

开拓你的卓越人生

再造自我

NLP商务解决方案

(英) 苏·奈特 著 孙 艳 李剑锋 译

NLP Solutions:

How to Model What Works in
Business to Make It Work for You

成功自助之人际技巧



机械工业出版社
China Machine Press

开拓你的卓越人生

再造自我

NLP 商务解决方案

NLP Solutions:
How to Model What Works in Business
to Make It Work for You

(英) 苏·奈特 著 孙艳 李剑锋 译

成功自助之人际技巧



机械工业出版社
China Machine Press

Sue Knight: NLP Solutions: How to Model What Works in Business to Make It Work for You

Copyright © 1999 by Sue knight. All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission in writing, from the publisher. Authorized edition for sale in the P. R. China only.

本书中文简体字版由Nicholas Brealey Publishing公司授权机械工业出版社在中华人民共和国境内独家出版发行, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有, 侵权必究

本书版权登记号: 图字: 01-2000-3947

图书在版编目(CIP)数据

再造自我: NLP商务解决方案/(英)奈特(Knight, S.)著;
孙艳, 李剑锋译.-北京: 机械工业出版社, 2001.10
(成功自助之人际技巧)

书名原文: NLP Solutions: How to Model What Works in Business to Make It Work for You

ISBN 7-111-09298-8

I. 再… II. ①奈… ②孙… ③李… III. 成功心理学 IV. B848.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第056456号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑: 李玲 版式设计: 曲春燕

北京牛山世兴印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2001年10月第1版第1次印刷

850mm×1168mm 1/32·10.875印张

定价: 22.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换



推 荐 序

NLP Solutions: How to Model What Works in Business to Make It Work for You

我向您推荐《再造自我：NLP商务解决方案》，这本书深入浅出、通俗易懂、实用性强，集NLP研究之大成，不愧为一本经典之作。

在NLP的应用中（尤其是商务领域里），流行的趋势是使NLP透明化——就像计算机用户使用应用程序时无须知道或学习用于编程的计算机语言一样。这一趋势很容易理解，因为对于大多数人而言，购买“解决方案（Solutions）”比购买“神经语言程式（NLP）”的兴趣要大得多。然而，在使NLP透明化的同时，也会牺牲NLP的一些精髓，两者之间有一个微妙的制衡关系。

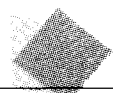
当然，也有一些轻率的家伙，也就是那些对宣传NLP非常“卖力”的人，他们真正感兴趣的是鼓吹NLP，而不是帮助自己的客户取得实际的效果。

《再造自我：NLP商务解决方案》是两极之间完美平衡的典范。正如书名所指出的，本书讲述的是如何在我们的生活中应用NLP以得到有效的解决方案。它用一些简单易学的日常实例和经验来说明许多模型和方法的应用。因此本书与其说是将NLP阐述到极致，不如说是将NLP的方法阐述到了极致。

也许最重要的是，苏·奈特强调了NLP的核心内容——模仿。模仿是NLP的构造程序而非修补程序。修补程序主要针对的是解

决问题，就像从花园中拔除杂草一样；而构造程序则像是播种花种，它涉及的是提炼出起作用的因素并使其发挥更大的作用。《再造自我：NLP商务解决方案》就是告诉您如何从生活中提炼出有用的东西，并通过NLP使其发挥最大的作用。本书的重点不在于NLP的技巧，而在于拓展个人能力——当你的个人能力得到充分拓展时，将会触动生活的各个方面。

罗伯特·迪尔茨（Robert Dilts）



译者序

NLP Solutions: How to Model What Works in Business to Make It Work for You

刚接触NLP时，颇不以为然。因为N相当于心理过程，L相当于语言过程，P相当于思维模式、行为模式，这些都是心理科学、认知科学、行为科学研究得很深很久的课题。因此，觉得NLP没有多大新意。

吸引我参加翻译的是本书主要论述NLP在工商管理中的应用，而多年以来译者一直致力于将心理科学、行为科学应用于企业运作与管理之中。译完本书后，觉得NLP比传统的学院派心理学更接近企业实际、更容易被企业家所理解和运用。

本书第一部分虽然着重剖析了NLP的核心过程即模仿，但并没有使用各种深奥的心理学术语，通俗易懂，便于读者快速了解NLP的原理与方法。作者认为，通过模仿成功人士的行为模式，个体可以大幅度提高自己的能力和技能。从这一点来看，NLP的模仿过程比较类似于美国著名心理学家班杜拉提出的“观察学习”、“社会学习”。

本书第二部分全面阐述了NLP在企业管理中的应用，内容包括：如何保持亲和力以提高顾客服务的质量；如何持续地从周围事物中吸取新知识，以创建学习型组织；如何改进合作关系，以创建高绩效团队；如何改善人际关系，以提高个人销售技巧；如

何通过模仿提高培训效果和领导能力等。

本书运用大量的实例、案例生动活泼地论述了NLP的基本原理和主要应用，具有很强的创新性、实用性，非常适合企业家和感兴趣的读者阅读。

本书由孙艳、李剑锋翻译，李剑锋译校。中国科学院心理研究所徐联仓研究员，中国人民大学社会心理研究所沙莲香教授，中国人民大学工商管理学院温厉教授、徐佳宾教授对译稿提出了不少修改意见；中国人民大学工商管理学院硕士生王朔、陈岩，北京师范大学心理系硕士生蓝永超、刘增明、徐志锋等参与了一些翻译组织工作；北京紫星企业管理顾问有限公司朱湘峰小姐、苑玲小姐、张红明女士等承担了大量的文字录入和校对工作，在此一并致谢！

由于NLP对中国内地来说还是新学科，加上时间紧迫、水平有限，本书的翻译可能会存在一些不足，希望专家和读者批评指正！

李剑锋

2001年5月22日于人大



前言

NLP Solutions: How to Model What Works in Business to Make It Work for You

自从我写了《激发潜能：NLP成功法则》(NLP at work)以来，商业上对于神经语言程式的使用犹如雨后春笋，我最开始将NLP的概念介绍给管理者们时的初衷已经完全实现了。现在，我的目标更为确定，即提升当今世界领导阶层的品质，这样就能为那些渴望使我们现在的世界更为美好的商业领袖们提供有力的支持。

我曾在不同的场合、公司、国家应用过NLP。在本书中，我选择了其中的一些实例。另外我还选择了其他一些特别强调NLP真正内涵——模仿过程——的实例。

· 在第一部分，我首先阐述了模仿过程，然后针对商业背景重新阐释了NLP，其中涉及到《激发潜能：NLP成功法则》中所包括的领域和其他一些新的领域。即使是那些我重新阐释的主题，我想我也是用新的视角和未曾有过的情感来完成的。在激励我写作的情感中，有些是我所寻找的激情，有些是未曾意料的令人伤心的事情，即我一个老朋友、老同事迈克·乌尔夫的过世，在我写作的过程中我时时会想起他来。

第二部分是关于一些在特定条件下应用过NLP的公司的实例研究，包括：

· 管理关系。

NAH 8P/07

- 构建学习文化。
- 团队卓越。
- 个人销售技巧。
- 特殊辅导。
- 高绩效的一对一指导。
- 通过呼叫中心进行电话营销、建立客户关系。
- 培训。
- 领导。

类似的应用实例层出不穷，我希望您知道NLP并不只适用于特定情况。您阅读关于领导的章节时所得到的想法，可能对您的个人成长也同样有用。对我而言，应用NLP的乐趣在于它可以融会贯通。对于我们每一个人，无论是在家里、在工作中、还是在整整的一生中，它都是适用的。

我盼望您在读完这些案例研究后，能慷慨地将您所知道的其他案例告诉我，同时也希望您应用本书案例的过程中，能有所发现。若能如我所愿，那么NLP的内在意义将会得以实现。

热诚希望您能发email到我的信箱sue@sueknight.co.uk，将您的发现告诉我。您也可以访问网站www.sueknight.co.uk（此网站已被更新，其中包括一些最新的应用程序），以更好地了解我和我的团队所作的工作。

在写作本书的过程中，我自己也受益匪浅。但愿您在阅读本书的过程中，也能得到一些收获。

致谢

作者们总是将自己的成就归功于他人，自从事个人创作以来，我就一直觉得这是件很美妙的事。我自己也从一开始写作本书的时候就在考虑这件事情。谁真正在我写作的过程中做出了贡献呢？谁是与众不同的支持者呢？

毫无疑问，最重要的一位就是我的丈夫斯潘塞。我埋头写作的时候，我们正住在伦敦。他为我做饭，把火烧得旺旺的，让我饱暖无忧。我多年前讲授商业写作课时，给我的学员们提了一个建议，那就是：在写作中，即使是在为许多人进行写作时，也要将某个特殊的人铭记在心。我在写作本书的时候，就是把斯潘塞铭记在脑海中，他总是激励着我，启发着我。他是那么耐心地一遍又一遍阅读我写出来的东西，给我以支持和理解，最重要的是，他同时还是带着批判的眼光进行阅读的，给我提出了许多宝贵的建议。

接下来是谁呢？是我有幸认识的出版商尼古拉斯·布里厄利，他是我所知道的出版商中独一无二的一位。这是一位促使我不断进步的编辑，也就是说，他鞭策我思考、思考、再思考，写作、写作、再写作。如果不是他的帮助，我无法完成我的工作，那简直不知道会有多糟糕。当我在环球旅行途中穿过机场过道时，我常常想，我写的这些书全是他的功劳，我是如此地荣幸，因为我处在一个有着许多最优秀的思想家和作家的团队中。在我眼里，尼古拉斯·布里厄利是完美的典范，我经常急切地想知道他的观



点，以判断什么是好书，什么不是。

还有吉恩·厄尔利，他毫无疑问是我思考有关NLP问题时的灵感来源。他支持我发现我的个人风格，并给予我模仿的能力。很多人可能只会在脑海里酝酿NLP，而不是从心里去执行，但吉恩·厄尔利却完美地体现出了NLP的精髓，让我无法用语言来形容。

最后，但绝不是微不足道的，是我的母亲，她赐予了我以自己的方式来做事的意志，这种意志一直伴随着我走向成功——“苏珊，你一定能转危为安！”我的确做到了。我一生之中，这种品质在紧急关头让我大受裨益，在我的写作过程中，它也是关键因素。所以，母亲，我从心底里感谢您。

苏·奈特

1999年3月

“这本书是所有涉及NLP在工作中应用书籍的典范(如果你了解模仿的概念,那么你应该知道这是对一本书的最高评价)。它通过阐述如何建立关系、如何建立亲和感、如何进行销售、如何进行培训、如何进行领导——最重要的,如何达到卓越以及如何不断学习,揭示了‘如何’这个通常是无意识的、复杂的世界。”

——彼得·霍尼(Peter Honey),
商业心理学家、《学习风格》
(*Learning Styles*)的作者

“我一直认为最适合自己的学习方法是从经验中吸取知识,直到我读了这本书。它通俗易懂、案例丰富,没有晦涩的术语,读起来简直是一种享受。我希望你也读读这本书,因为无论是在商务活动中,还是在生活中的其他方面,它都会对你应付和处理变化的能力起到积极的促进作用。”

——布赖恩·切尔奈特(Brian Chernett), 公司主管培训学院的执行主席

“苏·奈特又一本扣人心弦的佳作!这本书着重阐述了模仿——NLP的核心,其阅读对象主要是领导者和管理者。它从实际组织中提取了丰富的案例,并将NLP与迈尔-碧瑞斯个性类型指标(MBTI)、全面质量管理(TQM)等思想结合起来。这实在是一本所有远见卓识的管理者的必读之作!”

——马克·迈克高(Mark McKergow),
马克·迈克高公司创始人

本书是《激发潜能：NLP成功法则》的续集，苏·奈特主要讲述了如何模仿在工作中真正起作用的因素，使之促进自己的发展。通过许多案例研究，《再造自我：NLP商务解决方案》进一步阐述了神经语言程式学的核心思想，是当今NLP商业应用的必备手册。

苏·奈特以其蕴含丰富的笔触和友好的文风，拓展了《激发潜能：NLP成功法则》一书中关于“如何”的方法，告诉你如何模仿成功的公司和个人，吸取其中的卓越之处。

通过对德国宝马公司(BMW)、国际计算机公司(ICL)、普华永道会计师事务所(Pricewaterhouse Coopers)、富士通计算机公司(Fujitsu Computers)、Save and Prosper公司和公司主管培训学院等各种不同类型公司及组织的研究，苏·奈特充分展示了NLP在各个特定领域中的应用，包括：

- 关系的管理和改善
- 领导能力
- 团队卓越
- 创建学习文化
- 特殊训练
- 培训
- 客户服务
- 个人销售技巧

如果你曾经阅读过NLP方面的书籍，或参加过NLP培训，那么本书将使你进一步开阔思路，迈入更广阔的天地，了解NLP的真正内涵。



目 录

NLP Solutions: How to Model What Works in Business to Make It Work for You

推荐序

译者序

前言

第一部分 模仿过程

◆ 第1章 商业中的NLP	3
1.1 我与NLP 的渊源	5
1.2 商业案例	7
1.3 NLP的发展历史	13
1.4 我对NLP的认识	19
◆ 第2章 NLP就是模仿	23
2.1 最优秀的人天生就会模仿	25
2.2 实际生活中的模仿	26
2.3 模仿是一个自我评测的过程	29
2.4 天生就会模仿	32

2.5 注意区别	34
2.6 模仿的必要性	35
2.7 整体模仿	36
2.8 模仿的好处	37
2.9 模仿的真正结果	40
 第3章 如何模仿	45
3.1 我们从何处获取信息	49
3.2 我们已知的技能	52
3.3 什么是模仿的要素	54
3.4 了解你想模仿的是什么	60
 第4章 关于思考的思考	63
4.1 什么是过滤器	65
4.2 过滤器的种类有哪些	69
4.3 将模仿对象的思想加入到你的头脑中	77
 第5章 思想的奥妙	81
5.1 思维模式的差别	83
5.2 思想的奥妙	86
5.3 思维模式导出的结果	88
5.4 嗖嗖声	89

◆ 第6章 语言和隐喻	97
6.1 地图并非实际疆域	100
6.2 不同的语言	101
6.3 模仿的隐喻	103
6.4 关于感觉	104
6.5 理解	107
6.6 领会言外之意	108
◆ 第7章 变化的层次	111
7.1 思考和感觉的一些层次	114
7.2 环境	115
7.3 行为：全身心地聆听	117
7.4 能力	119
7.5 信念	122
7.6 价值观	124
7.7 自我认同	126
7.8 目标	127
7.9 整体图像	129
◆ 第8章 环境的元信息	133
8.1 寻找什么	134
8.2 潜意识的思考	137



8.3 相反的元信息	138
------------------	-----

第二部分

将NLP应用到商业中

◆ 第9章 NLP在商业中的应用	145
------------------------	-----

9.1 有关应用的选择	146
-------------------	-----

9.2 TA、MBTI和NLP	153
-----------------------	-----

◆ 第10章 通过亲和力建立友好关系	161
--------------------------	-----

10.1 什么是亲和力	165
-------------------	-----

10.2 建立友好关系	166
-------------------	-----

10.3 亲和力的发掘	166
-------------------	-----

◆ 第11章 学习型组织	175
--------------------	-----

11.1 什么是学习型组织	177
---------------------	-----

11.2 持续学习	178
-----------------	-----

11.3 以人为镜	179
-----------------	-----

11.4 午餐休息	182
-----------------	-----

11.5 Altro Floors公司	183
---------------------------	-----

11.6 斯巴·诺德银行	187
--------------------	-----