

<<提问技巧>>

图书基本信息

书名：<<提问技巧>>

13位ISBN编号：9787113122690

10位ISBN编号：7113122698

出版时间：2010-12

出版时间：中国铁道

作者：赫尔曼·施尔

页数：78

译者：杜立鹏

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>

## &lt;&lt;提问技巧&gt;&gt;

## 前言

“天有多高？  
天使有两只翅膀还是四只翅膀？  
我能要前面那辆小消防车吗？”  
” 孩童想去了解世界或者想要某种东西的时候，就会开始提出一些问题。  
有些孩子会不停地用问题轰炸我们“大人”，而我们成年人呢？  
也会频繁地提问么？  
我们怎样提问？  
我们为什么提问呢？  
我们有的放矢地提出问题还是简单发问？  
我们能否优化提问的方式方法？  
提问是再简单不过的一件事了 如果您和朋友谈话时插入关于提问这一话题，他们可能会毫无兴趣。  
只有极少数人在某个时候才会思考，在什么情况下提问才是有意义的？  
或者谈话的最终结果是否会受到提问技巧的影响呢？  
等等。  
提问是再简单不过的一件事了，不需要任何训练，人们会这样对您说。  
但事实并非如此！  
只有有策略地提问，才能够充分利用提问的成功潜能。  
要做到有策略地提问，以下几点必不可少：  
· 调整每一个谈话阶段的提问形式；  
· 通过提问技巧使谈话结构性更强；  
· 时刻谨记不同谈话形式的不同目的；  
· 通过精巧的问题设计来说服对方；  
· 作为销售者，努力成为解决问题的专家。  
通过本书您可以了解不同提问方式的所有重要信息。  
您还会了解到应用这些信息的最佳场合。  
本书第二部分则是提问策略的具体应用和一些细节，并配以销售实例。  
因为在说服他人的过程中，机敏的提问策略无疑是最有效的方法。  
通过对话示例来学习！  
通过对话示例，我们将向您展示什么是有策略的提问。  
对话示例接近生活，可以排除一些模棱两可的信息，可以让学到的知识更为持久地保存在头脑之中，并可随时应用到工作与生活中。  
因此这一与实际密切相关的转换模式被赋予了很大的空间。  
从这一点来看，本书理论联系实际。  
您仅需30分钟，便可以掌握目标更加明确、系统性更强的提问技巧，无论在工作中还是在生活中，您都可以灵活运用，从而取得成功。  
祝您在学习完美提问技巧的过程中取得成功！  
赫尔曼·施尔

## <<提问技巧>>

### 内容概要

《半小时职场充电》系列丛书目前已出版7本，分别为《提问技巧》、《反馈技巧》、《专业多媒体演示技巧》、《平衡工作与生活的黄金法则》、《管理时间的黄金法则》、《应对愤怒与失望的黄金法则》和《化解冲突的黄金法则》，内容涵盖了工作和生活的多个方面。

本套丛书旨在让您在最短时间内获取尽可能多的重要信息，以达到职场充电的效果。您可以借助章节首页上的导读系统通读全书，也可以根据自身情况抽出10至30分钟，有所选择地浏览本书的主要内容。

## <<提问技巧>>

### 作者简介

赫尔曼·施尔 全球十佳营销专家，微软，汉莎航空、希尔顿酒店等企业巨擘的管理顾问。其创建的两家公司均位列德国百强企业。在市场营销、人际交往、营销团队，商业战略方面著作颇丰，曾出版过《请克林顿吃饭》、《成功者的人际网络》等书。

## <<提问技巧>>

### 书籍目录

1.提问的效果 1.1 没有提问就没有交流 1.2 控制对话 1.3 定义问题 1.4 排除误解 1.5 寻找解决方法 1.6 目的性提问的基本前提——主动倾听2.基本提问类型 2.1 提问系统学 2.2 闭合式或封闭式提问 2.2.1 经典封闭式问题 2.2.2 启发性问题 2.2.3 选择性问题 2.2.4 其他封闭式问题 2.3 开放式提问 2.3.1 聚焦式问题 2.3.2 完全开放式问题 2.4 其他提问类型3.说服过程中的提问 3.1 为什么提问对于销售如此重要? 3.2 产品销售和解决方案销售的区别 3.3 情景性问题 3.4 询问性问题 3.5 影响性问题 3.6 总结性问题4.实际销售中的应用 4.1 情景性问题和询问性问题的对话示例 4.2 情景性问题和询问性问题的对话示例 4.3 基本结构 4.4 询问性问题的提问建议 4.5 影响性问题的提问建议 4.6 总结性问题的提问建议参考文献

## &lt;&lt;提问技巧&gt;&gt;

## 章节摘录

1.2 控制对话 “提问者掌握主动权”是一项著名的定理 其具体意思是, 通过提问, 我们可以将谈话引向一个特定的方向。

“您也想存钱么?”

“谁会否定这个问题呢?”

因此通过这个问题, 我们就可以将谈话有的放矢地向预期的方向引导。

因为每一个问题都需要一个答案, 所以被询问者除了根据提问的内容进行分析, 别无选择。

通过提问, 我们可以将对方的兴趣引向一个特定的话题, 较为轻松、快速、有效地达到我们的目的。

下面几则简单的对话展示了如何对提问进行控制: a. “我有什么可以帮助您的么?”

“在这种情况下要求谈话对方列举其需求。”

b. “您找……?”

“在这种情况下要求谈话对方表明其愿望。”

c. “您想要x, 还是更喜欢y?”

“在这种情况下要求谈话对方作出决定。”

在下列情况下, 提问具有一种导向作用: · 当我们想让谈话对方注意特定问题时; · 当一次谈话成讨论“陷入”特定的一点时; · 当谈话人想打断现在的话题, 回到最初的话题时。

有的放矢地提问有助于将对话导向一个特定的方向。

1.3 定义问题 如果要准确抓住问题所在, 提问是必不可少的。

我们只有通过提问, 才能认识问题的本质。

对说服过程而言, 提问是极其有用的工具。

借助深思熟虑设计的问题, 我们可以和对方建立一种问题意识, 从而为成功打下基础。

理想的情况是, 通过提问使谈话对方明白问题所在。

即使对方已经知晓问题所在, 深入提问也是非常有意义的, 因为深入提问时, 对方会感觉自己的想法得到了正确的理解了。

注意事项 · 在项目准备洽谈中 · 在咨询谈话中 · 在销售谈话中 准确定义问题是必不可少的。

1.4 排除误解 “谁不提问, 就是犯傻”是德国一档非常著名的儿童节目的主题曲其中一句歌词。

事实的确如此: 提问可以确保谈话双方话题一致, 可以帮助双方审时度势, 弄清事实情况, 细化问题, 明确目标和动力。

特别是在咨询中, 最令人尴尬的情形莫过于向客户疯狂描述一种产品的特性, 而该产品恰恰是对方完全不感兴趣的。

在您给出答案之前, 要先提问。

有这样一句话: “错误问题的正确解决方法比正确问题的错误解决方法更糟糕。”

下面几类问题非常适合消除谈话过程中的误解: · 情景性和信息性问题 · 理解性问题 · 控制性和确认性问题

1.5 寻找解决方法 通过有的放矢地提问, 我们可以收集关于客户或谈话对方的信息, 这样我们在一段谈话结束时, 就可以为其展示或者提供多种选择。

以解决问题为导向的提问策略是销售谈话顺利进行最坚实的基础。

解决问题是目的明确的提问技巧的主要功能。

这一功能以其他功能为基础。

如果想获得成功, 就必须开展对话, 驾驭对话, 定义问题所在, 排除误解。

1.6 目的性提问的基本前提——主动倾听 倾听是说服对方的最佳方式之一。

——迪恩·拉斯克 没有积极主动的倾听, 对话就很难进行下去。

只有“真正”倾听的人才能“真正地”提问并且“真正地”控制对话。

主动倾听可以向谈话对方传递一种信息, 您设身处地为其着想, 并完全理解其立场。

什么是主动倾听?

主动倾听的基础就是, 感知谈话对方的内部状态, 如其需求、感觉等, 并积极做出反馈。

<<提问技巧>>

P10-13

## <<提问技巧>>

### 编辑推荐

德国职场专家倾心之作！

知名媒体N24重磅推荐！

说话拧劲儿怎么办？

说话跑题儿怎么办？

说服别人时底气不足怎么办？

《提问技巧》通过丰富的实例和有趣的测验，让您在30分钟内解决问题！

您仅需30分钟，便可以掌握目标更加明确、系统性更强的提问技巧，无论在工作中还是在生活中，您都可以灵活运用，从而取得成功。



<<提问技巧>>

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>