《银座妈妈桑教你读心术》

图书基本信息

书名：《银座妈妈桑教你读心术》

13位ISBN编号：9787539943138

10位ISBN编号：7539943130

出版时间：2011-5

出版社：江苏文艺

作者：望月明美

页数：180

译者：连雪雅

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

《银座妈妈桑教你读心术》

内容概要

《银座妈妈桑教你读心术》在厉害的银座所锻炼出来的读心术真正能察言观色、掌握人心。来往于银座的，不是有城府的政治人物，就是叱诧风云的商界骄子。在此工作的服务人员如果不明白客人心思，是无法在这里生存下去的。而作为银座妈妈桑，自然拥有了超凡的读心术！因为，不懂得察言观色的人，也许可以当总统，可是绝对不可能胜任银座妈妈桑的工作！这世界上还有什么人比银座妈妈桑更会察言观色，掌握人心与气氛呢？
掌握别人心中真正的意图，制造符合自己目的的气氛，让别人主动为你设想，这项概念既然能够运用在银座的客人身上，也能够用在家人、朋友、主管、下属或客户身上。银座妈妈桑教你的读心术，是当今时代的求生新关键！这种能力可以使人在生活中左右逢源，在工作中事半功倍。抓紧时机、趁势而为、扭转逆境吧！银座妈妈桑可以打开的成功大门，你当然也可以！

《银座妈妈桑教你读心术》

作者简介

东京人。银座8丁目林荫大道的妈妈桑。日本多家上市企业的老板、高级主管以及政界、演艺圈等各界的大人物都是她的客户，堪称银座酒店的一姐。同时以经营者的身份在培育人才方面受到注目，多次接受电视、广播和报纸杂志的采访。

《银座妈妈桑教你读心术》

书籍目录

前言　懂得察言观色的人，才是人才序 章　人人都向往的融洽气氛　让难以取悦的人展露笑容　察言观色有多重要　改变气氛，就能改善人际关系　主动出击！找出令对方开心的“点”　察言观色并非难事　变成察言观色的高手第一章　专业级的创造气氛法　宾主尽欢一点都不难　到底该跟他聊什么　他的目的是什么　不懂对方，当然会有摩擦　了解对方，就不需动怒　别让先见阻碍你的判断　收集情报是必要功课　有心就一定能读懂人心第二章　读心靠发问　重要的不是回答而是反应　问话是门好学问　让对方知道自己什么都能说　反应才最重要　巧妙地打破隔阂　借三大话题诱导对方　先释放出自己的信息来引导对方　利用问话技巧来收集对方更多的信息　读取对方意图、巧妙避开难应付的话题第三章　解读人心其实很简单　站对位置就OK　厉害的人就是不一样　提高观察力，就能提高读心的成功率　把注意力放在对方身上　说到对方心坎里　掌握过程胜于结果　先观察对方，才可能让对方发挥所长　让下属也学会察言观色第四章　说话说到对方心坎里的诀窍　偶尔也要学着装笨　如何掌握人心　自己放松，别人就不会紧张　活用笑容的力量　保持自己的良好情绪也是关键　仔细观察必定会有所发现　培养看穿对方资质的能力　向主管好好学习　让对方觉得自己很特别　高明的拒绝方式第五章　随心所欲操控人心与气氛　以宽广的角度思考事物　试着暂时舍弃自我　不要冷眼旁观　做自己就好　先实现对方的期望与目的　了解话语背后的意义，轻松解决抱怨　必要时采取强硬的态度终 章　表现优质的关怀　不要畏惧沉默　解决恶言中伤的方法　简单一句话，就能看出对方是否会读心　发短信前先读取别人的心意　巧妙利用短信，轻松抓住人心　多为对方设想　搞清楚别人的意图究竟是什么结语 学会察言观色，掌握幸福人生

《银座妈妈桑教你读心术》

章节摘录

察言观色有多重要 莅临我酒店“ Le jardin ”的顾客当中，有位上了年纪、不太好伺候的 大老板。当然，他不是等闲之辈。这位超级VIP白手起家，创立了一流的企 业，气度与一般人自是不同。 虽然他是这么了不起的大人物，我店里的小姐还是有些不太长眼，曾让 他在店里大发雷霆。当时的场面让我至今难忘……想必他在公司一定也是位 极受尊敬的领导。但是，这位难招呼的大老板却经常光临我的店，或许是因 为他仍觉得我们懂得如何掌握他的“ 奇檬子 ”(心情)吧！“ 您今天又去参加公益活动了吧？ ”“ 是啊。公益活动已经成了我的生活重心，公司的事交给下属就好了。 ”“ 您这么热心公益，真是个大好人。 ”“ 这没什么啦！哈哈哈！ ”瞧！总是不苟言笑的大老板，这不就笑了嘛！简单地说，只要营造出让 顾客满意的气氛，对方自然就会感到愉快。就算他离开时又变得闷不吭声，我也不担心。因为，这表示“ 没有异常 ”，相信再过几天他一定会再来！ 对经营酒店的我来说，遇上难以取悦的顾客是绝佳的大好机会。此话怎 讲呢？ 因为好招呼的客人不管去哪儿，他都能玩得尽兴。每一家酒店、每一位 小姐，他都来者不拒。但是如果遇到难以取悦的顾客，就很少有小姐敢主动 出击，能满足他的酒店也就很有限。倘若我的店能得到认同，对方一定会经 常上门。 ◆点中对方的“ 满足穴 ”不过，面对那种难招呼的客人该怎么做才好呢？ 对方之所以上门光顾，为的不就是“ 想度过快乐的时间 ”吗？若一心只 想着要接近对方，却因此误闯对方的禁区，后果自然不堪设想。试想，有哪 个男人，不论年龄和层级，会愿意花大钱上酒店，却换来一肚子的不高兴。 所以，我们要做的事很简单。既然客人到店里来是为了享受快乐，那提 供服务的我们就尽量说些让顾客高兴的事。“ 前几天我在电视上看到贵公司的新广告了。 ”“ 您最近高尔夫球打得怎么样？ ”如果对方是个工作狂，就聊聊工作的事。假如他有其他的嗜好，如种菜 、帆船或下厨，那就投其所好，以对方的兴趣为话题。再难讨好的顾客，只 要一聊起自己喜欢的话题，马上就会大展欢颜。 这便是读心术的重点，也就是要点中对方的“ 满足穴 ”。 改变气氛，就能改善人际关系 银座的酒店是个非常特殊的场所。任何顾客只要来到这儿，心中的目的 只有一个，那就是寻找快乐。的确，银座的酒店所带给人的快乐与其他地方 所带来的就是不同。 那么，试着想想下面的情况。当你参加公司的会议时，高级主管与主管 都一脸严肃，好像你只要表达意见就会被骂：“ 你在胡说什么！ ”这种气氛 让人实在是难受。 再换个场合。你去见一位重要的客户，对方的位置比你高，老是摆着张 臭脸，这种情况也让人坐立不安。回到公司后还得面对哕嗦的主管，虽然不 想向他逐一报告，但不报告又会被骂。身处这样的气氛，让人完全提不起劲 。 不过，板着脸让气氛变得凝重，也不是出席会议的主管的本意；摆臭脸的客户也不希望用那样的方式谈生意。主管也不是因为爱找茬，才会唠唠叨 叨，不是吗？(不过的确有些主管的个性就是如此，那只好另当别论了！) ◆如何读心 其实，每个人都想从工作中获得喜悦和满足。若非如此，工作是很难持 续下去的。与会的主管如果听到有助公司发展的意见，一定会很高兴；不好 应付的顾客听到很棒的提议，肯定也会收起臭脸；就连唠叨的主管也会想， 要是他不用一天到晚耳提面命，下属就很有出息，那该有多好。 然而，事情并不像你想的那么简单。即使你的工作能力再强，对方也有 自己的考虑，无法按你的想法进行。所以，大家才会感到气氛很尴尬。不过 ，即便是难以取悦的顾客，也会有和你想法的共通之处。重点在于，你要如 何解读当下的气氛。如果你想改变气氛，就不能和对方一样闷不吭声、摆臭 脸、唯命是从或故意唱反调。因此，掌握让对方高兴的“ 点 ”就变得格外重 要。 当然，我并不能保证那么做气氛马上就会改变，但只要碰触到对方的内 心，对方就会期待与你再度接触。这份期待感，会渐渐变成你所期望营造的 气氛。 不过本书所介绍的说话术并非只是读取心意与气氛、迎合对方的策略， 而是通过读取心意并自由操控气氛，建立你所期盼的人际关系的技巧。我也 由衷希望各立看过本书后都能成为读取心意、改变气氛的高手。 P2-7

《银座妈妈桑教你读心术》

精彩短评

1、是帮同事买的，比到书店去找方便多了，价格也很便宜
2、不太建议购买，书的内容挺空洞的，没有什么典型的故事案例，就是在讲一些重复来重复去的话。本来以为可以通过此书了解一些银座那个对我们比较遥远而神秘的地方，现在发现被书的宣传骗了，建议别买！！
3、喜欢，帮助人分细心理活动
4、在書局打書釘看完了，這類書都是隨便看看。
5、学会察言观色
6、识人要读心，读了这本书，能让你明白对方的真实想法，从容应对交际。
7、虽然不是我想要的，但内容还算不错
8、让我想起了白色巨塔里面的黑木瞳。
9、很羡慕妈妈桑这种会说话会交际的女人，书写的通俗易懂，但具体还得靠自己在实践中摸索
10、值得读一读，很简单，但很真实。
11、妈妈桑也能写书，事实证明这世界操它妈的有啥不可能
12、这其实仅仅只能算是一本管理学入门手册，跟FBI那本比起来就是战斗力只有5的渣渣
13、挺漂亮的一本书，从内容来看，作者是费了很大的心的，跟其他心理学的书有很大的区别，在轻松中掌握识人的技术，尤其是我这样职场上的人，很实用

14、其实女生看一看还是蛮好的，但不必过于计较于是有多准确
15、但愿我能像书里说的那样：读懂人心，做什么都顺心。像我这种在职场上混的人， 识人术是特别需要学习的，只有学好了，识透了，才能混好，才能有所作为。
16、银座妈妈桑教你读心术--FBI只能看穿人心，银座妈妈桑却能洞察人性
17、大概得慢慢琢磨 自己体会
18、教人聊天的书 闲来无事看看
19、说的很好，就是有点浪费纸张
20、太浅
21、这本书很有实践意义，值得一看
22、原来瞎侃也能出书。不过也算了解些另一个层面的人生
23、华妃名言:贱人就是矫情！很适合这些矫情的日本人
24、全书就一个中心，要站在别人的角度说人家喜欢的话。没啥别的。
25、内容一般，没什么价值
26、读完也没留下太深的印象。
27、书名有点标题党。。。
28、内容老套，没有新意，语言贫乏，实例也无聊至极
29、通过这本书，可以让你更细致的了解男性心理。
30、书内容言之无物
31、由于外出评价给迟拉,还没有看内容,包装还不错,
32、挺好的，可以买来看看，不过对平时作用不大
33、妈妈桑总结的差了点，好多次都把事情的症结归结到要站在对方的角度去考虑问题，是没错啦，但写书总不能老是重复一个论点嘛
好在举了很多事例，每个事例也适合用在国内的情况里，可供自己去思考
34、没有想象中好，可能因为是翻译问题，读起来总感觉文字表达上不是太自然，不过内容也还是可以的
35、感觉买下这本书的性价比不高，借来看看就可以了，字大空多，都懂的，不这样排版的话根本凑不到那么厚一本。内容大同小异，就是这样。
36、字大行稀配插图。
37、感觉还可以吧，算是心机学的入门

38、因为作者是日本的欧巴桑而不是中国的鸨母的原因吧，论述事情总是会不知不觉绕得挺远，日本人总是担心别人听不懂或者误会自己。撇开这些不言，此书细读起来，可圈可点的地方还是很多。例如作者的所要论证的基本原则：应该从客人的需求出发，将话题引向客人想要听到的话，从而营造出和谐的氛围并且完成客人的心理预期。该论点确实对于“和谐关系”的创造是有一定实用价值的，曾经拿来与朋友说起，朋友觉得甚妙。
　如果可以有个适合国人阅读的删减或改编版本，或许读起来更能得其真意。
39、就个人而言很需要
40、囧，完全没有收获呀。
41、感觉泛泛而谈,看了没什么感觉
42、一般,内容有点空洞
43、只想说自己阅历过于浅，，
44、进入社会大学前 可借鉴 适合服务业人士
45、拓宽视野，看穿人心，每个人都需要了解人性
46、其實書中寫的是日本的情況... 跟中國很不一樣, 他們的想法與處理事情跟我們都很大區別。所以聶榮一般般..
47、原先买《妈妈桑》是冲着别人的推荐才买的，卓越上看这本也就10块钱就拿下了，老实说内容有贫乏，自己读过来大概有两三点可取，但还是看得出那些结论的背后有人生经验的积蓄。只是排版这么宽内容这么少，这本书不值得买。
48、不错，闲的时候拿来看，是一中享受
49、一次买了很多，分给做营销工作的同事。
50、广结善缘，察颜观色。
51、哈哈，名字很萌啊，可是内容太少了。40-50分钟翻完了。
52、一口气看完，这个妈妈桑太厉害了。不愧是在银座混的
53、看到书名就知道是从日本引进的，比较感兴趣，内容也很生动，喜欢。
54、虽说作者是一名妈妈桑，但是她从一个独特的视角来分析人的心理，读后有一种茅塞顿开的感觉。
55、对学会怎样看人有帮助。
56、还可以，用心看你会发现你想要的
57、和我看的另一本银座书距离甚远，作者是银座高手，可惜书中透露的关键太少#2016读书No.1#
58、太过流于道理上的说教了
59、一句話評論：字大行稀插圖多...工作很棒但寫書實在忒一般了。買錯書，有時能得到驚喜；這次只得到意料之中的大失所望。
60、有点意思的书，可能我就是书里说的那种白目女，我曾经想改变自己，但是可能迟钝的人要感受周围的氛围，是件有难度的事。
61、仔细的看了一遍，受益匪浅，里面有举了很多例子，但是毕竟是不同国家，有的例子还是不适用，不过倒是应该活学活用的。打算再细细多看几遍
62、这本书是我上个月买的，但今天看看出版日竟然是2011年5月，有点匪夷所思。书封上写着“FBI只能看穿人心，银座妈妈桑却能洞察人性”，但看完后却觉得写得很一般，宣传语还说“本书教你瞬间识人于举手投足之间”，明显夸大其辞。诡异的还有，这本书是从台湾购买的版权，但内文用词显然都没改为大陆的通用词语；排版很疏，用纸很厚，所以，定价B26.80看似厚厚一本其实内容并没有那么多。总结一句话，这本书有粗制滥造、过度宣传、导向偏差等问题之嫌。
阅读这本书，我想，对于中国大陆很多普通读者，“银座”“妈妈桑”“酒店”这些词首先要搞懂才行。这几个词如没搞清楚，看这本书估计会云里雾里。这些词，其实都是日本的用语，台湾的通用用词。所谓“银座”，在台湾称夜店，大陆夜总会或RTV/KTV,一般指有美女（或帅哥）陪侍的那种；“妈妈桑”即大陆的用法“妈咪”；“酒店”在台湾是色情夜店，大陆则是住宿的饭店，天差地别（本书内文一直使用“酒店”未予注释或更改用法，凭着这点，这书可以查封了）。
　在中国大陆，这几个词都是涉黄的，“妈妈桑”属于有争议的职业。但在日本这个色情暧昧的国度，“妈妈桑”据说还是个很崇高的职业。由于“酒店”属服务行业，“妈妈桑”和“小姐”一般都训练有素（台湾亦如此）很有水准，很能抚慰男人，故在日本男人的生命中，“妈妈桑”据说还是“四个

女人 ” 中的一个。所以，“ 酒店 ” 的核心灵魂人物 “ 妈妈桑 ” 需要非常强的能力，真的要有洞察人性、读懂人心等能力才行。
作者望月明美据说堪称日本 “ 银座 ” 的 “ 一姐 ”，从业时间一二十年，很多日本上市企业老板、高管都是她的客户，其经验当然宝贵，从写出的心得看，真的毫无异议。比如，她说 “ 读心术的重点，就是要点中对方的 ‘ 满足穴 ’ ；只要碰触到对方的内心，对方就会期待与你再度接触，要主动出击，找到对方开心的 ‘ 点 ’ ；唯有将心态从 “ 我觉得 ” 转换成 “ 对方觉得 ” 才能学会如何察言观色；让对方在没有负担的情况下，自发性地觉得 “ 这个人不错 ”，这就是顶级的气氛；平时多看报纸，多了解社会现状，这是必做的功课；先思考对方心中的期待；和客人聊天，有三大话题绝对不能漏掉：时事话题，我的话题（工作的辛苦、让对方吐苦水）、情和爱的话题；先释放自己的信息引导对方，利用文化技巧来收集对方更多的信息；小小暧昧一下；想知道一个酒店小姐的手腕如何，就看她有没有 “ 媒人嘴 ” 的口才；在我们这个行业有句话是这么说的：遇到第一次上门的客户，就安排和他长得很像的小姐；称赞对方，取悦对方；要懂得为他人设想；记住对方说过的话…… 这些无疑都是这个行业的一些技巧。
不限于此的是，这个 “ 妈妈桑 ” 最厉害之处是教人怎么高明地拒绝，怎么伪装喝酒，怎么处理约会，怎么发手机短信。让我最震惊的是，甚至这个 “ 妈妈桑 ” 会从客人中发现 “ 绩优股 ”，此是他仅是个小职员，但她勇敢把最漂亮的小姐安排到他身边，大约一年后，这个当初的小下属已经晋升为主管，自然成为这里的常客。其精准的眼光堪比组织人事部门，而且采取放长线钓大鱼，栽培客户的方式令人叹为观止。
这本书里，说得最多的话是 “ 要站在对方的立场去思考 ”，这无疑也是我们现实生活中沟通最基本的法则。但准确说，这本书不适合做青少年 “ 心理励志/人际交往 ” 建议读本。很确凿无疑的是，这是本 “ 夜场 ” 经营场所服务人员很好的教战手册，非常适合国内夜场 “ 妈咪 ” “ 小姐 ” 阅读，而且感觉非常必须和稀缺。据说，国内的夜场消费早就与国际接轨，但服务水平却还是 “ 第三世界 ” 的落后现状。
63、一般吧 没什么大用处
64、虽然它主要讲的是妈妈桑和小姐的为人处事，但还是有一定用处的
65、银座妈妈桑教你读心术
66、不枯燥，还可以。跟我想的心理学的书不一样，挺好
67、看了半天没映象。大片的空白和页边距，简直就是浪费纸张。
68、还没开始看呢。老公买的，叫我这个妈妈要多学习，多看书。看来要抽空看看了
69、受教
70、用处不大，
71、好看,写得精彩。
72、发货很快！书都没有质量问题，有的书还是今年新印刷的，建议把使得印刷时间更新！不好意思没有来得及看内容，也许帮不了你。

我不一一评价了
73、标题非常吸引人的书，看的过程中觉得自己是努力的妈妈桑～[偷笑] 主题就是关于 “ 空気を読む（阅读空气） ”，妈妈桑通过自己多年的经验，告诉大家怎么和聊天对象找到共同点，让对方开心最后进入你所期望的氛围。因为翻译问题和文化差距，感觉意思没有传达的很完整，但可以借鉴学习的地方还是很多。
74、作者是日本银座女性，说的的确是一种很好的方法，但是还是应当注意不同的国家会有不同的做法，或者是什么可以做什么不可以做。总体而言，这本书还是给我拓展了一些看问题的角度，以及加深我对设身处地了解他人的认识。
75、这本书写的是有道理在职场中在酒店里，但不是我想要的，我想要了解一个人心里的真实想法，所以看书名 “ 读心术 ” 才买的。看样子我应该买《身体语言密码》。
76、还行
77、更像心灵鸡汤这类书，银座妈妈桑只是噱头
78、我性格比较闷，一直希望自己能够更圆活，我就是书中的 “ 迟钝妹 ”。我正努力看。。努力改变
79、酒店公关对于客人当然要察言观色，曲意奉承。还可以看看。

80、差点就买了这本书台版的 后来就想试一试看当当有没有 意外得发现有大陆版的 幸好没买台版的。。。不值。。。比起之前读的其他银座妈妈系列 个人觉得这本没有小太郎写的《银座妈妈桑教你说话术》有用 其实这些都是日常人际交往常用的一些技巧 也不是在夜店里面的小姐一味讨好男人用的古怪招数 用在生活里工作里 也是很有好处的 名字就是个噱头吧
81、这本书由银座妈妈桑写来，就是一个卖点。
对于如何与陌生人找到话题给的意见，有借鉴意义。
还给了一个意外：原来银座的女性未必是年轻貌美，有一些大妈型的也会市场。
82、还行吧....
83、内容一般般 没什么特别新颖的
84、刚开始不明白妈妈桑是干什么的，看书后明白了。这个女人还真厉害呀，看人心看的那么准，那么有眼力价。佩服。在书中，他将自己的心得和做事方式都公开了，我觉得社会中人都应该看看，真的处理人际关系有很大的帮助
85、读心术这本书挺好，有些经验挺实用，但觉得比较偏符合日本国情。。国内的话风土人情话题什么会比较奇怪。。
86、读心术本来是很玄的东西，没想到作者写的如此深入浅出，还有插图，值得一读。
87、这也就能当小人儿书翻翻
88、这书好！因为里面让我懂人生的心，在说话中体会乐趣。
89、唉 朋友强烈推荐的书 但是讲的内容真的没有太大意义 不推荐买！
90、简直是直接录入一个妇女的唠叨，唠叨成这么厚的一本，应该是故意注水吧
91、读心术加上部分有限的商品宣传致使产生购买冲动。拜读之后大失所望。内容空洞，纸张粗劣。直接对卓越的服务产生厌恶情绪，第一次在卓越购书，相信也将成为最后一次。此书毫无益处。
92、某《客户关系管理》教授推荐，个人觉得比较浅。
93、如果中国能正视这个行业的话我很想去尝试
94、觉得这书主要是在卖噱头，银座妈妈桑——暧昧，读心术——神秘。其实只是日本服务行业一个经理人员的工作经验而已。里面很多内容在销售书里都有介绍。书中少有的一些例子还是有些用的。不过对刚上班，没看过类似的书的小朋友，还是有些价值的，
95、妈妈桑你真的是没读过多少读书
96、银座妈妈桑的工作环境和性质决定了这部书的根基，我觉得适合经常出门在外并常和陌生人打交道的人阅读，对于写字楼以及工厂员工有些牵强，但总体来说还是有一定帮助的，个人浅见，仅供参考
97、讲述的是日本酒店小姐一些陪客经验，文章有借鉴意义，但并不大。我觉得这本书不怎么样。太一般了。。
98、帮同事买的帮同事买的
99、真是一个敬业且管理有方的妈妈桑~日本人真是不管做哪一行都能做到很励志啊。
100、更多实例型的，其实还是人性的研究，不过应对日本这样一种秩序化的社会，对国人而言，作用就没那么大了，国人不讲秩序的太多。
101、在机场偶尔看到这本书，感觉很新奇。

《银座妈妈桑教你读心术》

精彩书评

1、概要：话题掌握：一开始可以从外表连续进攻；了解对方的基本情况（兴趣，出生地，过去的经验等），提出发问；收到回应时，一是要注意对方的反应从而控制气氛，二是要抓住关键词继续聊下去。三大话题：时事，自我，情爱；努力做到，不管和谁聊什么，都能聊上三十分钟。尴尬场景：遇到无理取闹要硬碰硬遇到沉默不用太急于打破沉默，如果对方情绪不佳可表示关心遇到抱怨要保持沉默，静静聆听收到邀约短信若不能赴约，要等一段时间再回，表示自己努力过了遇到朋友倾诉悲伤的事，要向对方描述好的故事，然后表示带给对方好运自我放松：适时出丑，自愚娱人；自己放松，多看些笑话，把笑容带给对方职场应用：不要不懂装懂，不懂就坦白，然后提问事先让对方知道自己不喝酒，如遇到突发情况，意思意思，给面子即可注意出租车和电梯场合的礼仪，电梯里遇到老板务必搭话具体内容：话题掌握：一开始可以从外表连续进攻；了解对方的基本情况（兴趣，出生地，过去的经验等），提出发问；收到回应时，一是要注意对方的反应从而控制气氛，二是要抓住关键词继续聊下去。三大话题：时事，自我，情爱；努力做到，不管和谁聊什么，都能聊上三十分钟。如果对方是个工作狂，就聊聊工作的事。假如他有其他的嗜好，如种菜，帆船或下厨，那就投其所好，以对方的兴趣为话题。再难讨好的顾客，只要一聊起自己喜欢的话题，马上就会大展欢颜。转换话题的诀窍是从对方的外表连续进攻。其他比如兴趣，出生地或者过去的经验等，都是要你进一步读取对方的关键词。发文是一种试探的手段。发问的重点不在于对方回答了什么，而是通过发问收集对方表现出来的反应。根据对方的反应，你会懂得对方的心思，所以知道该如何控制气氛。想要改变气氛就得培养宏观的视野，这么一来才能觉察出所有人的目的。平时多看报纸杂志，了解社会现状，是必做的功课。有三大话题绝对不能漏掉：1. 时事话题2. 自我的话题，包括工作，旅游3. 情爱话题先释放出自己的信息来引导对方，主动向对方提及自己近期发生了什么事。努力做到，无论和别人聊什么，都能聊上三十分钟。做到从下棋到插花，都能聊上几句。多了解男性有兴趣的话题，不只是棒球和足球，其他话题，甚至军事方面的话题，也能说上几句。要在谈话中掌握客人释出的关键点。因此，多读书，让自己对他人说的话产生兴趣也就显得格外重要！尴尬场景：遇到无理取闹要硬碰硬；遇到沉默不用太急于打破沉默，如果对方情绪不佳可表示关心遇到抱怨要保持沉默，静静聆听收到邀约短信若不能赴约，要等一段时间再回，表示自己努力过了遇到朋友倾诉悲伤的事，要向对方描述好的故事，然后表示带给对方好运遇到无礼要求：遇到喝醉的朋友打电话来要求一起喝酒，先表示关系：“ 你怎么还在喝，快回家休息吧。“ 来安抚对方。然后以谨慎的态度说：”今天我没办法，不过下次一定。“ 遇到无理取闹的人，就必须采取强硬的态度，硬碰硬才是最好的办法。遇到沉默：通常是对方在自我对话，所以一开始不用太担心，静静等待对方开口。如果对方情绪为负面的，可以试着关心：“ 你怎么啦？有心事嘛？ ”“ 你看起来好像很累 ”用这几句话来试探对方的反应。遇到抱怨：默不作声，静静聆听，这是最保险的做法。当然也可以适时安慰对方。收到短信：如果跟工作有关，要立刻回复。但如果收到邀约，要稍微等一会儿回复，尤其是想要拒绝对方，更要作出已经努力过想要赴约的样子。收到邀约，想要婉拒，可以运用拖延战术，例如“ 下个月时间都排满了，等天气暖和一点再说，好嘛？ ”遇到朋友提起自己悲伤的事情：这种情况最需要的是：安慰和鼓励。1. 和对方分享自己身边的例子，结局必须是好的（没有可以编一个）2. 告诉对方，“ 我有很强的帮夫运，只要跟我熟悉的男人，运气都很好。把我的好运分给你。 ”自我放松：适时出丑，自愚娱人；自己放松，多看些笑话，把笑容带给对方与其在对方面前说些得意的事，倒不如自愚娱人，更能取悦对方。借酒装疯，故意打出界外球，打麻将故意输几把，也是让自己加分的小伎俩。自己放松，别人就不会紧张。最有效的方法，就是运用笑容的力量。基本上，很少有男性能抵挡得住女性的笑容。与其天天对着镜子练习怎么笑，倒不如多去想些可笑的事或开心的事让自己发笑。职场应用：不要不懂装懂，不懂就坦白，然后提问事先让对方知道自己不喝酒，如遇到突发情况，意思意思，给面子即可注意出租车和电梯场合的礼仪，电梯里遇到老板务必搭话在不懂的时候，要懂得舍弃自己，“ 真是抱歉，我才疏学浅，所以不知道。 ”然后再告诉自己，这么做对自己是有利的，因为对方会把他知道的事统统告诉你。“ 真是不好意思，可以麻烦你给我解释一下嘛？ ”喝酒：事先让对方知道“ 我酒量不行 ”如果遇到突发情况，乖乖听话地拿起酒杯，装装样子就好。稍微沾一口，然后用笑容带过。这样一来，对方也保住了面子。遇到下属不会喝酒，“ 哎哟，经理！他酒量超差，只要喝一杯就会醉得不省人事，到时候可麻烦了。这样吧，这杯酒我代他敬您好么？ ”当然仔细观察对方的一举一动更重要。通常在一群人当中，一定会有一位很懂得怎么捧主管又不出风头的人。搭出租车时，应该主动坐到司机身旁的座位，告诉司机目的地

。搭电梯时，应该先进电梯，按住“开门键”，等主管进来。在电梯里遇到老板，不必考虑太多，想到什么就说。例如“今天好热哦”，“周末您过得挺好吧？”一般的老板或主管都很喜欢员工主动找自己说话。就算他的回应只有简短的“嗯”或“还好”，在他心里也一定对你留下好印象。场景例子：夸奖别人的话：“您今天又去参加公益活动了吧？”“您这么热心公益，真是个大好人。”聊到工作：“皮肤科啊？我听说皮肤科很累人的。”“它们才不如您公司的好呢！”转换话题：“不过医生，虽然您每天都忙着看病，身材保持得却很不错耶！您是不是在做什么运动？”“哇！您手上戴的是劳力士吧！好棒哦！是谁送的礼物呢？”“您今天系的领带真好看。您喜欢红色是吗？”不经意地吹捧对方：“这位是新人MVP的XXX，和他同龄的选手里，只有他被选上了！”“他曾经被选入国家队哦！”“这位是XX出版社的XXX，他是很厉害的编辑哦！我们刚好在这里偶遇。““他是XX建设的XX，他是超级业务员。“（可以准备好身边每一个人的介绍）媒人嘴的口才：介绍双方见面，对客人说：“这小姐很可爱吧！她刚从意大利回来哦！”故意用客人也听得到的音量，说：“这位客人很有钱哦！他可是两千亿大企业的总经理，你要好好招呼他哦！”在和人聊天时看到熟人，最聪明的做法：先告诉正在和自己说话的人，“我看到朋友了，顺便帮你介绍吧。”再和对方一起去找朋友。不管是谁，被别人介绍都会很开心。而且如果被别人介绍自己时，又是从称赞的角度出发，内心的喜悦更是不言而喻。赞美：用心去思考对方想听到的赞美是什么，再夸奖对方。也就是要具体的称赞对方。像“温柔”或“有人情味”等出乎对方意料的话，往往是最令对方感到开心的关键词。（可以准备好对身边不同类型的人的赞美）毫无情报掌握的情况下：“真是抱歉，我平时很少看电视。”“您主持的是哪个节目呢？”“哇，您跟那么多大明星合作过，真厉害！”重点是，别光在旁边看别人的脸色，而是要告诉自己，就算失败，一定也还是能改变气氛。上司/客户在炫耀的时候：“我不知道耶！您真是博学。好厉害哦！”对主管放低身段：“不是的，主管的意见对我的帮助很大。只是，我依照您的想法和客户进行面谈后，对方似乎不太愿意接受。所以我又重新思考了一个提案，想请您给点意见。”插入别人的对话：“不过，建立人脉在现在这个时代并不是一件容易的事，对吧？”“啊，你们好，我是XXX，刚刚不小心在旁边听到两位的谈话，不知不觉就被吸引住了。”顺着对方的心意说话：“您的兴趣是园艺嘛？”“那现在哪种花最美呢？”“真的！我很喜欢山茶花！”（转向另一边）“你的兴趣是不是偏向动态的？”“那你喜欢打高尔夫嘛？”“太棒了！我猜对了！”重点要从对话中找出一个关键词。若对方的兴趣是做菜，可以问问他有什么拿手菜可以教你。但也不能一直聊做菜，这时候可以问“您太太怎么评价您做的菜”等来改变话题。若对方说“我两年前就开始戒烟了。”可以回答“戒烟很辛苦吧？你现在还能适应嘛？”“好厉害！你的意志真坚强！”抓住关键词“两年前”“您的意志真坚强。不过为什么是两年前呢？当时发生了什么事吗？”

2、年纪大了，不服老不行。以前看书看一遍，不说背出来，复述出来是完全没有问题的。现在可好，一本书看完，过个一年半载再回来，发现自己几乎已经说不出这本书讲了什么，更不要说看书当时的心情与感悟了。所以，趁自己现在脑子还能开动，我觉得非常有必要看完一本书，或者一部电影就把自己的感受写下来，以加深自己对作品的理解。想想真是好笑啊，小时候春游写周记，看书写读后感都像死一次一样，无数次感叹如果能不写这些劳什子的东西该多好！现在回头看老师是对的，这不，没人逼我我也开始自己主动要求写感受了，人呐，就是贱。言归正传，以前看过的慢慢再补吧，就从手边的这本《银座妈妈桑教你读心术》开始记录吧！我是看日本深夜剧《娘王》《女帝》知道这一行的，小日本的文化跟我大中华还是有差别，所以书中有些东西读起来感觉还是有些遥远以至于不是非常的好理解。但道理都是相通的，很多察言观色，为人处事的小技巧可以借鉴，拿来一用。说日本是礼仪之邦相信应该也是无人反对，尤其我们现在很多年轻一代对于“礼貌”和“尊重”了解和实践得越来越少，有些做人的规矩之类的东西真心觉得还是应该适时捡起来。我信奉“伸手不打笑脸人”，“礼多不见怪”，读一读这本书相信对于每个人还是有颇多裨益，提高一下自己的情商，带人接物从容不迫，没什么不好吧？

3、这本书的各家网站评论都分都不太高，但我买来看看，觉得还行。有几个小问题而已：一、这本书的内容比较浅显，没有标题那么吸引人，我感觉周围很多人都已经可以做到了。但是比较适合像我这种马上要离开学校，但是由于性格内向，根本不知道怎么和陌生人说话的读者，属于扫盲类书籍，如果您已经在社会上闯荡几年了，想再提高一下交际能力，就不建议看了。二、这本书没有明显的体系结构，是作者一些零零散散的经验，再配上小姐招待客人时的例子，而且作者的文字表述能力有限，茶壶煮饺子，倒不出来，需要大家看着她给的小例子自己揣摩。三、必须练习。这也是作者说过的，必须实际练习。这本书只给了一些大方向的建议，还是要多与人接触，多练习才行。希望读一本书

就能获得什么武林秘籍，迅速提升，几乎是不可能的内容零散，我概括不周全，我转述一小段内容，大家看看：要和陌生人聊天并炒热气氛，需要经常扩充自己的知识储备，此外要找到客人感兴趣的话题，这需要见到客人后认真观察，多看多问：“ 您的领带真漂亮！ ”“ 您是医生啊！ ”“ 您喜欢什么运动？ ”……逐步找到一个客人感兴趣的话题。遇到不熟悉的话题时及时转变内容：“ 您喜欢什么运动？ ”“ 我喜欢打高尔夫，而且我很好胜！ ”（不熟悉高尔夫）“ 这样啊，这么说，您做什么事情都有很强的好胜心？ ”（转化到好胜心）聊天时注意扩展话题：比如：很多客人都是商人，南来北往去过很多地方，聊旅游是一个好话题：“ ***地方是个很美的地方，很想去哪里旅游。 ”“ 是啊，而且***地方的温泉很棒。 ”（可以扩展到聊温泉）“ 温泉对皮肤很好，洗完皮肤很光滑。 ”（可以扩展到聊护肤）“ 而且吃的东西很不错。 ”（可以扩展到聊各地美食）----------大概内容就是这个水平的，大家自己掂量吧。
4、再难讨好的顾客，如果聊起他喜欢的话题，马上会大展欢颜。转换话题的关键是从对方外表连续进攻，其他如兴趣、出生地或过去的经验等，都是可以 进一步读取对方的关键词。找开心点，要把发言权交给顾客，诱导对方去制造不同气氛。重点不是迎合，而是诱导对方进入你所希望的气氛。比如从养生聊到对方配偶，进入爱情话题。敏感女、迟钝女初次见面，打听对方有兴趣的话题，方法是：多听多问三大话题：时事话题，比如樱花开了；我的话题，让对方吐吐苦水；情和爱的话题。先释放出自己的话题来诱导对方，比如说我买车了。学会装笨、出糗。一等一的人物，才会在下属面前侃侃而谈自己的失败经历。自己放松，别人就不会紧张。对于气头上的人，光道歉是没有用的。准备点红酒、巧克力什么的。就像去酒店被媳妇擒住，光口头道歉不够，还得去买礼物。用赞美缓和气氛。大部分人在电梯里头单独遇到老板，都会很尴尬，也不说话，恨不得马上就出电梯，这样不好。如果可能，哪怕说说天气、问问老板周末过得愉快否，都比尴尬不说话好。
5、如果用很短的一句话形容本书，我会说7个字：字大行稀插图多，全书一共180页，插图估计占了20页，而且是一副图占一页的那种，以致与像我这样读书比较慢的人也能在2个小时内看完。作者作为日本的名妈妈桑，在业内可能是颇有功力，在写书方面还是欠火候，此书的一个问题是写的有些墨迹，同样的话多次出现，第二个问题是流于道理上的说教，真正应用层面的技巧显得寥寥。本书的经验可能对于同为服务性行业的人士用处大些，毕竟这些行业的目的都为取悦顾客，读心的目的在于更好的把握对方心理和需求，以便对症下药。此外，对于与陌生人搭讪也有可取处。尽管不甚满意，书毕竟还是有可以借鉴的地方，暂且摘几句要紧的录在下面。1.营造让对方满意的气氛。1）找出与对方有共同点的话题2）让对方感到开心的话题3）掌握主导权的话题2.读心靠发问，重要的不是回答而是反应。问题要问的具体而细微。从对方的回答中找到关键词，然后继续围绕关键词进行谈话，并会扩展话题。3.投其所好，聊对方喜欢的话题；对于陌生人，要多花点时间与对方交谈，以找出让对方满意的那个点。开始的时候将发言权交给对方，你只需要诱导对方进入你所希望的气氛。多从对方的外表寻找话题，再通过出生地、兴趣及过去的经验，观察对方的反应，找到对方感兴趣的点。4.要懂得为他人设想，站在对方立场上看问题。5.每个人都觉得自己是最棒的最好的，因此当对方的地位比自己低时，就会有满足感。因为积极地装笨便是抓住人心的关键。6.微笑7.如何回绝对方1）尽可能早地回绝。如果可以，对方提出邀约时就回绝。2）回绝的理由必须让对方坦然接受。3）态度要诚恳。8.回复短信别拖太久，尤其是和工作相关。9.勇于打破沉默，要冒险多问对方问题。

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