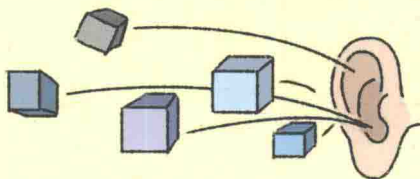
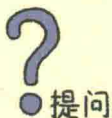




仔细听



使用各种手段



借口和现象的联系



+



+



出汗

脸红

眼神

# 观察力

手绘图解版

## 职场高品质沟通的艺术

速溶综合研究所◎著

观察到位了，成功就不远了

90%的人 都输在了不会观察上

48个观察技巧，让你洞悉背后的真相，识破他人的伪装



中国工信出版集团

人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

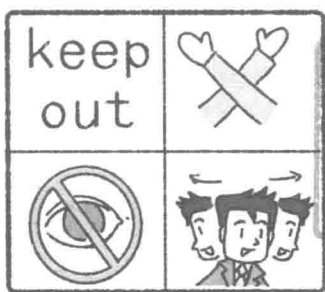
# 观察力

手绘图解版

## 职场高品质沟通的艺术

速溶综合研究所◎著

不喜欢对方的  
下意识表现



人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目(CIP)数据

观察力：职场高品质沟通的艺术：手绘图解版 /  
速溶综合研究所著. — 北京：人民邮电出版社，2018.1  
ISBN 978-7-115-47229-8

I. ①观… II. ①速… III. ①人际关系学—图解  
IV. ①C912.11-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第285848号

## 内 容 提 要

不管是在工作中，还是生活中，不会观察造成的不良后果很多人都能有所体会。你知道如何才能达到上司的要求吗？你知道如何通过观察改善人际关系吗？你知道如何准确把握客户的心理吗？

观察力不仅仅是一种个人能力，还是一种关系到工作效率的技能。会观察的人，往往能事半功倍地完成工作。而不会观察的人，只能眼睁睁错过许多本应该抓住的机会。

本书共分7章，用49个小技巧让你的观察力变得快速、精准，让你快速掌握观察技能，抓住每一个属于你的机会。

本书适用对象为大学生、职场新人、企业管理者等。

- 
- ◆ 著 速溶综合研究所  
责任编辑 李士振  
责任印制 周昇亮
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京鑫丰华彩印有限公司印刷
  - ◆ 开本：880×1230 1/32  
印张：7 2018年1月第1版  
字数：268千字 2018年1月北京第1次印刷
- 

定价：39.80元

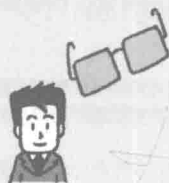
读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广登字 20170147号

# 目录

## 第1章 什么是观察力



- 012 ○ 1.善于观察是推动工作的重要手段
- 016 ○ 2.观察力的本质是指纹验证
- 020 ○ 3.善于观察能改善人际关系
- 024 ○ 4.学会放低姿态去观察

028 ● 教你如何从书架上找到感兴趣的话题

## 第2章 公司内的观察力



- 034 ○ 1.从对方的角度看事物
- 038 ○ 2.工作物件上的观察
- 042 ○ 3.会议上的观察很重要
- 046 ○ 4.观看表情还不够

- 050 ○ 5.物以类聚，人以群分
- 054 ○ 6.从称呼上看人际关系
- 058 ○ 7.从说话的措辞上看出文化修养
- 062 ○ 8.学会用客户的眼光审视工作
- 066 ● 教你如何观察衣着与性格的关系**

## 第3章 公司外的观察力



- 072 ○ 1.生活用具上的观察
- 076 ○ 2.从口头禅观察人的性格
- 080 ○ 3.从垃圾袋观察对方的经济实力
- 084 ○ 4.从餐巾纸观察餐厅
- 088 ○ 5.从距离看亲密程度
- 092 ○ 6.抓住对方的眼神
- 096 ○ 7.寻找隐藏真相

**100 ● 教你如何从宠物身上观察饲主的性格**

## 第4章

# 走访客户时的观察力

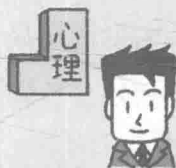


- 106 ○ 1.从细节上观察客户的职业
- 110 ○ 2.从握手看客户态度
- 114 ○ 3.找到有决策权的关键人物
- 118 ○ 4.准确识别客户的类型
- 122 ○ 5.从客户高层观察信赖度
- 126 ○ 6.频繁点头不代表赞同
- 130 ○ 7.送别前的真心话

134 ● 教你如何观察名片

## 第5章

# 心理学中的观察力



- 140 ○ 1.从点菜看人的从众心理
- 144 ○ 2.手摸脖颈是心有愧疚的表现
- 148 ○ 3.打电话时低头的人通常很正直
- 152 ○ 4.电梯里的观察
- 156 ○ 5.过于谦虚的人通常希望得到认可

160 ● 教你如何提起对方的兴趣

## 第6章 人情体察中的观察力



- 166 ○ 1.体察是想象对方的心情
  - 170 ○ 2.体察能让你的现状好转
  - 174 ○ 3.体察是谁都能学会的技术
  - 178 ○ 4.毫无体察心的人很容易被识破
  - 182 ○ 5.心情会在举手投足间体现
  - 186 ○ 6.越是亲近的人越要体察
- 190 ● 教你如何分析对方的性格类型

## 第7章 观察力中的小技巧



- 196 ○ 1.从嘴角观察是不是假笑
  - 200 ○ 2.从合不来的人身上寻找优点
  - 204 ○ 3.学会与对方同步
  - 208 ○ 4.持续提高观察力的精准度
  - 212 ○ 5.磨练自己的全局视点
- 216 ● 教你如何关心对方感兴趣的事

220 ● 主要参考&引用

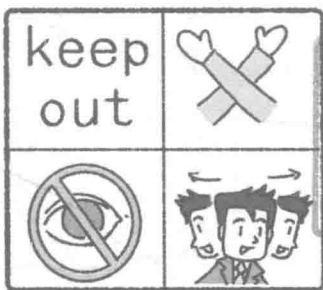
# 观察力

手绘图解版

## 职场高品质沟通的艺术

速溶综合研究所◎著

不喜欢对方的  
下意识表现



人民邮电出版社  
北京



## 图书在版编目 (C I P) 数据

观察力：职场高品质沟通的艺术：手绘图解版 /  
速溶综合研究所著. — 北京：人民邮电出版社，2018.1  
ISBN 978-7-115-47229-8

I. ①观… II. ①速… III. ①人际关系学—图解  
IV. ①C912.11-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第285848号

## 内 容 提 要

不管是在工作中，还是生活中，不会观察造成的不良后果很多人都能有所体会。你知道如何才能达到上司的要求吗？你知道如何通过观察改善人际关系吗？你知道如何准确把握客户的心理吗？

观察力不仅仅是一种个人能力，还是一种关系到工作效率的技能。会观察的人，往往能事半功倍地完成工作。而不会观察的人，只能眼睁睁错过许多本应该抓住的机会。

本书共分7章，用49个小技巧让你的观察力变得快速、精准，让你快速掌握观察技能，抓住每一个属于你的机会。

本书适用对象为大学生、职场新人、企业管理者等。

- 
- ◆ 著 速溶综合研究所  
责任编辑 李士振  
责任印制 周昇亮
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京鑫丰华彩印有限公司印刷
  - ◆ 开本：880×1230 1/32  
印张：7 2018年1月第1版  
字数：268千字 2018年1月北京第1次印刷
- 

定价：39.80元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广登字 20170147号

# 本书使用上的小秘诀

谢谢大家喜欢本系列书籍，为了方便大家更好地使用本书，在阅读内容之前，先给大家介绍一下本书使用的几个小秘诀。

## 使用方法

在每一章的末尾我们都会为大家着重讲解一种思考方法。

简单实践法  
SWOT

S	优势	W	劣势
O	机会	T	威胁

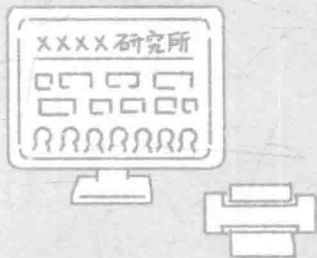
大家可以根据自己思考的内容进行填写，用来帮助大家思考。

## 使用上的小技巧



每一小节都有一个疑问回答小环节，带领大家一起参与讨论问题，让大家更有参与感。

## 可以反复使用



我们在“速溶综合研究所”的网站上为大家提供了打印版本，供大家下载使用。



## 更多精彩内容



关注“速溶综合研究所”微信公众号，更多更新更有趣的“速溶”知识在等待着大家。如果在阅读图书的过程中有不理解的地方，也可以在公众号上进行提问，定期会有研究所的成员为大家解答。

### 比基涅斯博士

性别：男 年龄：55岁

速溶综合研究所的研究员，专攻社会学。常年带着助手到不同的地方去考察，喜欢在随身携带的手账上记录各种细节。最近对于社会人的自我启发也产生了兴趣。最喜欢的身体部位是胡子。



### 艾玛

性别：女 年龄：25岁

比基涅斯博士的得力助手。由于有新闻记者的经历，所以对于现场的确认特别执着。认真是艾玛最大的特点，所以她很多时候说话比较直，但她是个内心非常淳朴善良的女孩子。



### 小广

性别：男 年龄：23岁

刚入公司一年的小职员。在大学里没有过社团活动的经验，所以不是很擅长社交。遇到困难时爱独自想象情景，不过最终还是回到现实。虽然在工作上也容易纠结，但是也很喜欢动脑筋，遇到挫折总能找到战胜的方法。



### 小星

性别：男 年龄：28岁

在职6年，是小广所在部门的前辈，也是林组长得力的助手。平时性格开朗，乐于助人，经常帮助公司的其他同事。喜欢将自己的有效工作经验与大家分享，受到大家的喜爱。



### 小步

性别：女 年龄：22岁

与小广同一年进公司的新人，座位在小广的正后方。擅长Excel等办公软件，非常乐于在这方面帮助同事。由于重视团队精神，当部门成员在一起讨论问题的时候，她经常积极发言。



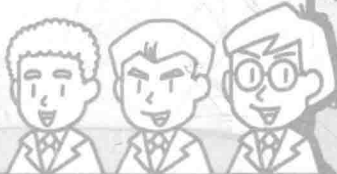
### 公司里的同事

小广公司里的上司和同事们彼此很和睦，经常在一起讨论问题，互相帮助。虽然他们各自的意见不同，但他们的意见成了小广在危急时刻脑洞大开的助力。

小池

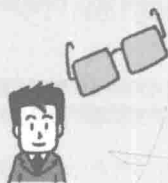
小泽

林组长



# 目录

## 第1章 什么是观察力



- 012 ○ 1.善于观察是推动工作的重要手段
- 016 ○ 2.观察力的本质是指纹验证
- 020 ○ 3.善于观察能改善人际关系
- 024 ○ 4.学会放低姿态去观察

028 ● 教你如何从书架上找到感兴趣的话题

## 第2章 公司内的观察力



- 034 ○ 1.从对方的角度看事物
- 038 ○ 2.工作物件上的观察
- 042 ○ 3.会议上的观察很重要
- 046 ○ 4.观看表情还不够

- 050 ○ 5.物以类聚，人以群分
- 054 ○ 6.从称呼上看人际关系
- 058 ○ 7.从说话的措辞上看出文化修养
- 062 ○ 8.学会用客户的眼光审视工作
- 066 ● 教你如何观察衣着与性格的关系**

## 第3章 公司外的观察力



- 072 ○ 1.生活用具上的观察
- 076 ○ 2.从口头禅观察人的性格
- 080 ○ 3.从垃圾袋观察对方的经济实力
- 084 ○ 4.从餐巾纸观察餐厅
- 088 ○ 5.从距离看亲密程度
- 092 ○ 6.抓住对方的眼神
- 096 ○ 7.寻找隐藏的真实

**100 ● 教你如何从宠物身上观察饲主的性格**

## 第4章

# 走访客户时的观察力

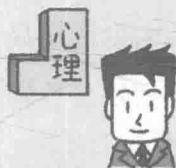


- 106 ○ 1.从细节上观察客户的职业
- 110 ○ 2.从握手看客户态度
- 114 ○ 3.找到有决策权的关键人物
- 118 ○ 4.准确识别客户的类型
- 122 ○ 5.从客户高层观察信赖度
- 126 ○ 6.频繁点头不代表赞同
- 130 ○ 7.送别前的真心话

134 ● 教你如何观察名片

## 第5章

# 心理学中的观察力



- 140 ○ 1.从点菜看人的从众心理
- 144 ○ 2.手摸脖颈是心有愧疚的表现
- 148 ○ 3.打电话时低头的人通常很正直
- 152 ○ 4.电梯里的观察
- 156 ○ 5.过于谦虚的人通常希望得到认可

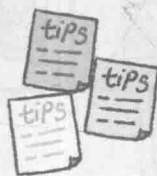
160 ● 教你如何提起对方的兴趣

## 第6章 人情体察中的观察力



- 166 ○ 1.体察是想象对方的心情
  - 170 ○ 2.体察能让你的现状好转
  - 174 ○ 3.体察是谁都能学会的技术
  - 178 ○ 4.毫无体察心的人很容易被识破
  - 182 ○ 5.心情会在举手投足间体现
  - 186 ○ 6.越是亲近的人越要体察
- 190 ● 教你如何分析对方的性格类型

## 第7章 观察力中的小技巧



- 196 ○ 1.从嘴角观察是不是假笑
  - 200 ○ 2.从合不来的人身上寻找优点
  - 204 ○ 3.学会与对方同步
  - 208 ○ 4.持续提高观察力的精准度
  - 212 ○ 5.磨练自己的全局视点
- 216 ● 教你如何关心对方感兴趣的事

220 ● 主要参考&引用



# 第1章 什么是观察力

观察力是我们在职场上很重要的一个能力。那么什么是观察力呢？在第1章中，就让我们简单地认识一下观察力。

