

# 你看了， 但你没看见

[日] 新井直之 · 著  
陈美瑛 · 译

别让视而不见  
毁了你的努力

28 堂职场课  
教你做一个有眼力见儿的人

洞悉事物本质  
发现细节背后的真相

北京联合出版公司



ZITO  
紫图

# 你看了， 但你没看见

[日] 新井直之 著  
陈美瑛 译



北京联合出版公司  
Beijing United Publishing Co., Ltd.



图书在版编目 (CIP) 数据

你看了, 但你没看见 / (日) 新井直之著; 陈美瑛译.  
— 北京: 北京联合出版公司, 2016.5  
ISBN 978-7-5502-7625-3

I. ①你… II. ①新… ②陈… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 087082 号  
北京市版权局著作权合同登记图字: 01-2016-2669

SHITSUJI GA OSHIERU AITE NO KIMOCCHI WO SASSURU GIJUTSU

Edited by CHUKEI PUBLISHING

Copyright©2013 Naoyuki Arai

First published in Japan in 2013 by KADOKAWA CORPORATION, Tokyo.

Simplified Chinese translation rights arranged with KADOKAWA CORPORATION, Tokyo  
through CREEK & RIVER Co., Ltd.

本书译稿由城邦文化事业股份有限公司 商周出版授权出版

## 你看了, 但你没看见

项目策划 紫图图书 ZIT<sup>®</sup>

监 制 黄 利 万 夏

丛书主编 郎世溟

作 者 [日] 新井直之

译 者 陈美瑛

责任编辑 牛炜征

特约编辑 宣佳丽 何春燕 魏 强

装帧设计 紫图图书 ZIT<sup>®</sup>

---

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京鹏润伟业印刷有限公司印刷 新华书店经销

151 千字 880 毫米 × 1230 毫米 1/32 6.75 印张

2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5502-7625-3

定价: 39.90 元

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容  
版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换

纠错热线: 010-64360026-103

# 目录

## 序 章

### 本书的使用说明书

——何谓“观察力”“分析力”“假设力”

## 引言

### 为什么观察对方的心情或想法 = 敏锐的“直觉”<sup>2</sup>

观察力是敏锐的“直觉” / 3

女性的“直觉”是观察的利器 / 3

感受到对方的念头或想法，就是观察力 / 3

分析力也能够通过定义事物得到锻炼 / 4

假设力是预测未来的能力 / 5

## 第 1 章

### 在公司内部锻炼“观察力”

场景

001

通过合作对象的随身物品锻炼 **观察力** **分析力**

### 从皮包、名片夹与文具判断对方对于工作的自豪程度<sup>8</sup>

外人目光所及之处是否用心 / 9

是否选择符合 TPO (Time 时间、Place 地点、Occasion 场合) 原则的物品 / 9

真正的名人不拿皮包 / 10

观察力锻炼方式·实践的重点

培养观察对方随身物品的习惯 / 11

分析力锻炼方式·实践的重点

透过讲究程度而非价格高低来分析自豪感 / 12

场景

002

通过预约见面的日期与时间锻炼 观察力 分析力

## 通过预约见面的日期与时间推测对方的重视程度 14

预订周一或周五见面代表对方是认真的 / 15

约 13:30 的时段证明对方不重视这次约会 / 16

根据对方安排约会的时间选择合作公司 / 17

观察力锻炼方式·实践的重点

提供不同的日子与时段让对方选择 / 17

分析力锻炼方式·实践的重点

试着推测对方是否重视这次约会 / 18

场景

003

通过电子邮件锻炼 观察力 分析力

## 从电子邮件的签名栏看出对方的自尊心高低 20

你的电子邮件签名栏是否会加上职位 / 21

拘泥职位 = 自我表现的象征 / 21

真正的名人反而隐藏自己的职位 / 22

观察力锻炼方式·实践的重点

确认签名栏里是否有职位或秘书的联络方式 / 23

分析力锻炼方式·实践的重点

如果是 CEO，就抱持着最高的敬意应对 / 24

知识补充·电子邮件的详细知识 / 24

场景

004

通过名片锻炼 观察力 分析力

## 从名片内容看出对工作的责任感 30

有责任感的人会写上手机号码 / 31

透过名片也能知道公司的立场与主张 / 32

与名人做生意，名片上一定要有手机号码 / 33

观察力锻炼方式·实践的重点

确认写在名片上的信息与没写在名片上的信息 / 34

分析力锻炼方式·实践的重点

从名片信息分析对方或是对对方公司的立场 / 34

知识补充·出示名片的礼节 / 34

场景

005

通过会议锻炼 观察力 分析力 假设力

## 试着出席与自己无关的会议 38

若是与自己无关的会议就能够冷静看待 / 39

与自己无关的会议应该怎么做会议记录 / 40

对于自己工作的帮助 / 41

由于我们的建议而有利于遗产继承的案例 / 41

观察力锻炼方式·实践的重点

应该观察的是人际关系 / 42

分析力·假设力锻炼方式·实践的重点

别错过重要发言“之后”的发展 / 43

场景

006

通过会议锻炼 分析力

## 做笔记就能看出本质 45

利用笔记就能够消除会议中的杂音 / 46

写工作日志也有效 / 47

利用会议记录达成双方的共识 / 47

巧做会议记录的秘诀 / 48

成功人士有写日记的习惯 / 49

分析力锻炼方式·实践的重点

尽量简短归纳 / 50

场景

007

通过照片锻炼 假设力

## 在目光所及之处贴满对方的照片 52

因对方的影响而提出最好的假设 / 53

照片会帮助你想到对方 / 54

在客户手册上贴照片以提高服务水平 / 54

假设力锻炼方式·实践的重点

大方地贴上照片吧 / 55

场景

008

通过自掏腰包锻炼 分析力

## 自掏腰包购买自己公司的产品就会严格地分析 058

一旦掏出钱来就会质疑商品的价值 / 59

名人也会购买自家公司的产品 / 60

立场改变，观点也会改变 / 61

分析力锻炼方式·实践的重点

最好以其他公司为练习对象 / 61

名人的奇怪要求 1

你可以去大阪帮我捡垃圾吗 / 64

## 第 2 章

### 在公司外锻炼“观察力”

场景

009

通过颜色锻炼

观察力

分析力

#### 看对方的领带就能想象对方的性格 66

热情的人会系红色领带 / 67

名人大多会自己决定领带的颜色 / 68

观察力锻炼方式·实践的重点

同时记住领带颜色与对方的态度 / 68

分析力锻炼方式·实践的重点

合并记住颜色与态度之后，归纳为固定模式 / 69

知识补充·领带的选择与佩戴 / 70

场景

010

通过位置安排锻炼

观察力

分析力

#### 从对方坐的位置判断对方信任的人 74

观察对方会坐在谁的面前 / 75

要尽量主动控制座位 / 75

不见得坐在正对面就是好的 / 76

具体会谈形式和地点的座位安排 / 77

观察力锻炼方式·实践的重点

观察我方坐下来时对方的反应 / 79

分析力锻炼方式·实践的重点

尝试分析各种模式并加以验证 / 79

场景

011

在咖啡馆锻炼 观察力 假设力

## 从对方点的饮料推测洽谈的成功率 82

你点的饮料与对方不同吗 / 83

与对方点一样的饮料是想建立信赖关系吗 / 83

端出同样的饮料 / 84

观察力锻炼方式·实践的重点

点较特殊的餐点 / 84

假设力锻炼方式·实践的重点

也可以反过来做，自己配合对方来观察对方的反应 / 85

知识补充·常见的咖啡饮品种类 / 86

场景

012

通过具体形象锻炼 分析力

## 举例确认谈话内容 89

用具体案例和转述拉近双方的认知差距 / 90

名人的价值观远不同于一般人 / 91

若不具体问清楚可能会导致失误 / 92

分析力锻炼方式·实践的重点

练习对象以公司外的人为主 / 93

场景

013

通过高级服务锻炼 观察力 分析力

## 在高级酒店模拟主管的内心 95

在高级酒店体验主管的心情 / 96

观察力锻炼方式·实践的重点

仔细观察如何让客户满意 / 97

分析力锻炼方式·实践的重点

以主管的角度观察 / 98

场景

014

通过告别锻炼 观察力

## 在送客的短短数秒之间听出对方的真心话 100

洽谈或讨论之后容易说出真心话 / 101

离开时由于心情放松就容易说漏嘴 / 101

容易听到对方难以启齿的事情 / 103

观察力锻炼方式·实践的重点  
事先想好要问什么 / 103

场景

015

通过对方言辞锻炼 分析力

引述他人的意见表示自己也同意此意见 106

因为自己也认同，所以引用 / 107

引用只是想推卸责任而已 / 107

名人身边充斥着引用的话语 / 108

“好人”与“没有自信的人”通常会引用别人的话 / 109

分析力锻炼方式·实践的重点

将引用的内容视为对方自己的意见，以此为前提对谈 / 109

场景

016

通过对方言辞锻炼 观察力 分析力 假设力

从含糊不清回答的部分看出对方真正的心意 112

想隐瞒不利于对方的信息 / 113

不想被深入了解时，态度会变得含糊 / 113

有时候不刻意深入探究才是聪明的做法 / 114

深入探究才会了解的事实 / 115

观察力锻炼方式·实践的重点

不可漫不经心地听人说话 / 115

分析力锻炼方式·实践的重点

通过各种方式努力看出真相 / 115

假设力锻炼方式·实践的重点

掌握含糊背后事实的模式 / 116

场景

017

通过客户锻炼 分析力 假设力

三度造访就会得到对方的真心话 118

第三次才会听到真心话 / 119

对于业务人员而言第三次才能分出胜负 / 120

见面三次以上提高满意度 / 120

名人的真心话也会在第三次才说出来 / 121

分析力锻炼方式·实践的重点

编出拜访的理由 / 122

假设力锻炼方式·实践的重点

记住，只见面一两次，对方是不会说出心里话的 / 123

## 第3章

### 在外出地点锻炼“观察力”

场景

018

通过餐具锻炼 **观察力** **分析力** **假设力**

#### 从餐具了解住户的性格 126

使用高级餐具的家庭，家里的女性行为稳重大方 / 127

让小朋友使用高级餐具的名人 / 127

发现餐具与动作的关系 / 128

便宜餐具塑造粗暴的性格 / 129

知识补充·餐桌上应注意的礼仪 / 129

观察力锻炼方式·实践的重点

通过昂贵的东西与便宜的东西观察行为举止 / 131

分析力锻炼方式·实践的重点

习惯分析对方使用物品时的心情 / 131

假设力锻炼方式·实践的重点

建立假设并亲自验证 / 132

场景

019

通过厨房锻炼 **观察力** **分析力**

#### 从冰箱储存物了解这户人家的健康状况 134

冰箱里塞满食物最不健康 / 135

库存太多就会吃下不必要的食物 / 135

目光所及之处是否有食物 / 136

健康的家庭会有计划地摄取食物 / 136

观察力锻炼方式·实践的重点

经常检视冰箱的尺寸或内部状况 / 137

分析力锻炼方式·实践的重点

习惯分析冰箱与体型的关系 / 138

场景

020

通过生活用品锻炼 观察力 分析力 假设力

## 通过卫生纸质量了解用户目前经济的宽裕程度 140

因为经常需要补充的用品，所以看得出“目前”的经济状况 / 141

受到金融风暴的影响，名人也会降低生活质量 / 141

高级饭店与旅馆的卫生纸质量出乎意料地差 / 142

观察力·分析力锻炼方式·实践的重点

要仔细分析豪华的建筑物 / 143

假设力锻炼方式·实践的重点

持续锻炼自己的假设力 / 144

场景

021

通过第一印象锻炼 观察力 分析力

## 从玄关了解屋主的经济状况与性格 146

是否摆满昂贵奢华的装饰品 / 147

家里有豪华玄关的人不会说出真心话 / 147

真正的名人始终追求简洁设计 / 148

观察力锻炼方式·实践的重点

从居家的玄关或公司的前台锻炼观察力 / 148

分析力锻炼方式·实践的重点

验证玄关与对住户印象的关联性 / 149

场景

022

通过书架锻炼 观察力 分析力 假设力

## 通过书架上摆放的书籍了解对方关注的话题 152

书架充满着屋主的想法 / 153

从书架也能看得出屋主的目标或工作态度 / 154

也可以利用上司办公桌上的书作为交际手段 / 154

书架也能够用来当作展示工具 / 155

观察力·分析力锻炼方式·实践的重点

习惯联系对方的行为与阅读的书籍 / 156

假设力锻炼方式·实践的重点

谈及与书本相关的话题并进行验证 / 156

场景

023

通过餐厅的服务锻炼 **观察力** **分析力**

## 从店家端出来的开水推测料理的手艺 158

免费供应的东西就不讲究质量，这种餐厅的料理也不会好吃 / 159

连免费供应的东西都讲究，表示餐厅的运作游刃有余 / 159

名人爱光顾的店不会让客人等待 / 160

观察力锻炼方式·实践的重点

免费提供的商品及服务都要观察 / 161

分析力锻炼方式·实践的重点

比较并验证免费的部分与收费的部分 / 161

场景

024

通过宠物锻炼 **观察力**

## 看宠物狗大概就能知道主人的性格 164

不同宠物和主人性格之间的关系 / 165

从宠物狗的品种看主人的性格 / 166

名人饲养的狗较为世故 / 166

中小企业的员工容易受总经理影响 / 167

观察力锻炼方式·实践的重点

观察对象要避免夫妻 / 168

名人的奇怪要求 2

我想从别墅看海，砍掉国有林 / 170

# 第 4 章

## 在家中锻炼“观察力”

场景

025

发挥想象力锻炼 **假设力**

## 如果站在否定自己的立场就会看出对方真正的想法 172

就算自己不在，对方也不会感到困扰 / 173

没想到自己请假，公司仍旧照常运作 / 173

要思考自己的存在价值 / 174

假设力锻炼方式·实践的重点  
不可给自己过高的评价 / 175

场景

026

通过点餐锻炼 分析力 假设力

## 针对今晚想吃的东西多加询问，就会了解对方的背景 177

从各个角度问出对方想吃的理由 / 178

成功的员工一定会提问 / 179

提问减少 = “直觉”变得敏锐 / 179

分析力锻炼方式·实践的重点

清楚告知是为对方着想才会提问 / 180

假设力锻炼方式·实践的重点

确认对方的反应，同时掌握其思考模式 / 181

场景

027

通过点餐锻炼 分析力 假设力

## 不断问“为什么”“为什么”“为什么”，找出真正想吃的理由 183

不断问“为什么”，以找出真正的动机 / 184

养成反问的习惯也会得到好处 / 185

了解名人内心才能赢得他们的信赖 / 186

分析力锻炼方式·实践的重点

习惯性地切实掌握问话的目的 / 187

假设力锻炼方式·实践的重点

掌握对方思考模式，锻炼假设力 / 187

场景

028

通过书本锻炼 假设力

## 不要读太多书 189

深入阅读增强理解力 / 190

囫圇吞枣读再多书也不会吸收 / 191

若不习惯运用假设力则无法彻底学会 / 192

假设力锻炼方式·实践的重点

从经典名著开始阅读 / 193

# 序 章

## 本书的使用说明书

——何谓“观察力”“分析力”“假设力”



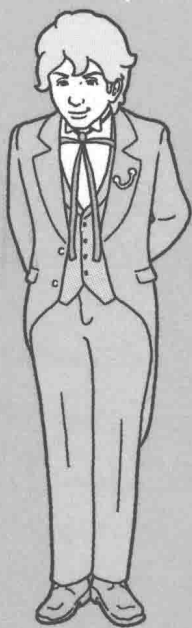
# 引言

.....

## 为什么观察对方的 心情或想法 = 敏锐的“直觉”

这三十年来我除了自己的本职工作，也负责培训新人。另外，还担任本书的解说员。首先，让我来说明何谓“观察力”吧。

我今年二十二岁，今年开始参加工作，是职场菜鸟。不懂的事情还很多，希望与各位一起学习。请多多指教。



## 观察力是敏锐的“直觉”

本书将说明如何培养在对方开口之前，就已经观察到对方的心情与想法，并马上做出应对的能力。

进入实际的练习介绍之前，让我先说明何谓“观察力”吧。

观察力就是敏锐的“直觉”。“直觉”敏锐的人由于能够预先处理事情，所以会被身边的人视为具有办事能力的人。

那么，所谓的“直觉”到底是什么呢？

## 女性的“直觉”是观察的利器

提到“直觉”，大家都会说女性的“直觉”最敏锐。那么，为什么女性会拥有敏锐的“直觉”呢？其实那是因为女性观察细微。

女性会清楚地看到男性没有察觉到的细微之处，这是因为女性本身比较讲究细节的缘故。

举例来说，女性会仔细地修剪指甲，选择搭配服装的耳环等，讲究种种细节。

由于女性的观察力优于男性，所以她们不会忽略微小的变化。这也就是为什么男人在外面偷腥，经常会被发现的缘故。

## 感受到对方的念头或想法，就是观察力

若想要培养敏锐的“直觉”，就必须训练三种能力，分别是“观察力”“分析力”“假设力”。

首先是观察力。这与前面提到的女性“直觉”是一样的，也就是察觉细微变化的能力，感受到对方不经意散发出来的信息

或主张。

举例来说，通过对方的行为、表情、服装或随身物品等，读取对方在不自觉中散发的信息或主张，或是经由握手时微妙的力道变化与对方的说话方式等，感受到与平常不同的变化，等等。

脑中经常提醒自己：“这是不是有什么含意？”同时要观察对方，如此才能够培养观察力。

例如，与你见面的客户今天系什么颜色的领带，我想事后能够回想起来的人应该少之又少吧。

就像这样，若不想模糊地面对对方的话，对事物赋予意义就很重要了。

也就是说，如果为事物赋予意义，事先在脑中输入“领带的颜色与对方的性格有关”的定义，大脑就会主动注意领带颜色并下指令让眼睛观察，自然就会记住领带的颜色。

定义输入脑中的事物，请先使用本书介绍的案例练习看看，习惯之后再自己尝试延伸应用。例如领带的颜色有意义的话，表示衣服的颜色可能也有意义吧？

习惯延伸应用之后，就请为每件事物都赋予意义吧。这么一来，脑中各种定义的抽屉就会越来越多。定义的抽屉越来越多，就代表你的观察力越来越强。

## 分析力也能够通过定义事物得到锻炼

分析力就是观察定义后所获得的想法，或是整理事物，有系统地思考、归纳等能力。

分析力是通过经验而得的。只是，分析力与观察力一样，