

<<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

出版时间：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，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<說動力>>

### 內容概要

日本「談判女王」傾囊相授的逆轉勝說話術，別小看一句話的力量！  
在商業交談中，不傷害任何人，只是共度一段和樂融融的時間是毫無意義的。  
我們不應該再講只有「HAPPY - HAPPY」而已的表面言論；我們應該要以雙方都能獲得商業上明確利益的真心「雙贏」為努力目標。

不論對方是客戶，上司，抑或是後輩，基本原則是相同的：你必須從對方的角度，「真心誠意地」為對方的利益著想。

「我想要做對雙方都有好處的工作！」

如果有這樣的心情，真心會呼朋引伴，讓新的「WIN」加入，商機自會寬廣無限。

但首先我們必須正確地認知：每個人看待「WIN」的內涵都不一樣，因此在會話過程中必需先仔細地確認清楚。

牢牢地把持住自己的「主軸」。

有時候我們無法好好地表達自己的想法或心情，不是類型或個性的問題，而是沒有掌握到「技巧」。

明快果斷說話術的七個基本行動 1. 讓人感受懇切且已讓步的拜託 2. 有理由和替代方案的拒絕 3. 就事論事的提示改善 4. 合宜且真心誠意的道歉 5. 看正面，並具體表達事實 6. 以感同身受角度，提示風險 7. 創造共感，連結對方利益 如果能夠掌握上述七個基本行動的要領，並且加以組合靈活運用的話，即使面對的是很頭疼的談話對象，也會產生正面的加乘效果以及和諧的會談氣氛。

本書作者舉出各式常用的狀況題，讓讀者能夠快速經由案例沙盤推演，經由練習與推演，你一定可以舉一反三，自由運用，明天就能實際演練、派上用場！

無需改變訊息，只要改變表達的方式，請以對方的角度準備雙贏的劇本！

## <<說動力>>

### 作者簡介

大串亞由美 (Ayumi Ohkushi) Globalink 有限公司的 CEO。  
大學畢業後，進入日本 HP，在 HP 十四年之間，他擔任人事部的雇用 教育、女性活性化專案領導、海外派遣經理、人事溝通經理、員工意識調查專案領導等職位。

一九八八-一九九 年，調派至美國加州 HP 總公司，參與人事部門的工作，並學習國際溝通。  
其後，他歷經企管顧問公司，並於一九八八年創立 Globalink，以「國際性規模的人才活用?人才培訓」為主旨，從異文化溝通、管理、待客販賣等，從事全方位商業溝通的企業、團體研修及人才培訓的顧問業務。

他的實際業績，包括連續五年、每年超過二百五十天的研修，在二 五年更創下「一年二百七十六天」的紀錄。

主要的客戶包括香奈兒、三井不動產、Sony Marketing、日本甲骨文、京王電鐵、明治乳業、住友重機械、NEC SOFT、凸版印刷、新生銀行、虎屋.....等許多知名企業。

彭南儀 畢業於東吳大學日本文化研究所碩士班，目前在政治大學及政大公企中心擔任日文講師。

## &lt;&lt;說動力&gt;&gt;

## 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  
 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」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 什麼是開啟話端的方式，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:<http://www.tushu007.com>