



回答的艺术

有理有据,有礼有节,见招拆招 马西◎著

难缠的问题,
如何回避?

无理的挑衅,
如何回击?

不想做的事,
如何婉拒?

刁钻的提问,
如何回答?

助你轻松夺取话语权,
让你回答的每一句话都能打动人。

漂亮的回答!

那些受人欢迎的人,大多是会巧妙回话的人。

把回话练好,是非常划算的事。

让你说出的每一句话都精彩无比。

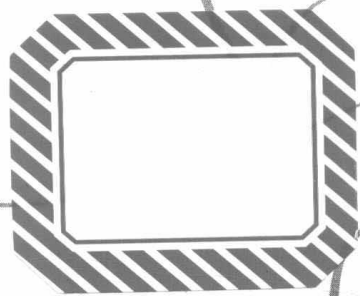
古吴轩出版社

中国·苏州

四喜的艺术

有理有据,有礼有节,见招拆招

马西◎著



古吴轩出版社

中国·苏州

图书在版编目 (CIP) 数据

回答的艺术 / 马西著. — 苏州: 古吴轩出版社,
2017.7

ISBN 978-7-5546-0939-2

I. ①回… II. ①马… 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 (2017) 第114848号

策 划: 王立超
责任编辑: 蒋丽华
见习编辑: 薛 芳
装帧设计: 润和佳艺

书 名: 回答的艺术

著 者: 马 西

出版发行: 古吴轩出版社

地址: 苏州市十梓街458号

邮编: 215006

Http: //www.guwuxuancbs.com

E-mail: gwxcbs@126.com

电话: 0512-65233679

传真: 0512-65220750

出 版 人: 钱经纬

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本: 710×1000 1/16

印 张: 15

版 次: 2017年7月第1版 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5546-0939-2

定 价: 39.00元



前言
Preface

纵览古今，舌绽莲花挽狂澜于既倒者不在少数。古有明其言让敌军卷甲归去的陈轸，有游说六国合纵抗秦的苏秦，有使范雎拱手让出相位的蔡泽，有舌战群儒促成吴蜀联盟的诸葛亮……他们用无数的事实证明，口才的力量，有时可以力挽狂澜，起死回生。

口才，是沟通的艺术，而沟通中少不了问答，甚至可以说，一问一答的形式贯穿了整个沟通的过程。诸葛亮在《三国演义》中被塑造成一个智慧的化身，如果说诸葛亮“隆中决策”表现出了他的战略眼光，“火烧博望”第一次表现出了他的军事艺术，那么，“舌战群儒”的机智回答则第一次展现出了他的雄辩智慧。

“好的提问是成功的一半”是我们耳熟能详的一句话，然而，当我们走入社会，却发现要不断回答上级、长辈等人的问题，不断被社会要求，人们实际面临更多的问题是需要作答。换句话说，当今社会不缺乏提出问题的人，而是缺乏能回答问题、解决问题的人。

无论是在生活中，还是在工作中，都是如此。提出问题只是开始，解决问题却需要很长时间。无论你是否愿意，回答都是人们通往成功的阶梯。每一次回答都是一次学习的机会，简单的回答能让你前进一小步，充满智慧的回答能让你前进一大步。正所谓聚沙成塔，当你经历了无数回答的磨炼之后，你会发

现，成功已经近在眼前。

面试时，如果你比别人回答得更好，就会比别人更容易得到机会；工作中，如果你比别人回答得更富有创意，就比别人拥有更大的晋升空间；生活中，如果你比别人回答得更高或更深，就会比别人走得更远；商业领域也是如此，谁的回答能够令客户更加信服，谁就能在竞争中胜出。回答是一门语言的艺术，谁能掌握并熟练运用高效的回答思维和技巧，谁就掌握了成功的捷径。

本书结合经典案例进行剖析，将回答的技巧与思维贯穿于本书始末。全书分为技巧篇和实战篇。技巧篇注重回答问题时的逻辑思维训练；实战篇则针对现实问题，总结了各种应答技巧，旨在为广大读者解决实际问题，提高回答问题的能力。

在内容编排上，本书结构更加新颖，在增加阅读趣味性的同时，更注重实操与互动。比如，增加了“逻辑思维训练”和“名师讲堂”等互动环节，能够让读者快速掌握回答的原则和技巧。

为什么别人总能对答如流、妙语横生呢？其实，回答问题真的没有那么难，只是你的积累不够，没有掌握回答技巧而已。真理总是简单的，智慧也总是朴实的，本书中的应答思维和回答技巧将助你一臂之力，帮助你将自己的经验和知识自如地运用到应答环节，以彰显出你独特的魅力。

总之，本书是献给读者的一本应答实战宝典，无论你是什么身份，扮演着什么角色，都可以从本书中学到相应的回答技巧，有效提高自己的应答能力。

技巧篇 应答有道，对答如流彰显个人魅力

第二章

不打无准备之仗——回答问题前，你做好准备了吗

动刀之前，你得先学会用刀 004

要想对答如流，请让准备成为习惯 008

保持冷静，情绪也需要准备 011

人格魅力，就在一问一答间 015

名师讲堂

提问的分类——谋定而后动方能对答如流 019

第二章

集中注意力——是问题不好回答，还是你没有认真听

不能听清楚就回答，要听明白再回答 024

分辨提问动机，不以自身的价值观做评判 028

专注的倾听就是最好的回答 031

让人把话说完，切勿武断下结论 035

默读对方的问题，从问题中寻找答案 039

名师讲堂

注意力训练——增强自身抗干扰能力 043

第三章

变换思维——遇到棘手的问题，换个角度来作答

回答问题最关键的难点——思维力 048

改变惯性思维，把握回话先机 052

很多问题，答案不具备唯一性 056

避实就虚，让回答变得高效 060

变答为问，将问题还给提问者 064

名师讲堂

集中思维训练法——打破惯性，放飞思维 067

第四章

把握原则——这些有迹可循的技巧，让回答更漂亮

真实原则：坦诚回答，赢得认同 072

直接原则：正面回答，简洁有力 076

谦虚原则：越擅长的问题，越要谨慎回答 079

拒绝原则：不能回答的问题，要学会拒绝 082

名师讲堂

幽默并不是天赋——曲径通幽，让自己变得幽默起来 086

第五章

沟通保障——多做有效回答，规避无效回答

积极主动的回答，才能让沟通更有效 092

正确的回应，是沟通得以延续的保证 096

巧用对比，回答会变得更有效 099

巧用数字，回答会更有说服力 103

巧打比方，回答会变得更巧妙 107

名师讲堂

一眼看透内心——不能忽略的微表情与微动作 111

实战篇 思维革命，四两拨千斤夺回话语权

第一章

- 换一种思路——强势对答，不如四两拨千斤
- 集中注意力，让倾听变得更有效 118
- 随机应变，把握应答“三点法则” 121
- 遭遇尴尬问题，转移话题也是一种尊重 124
- 无法正面回答的问题，无效回答更有效 128
- 名师讲堂**
- 回话礼仪——有礼有节会让沟通更融洽 132

第二章

- 难缠的客户——客户的刁钻问题，回答有技巧
- 回答客户提问，主导客户思维才是王道 136
- 顾客说“太贵”时，你的应对正确吗 140
- 面对客户投诉，客服需掌握的应答技巧 144
- 避开思维误区，越是常见问题越容易答错 148
- 客户提出不合理要求，该怎样回应 153
- 名师讲堂**
- 有备无患——客户常见问题解答 156

第三章

- 纷扰的生活——迎接亲友的问题轰炸，你准备好了吗
- 遭遇逼婚，怎样回答才能解决问题 162
- 幽默，生活中必不可少的元素 166
- 情侣之间，温馨的换位回答艺术 170
- 不同场合中，应答要把握好分寸 174
- 名师讲堂**
- 反问的艺术——平中出奇，入木三分 177

第四章

头疼的采访——回答记者的问题，也可以套模式

回答记者提问，智慧很重要，心态更重要 182

准备得越充分，回答才能越巧妙 186

保持平和的心态，对问题积极回应 190

学会营造气场，掌握话语主动权 194

名师讲堂

知己知彼——记者提问技巧与应对策略 198

第五章

紧张的面试——HR的问题，并不像表面那么简单

迷雾重重，公司想要的答案是什么 202

准备好自己，企业才会需要你 206

做好心理准备，彰显自信从容 210

越是常见问题，越不容易回答 214

名师讲堂

求职口才——勇于推销自己才能抓住机会 219

附录 思维训练题答案 222

后记 227

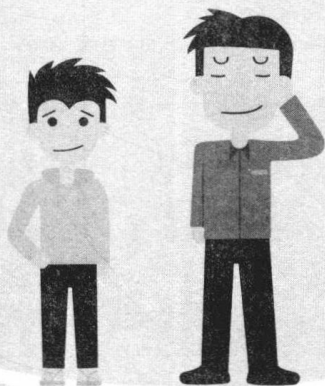


技巧篇

应答有道，对答如流彰显个人魅力



回答是一门语言艺术，是沟通的关键组成部分。可以说，回答就是沟通，沟通中包含了回答。沟通是一个双向互动的过程，这不仅仅是最起码的交际需要，也是沟通得以延续的保证。应答有道可以彰显你的个人魅力，为什么有人能做到对答如流，而你却总是不知道怎样回答别人呢？



第一章

不打无准备之仗

——回答问题前，你做好准备了吗

兵书中有这样一句至理名言：“兵马未动，粮草先行。”一问一答无异于两军交战，是否能够做出完美的回答，是否能够攻克各种难以回答的问题，取决于你是否做好了回答问题的准备工作。为什么生活中有些问题我们能对答如流呢？原因很简单，因为我们有经验，因为我们经常回答。难以回答的问题，则恰恰相反。

动刀之前，你得先学会用刀

美国著名谈判家荷伯·科恩与妻子去墨西哥城旅游，妻子对他说道：

“我看到那边好像有什么东西在闪光！”

“我们不去那儿。”荷伯解释道，“那是一个专门欺骗旅游者的商业区，我们来游玩是为了领略一种不同的文化风俗，如果你想进那商业区的话，你去吧，我会在旅馆里等你。”

妻子走后，荷伯独自朝旅馆走去，这时一个真正的当地土著居民披着几件披肩毛毯，对他呼喊：“1200比索！”

荷伯说：“朋友，我确实敬佩你的主动、勤奋和坚持不懈的精神。但是，我不想买披肩毛毯，请你到别处卖吧。你能听懂我的话吗？”

然而，土著人一直跟着他，价格也是一降再降。直至荷伯怒气冲冲地对土著人说：“我告诉你我不买！别跟着我了！”

土著人从荷伯的态度和声调中听懂了他的话，说：“好吧，你胜利了，200比索！只对你！”

“你说什么？”荷伯问道。

“200比索！”土著人重复道。

“给我一件，让我看看。”

经过一番讨价还价，最终披肩毛毯的成交价是170比索。

荷伯回到旅馆房间，发现妻子已经回来了，正躺在床上读杂志。

“嗨，看我弄到了什么？”他有点得意。

“你弄到什么了？”她问道。

“一件漂亮的披肩毛毯！”

“多少钱？”妻子顺口问道。

“是这么回事……”荷伯充满信心地讲述了他只花170比索就买到了这件披肩的事。

妻子听后笑道：“太有趣了，我买了同样一件，花了150比索，在橱窗里。”

这个小故事是美国著名谈判专家荷伯·科恩在其《人生与谈判》一书中记叙的一次自身的教训。故事中的土著小贩虽然不是谈判专家，却说服了一个国际型谈判专家。那么，他是怎样做到的呢？

土著小贩之所以能够说服荷伯，主要原因就在于他做了充分的准备。很明显小贩对于向游客兜售产品非常有经验，虽然荷伯怀有警惕之心，但在应对策略方面，显然并没有做好充分的准备。因此，小贩说服谈判专家购买自己的产品，也就不足为奇了！

应答作为串联沟通环节的纽带，往往能成为沟通过程中的点睛之笔。事实上，在我们惊叹于某人机智幽默、知识面颇丰、对答如流的时候，却看不到这些人为应答都积累了哪些知识并做了哪些准备。

人的大脑储存的信息是有限的，我们无法做到对任何问题都能从大脑中找到所需的资料，并做出完美的回答。但是，我们可以锻炼自己的思维，提高对不同场合可能会出现的问题的预见性，并针对主要难点做好充分的准备。例如，黄渤在《时尚芭莎》杂志举办的芭莎慈善夜与记者的对话：

记者：“黄晓明婚礼会去吗？”

黄渤：“应该。”

记者：“准备了什么新婚大礼？”

黄渤：“这个不好想，人家什么都有了，送他一句祝福暖心的话就可以了。”

记者：“没红包啊？”

黄渤：“不知道他现场会不会发。”

机智幽默的应答，源自于经验的累积和充分的准备，哪些场合会遇到哪一类问题，我们是提前做出判断，并提前准备的。例如：休年假回家，父母亲朋会问的问题有哪些？不外乎工作、婚姻、孩子等。

回答问题就如同用刀，动刀之前你得先学会用刀。有些人回答问题就像一名刀客，防守时密不透风，反击时力运千钧，而有些人则拿着刀，将自己砍得满身是伤。就像荷伯·科恩一样，谈判专家也不是无所不能的，也需要不断完善自己，不断在生活中学习，从实践中学习，而这一切，都需要我们付出努力。



思维训练

芬尼是个好吃懒做的家伙，平日什么活也不干。一日手头甚紧，无奈之下他决定去抢银行。于是，他来到了纽约著名的华尔街，他先在汇丰银行的业务大厅里排队，并且在取款单上填写了“打劫”两个字，后来感觉这里人太多，不太容易下手。接着，他又来到万古银行的业务大厅，想在这里作案。他把业务单递给了业务小姐，也不知道业务小姐和他说了什么迷人心思的话，他居然没有作案。可是刚走到万古银行的大门，他就被保安逮捕了。那位业务小姐到底跟芬尼说了什么话使他放弃了作案呢？

（答案见附录1.1.1）

答：_____



画龙点睛

回答问题要注意场合和气氛，即便是人人会说的客套话，也要做好准备，才能达到理想的效果，否则，即便你获得了表现的机会，也可能将事情搞砸。例如：有一个孩子考上了一所不错的大学，他的父母很高兴，摆了桌酒席。一位客人说：“这孩子聪明，将来是要发财的！”主人道谢。另一位客人说：“我看这孩子，是当官的料！”主人也道谢。又一位客人感叹道：“当官也好，发财也好，终究难免一死。”结果这位客人被众人赶了出去。

要想对答如流，请让准备成为习惯

有一次，某医疗器械厂的厂长与国外客户关于引进输液管生产线的谈判已经顺利结束，正式签约定在了第二天。

厂长陪同客户进入生产车间进行参观，参观时这位厂长向墙角吐了一口痰，然后用皮鞋底去擦，这一幕刚好被外国客户看到。

外国客户思考了一夜，最终他让翻译给那位厂长送去了一封信，信中说：“恕我直言，一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且，我们今后要生产的是用来治病的输液管。贵国有句谚语：人命关天！请原谅我的不辞而别……”

一项已谈成的生意，就这样被厂长的一口痰“吐掉”了。

有些人会说，上述案例与问答没有任何关系啊。这里我们要说的是习惯和行为。习惯的力量是不容忽视的。好习惯可以让人更容易把握住机会，坏习惯也总能破坏自己的形象。回答问题也是如此，只有让准备变成习惯，你才能在遇到各种难题时应对自如。另外，虽然语言是回答问题的