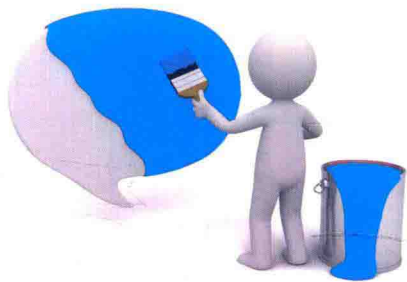


掌握90%的人都不知道的问话技巧，90%的话都让对方主动说

盛安之

著



问话的技术

演讲、谈判、汇报、请示、恋爱、推销、面试、说服……
让你想怎么谈就怎么谈的临场沟通术

如果你能问，就千万不要说
会沟通的人，不是会说的人，而是会问的人！



巧妙
破冰

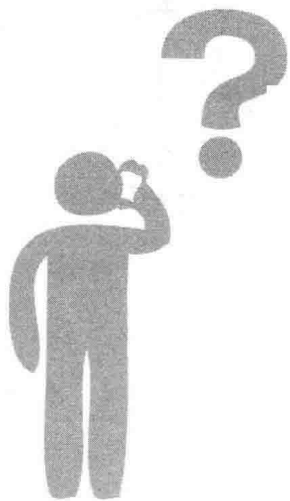
拉近
距离

影响
说服

问出
真心话

问话的技术

盛安之 / 著



图书在版编目 (CIP) 数据

问话的技术 / 盛安之著. — 南昌: 江西美术出版社, 2017.9
ISBN 978-7-5480-4263-1

I . ①问… II . ①盛… III . ①语言艺术 - 通俗读物
IV . ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 033442 号

出品人: 汤 华
企 划: 江西美术出版社北京分社 (北京江美长风文化传播有限公司)
策 划: 北京兴盛乐书刊发行有限责任公司
责任编辑: 王国栋 陈 东 楚天顺
版式设计: 曹 敏
责任印制: 谭 勋

问话的技术

作 者: 盛安之

出 版: 江西美术出版社
社 址: 南昌市子安路 66 号江美大厦
网 址: <http://www.jxfinearts.com>
电子信箱: jxms@jxfinearts.com
电 话: 010-82293750 0791-86566124
邮 编: 330025
经 销: 全国新华书店
印 刷: 天津嘉杰印务有限公司
版 次: 2017 年 9 月第 1 版
印 次: 2017 年 9 月第 1 次印刷
开 本: 880mm × 1280mm 1/32
印 张: 7
I S B N: 978-7-5480-4263-1
定 价: 26.80 元

本书由江西美术出版社出版。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书的任何部分。

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问: 江西豫章律师事务所 晏辉律师

前 言

P r e f a c e

如果你能提问，就千万不要陈述。因为问能让你得到的更多。

请看下面这个案例：

一个乡下来的小伙子，到城里的大百货公司应聘，老板问他：“你以前做过销售员吗？”他回答说：“我以前是村里挨家挨户推销的小贩子。”

老板喜欢他的机灵：“你明天可以来上班了。等下班的时候，我会来看一下。”

快下班时，老板真的来了，问他说：“你今天做了几单买卖？”

“一单。”年轻人回答说。

“只有一单？”老板很吃惊地说：“我们这儿的售货员一天基本上可以完成20到30单生意呢。你卖了多少钱？”

“300,000美元。”年轻人回答道。

“你怎么卖到那么多钱的？”目瞪口呆，半晌才回过神来的老板问道。

“是这样的，”乡下来的年轻人说，“一个男士进来买东西，我先卖给他一个小号的鱼钩，然后中号的鱼钩，最后大号的鱼钩。接着，我卖给他小号的鱼线，中号的鱼线，最后是大号的鱼线。我问他上哪儿钓鱼，他说海边。我建议他买条船，所以我带他到卖船的专柜，卖给他长20英尺有两个发动机的纵帆船。然后他说他的大众牌汽车可能拖不动这么大的船。我于是带他去汽车销售区，卖给他一辆丰田新款豪华型巡洋舰。”

老板后退两步，几乎难以置信地问道：“一个顾客仅仅来买个鱼钩，你就能卖给他这么多东西？”

“不是的，”乡下来的年轻售货员回答道，“他是来给他妻子买卫生巾的。我就告诉他‘你的周末算是毁了，干吗不去钓鱼呢？’”

瞧，一切奇迹只是源自最初的那个问题：“干吗不去钓鱼呢？”

如果你认为询问是如此的简单，那就错了。接着看——

询问者：“你那会儿正在做什么？”

犯罪嫌疑人：“安装一个简易爆炸装置。”

大多数普通人可能会问：“在哪里？”然而，一个更有效的追问却是：“你当时还在安装什么？”

犯罪嫌疑人：“一个监视雷达。”

询问者：“还有其他的吗？”

犯罪嫌疑人：“没有了。”

这段对话来自FBI的内部培训教材，用于解释有效询问的一个特点：围绕最初的主题不放。在这里，“还有其他的吗？”是一个重要的询问技巧。在快速地知道犯罪嫌疑人做了两件有可能危害人们安全的事件后，接下来，如果还有时间，再就爆炸装置和监视雷达的具体问题穷根寻叶，以掌握更多的破案信息。当对方回答“没有了”或者“我现在不能想到更多”后，你可以结束对主要问题的询问，然后继续拓展另一个问题。

问话，绝不仅是问而已。问话的技术，也叫询问术、提问术，是一套古老的交谈技术，几千年前就已经应用于辩论、刺探情报、套话、审讯、说服等领域。

· 公元前5世纪，苏格拉底运用询问术成功开启了希腊

哲学的新纪元。

· 公元前4世纪，赵国平原君的门客毛遂运用询问术自荐成功，并继续用询问术成功说服楚王同意与赵国结盟。

· 公元前209年，陈胜运用询问术成功说服吴广及另外900名穷苦人造反，用武力反抗秦政。

古老的询问术，进入现代社会后，与心理学、管理学、营销学、人系关系学、犯罪学等新兴科学交叉融会，已经发展成为一套适合各种职业、各种人群学习的实用交谈技术。

· 1963年，因把询问术成功运用到推销事业中而跻身亿万富翁行列的原一平，荣任日本绩优寿险推销员俱乐部名誉会长。

· 1983年，乔布斯运用询问术成功让当时的百事可乐总裁约翰·斯卡利加入苹果。当时的那个问题至今仍被人津津乐道——“你是想卖一辈子糖水，还是跟着我们改变世界？”

· 2002年，TCL领导人李东生运用询问术与几万员工达成了立即进行文化革新与流程再造的共识。

· 2003年，美国特战队员马多克斯运用询问术成功抓捕萨达姆·侯赛因！

· 2016年，马云运用询问术迫使乐视网总裁马跃亭纠正了对阿里巴巴的批评。

不管是从事警察、推销员、政治家、经理人、谈判专家、记者、公关服务这样的职业，还是扮演父母、朋友、情人、顾问这样的社会角色；不管你的目的是为了获取商业情报、摸清客户需求，完成一段新闻采访、人物访谈，还是为了摸清与你存在利益关系的人的隐私，刺探他们的秘密，甚至你仅仅是想八卦一下你身边的人（家人、伴侣、朋友），或是想知道某些人是否在骗你，你都能阅读《问话的技术》，通过学习其中的原则、技巧和案例，让你的行动事半功倍。

如何通过交谈获得你想要的信息？

如何通过交谈达成你想要的目标？

《问话的技术》将让你感受到：交谈，真的是一个技术活。

第一章 如果你能问，就千万不要说

要改变别人的注意力，问比说的效果好 / 002

要想诱导别人的感觉，问比说的效果好 / 003

要想引起别人的兴趣，问比说的效果好 / 005

在指出别人的错误时，问比说的效果好 / 006

当你不知对方底细时，问比说的效果好 / 008

让别人接受你的命令，问比说的效果好 / 011

第二章 问话的技术，有章可循

疑问、反问与设问 / 014

询问、请求与质问 / 016

封闭式的提问方式 / 018

开放式的提问方式 / 020

“二选一”提问方式 / 022

苏格拉底问答法 / 023

苏格拉底类比诱问法 / 025

步步设问法 / 026

第三章 掌握问话的原则，所有人都挺你

见什么人问什么话 / 028

提问必须掌握最佳时机 / 029

提问也要分场合 / 030

提问要适应对方的心理 / 031

注意突出提问中的关键词 / 032

重要的问题要放在后面问 / 033

用提问控制交际的气氛 / 034

第四章 话问对了，沟通就事半功倍

沟通的本质是传递想法 / 038

想法是无法直接传递的 / 039

沟通，是心灵的互动 / 041

人际沟通的三个目的 / 043

提问是很高级的沟通技术 / 044

用提问旁敲侧击你的对手 / 047

用问题控制对方的回答 / 048

第五章 FBI 询问术：如何通过交谈获得你想要的信息？

恰当地提问可以更好地开启话题 / 052

- FBI 如何识破造势者的假象 / 056
- 关键时刻，要一针见血地切中要害 / 061
- 必要时，顺水推舟也是取得完胜的良策 / 066
- 咆哮式审讯往往是有效的 / 069
- FBI “以话套话” 的审讯方式 / 071
- FBI 强大的沟通管理术 / 075

第六章 销售询问术：如何通过交谈实现超一流业绩？

- 陈述太多，为何会把顾客吓跑？ / 084
- 话问对了，为何就能拿到订单？ / 086
- 在销售中，多提问有哪些好处？ / 088
- 在销售中，有哪些问话的原则？ / 090
- 怎样问话，能问出客户的需求？ / 094
- 五种提问方式，让你搞定客户 / 096
- 六种提问技巧，让你快速成交 / 099
- 原一平问话法：引导对方说“是” / 104
- 在提问时，如何答复顾客也有技巧 / 110

第七章 管理询问术：如何通过交谈提升团队的执行力？

- 问题提得好，就能让团队形成共识 / 114
- 问题提得好，就能让团队有效沟通 / 116
- 团队的责任感和执行力，可以问出来 / 118
- 员工的错误，最好让他自己说出来 / 120
- 要想不被蒙蔽，就从九个方面提问 / 122

用疑问的口气说话，能软化下属的态度 / 124

听完下属的回报，问一句“你的看法如何？” / 127

像教练一样对下属讲话，下属的进步最快 / 128

面试时，如何用提问选出你想要的人才？ / 133

第八章 询问术与读心术：如何通过交谈看透一个人？

说话时的手部动作所暗示的心理活动 / 142

从抱怨声中分析对方所关注的事情 / 148

多留意暗语，也会有意想不到的收获 / 152

谈话时爱发牢骚，或许是不愿承认自己无能 / 156

谈话时爱用典故的人，是为了假借权威 / 157

突然表现出恭敬，很可能是因为轻蔑和嫉妒 / 158

对方消极拒绝的态度，即使不明说也能识破 / 160

网络聊天中的读心识人术 / 161

闲谈的话题，会透露人的内心 / 165

说话习惯与行为模式的关联 / 171

说话的速度和语气会透露人的内心 / 174

酒后是否吐真言，要看醉酒的等级 / 176

通过三种途径识别拍马屁的小人 / 180

从打招呼的方式中，可以看出人的性格 / 181

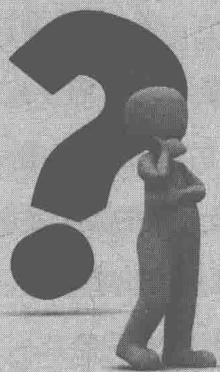
对方的日常用词，会透露对方的心理特征 / 186

对方的口头禅，会透露对方的性格特点 / 189

不小心说错的话，很可能是对方的真心话 / 191

马上就找借口，往往是没有自信心的表现 / 192

如何在交谈中发现并识破对方的谎言？ / 196



第一章

如果你能问，就千万不要说

要改变别人的注意力，问比说的效果好

心理学家做过很多实验，用于发现人类大脑的原理，其中一个实验是这样的：给应试者一张全是人头像的照片，然后问：有多少张头像的发型是扎起来的辫子？

应试者在看完头像后给出了答案。

然后心理学家让大家放下照片，问：头像中是否有黑猩猩的头像？

结果有82%的应试者露出了错愕的表情，因为他们根本没有注意到有黑猩猩。

其实，这个实验想要测试的重点是：问题会不会影响了人的关注力。

实验结果表明：问题改变了人们对于所见事物的识别、注意和记忆。

类似的实验还有：给应试者一段人群川流不息的视频，提问他们有多少个人是反方向走动的？然后关上视频，问人群中是否有穿裙子的男人，有几个这样的男人，

他们的裙子是什么颜色？

实验的结果是相同的：事先提出的问题，会让应试者把心智潜力和关注力都集中到这个问题上，而对真正奇怪的事情——黑猩猩、穿裙子的男人——视而不见。

这启发我们：在人际交往、团队建设、销售谈判、家人相处等场合，要善于用提问代替说教，善于通过问话来事半功倍地实现自己的目的。

要想诱导别人的感觉，问比说的效果好

当人被提问时，注意力一般会更容易集中在被提问的内容上。

因此，大公司在培训销售人员时，会教新人如何用提问来诱导客户的感受。

如果是卖化妆品，可以让客户抹一抹，然后问她：“这种化妆品抹在脸上是不是感到很润滑而不油腻？”

如果销售的是纸张，可以让客户摸一摸，然后问：“你摸一摸这纸张的质地是不是很光滑？撕开一张看看里面的纤维是不是很均匀？再闻一闻是不是有一种新鲜的纸

香气？”

如果要销售的是一处度假屋，就可以通过构图，全方位地调动客户的感官世界，从而引起客户的想象。

听觉——“你是不是想听到海浪冲击海岸的声音，还有海鸥的叫声？”

嗅觉——“你是不是希望闻到松树或刚刚收割的稻秆的香气？”

味觉——“你是不是愿意去逛逛那里的乡村商店？你愿不愿意拿起那里的草莓，尝一尝那酸酸、甜甜、花蜜般的味道？”

触觉——“你是不是愿意坐在独木舟上，悠闲地划桨？”

这套销售诱导技术的程序是：第一步是要尽可能地调动客户多方面的感觉器官，例如要让客户闻闻产品的味道，摸摸产品的手感等；第二步是通过提问将客户模糊的感觉具体化，具体到对产品某一特点的好感上。

要想引起别人的兴趣，问比说的效果好

要想激发别人的兴趣，采用问句的形式会比陈述句的形式效果更佳。

请比较下面的话语中，哪种方式更能引起你的注意？

- 这本书介绍了在阳台上种菜的方法、技巧和经验。

（陈述）

- 您想把您家的阳台变成一个绿意盎然的小菜园吗？

（提问）

• 宝贝儿，多吃菠菜对身体好，能像大力水手一样有力气。（陈述）

- 宝贝儿，你想不想像大力水手一样有力气呢？

（提问）

在你提出问题后，要做好在30秒内自问自答的准备。如果只问不答，对方就会认为你是在质问他或者认为你也不知道答案。

因此，在你提出问题后，要观察对方的神态和表情，如果已经引起了对方的注意和兴趣，就可以自问自答了。

- 您想把您家的阳台变成一个绿意盎然的小菜园吗？

（停顿）那就看这本书吧，这本书介绍了在阳台上种菜的