

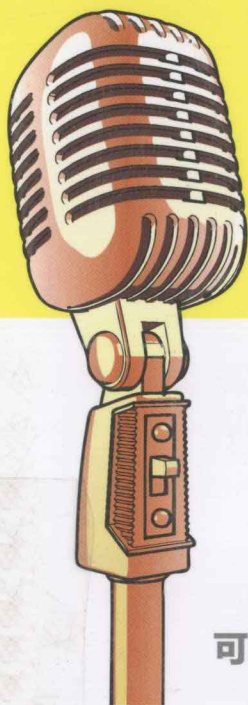
《社长岛耕作》作者
弘兼宪史
强力推荐!

[日] 菊原智明◎著
周 宇◎译



全日本业绩No.1的房地产销售员手记
日本博客排行榜第一名
王牌销售必读口才书

售楼冠军的 攻心 说话术



超级业务员的口才手册
来自房地产一线业务员
摸爬滚打12年的心得

39条秘诀

可以让老板重视你、客户信任你、朋友喜欢你

售楼冠军攻心的 说话术



[日] 菊原智明◎著 周 宇◎译



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

售楼冠军的攻心说话术 / (日) 菊原智明著 ; 周宇译. --
北京 : 中华工商联合出版社, 2012. 6
ISBN 978-7-5158-0212-1

I. ① 5… II. ① 菊… ② 周… III. ① 心理交往—通俗
读物 IV. ① C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 124181 号

夢をかなえる気のばりの力 人生を変える 39 のアイデア

© 2009 Tomoaki Kikuhara

All Rights Reserved.

Frist published in Japan in 2009 by ENTERBRAIN, INC., Tokyo.

Simplified Chinese translations rights arranged with ENTERBRAIN, INC.

through Eric Yang Agency, Inc.

北京市版权局著作权合同登记号 : 图字 01-2012-1798 号

售楼冠军的攻心说话术

夢をかなえる気のばりの力 人生を変える 39 のアイデア

作 者 : (日) 菊原智明

译 者 : 周 宇

责任编辑 : 方 伟 和冠欣

封面设计 : 周 源

版式设计 : 颜森设计

责任审读 : 李 征

责任印制 : 迈致红

出版发行 : 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷 : 三河市华丰印刷厂

版 次 : 2012年8月第1版

印 次 : 2012年8月第1次印刷

开 本 : 710mm × 1020mm 1/32

字 数 : 90千字

印 张 : 6

书 号 : ISBN 978-7-5158-0212-1

定 价 : 28.00 元

服务热线 : 010—58301130

销售热线 : 010—58302813

地址邮编 : 北京市西城区西环广场 A 座
19—20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 翻印必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话 : 010—583026915

写在前面 >>>>

“为什么每天都有这么多的烦心事？”

“一看见那家伙就烦透了。”

“又是可恶的星期一，真不想去上班啊。”

作为一名普通的白领，我的生活毫无乐趣可言，对任何事都打不起精神，每天都过得浑浑噩噩。

为了赶时间，每天的早餐都吃的匆匆忙忙。来到公司后，又要疲于应付复杂的人际关系，堆起笑脸面对不喜欢的上司和同事。

每次赶到公交车站，要乘坐的公交车都刚好鸣着笛，扬长而去。

就连唯一让我身心放松的午餐，也是等了又等才端上来。

工作似乎永远都做不完，每天从家到公司再到家的机械性运动周而复始，毫无乐趣，身边的朋友也越来越少。

怎么就没件有意思的事情呢！——这样的牢骚已经是家

常便饭。

但是，这个世界上永远有一些人，生活状态与我截然相反。

他们每天精力充沛，心情舒畅。

他们人缘特别好，身边总是笑声不断。

即使他们有麻烦事要请人帮忙，别人也乐于出手相助。

他们深受上司赏识，业绩突出。

日常生活中，他们总是有很多朋友，这也让他们在工作时更有动力。

对这些人的生活，我真是羡慕嫉妒恨。

直到有一天，我无意间看到一位平时总是精神百倍的前辈，突然注意到他说话的方式是多么的与众不同。

“哎？刚才那谁拉我一块去喝酒的，我是不是也没看日程表就说了‘必须的嘛！’……”

“哎？我刚才是不是用‘XX和XX哪一个更好’这样的话问了人家？”

“刚才的回答方式是不是驴唇不对马嘴啊？难道……”

于是，注意到自己与前辈的说话方式完全不同后，我开始试着做出相应的改变。

结果……

效果令人大吃一惊。

我仅仅稍微留意了一下自己平时说话时的提问和回答方式，却得到了对方与以往完全不一样的回应。

看到这里，你可能会这么想：

“说了半天，原来就是留意一下自己的表达方式呀……”

“我就是那种大大咧咧的人，很少注意自己的表达。”

如果真是这样，你不妨稍稍忍耐一下，听我继续讲下去。

其实，我自己也是那种大大咧咧的人。

“那个人为什么突然狠狠地摔笔啊？”——我也经常因为自己的“不拘小节”而激怒对方。

后来，大大咧咧的我开始刻意关注那些人缘好的人。经过对他们日常行为的长期观察，我获得了之前一直没有留意的处理人际关系的秘诀。

人只有在真正意识到自己与他人的不同时，才会重视这一不同。

举个例子，我在意识到“留意说话方式”所具有的巨大作用后，曾拿这一心得教育关系不错的晚辈。没想到他根本不屑一顾，更别说到付诸实践了。

自己没有重视或者不加留意的事情，永远不会消化为自己的东西。相反，我们重视或者已经留意到的事情，迟早会

被我们所掌握，并为我所用。

幸运的是，我注意到了这一看似简单的真理，并且通过观察别人的处事方式，渐渐消化吸收了那些与之前自身行为方式完全不同的东西。

从此，我不再纠结于复杂的人际关系，工作上也从一名因销售业绩惨不忍睹而屡被解雇的销售员，一跃成为公司的顶级营销人员。

后来我从公司辞职，做起了专职顾问，并实现了自己出书的梦想。

如今，我作为作家经常出入于各种名流派对。在与经济界的高级行政人员的交流过程中，我不断明确了这样一个事实：

这些被称为高级行政主管的成功人士，均具有高超的为人处世能力。这些成功人士都十分重视培养自己博得他人好感的能力，并热衷于“给他人带来惊喜”。

“成功人士身上，同样具有高超的为人处世能力。”

这一点，成为他们实现理想，创造更完美人生的重要因素。

这些被称为高级行政文员的人，是一群真正善于生活的人，掌握了与别人聊天的技巧。

当然，被他人所喜爱、善于与他人交往并不能使你立即

成功或马上实现理想。

但被他人自然地欣赏和接纳，确实是我们迈向成功的重要基础。

真理在哪里都是真理，商业活动中同样如此。

我的客户中，那些在商业上取得成功的人同样在“为客户提供感动的服务”“令顾客感到心情愉悦”等层面上下足了功夫。

没有顾客心情的愉悦，就没有商业上的成功。

我也是被逼到了悬崖边上，不得不背水一战时，才意识到应该去观察他人的行为，并依此改变自己的方法。

“那个人为什么受到大家的喜爱？”

“那个人平时是如何与别人交往的？”

仔细观察一下，你是否也蓦然间发现了人生明暗之间的那条界限了呢？

即使你全然没有发现它，也没有关系。

当你手中拿着这本书轻轻翻阅的时候，你已经开始学会怎样以更加体贴恰当的方式与人交际了。

在本书中，我结合自己成为顶级销售员之前，在白领时代的种种成功与失败的经验，以及从成功人士那里学到的为人处世的技巧，为读者改善自己的人际关系总结出39条攻心

说话术。

每个秘诀都可以拿来马上应用，并且效果立竿见影。

并且，每个秘诀都很简单，也不会让读者感到为难，你可以轻轻松松地去使用它们。

你“拥有高超处事能力”的人生，就从这一刻开始。

那么，让我们在书中一起探讨吧！

写在前面 /1

第 1 章

职场中的攻心说话术 /1

如何将职场变为最佳的学习场所■让自己赢得职场人士的信赖■与同事建立亲密关系■使其他部门的人乐于配合你的工作■使身边的人乐于配合你的工作■如何和新同事顺利共事

第 2 章

如何把话说到对方心里去 /27

如何不断改善与身边亲友的关系■成为聊天达人■如何为自己的形象加分■如何让时间不再无谓浪费■如何与身边的人保持良好关系■如何修复冷淡关系■以愉悦的心情开始每一天

第 3 章

如何把讨厌的人变成朋友 /59

如何改善对上司的坏印象■将讨厌鬼变成不可或缺的人■如何让相互反感的双方和解■与对手建立良好关系■与关系闹僵的好友怎样和解■如何修复与讨厌自己的人的关系

第
4
章

让内心强大的自我对话 /87

如何从糟糕的状态中解脱出来 ■ 如何在身处压力时重新找回自己 ■ 如何不惧怕未来 ■ 如何解决烦恼 ■ 如何消除自卑 ■ 如何每天都能快乐地生活

第
5
章

初次见面就能聊出好交情 /117

搭讪技巧一 ■ 如何迅速改变第一印象 ■ 搭讪技巧二 ■ 如何自然、愉快地赞美初次见面者 ■ 询问对方时如何让对方感到高兴 ■ 如何与别人拉近距离 ■ 在初次见面时就抓住机会

第
6
章

聊什么能让对方还想再见你 /149

如何让更多的人记住自己 ■ 如何避免在不知不觉中树敌 ■ 让别人觉得你是一个守信的人 ■ 如何让别人还想与你见面 ■ 成为经常被人邀请的人 ■ 学会善于邀请别人 ■ 如何继续与他们发展关系

结 语 /179

职场中的攻心说话术

身在职场，不管是喜欢是讨厌，我们都得去面对它。

除去休息日，我们每天大半部分时间都是在职场中度过的。

所以，职场关系的恶化，便意味着每天的生活将变得如地狱般可怕。

“热爱工作的人犹如生活在天堂；把工作看作是负担的人则经历着地狱般的人生。”正像著名作家高尔基的这句名言，我们必须在职场中身心兼顾，为了构筑更加良好的人际关系，也是为了享受工作带给我们的乐趣。

那就让我们一起践行本章所介绍的几个秘诀，将职场化为充满欢声笑语的乐园吧！

秘诀1:



如何将职场变为最佳的学习场所——“你是怎么做到的！教教我吧！”

对于别人的成功，应该否定甚至嫉妒，还是应该虚心求教、视为榜样呢？

在这一点上的选择，将会改变我们今后的人生。

职场中，就处处面临着这样的选择。

❖ 错例

对方：“太好了！这次的方案进行得很顺利！”

你：（满脸不乐意的样子）“是吗……恭喜了。”

你的真实想法是：哼！他没什么能力，只不过是运气好罢了。

——你什么都没学到，与对方的关系也渐渐恶化。

正例

对方：“太好了！这次的方案进行得很顺利！”

你：“恭喜恭喜！你是怎么准备的啊，教教我吧！”

对方：“就是像平常那样按部就班地来呗。”

你：“什么时候开始准备的呢？”

对方：“啊对了，这次是比平常提前一周做的准备。”

你的真实想法是：原来是这样，提前准备是他成功的原因。

——我们既可以将这些成功的小秘诀活学活用，也在不经意间拉近了彼此的关系。

注意要点

- 妒其成功，乐其不幸——这样的心态永远学不到东西。
- 应该学习那些现成的成功事例，并发挥它的最大作用来帮助我们处理自身的工作。
- 向别人请教成功的经验会拉近你与对方的关系，职场的气氛也会随之变得轻松愉快。

解说

这还是在“因销售业绩惨不忍睹而屡遭解雇时代”的事情。

那时的我，经常以消极的精神状态来面对工作。

有时候，新人过来汇报工作：“菊原兄，我前面跟你说的客户，已经签完合同了！”我通常只是嘴上应付一下：“是吗，真是不错……”

实际上心里想的完全不是这样。

我其实总是心怀恶意：哼，没想到还真成功了，我原本以为你办不成呢！

而每当别人工作不顺时，我的感觉又截然不同。

当晚辈告诉我对方解除了合同的时候，我表面上会遗憾地安慰他下次再努力，可心里早已在幸灾乐祸：太好了！这次总算不是我在业绩上垫底了！

因其他业务员的成功而沮丧，却又乐见其失败。虽然自己也很讨厌这样，但又控制不了这种想法的产生。因此，对于这样扭曲的自我，我虽然从心底反感，却又无可奈何。

不过，在下面这两种情况下，我不会产生这种消极心理。

第一，当别人有了业绩时，我正在集中精力专注于自己的工作；第二，当我以一种“什么东西也得不到”的无所谓心态来看待职场时。

也正是这种心境的变化，让我注意到了——职场中最为重要的是成功典范。

这一发现对我来说极为重要。

所以我特别后悔，因为之前未能向别人求教成功的秘诀，自己丧失了很多学习的机会。

像过去的我一样，妒其成功，乐其不幸。抱着这种心态去工作的人，绝对不会一帆风顺。

这样的人既丧失了学习的机会，又恶化了职场的氛围。

所以，当对方有了工作业绩的时候，不妨问一句：“太棒了！你是怎么做到的？教教我吧！”

这句话就像神奇的魔法，既让你的嫉妒心马上烟消云散，又能让你学到最为宝贵的成功秘诀。