

<<笑赢天下>>

图书基本信息

书名：<<笑赢天下>>

13位ISBN编号：9787122027917

10位ISBN编号：7122027910

出版时间：2008-5

出版单位：化学工业出版社

作者：门川义彦

页数：114

译者：柯昌华

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>

前言

头脑聪明。

感觉不好也不行，态度恭敬地说着伤人的话。

事情发生在我给一个很有人气的餐厅拨打订餐电话的时候。

当时正好是10点，预约中心已经开始上班，我听到的却是“现在线路繁忙，请稍后再拨”的电话录音，结果，我大约在30分钟内打了10次电话，都没有人接听。

没办法，中午休息的时候我又再次挑战，因为时间表上已经没有再打电话的机会了，所以有点着急，这次马上就接通了，我不由对女接线员说：“说实话，我早上打了好几次电话都没接通……是很忙吗？”

“最开始的30分钟是打不进来，但是如果您继续拨打的话，就会接通了。”

“……这，这，感觉这是很差劲的回答！”

谁也不需要听这样的解释和道理。

“给您添麻烦了，非常对不起。”

“只要这样诚恳地说一下，我也不会生气了。”

说具体一点，这也不是免费的电话，电话费由客人来支付，还浪费了这么长的时间。

这是非常重要的会餐，要是订不上的话怎么办？

我觉得自己焦虑的心情像被人践踏了一样。

那个预约中心的员工接受着严格的、没有漏洞的服务训练，应答的确是“照章办事”，口气也像是脑子很好用的人，可是正因为用非常恭敬的语言，条理清晰地说着失礼的话，才更让人感到生气。

在电话里，店铺中，政府部门的办公窗口……最近这样的例子很多。

我认为体察不到对方的处境和心情的人越来越多了，因为没有一颗感知的心，所以叫“感觉差”。

东京大学毕业，感觉不好也找不到工作我是笑容顾问，从事让人露出笑容这项工作已经18年了，天天针对面容进行研究。

我参与过购物中心、商场、饭店、铁路、机场……各种行业的任职培训及员工教育工作，有时，还担任演艺圈选拔的审查员。

经我培训的人从大企业的领导到普通的工作人员将近有6万人之多。

有一次，东京大学学生来我这里进行采访。

和平时的培训一样，我向他说明了笑容的作用，还一起进行了“一次性筷子”的练习，他诚恳和认真的练习态度给我留下了很深的印象。

最后，我不由地问了这样的问题：“东京大学的学生，为什么还会对笑容感兴趣？”

“实在是不好意思，我一直有一种偏见，认为东京大学的学生是和笑容最无缘的人。”

那位学生是这样回答的：“无论考试成绩多么优秀，如果缺乏表情、没有笑容的话，给人印象就不好，也找不到理想的工作。”

“这则笑容培训的特讯被大幅刊登在了《东京大学报》上，题目是“‘笑颜’的推荐——就职、恋爱、人际关系……为了‘一帆风顺’的人生，从今天开始Smile！”

“我可以断言人生顺利的秘诀在于笑颜。”

终于开始了情商优于智商的年代了——我深深地感觉到。

“感觉好”是什么意思“给人感觉特好！”

“如果有人这样谈到你，你一定会非常高兴吧。”

可是，这个“感觉好”指的是什么呢？

如果说觉得哪好的话，不同的人、不同的情况，答案也一定会各不相同。

“感觉不错的人就是这样的人”很难一概而论，那我们至少考虑一下“印象好”的人的共同点吧。

那就是有“笑容”。

真正的笑容有一种让对方也露出笑容的魅力。

用笑容让对方也露出笑容的人，就是“感觉好”的人。

是不是感觉好的人要看有没有笑容。

<<笑赢天下>>

18年来天天接触人的面容的我向您保证——好感凝聚在你的笑容中。

“感觉好”的人年收入提高2倍几年前，一期英国BBC广播关于我和笑容的节目中有一段非常有趣的内容，美国肯尼迪大学的巴库雷分校（University of California, Berkeley）进行了这样的一项调查：从毕业照中选出了有笑容和没有笑容的毕业生，对他们毕业后长达40年的生活情况进行了跟踪。

那么，有笑容的学生和没有笑容的学生，他们的人生有什么不同吗？

先说明一下，同一所大学毕业的学生，可以认为他们的知识水平都是一样的。

回答是，有笑容的人“过着稳定平和的生活”，没有笑容的人过着一种“起伏不定波澜万丈”的生活。

“波澜万丈”听起来非常富有戏剧性，人们说到稳定平和的生活多半会想到是平平凡凡的生活，于是波澜万丈的生活好像很充实，好像幸福的指数也会比较高。

但是，稳定平和的人生意味着幸福是持续的，可以说是一帆风顺的人生。

没有比这更幸福的了。

笑容美好的人，人际关系和谐，家庭美满，不必过于辛苦，就可以平和稳定地走过人生之路。

我和一位熟悉的服装公司老板谈到此事的时候，他也非常赞同，并说：“走入社会后，聪明和工作、人生的很顺利完全是两回事。

顺利的最大秘诀大概要看有没有笑容了。

特别是经营者，笑容很关键，有笑容的老板和没有笑容的老板，其成功的机会大小出现差异是非常正常的，要说年收入的话，老板级别的年收入会有3亿日元左右的差异。

”真的，会想到有如此天壤之别吗？

有一个非常有名的心理学培训班的广告语是这样的：“有沟通能力的人和没有沟通能力的人，年收入会相差2倍。

”另外向美国1%最成功的人询问其成功的理由的时候，有72%的人回答到，对于沟通交流的学习对他们的成功最有帮助。

交流的主角就是“笑容”。

代表“好感”的笑容成为隐形商业之道的时代已经到来了。

用笑容来展现自我平常我的工作负责企业的CS（顾客满意度），是企业按照顾客的需要，为了得到客户更多的支持而设立的部门，其核心内容就是笑容培训。

如果是企业，笑颜的效果是可以数字来评估的，没有不带来效益的笑容。

微笑着工作使人有干劲，客人自然会增多，销售额也会随之增加。

好的企业都有着这样的组织和机构，可以让员工展露出最好的笑容。

我所指导的笑容，不是看起来好看的笑容、程式化的笑容，而是在人和人交往中可以成为最高润滑剂的笑容。

更进一步说，如果彼此能做到真正的沟通，笑容也就会自然流露出来了。

如果只是扮出笑脸，本人和周围的人都会觉得累。

只有发自内心的自然的笑容，才会感染周围的人，本人也才会有一种幸福感。

提到发自内心的微笑，大家都会认为不是很容易的，本书将向您介绍这样的秘方，可以让任何人在5分钟之内，神奇地成为能够展露真心笑容的人。

（详细内容请阅读第4章。

）创造笑容就是创造交流。

笑容的诀窍就是生活的诀窍。

笑容不是努力、勉强堆出来的，是自然“有了”的。

微笑是很轻松的事，而且是有个性的。

只要露出你的笑容，人们就会聚拢而来，你也会拥有良好的人际关系。

如果得到了大家的喜欢和信赖，即使不是非常努力，一切也会进行得很顺利，工作顺利、家庭和睦，运气自然就会来了。

除此之外，不用考虑得很复杂，只要您直接表达出自己的“好意”，绽放笑容就足够了。

<<笑赢天下>>

内容概要

笑容实际上是一种在工作中抢占先机的艺术，更是一种积极优雅的生活态度。作者总结18年“笑容艺术”培训的经验，利用独特的“一次性筷子”练习法以及“快乐体操”，帮助你从眉毛、嘴角、眼神、心灵等方面掌握笑容的技巧，使你的印象加分、身体健康、生活和谐、工作顺利、收入翻倍。

<<笑赢天下>>

作者简介

门川义彦，目前是日本“笑颜研究所”的负责人，专门提供微笑培训服务；之前，他就是一名普通的、甚至有些其貌不扬的推销员，就凭着勤奋的态度以及“制胜法宝”——微笑，最终成为日本最伟大的推销员之一。

<<笑赢天下>>

书籍目录

Part 1 微笑让你成为“感觉好”的人 第1章“感觉好”从笑容开始 感觉好的人笑容好 为什么“笑意”没有传递给对方 “笑容”和“笑”相似但不同 “感觉好”的人一生顺利 第2章 向感觉好的人学习微笑的法则 人更相信表情而不是语言 嘴笨没关系，只要有笑容 笑容是世界共通的“感觉好”的符号 人际关系容易出问题的人 外表由生动的表情来决定 人不是因为幸福而有笑容 笑容打开心灵的大门 笑容让爱苏醒 笑容让声音更响亮 最有效的抗衰老法 笑容的奇迹

Part 2 锻炼出有个性的笑容 第3章 笑容展示法.....形篇 笑容是技术 笑容需要“形”和“心” 即使从形开始，心也会随之而动 从形开始不意味着照搬手册 [笑容的嘴角].....关键 只要嘴角上扬，就可以面带笑容 [笑容的嘴角].....关键 露出牙齿，传递微笑的感情 [笑容的嘴角].....关键 如果对牙齿有自卑感，最好进行矫正 第4章 笑容展示法.....心篇 第5章 感觉好的笑容从何而来 第6章 露出有感染力的笑容 第7章 笑容是习惯，是幸福的习惯

章节摘录

Part 1 微笑让你成为“感觉好”的人第1章“感觉好”从笑容开始感觉好的人笑容好要弄清一个人是不是感觉好的人，有一个非常简单的方法。

那就是笑容。

感觉好的人会露出100%自然的有个性的笑容。

仅仅靠笑容就可以知道感觉的好坏？

对，可以知道。

我作为笑容顾问18年来，天天研究人的面孔，我可以肯定地说我对人的表情和性格及行为方式的判断，比那些不高明的算命先生要准确得多。

好感度浓缩在你的笑容中。

我最开始注意到笑容的魅力是在25年之前，是我在担任一家大型服装销售连锁店店长的时候。

该店在东京都内以其高层次的客源而闻名。

店里有一位打工的女学生，销售经验不到半年，也没有很丰富的商品知识，可不知为什么销售额却非常出色。

为什么呢？

和别的店员有什么不同之处吗？

我仔细观察了一下，发现她接待客人的时候，笑容非常灿烂，给每位客人的感觉都非常好。

随后，作为本部的销售指导，我在全国的连锁店巡回检查时注意到这样一件事：所有的连锁店，虽然以同样的服务手册为标准，销售同样的商品，店和店的销售额有时却相差许多，有的商品的销售额会差出2—3倍。

而且我还发现，销售情况好，销售额有增加的店，店里的员工个个都是笑容可掬。

这和资历、商品知识丰富、帅气、漂亮等完全没关系。

决定销售额的关键是笑容。

更加不可思议的是，连本部的成员都愿意来这样的店，心情也会开朗……笑颜不是独自的笑容，而是在和对方相处过程中，传达给对方的最主动、最容易理解的“宽容”、“亲切”、“兴趣”、“关心”、“好感”、“体贴”的信号。

<<笑赢天下>>

编辑推荐

提到发自内心的笑容，大家都会认为不是很容易，《笑赢天下:笑容培训课堂》将介绍这样的秘方，可以让任何人在5分钟之内，神奇地成为能够展露真心笑容的人。

笑容的力量是巨大的，但是笑容的使用方法如果搞错了的话，会成为伤害别人和隐藏自己内心的最大武器。

请认真阅读《笑赢天下:笑容培训课堂》中所写的使用注意点。

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>