

<<银座妈妈桑教你读心术>>

图书基本信息

书名：<<银座妈妈桑教你读心术>>

13位ISBN编号：9787539943138

10位ISBN编号：7539943130

出版时间：2011-5

出版时间：江苏文艺

作者：望月明美

页数：180

字数：70000

译者：连雪雅

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>

<<银座妈妈桑教你读心术>>

内容概要

在厉害的银座所锻炼出来的读心术真正能察言观色、掌握人心来往于银座的，不是有城府的政治人物，就是叱咤风云的商界骄子。在此工作的服务人员如果不明白客人心思，是无法在这里生存下去的。而作为银座妈妈桑，自然拥有了超凡的读心术！因为，不懂得察言观色的人，也许可以当总统，可是绝对不可能胜任银座妈妈桑的工作！这世界上还有什么人比银座妈妈桑更会察言观色，掌握人心与气氛呢？

掌握别人心中真正的意图，制造符合自己目的的气氛，让别人主动为你设想，这项概念既然能够运用在银座的客人身上，也能够用在家人、朋友、主管、下属或客户身上。银座妈妈桑教你读心术，是当今时代的求生新关键！这种能力可以使人在生活中左右逢源，在工作中事半功倍。抓紧时机、趁势而为、扭转逆境吧！银座妈妈桑可以打开的成功大门，你当然也可以！

<<银座妈妈桑教你读心术>>

作者简介

作者:(日本) 望月明美 译者 连雪雅 望月明美, 东京人。

银座8丁目林荫大道的妈妈桑。

日本多家上市企业的老板、高级主管以及政界、演艺圈等各界的大人物都是她的客户, 堪称银座酒店的一姐。

同时以经营者的身份在培育人才方面受到注目, 多次接受电视、广播和报纸杂志的采访。

<<银座妈妈桑教你读心术>>

书籍目录

前言 懂得察言观色的人，才是人才

序章

人人都向往的融洽气氛

让难以取悦的人展露笑容

察言观色有多重要

改变气氛，就能改善人际关系

主动出击！

找出令对方开心的“点”

察言观色并非难事

变成察言观色的高手

第一章

专业级的创造气氛法

宾主尽欢一点都不难

到底该跟他聊什么

他的目的是什么

不懂对方，当然会有摩擦

了解对方，就不需动怒

别让先见阻碍你的判断

收集情报是必要功课

有心就一定能读懂人心

第二章

读心靠发问

重要的不是回答而是反应

问话是门好学问

让对方知道自己什么都能说

反应才最重要

巧妙地打破隔阂

借三大话题诱导对方

先释放出自己的信息来引导对方

利用问话技巧来收集对方更多的信息

读取对方意图、巧妙避开难应付的话题

第三章

解读人心其实很简单

站对位置就OK

厉害的人就是不一样

提高观察力，就能提高读心的成功率

把注意力放在对方身上

说到对方心坎里

掌握过程胜于结果

先观察对方，才可能让对方发挥所长

让下属也学会察言观色

第四章

说话说到对方心坎里的诀窍

偶尔也要学着装笨

如何掌握人心

<<银座妈妈桑教你读心术>>

自己放松，别人就不会紧张
活用笑容的力量
保持自己的良好情绪也是关键
仔细观察必定会有所发现
培养看穿对方资质的能力
向主管好好学习
让对方觉得自己很特别
高明的拒绝方式

第五章

随心所欲操控人心与气氛
以宽广的角度思考事物
试着暂时舍弃自我
不要冷眼旁观
做自己就好
先实现对方的期望与目的
了解话语背后的意义，轻松解决抱怨
必要时采取强硬的态度

终章

表现优质的关怀
不要畏惧沉默
解决恶言中伤的方法
简单一句话，就能看出对方是否会读心
发短信前先读取别人的心意
巧妙利用短信，轻松抓住人心
多为对方设想
搞清楚别人的意图究竟是什么

<<银座妈妈桑教你读心术>>

章节摘录

察言观色有多重要 莅临我酒店“Le jardin”的顾客当中，有位上了年纪、不太好伺候的大老板。当然，他不是等闲之辈。

这位超级VIP白手起家，创立了一流的企业，气度与一般人自是不同。

虽然他是这么了不起的大人物，我店里的小姐还是有些不太长眼，曾让他在店里大发雷霆。

当时的场面让我至今难忘……想必他在公司一定也是位极受尊敬的领导。

但是，这位难招呼的大老板却经常光临我的店，或许是因为他仍觉得我们懂得如何掌握他的“奇檬子”（心情）吧！

“您今天又去参加公益活动了吧？”

“是啊。”

公益活动已经成了我的生活重心，公司的事交给下属就好了。

“您这么热心公益，真是个大好人。”

“这没什么啦！”

哈哈！

“瞧！”

总是不苟言笑的大老板，这不就笑了嘛！

简单地说，只要营造出让顾客满意的气氛，对方自然就会感到愉快。

就算他离开时又变得闷不吭声，我也不担心。

因为，这表示“没有异常”，相信再过几天他一定会再来！

对经营酒店的我来说，遇上难以取悦的顾客是绝佳的大好机会。

此话怎讲呢？

因为好招呼的客人不管去哪儿，他都能玩得尽兴。

每一家酒店、每一位小姐，他都来者不拒。

但是如果遇到难以取悦的顾客，就很少有小姐敢主动出击，能满足他的酒店也就很有限。

倘若我的店能得到认同，对方一定会经常上门。

点中对方的“满足穴”不过，面对那种难招呼的客人该怎么做才好呢？

对方之所以上门光顾，为的不就是“想度过快乐的时间”吗？

若一心只想着要接近对方，却因此误闯对方的禁区，后果自然不堪设想。

试想，有哪个男人，不论年龄和层级，会愿意花大钱上酒店，却换来一肚子不高兴。

所以，我们要做的事很简单。

既然客人到店里来是为了享受快乐，那提供服务的我们就尽量说些让顾客高兴的事。

“前几天我在电视上看到贵公司的新广告了。”

“您最近高尔夫球打得怎么样？”

“如果对方是个工作狂，就聊聊工作的事。”

假如他有其他的嗜好，如种菜、帆船或下厨，那就投其所好，以对方的兴趣为话题。

再难讨好的顾客，只要一聊起自己喜欢的话题，马上就会大展欢颜。

这便是读心术的重点，也就是要点中对方的“满足穴”。

改变气氛，就能改善人际关系 银座的酒店是个非常特殊的场所。

任何顾客只要来到这儿，心中的目的只有一个，那就是寻找快乐。

的确，银座的酒店所带给人的快乐与其他地方所带来的就是不同。

那么，试着想想下面的情况。

当你参加公司的会议时，高级主管与主管都一脸严肃，好像你只要表达意见就会被骂：“你在胡说什么！”

“这种气氛让人实在是难受。”

再换个场合。

你去见一位重要的客户，对方的位置比你高，老是摆着张臭脸，这种情况也让人坐立不安。

<<银座妈妈桑教你读心术>>

回到公司后还得面对啰嗦的主管，虽然不想向他逐一报告，但不报告又会被骂。

身处这样的气氛，让人完全提不起劲。

不过，板着脸让气氛变得凝重，也不是出席会议的主管的本意；摆臭脸的客户也不希望用那样的方式谈生意。

主管也不是因为爱找茬，才会唠唠叨叨，不是吗？

(不过的确有些主管的个性就是如此，那只好另当别论了！

) 如何读心 其实，每个人都想从工作中获得喜悦和满足。

若非如此，工作是很难持续下去的。

与会的主管如果听到有助公司发展的意见，一定会很高兴；不好应付的顾客听到很棒的提议，肯定也会收起臭脸；就连唠叨的主管也会想，要是他不用一天到晚耳提面命，下属就很有出息，那该有多好

。然而，事情并不像你想的那么简单。

即使你的工作能力再强，对方也有自己的考虑，无法按你的想法进行。

所以，大家才会感到气氛很尴尬。

不过，即便是难以取悦的顾客，也会有和你想法的共通之处。

重点在于，你要如何解读当下的气氛。

如果你想改变气氛，就不能和对方一样闷不吭声、摆臭脸、唯命是从或故意唱反调。

因此，掌握让对方高兴的“点”就变得格外重要。

当然，我并不能保证那么做气氛马上就会改变，但只要碰触到对方的内心，对方就会期待与你再度接触。

这份期待感，会渐渐变成你所期望营造的气氛。

不过本书所介绍的说话术并非只是读取心意与气氛、迎合对方的策略，而是通过读取心意并自由操控气氛，建立你所期盼的人际关系的技术。

我也由衷希望各立看过本书后都能成为读取心意、改变气氛的高手。

P2-7

<<银座妈妈桑教你读心术>>

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>