



银座妈妈说话术

# 会说话的女人， 人人爱

[日] 小太郎 / 著  
范宁宁 / 译



二十一世纪出版社  
21st Century Publishing House



银座妈妈说话术

# 会说话的女人， 人人爱

[日] 小太郎 / 著  
范宁宁 / 译

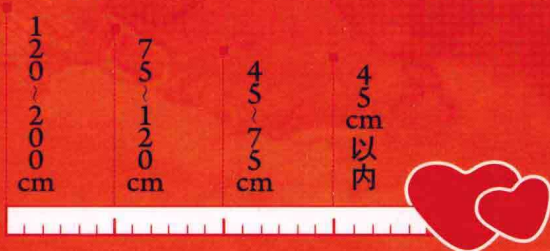


二十一世纪出版社  
21st Century Publishing House

# 甩脱“剩女时代”，从此人见人爱！

**测试你和他的心灵距离：**

你们坐在一起时，相隔的物理距离是多少呢？



**细** 腻洞察、聪明应对，让你随时散发颖慧的光采！最后请记住，积极丰盈的心能量，才是**女性魅力的隽永之道**哦！



上架建议：人生励志类

ISBN 978-7-5391-5428-2



定价：19.00元

银座妈妈说话术

# 会说话的女人， ！人人爱

[日] 小太郎◎著  
范宁宁◎译



# 目录

# Contents

## 前言

## 第一章 热身篇 | 看穿人心

- 11 掌握人性是沟通的基础
- 15 了解人性的DNA
- 18 埃及艳后的魅力法宝
- 20 人生价值是证明自己
- 21 人类共通的弱点

## 第二章 基础篇 | 打开话匣子

- 27 轻松瓦解心防
- 29 倾听比说话更重要
- 33 让对方轻松开口
- 35 产生共鸣
- 39 手势与眼神

## 第三章 禁忌篇 | 绝对不要说的话

- 43 会让自己变丑的话
- 47 关于自己的话题

- 52 好为人师的态度  
55 嫉妒使魅力减半  
57 令人一听就倒胃口的话

## 第四章 进阶篇 | 创造无敌魅力

- 63 展现大气  
67 以退为进  
71 制造空档  
75 张弛有度  
77 模棱两可的回话  
81 引导正面思考  
85 “咬了一口的苹果”

## 第五章 辅助篇 | 不可思议的聆听

- 89 沟通的基本原则是分享  
91 要用眼睛来聆听  
94 “镜之法则”  
101 用关心获得信赖  
106 不只听言语，还要听声音  
109 沉默的技巧

## 第六章 高级篇 | 主动出击，掌控场面

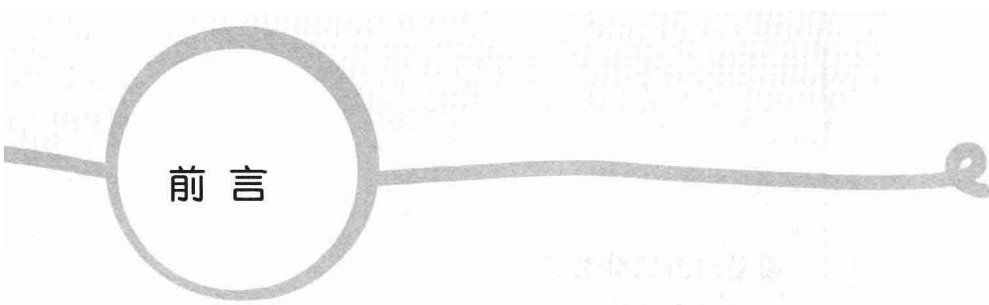
- 115 感动对方的称赞法
- 119 接纳对方的缺点
- 121 给对方温暖与安心
- 125 不让任何人受到冷落
- 126 深得人心的话

## 第七章 心理篇 | 银座独家交心术

- 131 提升对方的渴求
- 134 自由操控心灵距离
- 140 巧妙的借力
- 145 “想再见你一面”
- 148 丰富的个性层次

## 第八章 内修篇 | 让自己永葆新鲜

- 153 戴上积极进取的光环
- 158 化妆也无法隐藏真正的丑陋
- 160 舍弃使魅力减半的情绪
- 163 生活有目标，随时有光采
- 164 把握机会，每天都充满活力



## 前言

# 银座公关小姐的沟通秘笈

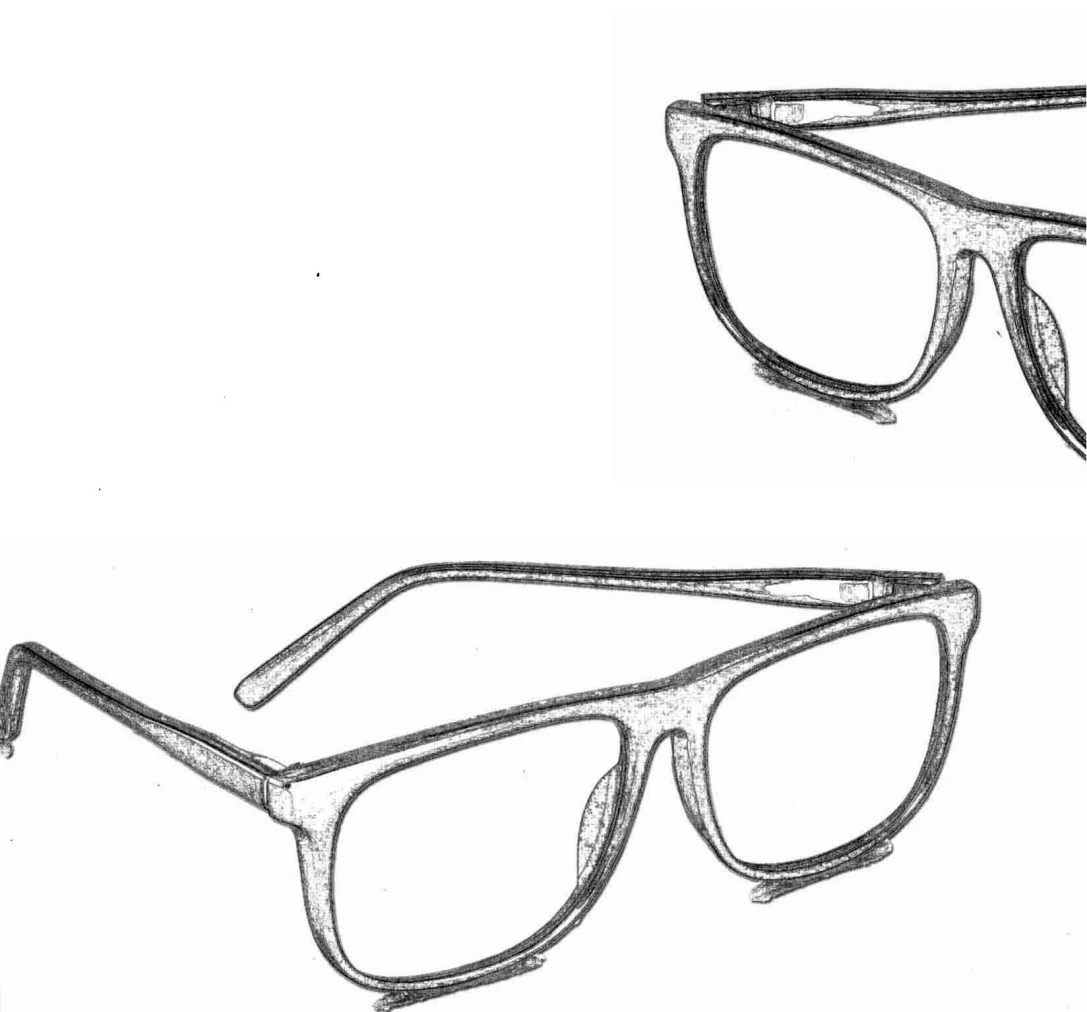
银座是日本公关界的圣地，也是高官权贵角力的会场。这里可不是纸醉金迷的娱乐场所，而是提供真正的愉快谈话气氛的地方。在这里上班的员工不是靠美色来开展工作，而是要展现高超的谈话技巧来满足客人的需求。很多人都误以为，女性必须要有端庄美丽的外表，并拥有与生俱来的高雅品位，才能成为银座的“顶尖公关小姐”。但是事实上，顶尖的公关小姐中不乏相貌平平的女子，甚至她们成长的环境也非常平凡。

那么，这些能够成为“顶尖公关”的女性，到底和其他女性有什么不同呢？外貌和成长环境明明毫无过人之处，为什么能够出类拔萃？顶尖公关小姐相较于其他女性更擅长的能力，我想最具代表性的，就是善于抓住对方的心，以及高超的沟通能力。要是不懂得如何让别人感受到她的关怀、缺乏良好的沟通能力，即使是外表

再美丽、出身再高贵的女性，也一定无法成为优秀的专业公关人员。

在工作中，我常常需要与许多公关小姐沟通，发现许多人会担心不知道如何吸引客人，为怎样做才能使场面热络、气氛舒适而烦恼。这时我总会告诉她们：顶尖的公关小姐必须擅长关心对方，而且有出众的沟通能力！为了拥有这样的能力，首先要具备正确的想法，进而掌握说话的技巧。当一切具备之后，自然就能成为顶尖的公关。

我在这本书中，记述了迄今传达给公关小姐们的、能形成良好沟通能力的方法，包括所需的觉悟、基本的禁忌与聪明的会话术。另外还有基础的心理學，帮助女性理解男性的思维方式，进而掌握在人际关系中游刃有余的技巧。请你务必阅读这本银座的公关小姐都要熟谙的秘笈，然后成为一个受欢迎的女性吧！你一定也办得到！



## 第一章

### 热身篇 | 看穿人心



#### 掌握人性是沟通的基础

受欢迎的公关小姐与一般女性的差异，首先在于理解“名为男人的生物”的程度，两者在这方面的认知有很大的差异。举例来说，你在学业或工作上，遇到了委屈或令人气愤的事情，假设你把那件事告诉最亲近你的另一半（男友或丈夫）——因为已经累积了不少压力，想必你会像机关枪一般快速地叙述这件事吧。在这种情况下，请问你希望对方采取什么样的反应呢？以下列举了两种情况：

① 那是你的错。因为你这样做，所以才导致如此的后果——对方冷静、理性地指出你的过失，然后要你好好反省自己。

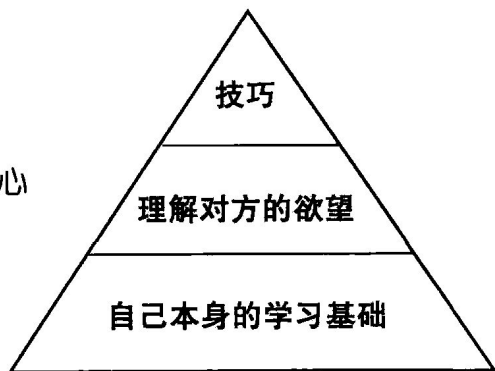
## ② 似乎完全理解你为何会有这种感觉，并静静地听着你叙述事情的经过

我想绝大多数的女性都会选择第二种情况吧？但是，不理解女性的男人的回应却常常是第一个做法。想必你一定也经历过不少次类似的状况吧！

经过了这样的换位思考，我们就不难理解人的本性了。有谁不希望被理解、被包容呢？究竟对方抱着怎样的心情，又是如何思考的呢？女人要是不了解这类知识，就无法和对方进行良好的沟通，进而在对方心里留下深刻的印象。

用图形来表示的话，就是以下的形状。

### ■ 如何理解他的心



另外，本书的目的是“要让读者获得能身体力行的知识”，也就是说，不单能让读者掌握知识，更能加以

实践，这就是本书的写作目的！囫圇吞枣地获得知识，是一点意义也没有的，但是仔细观察我们的日常生活，像这样没意义的事情不是常常发生吗？

读者们一定常常遇到“虽然我很明白，却办不到”的状况吧？稍微用难懂一点的话来说明，这大部分是因为认知的过程不完全所致。讲简单一点，就是没有辨清“知道”和“理解”二者之间的差异。明明只是“知道”而已，却误以为自己已经“理解”了。

那么，“知道”和“理解”之间的差异是什么呢？评定“知道”的认知程度是：可以清楚地回忆起来从别人那里听到，或是从书上读来的、自己记忆中的资讯；而“理解”则是能够看清自己记忆中的讯息的本质，并能向第三者说明，让对方明白透彻。如果要能把获得的知识化为己用，那就不只需要“知道”，还要能够“理解”，并把它变成可加以“实行”的状态。为了达到这种程度，应该采取的行动是：

知道→理解→只要特意去实行就办得到→自然就办得到

采取以上的流程就很有效果。另一种方法则是：  
自己察觉应该采取的行动→累积比较好的行动  
经验→实行

银座妈妈和经理每天都会指导公关小姐“要怎么做才能抓住客人的心”；如果公关小姐失败了，就会遭到斥责。

如果成功的话，小姐们不只会受到褒奖，还能让客人感到高兴，自己更能学到专业的沟通技巧，并可以加以理解、实践，然后把它变成自己的才能。只要能成功办到，就能成为银座大受欢迎的公关小姐。

不过，一般女性即使缺乏这类实际经验，只要能掌握人的心理，并善加揣摩的话，应该也能熟练掌握“抓住人心的沟通技巧”。

明辨各种事物的真理，时时将事物的本质与经验相对照，相信你也能因此发现更宽广的世界。只要能更加深入探索事物的本质并加以理解，自然就能具备更圆融、高明的想法。



## 了解人性的DNA

人类的习性是经过长久的时间积累而成的。早在数千年前，甚至是从人类开始采取“沟通”的行为之前，人类的习性就已经开始形成。沟通的行为与结果因此渗透到DNA之中，那也一点都不令人意外。

举例来说，女性可以一边涂指甲油一边看着电视剧，还能轻松理解电视剧的内容。要是此时大门的电铃响了，她们也能觉察“门铃响了”这件事。据说这是因为，在这数千年来母亲必须一边照看小孩，一边进行其他活动所造成的。由于大脑自然进化的结果，女性大多拥有同时处理各种资讯的能力。

另一方面，男性在这数千年前也一直进行着狩猎行为，因此，“猎人”的本质便留在了男性的DNA中，并在无形中控制着男人的言行举止。

这就相当于：

男人 = 狩猎民族



据此，我们可以归纳出男性的下列特性：

- ① 喜欢追着人跑（不擅长逃跑）
- ② 决定好目标再开始狩猎（欲达成目的的想法）
- ③ 在狩猎的过程中思考新的方法来解决问题（高度的“解决问题”意识）
- ④ 猎取的猎物是属于自己的（控制欲）
- ⑤ 兴致勃勃的活动（主动出击时会特别有活力）
- ⑥ 不喜欢等待，而喜欢处于攻击的立场（比起防守，进攻比较能刺激男人的神经）

在数千年之间，男人把这些特性牢牢地刻划在DNA之中，从而演变成现在的样子。即使是生活在不以狩猎、而是以经济活动为主的现代社会中，这区区数百年的历史，也不可能轻易地就将从古至今保存下来的习性抹去。

把这些习性加以组合之后，就可以基本摸清男性本能的言行举止了。当然，我们也可以根据男人的行动模式，来判断对方与自己的交情达到什么程度。

男人在追求自己喜欢的对象时，会非常积极努力地展开行动。但是，要是反过来由女性这边对男人展开猛烈攻势的话，男人的行动力反而常会因此下降。另外，