

商用 读心术

石真语◎著

运用读心术，测算并掌控对方心理
随时可用，无往不胜的商务社交读心术原理与技巧



|美迪心理讲堂|
职业发展与心智成长

商用读心术

石真语 著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是一部指导我们在商业博弈中赢得稳定心理优势的实用工具书。读心术是一种通过言行举止和一系列套话技巧,瞬间识透他人心理,进行有效掌控对方心理的实用心理技术,这种技术在商务交往中尤其重要。本书从商业交往的特殊性质入手,提供了大量的心理引导技巧。本书适合销售人员、客服人员和中高层管理者阅读。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

商用读心术/石真语著. —北京:电子工业出版社,2009. 11
(美迪心理讲堂/职业发展与心智成长)
ISBN 978-7-121-09625-9

I. 商… II. 石… III. 商业心理学 IV. F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 177046 号

责任编辑:戴 新

印 刷:北京天竺颖华印刷厂

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编:100036

北京市海淀区翠微东里甲 2 号 邮编:100036

开 本:787×980 1/16 印张:15 字数:205 千字

印 次:2009 年 11 月第 1 次印刷

定 价:33.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

导言 这本书可以带给你什么

如何与各种各样的人进行有效的商务往来，对商业领域的一切人员来说都是一个很重要的问题，比如商业谈判、销售、客户维护及众多商业社交，等等。

几乎所有的商务交往都存在着利益的博弈。决定博弈胜负的，不仅仅是商业实力，也不仅仅是你有多好的资源、多优厚的条件或者多么吸引人的商业智慧，很多时候，决定胜负最重要的砝码也许就是心理——你的心理素质及对对方心理的影响或操纵能力。

本书正是一部指导我们在商业博弈中赢得稳定心理优势的实用工具书。所谓“读心术”，是一种通过言行举止和一系列套话技巧，瞬间识透他人心理，进行有效掌控对方心理的实用心理技术，这种技术在商务交往中尤其重要。

大部分人都需要从事商务交往活动——从各种单位中一般办事员与商业伙伴的交流，到单位高层之间的商务洽谈；从企业中销售人员、客服人员的客户开发和管理，到中高层管理者的商业谈判，等等。在这些活动中，都需要运用心理技术，并达到这样的目的：时刻察觉到对方的心理状态，并施加影响力。本书恰恰是从这个目的出发，经充分考察论证创作而成的。希望读者阅读本书之后，能够在这方面得到新的体会，并获得切实有效的实践指导。

前言 怎么在商务交往中左右逢源 并迅速赢得商业机会

越是激烈竞争的商业交往，越是心理的较量。

在一个力量相差无几的竞争中，心理上的较量可以成为最后的胜负要素；而在一个力量悬殊的环境中，心理较量的成功也可以成为扭转结果的因素。这就是我们现在要谈的商务交往的核心规则：你必须懂得并善用心理的影响力。

本书中所提的大部分读心术技巧，在商务交往领域几乎全部成功地验证过，而且其中有些技巧你可能也在不知不觉地运用，只是没有系统地思考过这些技巧究竟是怎样影响他人的，其背后隐藏着怎样的心理学原理。

所以，本书可以从两个方面给你答疑解惑。其一，知道怎样去应用商务交往中的心理问题，其二就是知道为什么要这样做。所谓先要知其然，而后知其所以然。

你也可以轻松看透对方心理

有不少人相信算命师，其原因在于算命师仿佛看透了他们的内心，一语道出了他们心中的困惑，进而产生了强烈的心理认同感。

难道算命师真的有看透人心、解读前世今生的特殊力量？

很少有人知道，算命师在替别人算命的时候，大部分心理影响手段都是以“读心术”的相关原理为基础的。

举个简单的例子：一位年轻人走到算命师面前，算命师看似无意地说了一句“真是冥冥中注定啊，今天来的6个人都是B型血。”

这时对方通常有两种反应，一种是惊讶，一种是疑惑。惊讶的人通常就是B型血，这是因为被“算中”了；如果你表现出疑惑，那么算命师可以接着这样说：“现在终于碰到一个不是B型血的人了。”

类似这样的技巧是简单地运用读心术读懂并操纵他人心理状态的情形，通过这种技巧的大量运用，往往就能够在极短的时间内与对方产生互动和共鸣。

本书的读心术技巧对所有人几乎都是有效的，特别是在商务谈判、销售洽谈等场合。更重要的是，本书所阐释的读心术技巧并不深奥难懂，而是简单、易于操作的。

掌握心理引导技巧， 瞬间改变对方所思所想

我们都面临的一个事实是：求信于是商业社会中必须做到的基本准则。我们必须从构建相互间的商业互信开始，并始终维护这种信任感，如此我们的商业交流和商业合作才可能持续、健康地走向未来。那么，如何才能做到这一点？

本书从商业交往的特殊性质入手，提供了大量的心理引导技巧。比如，如何营造相互间的心理共鸣、如何表达自己的热情之心、如何巧妙地施加压力、如何消解对方的抗拒或抵触心理等。

大多数人都认为识人心难、改变人心更难。事实上，人心是有规律可循的，如果我们懂得人心的规律，懂得如何在这个大规律下有效地引导和调节对方心理，我们的商务工作也许会轻松很多，并将能够事半功倍地获得我们期望的商业成果——这正是本书的价值所在。

愿这本书能够给你带来更多的收获！

目 录

第 1 章 瞬间看透对方的内心	1
1. 快速判定对方的性格	2
言行表现折射对方心理	2
留心对方眼睛中的秘密	6
双手交叉也有学问	7
笔迹暴露对方性格特征	8
2. 轻松读懂对方商业意志	10
身材高大代表什么	11
笔直站立者的心理状态	13
商业意志的细节表现	14
3. 准确判断对方的交流诚意	17
从对方形象看端倪	17
从面部表情看内心变化	19
行为暴露了对方心理	21
4. 迅速发现对方不合作的心理	24
牙齿外露情况也有说法	24
手势中的不合作信息	25
读懂对方的异常举动	26
5. 及时捕捉对方的谎言	28
捕捉他的语言漏洞	29
留意他的眼睛	31
掩饰谎言的表情	32
说谎时的手部动作	33
第 2 章 轻松掌控对方心理	37
1. 用细节迷惑对方	38
商务礼仪中的细节	38
强化细节的吸引力	40
排除不利细节的干扰	42

2. 主动创造心理优势	44
获取主场优势	44
创造性地主导格局	46
巧妙抢占对方空间	47
有意识地争夺时间	48
3. 巧用身体距离调节心理	49
距离的心理之美	50
判定合适的交际距离	51
因时制宜的距离调节术	52
4. 引人注目的个性包装法	54
包装你的商务个性	55
商务交往的个性原则	57
展现个性的 3 个技巧	59
5. 营造共鸣情绪的心理术	61
情境同一性原理	62
激起共鸣的 6 种方法	63
与客户的同步交流法	66
第 3 章 巧妙赢得对方认可	69
1. 表达关切也是门学问	70
从简单的地方入手	70
说中对方的心思	72
关心对方感兴趣的事	73
2. 巧用问候增进彼此好感	75
商务问候中的礼节	75
巧妙表达仰慕之情	77
巧用情境预设影响对方	80
3. 学着像老朋友一样相处	81
轻松使用生活化的语言	81
巧妙引导对方的真性情	82
用热情赢得热情	83
4. 对方难缠也有办法	84
将说话机会留给对方	84
向对方巧妙地请教问题	85
欲擒故纵的应用法	86

把难处真诚地说出来	88
5. 用你的不足换回信任	89
承认不足也是有效策略	89
坦然接纳反对意见	90
承认不足后再征求意见	92
6. 人人都要懂得赞美术	93
让赞美恰到好处	94
快速把握赞美的话题	96
用贴心赞美征服对方	97
第4章 快速突破对方心理防线	101
1. 巧用询问法探虚实	102
询问法的妙用	102
让对方主动说出来	103
主导对方的思维	105
2. 妙用移情术消除戒备	107
预先告知术	107
替对方“说话”	109
让对方知晓利多关系	111
3. 妙用心理技巧操纵对方	113
分割法消解抗拒心理	113
组合法平衡对方心态	116
退让法形成互惠局面	117
4. “推着”对方做决定	118
在面子上下功夫	119
巧用激将法	121
主动推对方一把	123
5. 引导对方主动说“是的”	125
引导对方自己说服自己	125
让对方按你的意愿回答	127
让对方主动说“是的”	129
第5章 人人都要学心理攻防术	131
1. 窥探对方底牌的读心术	132
佯作不知刺激对方暴露	132

巧用对比法让对方开口	134
2. 商业报价中的攻防术	137
主动报价讲时机	137
以退为进讲平衡	139
缩小说法，刺激对方	141
3. 这样拒绝对方最有效	142
拒绝也能赢得他人之心	142
强势拒绝要用对用好	144
委婉拒绝对方的技巧	146
4. 跳出对方的商业陷阱	150
商业陷阱知多少	150
细心自信是关键	155
化商业陷阱为谈判筹码	158
5. 最后通牒的攻防战术	159
“最后通牒”巧用法	159
“最后通牒”补救法	161
“最后通牒”应对法	162
第6章 轻松掌控商务交往进程	165
1. 商务交流也可以很快乐	166
坏情绪是商业恶魔	166
快乐交流是这样来的	167
一种情境，一种心情	168
2. 你可以这样让对方更合作	171
出奇才能制胜	171
让对方亲身体验	172
在互动中满足对方	174
3. “投其所好”要讲方法	175
兴趣点是挖掘出来的	176
“倾听—反馈”的互动术	177
迎合对方的策略和技巧	180
4. 不知不觉影响对方心理	182
操纵对方的无意识反应	182
巧用暗示改变对方	185
心理操纵术的7个应用技巧	188

5. 循循善诱的促成引导术	192
巧用诱导语促成合作	192
妙用闲聊“诱导”对方	195
让对方更信任的读心技巧	197
5种读心话术模拟练习	198
第7章 商务中必懂的危机转化术	201
1. 巧妙应对商业对象的不满情绪	202
应对喋喋不休型合作者的技巧	202
应对易怒型合作者的技巧	202
应对批评型合作者的技巧	204
应对矜持型合作者的技巧	205
应对犹豫不决型合作者的技巧	206
应对争辩型合作者的技巧	207
应对爱占便宜型合作者的技巧	208
2. 轻松击退商务竞争者	209
使对手留下负面印象	209
“是的”、“不是”妙用法	211
妙用同步原理赢得优势	213
活用“But”，主导客户的心理	214
3. 巧妙化解商务合作的签约危机	215
读懂对方的所思所想	215
巧妙突破对方的否定心理	217
让对方自然地接下“合约”	218
让对方选择预定的“合约”	218
5. 应对商务突发礼仪危机的技巧	219
道歉要感染到对方情绪	219
妙用幽默化解尴尬	220
妙用邮件打动对方	220
5. 处理对方非理性拒绝的技巧	221
“我随便看看”	221
“我先考虑一下”	222
“什么名牌，只是挂了一个牌子而已”	223
“更新速度太慢了，样式很老啊”	223

第 1 章

瞬间看透对方的内心

如果能够瞬间看透对方的内心，你就可以更好地打通与对方的沟通渠道。读心术就是通过探测和观察人的生理和心理变化，从而轻易地看透对方心理的一种人际交往技巧。

1. 快速判定对方的性格

商业交往的第一个要求是：洞察不同性格的人，并采取不同的交往方式。性格是人们对待客观事物的态度和相应行为方式中所表现出来的那些稳定的心理特征的总和，它是个性特征中的核心特质。准确判定对方性格，可以提升我们与不同性格的人的交际效能，也可以将交往中的问题有的放矢地采取不同的应对策略，以此提高商务活动成功的可能性。

每个人性格的形成与其所处的环境、遗传基因及个人修养分不开。性格一旦形成，就有一定的稳定性，并表现出特定的行为方式，除非遇到特殊变故，否则不会有大的改变。因此，只要掌握了特定的心理和行为分析技巧，我们就可以轻易地判定对方的性格。

这些技巧可以从以下几个方面来概括。

- 观察对方的言行表现。
- 留心对方的眼睛。
- 注意对方双手交叉的方式。
- 透过笔迹看对方性格。

言行表现折射对方心理

性格是一种极为复杂的心理构成物，心理学家们根据不同的标准和原则对人的性格进行分类，衍生出很多的性格类型。比如，以心理活动的倾向性为划分标准，可以将性格分为内向型和外向型；以个体独立性程度为划分标准，可以将性格分为独立型和顺从型；以个体心理机能为划分标准，可以将性格分为理智型、情感型和意志型，等等。

美国著名心理学家弗洛伦斯·妮蒂雅通过长期对人类性格特征的分析研究，把诸多性格特征归纳为具有代表性的四种性格类型，如图1.1所示。

- **活泼型**：具有交际特质，天生懂得寻找生活乐趣。活泼开朗，热情奔放，直率豁达，具有很强的创造力，对什么事情都好奇，像长不大的孩子。

第1章 瞬间看透对方的内心 *READ*

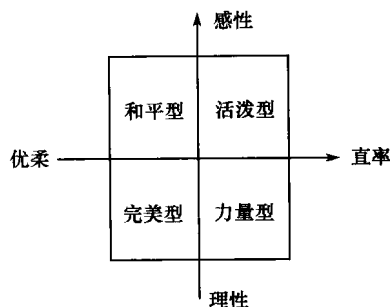


图 1.1 四种性格类型划分示意图

- **力量型**：典型的实干家。目标明确，勇于迎接挑战，具有坚强的意志和决断能力。重视效率，喜欢控制，任何挑战和打击不但不能让他意志消沉，反而能增强他的斗志。
- **完美型**：具有思想家特质，逻辑思维性很强，善于分析。喜欢通过事物的表象发现内涵和真相。目标明确，办事认真，总是能预料到将要发生的事情及要面对的问题。凡事都讲究精益求精，面面俱到。表面看上去很悲观、沉闷、文静、随和，事实上是最具有天赋和创造力的一类人，多才多艺，热心助人。
- **和平型**：容易相处的老好人。低调，随和，与事无争，善于倾听，知足常乐。安于现状，不喜欢变革，没有太多的创造热情。外表温和，但是内心比较固执，心里常渴望别人的肯定和认同。

经过无数次论证，目前大多数相关心理学家都对弗洛伦斯·妮蒂雅的性格分类方法持普遍的认可态度，因而这一理论可以成为我们了解性格的一个有力工具。

在商业活动中，我们研究性格的目的是：确保我们在与人初次接触时，能够准确判定对方的性格特征，从而采取合适的交往方式。下面我们着重介绍以上四种性格特征的识别方法。

● 活泼型性格的识别方法

很多情况下，活泼型的人不用我们过多留意就可以识别出来。比如，“未见其人，先闻其声”——我们在某些商业场合时经常会遇到这样的情形，这个人肯定就是活泼型的人了。

从技术层面来看，活泼型性格的人，可以通过望、闻、问三种手段

来进行识别。

望，即观察对方的行为举止和外表。

- 走路从容不迫，摆幅很大。
- 没有固定的站姿，总是动来动去。
- 手势特别多，肢体语言丰富。
- 目视前方或上方，很少注意脚下，眼睛总是左顾右盼。
- 着装随便，颜色亮丽鲜明，色彩较多。
- 表情充满阳光，笑时露出一口漂亮、洁白的牙齿。

闻，就是通过听来判断。

- 一群人里面说话声最大或笑声最爽朗的。
- 远远的就会与别人打招呼。
- 在某个商业场合只有他在大声地打电话，不在意身边人的目光。

问，就是通过简单的对话来试探。

- “嗨！朋友，你好！”我们热情地问候对方，对方也会同样热情地回答“你好”。
- “今天第一次碰到笑声这么爽朗的人。”对方不会拒绝：“是吗？”
- 我们的问候未及出口，“你好，你好……”对方满脸笑容主动迎上来。

以上就是几种简单、快速识别活泼型人士的技巧，我们了解了这些基本行为特征后，对我们正式与该类型人士交往会有很大的帮助。

● 力量型性格的识别方法

力量型性格的人举手投足间都很干练，他们办事果断，有着很强的领导欲望，这类人从外在行为表现上很容易识别。

- 走路时大跨步，双臂摆幅有力，凝视前方，从不斜视。
- 表情严肃，一副不可侵犯的样子，目光坚毅，炯炯有神。
- 喜欢穿深色的衣服，头发向上梳，额头裸露在外。

我们也可以主动试探对方的性格，如对方表现出以下行为举止，基本上可以判断其为力量型性格的人。

- 走近对方，仔细感觉会发现对方身上有一种领导者的气势。
- “您好，先生（女士）！”主动向对方打招呼，注意他的眼睛，力

量型的人会用“威严”的眼神看人。

- “先生，不是像你说的那样，应该是……”找个话题故意反驳他，力量型的人会非常不屑和不满。

还有许多识别力量型性格的人的技巧，只要我们在生活和工作中稍加留意就可以发现。当我们识别了对方为力量型性格后，我们就可以采用针对性的策略与对方交流。

● 完美型性格的识别方法

完美型性格的人追求完美，通过仔细观察他的外在表现就可以判断出来。总的来说，这类人具有以下外在特征。

- 这类人体形偏瘦。
- 头发整齐，如果发现凌乱也会花一番工夫整理。
- 衣着得体，会用手压着衣服的某个部位。
- 走路时步调匀称，不紧不慢，双臂摆幅适中。
- 表情严肃，略显悲伤，眼睑下垂，头部基本挺拔。

我们还可以进行简单的试探，判断对方是否属于完美型性格的人。

- 匆匆从对方身旁经过，故意碰一下，然后平淡地说声“对不起”，观察对方反应，如果对方一脸不满，还会瞪你一眼，那么基本可以判断他是完美型性格的人。
- 与朋友搞笑逗乐，许多人都发笑，如果发现他没笑并且是满脸不屑的样子，那么他有可能是完美型性格的人。
- 我们可以把头发弄得乱糟糟的（抓耳挠腮），出现在他的面前，如果他看你头发的次数在3次以上，那么他就是完美型性格的人。
- “嗨！你好，很高兴认识你！”我们主动热情地打招呼，完美型性格的人通常反应冷淡，满脸狐疑，认为面前的人别有用心。

● 和平型性格的识别方法

和平型性格的人内心较为封闭，对外缺乏足够的热情，看上去总是波澜不惊。在其举手投足间性格特征可以显露出来，只要我们仔细观察就很容易发现。

- 站立时双手交叉，整个体姿呈防御状。
- 走路时双臂摆幅较小，上身内倾，绝不东张西望。

- 大多时候头部下垂，眼睛注视地面，很少直视别人。

另外，我们还可以进行简单的试探，判断对方是否属于和平型性格的人。

- “嗨！朋友！”我们热情地与对方打招呼，对方会感到很吃惊，但不会拒绝我们的问候，对我们持包容的态度。
- 说话时我们向对方露出灿烂的笑容，对方只是以浅浅的微笑回报。
- “您真是太了不起了！”我们夸赞他，他会觉得不好意思，脸颊会泛起红晕或露出羞涩的笑容，同时会伴随着其他的动作如挠头，但不会辩解。
- 对话中，我们会发现对方很少注视我们的目光，即使碰到一起，也会立即转向其他地方。

留心对方眼睛中的秘密

大家都知道眼睛是心灵的窗户，人们的感情很容易在眼神中流露。因此，只要我们留心观察对方的眼睛，便可在不知不觉中洞悉对方的性格。这个方法在销售、谈判等商务活动中非常实用，因为在这些场合中，大部分人都是自己不太熟悉的，所以用这个方法来初步判断便可避免碰钉子。

在商业活动中，请记住这个判断法则：思考或说话时眼球习惯朝右转动的人往往属于性急、易怒、攻击性强的性格类型。

这一观察技巧是斯坦福大学临床心理学家 G. 拉丘爱鲁博士的研究成果。他曾对 28 名男士做了一个试验，要求他们在 30 秒内不间断地回答一连串问题。在回答问题的时候，人们的眼球不是向左转就是向右转。

G. 拉丘爱鲁博士并不关心他们对问题的回答，只是注意他们眼球的转动方向，然后将他们分为两组（眼球朝左转动的一组 and 眼球朝右转动的一组），对各组表现出的性格倾向进行调查。

试验结果表明，眼球朝右转动的人，性格更急躁，攻击性更强；眼球朝左转动的人一般会把不快隐藏起来，不会表现出攻击性。

当然，初步判定对方是否具有攻击性之后，我们还可以通过观察对