

THE ULTIMATE
SELLING SECRET

四种行为风格成就事业人生



*Richard
Carlson*

现在，
发现你的

个性优势

成就事业与人生的终极秘密

[加] 理查德·卡斯威尔 著
杨舒媛 译

东方出版社

THE ULTIMATE
SELLING SECRET

四种行为风格成就事业人生



现在，
发现你的

个性优势

成就事业与人生的终极秘密

[加] 理查德·卡斯威尔 著
杨舒媛 译

东方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现在, 发现你的个性优势 [加] 理查德·卡斯威尔著 杨舒媛译
—北京: 东方出版社, 2006. 8

ISBN 978-7-5060-2580-5

I. 现… II. ①卡…②杨… III. ①商人—性格—研究 ②市场营销学 IV. ①F718 ②F713. 50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 080922 号

The Ultimate Selling Skill
Copyright © 2006 by Richard Carswell
Chinese Trade Paperback Copyright © 2006 by Oriental Press.
Beijing, China

本书中文简体字版专有权属东方出版社
著作权合同登记号 图字: 01-2006-4105 号

现在, 发现你的个性优势——读懂自己和他人, 平衡中成为个性风格专家

作者	[加] 理查德·卡斯威尔
策划	许运娜
出版	东方出版社
发行	东方出版社 东方音像电子出版社
地址	北京市东城区朝阳门内大街 166 号
邮政编码	100706
印刷	北京智力达印刷有限公司
版次	2006 年 8 月第 1 版 2008 年 4 月第 2 版
印次	2006 年 8 月第 1 次印刷 2008 年 4 月第 2 次印刷
开本	710×1000 毫米 1/16
印张	19.125
书号	ISBN 978-7-5060-2580-5
定价	35.00 元
发行电话	(010)65257256 65245857 65276861
团购电话	(010)65230553

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场
如有印装质量问题, 请拨打电话 (010) 65266204

谨以此书献给我的好朋友乔丹·米尔先生。他是一位冒险家,一位旅行家,我的老飞行伙伴,一位优秀的父亲。他会把无比的快乐带给身边的人,并且给每个人带来灵感,让了解他的人拥有了财富。

让我们 2010 年南非见。

背景介绍

在 25 年前我曾参加一次有关个性的培训，主讲人是美籍日裔演说家 Steve Oniki，他称自己为快乐的日本人。从那时（上世纪 80 年代初）开始，我参加了上百场的研讨会和培训，内容包罗万象，从精神灵魂和治愈学到复兴与繁荣、销售人员关系、房地产、致富学等，并被这个星球上一些伟大的思想家和研讨会演讲家所教导。我收听了有关这些及其他主题的不下 3000 盘磁带。简言之，学习如何取得成功和不断取得成功是我的激情所在。我已经从不同角度撰写了 5 本关于自身发展取得成功的书，并被译成 8 种语言。

在这 25 年中，由于应用最佳和最尖端的战略、工具和博弈策略，已使大多数的精明睿智的企业领导、财富创造者，演讲家和作家认可了我确信的一件事。使我比以往都确信的是有关四种行为风格理论（起源于公元前三百多年的希波克拉底）——它是对人类行为的绝佳的解释。它经过了时间的检验，是最简单有趣的行为分析方法。

人类性格中存在的优劣势可以说是与生俱来的，而且我们也无法掌握测算它们的魔力公式。这本书将把我们每一个体看作是四种基本个性的混合体。个性差异使人生变得丰富而有趣但也时常给人们带来挫败感。

也许你很少将周围的人进行分类，只是在生活中做出回应，如同台球桌上的台球一般。我们同一些人相处愉快，对一些人表示厌烦并且经常简单地拒绝与难以相处的人来往。为什么？因为他们与我们不同。如果我们了解了这些差异的秘密，就能与他们建立友善的关系，消除或减少因个性不和引发冲突，通过应用适应性与多样性使交

易变得互惠互利而非毅力与智慧的对决,我们的生活将会变得多么简单!

宇宙间没有偶然。如果你渴望发挥自己的所有潜力,汲取这一知识对你来说至关重要。你现在正握着获取这一知识的钥匙。这是一种经过了上百年心理研究与科学测试的产品。本书深入描述了四种社交风格,它是几经证实且行之有效的方法,它使我们读懂他人如同读懂一本书,教会我们如何运用技巧建立紧密的和谐关系并互相包容。这是对自我探究及分析他人性格的不可或缺的指引。

千百年来,由于个体之间的个性差异人们时常感到既挫败又着迷。最早的占星学家和哲学家就开始寻求如何辨别这些社交风格。在古希腊,伟大的希波克拉底概括了四种类型——热情型,冷漠型,忧郁型和易怒型。1923年,著名的心理学家卡尔·荣格,首位科学地研究个人风格的科学家,将它们描述为直觉者、思考者、感觉者和感应者。

在最近的几百年里心理学家建立了众多的行为差异测试模型,一些模型当中可能有多达16个或更多的个性混合因素。它们被赋予鸟的名字,犬的名字,甚至是颜色的称谓。然而几千年来贯穿于其中的普遍联系是分为四类的社交风格组合。

我希望本书所述技术既精确又实用,也希望你们能轻松地掌握其中的原则。这种性格分析理论可以跨越文化的限制,成千上万的人证实了其有效性。我们将着重探讨观察的方式及外界的暗示,它们会使我们清楚地了解某个人的脑子里究竟在想些什么。一旦你知道了这些,你可以决定以最佳的方式回应那个人。记住这个真理“当你试图影响或向某人专售产品时,你的主要目标是让你的客户或潜在购买者喜欢你并信任你”。但是,当你没有成为社交风格专家时你是无法达到这一目标的。

你很快就会发现许多天然的联盟与敌人风格迥异。底线是:你的影响力只取决于你对与你交流的人的理解。

这本书将教你如何成为一个人个性分析专家,一个通过个性分析



理论趋利避害的专家。

在开始之前我想谈谈其中一个问题。在过去的 20 多年里,有些人偶尔会这样评论,“哦,这就是您将人类性格进行分类的小格子?每个人的才能,感情,生活阅历及天赋是如此错综复杂,以这种方式是很难评估的。”我是这样回答的:伟大的思想家和科学家爱因斯坦总是说“我们对这个宇宙学习与了解得越多,就越会发现自己的无知。”将人们分门别类其实并不是我们互相了解的方式,但是了解一个人的社交风格与真正地理解他们并不相悖。事实上恰好相反。运用这种理论可以极大程度地加速这一流程。只有当你能通过线索迅速地发现其他人内心的需要并改变自身的行为与之相适应时,你才能学会如何以真诚的方式评估和理解他人。你会发现其实我们早已生活在小格子中,我们如何认知现实的小格子。理解和应用 4 项基本风格简单易行并能极大地从深层次扩展我们所在的小格子!所以请不要认为是我把你们放进了格子里,其实你可能早已在其中了。

约翰·D·洛克菲勒曾经说过,“与人打交道的能力比其他领导力及管理能力的总和更有价值”并且这正是这本书要教给你的!掌握人类影响力的艺术就是把每一个个体看作是四种基础性格的个性化的混合并且鼓励我们在试图改变我们的表象之前了解内心真实的自我。

本书将促使你提高倾听的技巧。良好的倾听技巧是建立和谐关系的基础。心理学家早已承认如果我们每个人真诚地倾听对方,那么他们的职业也将没有存在的必要了。简单地满足他人的需求与欲望将有利于建立起深厚的关系。

本书的主旨并不是操纵别人。恰恰相反,它教授我们学习如何讲别人的语言。这不是说你可以在北京很娴熟地讲几句中文。而是在在这片土地上做些事情使你更容易被大家理解、包容并且能够与别人建立起友善的联系。当你身居异国他乡时也并未改变自己的本性和想法,但是你改变了表达这些想法的方式!

还记得希腊哲学家苏格拉底,一位仅仅为了了解而愿意舍弃生命

的人曾经说过“了解你自己”还说“没有被思考过的生活不值得过”。通过运用这本书中的战略你将能够以他们理解与认可的方式说和听“一种语言”。这是一种不可思议的方法,可用于化解差异,并且通过更好地了解自身与周围的人们享受更加美好的生活。

你将比以往任何时候都清晰地了解到你的思维是由什么组成的;了解我们究竟是什么样的人,了解我们为何做出如此反应,了解我们的优势及如何扩大与发掘这些优势,了解我们的劣势及如何扬长避短。

一、兼容性

当我们与某人有非常积极的交流时,当我们体验融洽相处时,实际发生的情况是我们正与我们分在某个相同社交风格区域的人进行交流。当这一情况发生时,不难预测,我们肯定相处融洽。

当我们与某人有消极的交流时,当我们感到格格不入时,实际发生的情况是我们正与我们行为风格相反的人进行交流。这就是我们所谓的个性碰撞和潜在的危害关系,特别是如果双方并不熟悉行为风格时。当你们读到这里的时候,是否意识到了你可能有个性不兼容关系,比如婚姻。

二、“性格影响力”的益处

掌握“性格决定营销”理论的益处数不胜数。在下面的章节中你将学到如何安抚愤怒的顾客,他不仅怨声载道还态度恶劣;你将学会用什么因素激励过于小心谨慎的员工以及如何与做出错误决策的上司一起工作,你将学会如何与独裁的老板相处;如何巧妙利用时间聊天而不是与接洽客户的同事相处;如何与创意不断但缺乏跟进落实的领导相处。

你将学会简单的策略使你能够在任何工作形势下,无论是成交、

收款、规划大型项目,提供更好的服务或是建立优秀团队时可以与不同风格的人之间建立桥梁。本书阅读的直接结果即,你将:

- 有更好的前程;
- 在私人与商务关系上有较少的冲突与紧张感;
- 获得或体验更高的效率;
- 极大地改善客户关系;
- 增加实际盈利。

三、我们都生活在玻璃房子中


现在我们已经知道了有四种不同的行为风格,我们都是四种风格的混合体,但是仅有一种风格是适合顾客并让他们感到舒适而自然的。每个人都是风格的混合体,但是我们仍有一个主导的风格,并且是我们无法隐藏的风格。无论我们是贫穷或是富裕,年老或是年少,总裁白领或是从事非技术工种,你的个性风格对他人来说是显而易见的。无论你是西方人还是东方人,我们都生活在玻璃房子中,这就意味着你无法隐藏你的风格。每个人可以如同透过玻璃似的真切地看到你的脑子在想些什么。就是如此!

当然我们的表现并不总是一样,你的行为因为你是与老板还是朋友打交道时而不相同。你不会在聚会与葬礼上表现得一致。你的风格有你独特的组合,但是四种基本风格之一仍然很清晰。正如一首流行歌曲可以被不同的歌手演绎成多种风格,它仍能被辨认出是同一曲调。

我们发出的无数的信号泄露了我们的风格,如我们选择的词汇,我们的身体语言,以及我们演讲的语速与节奏。无论你衣着时尚或是朴素,讲话时语速快,强烈的信号也通过你如何开放地分享自己的想法和感受,是否在作决定时态度果断或是否能够迅速适应环境的变化而表现出来。所以这些信号讲述了你,但是你必须懂得如何突出和解释它们。当你可以做到这点时,你将立即发现其他的风格。那么你就能:

- 更好地理解并超越自我；
- 以减少冲突、建立友善的联系并与任何人增进兼容性的方式调整自身的行为；
- 以你的方式思考的有效性加强对他人的影响。

四、适应性和多样性



如果一个人学会了必要的适应性技巧,那么无论是四种风格中的哪一种都可以掌握“人类影响艺术”。适应性强且善于变化是最基本的技能,一旦失去它们,我们将无法执行白金法则。还记得白金法则吗?“施其所欲。”多样性就意味着时刻准备着去适应或是对于人类的任何反应可以随机应变,在改变自身交流行为风格以适应其他不同社交风格的人们的时候变得足智多谋。是啊,当我们适应性强,善于变化且灵活地与别人交流的时候,我们的影响力及获得的预期的结果将完全不同。我们必须不仅适应潜在客户说话的方式,还要与他的思维复杂度与理解程度相适应。

适应性是一项可学习的技巧。销售业绩卓越的员工及那些可以对他人施加较大影响的人都掌握了这项技巧。这是与人沟通的过程中影响他人的不可或缺的一步,他们已把这项技巧变为了自己的技能。对于大多数高效的销售人员来说,这已经成为自动自发的事情。但是如果你没有学过这项技巧,你将永远不能从中获益。适应性强且善于变化是一种能力,这种能力使你在需要的情况下将自己的行为模型的波长变得与其他人的相同,由于你的行为对对方而言是一种激励,他们也会以积极的态度回应你。当然,你要熟悉刺激物与反应的动态变化。如果你的策略是既善于变化又适应性强,那么你作为刺激物将引出积极的响应。高效的销售人员在他们的善于适应的方式下已被证明了是对顾客的购买决策做出了积极的刺激。那些不善于适应的销售人员和无影响力的人将成为负面的刺激物,结果致使成交比率降低。在销售活动中具有高度适应性的人们是那些了解并遵守白金法

则的人,这种法则是目前为止我们在这本书中多次提到的黄金法则的补充而非替代。黄金法则值得我再次强调。“施其所欲。”通过加强及改进关系,通过创造更多的共同点和友善的联系以及随后的信任,所以你的思维方式与目标将变得与你的潜在客户的更加一致,这将最终帮助你提高你的成交率。

在你酝酿你的博弈计划或是战略时,将行为风格铭记于心尤为重要。如果销售人员试图以千篇一律的方式向每个人推销只会遭受不必要的压力以及一个较差的成交率。

不久你将会对四种基础行为风格有深入的了解。我倾向于将其称为社交风格而非术语气质。这就是在描述一个人的日常行为时他人观察和认可的特殊的行方式。

社交风格中我最喜欢的一件事是它表达了对个体潜在的尊重。我们出生的时候都拥有独一无二的优势和劣势。你是哪种风格并不重要,比起你的风格更重要的问题是你是否有能力辨别你的潜在客户的风格,然后适应并酝酿有效的战略进行适当的改变;从而与每一位客户相处愉快。简而言之,适应性强且善于变化意味着完全了解他人的观点并且以他们最能接受的方式与之相处。这说明要成为一个个性风格专家,你必须花费时间研究出你周围的人的特点,调整我们自身的行为以减少冲突并建立友善的联系。

五、三个要点

很快你将会学到四种风格,不过在这之前,理解以下的要点至关重要。

1. 仅仅成为了个性风格专家并不意味着我们可以判断他人。这些洞察力并不是判断。一项判断是一个概念或是一个观点,它不能被事实所替代,而且在你日常的不同情况,不同场合及不同生活压力下的反应,回答及思维方式是很难被替代的,它们本身就是如此。

2. 成为了个性风格专家将使你与他人谈判时有不可比拟的优势。

为何这样说？因为你有方法去探索他人的思维模式并且能够以他人的视角考虑问题。有了这些洞察力之后，你将迅速地建立起与对方的共同点，友善的关系和信任，同时也会降低可能出现的摩擦，紧张感以及冲突。

3. 成为了个性风格专家将使你读懂他人如同读一本敞开的书。你将创造有凝聚力的，和谐的关系。同样重要的是这种技巧也会帮助你了解你自身的激励因素以及这些因素是怎样对他人产生影响的。

那么你现在已经为学习四项基本风格做好准备了吗？学习每种风格的优缺点实在让人着迷；学习他们如何对生活的挑战做出反应，什么是他们最大的恐惧、最大的资产，最大的缺点以及什么让他们兴奋并激励着他们。最后，希望性格分析理论能帮助你无论在生活中或是工作中都能做到“知己知彼，百战不殆。”

Richard Carswell

理查德·卡斯威尔





第一章 总 论

第一节 个性风格概论	003
第二节 每个人都会显露他们的个性风格	008
第三节 直接型与不直接型	013
第四节 两种类型的“碰撞”	017

第二章 简析四种风格

第一节 驱动 - 指挥型的人	023
一、主要特点	023
二、著名的驱动 - 指挥型的人	024
三、职业特点	025
四、作为父母	025
五、作为朋友	025
六、最大优点	026
七、最大缺点	026
第二节 影响 - 社交活动型的人	027
一、主要特点	027
二、著名的影响 - 社交活动型的人	028
三、职业特点	028
四、作为父母	029
五、作为朋友	029
六、最大优点	029

七、最大缺点	030
第三节 和蔼可亲 - 联系型的人	032
一、主要特点	032
二、著名的和蔼可亲 - 联系型的人	033
三、职业特点	033
四、作为父母	034
五、作为朋友	034
六、最大优点	034
七、最大缺点	035
第四节 分析 - 思考型的人	036
一、主要特点	036
二、著名的分析 - 思考型的人	037
三、职业特点	037
四、作为父母	038
五、作为朋友	038
六、最大优点	038
七、最大缺点	038
第五节 四种风格的主要激励因素	040
一、驱动 - 指挥型	041
二、影响 - 社交活动型	041
三、和蔼可亲 - 联系型	042
四、分析 - 思考型	042
第六节 如何迅速地识别不同的类型	044
一、识别风格	044
二、另外的一半	046
三、来猜猜这是哪种风格	048
四、声音暗示	049
五、视觉暗示——肢体语言和服饰	051
六、典型事例	052
第七节 不同行为风格的人如何和谐相处	054
一、气味相投与气味不投	055

二、认识和澄清相容性	055
三、10种行为风格组合成员在社交场合如何相处	056
四、各组合成员在工作中如何相处	059
五、行为风格对谈判的影响	062
六、如何与四种基本行为风格的人进行有效谈判	062

第三章 深入分析四种行为风格

第一节 驱动 - 指挥型的人	069
一、主要特点	069
二、优势	071
三、劣势	071
四、最大的恐惧	072
五、典型职业	072
六、激励因素	072
七、如何满足他们的心理需求	072
八、衡量“个人价值”	073
九、人际关系	073
十、如何和谐相处	079
十一、最喜爱的汽车	081
十二、最喜爱的宠物	081
十三、社交和休闲活动	082
十四、劝说或培训驱动 - 指挥型的人	084
十五、与驱动 - 指挥型的人谈判	085
十六、暗示进入危险区域的标志	085
第二节 影响 - 社交活动型的人	086
一、主要特点	086
二、优势	089
三、劣势	090
四、最大的恐惧	091
五、典型职业	091
六、激励因素	092
七、如何满足他们的心理需求	092

八、如何和谐相处	093
九、最喜爱的汽车	095
十、最喜爱的宠物	095
十一、社交和休闲活动	095
十二、劝说或培训影响 - 社交活动型的人	096
十三、与影响 - 社交活动型的人谈判	096
十四、暗示进入危险区域的标志	096
第三节 和蔼可亲 - 联系型的人	098
一、主要特点	098
二、优势	102
三、劣势	102
四、最大的恐惧	102
五、典型职业	102
六、激励因素	103
七、如何满足他们的心理需求	103
八、衡量“个人价值”	103
九、如何与其他风格的人和谐相处	103
十、怎样与和蔼可亲 - 联系型的人相处	106
十一、最喜爱的汽车	108
十二、最喜爱的宠物	108
十三、社交和休闲活动	109
十四、劝说或培训和蔼可亲 - 联系型的人	109
十五、与和蔼可亲 - 联系型的人谈判	109
十六、暗示进入危险区域的标志	110
第四节 分析 - 思考型的人	112
一、主要特点	112
二、优势	113
三、劣势	114
四、最大的恐惧	114
五、典型职业	115
六、激励因素	115

七、如何满足他们的心理需求	115
八、衡量“个人价值”	115
九、如何与他人相处	116
十、如何与分析 - 思考型的人相处	119
十一、最喜爱的汽车	122
十二、最喜爱的宠物	122
十三、社交和休闲活动	122
十四、劝说或培训分析 - 思考型的人	123
十五、与分析 - 思考型的人谈判	124
十六、暗示进入危险区域的标志	124
第五节 怎样理解次风格类型	125
一、16种次风格类型初解	126
二、找出你的次风格类型	127
三、16种次风格类型详解	128
第六节 如何保持你的自身特点并适应他人	148
一、变色龙的因素：具有适应性	149
二、什么是适应性	149
三、适应性是一种态度	151
四、多样性是一种技巧	151
五、平衡你的适应性和多样性	152
六、管理你的相容性	152
七、做一条聪明的“变色龙”	153
第七节 挖掘不同风格人的优点	163
一、四种基本行为风格的人在团队中的表现	166
二、怎样运用影响力	167
三、如何设立目标	168
四、如何同他人交往	168
五、如何决策	169
六、多样化团队	171
七、以目标为导向的团队	172
八、关键问题	173