

<<3分钟问出你想要的答案>>

图书基本信息

书名：<<3分钟问出你想要的答案>>

13位ISBN编号：9789576636165

10位ISBN编号：9576636167

出版时间：文經出版社有限公司

作者：野口吉昭

页数：176

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>

## <<3分钟问出你想要的答案>>

### 内容概要

專家級的問話心法與技法 讓溝通力大增的職場寶典！

專家級的觀點 - 傳授職場上溝通技巧 作者是日本知名經營管理顧問專家，經常面對來自企業或客戶的委託，需要第一時間就能幫客戶解決難題，作者以其多年擔任經營顧問的經驗，傳授與人面對面溝通時，在短時間內如何能有流暢的溝通對談，一下子抓住對方的胃口，3分鐘引導對方說出你想聽的內容，所有的訣竅都在本書中。

日本人都在學 - 你也不能不會的「溝通力」 在日本銷售破20萬本，已經成為商業人士、上班族不可或缺的商業技巧。

本書教你透過磨練溝通力和提問技巧，讓你溝通力大增，創造成功機會，讓客戶對你點頭、消費者買你的產品、對方說出你想聽的答案，受訪者對你掏心掏肺！

職場上的溝通高手必看 想成為頂尖銷售員 你一定要看！

想開發出創意暢銷商品 你一定要看！

想要達到客戶滿意需求 你一定要看！

想成為優秀訪談者、主持人、記者 你一定要看！

搭不上話、說話抓不到重點... 同時刻的溝通心法 面對重要客戶，卻一句話也說不出來？  
和初認識的人話不投機？

介紹產品時，無法打動客戶的心？

話未說到重點，話題就結束了？

面對這些回到不行的時刻，真不知道該怎麼辦？

就讓本書傳授你日本經營管理諮詢專家的心法與技法，讓你在職場、商場、人際關係上無往不利！

溝通力是所有工作的根本，也是增進人際關係的關鍵方法，與初次見面或是重要客戶訪談，如何在3分鐘內獲得對方的信賴，得到你想要的結果，將在本書中可找到解答。

本書作者是日本知名的經營管理諮詢專家，每天面對來自各方的企業主或是在職場上碰到難題的客戶，必須在短時間內就能抓出問題的本質，替客戶找到解決方法並獲得改善。

其中最重要的工作技巧就是「溝通力」，也就是雙方在對話過程中，如何透過問話技巧，引導對方說話，創造愉悅的說話氛圍，使其產生信賴並導向結果，這可說是職場上人人必修的商業技巧。

作者特別提出「假設力」、「本質力」、「編劇力」等三種技巧來幫助達到優秀的「溝通力」。假設力是事先做好資料蒐集、建立「提問樹狀圖」，建構問題假設，並於訪談中懂得靈活變通的能力。

本質力是指看清問題本質的能力，從鳥眼（宏觀）到蟲眼（微觀）、從蟲眼到鳥眼，聰明運用提問，鍛練出對事情看法的能力。

編劇力則指問話的思考布局能力，就像棋士一邊在腦海裡浮現棋盤，一邊思考下一步走法一樣，在頭腦中浮現架構，思考下一個提問。

一個擁有優秀溝通力的問話高手，不管在職場上、人際關係時都能無往不利，在短時間看穿對方的心思，進行愉快的溝通，獲得想要的答案，如果你想要銷售成交、幫客戶解決問題、掌握消費者需求創造暢銷商品.....本書你一定要看！

## <<3分钟问出你想要的答案>>

### 作者简介

野口吉昭 橫濱\*\*大學工學部工學研究科修畢。  
現在是株式會社HR Institue的代表。  
中京大學綜合政策學部・經濟學部講師。  
NPO法人「師範塾」副理事長。

主要著作、編著有《基因經營》、《經營管理顧問手冊》、《戰略編劇力的Know how . Do how》、《經營管理顧問的「現場力」》、《思考組織》、《闡述「夢想與願景」的技術》、《策定商業計畫的編劇力》、《不放棄人材的組織》等書。

## &lt;&lt;3分鐘問出你想要的答案&gt;&gt;

## 書籍目錄

第1章「溝通力」的重要性1-1 現今為何注重溝通力 溝通力直接影響工作成果 經營顧問最大武器就是「溝通力」 灑下需求種子，創造暢銷商品「溝通力」會引起化學反應1-2 具溝通力的人 1 學會聽的態度 頂尖業務員未必擅長說話 派對上誰能讓人有好感？

「提問」與「點頭」激發人的動力1-3 具溝通力的人 2 以敏銳的提問讓對方感動 提問的敏銳度與深度，可測出你有幾兩重1-4 具溝通力的人 3 運用事實、呈現全貌 善用事實，增加理解力 優秀教練會讓學習者自行選擇1-5 具溝通力的人 4 能讓對方主動敞開心房的能力 聽出客戶的不愉悅 落實客戶的夢想，讓客戶滿意 房屋銷售員必備的溝通力 閒話家常並非毫無用處1-6 具溝通力的人？擁有聽故事的能力 別人喃喃自語時，你會傾聽嗎？

手術前護士說的話完全不考量患者的醫生 傾聽病人的敘事 醫學敘事 醫學可應用於所有狀況1-7 具溝通力的人？擅長閱讀氣氛讓客人開口要水喝就不合格 優秀的侍酒師懂得閱讀氣氛1-8 經營管理顧問的溝通力 商業專家就是提問專家 經營管理顧問的溝通力 1 假設力 經營管理顧問的溝通力 2 本質力 經營管理顧問的溝通力 3 編劇力 第2章 沒有「假設力」，就沒有下一步2-1 提問從事前搜尋建構的假設開始 如果沒建立假設..... 事前蒐集次級資料 罹患大腸癌，我做的功課2-2 建立「提問樹狀圖」 邏輯樹狀圖的兩種類型 由建構型與分解型組合的領結型圖 有了提問樹狀圖，再進行訪談2-3 認清狀況，因應場合進行提問 訪談要懂得靈活變通 認清狀況，一分鐘內分勝負瞬間的判斷，改變當場的氣氛2-4 以「零基」重建提問能一邊假設，一邊捨棄假設嗎？

不了解主題時，仍可做出優秀訪談回答 不在假設的延伸範圍時，採用零基思考 零基思考要靠平常的鍛練2-5 能使對方敞開心房的問話術 心理諮商的基礎是「傾聽」與「共鳴」 掌握客戶的專業術語、思考模式 若即若離的「靈魂出竅」技巧讓客戶有所自覺的「誘導」型提問 沒有假設力，就沒有「誘導」型提問 分別運用具體與抽象的提問 一下子就進行本質提問的方法2-6 以承諾力進入對方的心坎裡 高恩所說的「承諾」 承諾從使命感開始 如何引導對方做出承諾？

愛唱反調的員工變成志同道合 促使承諾的提問 第3章 缺乏「本質力」，就提不出「好」問題3-1 經營管理顧問就是「產婆」 看清本質很難藉由提問，達到本質的蘇格拉底產婆術3-2 引導對方說話的「點頭」與「歸納力」 基本聆聽方法是點頭與簡短評語 一邊讓對方侃侃而談，一邊掌握主導權 歸納力 1 複述與換句話說的效用 歸納力 2 綜合整理的能力3-3 以「鳥眼」與「蟲眼」進行快慢自如的提問 從鳥眼到蟲眼、從蟲眼到鳥眼，聰明提問 第一線人員從點到面的提問、上位者落實從面到點 戳破矛盾，趨近本質 提問必須多樣化3-4 磨練字彙力，提出趨近本質的問題「利休鼠」的顏色分辨微妙之處，就能識別本質的不同 字彙數量檢定，檢測字彙數認知能力 追求本質的探究與自行思考的習慣3-5 提問是簡短的、濃縮成「一句話」以「一句話」達成電梯式的陳述 擊退多餘的話 第4章 擁有「編劇力」，才能問什麼有什麼4-1 以架構製作提問的劇本 將棋布局力和訪談編劇力 類似架構是思考問題時的框架 組織運用架構思考產生下一個提問4-2 依照劇本進行提問的訣竅 只是整理出來的劇本就不需要了 理所當然的提問無法得到「共鳴」 從候補問題中選取接下來的走向4-3 提問編劇力的描述、修正具編劇力的提問 1 提問的理論是一步步累積的具編劇力的提問 2 在提問樹的階梯上來去自如具編劇力的提問 3 將抽象談話落實為具體談話具編劇力的提問 4 移開主軸、修正軌道 聽力、傾聽力 1 讀取對方發出的訊息 聽力、傾聽力 2 聽清楚敘述的內容4-4 具「故事性」的提問會說動人心 經營管理顧問與記者的溝通力 不同述說企業理念與存在意義的「說故事力」 訪談的劇本中納入故事性「溝通力」是以編劇力組織假設力、本質力而成

## <<3分鐘問出你想要的回答>>

### 編輯推薦

專家級的問題心法與技法 讓溝通力大增的職場寶典！

專家級的觀點 - 傳授職場上溝通技巧 作者是日本知名經營管理顧問專家，經常面對來自企業或客戶的委託，需要第一時間就能幫客戶解決難題，作者以其多年擔任經營顧問的經驗，傳授與人面對面溝通時，在短時間內如何能有流暢的溝通對談，一下子抓住對方的胃口，3分鐘引導對方說出你想聽的內容，所有的訣竅都在本書中。

日本人都在學 - 你也不能不會的「溝通力」 在日本銷售破20萬本，已經成為商業人士、上班族不可或缺的商業技巧。

本書教你透過磨練溝通力和提問技巧，讓你溝通力大增，創造成功機會，讓客戶對你點頭、消費者買你的產品、對方說出你想聽的答案，受訪者對你掏心掏肺！

職場上的溝通高手必看 想成為頂尖銷售員 你一定要看！

想開發出創意暢銷商品 你一定要看！

想要達到客戶滿意需求 你一定要看！

想成為優秀訪談者、主持人、記者 你一定要看！

搭不上話、說話抓不到重點...同時刻的溝通心法 面對重要客戶，卻一句話也說不出來？  
和初認識的人話不投機？

介紹產品時，無法打動客戶的心？

話未說到重點，話題就結束了？

面對這些回到不行的時刻，真不知道該怎麼辦？

就讓本書傳授你日本經營管理諮詢專家的心法與技法，讓你在職場、商場、人際關係上無往不利！

作者簡介 野口吉昭（Noguchi Yoshiaki） 橫濱國立大學工學部工學研究科修畢。

現在是株式會社HR Institue的代表。

中京大學綜合政策學部・經濟學部講師。

NPO法人「師範塾」副理事長。

主要著作、編著有《基因經營》、《經營管理顧問手冊》、《戰略編劇力的Know how . Do how》、《經營管理顧問的「現場力」》、《思考組織》、《闡述「夢想與願景」的技術》、《策定商業計畫的編劇力》、《不放棄人材的組織》等書。

譯者簡介 夏淑怡 東吳大學日語系畢業，曾任職日本文摘、時報出版、錦繡文化。

現為專職譯者。

譯有《日日是好日》、《收音機時光》、《同棲生活》、《東尼流的幸福栽培法》、《大家都說好吃！

達令的美味幸福料理》、《設計・道：佐藤可士和DESIGN經營術》、《圖解免疫革命》、《關鍵17秒說話術》……等書。

<<3分钟问出你想要的答案>>

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>