呢？ 84

4 因為業務繁重而疲勞困頓的後輩，現在看起來也很想辭職的樣子。
我該怎麼鼓勵他？ 88

5 我有一位老實且有點不諳世故，業績不太好的部下，
該怎麼鼓勵他，讓他業績上升呢？ 92

6 對於不在意自己的工作成績不佳，卻一味自我主張的人，該如何處置？ 96

7 部下不僅成績不好、不知好歹，還態度差勁。我該怎麼辦？ 100

8 連日加班到深夜的優秀同事，也可能是未來的領導。

我想推他一把，要怎麼鼓勵他呢？

104

9 部下不遵守截止日期，我要說什麼才能讓他改善呢？

108

第三章

客戶、顧客篇

1 明明是銷售員，卻不太會說話。

啊，該怎麼樣才能成為一流的銷售員呢？

114

2 我總是讓只差臨門一腳的銷售機會溜走……

能讓顧客提高購買意願的一句話是？

118

3 我經手的是比競爭公司還貴的商品……

老實說我不知道該怎麼說，才能讓銷售量提升。

122

4 顧客對我說：「我會考慮。」、「我想想看。」我該怎麼回答才好呢？

126

5 擺架子的奧客，我該怎麼接待呢？

130

6 我說話無法條理分明。推銷話辭聽不到重點……

要如何整理重點才開口呢？

134

7 用電話來推銷產品，對方的不耐煩很明顯地傳達了過來，

我該怎麼辦……？

138

8 很明顯沒有購買意願的顧客，看起來很想回家了，

此時只用推銷話術是沒用的嗎？

142

第四章

同期、同事篇

1 工作正要嶄露頭角時，大家的反應好像都很冷淡。
好像在說我的壞話。這時該怎麼做呢？

148

2 同事犯了絕對不能犯的大失誤。面對陷入低潮的同事，我該說什麼好呢？

152

3 慘了！只有我在升遷考試落榜。我該做什麼反應？

156

4 同事因為業務繁重，導致憂鬱症而留職停薪。復職後我該怎麼鼓勵他呢？

160

5 與不同部門的同事間好像隔著一道牆，無法交好。
要怎麼跨越隔閡，建立好交情呢？

164

6 同事用最短時間都升到管理職，趾高氣昂的樣子。

我有點嫉妒……我該怎麼跟他說話呢？

168

第五章

會議篇

1 我想讓這個提議絕對能通過，這時該用的決定性台詞是？

174

2 反對自己意見的人占大多數。接下來該怎麼辦呢？

178

3 因為某人的滔滔不絕，浪費了好多時間！要說什麼才能讓他閉嘴呢？

182

4 明明是別人的錯，自己卻被責備了！我要怎麼應對呢？

186

5 我想掌握會議的主導權，讓討論照自己的想法進行！

我該怎麼做比較好呢？
190

6 會議的討論亂七八糟，讓人不知道這次會議的重點到底在哪，

這時該說的一句話是？
194

第六章

聚會篇

1 對下班後的聚會感到麻煩時，該如何聰明地拒絕呢？

200

2 喝醉的上司變得很失意！

我想迴避這種狀況，該怎麼做呢？

204

3 我是聚會的主辦者，必須炒熱氣氛，但是現場氣氛一片僵硬……

我該怎麼辦？
208

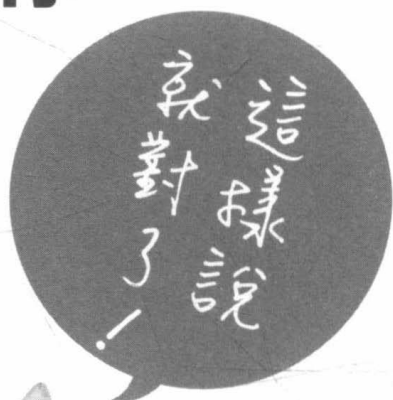
4 今晚是不分尊卑的聚會，但我對上司做了很失禮的事……

隔天我該怎麼處理呢？
212

5 面對很明顯想請客的前輩，我應該堅持要付錢嗎？
216

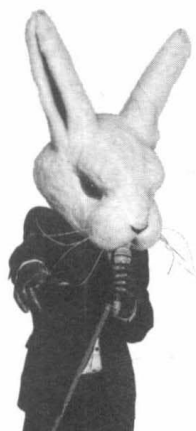
後記 公司就是一間「沒有柵欄的動物園」
221

日本銷售女王教你 不敗職場說話術



● 著 吉野真由美

● 譯 黃于滋



前言 工作上的煩惱有九成都是溝通惹的禍！

你覺得絕大多數的人會辭掉工作的原因是什麼呢？

是收入太低嗎？

是工作太辛苦嗎？

是加班太多嗎？

都不是！

會讓人想辭掉工作的，大都是因為「人際關係」。

據說不管進行多少次問卷調查，這個原因從[※]昭和時代開始就沒有改變過。

你在整個人生的過程中，是否有九成的煩惱是來自於與他人的溝通呢？例如兒童時期，在學校欺負別人，或被別人欺負；隨著年紀增長，談了戀愛，曾經單戀過、也曾經被人甩過，這樣傷我們的心的，一直以來都是人。

※昭和時代指自1926年12月25日至1989年1月7日，昭和天皇統治期間。

一旦進入了職場，整天有大半的時間都被不知所謂的怪人們包圍。

從結婚的角度來看，還有婆媳不和、夫婦關係僵化等問題。

在成立家庭後，要面臨與鄰居間的人際關係問題；在有了小孩後，要面臨孩子不聽話、誤入歧途等問題。即使上了年紀，夫婦、親子與鄰居之間的關係也不可能不發生問題……。

說真的，人生，就是無法有片刻安寧啊！

不過請你試著想想看。

人，離開了別人就無法生存對吧！

例如一位陶藝家非常沉默寡言，很不擅長與人溝通，他有辦法自己在無人島，自己一個人永遠地創作下去嗎？

不可能對吧！

就算是討厭人群的陶藝家，在畫廊開個展時，還是要把作品給他人欣賞，「好厲害啊」這樣的作品果然只有○○先生才做得出來吧！」不像這樣得到稱讚，創作動機就無