



阅 想 时 代

Mind Times Press

POWER QUESTIONS

BUILD RELATIONSHIPS, WIN NEW BUSINESS, AND INFLUENCE OTHERS

提问的艺术

为什么你该这样问

【美】安德鲁·索贝尔 (Andrew Sobel) 著
杰罗德·帕纳斯 (Jerold Panas) 著
陈艳 译

亚马逊
商业类图书
TOP100

本风靡全美、影响无数人的神奇提问书

揭示320个强大问题背后的商业与人生精髓
用真实故事和大师们的睿智问题展示提问艺术的魅力

中国人民大学出版社

POWER QUESTIONS

BUILD RELATIONSHIPS, WIN NEW BUSINESS, AND INFLUENCE OTHERS

提问的艺术 为什么你该这样问

【美】安德鲁·索贝尔 (Andrew Sobel) ◎著
杰罗德·帕纳斯 (Jerold Panas)
陈艳◎译

中国人民大学出版社
·北京·

图书在版编目(CIP)数据

提问的艺术：为什么你该这样问 / (美) 索贝尔, (美) 帕纳斯著; 陈艳译.
—北京：中国人民大学出版社，2013.11
ISBN 978-7-300-18326-8

I. ①提… II. ①索… ②帕… ③陈… III. ①提问—言语交往 IV. ①B842.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第257271号



提问的艺术：为什么你该这样问

[美] 安德鲁·索贝尔 著
杰罗德·帕纳斯

陈艳译

Tiwen de Yishu: Weishenme Ni Gai Zheyang Wen

出版发行	中国人民大学出版社	
社 址	北京中关村大街31号	邮政编码 100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn	
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)	
经 销	新华书店	
印 刷	北京中印联印务有限公司	
规 格	145 mm × 210 mm 32开本	版 次 2014年1月第1版
印 张	7.625 插页2	印 次 2014年1月第2次印刷
字 数	129 000	定 价 35.00元

必究

印装差错

负责调换

POWER 本书赞誉 QUESTIONS

在《提问的艺术》一书中，安德鲁和杰罗德向我们传授了如何在各种情境下精准判断出需要被提及的问题从而推动事情深入发展的技巧。这是一本值得阅读并随身携带的书，书中的问题将会让你的人生更加丰富！

肯·布兰佳
《一分钟经理人》作者

富兰克林·德拉诺·罗斯福、苏格拉底、莎士比亚到底有什么共同点？这些伟人的共同点就是他们都知道如何提出“具有影响力的问题”。读了这本书，你也将变得和他们一样善于提问。

马歇尔·戈德史密斯 (Marshall Goldsmith)
《纽约时报》畅销书《魔力》(MOJO) 和《没有屡试不爽的方法》
(*What Got You Here Won't Get You There*) 作者

你能给予别人最好的礼物就是问他在想什么，并真诚地去倾听他的回答。本书作者通过那些让人惊喜并能够真正带来终身改变的问题将这种想法付诸实践，转化为强有力的建议。

拉夫·施罗德 (Ralph W. Shrader)
博思艾伦咨询公司 (Booz Allen Hamilton) CEO

提问的艺术
POWER QUESTIONS

读《提问的艺术》一书就如同在聆听世界上最优秀的企业家、政客以及宗教权威人士的精彩对话一样。读这本书就是一次快乐的旅行。

大卫·赛博 (David Sable)
扬罗必凯公司 (Young & Rubicam) CEO

安德鲁和杰罗德在《提问的艺术》一书中极其推崇提问对于纳言献策和建立关系的重要性，并通过大量实例不乏幽默地予以阐明，使得书中所有的内容都变得通俗易懂。

温·比肖夫爵士 (Sir Winfried Bischoff)
劳埃德银行主席

《提问的艺术》这个书名说明了一切。这是一本具有强大力量的书，也是每一位关心客户、员工和投资者的人必读的一本书。我建议人手一本，现在就开始读。

罗伯特·迪伦施耐德 (Robert L. Dilenschneider)
迪伦施耐德公司 CEO 兼董事会主席

在白宫的那段日子里，我曾学习过回答的艺术，但一直以来我都认为事情的关键还在于要问正确的问题。安德鲁和杰罗德塑造了提问的艺术。这本书深入挖掘了成功沟通的力量，是一本不可多得的必读书。

迈克·迈克科瑞 (Mike McCurry)
美国前总统克林顿的新闻发言人

《提问的艺术》是一本拿起来就舍不得放下的书。它是一本名副其实的关于建立强大人际关系的实用书。不管你是打算一页一页地读下去，还是仅仅翻到某一页准备应对即将到来的会议，也

不管你处在职业生涯的哪个阶段，本书无疑都具有极大的价值。

弗兰克·德索萨 (Frank D'Souza)
高知特公司 (Cognizant) CEO

我们都力求与客户、朋友以及家人建立起一种坦诚的关系。《提问的艺术》就是这样一本通过构建和应用强有力的问题，帮助你建立起这种关系的强大实用指南。现在就开始阅读它，并深入学习和付诸实践，它将会让你与别人的交流，甚至是你的生活产生意想不到的变化。

史蒂夫·托马斯 (Steve Thomas)
益百利公司 (Experian) 全球销售总裁

《提问的艺术》是一本观念新颖、引人入胜的指导书，能够帮助我们在商业和人际关系方面取得成功。它系统而详细地制定了应用那些精心挑选的问题的路径，可以帮助我们获得最有用的答案，达到最期待的结果。这是一本必读书。

约瑟夫·赖利 (Joseph P. Riley)
美国南卡罗来纳州查尔斯顿市市长

《提问的艺术》一书提供了至关重要的成功了解客户、朋友以及亲人需求的基石。这本书阐述了用正确的方法问正确的问题的基本技能。它是一本伟大的引人入胜的杰作！

罗伯特·米利根 (Robert Milligan)
美国商会前主席以及百利公司 (Nature's Variety) 创始人兼主席

向客户提出充满智慧的问题能够让对话取得实质性的进展，有助于建立起牢固的互信关系。《提问的艺术》是一本非常值得阅读的书，里面讲述了许多有趣的例子。它将帮助读者在自己的职

提问的艺术 POWER QUESTIONS

业和个人生活中建立起更加深入、更有价值的人际关系来。

詹姆斯·巴德里克 (James Bardrick)
花旗集团欧洲、中东和非洲业务联合总裁

《提问的艺术》是一本神奇的书，它揭示了生活中真正的力量——那是一种能让你在发展深入关系的同时获得解决问题的力量，并能帮助你更好地了解你自己。

卡尔·特纳 (Cal Turner)
美国达乐公司前 CEO 兼主席

我要如何才能表现出我很在乎？安德鲁和杰罗德给出了这个问题的答案，那就是提出具有思想性的有力问题，然后去认真聆听答案。你将学会、关心并建立起信任和理解。《提问的艺术》是一本非常出色的书！

B·约瑟夫·怀特 (B. Joseph White)
美国伊利诺伊大学荣誉校长，畅销书《领导力的本质》
(*The Nature of Leadership*) 作者

读《提问的艺术》一书时，我从中罗列出了上百个我能用到的问题。我一直都在努力寻求提出好的、发人深省的开放式问题，以便更好地了解对方。这本书帮我跨越了障碍，它既发人深省，又具有很强的可读性。安德鲁和杰罗德以往硕果累累，显然，他们在这本书中超越了自己。

米歇尔·伊斯顿 (Michelle Easton)
克莱尔·布思·卢斯政策研究院院长

《提问的艺术》是一本适合人人都读的书。安德鲁和杰罗德在书中告诉我们如何以一种最可能引出具有深刻见解答案的方式提出最好的问题。另外，作者还提供了上百个你曾经渴望去问的问

题。这本书能够让你的会谈比以前更有成效。

罗恩·罗宾逊 (Ron Robsin)
《基金之父》(*Funding Fathers*) 作者

安德鲁和杰罗德的这本书的确与众不同，书中充满了趣闻轶事以及关于提问的所有建议，通俗易懂。我从书中发现了许多能够帮助我深化客户关系的新主意。

戴安娜·布赖特摩尔-阿莫尔 (Diana Brightmore-Armour)
劳埃德银行公司业务部 CEO

《提问的艺术》以一种易于理解的“讲故事”的方式和写作风格，为读者呈现了一部寓教于乐又富有深度的作品。安德鲁和杰罗德将沟通的艺术提炼为在正确的时间问正确问题的核心技能——强有力的问题能够为建立具有实质意义的人际关系和真正密切的联系打开一扇门。

亚当·里德 (Adam L. Reeder)
瑞士信贷第一波士顿银行执行总裁

这本书非常神奇！很有冲击力！它不仅能够帮助你将对话引入正轨，还能提升你的倾听能力。它能让你直达一个人的内心和思想深处！我强烈推荐这本书！

约翰·史利夫斯基 (John Schlifske)
西北互助人寿保险公司 (Northwestern Mutual) 主席兼 CEO

《提问的艺术》一书非常重要，也非常实用，我要求我所有的员工都必须读。安德鲁和杰罗德提醒我们专注倾听的重要性。这本书为我们提供了可以帮助我们获得有价值、有意义的信息的工具，就好比生命的资源一样。

亚里士多德·哈利基阿斯 (Aristotle Halikias)
共和银行 (Republic Bank) 董事会主席兼 CEO

Power Questions: Building Relationships, Win New Business, and Influence Others by Andrew Sobel and Jerold Panas.

ISBN 978-1-118-11963-1

Copyright © 2012 by Andrew Sobel and Jerold Panas.

Simplified version © 2013 by China Renmin University Press.

AUTHORIZED TRANSLATION OF THE EDITION PUBLISHED BY JOHN WILEY & SONS, New York, Chichester, Brisbane, Singapore AND Toronto.

No part of this book may be reproduced in any form without the written permission of John Wiley & Sons Inc.

All Rights Reserved.

本书中文简体字版由约翰·威立父子公司授权中国人民大学出版社在全球范围内独家出版发行。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

本书封面贴有 Wiley 激光防伪标签。

无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。

引言 答得好不如问得好 /001

第一篇 | 商业篇 |

01 不要滔滔不绝，却忘了客户的感受 /007

02 四个问题，助你突破销售的瓶颈 /013

03 这是真正的使命，还是你的一己私欲 /021

04 这是你能做到的最好了吗 /025

05 用封闭式问题摆脱兜圈子的烦恼 /031

06 用能引发互动的问题避开陈词滥调 /037

07 聆听，而非越俎代庖 /045

08 要去解决问题，而不要去消除批评 /051

- 09 五个“为什么”探寻对方的真实需求 /055
- 10 打破会议拖延顽症 /061
- 11 彼得·德鲁克的“五个最重要的问题” /065
- 12 客户的利益与价值息息相关才是永恒的重点 /071
- 我的商业提问笔记** 赢取新的商机 /075

第二篇 | 人际交往篇 |

- 13 每个人都渴望被聆听 /085
- 14 以最直接的问题洞悉对方最真实的欲望 /091
- 15 追根溯源的问题往往最有力 /097
- 16 从头开始或许就是峰回路转之时 /103
- 17 用满足感开启更多的秘密 /107
- 18 像关心自己的梦想一样关心他人的梦想 /113
- 19 对话不是一个人的独角戏 /119
- 20 从他人内心感悟中学习 /125
- 21 人们真的了解你吗 /131
- 22 打动人的问题犹如射进黑暗之屋的光 /137
- 23 找到打开心灵的密钥 /143

24 与人分享他们最值得珍惜的一刻 /149

我的人际交往笔记 建立良好的人际关系 /153

第三篇 | 人生篇 |

25 坚持站在问题的核心处 /161

26 像苏格拉底一样思考 /167

27 参透为何，一切事才能迎刃而解 /173

28 用加减法，帮助对方做出选择 /179

29 静思会带来更有效的行动 /183

30 引导他人认清自己的角色 /191

31 给自己写个讣告，你才知道想过怎样的人生 /197

32 你希望别人怎样对待你，那就怎样对待别人吧 /205

33 把每一天都当作余生来度过 /211

我的人生启示提问笔记 获得更多人生智慧 /219

结语 用问题敲开人生机遇的大门 /223

译者后记 /229

答得好不如问得好

此时，我们正坐在芝加哥一座摩天大楼四十层的一间办公室里，屋子里洒满了阳光。一开始我们就这样问正在采访的这家公司的 CEO：“当有人极力想从您这儿获得生意时，您对这个人的印象最深刻的是什么？您认为是什么让你们在最初的关系中相互建立起了信任？”

这位 CEO 经营着一家市值 120 亿美元的公司，我们正对他进行关于“建立最值得信赖的商业关系”的专访。这些关系涉及该公司多年以来的服务提供商以及供应商，还有业内最值得信赖的私人顾问。

“我总是强调，”这位 CEO 说道，“一位前程远大的咨询师、银行家或是律师是否能让人信服，完全取决于他们所提问题的

质量以及他们聆听他人时的真诚度。这听起来非常简单！”

针对“是什么让人们能够建立起关系”这一问题，他给出的答案和我们咨询、采访过的其他数百个人给出的答案如出一辙：好的问题远比问题的答案更有力量。好的问题会重新架构和定义问题，能够挑战你的思维。它们会给我们的假设泼上一盆冷水，逼迫我们跳出传统的思维模式，并激励我们去学习和发现更多的东西。它们也时刻提醒着我们什么才是生命中最重要的内容。

古代曾出现过一些具有变革精神的人物，如苏格拉底和耶稣，他们就通过提问对其他人产生了巨大的影响。他们的问题既是教化工具，同时也是永久改变周围人的方式。我们将会在今后的章节中遇到这两位先知，并学习和领悟他们的提问技巧。当然，你也将会遇到一些集团领导者、部长、百万富翁、公证人、医疗中心 CEO 以及更多的普通人，他们全都是极富个人影响力的人（没准你还认识他们中的某些人）。对于他们而言，一个强有力的问题有时可以扭转乾坤。

回溯 20 世纪，像爱因斯坦和彼得·德鲁克这样杰出的天才往往都醉心于提出一些富有挑战性的问题。

一天早上，年轻的爱因斯坦观察到太阳从一片花海中落下，于是他就问自己：“我能否在阳光中旅行？我能否追上光或超过光速呢？”之后，他告诉一位朋友说：“我并没有特殊的智商，

我只是比别人多了一点点好奇心罢了！”

德鲁克是公认的当代管理学之父，也是最著名的先驱思想家之一，他最为人们津津乐道的事就是他与客户之间的提问互动。除了给客户提出建议之外，德鲁克经常还会抛出一个简单但极富洞察力的问题给客户，例如，“你真正投入的生意是什么”，以及“你的顾客最看重的价值是什么”。曾有一位记者称德鲁克为咨询师，被他拒绝了。他说自己实际上是一位“损者”——喜欢直接问客户刁钻问题的人。

伟大的艺术家总是能够充分领悟问题所扮演的角色。几乎所有文学作品中最富有戏剧色彩的片段都是围绕着一个简单的问题展开的。当莎士比亚笔下的哈姆雷特王子谈到生死问题时，曾说过这样一句流芳百世的经典台词：“生存还是毁灭，这是一个值得思考的问题！”

我们之所以选择“提问的艺术”作为本书的标题，是因为我们在书中所选择的问题都具有这样一种强大的魅力——以你意想不到的方式给沟通带来令人惊喜的崭新面目。它们是直击事物要害的强有力的工具，同时也是开启封闭之门的钥匙。

在接下来的章节中，我们将会通过一个个有力的提问来再现对话的场景。我们会运用真实的例子来阐明在什么样的场景中使用这些问题以及如何使用。那些具有思想性、探索性以及发人深省的问题，你应该在日常生活中加以应用。无论在工作

中，在与朋友的交往中，还是在飞机上偶遇到陌生人时，你都可以拿来用。

本书共分为三篇，在每一篇的后面，我们又针对不同的话题额外列出了一些具有影响力的问题，以便帮助你在不同的场景中轻松自如地应用它们。全书问题加起来总共有 320 个。利用这些问题来活跃交谈的气氛，可以让谈话更有意义，从而加深交谈者之间的关系。我们不再为篇后面的每一个问题增添一个与之对应的故事，现在轮到你来负责为它们增加生动的例子了。应用这些问题来创建属于你自己的动人的、给人以启迪的、具有影响力的问题吧。

同时，我们还在每一篇的后面留出空白，让读者可以随时记录下现实生活中让自己印象深刻的颇具威力的问题。相信对书中问题的灵活运用，可以使你无论是在职场中还是在私人生活中都能战无不胜，攻无不克！

学会并运用好提问的技巧，能够让你在工作和生活中的效率得到显著提升。本书可以帮助你建立并深化人际关系，也可以帮助你销售出更多的产品、服务和创意，同时还能鼓励你更加努力，战胜自己。书中展示的提问技巧将能使你更为有效地影响你的客户、同事和朋友。准备好了吗？让我们一起来领略这些伟大问题的艺术魅力吧！

POWER QUESTIONS

**Build Relationships, Win
New Business, and Influence Others**

第一篇
商业篇