

职场实战图解——技能提高系列

专家指点

回答的技巧

Huida
de Jiqiao

〔日〕 樱井 弘 编著
内山辰美
江 洋 译

教给你如何去回答？如何应对回答？
如何培养回答的技巧？



科学出版社

www.sciencep.com

职场实战图解——技能提高系列

专家指点 回答的技巧

〔日〕 樱井 弘 编著
内山辰美
江 洋 译

科学出版社

北 京

内 容 简 介

“专家指点”是一套加强人际之间的交往能力,增进人与人之间沟通技巧的丛书。在与人交往的过程中,讲究方式方法是非常重要的,具备良好的沟通技巧和协作能力,才能达到事半功倍的效果。

本书即为该系列之一。所谓“有问必答”,如果有人向你提出问题,如何进行合理的解答,是需要掌握一定技巧的。本书从回答前的准备活动、改善回答效果的六大要领、精通回答的技巧、特殊的时候特殊地回答以及得到好评的五个窍门等五个方面进行介绍,读者通过轻松的阅读,就能掌握回答问题的诀窍,提高人际沟通能力,树立自身的形象。

本书适合上班族、学生等广泛人群阅读。

图书在版编目(CIP)数据

专家指点回答的技巧/(日)樱井 弘,内山辰美编著;江 洋译.

北京:科学出版社,2005

(职场实战图解 技能提高系列)

ISBN 7-03-016339-7

I. 专… II. ①樱… ②内… ③江… III. 人间交往-语言艺术
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 116367 号

责任编辑:张丽娜 赵丽艳 / 责任制作:魏 谨

责任印制:刘士平 / 封面设计:张新勇

北京东方科龙图文有限公司 制作

<http://www.okbook.com.cn>

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2006年1月第 一 版 开本:A5(890×1240)

2006年1月第一次印刷 印张:5 1/4

印数:1 7 000 字数:76 000

定 价:18.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换(环伟))

序

“突然被问到意想不到的问题而无言以对”，“回答问题时不能让对方很好地理解”……有过这样的经历之后，相信大家都能感到，明确易懂的回答的重要性。

那么，如何才能给出明确易懂的回答呢，如何掌握回答的技巧呢？

如果说起高明的回答方法，不如说所有的方法有个共同的窍门，尽管提问的内容五花八门，但回答的要领大体是一样的。以前大家往往被“不知道提问的内容，就无法知道回答的方法”这样理所当然的想法所束缚，没想过“回答的一方也有窍门，回答也是一种技巧”，本书就来整理一下这个此前没有提出的问题——回答的技巧。

每逢被提问常常不知如何应对的读者，希望你们能通过本书掌握回答的窍门。

编著者

前言

回答的能力是什么？

► 把握能力和理解能力

首先听清提问,然后再根据提问回答,回答当然要从聆听开始。所以,对提问意图的把握能力和理解能力就很重要。

如果没有很好地理解提问的意图,就会前言不搭后语地回答,或者像国会答辩那样地逃避,或者所答非所问地发表自己的言论和主张,提问者就会很焦急,产生“为什么这个人 not 回答我想问的问题呢?”的疑问,从而对你失去了信任。

所以必须首先把握提出的问题,很好地理解问题,也就是要重视提问者,找到与提问者的共通感。对于问题,应该有“您想要问这个问题啊”的接受感,这是回答的第一步。

► 说明能力

某个电视节目有一次讨论日本经济低迷状态的话题,参加节目的演员被问道:“为什么三年之后日本就要完蛋

了?”当时，岛田绅助先生这样回答：“我的父亲每个月有四十万的收入，但是我的母亲每个月要有八十万的开销，再加上我们家买房子还有一两千万的借款没有还，你说这样下去，我们会怎么样？”

“这样的话，恐怕要破产了。”

“是啊，日本现在就是这种状态，所以三年之后要完蛋了。”

他的回答非常通俗易懂，的确很容易让人明白，并且把要回答的内容的本质很好地传达给了对方。简洁的同时，还要让提问者很容易理解，这是好的回答的条件之一。所以，“说明能力”是回答的能力中非常重要的一个因素。

► 应变能力

有一次，将军这样问一休：“这个屏风上画的虎，一到晚上就跑出来，很吓人，你能给我把它抓起来吗？”一休不慌不忙地说：“好的，将军。那么请您把这只虎从屏风上赶下来，然后我就把它给您抓起来。”

“一休，你真行，我输了。”

将军对一休的佩服，大家都很熟悉了。即使突然被问到难题，也能敏捷地回答上来，这是很不容易的事情，需要很好的随机应变能力。被问到意想不到的问题，或者自己确实不知道的问题，即便是自己很了解的问题，因回答的对象不一样，完全相同的问题也是不存在的，回答的主题，需要根据对象的不同、场合的不同而灵活应对。回答的能

力也是一种应变能力。

► 人的综合素质

不仅仅是在应聘的面试和晋升的面试这样特定的场合,很多时候,我们都会以回答的能力来评判一个人的综合素质,因为人的各方面素质都能通过回答的方式得以体现。

棒球大联赛的选手松井秀喜,无论是大获全胜喜气洋洋的日子,还是三击未中,连说话的心情都没有的日子,在赛后的新闻发布会上都会认真地回答问题。作为运动员的魅力暂且不说,仅仅这种回答的方式和态度就会让很多人感到,他本身品质很好,很有才干。

有句古话说“话如其人”,说的就是人的回答行为,可以反映出一个人的人品。回答的能力,最终是与人的综合素质密不可分的。

掌握回答技巧的 5大好处

可以梳理概括自己的想法

可以提升应变能力

可以赢得信赖

可以发现新的观点

可以拥有自信

提高你的
沟通交流能力!



您的回答能力如何？

	是	否
1 能否边听边整理提问的内容？	☐	☐
2 会向对方确认提问的意图吗？	☐	☐
3 能否简洁明了地回答问题？	☐	☐
4 会注意回答时的态度（表情、声音、动作）吗？	☐	☐
5 能否合乎时机地回答？	☐	☐
6 能根据指南手册中的方法回答吗？	☐	☐
7 面对突然的提问能够从容回答吗？	☐	☐
8 不会回答的问题能否坦率说“不知道”？	☐	☐
9 能否营造可以让对方轻松自如提问的气氛？	☐	☐
10 能否对向你提问的人抱有感谢之情？	☐	☐

有哪几个问题，你可以回答“是”呢？

目 录

第 1 章 回答前的准备活动

- 1 回答方也可以提问 2
好的回答,应该是提问和回答彼此互动,使话题深入地进行下去。
- 2 回答可以体现出回答者的人格魅力 6
回答时的态度、说话方式、观点角度可以体现出回答者的人格魅力。
- 3 掌握说明的能力 10
因为提问者是想要把问题弄明白而提问的,所以回答必须简洁明了。
- 4 随机应变地回答 14
事先想好的回答对方不能接受的时候,应该随机应变。
- 5 提高聆听问题的能力 18
面对提问时,聆听问题的能力非常重要,因为某种程度上,聆听问题的能力等于回答的能力。

第2章 改善回答效果的六大要领

- 1 确认了提问内容之后再回答 24
养成确认对方话语意思的习惯,确认的同时思考如何回答。
- 2 简洁明了地回答 28
提问方总是希望先听清结论。
- 3 具体地回答 32
回答时提示出要点,例如用“三点法”,可以有把抽象的问题具体回答出来的效果。
- 4 合乎时机地回答 36
是现在! 回答对方想要问的问题,即使问题对于回答者来说很平常,对于提问者却可能是第一次。
- 5 能够使提问继续下去地回答 40
找到接住对方抛来的球的感觉,使对话继续下去,以回答的方式得到对方的满意。
- 6 注重礼仪 44
人品和思想都可以通过回答的态度表现出来,礼仪可以体现人品,人品可以表现于礼仪。

第3章 精通回答技巧

- 1 如果被问到自己不明白的问题…………… 50
既然不知道,就不能不懂装懂,说明不知道的理由和回答的基本方法。
- 2 如果被问到不想回答的问题…………… 54
明确地告诉对方,即使对方因此生气也不回答。
- 3 如果被问到不能回答的问题…………… 58
遇到即使知道也不能回答的问题,尽量使用不让对方生气的魔法词组回避。
- 4 如果被问到冒昧或失礼的问题…………… 62
即使感到不舒服也不能把这样的情绪表现出来,装作满不在乎地回答。
- 5 如果被问到故意激怒你的问题…………… 66
不要中了对方的圈套,冷静地看清他的意图,并向他传达出自己的意图。
- 6 如果被问到最擅长的问题…………… 70
对于提问者来说,可能是未知的领域,要耐心回答。

7	如果把意见以问题的形式提出来 ……	74
	有时候对方会以问题的形式,说出自己的意见和要求,这样的时候要听清提问者的主张,不要慌张,冷静地回答。	
8	如果被问到“用一句话概括是什么?”…	78
	经常会遇到这样的情况,但是很难回答,必须考虑有字数限制的回答方式。	
9	如果遇到带有试探和暗示性质的问题 …	82
	要套出对方的实话,提前调整好自己的情绪。	
专题 1 进行即兴演讲,磨练回答技巧 ……		86

第 4 章 特殊的时候特殊地回答[实践篇]

1	专业知识掌握程度有差别时的 回答方法 ……	88
	要试探出对方能明白到什么程度,尽量不要使用专业用语。	
2	感觉很好的回答方法 ……	92
	不吹嘘的自我展示,坦率地表现出自己的情绪。	

- 3 说明会上回答问题的方法 96
重视人群中的每一个人,考虑处于各种立场的听者的感受。
- 4 面对投诉时的回答方法(面对面) 100
面对投诉,最初的应对最重要,要首先接受对方的话。
- 5 面对投诉时的回答方法(电话中) 104
即使看不见,也能通过声音感受到表情和态度,要比面对面更加用心地倾听对方的话。
- 6 能够事先准备好答案的问题的
回答方法 108
只回答自己力所能及范围内的问题。因为答案已经准备好了,所以可以略去不必要的部分。
- 7 必须立刻回答时的回答方法 112
从容地重复问题,调整好回答问题的状态,为自己赢得时间。
- 8 面对来自顾客的问题(面对面) 116
顾客的情绪是“帮助我!”,要考虑到顾客的言外之意。

9	面对来自顾客的问题(电话中)	120
	通电话是一种不见面的沟通,要有意识的尽量以一种好的感觉进行。	
专题 2	充实你知识的抽屉	124

第 5 章 得到好评价的五个窍门

1	找到问题里隐含的本意	126
	即使是不明确的问题,也试着仔细听清里面隐含的意思。	
2	不能漏掉 NVC 的信息	130
	声音能表达出心里的想法,仔细观察,用心聆听,不能漏掉转瞬即逝的信息。	
3	边回答边整理提问者的想法	134
	一边回答一边把对方真实的想法整理出来。	
4	让提问者能够轻松自如提问的倾听 ...	138
	回答时要给对方肯定,双方可以共度一段感觉良好的时间。	

5	接受提问,顺应对方的情绪	142
	平日的人际交往能力是基础,保持好的态度和表情。	
	译者跋	147

第 1 章

回答前的准备活动

- 1 回答方也可以提问
- 2 回答可以体现出回答者的人格魅力
- 3 掌握说明的能力
- 4 随机应变地回答
- 5 提高聆听问题的能力