

〔日〕青木仁志 著
郭 颢 等 译



沟通高手

说话的技巧
听话的方式

 **How to Talk and listen**



中央编译出版社
CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

沟通高手

说话的技巧 听话的方式

[日]青木隆彦

郭 颀 胡 菲 崔京实 译
谢海静 范大祺 李聚新

郭 颀 胡 菲 崔京实 校译

中央编译出版社

(京权) 图字: 01 - 2004 - 0384

Copyright 2001 by Satoshi Aoki. Originally published in Japan by Mikasa Shobo Co., Ltd. Chinese (in simplified character only) translation rights arranged with Satoshi Aoki, through ShuppanBunkaSha Corp., Japan. All rights reserved.

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通高手 / (日) 青木仁志著; 郭懿等译. - 北京:
中央编译出版社, 2003.12
ISBN 7 - 80109 - 776 - 9

I. 沟… II. ①青…②郭… III. 人间交往
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 126423 号

沟通高手

出版发行: 中央编译出版社

地 址: 北京西单西斜街 36 号 (100032)

电 话: 66521152 66521270 (编辑部) 66171396 (发行部)

h t t p: //www. cctpbook. com

E m a i l: edit@cctpbook. com

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京蓝空印刷厂

开 本: 880 × 1230 毫米 1/32

字 数: 150 千字

印 张: 9

印 数: 7000 册

版 次: 2004 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 20.00 元

前言

前言

营销能否成功，80%是由听说能力决定的

“如果我再注意一下说话技巧，就一定能够说服他。”

“要是听出他的弦外之音，这次任务肯定能完成得很出色。”

向别人表达自己的想法，让他按照自己的意图行动，这就是“说服”。在这个世界上没有比它更难的事

情了。

我还在读高中的时候，就毅然决然地离开家乡函馆，来到了东京。由于各种机缘和巧合，我做了一名专职的推销人员。

从小在农村长大的我，那时非常认生。可以说，从儿时开始，一站到陌生人面前，我就两腿发抖。就是在当时百科词典和英语会话教材势如破竹的销售形势下，我进了“英国大百科全书”公司，居然还创造了全日本第一的推销纪录。那时，我的工资账户里每个月都有超过7位数的进项。

作为一名销售人员，我获得成功的原因就是不断地努力提高自己的听说能力。

“到底是怎样做的呢？”如果您想详细地了解并学习这种能力和技巧，那就请您阅读此书。只要您掌握了听说这两样技巧，您就会无所畏惧。

现在我开办了面向经营管理人员和经商者的讲座，平均每年授课 3000 小时。我过去是一个沉默寡言、不善言辞的男孩，今天却变成了“一个打开的话匣子”，说起来就没完没了。大家想过这是为什么吗？

如果您以前曾为自己“害羞”、“嘴笨”、“说话不风趣”、“不知该如何开口”等而烦恼的话，以后您就

HOW TO TALK AND LISTEN

可以脱离苦海了。因为连我这样的人都可以做到这样，我相信您一定会比我做得更好！

全日本第一的促销员就是这样成长起来的

大家都说，在推销这一行里，真正能够获得成功的人是极少的。尤其是对专职推销员来说，一旦业绩下降，就会立刻被解雇。

“我正在努力”，“我正在争取”，“再给我一点时间吧”，无论你怎么解释，都不会有人理会。

卖不出去东西，你就没有饭吃。谁也帮不了你。

公司的正式销售人员情况也好不了多少。在经济不景气的情况之下，业绩没有提高，你就会遭到冷言冷语：“真是饭桶，只会浪费经费！”从而让你无地自容。最后，你也不得不离开公司，另谋出路。

总之，推销行业是一个强者生存的地方。

那么，推销业里的成功者与失败者，他们之间的差距到底在哪里呢？

根据我自己的经验，我确信就在于“有没有说服力”、“是否掌握了听说技巧”这两个方面。

当我的销售业绩升至全日本第一的时候，我马上就被提拔做了管理人员。值得欣慰的是，在这期间我培养出了两名业绩居世界第一的销售人员。

之后，在总结了这么多年工作经验的基础上，五年前我创办了销售教育专业公司。值得高兴的是，各个行业中的全国第一的销售人员，无论男女，都到我们公司来研修，接受我的辅导。特别是在人寿保险业中，有的公司中有四分之一或七分之一的员工都来听过课。

就这样，根据我作为日本第一促销员的自身经验和我对业界精英们长期进行辅导的经验，以及不断学习借鉴来的经验，我可以断定：“成功者，百分之百都是听说能力十分优秀的人。”（失败者恰恰相反，百分之百没有掌握这两种能力。）

所有的技巧都来自我的切身体会，百发百中

对一个人的说服力而言，听说能力是最为重要的东西。

婴儿半夜啼哭，孩子缠着父母给她买玩具，都是

最好的说服方法。“我想要手机”，跟父母花言巧语直到最后如愿了，这也是很好的说服例证。

尤其是在商界，听说能力决定了你是随时都有可能被解雇，还是一帆风顺，勇往直前。正如陈旧的武器不可能带来战争的胜利一样，没有听说能力，也不可能是在商场上打败对手。

迄今为止，已有多位政治家因为没有具备听说能力而最终丢掉了大臣的职位。更有甚者，有的人就因为说话笨拙，影响了自己的政治生涯，最后不得不辞掉总理一职。

说服别人，是人一生中从孩提时代起到成人阶段都无法摆脱的永恒主题。

本书系我的经验之谈，并非评论家、顾问的凭空之论。所以，我认为，这些技巧无论在哪行哪业，只要有销售都能用得上。

如果通过此书能与您共同切磋、共同进步的话，将是我无上的荣幸。

目 录

1

目
录

序 言

只要这样做，您说的话就会有惊人的说服力

1. 小学校长与郁金香 (3)
2. 推销获得成功的三点“精髓” (7)
3. 讲话时应使用通俗易懂的词语 (9)
4. “平视交流法” (12)

5. 提高言语的汇总能力 (16)

第1章

不善言辞的人也能提高说话能力

1. 有一个时期,我想尽快从客户身边逃走 (21)
2. 在万分的“后悔”和“遗憾”中,我发现了提高说话能力的方法 (23)
3. “机缘”给我的人生带来了一百八十度大转弯 (26)
4. 香港商人“绝不妥协”的交涉能力 (29)
5. 发展壮大“自家人” (32)
6. 世界一流销售员的一句名言 (36)
7. 为自己的将来投资 (41)
8. 对方的“接招方式” (45)
9. 唯一不会被顾客退货的方法 (49)
10. 没有这四种自信,推销就不会成功的 (52)
11. 马上去拜访刚买完东西的顾客是最有效果的 (55)

第2章

“说”与“听”的绝对法则

1. “逻辑型的人”与“感觉型的人” (61)
2. 向感觉型的人进行推销时的秘诀 (65)
3. 一流推销员的七件法宝 (71)
4. 会夸人的人和善于听别人讲话的人 (78)
5. 讲话能力·倾听能力 = (知识 + 技术) × 炼狱体验
× 热情 (82)
6. “坚强”造就了一个人无比的魄力 (87)
7. 说话应饱含激情 (91)

第3章

插入话引子的讲话技巧

1. 美国式的幽默开场白 (97)
2. 增加幽默感的学习方法 (102)
3. 勇于自嘲 (105)

4. “包袱”的效果 (108)
5. “一鸣”惊人 (112)
6. 众多的信息可丰富一个人的话题..... (117)
7. 如何学习最有效的“包袱”和“引子” ... (121)
8. 灵活运用读书笔记..... (123)

第4章

这样做就会增加自己说话的分量

1. 目的和需求 (129)
2. “见不了大世面的小演员”没有说服力的原因 ...
..... (133)
3. 欧阳修的“三上之精神”和“三多之法宝”
..... (137)
4. 令人绝望的思维惯性 (140)
5. 宫本武藏的境界 (144)
6. 松下幸之助的 1800 盘磁带 (149)
7. “职位轮换”和“例会免职” (152)
8. “白色袜子” (154)
9. 肢体语言 (157)

第5章

吸引听众的说话技巧

1. 德田虎雄先生的演讲…………… (163)
2. 最佳销售人员的解说…………… (169)
3. 不能依靠“编造的谎话”…………… (171)
4. 讲话中的“起承转合”…………… (175)
5. 随时随地都要携带一本素材笔记…………… (178)
6. 间隔使用法…………… (181)
7. 利用沉默引导对方…………… (187)

第6章

听的能力可以大大增强说的能力

1. 带着情感去倾听别人的讲话…………… (193)
2. “过分热情”和“头脑发热”…………… (198)
3. 只有倾听别人讲话才能了解对方…………… (201)

4. 南极越冬的奇迹 (206)
5. 说服工匠购买百科辞典 (211)
6. 不能拒绝的提问 (216)
7. 你的话有没有参考价值 (220)

第7章

投诉处理与交涉的秘诀

1. 小纠纷酿成大麻烦 (225)
2. 处理投诉时的三种技巧 (228)
 - ①全身心地聆听 (229)
 - ②说话语气具有亲和力 (230)
 - ③决不能逃避 (231)
3. 全美最大的百货商店的经营策略 (232)
4. 为什么一流的骗子能做到“把你卖了，你还想帮他数钱”呢？ (236)
5. 将两双鞋一次卖给同一位顾客 (240)
6. 不可能不被接受的诚意 (243)
7. 打消对方的消极想法 (246)

第8章

说话能力的综合实力

1. 成功推销宣传 (251)
 - ① A 公司的推销宣传计划 (252)
 - ② B 公司的推销宣传计划 (255)
 - ③ C 公司的推销宣传计划 (256)
2. 六种话题组合方式 (258)
 - ① 在构思中分主次点 (259)
 - ② 先说结论 (260)
 - ③ 列出提纲 (261)
 - ④ 不把话说透 (262)
 - ⑤ 进入答疑阶段再使用资料 (262)
 - ⑥ 启用数字化工具 (263)
3. 推销宣传中力度的分配 (265)

· 序 言 ·

**只要这样做,您
说的话就会有
惊人的说服力**

