

天下文化

心理勵志

說對話的技術

講好話不如說對話

只要懂得察言觀色

在細節巧妙使力

每次開口，都是你的機會



麻生顯太郎 著
駱香雅 譯

觸動人心靠的不是什麼大道理，
而是在正確的時間點，以從容的態度，講有效的話。
跟著日本超人氣主持人學習所有技巧，
保證你不僅簡報、談判順利致勝，
聊天、洽商也賓主盡歡。

日本Amazon排行榜
4.5顆星評價★★★★☆
常年熱銷的說話勝經

國家圖書館出版品預行編目資料

說對話的技術 / 麻生顯太郎著. ; 駱香雅譯. -- 第一版. -- 臺

北市 : 天下遠見, 2012.11

面 ; 公分. -- (心理勵志 ; 322)

ISBN 978-986-320-060-4 (平裝)

1. 說話藝術 2. 口才 3. 溝通技巧

192.32

101020872

閱讀天下文化，傳播進步觀念。

- 書店通路——歡迎至各大書店、網路書店選購天下文化叢書。
- 團體訂購——企業機關、學校團體訂購書籍，另享優惠或特製版本服務。

請洽讀者服務專線 02-2662-0012 或 02-2517-3688 * 904 由專人為您服務。

- 讀家官網——天下文化書坊

天下文化書坊網站，提供最新出版書籍介紹、作者訪談、講堂活動、書摘簡報及精彩影音剪輯等，最即時、最完整的書籍資訊服務。

www.bookzone.com.tw

- 閱讀社群——天下遠見讀書俱樂部

全國首創最大 VIP 閱讀社群，由主編為您精選推薦書籍，可參加新書導讀及多元演講活動，並提供優先選領書籍特殊版或作者簽名版服務。

RS.bookzone.com.tw

- 專屬書店——「93巷·人文空間」

文人匯聚的新地標，在商業大樓林立中，獨樹一格空間，提供閱讀、餐飲、課程講座、場地出租等服務。

地址：台北市松江路93巷2號1樓 電話：02-2509-5085

CAFE.bookzone.com.tw

說對話的技術

作者 / 麻生顯太郎

譯者 / 駱香雅

執行副總編輯 / 余宜芳

主編 / 吳怡文

責任編輯 / 瞿中蓮、吳怡文

封面設計 / 江孟達 (特約)

內頁設計 / 江孟達 (特約)

出版者 / 天下遠見出版股份有限公司

創辦人 / 高希均・王力行

遠見・天下文化・事業群 董事長 / 高希均

事業群發行人 / CEO / 王力行

出版事業部總編輯 / 王力行

版權部經理 / 張紫蘭

法律顧問 / 理律法律事務所陳長文律師 著作權律師 / 魏啓翔律師

社址 / 台北市104松江路93巷1號2樓

讀者服務專線 / (02) 2662-0012 傳真 / (02) 2662-0007 : (02) 2662-0009

電子信箱 / cwp@cwgv.com.tw

直接郵撥帳號1326703-6號 天下遠見出版股份有限公司

電腦排版・製版 / 立全電腦印前排版有限公司

印刷廠 / 祥峰印刷事業有限公司

裝訂廠 / 政春裝訂實業有限公司

登記證 / 局版台業字第2517號

總經銷 / 大和書報圖書股份有限公司 電話 (02) 8990-2588

出版日期 / 2012年11月15日第一版第1次印行

定價 / 220元

原著書名 / “SHABERU” GIJUTSU

Copyright © 2008 by Kentaro ASO

Traditional Chinese translation rights © 2012 by Commonwealth Publishing

Co., Ltd, a member of Commonwealth Publishing Group

First published in 2008 in Japan by WAVE PUBLISHERS CO., LTD.

Traditional Chinese translation rights arranged with

WAVE PUBLISHERS CO., LTD.

through Japan Foreign-Rights Centre/Bardon-Chinese Media Agency

All rights reserved.

ISBN : 978-986-320-060-4

書號 : BP322



天下文化書坊

<http://www.bookzone.com.tw>



しゃべる技術

前言 說話，是需要學習的

2

第一章 說對話讓你的人生暢行無阻！

1 說話的力量遠超乎你的想像

14

- ・ 你所錯失的人生良機
- ・ 高收入者的共同特質就在說話方式

2 無法流暢說話的原因

19

- ・ 「先入為主」的成見出乎意料的多
- ・ 說話不流暢可能只是因為「準備不足」
- ・ 「欠缺經驗」的壁壘
- ・ 輕鬆克服緊張的方法

第二章 侃侃而談，不再害羞怯場

1 克服害羞的方法

32

2 點燃準備工作的引擎

36

第三章 要從何處展開攻勢

- 每天都要進步，即使只有一公厘也好
 - 不後悔的準備，就是一二〇%的準備
- #### 3 啟動「將意識朝向外部事物」的馬達

- 不害羞的最大訣竅

40

1 事前準備的訣竅

- 聚焦重點
- 決定入口後自然也就決定了出口

46

2 以五感探尋談話的素材

- Material 以口袋話題快速反應

51

3 如何避免對話中斷、沒有重點

- Construction 為對話增添變化的聯想力
- Construction 具體落實想法的「著力點」
- Construction 運用二項技巧組合談話內容

56

4 訓練敏捷的反應力

70



- Reaction 影響會話力的舉止動作
- Reaction 不以重複的詞彙做回應
- Reaction 靈活運用兩種提問
- Reaction 「4 W 1 H」的開放式問句
- Reaction 以封閉式問句奪得先機
- Reaction 替換成自己的話
- Reaction 肢體語言

5 要提升表達力，就要磨練聲音

- Expression 什麼樣的聲音可以改變評價？
- Expression 發出有共鳴的聲音
- Expression 讓聲音嘹亮
- Expression 溫柔又明亮的聲音

6 隨時隨地稱讚他人

- Mentality 一日三人

第四章 實踐篇①社內的簡報會談

1 企劃會議的密技

- 適時加入緩衝句
- 提出明確訴求
- 提高音量

2 簡報的王牌絕招

- 不要過度依賴腳本
- 比把台下聽眾當南瓜更好的方法
- 一開始就掌握人心的三個訣竅
- 盡量不要使用「各位」這個字眼

3 面對難搞上司的說話技巧

- 將難搞上司想像成包尿布的嬰兒
- 從「精神層面」理解對方
- 先說出結論
- 彩虹道歉法

4 如何應付強勢的同事或部屬

- 扮演成人角色
- 禮物說話術



第五章 實踐篇②社外的商務洽談

1 巡迴推銷的技巧

- 以「So」音調打招呼
- 另類話術

140

2 簡報的技巧

- 尋找盟友
- 唸出與會者的名字
- 善用隱喻法
- 加入故事情節

146

3 輕鬆完成登門推銷的方法

- 主動辨別
- 打造自己專屬的業務話術

154

4 電話約訪及電話行銷攻略

- 誠實說出目的
- 做好銷售篩檢
- 電話約訪達人的話術
- 在桌上放一張喜愛的照片

158

5 提高接客力的法則

165

- ・ 成為客戶的侍酒師
- ・ 利用對方重視的事物

6 談判致勝法

170

- ・ 不讓對方看見底牌
- ・ 採取「慢出拳」策略
- ・ 提供虛構的利益

第六章

讓話題持續的 Do Re Mi Fa So Ra Si Do 聊天法

・ Do — 「4 W 1 H」

181

・ Re — 救援 (Rescue)

182

・ Mi — 觀察

184

・ Fa — 時尚 (Fashion)

185

・ So — 「So」音調

187

・ La — 生活 (Life)

187

・ Si — 同調 (Synhro)

189

後記

忘記所有方法，才能真正靈活運用

193

麻生顯太郎 著 駱香雅 譯

說對話的技術



しゃべる技術

前言

說話，是需要學習的

「吃無敵大麥克漢堡啦！」

你自然的與朋友交談。點完餐、回到座位後，開始聊起昨天的連續劇。接著又聊到最近的新聞、運動賽事、工作、家人、未來的夢想等等，話題不斷的暢所欲言，時光在轉眼間溜走。

好友笑著聆聽，並不時回應你的話題。

這時的你，應該沒想過自己會緊張或結巴吧。

然而，一遇到洽商、開會、簡報這類工作上的重要場合，你就變得無法暢所欲言。尤其當對方是難應付的類型時，不但說不上話，甚至連一個小小的請託也開不了口。

於是你腦中跳出這樣的想法。

「我沒有在眾人面前說話的能耐。」

「也沒有那份膽量。」

「說話真令人感到痛苦。」

也許現在的你的確缺乏當眾說話的能耐和膽量，因為無法踢出那臨門一腳，眼睜睜看著合約從眼前溜走，或者，在只有十人參加的研習會上介紹商品，雙腿還是不聽使喚的顫抖。

會出現這種情況其實是正常的，即使所做的簡報糟糕透頂，也無須自責自己。

為什麼呢？因為你「尚未」學過說話技巧。

試問小學有一堂叫「說話方法」的課嗎？

國中或高中時呢？老師曾教過你「說話技巧」嗎？

前言



沒有吧。

我也一樣。回想起來，直到大學為止，完全沒有接觸過類似課程。老師曾在國語課教我們寫作文要有起承轉合，但我不記得學過專業的「說話技巧」，像是「如何與初次見面的人交談」「促使他人下決定的溝通技巧」「讓對方採信的傳達技巧」，或是「面對十人到一百人的說話術」。

同樣的，我也不記得學過「傾聽的方法」。儘管「了解傾聽的重要性」完全不亞於「學習說話技巧」，但自呱呱墜地以來，我們真的從來沒學過這些知識。

當然，或許有人持反對意見，認為從日常對話中就能學到這些技巧。倘若真是如此，為何我們能夠與朋友侃侃而談，卻無法和上司好好溝通？又為什麼總是無法將商品的優點傳達給顧客呢？

事實上，很多業務員和女性朋友都有類似的困擾。這件事就清楚說明了「說話技巧」並非一種自然而然就會的技巧，必須透過有意識的學習才能上手。

當我上了廣播學院的課後，不禁覺得：「為什麼這麼重要的知識，學校卻沒教！」學校之所以沒教導我們如此重要的科目其實是有原因的。

從前的我雖然不擅長在眾人面前說話，但倒不至於完全無法開口，大部分的人還是能正常的與他人對話，正因為如此，學校才沒有深入教導我們「說話技巧」。

所以，現在的你就算不會推銷、談不成生意，或是像以前的我一樣有「害羞症」，都不需感到羞恥。

這單純只是因為我們好像會說話，但其實並沒有學過「說話技巧」。就好比請你在坐滿觀眾的日本武道館自我介紹，你的回答可能是「絕對沒辦法」，也可能是「沒問題」，會怎麼回答就取決於你是否學過箇中訣竅。

「說話技巧」必須透過有意識的學習，並非自然而然就會。

很高興你拿起了這本書，現在就讓我們一起來學習「說話技巧」。





しゃべる技術

前言 說話，是需要學習的

2

第一章 說對話讓你的人生暢行無阻！

1 說話的力量遠超乎你的想像

14

- ・ 你所錯失的人生良機
- ・ 高收入者的共同特質就在說話方式

2 無法流暢說話的原因

19

- ・ 「先入為主」的成見出乎意料的多
- ・ 說話不流暢可能只是因為「準備不足」
- ・ 「欠缺經驗」的壁壘
- ・ 輕鬆克服緊張的方法

第二章 侃侃而談，不再害羞怯場

1 克服害羞的方法

32

2 點燃準備工作的引擎

36

- 每天都要進步，即使只有一公厘也好
 - 不後悔的準備，就是一二〇%的準備
- 3 啟動「將意識朝向外部事物」的馬達
- 不害羞的最大訣竅

40

第三章 要從何處展開攻勢

1 事前準備的訣竅

- 聚焦重點
- 決定入口後自然也就決定了出口

46

2 以五感探尋談話的素材

- Material 以口袋話題快速反應

51

3 如何避免對話中斷、沒有重點

- Construction 為對話增添變化的聯想力
- Construction 具體落實想法的「著力點」
- Construction 運用二項技巧組合談話內容

56

4 訓練敏捷的反應力

70



- Reaction 影響會話力的舉止動作
- Reaction 不以重複的詞彙做回應
- Reaction 靈活運用兩種提問
- Reaction 「4 W 1 H」的開放式問句
- Reaction 以封閉式問句奪得先機
- Reaction 替換成自己的話
- Reaction 肢體語言

5 要提升表達力，就要磨練聲音

- Expression 什麼樣的聲音可以改變評價？
- Expression 發出有共鳴的聲音
- Expression 讓聲音嘹亮
- Expression 溫柔又明亮的聲音

6 隨時隨地稱讚他人

- Mentality 一日三人

第四章 實踐篇①社內的簡報會談

1 企劃會議的密技

110

102

93