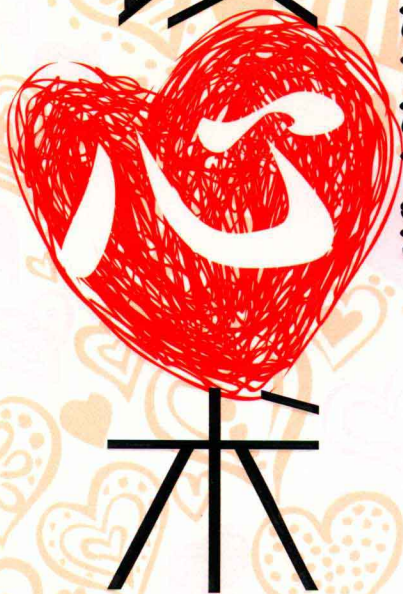


銀座ママがそつと教える「空気が読める人」の会話術

# 銀座妈妈桑

# 教你读心术



(日)望月明美◎著  
连学雅◎译

一眼搞定，瞬间读懂对方心理

FBI只能看穿人心，銀座妈妈桑却能洞察人性

读懂人心  
做什么  
都顺心  
升职业务  
职场谈判  
家庭朋友  
必学读心超能力  
本书教你  
瞬间识人于  
举手投足之间  
轻松游走于  
人际关系之中  
成为  
最受欢迎的  
超级赢家

凤凰出版传媒集团  
江苏文艺出版社  
JIANGSU LITERATURE AND ART  
PUBLISHING HOUSE

博集  
卷天

# 银座妈妈桑 教你读心术

(日) 望月明美◎著  
连学雅◎译

凤凰出版传媒集团  
江苏文艺出版社  
JIANGSU LITERATURE AND ART  
PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

银座妈妈桑教你读心术 / (日) 望月明美著 ; 连学雅译. —南京 : 江苏文艺出版社, 2011. 5  
ISBN 978-7-5399-4313-8

I. ①银… II. ①望… ②连… III. ①心理交往—通俗读物  
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP数据核字 ( 2011 ) 第 032207号

著作权合同登记号 : 图字2010-2011-113

上架建议 : 心理励志 · 人际交往

“KUKI GA YOMERU HITO” NO KAIWAJUTSU by Akemi Mochizuki

Copyright © Akemi Mochizuki 2008

All rights reserved.

Original Japanese edition published by Daiwa Shuppan Publishing Inc., Tokyo

This Simplified Chinese language edition is published by arrangement with

Daiwa Shuppan Publishing Inc., Tokyo in care of Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo  
through Bardan-Chinese Media Agency, Taipei.

本书中文译稿由三采文化出版事业有限公司授权使用

## 银座妈妈桑教你读心术

作 者 : (日) 望月明美

译 者 : 连学雅

责任编辑 : 刘 霁

策划编辑 : 辛 艳 雨蒙蒙

封面设计 : 艺和天下

版式设计 : 李 洁

出版发行 : 凤凰出版传媒集团

江苏文艺出版社 <http://jswenyi.com>

集团网址 : 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>

印 刷 : 北京嘉业印刷厂

经 销 : 新华书店

开 本 : 880 × 1230 1/32

字 数 : 70千字

印 张 : 6

版 次 : 2011年5月第1版

印 次 : 2011年5月第1次印刷

书 号 : ISBN 978-7-5399-4313-8

定 价 : 26.80元

(若有质量问题, 请直接与本社出版科联系调换)

## 前言

# 懂得察言观色的人， 才是人才

银座妈妈桑是个必须懂得察言观色的职业。

我店里平时都有三十几位酒店小姐，为每桌的客人提供服务。其中不乏纯粹为了个人享乐而来的财政界大人物；也有为了接待重要客人而来的普通上班族；还有一些在工作中饱受压力，想要转换心情、寻求慰藉的人。总之，每位来我店里的客人，各自都带来不同的气氛。

无论对方带来怎样的气氛，小姐如果能逗得客人哈哈大笑、心情愉快，那当然是最好了。怕只怕客人从头到尾一直保持沉默、闷闷不乐，或是客人负责接待的贵宾完全不投入，那可就麻烦了。如果能快速察觉现在的气氛不太妙，即刻作出回应，或许还能改变气氛。例如，不经意地告诉小姐：“积极一点和那位客

人聊天”，或是根据不同的情况作出替换小姐的判断。此外，为了让每位来到店里的客人都能产生宛如置身天堂的感受，有时也必须适时地制造气氛。即使客人与小姐看起来似乎聊得很热络，但若只是各说各话，并不能让客人感到开心。遇到这种情况，我会试着让小姐和客人以一对一的方式对话，主动营造出让客人怦然心动的气氛。

不过，就算我再懂得察言观色、适时地提供对策，小姐们也不见得能配合我去改变对话内容，自然也就无法改变气氛，有时甚至会搞砸。但是，我毕竟也是在银座的酒店待了二十多年才慢慢学会了这套读心说话术。其中不乏有许多失败的例子，但同时也从客人身上学到很多。

过去的经验让我深刻体会到，真正一流的客人是非常懂得如何读心、掌控气氛的。业绩好几百万的上班族在接待客人时，总能营造出使对方心生感激，觉得“和他共事真是太棒了”的良好气氛。有些大老板，他的上市公司有近千员工。他有时也会带着下属来银座酒店。他们懂得如何让下属彻底放松，使下属们感受到“我的老板果然不一样”。这些客人的高明手段深深感动了我，也让我觉得受益颇多。

我就是这样边积累经验边提升自我，现在我也将自己的经验

传授给店里的小姐们。我的店“Le jardin”之所以能得到各界大人物的肯定，多亏了所有人的帮忙。

借由本书，我将到现在为止从客人身上学到的应对技巧，以及一流顾客教导我的读心说话术全部公开与各位分享。或许，各位会觉得：我的工作和你这个酒店妈妈桑又不一样。但是，我所主张的“制造符合自己目的的气氛，让对方开心、主动为你设想”的概念，无论是在与主管对话、与下属对话或与顾客对话都能用，本质上都是相同的。特别是最近越来越多被称为“KY男/女，白目男/女”的人，因此学习察言观色也变成了一门重要的学问。学会察言观色，对你的工作成果也会产生一定程度的影响。

一个不懂得察言观色的人，也许可以当总统，但绝对不可能胜任银座妈妈桑的工作。

如果通过本书能让各位拥有察言观色的能力，并将其发挥在工作上，对我来说就是一件幸福的事。

## 目录 • Contents

前言 懂得察言观色的人，才是人才\_001

### 序章

## 人人都向往的融洽气氛

/ 让难以取悦的人展露笑容 /

—— 察言观色有多重要\_002

—— 改变气氛，就能改善人际关系\_005

—— 主动出击！找出令对方开心的“点”\_007

—— 察言观色并非难事\_011

—— 变成察言观色的高手\_014

## 目录 • Contents

前言 懂得察言观色的人，才是人才\_001

### 序章

## 人人都向往的融洽气氛

/ 让难以取悦的人展露笑容 /

——察言观色有多重要\_002

——改变气氛，就能改善人际关系\_005

——主动出击！找出令对方开心的“点”\_007

——察言观色并非难事\_011

——变成察言观色的高手\_014



## 第一章

### 专业级的创造气氛法

／宾主尽欢一点都不难／

- 到底该跟他聊什么\_020
- 他的目的是什么\_023
- 不懂对方，当然会有摩擦\_028
- 了解对方，就不需动怒\_030
- 别让先见阻碍你的判断\_032
- 收集情报是必要功课\_035
- 有心就一定能读懂人心\_040

## 第二章

### 读心靠发问

/ 重要的不是回答而是反应 /

- 问话是门好学问\_046
- 让对方知道自己什么都能说\_049
- 反应才最重要\_053
- 巧妙地打破隔阂\_055
- 借三大话题诱导对方\_059
- 先释放出自己的信息来引导对方\_062
- 利用问话技巧来收集对方更多的信息\_064
- 读取对方意图、巧妙避开难应付的话题\_068

### 第三章

## 解读人心其实很简单

／站对位置就OK／

- 厉害的人就是不一样\_074
- 提高观察力，就能提高读心的成功率\_078
- 把注意力放在对方身上\_080
- 说到对方心坎里\_083
- 掌握过程胜于结果\_086
- 先观察对方，才可能让对方发挥所长\_088
- 让下属也学会察言观色\_092

## 第四章

# 说话说到对方心坎里的诀窍

/ 偶尔也要学着装笨 /

- 如何掌握人心\_098
- 自己放松，别人就不会紧张\_102
- 活用笑容的力量\_104
- 保持自己的良好情绪也是关键\_107
- 仔细观察必定会有所发现\_108
- 培养看穿对方资质的能力\_109
- 向主管好好学习\_110
- 让对方觉得自己很特别\_113
- 高明的拒绝方式\_117

## 第五章

# 随心所欲操控人心与气氛

／以宽广的角度思考事物／

- 试着暂时舍弃自我\_124
- 不要冷眼旁观\_125
- 做自己就好\_127
- 先实现对方的期望与目的\_129
- 了解话语背后的意义，轻松解决抱怨\_148
- 必要时采取强硬的态度\_150

## 终章

# 表现优质的关怀

- 不要畏惧沉默\_156
- 解决恶言中伤的方法\_158
- 简单一句话，就能看出对方是否会读心\_163
- 发短信前先读取别人的心意\_167
- 巧妙利用短信，轻松抓住人心\_170
- 多为对方设想\_171
- 搞清楚别人的意图究竟是什么\_172
- 结语 学会察言观色，掌握幸福人生\_178

# 序章

## 人人都向往的融洽气氛

/ 让难以取悦的人展露笑容 /



察言观色有多重要

改变气氛，就能改善人际关系

主动出击！找出令对方开心的“点”

察言观色并非难事

变成察言观色的高手

人人都向往融洽的气氛，无论是再难取悦的人，还是老找茬的主管，每个人心中都希望获得喜悦和满足。因此，读取对方的心意或当时的气氛，自由操纵你所掌握到的气氛，就能建立良好的人际关系。



## 让难以取悦的人展露笑容

### 察言观色有多重要

莅临我酒店“Le jardin”的顾客当中，有位上了年纪、不太好伺候的大老板。当然，他不是等闲之辈。这位超级VIP白手起家，创立了一流的企业，气度与一般人自是不同。

虽然他是这么了不起的大人物，我店里的小姐还是有些不太长眼，曾让他在店里大发雷霆。当时的场面让我至今难忘……想必他在公司一定



也是位极受尊敬的领导。但是，这位难招呼的大老板却经常光临我的店，或许是因为他仍觉得我们懂得如何掌握他的“奇檬子”（心情）吧！

“您今天又去参加公益活动了吧？”

“是啊。公益活动已经成了我的生活重心，公司的事交给下属就好了。”

“您这么热心公益，真是个大好人。”

“这没什么啦！哈哈！”

瞧！总是不苟言笑的大老板，这不就笑了嘛！简单地说，只要营造出让顾客满意的气氛，对方自然会感到愉快。就算他离开时又变得闷不吭声，我也不担心。因为，这表示“没有异常”，相信再过几天他一定会再来！

对经营酒店的我来说，遇上难以取悦的顾客是绝佳的大好机会。此话怎讲呢？

因为好招呼的客人不管去哪儿，他都能玩得尽兴。每一家酒店、每一位小姐，他都来者不拒。但是如果遇到难以取悦的顾客，就很少有小姐敢主动出击，能满足他的酒店也就很有限。倘若我的店能得到认同，对方一定会经常上门。