

仕事の「伝わらない」
を100%改善する伝える力の超教科書



快速提升 传达力的70个小窍门

(日) 久保尤希也 著
王 荣 译



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

仕事の「伝わらない」
を100%改善する伝える力の超教科書



快速提升 传达力的70个小窍门

保尤希也 著
王 荣 译

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry
北京・BEIJING

SHIGOTO NO [TSUTAWARANAI] WO 100%KAIZENSURU TSUTAERUTIKARA
NO CHOKYOUKASYO

by Yukiya Kubo

Copyright © Yukiya Kubo 2012

All rights reserved.

First original Japanese edition published by DAIWA SHOBO Publishing Co.,Ltd.
Japan.

Chinese (in simplified character only) rights arranged with DAIWA SHOBO Publishing
Co.,Ltd. Japan.

through CREEK & RIVER Co., Ltd. and CREEK&RIVER SHANGHAI Co.,Ltd.

本书中文简体字版由 DAIWA SHOBO Publishing Co.,Ltd.授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2013-1247

图书在版编目(CIP)数据

快速提升传达力的 70 个小窍门 / (日)久保尤希也著;王荣译. —北京:
电子工业出版社, 2014.1

ISBN 978-7-121-22055-5

I. ①快… II. ①久… ②王… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 287629 号

责任编辑:刘淑敏

文字编辑:吴亚芬

印 刷:三河市鑫金马印装有限公司

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

开 本:900×1280 1/32 印张:6.625 字数:81 千字

印 次:2014 年 1 月第 1 次印刷

定 价:32.00 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 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前言



很多情况下即使很努力地让自己有条理、有逻辑地跟别人交流，自己的想法也无法顺利地传达给对方。

此书是一本教你如何经商的书。它并不会教你如何提高与人交流的能力，如何扩大朋友圈。也不会教你怎么交女朋友，怎么建立一个和谐的家庭关系。

这本书教你在商业活动中更加容易地将自己的意思传达给对方。

也许你已经发现，进了书店就能在书架上找到



各种各样的介绍如何与人交流的书籍。特别是站在经管类书籍的架子面前，更能深刻体会到这种感觉。此外，在商业交流中不能顺利传达自己意思的案例数不胜数。

我作为一个商业咨询师和企业研修讲师，接触了很多生意人。我指导过刚刚迈入社会的新人，也参加过其他公司的会议。

在这个过程中我发现很多生意人在“传达能力”上都有缺陷。我常常看到仅仅因为一个小小的误解导致最终的劳动成果打了水漂的事情，也面对了许多因公司评价总不见提高而烦恼的管理者。

- 如果你很努力地在解释，对方却无法理解；
- 如果你发现自己的意见总是无法被接受；
- 如果你觉得自己讲述的清楚明白，别人却还是会产生误解；

前言

- 如果你有一个好的意见却无法顺利地传达给别人。

那么，现在你真正需要做的便是提高自己的传达能力。

当你掌握了这项能力，很多争执就会消失了。不管跟客户、上司还是同事都能更加顺利地交流了。你的工作也会变得一帆风顺。

你再也不会每天去烦恼“为什么他就不能理解呢！”反之，“他明白了！”会充满你的一整天。

这里需要提醒大家一下，所谓的高超的传达能力并不是电视播音员那种清晰的说话方式，也不是逻辑性强的列举出理由的说明方式。这两项的确也是传达能力中的一部分，但是流畅的表达、有条理的表达，并不代表你就能将自己的意思传达给对方。

以下有一个小故事。





日本人 A 先生去美国旅行的时候不小心把房间钥匙落在屋里，导致自己进不了门。不管拉门还是拽门自然都是打不开的，A 先生非常烦恼，因为他不会说英语，他不知道该如何将自己的情况告诉别人。

后来 A 先生去了一楼大厅，拼命解释了自己的状况。

“In key! Out me!”

钥匙在屋里，我在外面。

“Room five one two.”

旅馆的接待员立刻理解了情况，把 512 房间打开了。他的意思顺利传达给对方了！

自然 “In key! Out me!” 是完全没有语法的英语。但即使这种英文，只要能够将自己的意思传达给对方，就已经达到目的了。

人们通常认为那些说话有条有理、清晰明确的

前 言

人就是善于传达的人，其实这是个误解。不管你讲话多有逻辑，也不能保证对方能完全理解你的意思。

所谓的“传达能力”是要根据场合让对方了解你的情况和心情，在了解的基础之上才能够达到商业目标。

在这种定义下，可以说“In key! Out me!”的A先生也是个交流高手了。

本书并不是市面上常见的那种教你如何明确表达自己的意见或有逻辑地说出自己想法的书。为了在工作中获得好的成果，该如何提高传达能力才是本书的真正主旨。

本书总结了我至今为止的商业生涯中经历和实践过的好方法，以及从我周围优秀的商业人才那里学到的各种诀窍。

有些方法很容易学习，有些方法略微有些难度。



不过还是希望大家能够尽量去试一试，因为这些方法肯定可以让你更好地与对方交流。只希望本书能对你们的工作有些许贡献。

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录



第1章 问题不在说话方式上

——改变传达能力	1
1 严格遵守三原则	2
2 不是“说”而是“传达”	4
3 集中叙述对话的重点	7
4 30秒表述清楚	9
5 确认目的	12
6 用冲击性的语言表述	15
7 带着热情表述	18



- 8 提前明确想要传达给别人的信息 22
- 9 看好前后关系 25
- 10 将你模糊的感觉清晰地用语言表述
出来 27
- 11 不明白的地方也要清晰地说出来 30
- 12 明确时限 32
- 13 保持客观的视角 34
- 14 不管是谁的错，自己先道歉 37
- 15 不找借口 40

第 2 章 让对方进入倾听的姿态

- 改变信赖感 42
- 1 坏消息说在前面 43
- 2 抓住言语上的尾巴 45
- 3 语言要简短精练 47
- 4 具体说明 50



目 录

5 没底也要保持自信	52
6 善于使用白板	54
7 善于使用图表	56
8 最初就明确“目的是什么”	58
9 拥有自我意见	61
10 根据对象不同改变你的信息库	64
11 观察做得不好的人	66
12 了解自己的习惯	69
13 选择对方喜欢的联络方式	71
14 每次机会都要做到最好	74
15 用 5 分钟仔细调查对方	77
16 问候的时候要给对方留下印象	79

第 3 章 不要全部写出来，削减内容

——改变发邮件的方法	82
1 减少发错邮件的情况	83



- 2 只复制名字..... 86
- 3 严守一封邮件只说一件事的原则 89
- 4 寄信人名字后面加上尊称..... 92
- 5 在组织商业谈判的时候，信件里
明确写出建议的谈判时间..... 95
- 6 表现得越稳重越好 98
- 7 在电话里做下的约定要记录在案 101
- 8 明确表达自己的意思 104
- 9 不要只依靠邮件 106

第 4 章 在交流过程中得出结论

- 改变交流的方式 109
- 1 使用简单易懂的表述 110
- 2 使用能够增加信赖感的语言 113
- 3 深入了解对方..... 115
- 4 养成制作议事日程的习惯 117

目 录

5	只将你总结出的要点告诉对方	119
6	在视线所及的范围内准备一块表	121
7	当场提问	124
8	拥有下决断的意识	126
9	短时间交换情报	128
10	在批判之前先想好如何改正	130
11	讨论从数字开始	132
12	不要让对方感到困扰	134
13	知道自己的底线在哪里	137
14	最多让 4 成	139
15	大胆喊价	141
16	聆听顾客的声音	143
17	想好理由	145
18	用“上司名义”来拒绝对方	147



第 5 章 决胜时绝不放松

——改变你的实力	149
1 对话时说出对方的名字	150
2 有优先顺序的对话	152
3 站在对方的视角	154
4 和关键人物交流	156
5 利益和风险放在一起告诉对方	159
6 关注对话的最后	162
7 给对方留出提问的余地	165
8 关注对方的需求	168
9 快速回应对方的提问	170
10 平等地交谈	173
11 平时积累素材	176
12 对方真正开始听以后再说你的 核心内容	179

— — — — —
目 录

13 将自己的热情一面表现出来·····	182
14 自娱自乐·····	184
后 记·····	188
译者后记·····	192