

<<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>