

倾听术：轻松实现高效能沟通的秘密

作者：[日] 松桥良纪

倾听术

轻松实现高效能沟通的秘密

[日] 松桥良纪 著

千太阳 译

本书由“行行”整理，如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编微信或QQ：

2338856113 小编也和结交一些喜欢读书的朋友 或者关注小编个人微信公众号名称：幸福的味道 为了方便书友朋友找书和看书，小编自己做了一个电子书下载网站，网站的名称为：周读 网

址：www.icreadweek.com

目录

[序言 治疗“沉默恐惧症”，立见疗效](#)

[第1章 配合对方下巴的动作，以引导谈话 ——引导对方谈话的“同侧移步”](#)

[第2章 “鹦鹉学舌”，诱导对方主动吐露心声 ——瞬间构筑信任关系的“回溯”](#)

[第3章 “模仿对方的动作”，以获得对方认同 ——少言之人的“姿势”、“重心”、“视线”的“同侧移步”](#)

[第4章 只需要“三秒钟的忍耐”，就算对话中止也不会害怕 ——把沉默当成朋友，“声音”和“空白”的使用方法](#)

[第5章 绝不放过微小的变化！听说技巧皆始于“观察” ——“校准”：调整看不见的“呼吸”](#)

[第6章 “地图”的寓言和“表达”的真正意义 ——发自内心倾听对方的“前提条件”](#)

[第7章 最后一课 ——未来掌握在自己手中](#)

[后记 ——解说与告白](#)

[中信Kindle热书榜](#)

序言

治疗“沉默恐惧症”，立见疗效

“要是能够更加自如地与人交流谈话该多好啊。”

“明明已经很努力地在说，可还是不能把自己的意思明确地传达给对方。”

你存在以上这些问题吗？很多人不擅长跟人交谈，在公众面前不敢大声讲话，一对一谈话的情况下更是这样。不管自己如何努力，对方总是一副不感兴趣的样子。不管自己多么想要说服对方，得到的回答总是“不行”。到头来，活了一辈子，也还是不知道应该说些什么才好。

正因为很多人都有这样的困惑，所以市面上关于“沟通技巧”方面的书籍渐渐多了起来，而且其中的很多书在后来也都成了畅销书，这也使有关“沟通技巧”的讲座受到了人们的广泛关注。很多人认为，通过阅读那些书籍或是听听相关的讲座，就能提高自己的沟通技巧，也就能提高自己的人际交往能力。

然而，这些关于“沟通技巧”的信仰中却潜藏着巨大的阴谋和陷阱。“究竟为什么不会讲话呢？”人们对于这个问题的思考还不够充分。换句话说，不能很好地将自己的想法传达给对方，真正的原因不在于“说话的技巧”，而在于“倾听的技巧”。

大部分认为自己不会说话的人，实际上都是缺少善于倾听的耳朵，“装作很认真地在听，其实并没有仔细听明白对方的话”。与之相反，擅长与人交谈的人，往往拥有善于倾听他人意见和想法的耳朵。

若是你提高了倾听的能力，对方会逐渐变得愿意主动跟你搭话，同时也愿意听你讲话。这样，即使你的沟通技巧没有得到改善，与人交流的能力也会在无形之中大大提高。

提高倾听能力的方法非常简单。为什么我能如此断言呢？因为我自己也曾经因为不擅长讲话而苦恼过。

我以前做过推销员，常常因为讲话太笨而推销不出去产品，所以总是很苦恼。为此，我决心学习沟通技巧，提高自己讲话的能力。但结果往往是我话说得越多，对方就越生气，最后不是已经卖出去的商品被退了回来，就是对方要求索赔。日子一天天过去，我的努力没有取得任何成果，并逐渐债台高筑。

在那个完全看不到未来的时候，我“结识”了一门技巧。于是我半信半疑地尝试了一下，结果超出了我的预料。

好几个月卖不出任何东西的我，在那之后的第二个月，销售业绩就取得了全公司第一的骄人战绩。

所有问题的症结都在于“倾听的方式”。我以前总认为“倾听技巧什么的，我都会”，但是，随着不断掌握倾听的技巧，我也逐渐意识到了自己的不足。

我终于认识到，自己为什么会不善于讲话，以及为什么不能顺畅地与人进行交流沟通。在提高了倾听的能力之后，我的人生也随之发生了戏剧性的改变。

本书是以20年前那个“既不善于倾听又不会说话”的无能推销员——我为主人公，通过七分事实、三分虚构的方式来进行创作的。

在本书中，您将会了解到，说得越多、越是无法与别人有效沟通的年轻人杉桥达纪，是如何变得善于倾听、不再发愁与人谈话，如何开始意识到倾听他人讲话的重要性，以及提高倾听能力的方法的。如果阅读本书之后，那些苦恼于与人交流沟通的人们能够逐渐变得“善谈”、“善听”，哪怕只是有一点点提高，那我也会感到无上荣幸。

第1章

配合对方下巴的动作，以引导谈话

——引导对方谈话的“同侧移步”

对于沟通而言，滔滔不绝并不是必要条件，能得到对方的回应才是最重要的。可以从对方肢体动作、声音以及言语表达三个方面入手，配合对方，拉近对方与你的距离，建立并强化彼此间的信任关系。

叮咚！

我站在门前，伸手按下了门铃，面带微笑等待着。

我能听见里面有人拿起可视电话的声音。

“您好！”

这次我一定能把产品推销出去！

这次应该能卖出去！

到现在为止我还没有成功卖出过产品，之前所做的一切都是为此次成功推销出产品而做的准备和练习。

是的，这种练习非常辛苦，完全卖不出去东西。唉，我真不行……

不不，要更加积极地考虑问题。我是一个能卖出去产品的推销员，是能创造顶尖销售纪录的男人！

“您哪位？”

面带微笑，精神饱满，敏捷而快速地回答……

“早、早、早上好！我是完美清洁公司的杉桥。”

像这样结结巴巴的回答是最坏的情况。

即使这样，对方还是给我开了门，一个素面朝天的大妈出现在了眼前。

“是花100日元就能帮我打扫房间的公司的人？”

“是的。打扫之前，请允许我向您说明一下吸尘器的使用方法。”我认为这是千载难逢的好机会，便使出浑身解数向对方介绍产品。

“您好，请问您家现在用的是哪种吸尘器？我们公司新推出了一款吸尘器，这款吸尘器在家用吸尘器的基础上进行了改良，吸力强劲，是一款不可多得的专业吸尘器。”

不错，谈话的势头不错，说得也很流畅。

这样应该可以弥补一开始的失误吧。

“我们是独家经营的，您在家电商场以及网上都买不到这种产品。这是商品目录……”我把事先苦练多遍的推销语十分流畅地讲了出来，几乎连换气也顾不上。

“售价是35万日元，您买了绝对是物有所值的！我现在马上用这个吸尘器给您打扫房间，您可以看看它的功能如何！”我讲完了最后一句之前准备好的话，与此同时低着头恭敬地用手捧着商品目录递给了对方。

终于说完啦！除了开头的部分有点儿瑕疵之外，我的表现堪称完美。要是不出意外的话，也许……不，

别那么没出息，这样肯定能把产品卖出去的！

“那么，我马上开始打扫吧！”我一边说着一边准备进屋的时候，大妈开了口：“那个……”欸？这就要买了吗？这么快？

“不好意思，我家的吸尘器勉强还能使用，不用了，谢谢。”

什么？“为、为什么？”

“我现在挺忙的……”

要是现在错失良机的话后面就没有机会了，我决心再努把力：“您看，这是专业的吸尘器哟，我家用的就是这款，能吸走一般家用吸尘器吸不走的尘土……”

我心想，如果可以先进屋，她应该就不好意思赶我了吧，于是我一边说着一边开始在玄关脱鞋。大妈见状，口气开始变得严厉起来：“喂，我都跟你说不用了！还以为你是提供清洁服务的，你这不是在做吸尘器的推销吗？快走，不要再来了！”她双手并用把我从门口往外推，很鄙视地瞥了我一眼之后，“嘭”地关上了大门。

“除去细小的尘土，让人拥有一个干净的环境……这样也不行吗？”

.....★.....

今天是公司规定的最后一天，如果我还是一台吸尘器都卖不出去的话，那我就连续6个月颗粒无收了。现在已经过了下午4点，即使再给我些时间，我的业绩肯定也是垫底的。对于上司的大声斥责，我早已习惯了。相比而言，现在有一个更为棘手的问题摆在我面前。我的工资构成是保底工资12万日元加提成。也就是说，要是我再卖不出去吸尘器的话，我只能领到12万日元的报酬。

保底工资仅够我支付房租、电费和煤气费。这半年，我都在依靠无抵押消费者小额信贷的贷款勉强度日。我想贷款应该也快要达到限额，无法继续借了。但是，如果我现在辞职的话，那我这么久以来的努力都会付之东流。重要的是我应该更加积极地思考，想象着美好明天的蓝图并继续为之奋斗。这才是改变现状、取得成功的关键。

这是半年前我在一个关于自我启发的研修班上学到的东西。

在那个研修班上，有一个叫青柳聪的人主动跟我打招呼。青柳虽然和我同龄，却穿着很高级的衬衫，像商业杂志封面人物那样，全身上下都散发着一股成功人士的味道。

“杉桥君是从事什么工作的？”

“我现在主要是针对经营者或者大型企业的经营管理干部，销售价值120万日元的能力开发的磁带。之前在家电商场做售货员。”

为了把自己的工作说得体面些，我这样回答他。青柳一副了然于胸的样子，问道：“卖得好吗？”一语被人戳中痛处，看来他似乎什么都了解，我也不想再掩饰什么了：“嗯，老实说，很困难。”

“是吧。”

“你怎么知道的？”

看着我一脸惊讶的神色，青柳笑了起来：“因为杉桥君你和我一样只有25岁吧，这样年纪轻轻的，经营者和大企业的精英们怎么会愿意和你打交道呢？”

可能事实确实如此。在推销的过程中，我不善于处理人际关系，所以说的话被人忽视也是理所当然的。曾经像狗一样被人撵走，递出去的名片也在被瞥了一眼之后就被扔了回来。

自尊、尊严什么的早就没有了。

在那以前，我就不擅长和人沟通，唯一的朋友只有吉他。初中二年级的时候我便对音乐产生了兴趣，开始努力练习。音乐是不需要与人交谈的，只要能演奏出最美妙的音乐，就能遇到最优秀的人、同精英朋友交往。当时的我就隐隐约有这样一个愿望。于是，为了成为一名优秀的吉他手，高中一毕业我就踏上了去往东京的列车。父母对我的这一决定表示强烈反对，他们希望我留在家乡做名公务员。

.....★.....

“杉桥君，要不要试试卖吸尘器啊？”

“吸尘器？”

“事实上我在从事推销吸尘器的工作，这份工作是有提成的，主要的销售对象是普通家庭主妇，杉桥君应该也能很好地胜任这份工作。”

“那个能赚钱吗？”

“我大概每个月能收入100万日元。当然，比我优秀的老手赚得更多。要是杉桥君从事这份工作的话，肯定比我卖得好。”

月收入100万日元，这可是个能让我完全忘掉自己拙于表达的事实的天文数字。

.....★.....

在那之后半年的时间里，我每天都过着遭人冷眼、被人斥骂的日子，深深体会到人情的淡薄。我开始变得孤僻和喜欢抱怨，认为上天应该对我更加仁慈一些。但是，我有一点想不通，我原以为只要背几遍推销语并多加练习，谁都可以说得很好——但我还是被人拒绝了。

我这个月的业绩很差，这次机会是我最后的希望，我感到很沮丧。说心力交瘁丝毫不夸张，因为我没有了继续干下去的心劲儿。我给公司打电话说身体不舒服，然后径直走向贷款公司的自动取款机。站在自动取款机前，我突然觉得自己每个月紧巴巴地只借10万日元很可笑。于是，我下定决心取20万日元，并毫不犹豫地按下了确认键。

我突然想到，已经有半年多的时间没在外边喝过酒了。为了安慰自己，我决定去一个环境不错的小店喝酒。环顾四周，一块写着“Shop Bar 沟通”的招牌映入了我的眼帘。沟通？这是哪个国家的说法啊？我推开泛黄的木门，顿觉店内的光线很是昏暗。现在店里还没有什么客人。小店老板望向我这边，目光炯炯有神。他将白色长发束在身后，连胡子都是白色的。我进门后他始终没有对我说过“欢迎光临”之类的话。从店内环境来看，这家店的消费貌似比较高，这让我有些不安，但是既然已经进来了也就不再想那么多了。因为，我已经习惯了被人赶。

我鼓足勇气走向吧台最靠里的位子坐了下来，老板还是目不转睛地盯着我看：“那边.....”

唉，果然如此。

“不、不好意思，这个是常客的固定位子吧。没经过您的允许擅自坐到这里，真的很抱歉，我马上换个位子，您看我坐哪儿比较合适呢？”正当我慌里慌张准备站起来的时候，老板拿着抹布走了过来。在推销过程中被对方用抹布扔脸的情形顿时浮现在我的脑海。“唉，难道在这种地方我也是不受欢迎的人吗？”我不禁感到有些眩晕。老板也不看我，径直拿起抹布开始轻轻擦拭桌子。“小店刚开始营业，桌子还没来得及擦呢。您想点些什么？”老板开口问道。我松了一口气，摇摇晃晃地重新坐下，点了啤酒。

30分钟后.....

原本是想热闹的酒馆自己一个人静静地喝酒，结果现在除了我自己之外，这家店竟然没有别的客人。

由于难以忍受和老板两个人相对无言的尴尬，在点第三杯啤酒的时候，我主动开口打破了沉默：“您一直都是这家店的老板吗？”

老板一边给我倒酒，一边忍不住笑出了声：“噗，你问的是什么问题啊？虽然我知道你想问什么，但如果你那样说，有的人不能理解你的意思的。”

好像突然之间被人拆穿了自己最隐秘的心事，我顿时慌了神：“呃，这样啊。我以前就嘴笨、不会讲话，但是一不小心进了销售这行，并且是与高收入挂钩的上门推销，这对我来说简直太难了。”

“.....”老板沉默了。

“认真想想，其实花35万日元买吸尘器的人实在没几个。今天这个月销售统计的截止日期，我却一台产品都没卖出去。不仅仅是今天，这半年以来一直都是这个样子，我真不知道该怎么办了.....”不知道为什么，当时我特别想找人说话，犹如决堤的大坝一般，我开始滔滔不绝地说起了工作上的烦心事。

老板一言不发地听着，时不时地点头回应。

“不好意思，明明最初是我问您，可我却老是讲自己的事情。”

“嗯，我大概了解你的情况了。你是一名推销不出去产品的销售员吧？”

“是的，卖不出产品，债台高筑，而且已经.....”

“想把产品卖出去吗？”老板一边捋着胡子一边问道。

难道他知道什么销售的秘诀？啊.....或者说他曾经是传说中的金牌销售员？

“当然！要是还卖不出去产品的话，我的人生将会是一片黑暗。”我大声说着。

老板用手势制止了激动的我，小声说道：“根据对方下巴的肢体语言，调整自己的下巴。”

“什么？下巴？”

看我一脸的疑惑，老板意味深长地抿嘴笑道：“对，下巴。就是说根据对方下巴的动作，调整自己的下巴。”

“这样做有什么效果吗？”

“吸尘器就能卖出去。”

我到底在想些什么，简直像个傻瓜一样。

不要说传说中的金牌销售员，这几十年来被所谓的“会话术”蒙骗的事情也时有发生，而且，“下巴”到底是怎么回事？

“老板，埋单.....”我推开酒馆大门，正准备离开的时候，老板又对我说道：“一定注意观察对方的下巴。”而我再也没有精力理他，头也不回地走出了酒馆。

.....★.....

“祝贺我们东京多摩事务所取得全国销量第一的好成绩，干杯！”

“干杯！”

山崎部长带头举杯，声如洪钟且精力充沛，其他人都大声附和着。

昨天是我半年以来第一次在外边醉酒，到现在酒劲儿都还没过，如今又陷入了尴尬境地。而且，这次还

是在集舞厅、KTV于一体的卡巴莱式酒吧。

我所在的事务所，据说是第一次在全国20家事务所中达到了销量第一。而其中成绩垫底的我，当然是什么贡献都没有做。但是，因为是庆祝酒会，所以我也收到了邀请，可1万日元的会费让我心痛不已。这次庆祝酒会的主角，就是邀请我到这里来的青柳君。

青柳君左右两边陪坐着酒吧里顶尖的美女，他满面春风。与我同来的10个人都坐在沙发上，而业绩为零的我却被安排在了一个小圆凳上，面对青柳君，没有人陪着，这种尴尬处境让人多么不痛快啊。

青柳君握着酒杯，和一位女士聊得正开心，突然朝我这边瞥了一眼。

“嗨，杉！”

明明第一次见面的时候他还称我为“杉桥先生”，可转眼间“桥”字就被省略了。

“我当时觉得你小子应该挺能干的，才主动跟你搭话，并邀请你到这边来，难道是我看走了眼？”

我不知道该怎么回答他，只好一口气喝光了杯里的烧酒，然后重新给自己满上。

“一台产品都卖不出去，真是搞笑呢。可能他真的没有什么做销售的天赋吧……我倒是能卖出去一些产品的，只要稍微认真一点，你看，不就取得了现在的业绩。”青柳双手搭在左右两边女士的肩上，却不忘继续往我的伤口上撒盐，“看着杉无精打采的脸，让我们都变得郁闷了。既然到酒吧来喝酒，可别一个人喝闷酒哟。”青柳说完看了一下身旁的女士，她们也“咯咯”地笑出了声。

对于他的冷嘲热讽，我不作任何回应，而是直接把酒杯举到嘴边，突然一阵好闻的气味飘了过来。

“喂，你们……青柳君就算再怎么迷人，你们也太沉迷了吧。怎么能让同来的客人自己倒酒呢？”一个长发女子出现在大家面前，并在我旁边坐了下来。

突然，山崎部长反应了过来：“啊，优子，你迟到了哟。别坐在那家伙旁边，过来，到青柳君旁边来！你现在可是坐在杉桥旁边哟！”

山崎部长把一个看起来很像模特或者是演员的美女推到我身边，然后把那位叫优子的黑发美女拉到青柳君旁边坐下。

我抬头看了一眼，有点儿惊讶。从正面看过去，优子虽然不算是丑女，但我敢肯定她也说不上特别漂亮。因为她除了眼睛很大以外，几乎没有什么能让人印象特别深刻。她只能勉强算是“漂亮”，人们总是希望比自己漂亮的人能待在自己身边，优子只是一个很普通的女子罢了。

不，怎么说也是我旁边的女士看起来更漂亮一些吧……我顿时陷入了沉思。青柳似乎猜到了我此刻的想法：“杉，你觉得优子坐在我旁边很不可思议是吗？她可是这家店的No.1，自然得坐在同为No.1的我的旁边！”

呃，优子是No.1？

要是参加选美比赛的话，我身边的女士的名次肯定比优子靠前……

“您好，我是优子，但不是大岛优子^[1]哟！”

“终于出现了，优子的必杀技！”青柳和山崎部长欢呼了起来，可这些在我看来一点儿也不好笑。

销售员也好，陪酒女郎也罢，给人的第一印象尤其重要。因此，说着这么无趣的笑话，实在很难让人相信她居然是这家店的No.1。本来嗓门就大的青柳君在优子面前声音更加洪亮了，似乎在炫耀：“上周我去了箱根^[2]。”

“箱根？！”优子适当地附和着。

“对，那里有很多热门景点。”

“热门景点啊，最近有很多节目主持人和业界人士去那里吧。”优子也没有说什么幽默的话，只是点点头，适当地附和对方，并没有什么特别的地方。我从头到脚仔细打量她，只见她的背挺得直直的，身体的曲线也谈不上有多性感。

然后，一直扮演着听众角色的优子，开始向青柳提问：“青柳君，这个月你又赚了多少钱？”

“嗯，这个嘛……”青柳说着话微微抬头之时，我突然下意识地叫出声来。

我激动地站起身来，膝盖却不小心碰到了桌子，整个人从椅子上滚下来直接摔倒在地上。众人投来了怜悯的目光，但是，我完全不在意他们看我的眼光。因为，我看到了！

青柳一边说着“嗯”，一边抬起下巴将视线上移的时候，优子也同时抬起了自己的下巴！！

我不由得对着优子叫出了声：“下、下巴！下巴!!!”

满脸惊诧的优子下意识地将自己的身子往青柳的身后缩了缩。

“我看见了，你们都抬起了下巴！”我边说边靠近优子，突然一双粗暴的手搭在了我的肩上：“客人，您这样做会令我们很难办的！”

我回头一看，一个长得像大猩猩的侍应生正对我怒目而视。

“啊，不好意思。”注意到四周投来的冷眼，我才感觉到些许不安，“我去一下洗手间。”说完，我快步走出了房间。

.....★.....

我意识到自己已经学到了很宝贵的东西。这里不是一个适于醉酒的地方。

我顾不上水打湿了衣服，畅快地捧水洗脸。走出了洗手间，我便看见优子意味深长地微笑着递过来毛巾。

“杉桥君吧？知道NLP^[3]吗？”

“呃，不，我并不是很喜欢棒球。比起体育，我更喜欢音乐……”

“那么，MLB，也就是美国职业棒球大联盟呢？”

“呃，难道不是吗？”

“哦，不知道吗？”优子抱着胳膊思索了片刻，从包里拿出来一张名片，在上边写了些什么东西，然后递给了我。

我接过来一看，上面写着她的电话和邮箱地址。

“杉桥君，卖不出去产品吧。我有好的经验传授给你，明天上午11点来吉祥寺、东京急行电铁^[4]后边的星巴克吧。”

“好……是要告诉我关于下巴的事情吧？”

“当然啦！我成为第一的秘诀，可不能被这里的其他人知道！”

优子像明星一样耸耸肩，微笑着对我眨了眨眼睛，然后又匆匆忙忙回到了座位上。

洗完脸之后，我完全清醒了。我把优子的名片放进胸前的口袋里，像什么都没发生过一样重新坐到了自己的座位上。看着眼前醉眼朦胧、一直和女士调情的青柳，我有种预感，似乎将要发生一些什么事情。或许，以后我也能像他一样。算了，还是先别想这么好的事情了……

.....★.....

第二天，当我来到约好见面的星巴克时，优子已经到了。她坐在靠近大门的露天阳台的角落里，手里捧着一本很厚的书，正津津有味地阅读着。我走到她身边站定，她也完全没有察觉。

“请问，我可以坐下吗？”

“不好意思，这边一会儿有人……啊，杉桥君！”优子有些慌张地合上了手里的书。我看见书的封底上写着“NLP”的字样。

“这就是昨天你提到过的关于NLP的书吗？”

“对。但是，只是记住了艰涩难懂的理论而不去实践的话是没有任何意义的。杉桥君现在的处境似乎有些糟糕，所以希望你能尝试练习一下。”

“好的……不过，你说的练习是指什么？”

看着我一脸茫然的表情，优子用食指指着自己的下巴向我点头示意：“下巴，调整下巴的练习。”

“果然是下巴啊……但是我想了一晚上，调整下巴就可以把产品卖出去吗？对此我深表怀疑。这不是浪费时间吗？”

优子点头对我的话表示赞同：“不错，我一开始也抱着和你同样的疑问。但如果最初我没做调整下巴的练习的话，就不可能有今天的成就。”

我想起了昨晚的情形。优子和青柳几乎在同一时刻上下调整自己的下巴，动作默契而又那么自然。

“光是调整下巴就可以成为No.1吗？”

“要是详细分析，说来话长。NLP中讲到了马术中的‘同侧移步’技巧，如果配合对方的动作，就可以建立彼此间的信任关系。”

“动作上的配合就可以建立信任关系？如果那么简单就能得到对方的信任，这世上恐怕没有什么事情是办不到的吧。”

“嗯，老实说，吸尘器能不能卖出去我也不知道，但我一定不会哭。我经常被邻座的客人指名陪酒，他们有的会说‘喂，就你了！’；有的比较客气，则会说‘我可以邀请你陪我吗？’，这个时候我都会很爽快地答应。只要我调整好自己的下巴，配合好对方，就会再一次被客人点中。陪酒女郎是商品，吸尘器也是商品。既然同样是商品，吸尘器应该也能卖出去吧。”

她讲的这番话，听起来可能会觉得没什么道理可言。但是不管怎么讲，优子是酒吧里业绩第一的人物也是不争的事实。而且，在那个神秘的小酒馆里遇到的那个神秘的老板也同样提到了下巴。如果解释成偶然也就罢了，可是我却非常在意，因为我实在是走投无路了。

既然已经被逼到了悬崖边上，即使再被骗我也没什么好损失的了。

“我要怎么练习呢？”

“哦，你想试试？那么，怎么开始呢……对，我以最近发生的令人开心的事作为主题开始说话，你只要看着我的下巴并配合我的动作就可以了。”

“我什么都不说，光听你说就可以了么？”

“嗯。你只要听我说就行，仔细看着我的下巴，认真配合我的动作。”

.....★.....

15分钟左右，练习结束。

“你下午一定要加油！我要去和朋友吃午饭啦。”优子把那本NLP的书放进包里，快步走了出去。午饭的开销，对于靠贷款度日的我来说不是个小数字。我稍稍松了口气，朝着下午的第一个客户家赶去。

这样做果真就能将产品卖出去么？

优子说，最开始不用听对方讲什么，只要集中注意力看着对方的下巴就行了。反正照我现在的状况，被解雇只是迟早的事。所以，我决定作点改变和尝试。

我深吸一口气，再次确认门牌上的“坂本”二字，然后按下门铃。

“您好！我是完美清洁公司的杉桥。事先跟您约好的，来为您提供清洁服务。”

开门的是一位一脸沧桑，目光却十分锐利，戴着无框眼镜的白发老人。他紧盯着我，问道：“是100日元提供清洁服务的人么？”

我原本以为工作日的白天一般男主人都不在家，所以还是有点儿胆怯，小声回答道：“是的。”

男主人完全不管我想要说什么，转过身就对着屋内大声喊道：“喂，打扫的人来了。”

屋里传来了女主人高亢的声音：“知道了，请他把客厅打扫一下吧。”

我被男主人领到客厅的时候，女主人正在专心致志地打扫厨房。桌子上放着两个陈列柜，柜里放着看起来很高级的钟表，可能是这家男主人的个人兴趣吧。

小心起见，我向女主人问道：“地毯可以使用吸尘器么？”

“可以，拜托了。”女主人头也不回地答道。

我用吸尘器吸着地毯上的尘土，进而陷入了沉思。为什么他们都一致采取忽略我的态度呢？那位坂本老先生看起来很恐怖。他应该也是在公司里和一群冷冰冰的人打交道，不管同事和下属的死活、混到今天取得成功的人吧。和那样的男主人一起生活到现在的女主人，估计也是那种不把人当人看的冷酷性格吧。

好不容易和优子练习了一番沟通技巧，现在看来似乎没有什么施展的机会了.....

我为这不祥的预兆而感到一丝沮丧，除尘工作结束了，又要重复千篇一律的推销语。

“打扫完了。我能向您介绍一下我们公司的这款吸尘器么？这款吸尘器.....”

终于一口气说完了，夫妇二人完全没听我讲了些什么。女主人依旧擦拭着厨房，而男主人则把陈列柜里的钟表拿出来小心翼翼地擦拭着。

眼看着将吸尘器卖出去的希望就要落空，我开始收拾东西准备离开，为了打发时间，我小声向男主人问道：“您在收藏钟表么？”

没想到男主人竟然有了回应：“你也对钟表感兴趣么？”

“嗯，是的。不过我是个失败的推销员，每个月只有微薄的工资，还有一身的债务。高级时钟什么的，

欢迎访问：电子书学习和下载网站（<https://www.shgis.cn>）

文档名称：《倾听术：轻松实现高效能沟通的秘密》[日] 松桥良纪 著.epub

请登录 <https://shgis.cn/post/206.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

