

[日] 伊庭正康 著 朱悦玮 译

面めん倒どうなやりとりがシンプルになる仕事ごとのコツ48

高情商交流的 48个技巧

善用他人长处，成就轻松惬意的自己

掌握48个技巧后

1. 工作不需要来回折腾
2. 取得令人艳羡的业绩
3. 远离无穷无尽的沟通
4. 从此不再为工作烦心
5. 习得前瞻性思维能力

面めん倒どうなやりとりがシンプルになる仕事事ごとのコツ48

高情商交流的 48个技巧

[日]伊庭正康 著 朱悦玮 译

善用他人力量，

活出轻松惬意的自己

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商交流的 48 个技巧 / (日) 伊庭正康著 ; 朱悦玮译. — 北京 : 北京时代华文书局, 2021. 7

ISBN 978-7-5699-4232-3

I. ①高… II. ①伊… ②朱… 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 (2021) 第 104577 号

北京市版权著作权合同登记号 图字: 01-2020-6347

“MENDOUNA YARITORI GA SIMPLE NI NARU SHIGOTO NO KOTSU 48” by Masayasu Iba 2018

Copyright © Masayasu Iba 2018

All Rights Reserved.

Original Japanese edition published by Kanki Publishing, Inc.

This Simplified Chinese Language Edition is published by arrangement with Kanki Publishing, Inc. through East West Culture & Media Co., Ltd., Tokyo.

高情商交流的 48 个技巧

GAO QINGSHANG JIAOLIU DE 48-GE JIQIAO

著 者 | [日] 伊庭正康

译 者 | 朱悦玮

出 版 人 | 陈 涛

策划编辑 | 张超峰

责任编辑 | 张超峰

责任校对 | 陈冬梅

装帧设计 | 颜森设计 段文辉

责任印制 | 瞿 敬

出版发行 | 北京时代华文书局 <http://www.bjsdsj.com.cn>

北京市东城区安定门外大街 138 号皇城国际大厦 A 座 8 楼

邮编: 100011 电话: 010-64267120 64267397

印 刷 | 河北北京平诚乾印刷有限公司 电话: 010-60247905

(如发现印装质量问题, 请与印刷厂联系调换)

开 本 | 880mm×1230mm 1/32 印 张 | 5.25 字 数 | 130 千字

版 次 | 2021 年 7 月第 1 版 印 次 | 2021 年 7 月第 1 次印刷

书 号 | ISBN 978-7-5699-4232-3

定 价 | 45.00 元

版权所有, 侵权必究

前言

我总是在想：“这样的事情究竟有何意义？”

每天早晨挤在满员的电车里来到公司。

在公司楼下排着长长的队伍等待电梯。

好不容易到了办公室，屁股还没坐热，就要开始参加早会，听取一成不变的报告。

早会结束之后仍然没有得到解放。接下来是去会议室，参加一成不变的会议。

然后再与客户进行一下沟通和交流，就到中午了。

但明天就需要提交的资料还一点没做……

这就是我们每天的日常（可能稍微有一些细节上的不同）。

不管我们怎样努力提高自己的工作能力，都是有极限的。

你是否也有同样的感受呢？我是深有同感。

坦白地说，我在20多岁刚入职的时候，一直就处于这样的工作状

态之中。

每天都在22点之后才能到家。

这导致我每天都很疲惫。

早晨起来的时候身体好像灌了铅一样沉重，后来我甚至出现了失眠的情况……

灌在身体里的“铅”不但没有被排出体外，反而越来越多。就在我的身体即将达到支撑的极限时，我做出了一个决定。

“放弃吧。”

当然，我放弃的不是工作，而是加班。

我决定不管遇到什么情况都保证18点30分准时下班，而且尽可能地将带薪休假全部利用起来。

当我将自己的决定告诉上司的时候，对方的回答是“随便你”。

因为我当时的工作是营业，所以上司的意思是“只要你能完成工作任务就没问题”。

当听到上司的回复之后，我忽然意识到一件事：“我之所以加班并不是因为公司，而是我自己的思考方法有问题。”

只要我能完成工作任务，那么不管是按时下班还是休假，都没有问题。

当认识到这一点之后，我顿时感觉身体轻松了许多。

但公司里有许多不得不处理的业务，我也不可能完全随心所欲地

行动。

“既然如此，我就在可能的范围内做出一些调整吧。”于是，我首先向上司提出，将早会改成每周两次。

上司很痛快地同意了我的提案。这样一来，我就可以早晨不去公司报到，直接去拜访客户。

此外，我还想办法将与上司、同事以及供应商之间的日常“交流”尽可能地简化。

每天的“报联商”，每周需要提交的大量资料，以及客户提出的“能不能马上过来”的要求，这些全都是我的简化对象。

结果我发现，通过改变日常交流的方法，能够极大地缩短完成工作所需的时间。

在我做出“不再加班”这个决定一年之后，我在全公司的人事考核中获得了第一名的优异成绩。

当时我的考核表上写着“U”的字样。我向别人打听之后才知道，这个“U”是“Ultra”的意思，是“只有非常优秀的人才能获得的评价”。

后来，我在Recruit的其他事业部从事营业工作的时候，在人事考核上得到了“13”的分数。

据上司说，这是最高一级的评价。以前公司里曾经有一位参加奥运会并取得奖牌的同事，他的分数和我的分数一样。

我不但业绩突飞猛进，而且获得了非常充裕的时间，我在本职工作之外还能参与新事业的开拓和企业内部的研修等许多自己应该做和

想要做的事情。

通过上述经验，我领悟了一个真理。

那就是“对于不会对成果造成影响的事情，应该大胆地放弃”。

很多人觉得“交流”是一件麻烦事，不愿意在交流上下功夫。但实际上这正是应该努力改进的地方。

只要改变这些日常的“交流”，就能够极大地减轻我们的工作量。

当然，在不同的职场之中，能够改变的地方也各不相同，总之，应该在自己能力允许的范围内，尽可能地做出改变。

本书就将为大家介绍通过提高“交流”效率来减少工作量的方法。

我们不需要提高自己的工作能力，以两倍的效率来完成工作，而是通过消除不必要的业务，用一半的时间来取得成果。这就是我的工作方法。

正如前文中提到过的那样，因为不同的职场之中能够改变的地方也各不相同。因此，大家不必实践本书介绍的所有方法。只要从中挑选几个适合你的方法进行实践，就一定能够使你的工作变得更加轻松。

创作本书的时候，我已经49岁了。

我几乎没有什么过人之处，如果说有唯一一点值得骄傲的地

方，那就是我自从26岁之后，再也没有说过这样一句话：“哎呀，忙死了。”

我似乎在26岁的时候就已经将灌了“铅”的身体彻底清理干净了。

如果通过本书，你也能够从“繁忙”之中拯救出自己的话，将是我最大的荣幸。

株式会社RASISALAB 董事长 培训师

伊庭正康

2018年4月

目录
Contents

第一章 不要增加多余的工作！“消除多余交流”的技术

- 1- “可做可不做的事”就不要做……003
提高无用功的效率，本身就是一种无用功！
- 2-不要“手写”留言便签和明信片……006
手写的部分用“手写体”来代替
- 3-不要立刻回答“我马上开始做”……009
首先应该对“工作期限”进行交涉
- 4-对过分的要求果断地说“NO”……012
掌握DESC法就能顺利地“拒绝”
- 5-“空手”进行说明……015
不需要为了说明而制作资料
- 6-无法“面对面交流”也没关系……018
即便不见面也能加深关系的方法
- 7-尽量一次搞定……021
养成“省略步骤”的习惯

8-不被他人所左右……024

自己把握主动权

第二章 提高“报联商”的效率！“高效传达”的技术

9-从“结论”开始说起……029

用PREP法实现高效传达

10-让交涉“一次成功”……031

事先决定“妥协点”，直接给出“MAX”

11-表述必须“清晰”，避免“模糊”……035

只要有七成的把握就行

12-越是追求效率的时候越不能用“冷淡的语言”……037

草率地使用冷淡的语言只会让人离你而去

13-将“事实”和“意见”分开表述……039

不要喋喋不休地阐述自己的见解

14-消除表述中的“模糊”内容……042

表述不够准确会使对方感到困扰

15-提到数字的时候要准确表述“分子”和“分母”……047

准确的表述有助于加深对方的理解

16-用“相关系数”来增加说服力……049

相关系数是能够瞬间改变局势的强力武器

17-千万不要“顺带一提”……054

为了避免作茧自缚，最好不要说多余的内容

18-逐条列举……057

商业文书的文字量越少越好

19-报告要有“时效性”……060

在“调查开始之前”就要进行第一次报告

第三章 借助他人的力量提高工作效率！“高效委托”的技术

20-在必要时进行“求助”……065

求助并不丢人

21-提前发出求助信号……067

事先做好准备

22-将工作内容“标准化”……069

越是优秀的人越要注意：不要让工作的方法只有自己知道

23-拜托别人帮忙的时候请以“70分”为前提……071

剩下的30分由自己来补充

24-难以启齿的委托从“说明状况”开始……073

使用DESC法就能自然而然地提出委托

25-委托别人时要避免出现误解和被动……076

委托别人时不能用“模糊”的表述

26-建立亲密的人际关系……079

让对方愿意主动为你提供帮助

27-委托别人之后第二天记得确认情况……081

注意区分“委任”和“放任”

28-更有效地表达自己的感谢之情……083

只说“谢谢”是远远不够的

29-将“后续的发展”也共享给对方……086

关键不在于结果，而在于过程

30-不要在晚上和休息日发送邮件……088

尽量避免给对方增添压力

第四章 立即完成!“高效决断”的技术

31-回复邮件要在阅读前还是阅读后?……095

回复邮件的关键在于“效率”

32-用简写来输入文字……098

充分利用输入法的“联想记忆”功能

33-瞬间完成常规邮件……100

比联想记忆更强大的“文本登录”功能

34-用“声音”写邮件?……104

善用“语音输入”的功能来写邮件

35-Word和PPT也可以用语音输入!……106

其实就连本书都是我用“语音输入”完成的

36-创建“自定义模板”……110

熟练使用“模板”能够更进一步提升效率

37-预约会议室……113

如果因为“会议室都被预约满了”而无法预约,说明你的安排有问题

38-工作中不要坐着……115

站着工作能够提高40%的工作效率

39-自己创造一个能够集中精神的环境……118

事先定好检查SNS和邮件的时间

40-绝对不要说“尽快”……121

给每一项作业都明确“所需时间”

41-充分利用“潜在的闲暇时间”……124

等待电脑开机的时间也能用来完成一项工作

第五章 掌握“随时启动”的方法！“整理心灵”的技术

42-掌握自己的“启动”方法……131

利用“启动仪式”来打开启动的开关

43-能够随时启动的人都有“差不多就好”的心态……134

不要过度追求完美

44-能够随时启动的人都会“表明自己的判断”……137

迅速做出决定的关键不在于“多人讨论”，而在于“自己的判断”

45-越是“麻烦的工作”越要“立即”完成……140

“麻烦事”拖得越久越不想做

46-让自己立即完成工作的方法……142

工作拖到明天的话就不会做了

47-能够随时启动的人并不在乎“加班费”……145

关心“加班费”是成为“社畜”的第一步

48-能够随时启动的人都拥有“比工作更重要的事情”……148

你并非为工作而生，工作也不是你的全部

结 语 关键不在于“勇气”而是“动机”……150

第一章

Chapter 1

不要增加多余的工作！
『消除多余交流』的技术

1

“可做可不做的事”就不要做 提高无用功的效率，本身就是一种无用功！

坚持将消除无用功贯彻到底的丰田副社长野耐一曾经说过的一句话让我记忆犹新。

“提高无用功的效率，本身就是一种无用功！”

确实如此，但要想避开这个陷阱却并不容易。很多时候，我们很难发现哪些工作属于无用功。

我来给大家介绍一个能够简单发现无用功的方法。

那就是用以下“三个问题”来确认自己的工作是否“不做也没有问题”。

【发现无用功的“三个问题”】

不做的话，是否会降低员工的满意度？

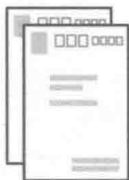
不做的话，是否会降低客户的满意度？

不做的话，是否对风险管理产生影响？

●取消之后会有什么影响？

从以下3个角度进行检查

- ✓ 是否会降低员工的满意度？
- ✓ 是否会降低客户的满意度？
- ✓ 是否对风险管理产生影响？



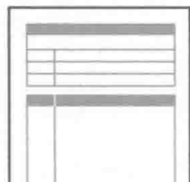
反响平平的
直投广告



只有业务报告的
早会



例行公事的
年终问候礼品



没有读者的议事录

首先，请从上述观点审视自己的业务。如果全都没有影响的话，那就应该将该业务取消。

比如每周都有的例行会议。如果取消这个会议，会不会降低员工的满意度或者客户的满意度，是否会对风险管理产生影响……

如果对其中任意一项有影响，那就应该保留。

但如果没有任何影响的话，则应该仔细地对其进行审视，考虑将其取消。

我曾经有过这样的经历。年轻的时候我凭着初生牛犊不怕虎的精神对上司提出：“将每天的早会改成每周两次可以吗？”

上司竟然同意了我的提案，真的将早会改成了每周两次。结果是，我可以早上直接去拜访客户，业绩得到了极大的提升。