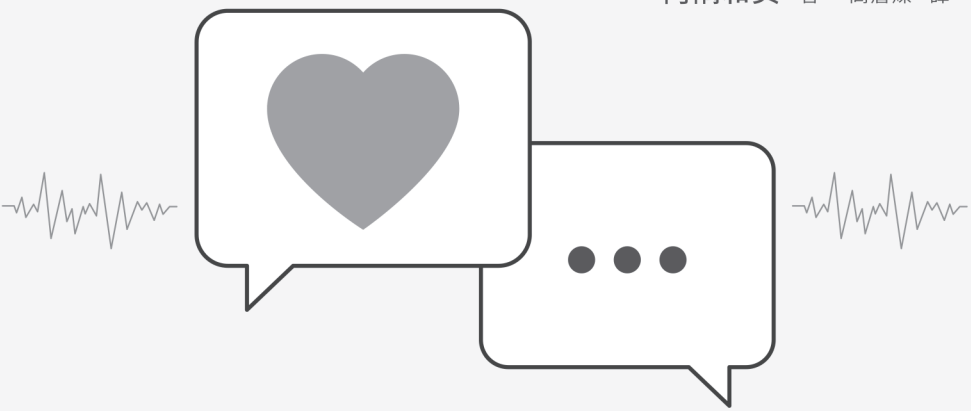
How to Communicate Effectively

Online、面對面皆適用！

NHK主播親授，讓人情不自禁和你聊下去的130條溝通心法

阿隅和美・著　高詹燦・譯



前言——今後的時代，「面對面」與「線上」說話都一樣擅長的人，才能把握機會

在社會上各個領域都因為新冠病毒而急速數位化的情況下，工作方式和溝通方式也產生多樣的變化。

過去在日本，「懂得看氣氛」、「不用說也判斷得出來」的溝通方式是主流。但在這新常態時代，這樣無法與人溝通。**尤其是在線上，清楚將自己的感覺或想法轉換成語言，讓對方能輕鬆的明白，現在比過去更要求得具備這樣的技能**。

我擔任ＮＨＫ衛星放送主播有長達十年的經歷，此外也在ＴＢＳ和ＣＢＣ等公司負責過運動、資訊節目，總共當過近二十年的播報員，目前主要針對說話方式、簡報、溝通，舉辦研習和訓練。截至目前為止，指導過的商業人士已超過一萬五千人。電視堪稱是透過畫面向人傳遞訊息以及說話的寶庫。拜此之賜，我真切感受到自己在播報員時代學會

的說話方式，對於面對面和線上溝通都大有助益。

話雖如此，就連一直都以說話為業的我，也常認為要巧妙傳達自己想法是很難的一件事。正因如此，我很想知道如何將無法巧妙傳達自己想法的焦急和後悔轉變成感動和喜悅的方法，並想和大家分享箇中訣竅，而且始終抱持這樣的想法，持續投入這項工作中。

我根據自己在電視臺現場學到的實用性說話方式，持續指導商務人士，已達十年之久，而在這個過程中，我逐步將能展現成果，且重現性高的方法轉化成語言。

拜此之賜，我收到許多聽過我演講的人們傳來令人欣慰的消息，他們說「就只是稍微改一下說話方式，對方的反應就變得不一樣」、「在眾人面前說話成了一件開心的事」、「工作變得一帆風順」、「終於得到想從事的工作」、「未來成了自己所描繪的樣子」。

而在這段期間，因為新冠病毒的影響，一些面對面舉行的研習或演講，都暫時相繼取消或延期。但藉由切換成線上，又得以再度投入工作。透過線上，觀眾能從全國各地參加講座，並有了新的連結和發現。我從中覺得，**線上並不是面對面的替代品，它們各有各**

的優點。今後在面對面以及線上這兩方面的運用上，想必會更加發展。

於是我根據過去的經驗，將成功的說話方式建立出一套有系統的理論，並根據這套理論，盡可能將**「不論是面對面還是線上，都能加以活用的方法」**，替換到我們周遭所發生的商業場景中，讓讀者能夠明瞭，這就是本書的用意。

拿起這本書的讀者，想必擁有很強烈的意願，想要表達得更好，想更順利的與對方溝通。

今後的時代，**不論是面對面還是線上都能巧妙溝通的人，才能把握各種機會**。

如果您能以本書當啟發，將面對面與線上的說話方式巧妙的分開使用，與職場同事或客戶建立良好的關係，拓展自身的發展性，那將是我最欣慰的事。

前言　3

第1章
工作能手
創造「說話契機」的方式

第一次見面談話的起頭
不會冷場的閒談　會議、講座的掌握方式……

1 初次見面的問候方式。怎樣才是一次就能縮短彼此距離的起頭方式？　18
2 在談生意前炒熱現場，絕不冷場的閒聊法則　23
Column1 工作能手高人一等的閒聊技巧　27
3 客戶會不自主的回頭，促成上門推銷的說話術　30

4 厲害的講座講師會考量「開頭的第一句話」 35
5 眾人搶著前來公司說明會應徵，「編故事」的祕密 40
6 為了成為一場有意義的會議，希望「一開始就能共享」的事 46
Column2 「線上會議」進展順利的三個重點 51

第2章 工作能手「引人說話的方法、炒熱氣氛的方法」

吸引人的推銷話術　讓人有心購買的商品解說　巧妙的出招回應……

1 擅長簡報的人都會「頻頻」做的事 56
2 巧妙引導出客戶的需求，高超的聽取意見祕訣 61

3 激起購買意願的商品說明，是「體貼型」 66
4 提案型營業的祕訣在於導引出「對方正為什麼事苦惱」 70
5 以提案型營業來吸引顧客的「插進對話中」 75
6 讓目標對象感興趣「Before→After」的營業話術 80
7 在會議中能適時做出有效發言的人所用之技巧 84
8 在會議、開會中，將離題的談話拉回，巧妙主導的要訣 89
9 巧妙的指揮部下行事的上司，不會引發想法「落差」的指示方式 94
10 當客戶、上司拋來「意想不到的話題」時，厲害的出招回應方式 100
11 讓人覺得「真是來對了！」的講座舉辦方式 104
12 防止講座的聽眾中途注意力渙散或退出的「插問」技巧 112

第3章 工作能手的「確實傳達重要事項」的說話方式

會議、簡報下的想像說話法

展現說服力的商談技巧

視線的使用方法……

1 擅長在會議和提議中「獲得認可」的人所奉行的法則 118

2 能準確說明情況的人，「在腦中描繪的畫面」 123

3 在會議或談生意方面備受好評的人所擁有的「時間感」 129

4 能淺顯易懂的傳達艱澀內容的「替換說話術」 135

5 會議的引導，以「追加補充」來順利進行！ 140

6 在講座、簡報中，說話很自然的展現高低起伏的「想像說話法」 145

Column3 在自己家中也能輕鬆辦到！藉由話語來加上情感的練習法 149

7 在講座、簡報時，能傳進人們心裡，「不刻意說得文謅謅」的說話方式 152

8 在會議、講座中備受信賴的人，善於「刪除話語中的雜音」 158

Column4 **說話的影響力、說服力，會因為「發聲法」和「舌頭靈活」而改變** 163

9 能在簡報、說明會中吸引別人關注的人所採取的「視線運用法」 168

10 不讓講座、說明會上有人陣亡的資料呈現方式為何？ 173

Column5 讓投影片資料更淺顯易懂的展示方法 180

第4章

厲害的人「善於提問」的說話方式

讓對話變得熱絡的附和和點頭

引出真心話的巧妙提問　厲害的停頓法……

1 會議和面談。引出對方真心話的傾聽祕訣 186

2 自由開放的意見交錯，在會議中高明的提問法 193

3 客戶「潛藏的心裡話」，在談生意時加以引出的自我披露技巧 199

4 與工作對象的對話一口氣變得熱絡的「要點附和」 204

5 對客戶拋來的負面話題巧妙回應的方式 212

講座、說明會的誘導談話

讓年輕人成長的指示下達法

不會緊張的演講……

第5章 厲害的人「掌控現場」的說話方式

1 要提高成員的動機，必用的「促成動機的五句話」 218

2 年輕人會成長的會議，有完善的「談話設計」 223

3 在講座、會議上，讓對方容易開口的提問方式 227

4 讓講座或研習的小組工作內容更充實的「巧思」 231

5 講座、說明會。善於掌控場面的人所留意的事 236

6 部下或年輕員工突然變得有幹勁，怎樣才是有效的反饋？ 240

7 在講座或演講中演說。不讓自己因為緊張而講得又臭又長的「唯一方法」

營業講座　商品展示　徵才面試下的自我介紹…… 245

第6章 在不同的線上場合下，能順利進行的腳本範例

營業講座　商品展示　徵才面試下的自我介紹……

事例1 線上的營業講座腳本 252
事例2 商品展示下的開頭說明 258
事例3 徵才面試下的自我介紹 260

結語 264

1 初次見面的問候方式。怎樣才是一次就能縮短彼此距離的起頭方式？

在第一章，我們先來看看與客戶或合作廠商的「對話契機」吧。

請試著想像一下你第一次訪問客戶的情況。當然了，是第一次見面，而且是我方請對方刻意騰出時間的客戶。

你想和對方交換名片，同時小聊幾句，以緩和現場氣氛，這時是否會不小心採用這樣的說話方式呢？

不擅長「初次見面問候」的人所用的說話方式

「您好。謝謝您今天撥時間給我。天氣愈來愈暖和了呢……」

重點在於針對「貼近對方生活周遭的事」來「拋出問題」。

擅長「初次見面問候」的人所用的說話方式

「這間辦公室位處高樓層，視野真美！○○先生，從您的座位也可以看到這個景致嗎？」

「這個樓層人很少呢。大家都是遠距工作嗎？」

「這一帶的都更進行得很熱絡呢。」

如此一來，對方應該會這樣回覆你。

也可以利用「索引」來找出自己現在想知道的說話方式。

以標題清楚明示在怎樣的情況下，用怎樣的技巧。

以同樣的案例，解說在面對面的情況下可以順利發展的說話範例，同時附上理由。

在這個案例下，針對許多人會不小心脫口而出的錯誤說話範例進行解說，並附上理由。

［本書的使用方法］

［不知如何是好時，可馬上查！依商業場面區分索引］
※有些未必會與內文的標題一致。

初次見面
・縮短彼此距離的起頭方式 ☞ 18 p

閒談
・絕不冷場的閒談法則 ☞ 23 p
・高人一等的閒談技巧 ☞ 27 p
・當對方拋來「意想不到的話題」時，厲害的出招回應方式 ☞ 100 p
・面對客戶拋來的消極話題，巧妙的回應方式 ☞ 212 p



擅長在線上進行「初次見面問候」的人所用的說話方式

「貴公司也採遠距工作嗎？一週到公司幾次呢？」
「很常利用線上嗎？」
「你們線上用的背景畫面，裡頭有貴公司的ＬＯＧＯ標幟對吧。」

像遠距工作這種工作類型還算新穎，對方一定也做了不少功課，或是對此很感興趣，所以這可說是炒熱對話的「鐵板話題」。

工還是即時的現場，比起天氣或時事的話題，以「貼近對方平時生活的話是最好的做法。試著放鬆一點，進行對話吧。

POINT!

如果是面對面，
要針對對方的職場或工作方式提出相關的問題，
如果是線上，
則要針對遠距工作提問

最後，會清楚明白的歸納出面對面與線上各自的重點。

在同樣的案例中，解說在線上的情況下可以順利發展的說話範例，並附上理由。說話方式與面對面的情況有所不同，要特別注意。

第1章

工作能手創造「說話契機」的方式

第一次見面談話的起頭

不會冷場的閒談

會議、講座的掌握方式

……

1 初次見面的問候方式。怎樣才是一次就能縮短彼此距離的起頭方式？

在第一章，我們先來看看與客戶或合作廠商的「對話契機」吧。

請試著想像一下你第一次訪問客戶的情況。當然了，是第一次見面，而且是我方請對方刻意騰出時間的客戶。

你想和對方交換名片，同時小聊幾句，以緩和現場氣氛，這時是否會不小心採用這樣的說話方式呢？

不擅長「初次見面問候」的人所用的說話方式

「您好。謝謝您今天撥時間給我。
天氣愈來愈暖和了呢……」

這是幾乎可說是固定模式的「天氣話題」，而有些對象只會回一句「是啊」「真的很暖和」，然後對話就此結束。如果對方不太擅長說話，或是很忙碌，沒什麼時間閒聊，情況更是嚴重。還沒開始談生意，就一直處在尷尬的沉默中……很想避免這種情況發生對吧。

那麼，如果是擅長製造說話契機的人，會怎麼做呢？

重點在於針對**「貼近對方生活周遭的事」來「拋出問題」**。



擅長「初次見面問候」的人所用的說話方式

「這間辦公室位處高樓層，視野真美！○○先生，從您的座位也可以看到這個景致嗎？」

「這個樓層人很少呢。大家都是遠距工作嗎？」

「這一帶的都更進行得很熱絡呢。」

如此一來，對方應該會這樣回覆你。

（當事人「〇〇先生，從您的座位也可以看到這個景致嗎？」）

對方「不，從我的座位只看得到堆積如山的資料。」

當事人「哈哈，這樣啊。不過這景致真漂亮，我不知不覺都看得入迷了呢。」

（當事人「大家都是遠距工作嗎？」）

對方「對，到公司上班率限制在50％以下。」

當事人「這樣啊。這麼說來，今天能見到〇〇先生您，還真是難得的機會。真的很謝謝您撥時間給我。」

（當事人「這一帶的都更進行得很熱絡呢。」）

對方「是啊。一些熟悉的店都沒了，感覺怪落寞的。」

當事人「這樣啊。一走出驗票口，看到眼前的風景全變了樣，我嚇了一大跳。」

就像這樣，對話會很自然的熱絡起來。

不妨將立場顛倒，假想有人到你公司拜訪吧。這時，當對方問到你的公司、工作方式、附近周邊，是不是會不自主的想告訴對方呢？

有人或許會因為這是自己所清楚的事，所以就此變得話多起來。同樣的，只要針對「貼近對方生活周遭的事」展開「提問」，就能讓對方變得話多起來。

與第一次見面的對象說話，最重要的就是**「縮短內心的距離」**。

並且不是一直都我方單方面的說，而是一再的展開「對話的傳接球」。在溝通的世界裡，**比起「30秒1次來回」的對話，「15秒3次來回」的對話能更快加深彼此的關係**。

因此，將貼近對方生活周遭的事當作「提問球」拋出，等對方傳回來後，再作成提問球投回去。如此一再反覆即可。

＊

另一方面，如果是在線上與人「第一次見面」時，又會是怎樣呢？

就對方來說，最熱門，而且「貼近生活周遭的話題」，應該就是遠距工作了。