

头等舱里的 谈话课

What I've learned in
first-class cabin

[日] 美月晃子 著
回嘉莹 译

日航空姐美月晃子服务106万人次的经验总结!

为你揭秘风靡日本的 **“超级第一印象法”**!

帮你在见面第1分钟就让气氛变得融洽!

跟任何人都能 **轻松畅聊30分钟** 的谈话法则!



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

头等舱里的
谈话课

What I've learned in
first-class cabin

[日] 美月晃子 著
回嘉莹 译



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

头等舱里的谈话课 / (日) 美月晃子著 ; 回嘉莹译
-- 北京 : 新世界出版社 , 2013.11
ISBN 978-7-5104-4698-6

I . ①头… II . ①美… ②回… III . ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 265151 号
北京版权保护中心外国图书合同登记号 : 01-2013-5443

Tatta Ipun de Uchitoke, 30pun ijo Kaiwa ga Tsuzuku Hanashikata by Akiko Mizuki
Copyright © 2010 Akiko Mizuki
Simplified Chinese translation copyright © 2013 by Beijing Sunnbook Culture & Art Co.,Ltd.
All rights reserved.
Original Japanese language edition published by Diamond,Inc.
Simplified Chinese translation rights arranged with Diamond,Inc.
through Beijing GW Culture Communications Co.,Ltd.

头等舱里的谈话课

策 划 : 北京阳光博客文化艺术有限公司

作 者 : [日] 美月晃子

译 者 : 回嘉莹

责任编辑 : 刘 媛

责任印制 : 李一鸣 刘社涛

出版发行 : 新世界出版社

社 址 : 北京西城区百万庄大街 24 号 (100037)

发 行 部 : (010) 6899 5968

(010) 6899 8733 (传真)

总 编 室 : (010) 6899 5424

(010) 6832 6679 (传真)

http: //www.nwp.cn

http: //www.newworld-press.com

版 权 部 : +8610 6899 6306

版权部电子信箱 : frank@nwp.com.cn

经 销 : 新华书店

印 刷 : 三河市国新印装有限公司

开 本 : 710mm × 1000mm 1/16

字 数 : 90 千字 印 张 : 11

版 次 : 2013 年 12 月第 1 版

印 次 : 2013 年 12 月第 1 次印刷

书 号 : ISBN 978-7-5104-4698-6

定 价 : 36.00 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话 : (010) 6899 8638

序言

“初次见面”很重要

头等舱里“初次见面”

我面前的世界被一幅再普通不过的帘子隔开，可帘子内外的服务质量却有着天壤之别。

帘子的里面聚集了来自世界各地的成功人士，有企业家、部长官员、学者、电影导演、知名影星等等，他们在这个空间里轻松畅快地交谈着。

偶尔还会有某国的王子命令他专门的随从来我这里点饮料，或者某国的公主一个人静静地坐在座位上看书。

这个世界就是客机的头等舱，是我做空乘员时每天工作，且集中了很多特殊人士的地方。

“乘客朋友们，你们好，欢迎您乘坐本次航班。我是负责此次旅程的美月，我很高兴为您服务。”

“初次见面，您叫美月对吧？这次行程就拜托您了，请多关照。”

就这样，我每天的工作都需要重复一个又一个的“初次见面”。

渐渐地，我发现，无论你与别人的交往是否有某种目的，第一次见面都不太容易把握。确切地说，其中大有学问。

请原谅我还没有做自我介绍。

我叫美月晃子，曾经做过 17 年国际航班的乘务员，在头等舱接触到的 VIP 乘客有 160 万人之多。我总结了这些年做空乘员所积累的经验，并在 2006 年开了一家公司，专门从事人才培养教育工作。

现在的我有多重身份，除了是这家公司的老板，还有多个头衔：“人才培养顾问”、“人才培养导师”等等。同时，我还作为大学培训班的讲师、大型讲座的主讲人，活跃于各种大型活动中。平均下来，我每年在各种有关商业礼仪与营销交际方面所做的培训和讲座高达 183 场，如果再加上公司内部培训课程，就会超过 200 场。

我与那些培训课程或讲座中的学员们都是第一次见面，所以说，一年中的大部分时间，我都在与陌生人见面、说话。而在这些陌生人面前，我优秀的表现都是我做空乘员时，在头等舱内学会的。

头等舱里“因祸得福”

我以前时常感到莫名的孤独与不安，不仅早上无法起床，还时常蹲在地上喘不过气来，食欲不振，心情阴郁。

而产生这些症状的原因就是忧郁症。当时我被诊断为慢性疲劳症

和神经失调症，每天都被困在无法发泄的焦躁情绪中，非常痛苦。

如今回忆起来，那段经历真让人感到不可思议，当时的我与现在的我简直是判若两人。

一般来说，我的工作任务是与不同的人组成团队一起飞行，偶尔还会在国外短暂地逗留几天。在患忧郁症之前，我并不认为这是辛苦的工作，相反，我每次都觉得很兴奋，把那当成一种享受。我既没有额定的工作量去竞争营业额，也没有让人寝食难安的精神压力。通常，我会在所到之处尽情地购物，品尝当地的美食，与大家联谊聚会，每天都过得悠闲而轻松，工作中的紧张与劳累完全被工作之余的放松所抵消。而且我的工作内容也很简单，一旦熟悉了业务流程，在没有意外的情况下，我闭着眼睛也可以处理得很好。

但是，在同样的日子重复了几年之后，我不禁问自己：“我真的甘心保持现状吗？我对自己真的满意吗？”接着，一些不可名状的忧郁情绪就开始找上门来。这种情绪突然让我感觉之前悠闲的享受是那么奢侈，轻松惬意的情绪也突然被一种难以言表的不安所取代。

无论我与朋友们在一起过得多么快活，聚会的场面多么温馨，可美好的时光总是很短暂，我不知道分手那一刻何时到来，每次都好像在等待法官的宣判。这种恐惧的心情一直折磨着我，让我痛苦不堪。无论我的工作多么得心应手，购物多么痛快，歌剧多么精彩，我都无法摆脱这种恐惧的心情。

虽然我的身体马不停蹄地穿梭于世界各地，可我的心却总是慢半拍，一不留神就被形单影只地落在了后面。

那种无法形容的情绪包围着我，慢慢地吞噬着我，无论我身在何处，总是心不在焉。

渐渐地，周围的人也对我产生了怀疑，并开始猜测：“美月到底是怎么想的呢？”

空乘员的作息时间很不规律，所以人际关系也很淡泊。最初大家都把我当成公主，恨不得把我捧到天上去，但是当我有几次拒绝他们的邀请之后，大家就开始主动地疏远我。

我渐渐明白，所有人都处在一张关系网中，而我必须主动、诚恳地去加固这张网，否则它就会在不经意之间支离破碎，消失得无影无踪。

与此同时，我还要经常回头看看，以确保已经织好的网是坚固的，因此如何给对方留下一个深刻的印象就显得尤为重要。要想与对方有进一步交往，就必须让他产生一种下次还想跟我见面的意愿，这一点不容忽视。

虽然大家对“忧郁症”都避之不及，可它却给了我一个学习的机会，让我明白了一些之前百思不得其解的问题，也让我学会了客观地看待自己，意识到在广阔的宇宙中，自己有多么渺小。

如果不是那些轻松、惬意的日子无情地抛弃了我，也许我永远都

无法明白这些道理（我宁愿这样安慰自己）。

初次见面牢记四句“咒语”

在我刚进入空乘员这个行业时，经常会参加一个考核，其间要念几句“咒语”。我先来介绍一下这个考核吧。

在飞行之前，空乘员们会开一个预备会，大家围着一张大桌子，商量接下来服务工作的细节。当然，这个会议召开的地点不是固定不变的，有时在飞机上，有时在机场大楼通往机舱的廊桥上，有时则在办公室里。

飞行前，机组人员（机长、副机长、检修人员）也会召开会议，做飞行的准备工作。而利用他们开会的时间，我们就会进行这个考核：准备一块白板，上面写满了突发状况应对措施，及弹出设备的确认信息，设想如果其中某个环节出了意外，我们该如何处理。不用说，参加这个考核自然是我们这些新人的任务。

考核是在很多位老前辈面前举行的，他们经验丰富，甚至与我的妈妈年龄相仿，而我必须在这么多双眼睛的注视下准确无误地接受这个考验。

我将那些前辈的目光分为两类，暂且称为“两种笑脸”吧。

一些前辈会轻蔑地看着我们，脸上的表情分明是在嘲笑我们，认

为我们在能力、水平各方面都不如他们，甚至希望别人也一起来嘲笑我们。（看到这你觉得浑身不舒服吧？）我把他们的这种表情叫做“邪恶笑脸”。

另一种前辈则始终面带微笑，他们的目光向我们传递一种积极的信息，好像在说：

“没关系，就算你有个小小的失误，飞机也会安全着陆。”

“失败就失败吧，别放在心上，回去之后还有令人开心的聚会在等着你呢。”

“我做新人的时候也和你一样啊，很辛苦。所以我很能理解你的心情，加油吧。”

直到现在我回忆起这些内容，还会感动得流泪。

随着一次次的历练，我越来越有信心，胆量也越来越大，甚至经常得到表扬。而我在面对白板时则经常念这四句“咒语”：

- （1）我只是个普通人；
- （2）大家都值得尊敬；
- （3）感谢别人的笑脸；
- （4）不要掩饰自己的紧张情绪。

后来，这也成了我与陌生人初次见面时的基本原则。

第一句“我只是个普通人”，是告诫自己不要盲目地逞强。

即使你不能在第一时间说出吸引人的话，也要强调：“我不是演员，我只是一个普通人，既不幽默又有许多缺点。”这种心态会为你与别人初次见面做好重要的心理准备。

第二句“大家都值得尊敬”，是告诫自己要虚心接受别人发自内心的建议，感谢别人的关心。我也曾经是个不懂事的新人，从不虚心接受别人的意见，要么固执己见、极力反驳，要么就一声不吭，总之不会轻易地承认自己的错误，倔强地坚守着那所谓的自尊，不想让任何人看到自己的弱点。结果，我与周围的人总是有隔阂，大家也都不喜欢我。

第三句是“感谢别人的笑脸”，让对方笑脸相迎是构建融洽人际关系的第一步。这一句与实际行动紧密联系，我在后面的“大智若愚的钝感力法则”一节中会做详细的介绍。

最后就是“不要掩饰自己的紧张情绪”。如果你坦白地告诉对方自己很紧张，对方会体谅你、鼓励你，你也能放松心情。关于这一条的具体做法，我也会在后面具体说明。

写给为初次见面而头疼的人

说起初次见面，我相信大家都能想到很多场景，比如营销活动、求职面试、相亲会、联谊会等等。

而这时候，有的人经常让谈话冷场，让对方觉得不自然；有的人在陌生人面前则会不知所措，无法表达自己；还有的人可能根本没法吸引对方的注意力。

而我看到这些人，就好像看到了昔日的自己。

所以，我产生了一种想法，把自己的亲身经历总结起来，告诉大家初次见面时的说话方法。

初次见面是重要的“分水岭”

所有的人际关系都是从一个最初的“接点”开始的，如果你不重视这个“接点”，就无法继续展开你们以后的关系。即使你可以勉强维系它，你的人际关系也必定是淡薄的、不坚固的。

事实上，两个人的初次见面，在某种程度上决定了你们今后的关系。你们之间最初的那些“接点”，是被信任连接成为一条坚固的“实线”，还是淡淡地维系着一条“虚线”？抑或是这些“接点”根本就没有被连接起来，在中途断开了呢？

所以，初次见面的说话方式，以及因此而给对方留下的印象都非常重要。

能否给对方留下一个好的印象，取决于你在最初几分钟之内的表现，而这就是决定胜负的“分水岭”。

何为胜负？自然不是谈话本身的你强我弱，也不是你与对方一决高下，而是你的表达技巧，即措辞是否恰当。

说得明白一点，你是希望给对方留下一个好印象，被当成一个重要的人，事业步步高升，生活一帆风顺，还是愿意给对方留下一个坏印象，不被大家重视，事业不见起色，生活一成不变呢？

你的说话方式可以改变你的未来，这就是关键所在。

本书记录了我从空乘员到独立创业，再到今时今日的经历中总结的一些经验，我暂且称之为“美月式会话术”吧。

这个秘诀可以让会话自始至终都融洽地进行。

追求“有呼必应”的效果

第一次见面时，如果你能让大家觉得谈话气氛很愉快，那么谈话就不会中断，会一直融洽地进行下去。

当你觉得“今天聊得真开心”，“我想和他谈生意”，“我下次还想和他见面”的时候，就说明你和对方的关系体现了“有呼必应”的效果。

不要輕易地把自己定位为“说话人”或是“听话人”，因为这两者本来就分不开。你就好像双面胶一样，既是一名发言者，同时也是一名听众。

本书的目的就是告诉大家如何建立融洽的关系，使你说的话可以

顺利地传达到对方那里，同时你也能准确地领会对方的意思。事实上建立这种关系的方法很简单，简单到根本不需要什么技巧。

比如，每个人都希望得到他人的认可，那么你就试着从认可他人开始吧。

下一步就是努力找到对方的优点。你可以把自己想象成一名探险家，努力发掘对方身上的宝藏。

为了与陌生人互相吸引，你甚至要学会当一名“寻宝人”。你可能会对此感到惶恐不安，不过仔细想想，在人生这条路上，大家不都在扮演着“寻宝人”的角色吗？

希望大家能将本书所讲的简单道理记在心里，并了解一些具体的方法，知道“如果遇到了这种情况，我该怎么做”。如果你是个不擅长表达的人，那么从今天开始就努力练习吧。

最后，我还在本书中首次公开了一些小秘密：让萍水相逢的人还想再见自己第二面的秘诀，以及适用于私人空间和所有场面的“交际杀手锏”。

其实，只要你能改变平时说话的方式，那么你整个人都会发生意想不到的变化。

那样一来，你会发现你可以与所有人都建立融洽的人际关系，无论是事业还是生活，都会发生翻天覆地的变化。如果现实能向着好的方向发展，我相信你的未来会更精彩。

如果这本书可以为你丰富的人生增添几分色彩，那是我最大的荣幸。

希望我的“小抑郁”也能对别人有所帮助。

下面，就让我们进入正题吧。

目 录

第1章 如何在一分钟之内吸引所有人

- 01 大智若愚的钝感力 // 002
- 02 巧妙运用“大智若愚法则” // 009
- 03 如何把握“第二印象” // 015
- 04 化短处为长处 // 020
- 05 不必故意逞强，故作聪明 // 024
- 06 在一分钟之内突出自己的特别之处 // 027
- 07 微笑并不是初次见面唯一的通行证 // 031
- 08 传递多种表示欢迎的信号 // 036
- 09 空乘员善于发现他人的优点 // 038
- 10 速效自我宣传 // 043

第2章 开始的一分钟决定后面的三十分钟

- 01 超级倾听法则 // 050
- 02 听与说同等重要 // 054
- 03 没有回应就没有愉快对话 // 057
- 04 利用感叹词表达感情 // 062
- 05 “语言”、“表情”、“心情”——应答高手三要素 // 065
- 06 随声附和与“鹦鹉学舌”的绝杀组合 // 068
- 07 让谈话延绵不断的提问方法 // 070
- 08 “不约而同的笑”制造融洽氛围 // 075
- 09 充满魔力的“我不知道”和“请您赐教” // 079
- 10 以沉默为话题打破沉默 // 083

第3章 如何轻松畅聊三十分钟

- 01 发掘优点并衷心赞美 // 088
- 02 美月式转换法——视对方的缺点为优点 // 095
- 03 从“大智若愚”到“原本睿智”的转换 // 100

- 04 改换说法的“魔术” // 104
- 05 加快理解速度的超凡概括力 // 109
- 06 数字的力量 // 115
- 07 魔法推销术 // 120

第4章 让初次见面的人还想再见到你

- 01 如何提高“再次见面”的几率 // 124
- 02 如何吸引别人与你继续交往 // 128
- 03 让对方还想再见到你的话 // 131
- 04 不着痕迹地传达你的兴趣 // 133
- 05 让彼此变得亲密的小秘诀 // 138
- 06 让对方想再次见到你的邮件与书信 // 141
- 07 长久交往需要“神秘感” // 145

结 语 说话方式改变个人价值 // 147