



チャンスをつかむ
雑談力

聊出来的机遇

[日]三枝理枝子◎著 江瑜◎译



打动人心的聊天术大揭密

听礼仪专家、ANA空乘培训师为你讲述实践中的谈话技巧

22个实例小故事教你掌握聊天诀窍



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

[日]三枝理枝子◎著 江瑜◎译

聊出来的机遇

チャンスをつかむ
雑談力



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

CHANCE WO TSUKAMU ZATSUDANRYOKU

Copyright © 2011 Rieko Saegusa

Simplified Chinese translation copyright © 2013 by Beijing Normal University Press(Group)Co., Ltd.

All rights reserved.

Original Japanese edition published in 2011 by SB Creative Corp.

Simplified Chinese Character translation rights arranged with SB Creative Corp.

through Owls Agency Inc. and Beijing GW Culture Communications Co., Ltd.

北京市版权局著作权合同登记图字 01—2012—3301 号

图书在版编目(CIP)数据

聊出来的机遇 / (日) 三枝理枝子著; 江瑜译. —北京: 北京师范大学出版社, 2014. 1

ISBN 978-7-303-16980-1

I. ①聊… II. ①三… ②江… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 201566 号

营 销 中 心 电 话 010-58805072 58807651
京 师 心 悦 读 新 浪 微 博 <http://weibo.com/bjsfpub>

LIAOCHULAI DE JIYU

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 148 mm×210 mm

印 张: 4.75

字 数: 85 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版

印 次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

策划编辑: 谢雯萍

责任编辑: 刘 畅

美术编辑: 袁 麟

装帧设计: 红杉林文化

责任校对: 李 菡

责任印制: 陈 涛

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换

印制管理部电话: 010—58800825

序言

体贴他人的聊天
术「Our Turn」

若问你“对聊天有自信吗”，你会如何回答？

想必很多人会说：“不行，不行，聊天太难了。我不善言谈，做不到随心所欲地与人交流。”

那么，换个问法：“你想与他人愉快地聊天吗？”这个问题又如何呢，是不是感觉难度稍降了些？

再换个问题：“你在聊天时是否会体贴他人？”难度似乎又增加了。

事实上，我很爱聊天，更享受聊天的过程，自然对于聊天我也十分自信。

乍听之下你大概会认为我过于自负，但我之所以能如此有信心，是因为我与大部分的聊天对象都成为了朋友，并建立了良好的关系，这一点很难做到。

同时，在随意的聊天之中，我结识了一些可以进一步接触甚至终身交往的朋友，也得到了不少很好的机遇。

聊天时我最看重的就是一颗体贴他人之心。

即使是打发时间的闲聊或是应付场面的交谈，只需稍加体会对方的心情便能使聊天上升一个层次。

作为国内、国际航班的 CA (Cabin Attendant，机舱乘务员)^①，迄今为止，我与形形色色的 VIP 乘客聊过天，上至老人，下至小孩，可以说从中收获了不少。

众所周知，空中飞行异于日常生活的世界，许多事情受到限制。因此，空乘人员的目标便是为乘客提供最好的个人服务，使其能够度过一段舒适愉快的旅程。

因此，我经常试图通过漫无目的的闲聊来打开对方的心扉，进而打动、抓住人心，极力使自己在他人心中留下印象。

而作为一名培训讲师，每次讲课我不仅是单方面地教授知识，我自身也总是能在授课过程中找到惊喜与刺激。比起培训过程，我认为培训前后的闲聊时间更有价值。参加培训的人身份、地位都大不相同，但无论是即将进入公司的新员工，还是企业经营者，大家都能在聊天中受益匪浅。一次培训过后，几乎所有学员都会迫不及待地想要参加下次培训。我相信吸引他

^① CA (Cabin Attendant) 为和制英语，美式英语称为“Flight Attendant”，英式英语称为“Cabin Crew”。

们的除了讲座内容外，还有我的聊天技巧。

大概是因为自身职业的关系，我一直认为想要提供优于预期的服务，聊天是一项不可或缺的技能。因此，一直以来我都在有意识地培养自己的聊天能力。

因为想要珍惜遇到的每一个人、珍惜人生中的每一次相逢，延续彼此之间的缘分，我才会设法用对话拉近彼此距离，在聊天中真心诚意地替他人着想，以此打动了他人也感动了我自己。一直以来，我都在很用心地注视、倾听着眼前之人，努力制造出一个个美好的瞬间。

聊天的定义五花八门，我个人认为聊天主要可以分为三个阶段。

第一阶段：浅层聊天

谈论季节、天气、新闻等一般性的浅层话题。

第二阶段：深层沟通

敞开心扉、交换各自的想法、意见，真诚地交谈。

第三阶段：心灵交汇、体贴他人的聊天

让对方对自己产生好感，并使双方都期待进一步的交往、聊天。

聊天时，做到热忱待人并为对方着想就可在相遇中结缘。从此彼此也能互相支持，共同进步。

聊天时真正做到为他人着想，你便能与眼前之人建立心灵相通、相互慰藉的深厚关系。

为什么我喜欢也擅长在聊天时考虑到他人，原因很简单，那就是我积累了大量的聊天经验，多到足以帮我消除同他人聊天时的不自信。

其实，我原本不善言谈，并不属于与谁都能畅谈的类型。若是认识如今的我，听到这儿你一定会惊愕不已。但是事实上，从前我给人的印象就是一个“乖巧”“腼腆”“声音小到都听不清楚说了什么”的人。

直到某一刻，我才醒悟：“我不能如此，这样我的人生会有缺失，我要改变自己的人生。”

于是我下定决心脱胎换骨，以外向雄辩的朋友为榜样，在实践中有意识地主动与人交谈。

推动我前行的是心底深处对快乐人生的渴望，同时这么做也是为了把握机会结交对的人，发掘自身的无限潜能。

除了熟人或者不得不接触的人之外，我也勇敢自信地与素不相识的陌生人聊天，必要的时候我甚至还会去刻意地制造聊天的机会。

如今的社会，人们手机不离手，随性与人聊天的人越来越少。

试想，如今你是否每天都还会有一顿饭是与他人一边攀谈一边吃的吗？

在交通工具上也看不到陌生人互相搭讪。邻里间不再彼此问候：“去哪儿啊？”工作时也少了很多闲谈与废话的工夫。

商务会谈时，大都是开门见山的“我就不废话了……”，然后便直奔主题。

只是与陌生人聊天，确实需要勇气。

“想去聊上几句，但又怕打扰到对方。算了，也不是非聊不可。”通常人们都是这样放弃了主动聊天的想法。

其实人人都有机会，只是大多数人选择了轻松与逃避，于是机会便给了那些喜欢聊天的人。也就是说，不善于聊天会令你错过许多机会，包括结交新朋友的机会、找到婚恋对象的机会，还可令你错过就职、商谈的机会，甚至因此失去客户。

是的，若不能冲破束缚、主动出击，任何事情都无从谈起。

不要使交流局限在毫无人情味的邮件上，不妨试着增加面对面交谈的机会。说一些漫无边际的话，或许能使人精神放松，心灵得到慰藉，也可以拉近与对方的距离，另外你还能长舒一口气变得精神振奋起来。

聊天时体贴他人的目的在于与他人“建立联系”“令对方对自己产生好感”。

商务洽谈时，若无任何铺垫就直接谈生意，你会发现十有八九是谈不拢的。在进入严肃话题前轻松地闲聊一番，让对方对你产生好感，进而产生想进一步听下去的欲望。如此，在达成心灵沟通的基础上再进行生意谈判，就不怕达不到预期目的。同样，私人谈话亦是如此，高超的聊天技巧可促进人与

人的交往。

生活中需要聊天的场合也是无处不在。聊天技能甚至会影响酒菜的味道。同样的时光，过得快乐与否将大大改变你的人生轨迹。有限的人生中，你想要收益还是损失？

锻炼聊天技能，你既能给予也能得到有意义的资讯、愉悦的心境。所以说，聊天技能让人变得幸福。那些认定自己不善言谈的人首先要做的就是消除内心的不自信。请将聊天看成一件快乐的事情，这对于迈出聊天的第一步至关重要。

让我们一起练习聊天时为对方着想，进行有意义的交谈，使自己和他人感到愉快吧。

在此，我愿与大家分享一些我做 CA 时的机内经历、做培训讲师时的课堂经历以及一些私人交际过程中发生在我身上或是发生在我朋友们身上的故事，希望读者们能够通过这些实例掌握提升聊天技能的要诀。

你可以从任意章节读起。

请尝试着如同与我聊天一般阅读本书。

“Our Turn!”(轮到我了)

你准备好了吗？

那么就请放轻松，踏入体贴他人的聊天之旅吧。

三枝理枝子



第1章 聊天提升商务能力

只需待人热忱 …1

“爱喝的东西” 如何开始聊天 …5

“找这样的人结账” 聊天获粉丝 …11

“欢迎回家” 让人愿意与之交谈的气场 …16

“第二次会面” 首次商谈 …23

“被放鸽子” 懂得聊天的分寸 …29

“出乎意料的再会” 与不易接近的人聊天 …34

第2章 聊天改变人生

最美的相遇皆始于聊天 …41

“在寿司店” 在餐桌上聊天最得意 …45

“共伞” 主动与陌生人说话 …51

“一杯刨冰” 即使刚开始持续沉默 …56

“祭坛插花” 让沉默寡言的人开口 …62

“心灵的传接球” 与情绪低落的人聊天 …68

第3章 有策略地聊天

精心策划聊天以达目的 …73

“社长的谈判技巧” 正题只占10% …77

“求职面试” 得到工作机会 …82

“培训前的几分钟” 与多人聊天 …88

“通往婚姻殿堂” 初次约会的契机 …92

“转移地点后” 上司与下属 …98

“不会离婚的夫妻” 聊天营造家庭氛围 …103

第4章 向达人们学习高级聊天术

掌握与他人建立联系的技巧 …109

“谈笑间结交朋友” 放松的状态最为理想 …113

“在电梯里” 爽朗的问候 …118

“上门政治” 拓展人脉从聊天开始 …122

“开心的事情即将到来” 与情绪低落的人聊天 …126

“聊天伴侣” 聚会上的举止 …131

后 记 …137

第1章

聊天提升商务能力

只需待人热忱

聊出来的机遇

→ 聊出来的机遇

热忱待人是指站在他人立场，考虑自己能为他人做些什么并付诸行动。

大概有人会想：“我又不从事服务行业，这跟我没有关系。”“只要做好分内事即可，何必刻意对上司或下属表现出热情。”事实上，在人与人的接触中，体贴他人之心、热忱待人之心不但必不可少，更是处理人际关系中不可或缺的润滑剂。

“考虑太多太麻烦了，个人独善其身就好。”抱有这种想法的大有人在，殊不知在全球化进程加速的现代社会，这类人已很难再有立足之地。

不论你是希望上司同意签字，还是希望下属超质完成你下达的任务，抑或是想赢得比赛，这都是成功的一个重要因素。

“怎么我还没说你都明白了呢，真是心细啊！”顾客溢于言表的满意之情、感动之心以及因此再次光顾的想法都是鉴于你那颗热忱待人之心。

只要怀着一颗热忱待人之心，你的商务能力就能有所提高。

在商务场合，聊天能决定对方是否接受你，决定你的存在是让人感到舒服自在还是让人感到不快。

你需要积极地站在对方的立场考虑，积极地倾听对方想说的内容，道出对方想听的事情。总而言之，努力地倾听对方的心声。

试着发挥自己的想象力，思考“如何能令对方感到愉悦”，又该“怎么做才能令对方笑颜相对”。养成勤于思考的习惯也很重要。

对方对自己表现出感兴趣或重视的一句话、一个动作足以令人愉悦，即使这些是自己的错觉也无妨。而在双方都心情愉悦的前提下，工作的质量、效率和产生的利润都可得以提升。

热忱之心始于为他人考虑的心情，也就是说，想要真正达到心灵上的沟通，少不了一颗为他人着想的心。

只需稍加体贴他人你便能以自己的热忱相待温暖人心。因此，聊天时也需要对人用心，替人着想。

培养热忱待人之心有助于提高聊天能力。反过来，聊天能力的提高又会进一步促使你更加热忱地对待他人。

这样的良性循环将有助于提升你的商务能力。

『爱喝的东西』
如何开始聊天

“××先生，您醒了。需要我给您拿点喝的吗？”

“啊，谢谢。那就一杯伏特加鸡尾酒吧。”

“好的，一杯伏特加鸡尾酒，加青柠檬吗？”

“来一点。”

“请稍等！”

回到吧台，我便开始调制。先取一只冷却的玻璃杯，往杯中放入冰块。接着倒入冰镇伏特加后注入汤力水，最后放上一片青柠檬。调好之后，我连同冰湿巾和下酒小菜一同端给了那位乘客。

“××先生，久等了，您要的伏特加鸡尾酒。”

只见他将柠檬一挤，美美地品上了一口。

“谢谢。嗯，不错，冰凉沁心，好喝。”

“谢谢。我也很爱伏特加鸡尾酒。”

“是啊，伏特加鸡尾酒最美味了。”他说着，一口气喝光了。

“您要再来一杯吗？”

“好的。”

“请稍等。”

这次，我用小盘多盛了一些切成月牙状的柠檬片。

“久等了，我给您多加了些柠檬片。”

“谢谢，你怎么知道我喜欢柠檬呢？”

“我刚才见您把柠檬都挤干了。其实我也很喜欢青柠檬。”

“是吗，你的观察能力真强。”

“哪有哪有。”语罢我试着问道：“不知××先生喜欢哪个品牌的伏特加？”

“飞机上供应的应该是苏联红牌伏特加吧，我喜欢珀特索伏卡。那是一种添加了红辣椒和辣椒粉的伏特加。其实五年前我在俄罗斯待过三年左右，那种伏特加还是当地人向我推荐的。它不是无色透明的，而是略呈黄色，味道浓烈香醇。”

只见他两眼泛光，兴致勃勃地与我攀谈起来。

“您知道得可真清楚。”

我也兴奋起来，饶有兴趣地问道。

“在俄罗斯您经历过什么令您印象深刻的事情吗？”

从伏特加到饮食，再延伸到俄罗斯的生活以及国民气质等，他宛若专家一般侃侃而谈。

“您真是知识渊博，我今天受益匪浅，了解了很多以前不曾知道的事情。没想到能与您这样聊天，我觉得十分荣幸。”