

<<懂得傾聽的人最有說服力>>

图书基本信息

书名：<<懂得傾聽的人最有說服力>>

13位ISBN编号：9789866363252

10位ISBN编号：9866363252

出版时间：2009-11-28

出版公司：世茂出版有限公司

作者：福田健

译者：陳玉華

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>

<<懂得傾聽的人最有說服力>>

內容概要

溝通建立在「傾聽」與「說話」的和諧互動！

不想再被拒絕，希望能打動人心嗎？

很想說出真心話又怕被討厭嗎？

老是抓不住別人說話的重點嗎？

和人聊天常冷場嗎？

明明沒有惡意，卻時常惹惱客戶嗎？

溝通是人際關係的基礎，也是比專業能力更能決定工作成果的終身技能。

請聽日本說話術大師為你解說傾聽與說話的基本原則與應用技巧，讓你輕鬆博得家人、朋友、上司、同仁、部下、客戶的喜愛與信賴，例如：不獨占說話時間、不搶話、不打斷對方。幾個人一起談話時，要遵守所謂的輪流制度，而說話者在說話時，也要留意內容能否讓傾聽者馬上聽懂，並且不獨占談話時間。

至於傾聽者除了要稱職地聆聽，不搶話、不打岔，好讓說話者能順利把話說完之外，也要主動提供話題，讓談話的互動更加活潑。

傾聽時，要答腔附和，並積極回應。聽人說話時並不是默默地聽就好，應該要邊聽邊做出反應，如看著對方的眼睛、上半身往前傾、表情有變化，並在關鍵處出聲附和等，以態度與言詞表現出自己正在聽。

傾聽也是一種表達方式，而如何傾聽會給說話者造成很大的影響。

附和時還要謹守兩項原則：要在每一段話結束時，不疾不徐地回應，同一句附和語也不要重複三次以上，可從表示同感、催促對方說下去和歸納對方所說的內容等方向來附和。

當對方開口說第一句話時，記得與對方眼神交會。和對方眼神交流可以讓心靈相通，也可給人安心和親切感，並被認為是穩重、可靠的人，從對方的眼睛也可以掌握他的內心活動，因此雙方談起話來就會更加投契；而避開對方的眼睛，就會使談話氣氛變僵，因為不看對方就等於是「無視」對方的存在，也容易會被對方懷疑是否隱瞞了什麼事，或被認為沒自信而遭到輕視。

用眼睛說話時，眼神交會要持續2~3秒，帶著親切感看著眼睛周圍，並且要比對方看的時間再長1秒。

問候語後再多加一句話，就能打動對方的心。問候是建立人際關係的第一步。

但容易流於形式，並自認「我已經打過招呼了」而感到滿足。

像是「早」、「你好」、「你先請」等問候語都是一些常用語，非常實用，但如果每次都只說這些話，就會顯得有些不足。

如果能在問候語之後，再加上一句跟對方的興趣、關心的事物有關的話，就可以捉住對方的心。

「隨便」、「沒辦法」、「反正」等口頭禪要改掉。口頭禪雖然幾乎都是在無意識中說出口的，但實際上，卻會表現出說話者對對方的態度及對事物的看法。

像「隨便」聽起來漠不關心；愛說「沒辦法」的人對事不是容易死心就是愛推卸責任；而說出「反正像我這樣的人」的話，則是一種自暴自棄的態度。

對於話少的人，要主動提供話題且耐心等候回應。就算主動攀談，只要對方不說話，就無法得到任何情報。

這時可以主動提供生活、興趣、健康等相關話題，漸漸地，對方也會產生聯想並開口說話。

話不多的人沈默時間總令人感覺特別漫長，但請不要著急，耐心地等待對方開口。

等待時表情要從容、態度要沈著，偶爾要與對方有視線上的接觸，因為那些有所猶豫或煩惱的人，正拼命地思考要如何表達呢。

只要傾聽者能以沈著的態度等待，不用多久，對方就會找到詞彙，並開始斷斷續續地表達出來。

當對方說了一、兩句話後，就要積極地回應，讓對方明白自己已確實理解。

聽厭惡的人說話時，只聽必要的部分，並告訴自己不聽會有損失。有些認真型的人會認為「即使是討厭的人在說話，也必須認真地聽」，打算從頭到尾聽到完，但最終難免會因為過度勉強自己，而累積壓力。

其實，只要聽需要聽的話就行了，等習慣後，就可以漸漸地擴大聽的範圍。

<<懂得傾聽的人最有說服力>>

另外，討厭的人多半是些工作能力強、很有個性的人物，人類討厭別人的心態之中，或許也隱藏著嫉妒吧。

所以，要有「好好聽才會賺到」的覺悟，嘗試去聽討厭的人說話，慢慢地養成對事不對人的習慣。

其他還有反駁的要訣、說出真心話又不令人生氣的技巧、聆聽無趣內容的祕訣、邊聽邊整理的竅門、順利與人攀談的技巧、聽懂言外之意的訣竅、讓對方採取行動的發問方式、讓對方爽快答應的祕訣……等共53項實用溝通技巧。

世上沒有天生的溝通高手，溝通也不是自然而然就會的事，只要一一身體力行書中建議的方法，保證你能：
贏得主管信賴、成功激勵部屬 改善團隊合作關係，提升工作成果 讓人敞開心扉，對你產生好感
讓雙方確實了解彼此要傳達的意思 談笑風生，變成健談的人
指責、反駁、拒絕時不會引起反感 自我介紹更能讓人留下好印象 即席演講或簡報能有完美表現……
懂得傾聽，又能把話說得動聽，絕對讓你一生受用無盡！

<<懂得傾聽的人最有說服力>>

作者簡介

福田健

企業說話技巧研究所會長。

一九六一年日本中央大學法學院畢業，同年進入大和運輸公司服務。

一九六七年進入語言科學研究所，擔任指導部長與理事。

一九八三年成立企業說話技巧研究所，擔任社長。

主要著作包括：《令人採取行動的說服原則》（人を動かす説得コミュニケーションの原則）、《說話技巧決定簡報結果！

》（プレゼンテーションは話す力で決まる！

，以上鑽石社）、《可以掌握與無法掌握現場氣氛的人》（場の空気が読める人、読めない人，PHP

研究所）、《為什麼大家不仔細聽人說話》（なぜ人は話をちゃんと聞かないのか，明拓出版）、《

讓人際關係變好十倍的「傾聽技巧」》（人間關係が10倍よくなる「聞く技術」，角川SS溝通系列）

、《人會因為說話方式而出現九成的變化》（人は「話し方」で9割変わる）、《說話的品格》（話

し方の品格，以上經濟界出版）等。

<<懂得傾聽的人最有說服力>>

書籍目錄

前言

第1章 工作和人際關係的基礎都是溝通

- 1.除了傾聽與說話技巧，還有其他問題的人
- 2.多話的人會有很多負面影響
- 3.良好的溝通要讓「說」與「聽」之間取得平衡
- 4.為什麼明明有能力，卻未能獲得好評？

5.即使說出真心話，也不會惹人厭的說話方式

6.「緊張」是表示自己很正常的證據

7.沒有天生的說話高手

第2章 成為傾聽高手的

【十五種基本技巧】

1 什麼樣的人可稱為傾聽高手？

2.默默地聽是沒有禮貌的事

3.要成為傾聽高手，第一步就是要善於回應

4.滿臉笑容的人具備良好的傾聽方式

5.傾聽時的姿勢

6.加強附和的方法

7.不搶話

8.不打斷對方的話

9.「假裝在聽」，這會立刻露出馬腳

10.邊聽邊整理的技術

11.話要聽到最後

12.創造、選擇容易傾聽的場所

13.聆聽無聊內容時的祕訣

14.以「您先請」的要領傾聽

15.用眼睛傾聽

第3章 成為說話高手的「十五項基本技巧」

1.傳達內心想法也需要技巧

2.用全身表達的人說話最有魅力

3.面帶微笑和毫無笑容的人的差異

4.談話的基本原則就是要注視對方的眼睛

5.說話要有抑揚頓挫

6.和對方之間的距離

7.第一印象好的人可以成為說話高手

8.將語言傳達給對方的方法

9.說話的效果由傾聽者決定

10.能夠進行對等溝通的人是說話高手

11.順利與人攀談的技巧

12.「問候後再加上一句話」，就可以捉住對方的心

13.自我介紹的技巧會提高別人對你的評價

14.冷場時，該怎麼辦？

15.口頭禪會透露出說話者的態度

<<懂得傾聽的人最有說服力>>

第4章 成為傾聽高手的

【十大應用技巧】

- 1.和沈默寡言的人談話的技巧
- 2.轉為傾聽者的時機
- 3.從對方口中問出真心話的技巧
- 4.聽懂言外之意很重要
- 5.接受對方的情緒，以同理心傾聽的訣竅
- 6.關於抱怨的傾聽技巧
- 7.如何聽「說明」以加快理解
- 8.引導對方說話的發問技巧
- 9.讓對方採取行動的發問技巧
- 10.聽自己討厭的人說話的技巧

第5章 成為說話高手的

【十三種應用技巧】

- 1.讓初次見面的人敞開心扉的訣竅
- 2.將難以啟齒的話高明地傳達出去的技巧
- 3.當別人說了不順耳的話時，可用以巧妙反駁的技巧
- 4.簡單明瞭地說明的技巧
- (1) 5.簡單明瞭地說明的技巧
- (2) 6.讓別人付諸行動的說服術
- 7.讓對方爽快答應的訣竅
- 8.不會令人心生芥蒂的高明拒絕法
- 9.指責別人的技巧 - - 原則是「明快」、「簡潔」
- 10.讚美的技巧 - - 掌握時機
- 11.成功進行臨時演說的技巧
- 12.別出心裁的簡報技巧
- 13.將幽默融入談話的方法

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>