

正确提问

ビジネスで一番大切なしつもん
提升销售额的37个提问技巧

[日] 松田充弘 (Mihiro Matsuda) 著
王荣 译

BUSINESS DE
Ichiban Taisetsuna Shitsumon

提升销售额、引导商业成功的关键

 中国工信出版集团

 电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

正确提问

ビジネスで一番大切なしつもん
提升销售额的37个提问技巧

[日] 松田充弘 (Mihiro Matsuda) 著
王荣 译

BUSINESS DE

Ichiban Taisetsuna Shitsumon

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

BUSINESS DE ICHIBAN TAISETSUNA SHITSUMON written by Mihiro
Matsuda

Copyright © 2013 by Mihiro Matsuda. All rights reserved.

Originally published in Japan by Nikkei Business Publications, Inc.

本书中文简体字版经由 Nikkei Business Publications, Inc. 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2015-2788

图书在版编目（CIP）数据

正确提问：提升销售额的 37 个提问技巧 / (日) 松田充弘著；王荣译。
北京：电子工业出版社，2016.6

ISBN 978-7-121-28813-5

I. ①正… II. ①松… ②王… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 101022 号

策划编辑：吴亚芬

责任编辑：吴亚芬 特约编辑：张彦凤

印刷：北京中新伟业印刷有限公司

装订：北京中新伟业印刷有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开本：880×1230 1/32 印张：6.125 字数：104 千字

版次：2016 年 6 月第 1 版

印次：2016 年 6 月第 1 次印刷

定 价：39.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：(010) 88254199, sjb@phei.com.cn。



前言

提问能力提升后，销售额就能提升。

我是一名提问专家，主要工作是向他人问一些问题。

好的提问会比你想象得更影响你的思考方式和人生。因为不管是谁都会在日常生活中无意识地向自己提问，而提问的质量则决定了你人生和工作的充实度。提问有很多种类，本书将好的提问用“询问”来表示，用来与其他提问相区别。

在日常生活中，好的提问能简单而迅速地解决人生或工作中的问题，它能让你的行动产生变化，还能扩展你的人际关系，让你的人际关系变得更融洽。当你感到烦恼时，就会有人主动向你伸出援手。



正确提问

本书介绍了利用提问来提升商业成果的方法。

为什么提问可以被应用在商业中呢？

我认为在商业世界中，一个人的成功与否有六七成都取决于人际关系。人际关系好的人在工作与生活中会感到很充实。在强化与客户之间的关系上，提问能发挥超乎人们想象的力量。换句话说，提问是建立人际关系的最强武器。只要能和客户保持良好的关系，就可以避免陷入价格战中，而能否做到这点就全看你的提问能力了。

这点非常重要，之后我也会进行更详细的说明。

另一个不能错过的关注点是向自己提问的效果。在工作或日常生活中，向自己提问能很容易地让自己发觉问题的所在和此时应该做的事情，能让你看清那些妨碍你行动和下决定的混淆物并将它们去除，这样，解决问题的方法就会很清晰地展现在你眼前了。

无论是在工作中还是日常生活中，我们都会不断遇到新的问题或难题。因此我们会一直处在与这些问题斗争并寻找问题答案的状态中。而答案肯定在你的企业、部门和组织内部。提问要做的就是将存在于内部的答案引导出来。

▶ 过度指导会剥夺对方的思考能力

有很多人经常说：“我来告诉你这个答案吧。”有时这种教导的行为还会与利益挂钩，而我认为“答案就在自己心中，自己去寻找答案才是最重要的”。因为别人教给你的东西不会像你自己发现的事情一样能真正被自己吸收融会。

最近，我的一位同事，一位提问经营研究所的讲师跟我说了这样一个案例。

有一家企业的老总和他诉说了自己烦恼的事情。前段时间，企业请了有名的咨询顾问来指导工作。专家每周来时，企业的销售额确实显著提升了，但是等到合同结束，专家不再来进行指导后，企业的业绩又恢复了原样。

这大概就是被教导的弊端吧。别人在教你的时候，你可能当时觉得“原来如此”，但是很难将学到的内容融入自己的大脑之中。别说融会贯通了，甚至还会产生“按那个人说的去做就好”的依赖性从而放弃自我思考。特别是在如今成熟的经济体制下，服务和商品本身都很难卖出去，墨守成规的市场营销战略就更加无法满足市场

需求了。每家企业都有自己的不同情况，企业周围的经营环境各有不同，企业里员工的个性也是多种多样的。

当经营者想要提升销售额时，有很多种企业改进的方法都可以使用。但是这些方法是否有效就要看企业的具体情况了。这就是外来智慧的界限。

▾ 企业的应有目标是强化与客户之间的关系

无论咨询专家给你提出的改革战略、战术有多么优秀，也不能保证就一定适合你的企业，因此不应该期待这些手段会产生特别好的效果。即使运气好碰上正好适合你企业的战略、战术，也会像之前提到的，尽管短时间产生了效果，之后也会回归原样。

人的身体也是如此，如果被异物入侵就会本能地进行反抗并希望将异物排出。同理，在企业这个组织中，外部强加给企业的战略、战术也会被判断为异物并且受到排斥。

而提问则可以赋予对方自己去找到问题所在的能力。真正给出解决方案的人是被提问的人。正因为是他们自己找到的答案，所以不会产生强加的外来感。因此，经营者和上司使用询问这一方式就能让员工感到手中的

工作是自己的事情，并能专心地解决问题了。

当你想提升销售额时，还有一个不可忽视的要素。那就是之前提到的企业和客户的关系，而提问能强化企业和客户的关系。

为了提升销售额，我们必须思考该如何去做。而我认为，强化与客户之间的关系是实现这个目标最重要的一步。紧密的关系，也可以换成信赖、尊敬、亲密等词语。简单来说，就是要让企业或员工与客户之间的心理距离越来越近。

拥有很多关系紧密的客户也就意味着你一直处在容易销售的状态中。在商品或服务没有太大差别的前提下，客户更习惯向与自己关系好的商家购买，这是非常自然的事情。另外，拥有紧密的关系能将你的市场营销成本降到最低，价格竞争力也会随之提升。有了固定的销售人群，即使商品没有变化，你的商品销售额也是会不断增加的。

如图 0.1 所示的调查显示的是企业在聘用新员工时最看重的能力。从图 0.1 中可以看出，现在最被企业渴望的能力是交流能力。

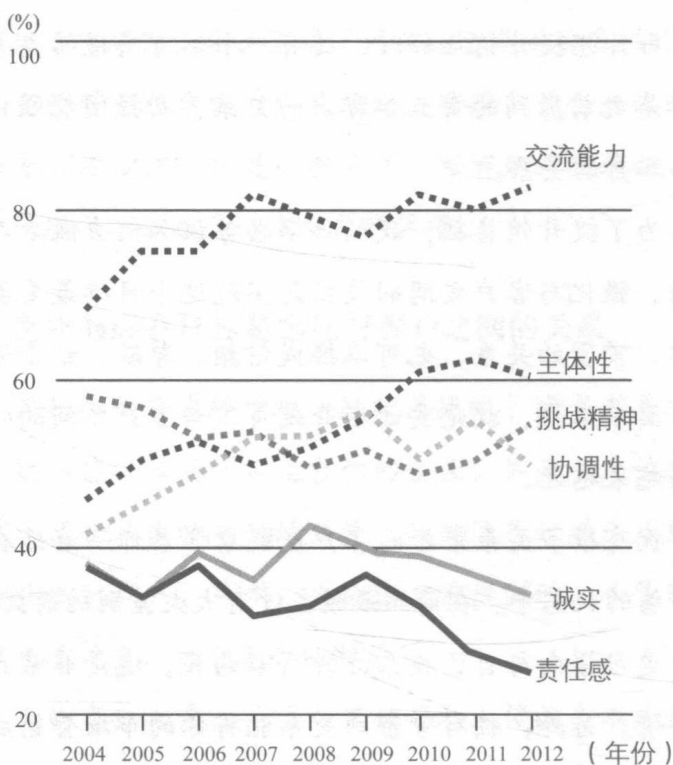


图 0.1 企业在录取新人时重视的资质和能力

❖ 关系不紧密会让你陷入价格竞争中

当你与客户的关系不紧密却又想提升销售额时，就很容易陷入依靠商品本身的特性、价值的市场营销中了，甚至会落入价格竞争的深坑中。在如今的社会中，想让

产品和其他竞争企业的产品产生差距是很困难的。降价可能在短时间内提升销售额，但却不是长久之计。即使你的产品现在有一定的市场优势，但随着时间的流逝，产品的新颖性会逐渐消失，客户也会越来越少。

当你在烦恼销售额不见提升时，一定会想方设法突破这个难关，找出让自己的产品与其他企业产品不同的新方案。这时，你就可以采用询问的方式问自己下面这个问题：



如何才能加深自己与客户之间的关系呢？

有两种方法可以改变你和对方的关系。一种是让对方改变，另一种是改变自己。改变对方是很困难的，所以一般选择改变自己。

本书使用提问这个方法，重点讲述了改变自己和加深双方关系的方法。

再强调一下，你所要得到的答案一定可以在你自己心中或你的企业中找到。回答问题，整理好问题和主题，你就能看到很多以前未能注意的部分。

▾ 本书的构成和使用方法

本书由三大部分构成。第1~3章是对提问能力的基础介绍。在这部分你将学到提问的基础知识，提升提问能力的方法和正确的提问方法。在章末还有关于提问形式的提问练习。你可以利用这部分来检查自己对前面内容的理解程度。

第4章是对提问能力实际应用的介绍。这部分介绍了在商场，特别是商业活动中使用提问能力提升销售额的方法。

第5章是整本书的总结部分。我之前写的《提问工作术》（日本经济新闻出版社出版）一书中也有魔法提问曼陀罗表这个部分。本书更是细分了13个主题，共104个问题。这部分对现在困扰你的问题或你所关心的问题进行了更详细的分析。

使用高质量的问题是提升你提问能力的最佳途径。为了增强提问的效果，我建议大家把思考出的解决方案

直接写在本书的这个部分中。

读完本书并掌握了提问的能力后，我希望大家能经常将这一能力用在工作和日常生活中。提问能力不仅能改变你自己的思考和行动，也会让周围的人受到影响。无论于公于私，都能让你感受到至今为止从未有过的充实感。

本书由王荣、周英、魏志敏、王鹏飞、王雨和杨彬翻译。



目 录

第 1 章 有关提问能力的基础知识	1
技巧 1 掌握提问的种类	6
技巧 2 引导对方的想法或行动	9
技巧 3 成为有魅力的询问者	11
技巧 4 经常询问	17
技巧 5 绘制问题图	18
技巧 6 用询问消除“应该”	20
技巧 7 分别使用 3 种询问方式	22
询问练习	24

第2章 提升询问能力的技巧	43
技巧1 倾听	44
技巧2 转变视角	50
技巧3 找到真正的答案	52
技巧4 找到商品的真正价值	57
技巧5 集中处理问题	58
询问练习	61
第3章 创造有效询问的方法	69
方法1 将“为什么”变成“怎样做”	70
方法2 关注可能性	71
方法3 将自己的意见和询问的比例保持在 1:3	72
方法4 询问和追问的区别	73
方法5 追问变成询问的有效方法	74
询问练习	76
第4章 提问销售法实践篇	89
法则1 人际关系法则：加深相互之间的关系	101
法则2 利益法则：挖掘表面价值的背后隐藏的 进一步利益	109

- 法则3 合作法则：低成本而有效率地开拓
新客户的方法 117
- 法则4 赠予法则：传统风俗是提升销售额的
关键 123
- 法则5 感谢法则：客户会从心存感激的销售
人员处买东西 131
- 法则6 想象法则：将自己的未来意识化并持续
努力 138
- 法则7 宇宙法则：不自然的事情是无法长久的 145

第5章 引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 151

- 引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 1：
提高成果 152
- 引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 2：
提高利润 154
- 引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 3：
增加忠实客户 156
- 引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 4：
提升员工满意度 158
- 引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 5：
提升销售额 160

引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 6:	
巩固市场营销战略.....	162
引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 7:	
增加被介绍来的客户.....	164
引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 8:	
增加回头客.....	166
引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 9:	
创造客户的成长阶段.....	168
引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 10:	
提高商品单价.....	170
引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 11:	
化敌为友.....	172
引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 12:	
团队个性化.....	174
引导商业成功的魔法提问曼陀罗表 13:	
实现目标.....	176
后记	178



第1章

有关提问能力的基础知识

什么是提问

提问实际上有很多种，本章从“什么是提问”展开深入到“正确的提问方式”，让大家掌握最基本的提问能力。

本章最后附有提问练习，希望各位读者能够在做练习的同时查验自己对本章的理解是否有偏差。