

回答对了，才叫沟通

人与人之间的沟通无效、误解、矛盾乃至冲突，
99%以上都是由回答不当引起的。

最漂亮的 回答

回话艺术比说话艺术更重要

[日] 铃木锐智 著
千 太阳 译

台海出版社

最漂亮的 回答

回话艺术比说话艺术更重要

[日] 铃木锐智 著
千太阳 译

台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最漂亮的回答：回话艺术比说话艺术更重要 / (日) 铃木锐智著；

千太阳译。—北京：台海出版社，2014.7

ISBN 978-7-5168-0530-5

I. ①最… II. ①铃… ②千… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第297005号

著作权合同登记号：图字：01-2014-4237

SHIGOTO NI HITSUYO NA NO WA, "HANASHIKATA" YORI "KOTAEKATA" © 2013 Eichi Suzuki

Edited by CHUKEI PUBLISHING

Original Japanese edition published by KADOKAWA CORPORATION

Simplified Chinese Character rights arranged with KADOKAWA CORPORATION

through Beijing GW Culture Communications Co., Ltd.

最漂亮的回答：回话艺术比说话艺术更重要

著 者：(日) 铃木锐智 译 者：千太阳

责任编辑：王 萍 装帧设计：咖啡豆

版式设计：曹 敏 责任印制：蔡 旭

出版发行：台海出版社

地 址：北京市朝阳区劲松南路1号， 邮政编码：100021

电 话：010-64041652 (发行，邮购)

传 真：010-84045799 (总编室)

网 址：www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E - mail：thcbs@126.com

经 销：全国各地新华书店

印 刷：廊坊市华北石油华星印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误，请与本社联系调换

开 本：150×210 1/32

字 数：92千字 印 张：6

版 次：2015年3月第1版 印 次：2015年3月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5168-0530-5

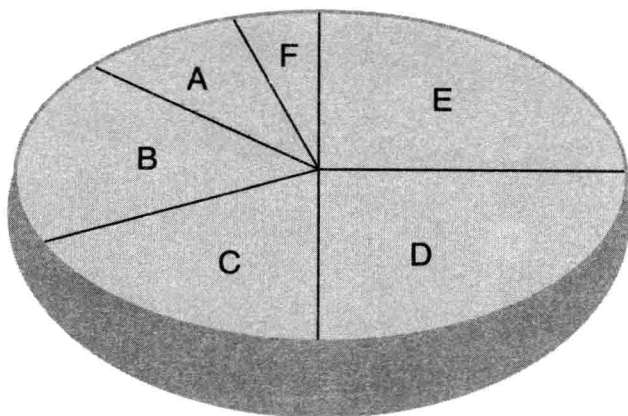
定 价：28.00元

版权所有 翻印必究



上司主要掌握说话技巧

上司在工作中需要掌握“说话技巧”



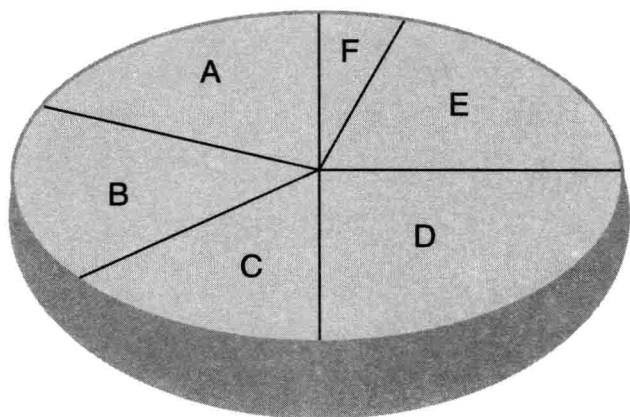
- A 开会
- B 演讲
- C 提出计划
- D 提问下属
- E 指示下属
- F 倾听下属的报告、联络、商谈



这些都是和你无关的“说话技巧”

下属主要掌握回话技巧

下属在工作中需要掌握“回话技巧”



- A 听客户抱怨
- B 被客户提问
- C 被上司说教
- D 被上司提问
- E 被上司命令
- F 向客户订货、在公司会议中提出自己的见解



在这些情况下你应该掌握“回话技巧”

序 言

工作中，回话艺术比说话艺术更重要

也许你在职场上不被认可，进退两难；

也许你正置身于求职和工作这种过于激烈的竞争中。

那么对于现在的你来说，需要掌握的既不是说话的技巧，也不是表现自己，更不是英语的听说读写技巧，而是“回话的技巧”。

上司：“为什么你的营业额总是上不去？”

员工A：“是现在的少子化和通货紧缩，市场缩小的缘故。”

员工B：“是因为我疏忽了对客户的管理，导致了客户的流失。”

从这段对话里，我们可以判断，B可能会升职，

如果公司裁员，两个人中A就会被炒。

上司实际是在问“业绩好的员工和业绩不好的你之间有什么区别”，如果你回答“因为市场缩小了”，就是答非所问了。

面试官：“说一下你为什么想进本公司。”

应聘者A：“因为贵公司在业界拥有领先的市场占有率，福利待遇优厚，而且MBA还可以享有公司出资的留学待遇，公司的这些条件都非常有魅力。”

应聘者B：“我想将贵公司的益智玩具推广到全国，使日本的儿童智力水平达到世界第一。”

如果要在这两位应聘者中选出一位，面试官无疑会选B。

因为面试官问的是“你的志向”，而不是“你的要求”。

正确理解提问者的意图，你才能给予合理的回答。

实际上，“应答”是新员工在职场上需要掌握的第一个语言技巧，因为员工工作的90%都是在回答上司或客户的提问。

一方面，说话的技巧是在演讲或发表见解时所需要的，员工之中有很重要的地位时才会用到。另一方面，新员工和高层职务人员需要掌握的说话技巧是不同的。

我们要正确理解提问者的意图，运用良好的语言能力做出回应，而不是考虑对方的心情，揣测当时说话的氛围，更不是想方设法揣摩对方的想法。

日语中有很多“针对性地回答问题”的规则，例如，问“特征”就要回答两者的差异，问“理由”就要回答做这件事的“动机和目的”。

这些规则原本应该是在小学国语课上学的。

但现在对于问题的“应答”训练是国语教育中最薄弱的环节。因为现在的应试教育中，学生们考试时只要能从给出的选项中选出正确的答案，即使不考虑“问题的意图”也会得分。

因此即使是毕业于一流大学的人，也改不掉那些胡乱发言，只顾说自己想说的事情的坏习惯。

你不知道相应的应答规则，将对自己非常不利。比如，在上司面前会因此削弱自己的实力，进而错过一些机会，特别是在面试的时候。

所以，我作为预备校的讲师，决定写一本面向职

场新手的商务书。

作为一名讲师，我深感责任重大。

我的本职工作是在预备学校教国语、作文，以及编写学习参考书。

因此本书带有问题集的倾向。我在书中提供了80个问题，从这些问题的回答中，读者可以学到相应的应答技巧。你可以通过直接阅读本书来学习应答技巧，但请尽可能地边阅读边思考怎样回答书中的问题，这样你就能有效地提高自己的应答能力。

下面，我们开始学习在学校学不到的应答技巧吧！

目录

第一章 应答技巧有章可循

- | | |
|--------------------|-----|
| ① 用对比来凸显优势 | 003 |
| ② 汇报时先说结论 | 007 |
| ③ 用数字代替形容词，表达更具说服力 | 011 |
| ④ 相似和相同是两码事 | 015 |
| ⑤ 说出变化比说出结果更重要 | 019 |
| ⑥ 说“利”不如讲“弊” | 023 |
| ⑦ 用具体名词说服对方 | 027 |
| ⑧ 说出感想不是提议 | 031 |
| ⑨ 让对方深信不疑的说话技巧 | 035 |

- | | |
|--------------------|-----|
| ⑩ “遗憾”、“失望”的正确用法 | 039 |
| ⑪ 说出积极的理由 | 043 |
| ⑫ 能人说话不含糊 | 047 |
| ⑬ 确立方针就是决定该做和不该做的事 | 051 |
| ⑭ 很难传达的条件句 | 055 |
| ⑮ 给人深刻印象的自我介绍 | 059 |
| ⑯ 正确说服对方的方法 | 063 |
| ⑰ 用肯定句来结束话语 | 067 |
| ⑱ 对提问做出正确的回答 | 073 |
| ⑲ 正确理解对方问题的含义 | 077 |
| ⑳ 简要说明（一） | 081 |
| ㉑ 简要说明（二） | 085 |
| ㉒ 简要说明（三） | 089 |

	23 修饰语不是点缀	093
	24 着眼于未来的志向	097
	25 逻辑推理	101
第三章 为什么说你的 意见没有说服力	26 提出值得议论的问题的关键点	107
	27 使上司心甘情愿地接受提议	111
	28 从现状分析问题	115
	29 从实质上分析问题	119
	30 提出建设性方针的方法	123
	31 抓住主要矛盾解决问题	127
第四章 辩论未达成一 致的真正原因	32 换个角度看问题	133
	33 确定对方措辞的含义	137
	34 做出赞成派和反对派都能理解的“结论”	141
	35 怎样回答“为什么不能杀人”的问题	145

第五章 职场上认可的书写 方式和说话方式	36	商业文件中不要用“我”做主语	151
	37	文章里面有“文章”	155
	38	依据目的做记录	159
	39	简单明了的商业邮件	163
	40	与谁都能有无限话题的谈话技巧	167
	41	使你能擅长发言的“3D法则”	171
	结语	所谓的机会，就是这样慢慢累积来的	176

第一章

应答技巧有章可循

在面试时或在职场中，“应答”不需要太有自己的特点。在商务场合，应答技巧是有章可循的。新员工应按老规矩应答，完美的应答技巧会让你脱颖而出。

① 用对比来凸显优势

现在的中学生好像都不理解迈克尔·杰克逊，但这情有可原，因为从他们懂事开始，就有很多关于他的负面报道。他行为奇特，且官司不断、丑闻缠身等，这些让人们认为他是一个极为怪异的人。

因此，迈克尔去世时，各大媒体对其称赞不已，很多人对此都表示难以理解。

也许现代的孩子与生活在恐怖袭击阴影下的一代人对迈克尔的理解完全不同。

本书要探究的第一个问题是，通过你的解说让中学生了解这个人。

问题探究 描述迈克尔·杰克逊是多么出色。

✕ 迈克尔·杰克逊在全世界发行了7.5亿张专辑，被誉为“流行音乐之王”，看了他的表演的人都会被感动，因此他的这些光辉事迹应该被所有人了解。

✓ 当时的美国音乐节目中基本不会出现黑人歌手，而迈克尔·杰克逊的歌曲、舞蹈和音乐录像被视为音乐界的一股新潮流，他超越了人种的障碍出现在美国音乐节目里。

7.5亿张的专辑销量，对于不懂音乐界行情的人来说，根本不能判断这个数字的领先程度。

如果在数学测试中得到80分的成绩，平时考30分的学生对此会非常开心，而平时考100分的学生则会很失望。由此可以看出，数字在对比的情形下才会有意义。（顺便说一下，迈克尔·杰克逊发行的专辑数量仅次于“猫王”普雷斯利和披头士，位列世界第三）

“看了他的表演的人都会被感动”这句话也表达得不是很到位。21世纪的孩子都看过“变身”、“Cirque Du Soleil”（马戏）等刺激性很强的文娱表演，虽然现在的录像技术和舞台效果受迈克尔·杰克