

一、確認，還原誤解的訊息

- 情報的省略：過於簡節描述
- 情報的扭曲：將不相關的事件套上因果關係，或者自行揣測原因、扭曲了溝通者的原意
- 情報的一般化：將某項體驗變成『刻板印象』，再用它呈現所有類似的體驗

二、提問的原則

原則

5W1H提問，讓問題明確化

「為什麼（Why）」「什麼（What）」「誰（Who）」「何地（Where）」「何時（When）」「如何做（How）」，是對話的最基本原則。只要刻意維持這個提問模式，不但對方容易回答，話題也較容易深入。

ex: 詢問來汽車銷售中心的客人

為什麼（Why）> 「為什麼想換車呢？」

誰（Who）> 「有誰會搭乘？」

何時（When）> 「希望何時交車？」

什麼（What）> 「選新車時重視什麼？」

何地（Where）> 「通常會開去哪裡？」

如何做（How）> 「通常如何使用車子？」

資料來源：《問對了，才能解決問題》，春光出版

2

原則

追問5次為什麼（Why），徹底了解問題

豐田汽車（Toyota）解決問題的基本原則，就是連問5次「為什麼」（Why），有助於培養員工的邏輯思考的能力。

不過，平常聊天或條理不明時，最好不要用這個問法，例如「你為什麼喜歡釣魚？」「釣魚讓我放鬆。」「為什麼釣魚能讓你覺得放鬆？」……這樣可能會讓對方覺得你很煩！

ex: **事實——文件掉在地上**

Why①「為什麼會有垃圾掉在這裡？」

A「那是應該丟進垃圾桶的文件。」

Why②「為什麼要把文件丟掉？」

A「因為那是已經完成的工作。」

Why③「為什麼要把已完成工作的相關文件丟掉？」

A「那是為了預防萬一而影印的備份？」

Why④「為什麼要影印備份呢？」

A「因為擔心會不小心把原始文件弄丟了。」

Why⑤「為什麼覺得影印備份會對事情有幫助呢？」

A「其實並沒有真的派上用場。」



發現問題：備份文件導致垃圾量增加、文件保管方式不周全。

解決問題：停止影印備份文件，改善文件保管方法。



3

原則

緩衝式提問，降低戒心

如果有很想問、但又擔心失禮的問題，你可以在提問前，加入緩衝語句，例如「在百忙之中打擾你，真的很不好意思。可以請教關於○○的問題嗎？」

如果是牽涉更敏感的話題，你可以接著說「我自己是覺得……」來表明立場，這樣通常較能解除對方的戒心。

ex: Q: 「你支持藍營或綠營？」 *NG!*

對方會心懷警戒

Q: 「我並沒有支持特定政黨，只是想知道你怎麼看○○○候選人。」

先明確表態，解除對方戒心

4

原則

摘要式提問，讓人覺得被理解

當對方在說話時，如果你只是發出「嗯、嗯」的回應，很容易讓對方懷疑「這個人真的有在聽嗎？」「他真的聽懂了嗎？」。因此，若能試著將對方說過的話，經邏輯歸納後再反問對方，像是「你的意思是○○○嗎？」或「關於○○○這一點，我還不完全了解……」如果你的想法跟對方一致，對方就會感到安心，而繼續說下去；即使兩人有誤解，對方也會因為感受到你的認真傾聽，而樂於解釋「其實是這樣的……」。

原則

5

換角度提問法， 產生「自己決定」的錯覺

強硬的命令，效果遠比不上用提問來引導，讓對方從別人的角度來思考，進而以為「結論」就是他自己的決定。

ex:  A：薪水好少喔。

 Q：只要拚命工作，不就會升遷，也可以加薪了嗎？

 A：但是，我又不想為多一點薪水而拚命工作。

 Q：你覺得，公司會先調薪，再期待員工拚命工作；還是看到員工拚命工作的成果之後，再調薪呢？

 A：當然是為拚命工作的人調薪囉！

用問題引導對方

說話者自己的角度

將「自己的角度」換成「公司的角度」提問

回答的同時，已經自己改變決定

6

原則

一貫性提問法，讓人難以拒絕

「薯條要不要加5元變大薯呢？」「飲料要不要換成大杯呢？」

很多人在點餐時都有這種經驗，結果常常不管是否吃得下，就糊里糊塗地點了頭。這是因為，人們所採取的行動，通常會跟「已表明立場」一致，不輕易改變，既然已表明想買薯條與飲料，對於店員追加的要求也就較難拒絕。

同樣的道理，當客人說，「我不是很喜歡這個顏色，如果有灰色的就好了！」如果你接著說，「這件衣服有灰色的喔！」客人就不好意思不掏錢了。



一次只問一個問題， 別讓對方慌亂

如果在提問前沒有先想清楚，就會很容易一次問出一大堆問題，像是「最近顧客都在抱怨什麼？為什麼你還要親自接抱怨電話？我們上周的新政策已經產生負面效應了嗎？」導致對方根本不知道該回答哪個問題。

如果能將問題鎖定在「顧客對上周的新政策有什麼反應？」對方就容易回答多了。

8

原則

「限定式問題」挖出答案， 「開放式問題」引出資訊

「開放式問題」就像是「你買車時重視什麼條件呢？」，答案的範圍廣泛；「限定式問題」則像是「你買車時重視的是性能，還是省油程度？」，答案只能二選一。若想從對方身上得到自己所不知道的資訊，就用開放式問題；若想引導出切確答案時，則採用限定式問題，尤其當對方優柔寡斷、無法決定時，「限定式問題」更能巧妙地套住對方。

《3分鐘問出你想要的答案》建議，提問時，應該先從對方容易回答的「封閉式問題」切入，待看出對方特性、話題逐漸加溫之後，再轉到「開放式問題」。

ex: Q: 「我們有7種套餐，你喜歡哪一種呢？」 *NG!*

一開始就問開放式問題，對方難以選擇

Q: 「我們有7種套餐，其中A、B、C這三種套餐反應最好，你喜歡哪一種呢？」

先以封閉式問題切入，讓對方容易選擇

原則

9

誘導提問法， 讓人立刻說「Yes！」

面對猶豫不決的顧客時，厲害的店員通常不會執著於客人「要不要買？」這個問題上，而會直接將焦點引導到付款方式上：「你要刷卡還是付現？付現有9折喔！」

同樣地，要是約會對象不確定要不要跟你出去時，與其問對方「要不要跟我去吃飯呢？」，不如直接問「我知道兩家好吃的餐廳，是義大利菜和法國料理，禮拜六去其中一家試試吧？」將可大大提高對方同意的機率。

（本文參考資料：《問對了，才解決問題》，春光出版；《會問問題，才會帶人》，大塊文化出版；《3分鐘問出你想要的答案》，文經社出版）



提問前的 準備Tips!

❶ 你了解被詢問對象了嗎？→人們通常會對了解自己的人比較友善，較願意採取開放態度。

❷ 對方合適回答你的問題嗎？→他是否擁有相關資訊、專業和人脈？

❸ 對方會願意回答你的問題嗎？→他跟你關係好嗎？他現在手邊是否有急事而無暇理你呢？他現在心情好嗎？

❹ 怎麼問才合適？→你知道自己有疑問的關鍵點在哪嗎？你的問題是否明確到讓對方容易回答？

三、最簡單的問題，才能問出 驚人的答案

- 隱藏自己的基本知識，純粹從知性、好奇心與對方互動時，才能做出真正傑出的訪談——讓人主動坦誠秘密或真實訊息