

# 《說動力》

## 图书基本信息

书名：《說動力》

13位ISBN编号：9789862410394

10位ISBN编号：9862410396

出版时间：2009

出版社：天下雜誌

作者：大串亞由美

页数：264

译者：彭南儀

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

## 內容概要

別小看一句話的力量！

靠「問話方式」就可以得到不同的回答！？

光是一個回答方式，就可以大大地改變給對方的印象。

面對別人惶恐地說「對不起」，還不如聽到他直接說出「謝謝」來表達謝意，自己的心情會來得舒服些；邀約對方參加酒宴，比起被對方冷淡的回絕：「我無法陪同」，若能得到對方“反提案”：「如果是午餐的話，我一定奉陪」，更會留下好印象。反過來說，冷淡的回答或「對不起」的口頭禪說不定正在造成損失，而這些損失原本是可以避免的。

僅因一個小小的講法就造成損失的例子還有很多。

譬如下面一段和來店客人的對話。假設他正在找一個眾人皆知的高級名牌，而且是非常受歡迎的款式。

客人：「我想要動物圖案的小包包。」

店員：「您要找的是非洲款的對吧！」

就算店員沒有惡意，可是有些客人還是會覺得被瞧不起：「你連這個名字也不知道嗎？」留給人的印象是按照程序不知變通的。

客人：「我想要沒有任何圖案，很簡單的鑰匙圈。」

店員：「如果您要找的是沒有圖案的，我們只有這個。這是本店最便宜的一個系列。」

這位顧客說的是想要簡單的東西，應該並沒有說他想要便宜。

或許店員是打算提供客人商品的相關資訊，可是這一句話，卻讓對方大為失望。

建議你，如果對方說：「動物圖案的……」，你使用對方的語彙回答：「您要找的是動物圖案的小包包是吧！這裡的……」。因為自己使用的語彙比較聽得入耳，而且更重要的是對方應該能夠感受的「這個人有好好在聽我說的話。」

給對方這種「有在聽」的小小安心感，是構築彼此信賴關係的第一步。後面的例子也是一樣，「說到設計的簡單性，我建議您這邊的商品。我們為客人們準備有不同顏色，還有紅色和黑色兩款。」這樣回答比較會給人好印象。附帶的資訊提供也要配合顧客「簡單性」的需求。

如果能建立起信賴關係，新客人也許就會成為再上門的常客。但要是就如此的一句話，而沒有掌握到對方的心意，這可是重大損失。職場上的對話裡也常常會出現類似的陷阱。例如：對犯錯的同事或下屬的一句話，「為什麼（連這種事也）不會呢？」

這樣只是在指責對方的失敗，對話也就到此為止，無法繼續發展。被指責的對方也只會反駁而已：「什麼嘛！自以為了不起啊！……」

「這種錯誤不想讓它再發生，對吧！那麼該怎麼做才好呢？」

和對方一起從他犯錯的理由思考出不再出錯的方法。當然，失敗就是失敗，做錯了就是做錯了，必須要清楚地指出來，但是稍加改變講法，對方也會想要「積極地思考對策吧！」

我們只要試著站在被指責的人的立場想就會明白。如果人家對你說：「你為什麼不會呢？」你會怎麼回答？

「……對不起。」

總之先賠罪，但其實內心並不愉快。如果對方是同事，或許你會作勢回嗆：「是你一開始的指示讓人很難理解，又不是只有我的錯！」

但是，如果對方設身處地的問你：「該怎麼做才辦得到呢？」情況又會如何？

「給你造成困擾我很抱歉。下次我會仔細檢查的！我會努力快點完成它，到時你可以幫我一起做最後確認嗎？」

積極的詢問便能期待積極的答案。即使是同樣的一件事，一個問法的不同，就可以改變回來的答覆。

你是不是也常在這種地方吃虧呢？



## 書籍目錄

前言第一章 就這「一句話」，你可以有如此改變「對不起」消滅運動靠「問話方式」就可以得到不同的回答！？仔細傾聽，道路就會更寬廣不要反被技巧所用第二章 明快果斷的營業力的七個基本行動化危機為轉機的七個基本行動1  
拜託2  
拒絕3  
責備4  
道歉5  
表示正面優點6  
表示負面缺點7  
推銷結合「七個行動」，達成正面的加乘效果第三章 成功的人是assertive（明快果斷的），最後獲選的人也是assertive！原本所謂「assertive」的定義為了成為assertive快速學習！「傾聽．詢問」的技術以「封閉式」開始，用「開放式」向下挖掘用「接龍方式」導引出關鍵字真心的雙贏開啟另一扇窗生意成功的黃金法則是「六比三比一」第五章公司內部的人際關係得以改變，果斷式溝通術實踐篇正是因為在公司內，所以更需要明快果斷的「營業力」 狀況一 向上司報告工作的進展步驟1 直截了當地轉達事實步驟2 提出為達成目標的「提案」步驟3 交給上司不僅是挽回的策略，還有「正面利益」建議 平日就要確實做好「正面利益」的報告狀況二 通過新企劃步驟1 一面確認前提，一面取得許多小的「YES」步驟2 毫不隱瞞地告知企劃的有利面和不利面步驟3 確實聽取上司的想法建議 要打動上司，需要交給他一些能夠「獲得上頭讚賞」的道具建議 提出新提案時，完全不批判舊案建議 用「直升機視野」檢查提案的內容專欄 年長的下屬，年輕的上司。該如何應對進退？狀況三 將會議上的「異論．反論」聯結到有建設性的討論步驟1 先表達對反對意見的「感謝」步驟2 技巧地詢問，解決反對意見裡曖昧的部份狀況四 對讓人困擾的行為說「NO」狀況五 指導後輩步驟1 首先，具體地責備事實部分步驟2 平常就要釋出很多的「正面利益」前輩們的煩惱1 他對工作很積極，但是我擔心他會不會衝過頭了.....前輩們的煩惱2 我看不到他的企圖心。該怎樣才能提起他的動機呢？前輩們的煩惱3 總而言之他很固執。太堅持己見，很難溝通第六章 解決你的煩惱！  
研修女王的重點指導 Q 1 如何在主動登門造訪時上取得對方的信賴？ Q 2 我想要徹底改掉我的「口頭禪」，該怎麼辦？ Q 3 什麼是開放話端的方式，或技巧地轉變話題的方法？ Q 4 我希望讓客人能夠滿意，該怎麼辦？ Q 5 請教我和重要客戶的午餐對話術！ Q 6 怎麼做才能叫得動那些只會一個指令一個動作的部下？ Q 7 要如何控制擅自進行工作的上司？ Q 8 和外籍長官溝通的竅門是什麼？ Q 9 請教我朝會三分鐘的演講術！ Q 10 我想要表達人事異動的請求，該怎麼說好呢？第七章 正式上場前的三分鐘確認！ 果斷式溝通術 武功祕技真心的「雙贏」會自然繁衍先從這裡開始！ 說話方式簡單代換訓練不要胡亂連珠砲式地「對不起」用正向積極的語言表達用這「一句話」磨練自己的問話能力 正式上場前的一分鐘確認！ 「七個基本行動」1「拜託」2「拒絕」3「責備」4「道歉」5「表示正面優點」6「表示負面缺點」7「推銷」正式上場前的三分鐘確認！ 狀況別對話集 <社外篇> 狀況 1 緊張的第一次見面，用交談擷獲對方的心狀況 2 導引出客戶的需求狀況 3 提案新的生意構想狀況 4 應付無理的要求狀況 5 對重大失敗道歉 <社內篇> 狀況 1 向上司報告工作進展狀況 2 通過新企劃狀況 3 把會議上的「異論．反論」聯結到有建設性的討論狀況 4 對造成困擾的行動說「NO」狀況 5 指導後輩

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)