第一图书网, tushu007.com

<<商用读心术>>

图书基本信息

书名：<<商用读心术>>

13位ISBN编号：9787121096259

10位ISBN编号：7121096250

出版时间：2009-11

出版时间：电子工业出版社

作者：石真语

页数：227

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是一部指导我们在商业博弈中赢得稳定心理优势的实用工具书。
读心术是一种通过言行举止和一系列套话技巧，瞬间识透他人心理，进行有效掌控对方心理的实用心理技术，这种技术在商务交往中尤其重要。
本书从商业交往的特殊性质入手，提供了大量的心理引导技巧。
本书适合销售人员、客服人员和中高层管理者阅读。

作者简介

石真语，华通管理咨询专家委员会特约营销、销售培训专家。
智源教育集团董事长，著名团队管理、营销和销售培训大师。
荣获中国营销精英“十大营销风云人物”、“全国十大企业培训师”等称号。
作为一名讲师，石真语老师以幽默风格著称，深受学员们的欢迎。
本书是石真语老师就“读心术”在商业交往领域的应用问题进行的总结，结合了目前人际关系心理学研究领域的众多重要研究成果，对“读心术”进行了更为丰富、深入的补充。

本书集中论述了一个核心法则：“心理”是决定商务洽谈成败的最后一根稻草。
所以，我们既需要调节自己的心理，也需要通过合理的方法察觉对方的心理变化，从而达到引导和掌控他人心理的目的。
这就是读心术的作用，也是本书的价值所在。

<<商用读心术>>

书籍目录

第1章 瞬间看透对方的内心 1.快速判定对方的性格　言行表现折射对方心理　留心对方眼睛中的秘密　双手交叉也有学问　笔迹暴露对方性格特征 2.轻松读懂对方商业意志　身材高大代表什么　笔直站立者的心理状态　商业意志的细节表现 3.准确判断对方的交流诚意　从对方形象看端倪　从面部表情看内心变化　行为暴露了对方心理 4.迅速发现对方不合作的心理　牙齿外露情况也有说法　手势中的不合作信息　读懂对方的异常举动 5.及时捕捉对方的谎言　捕捉他的语言漏洞　留意他的眼睛　掩饰谎言的表情　说谎时的手部动作第2章 轻松掌控对方心理 1.用细节迷惑对方　商务礼仪中的细节　强化细节的吸引力　排除不利细节的干扰 2.主动创造心理优势　获取主场优势　创造性地主导格局　巧妙抢占对方空间　有意识地争夺时间 3.巧用身体距离调节心理　距离的心理之美　判定合适的交际距离　因时制宜的距离调节术 4.引人注目的个性包装法　包装你的商务个性　商务交往的个性原则　展现个性的3个技巧 5.营造共鸣情绪的心理术　情境同一性原理　激起共鸣的6种方法　与客户的同步交流法第3章 巧妙赢得对方认可 1.表达关切也是门学问　从简单的地方入手　说中对方的心思　关心对方感兴趣的事 2.巧用问候增进彼此好感　商务问候中的礼节　巧妙表达仰慕之情　巧用情境预设影响对方 3.学着像老朋友一样相处　轻松使用生活化的语言　巧妙引导对方的真性情　用热情赢得热情 4.对方难缠也有办法　将说话机会留给对方　向对方巧妙地请教问题　欲擒故纵的应用法　把难处真诚地说出来 5.用你的不足换回信任　承认不足也是有效策略　坦然接纳反对意见　承认不足后再征求意见 6.人人都要懂得赞美术　让赞美恰到好处　快速把握赞美的话题　用贴心赞美征服对方第4章 快速突破对方心理防线 1.巧用询问法探虚实　询问法的妙用　让对方主动说出来　主导对方的思维 2.妙用移情术消除戒备　预先告知术　替对方“说话”　让对方知晓利多关系 3.妙用心理技巧操纵对方　分割法消解抗拒心理　组合法平衡对方心态　退让法形成互惠局面 4.“推着”对方做决定　在面子上下功夫　巧用激将法　主动推对方一把 5.引导对方主动说“是的”　引导对方自己说服自己　让对方按你的意愿回答　让对方主动说“是的”第5章 人人都要学心理攻防术 1.窥探对方底牌的读心术　佯作不知刺激对方暴露　巧用对比法让对方开口 2.商业报价中的攻防术　主动报价讲时机　以退为进讲平衡　缩小说法，刺激对方 3.这样拒绝对方最有效　拒绝也能赢得他人心　强势拒绝要用对用好　委婉拒绝对方的技巧 4.跳出对方的商业陷阱　商业陷阱知多少　细心自信是关键　化商业陷阱为谈判筹码 5.最后通牒的攻防战术　“最后通牒”巧用法　“最后通牒”补救法　“最后通牒”应对法第6章 轻松掌控商务交往进程 1.商务交流也可以很快乐　坏情绪是商业恶魔　快乐交流是这样来的　一种情境，一种心情 2.你可以这样让对方更合作　出奇才能制胜　让对方亲身体验　在互动中满足对方 3.“投其所好”要讲方法　兴趣点是挖掘出来的　“倾听一反馈”的互动术　迎合对方的策略和技巧 4.不知不觉影响对方心理　操纵对方的无意识反应　巧用暗示改变对方　心理操纵术的7个应用技巧 5.循循善诱的促成导引术　巧用诱导语促成合作　妙用闲聊“诱导”对方　让对方更信任的读心技巧　5种读心话术模拟练习第7章 商务中必懂的危机转化术 1.巧妙应对商业对象的不满情绪　应对喋喋不休型合作者的技巧　应对易怒型合作者的技巧　应对批评型合作者的技巧　应对矜持型合作者的技巧　应对犹豫不决型合作者的技巧　应对争辩型合作者的技巧　应对爱占便宜型合作者的技巧 2.轻松击退商务竞争者　使对手留下负面印象　“是的”、“不是”妙用法　妙用同步原理赢得优势　活用“But”，主导客户的心理 3.巧妙化解商务合作的签约危机　读懂对方的所恩所想　巧妙突破对方的否定心理　让对方自然地接下“合约”　让时方选择预定的“合约” 4.应对商务突发礼仪危机的技巧　道歉要感染到对方情绪　妙用幽默化解尴尬　妙用邮件打动对方 5.处理对方非理性拒绝的技巧　“我随便看看”　“我先考虑一下”　“什么名牌，只是挂了一个牌子而已”　“更新速度太慢了，样式很老啊”

章节摘录

1.快速判定对方的性格　　商业交往的第一个要求是：洞察不同性格的人，并采取不同的交往方式。
性格是人们对待客观事物的态度和相应行为方式中所表现出来的那些稳定的心理特征的总和，它是个性特征中的核心特质。
准确判定对方性格，可以提升我们与不同性格的人的交际效能，也可以将交往中的问题有的放矢地采取不同的应对策略，以此提高商务活动成功的可能性。
　　每个人性格的形成与其所处的环境、遗传基因及个人修养分不开。
性格一旦形成，就有一定的稳定性，并表现出特定的行为方式，除非遇到特殊变故，否则不会有大的改变。
因此，只要掌握了特定的心理和行为分析技巧，我们就可以轻易地判定对方的性格。
　　这些技巧可以从以下几个方面来概括。
　　·观察对方的言行表现。
　　·留心对方的眼睛。
　　·注意对方双手交叉的方式。
　　·透过笔迹看对方性格。
　　言行表现折射对方心理　　性格是一种极为复杂的心理构成物，心理学家们根据不同的标准和原则对人的性格进行分类，衍生出很多的性格类型。
比如，以心理活动的倾向性为划分标准，可以将性格分为内向型和外向型；以个体独立性程度为划分标准，可以将性格分为独立型和顺从型；以个体心理机能为划分标准，可以将性格分为理智型、情感型和意志型，等等。
　　美国著名心理学家弗洛伦斯·妮蒂雅通过长期对人类性格特征的分析和研究，把诸多性格特征归纳为具有代表性的四种性格类型，如图1.1所示。
　　·活泼型：具有交际特质，天生懂得寻找生活乐趣。
活泼开朗，热情奔放，直率豁达，具有很强的创造力，对什么事情都好奇，像长不大的孩子。
　　·力量型：典型的实干家。
目标明确，勇于迎接挑战，具有坚强的意志和决断能力。
重视效率，喜欢控制，任何挑战和打击不但不能让他意志消沉，反而能增强他的斗志。
　　·完美型：具有思想家特质，’逻辑思维性很强，善于分析。
喜欢通过事物的表象发现内涵和真相。
目标明确，办事认真，总是能预料到将要发生的事情及要面对的问题。
凡事都讲究精益求精，面面俱到。
表面看上去很悲观、沉闷、文静、随和，事实上是最具有天赋和创造力的一类人，多才多艺，热心助人。
　　·和平型：容易相处的老好人。
低调，随和，与事无争，善于倾听，知足常乐。
安于现状，不喜欢变革，没有太多的创造热情。
外表温和，但是内心比较固执，心里常渴望别人的肯定和认同。
　　经过无数次论证，目前大多数相关心理学家都对弗洛伦斯·妮蒂雅的性格分类方法持普遍的认可态度，因而这一理论可以成为我们了解性格的一个有力工具。
　　在商业活动中，我们研究性格的目的是：确保我们在与人初次接触时，能够准确判定对方的性格特征，从而采取合适的交往方式。
下面我们着重介绍以上四种性格特征的识别方法。
　　·活泼型性格的识别方法　　很多情况下，活泼型的人不用我们过多留意就可以识别出来。
比如，“未见其人，先闻其声”——我们在某些商业场合时经常会遇到这样的情形，这个人肯定就是活泼型的人了。

从技术层面来看，活泼型性格的人，可以通过望、闻、问三种手段来进行识别。
望，即观察对方的行为举止和外表。
· 走路从容不迫，摆幅很大。
· 没有固定的站姿，总是动来动去。
· 手势特别多，肢体语言丰富。
· 目视前方或上方，很少注意脚下，眼睛总是左顾右盼。
· 着装随便，颜色亮丽鲜明，色彩较多。
· 表情充满阳光，笑时露出一口漂亮、洁白的牙齿。
闻，就是通过听来判断。
· 一群人里面说话声最大或笑声最爽朗的。
· 远远的就会与别人打招呼。
· 在某个商业场合只有他在大声地打电话，不在意身边人的目光。
问，就是通过简单的对话来试探。
· “嗨！
朋友，你好！
”我们热情地问候对方，对方也会同样热情　　地回答“你好”。
· “今天第一次碰到笑声这么爽朗的人。
”对方不会拒绝：　　“是吗？
”　　· 我们的问候未及出口，“你好，你好……”对方满脸笑容主动迎上来。
以上就是几种简单、快速识别活泼型人士的技巧，我们了解了这些基本行为特征后，对我们正式与该类型人士交往会有很大的帮助。
· 力量型性格的识别方法　　力量型性格的人举手投足间都很干练，他们办事果断，有着很强的领导欲望，这类人从外在行为表现上很容易识别。
· 走路时大跨步，双臂摆幅有力，凝视前方，从不斜视。
· 表情严肃，一副不可侵犯的样子，目光坚毅，炯炯有神。
· 喜欢穿深色的衣服，头发向上梳，额头裸露在外。
我们也可以主动试探对方的性格，如对方表现出以下行为举止，基本上可以判断其为力量型性格的人。
· 走近对方，仔细感觉会发现对方身上有一种领导者的气势。
· “您好，先生（女士）！
”主动向对方打招呼，注意他的眼睛，力量型的人会用“威严”的眼神看人。
· “先生，不是像你说的那样，应该是……”找个话题故意反驳他，力量型的人会非常不屑和不满。
还有许多识别力量型性格的人的技巧，只要我们在生活和工作中稍加留意就可以发现。
当我们识别了对方为力量型性格后，我们就可以采用针对性的策略与对方交流。
· 完美型性格的识别方法　　完美型性格的人追求完美，通过仔细观察他的外在表现就可以判断出来。
总的来说，这类人具有以下外在特征。
· 这类人体形偏瘦。
· 头发整齐，如果发现凌乱也会花一番工夫整理。
· 衣着得体，会用手压着衣服的某个部位。
· 走路时步调匀称，不紧不慢，双臂摆幅适中。
· 表情严肃，略显悲伤，眼睑下垂，头部基本挺拔。
我们还可以进行简单的试探，判断对方是否属于完美型性格的人。
· 匆匆从对方身旁经过，故意碰一下，然后平淡地说声“对不起”，观察对方反应，如果对方一脸不满，还会瞪你一眼，那么基本可以判断他是完美型性格的人。
· 与朋友搞笑逗乐，许多人都发笑，如果发现他没笑并是满脸不屑的样子，那么他有可能是完美

型性格的人。
· 我们可以把头发弄得乱糟糟的（抓耳挠腮），出现在他的面前，如果他看你头发的次数在3次以上，那么他就是完美型性格的人。
· “嗨！
你好，很高兴认识你！
”我们主动热情地打招呼，完美型性格的人通常反应冷淡，满脸狐疑，认为面前的人别有用心。
· 和平型性格的识别方法　　和平型性格的人内心较为封闭，对外缺乏足够的热情，看上去总是波澜不惊。
在其举手投足间性格特征可以显露出来，只要我们仔细观察就很容易发现。
· 站立时双手交叉，整个体姿呈防御状。
· 走路时双臂摆幅较小，上身内倾，绝不东张西望。
· 大多时候头部下垂，眼睛注视地面，很少直视别人。
另外，我们还可以进行简单的试探，判断对方是否属于和平型性格的人。
· “嗨！
朋友！
”我们热情地与对方打招呼，对方会感到很吃惊，但不会拒绝我们的问候，对我们持包容的态度。
· 说话时我们向对方露出灿烂的笑容，对方只是以浅浅的微笑回报。
· “您真是太了不起了！
”我们夸赞他，他会觉得不好意思，脸颊会泛起红晕或露出羞涩的笑容，同时会伴随着其他的动作如挠头，但不会辩解。
· 对话中，我们会发现对方很少注视我们的目光，即使碰到一起，也会立即转向其他地方。

编辑推荐

运用读心术，测算并掌控对方心理随时可用，无往不胜的商务社交读心术原理与技巧。
如果你能够瞬间看透对方的内心，你就可以更好地打通与对方的沟通渠道。
读心术就是一种通过探测和观察人的生理和心理变化，从而轻易地看透对方心理的一种人际交往技巧。
无论是社会交往还是商务交流，获得对方认可是最主要的目的。
能够读懂对方的心理及创造性地掌控对方的心理变化，是实现这个目的的基础。
说服的最高境界不是我们说服别人，而是让对方进行自我说服。
如果我们能够做到这一点，我们将在形形色色的商业活动中无往不胜。
商业交流就是一场心理博弈，有进攻，也有防守。
攻防有道，进退自如，方能赢得商业交流的最终胜利。

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