



# 高情商的 说话之道



[日] 渡濑谦 著  
侯 月 译

世界500强公司知名培训师告诉你  
说话的至简攻略

- > 说话周到比雄辩好
- > 措辞适当比恭维好
- > 提升“言值”，高效沟通
- > 一杯咖啡的时间赢得信服
- > 一个问号让对方滔滔不绝



# 高情商的 说话之道

[日] 渡濑谦 著

侯月 译



## 图书在版编目(CIP)数据

高情商的说话之道 / (日) 渡濑谦著; 侯月译. — 武汉: 长江文艺出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5354-9579-2

I. ①高… II. ①渡…②侯… 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078841号

著作权合同登记号 图字: 17-2016-470

CHOUICHIYU NO AITE NI SHABERASERU ZATSUDAN-JYUTSU

Copyright © Ken WATASE 2016

All rights reserved.

Original Japanese edition published by PHP Institute, Inc.

This Simplified Chinese edition published by arrangement with  
PHP Institute, Inc., Tokyo in care of The English Agency(Japan) Ltd.  
Tokyo Through Eric Yang Agency

## 高情商的说话之道

渡濑谦 著 侯月 译

选题产品策划生产机构 | 北京长江新世纪文化传媒有限公司

选题策划 | 金丽红 黎波 安波舜

责任编辑 | 张维 封面设计 | Peter 媒体运营 | 刘峥

助理编辑 | 杨硕 内文制作 | Jing 责任印制 | 张志杰

法律顾问 | 张艳萍 插图设计 | 李雪婷

总发行 | 北京长江新世纪文化传媒有限公司

电话 | 010-58678881 传真 | 010-58677346

地址 | 北京市朝阳区曙光西里甲6号时间国际大厦A座1905室 邮编 | 100028

出版 |  长江文艺出版社

地址 | 湖北省武汉市雄楚大街268号湖北出版文化城B座9-11楼 邮编 | 430070

印刷 | 北京京师印务有限公司

开本 | 787毫米 × 1092毫米 1/32 印张 | 6.75

版次 | 2017年06月第1版 印次 | 2017年06月第1次印刷

字数 | 100千字 插图 | 42幅

定价 | 35.00元

盗版必究(举报电话: 010-58678881)

(图书如出现印装质量问题, 请与选题产品策划生产机构联系调换)

## 前 言

为什么不擅沟通的我成为了 Recruit<sup>①</sup>的顶级销售？

健谈的人认为，聊天是一种自然而然就能掌握的技能，不需要特别学习。学校里也没有一门课程叫作“聊天课”。大家都理所当然地认为，只要正常与人交往，就能变得会聊天，会沟通。

可是，有的人就是不擅沟通，为此他们苦恼不已。

每次和人说话都紧张得张不开嘴，最终因为不知道聊什么而选择沉默不语。这就是我曾经的真实写照。

---

① Recruit: 日本最大的互联网招聘公司，世界五大人力资源公司之一。

我本是一个性格内向，喜欢独处，尽量避免与他人接触的人。就算勉强自己主动搭话，我也会紧张得浑身发抖，最后以失败告终。不仅如此，我还非常容易脸红，一点小事就会憋得脸通红，浑身冒冷汗。

这一点在我成年之后也没有任何变化。

当年我找不到其他工作，最后没办法做了销售。那时候我仅站在客户面前就紧张得不得了。我害怕我的紧张会让我说不出话，于是我每次都会单刀直入，直接和客户谈生意。

比如我见到客户马上就会说，“我想您也挺忙的，我就赶快介绍我们公司的产品吧”等，不给客户说话的机会。对方对你说话的内容不感兴趣时，当然就会没反应。所以，我那时候业绩惨淡，无人问津。

在公司里，我也总是孤零零一人，从不和同事闲聊。

为什么正常的聊天就这么难……

正在读这本书的你，是否也曾有这种感觉？

多年之后，我跳槽到 Recruit 成为了顶级销售。入职仅 10 个月业绩便遥遥领先，成了公司第一名，而且在谈业务的时候我依然不会说话，爱紧张。

我现在的工作是写一些关于说话方法的书，偶尔进行全国演讲。真没想到，曾经那么害怕与人接触的我竟然可以在这么多人面前演讲（我曾最多在1600个人面前演讲）。

聊天给我的生活带来了巨大改变。在实际的销售培训中，我也会花最多的时间去讲解它。

销售的工作就是与陌生人建立信任关系，最后使之成为商业伙伴，可以说这是与人交往中最难攻克的一个环节。

如果有人问我提高销售业绩的核心秘诀是什么的话，我会毫不犹豫地回答是聊天。事实上，业绩高的销售员的一个共同点就是擅于聊天。换句话说，我敢保证，只要是擅长聊天的人就一定当个业绩好的好销售。聊天能力在与人相处中经常发挥着巨大作用。

那么怎样才能掌握这种能力呢？如果你问我过程是不是很痛苦，我的回答一定是“NO”。

一开始我曾参加过学习说话技巧的课，在浴室里练习过销售谈话技巧，还读过一些杂学书和报纸来开阔视野。但是说实话，一点效果都没有。

于是后来，我就干脆什么都不做了，因为我不想勉强自己说话。

这时我开始思考聊天的规律，其实很简单。

我注意到了人与人说话的时候有两种情况，一种是能聊下去，另一种是聊不下去。聊天能持续下去一定是有原因的，那么这个原因究竟是什么呢？

于是我找到了让人意外的答案。

\* 会说话

\* 风趣幽默

\* 拥有丰富的知识储备

我一直以为会聊天的人必须具备以上三点技能，可事实上，一个人是否会聊天跟这三点完全没有关系。

不善言辞的我也能变得会聊天！

天生健谈的人可能没有意识到这一点，其实聊天也是有规律的。可能正是因为我不会聊天，所以才找得到这个规律吧。

这个规律即为更好地与人交流的规律。

只要知道了这一点，不管多么不擅长说话的人都可以变成聊天小达人。

我找到的答案就是“聊天时要让对方说话”。这是我自己思考出的结论，我没有夸大其词，因为不善言辞的我都能轻松掌握，并且花最少的工夫达到最大的效果。

当然，我在 Recruit 时没有完全按照逻辑顺序来实践本书中的内容，有时候也是边看边学。由于我已经参透了聊天的本质（让对方说话），所以我的业绩有了飞跃进步，最后成为顶级销售也是不争的事实。

本书将结合大量实例，最终构筑一个强大的聊天理论。

为了使结构更加清晰明了，下面将介绍本书的构成。

首先，第一章要颠覆大家对聊天的认识。

不会说话所以才不会聊天，真的是这样吗？人一定要幽默吗？一定要才高八斗，储备大量知识吗？

曾经的我以及那些不会聊天的人，很容易被这些常识折腾得死去活来。所以第一章将会颠覆常识，消除误解，减轻大家的压力。

接下来，第二章会验证聊天的目的究竟是什么。只有明确聊天目的，才能知道什么场合适用什么方法，提高聊天效率。不仅如此，你将不会觉得聊天很无趣，对



方也会感受到你的气场。

第一、二章可以说是聊天的根基部分。请在这一部分感受一下自己从不安到自信的心理变化。

以此为基础，接下来进入实践内容。

第三章将讲解如何找聊天“话题”。第四章讲述的是将话题抛给对方的“提问”方法。第五章将解说如何对对方说话的内容做出“反应”。正确掌握以上内容，聊天就会自然流畅地持续下去。

在第六章也就是最后一章中，为了让大家正确、有效学到以上知识，我准备了一些练习题。

这些练习题也是我从不会说话、不会与人交往，到可以教别人聊天的一个过程。通读本书，你的聊天能力一定会发生巨大变化。

我不是教说话技巧的老师，也不是聊天专家。

但我亲身体验过不会聊天到会聊天这个过程，所以更加了解如何轻松地掌握聊天技巧。在销售领域我曾拿过业绩第一，工作时也能毫无压力地与人交流。现在的我仿佛脱胎换骨，再也不是当初那个对聊天充满恐惧与不安的小屁孩了。

## > 前 言

我想让更多苦于不会聊天的人，包括过去的我，知晓这个过程，于是写成了这本书。这是一本“不会聊天的我”写给“不会聊天的你”的书。

读完这本书，你一定会对聊天有一个新的认识，存在于你心中的疑问也一定会迎刃而解。快去享受聊天的乐趣吧！

# 目录

## ◆ 基础之行

### CHAPTER 01 摒弃“我必须说话”的理所当然

- 聊天时可以不说话? ! / 002
- 诱导对方说话, 通过倾听业绩飙升 / 006
- 都喜欢和“让自己说话”的人相处 / 011
- 不必故意取悦对方 / 015
- 聊天不需要丰富的知识储备 / 019
- 聊天时 90% 的时间要让对方说话! / 023
- 聊天达人: 越是站在旋涡中心的人越沉默 / 028

### CHAPTER 02 明确聊天目的, 便可大方地沉默

- 明确聊天目的, 心情也会变轻松 / 034
- 聊天的五个目的 / 037
- 目的① 消除怀疑: 我不是坏人 / 040
- 目的② 表达亲近感: 我很好说话 / 045
- 目的③ 显示灵敏度: 其实我很机灵 / 051
- 目的④ 表现坦率: 我很好学, 虚心求教 / 057
- 目的⑤ 表达善意: 我对你感兴趣 / 062
- 提高聊天的准确度 / 066
- 聊天达人: 讲话有趣的人只不过是在欺负对方 / 069

### CHAPTER 03 让对方滔滔不绝的聊天话题

- 聊对方身边的事 / 074
- 对方最熟悉的话题就是“名字”！ / 077
- 不会即兴发挥的人需提前准备话题 / 082
- 以眼前的物品为话题 / 086
- 好销售不聊天气 / 091
- 新闻无须看内容 / 095
- 对年长者要虚心求教 / 099
- 炫耀才华的陷阱 / 102
- 聊天达人：默默不语的人竟然是顶级销售 / 104

### CHAPTER 04 一个“简单的问题”就能让对方滔滔不绝

- 人会不由自主地回答问题 / 108
- 告诉对方我要提问了 / 111
- 重复对方说话的内容 / 116
- 当两个人乘坐长途火车时 / 121
- 关注对方的变化 / 125
- 表达真实想法 / 130
- 不要什么都问 / 134
- 聊天达人：聊天的机会会有三次 / 138

## CHAPTER 05 最小的“反应”，最大的效果

- 反应也是一种聊天手段 / 144
- 排除杂念，100%地关注对方说话的内容 / 147
- 无法用语言表达的感情 / 150
- 常问“为什么” / 155
- 巧妙转换话题 / 160
- 遇到沉默寡言的人要等待 / 164
- 遇到话痨要忍耐 / 169
- 我也想要 / 173
- 聊天最后传达的是你的个性 / 177
- 聊天达人：要表现得像对方跟自己搭话一样 / 179

## CHAPTER 06 不用说话的聊天——七个练习

- ① 从菜单找话题 / 182
- ② 聚会时换座位 / 185
- ③ 表达感想 / 187
- ④ 改变作战形式 / 190
- ⑤ 提前30分钟到场 / 192
- ⑥ 转移焦点 / 194
- ⑦ 展示真实的自己 / 196

基 础 之 行

# CHAPTER 01

摒弃“我必须说话”的  
理所当然



## 聊天时可以不说话？！

大家小的时候有没有觉得一些事情就是理所当然的？

比如我小时候一直认为煎蛋一定要配蛋黄酱，但随着年龄的增长，当我知道大多数人都和我不一样的时候，我确实吓了一跳。

再比如说，我曾一度认为潮虫长大以后会变成飞蛾，我还把它们放进盒子里养了一段时间，虽然最后变成什么样我已经想不起来了（其实是我故意不去想）。

这些想法可能是自己的主观臆断，也可能是受了周

围人的影响，甚至可能是迷信，不管怎么样，人只要觉得某些事是正确的，就会毫不怀疑地一直相信下去。仔细想一想，你身边有没有这种情况呢？

其实，人往往意识不到这是自己的主观臆断。

我经常买智利西红柿味泡面来当消夜吃，我妻子看到之后总会诧异地问我：“你为什么要买这个口味的？”但是，有一天她看见我正在吃泡面，便尝了一口，吃完以后她非常懊恼地说：“这个口味真好吃，我怎么现在才吃！”从此之后，我们家里就总备着双人份的智利西红柿味泡面了。





像我妻子这样，还没吃过就说讨厌也是一种主观臆断。被别人逼着不情愿地吃了几口之后却发现非常好吃，这种现象屡见不鲜。

由此可见，人确实往往意识不到自己的主观臆断。

好的，接下来我们进入正题。

在前言中我也提到了，我以前非常内向，连正常的对话都做不到，更别提聊天了。所以那时候我就非常想学会聊天。

曾经的我认为：

- \* 聊天就是自己不停地说话
- \* 聊天就是讲有意思的事取悦对方
- \* 聊天需要丰富的知识和话题

只要是稍微不擅长聊天的人，多少都会这样想吧，其实大家都觉得这是理所当然的事。

那么我们反过来看一下这些理所当然。

- \* 聊天不需要自己不停地说话
- \* 聊天不需要取悦别人
- \* 聊天不需要丰富的知识

大家觉得怎么样？