席瑞说服表达沟通（全13讲完结）\_原文

2024年08月13日 16:24

无论应付客户应。这个时代的红利正在向那些善于表达的人倾斜。有趣的灵魂一定要搭配有魅力的说话方式来学表达，和我一起开启你的崭新人生。Hello, 大家好，我是席瑞，很高兴你能够打开这个视频。如果你现在正在收看的话，那说明很有可能在接下来的日子里面，我将陪伴你走完一场表达之旅。

我先给各位做一个自我介绍，我是奇葩说辩手表达学院讲师，复旦大学EMBA课程讲师，也是四川大学辩论队教练。我钻研表达和说话已经有3到4年的时间。在这四年的过程当中，我听到最多的一句话，也可能是此刻屏幕前的你最大的疑惑，就是你说我们为什么要学说话？难道天底下有人真的不会说话吗？

好，别着急，我们看一看，我们现在如果预设一个情境，因为我知道很多人其实是做销售做生意的那你可以想一想在生活当中你最常问你客户的问题是什么？比如如果你是一位房地产销售，你的客户现在正在跟你抱怨你们这儿的房子都是小户型，没有他喜欢的。你现在会问他什么问题，能够既让他有回答的热情，又能够挖掘出他的真实需求，精准的推送到他喜欢的房子。我们生活当中有很多销售是这么说的，我想你也一定不陌生。比如说再考虑一下，你有什么疑虑随时可以来问我，你觉得咱们家房子怎么样，你觉得哪里不好？你看这是不是我们生活当中很多热情的销售都会说出来的话。但是我告诉你，好销售是绝对不会说出这些话的。

为什么？你再考虑一下什么意思，那我就再考虑一下，你及时成交的可能性就被降低了。你有什么疑虑随时可以问我，什么意思？我们的房子天然就会让顾客产生疑虑的。你觉得咱们家房子怎么样？你期待顾客怎么回答？还好还行，你能得到什么有效的信息吗？没有，因为你的问题太笼统，而顾客找不到这个问题具体的抓手。

你觉得有哪里不好？已经预设了我们的房子有哪里不好了。看到了没？小小的一个销售情境就会有这么多的雷区需要去避免。

那好的问题是什么呢？在这里我想给大家分享一个观点，我们希望顾客热情回答我们的问题，不是要努力让我们的问题显得很有趣，而是要从对方感兴趣的地方切入问题。比如如果是我，我就会问顾客，你好，我能不能问一下你之前买的那套房子，你最满意的地方是什么？你知道这个问题好在哪？第一，它是一段得意的经历，没有人会拒绝分享自己以前成功的经验和得意的经历，还有美好的画面。所以我敢保证顾客一定迫不及待的想要跟我进行分享。

第二，如果我知道他之前买的那套房子最满意的地方是什么，那就说明我是能够理解这位顾客在选择房子的时候，首要考量的因素有哪些。你看这样一个短短的问题，我就能迅速get到顾客的真实需求是什么。就算不问顾客的上一套房子，我就单问我们现在销售的房子。我也不会问你觉得我们的房子有哪不好。

我会问的问题是，如果这套房子你最想要改造，你住进来后迫不及待想要改变的是哪一块？为什么？发现没这个问题，同样能够起到挖掘顾客真实需求的效果。可是他还好在哪？他悄无声息的让顾客带入到这套房子其中，他不是要不要你再考虑一下，而是现在我就让你考虑你住进来后你想要怎么改变。千万不要小看这个思维，因为这会极大提高你的成交量，它会让顾客情不自禁的开始想象，这套房子已经被他买走了。所以你看说话多么重要。

而我刚才介绍给各位的说话方法，其实都是我们表达当中的正向思考。什么叫正向思考呢？我们可以看一个案例，同样一件事情，不同的说法就会有截然不同的效果。比如有人会这么跟你说，每升汽油卖五块钱，但如果以信用卡的方式付款，每升要多付0.6元。但是与此同时还有一些销售会这么说，每升汽油卖5.6块，但如果你以现金的方式付款，你可以得到每升0.6的折扣。他们表达的是不是同一件事情，你仔细看一模一样。

可是我问你，你更倾向于接受哪一个销售的话术？毫无疑问是第二个，对不对？没错，研究表明第二位销售的成交量比第一位销售高出23%，而这个原因就在于我们人都有损失厌恶的倾向，我们都不愿意自己吃亏，我们都不愿意自己多付一点成本来达到收益。

所以你看，我们有很多社会上制造焦虑的文案是什么叫如果你不这么样做，将来你会怎么样，你千万别怎么样，否则将来你会损失什么什么。你看说到你心坎里了，你为什么会害怕？因为人对损失具有天然的厌恶。想想看我们双十一、618甚至是三八节，每一个狂欢购物节，你为什么感觉到买到就是赚到，不就是因为再不买你就损失几个亿了吗？但是你想一想，怎么可能买到就会赚到。如果真的买家是赚方，那卖家不都赔死了。所以你看损失厌恶能够完全影响你的决策。现在你还觉得说话不重要吗？学表达能够让你影响他人。

我们奇葩说有一个辩题说如果有读心术，你愿不愿意拥有？其实我告诉各位，在现代社会，大数据导猜测各位真实的需求是什么？我们根本不需要读心术，我们需要的不是了解对方想法的能力，我们需要的是改变对方想法的能力。所以在现代社会了解需求并不高级，高级的是创造需求，甚至是改变需求。而这件事情怎么才能做到？说话才能做到？无论是和领导还是员工沟通，还是伴侣之间的亲密关系沟通，还是用以说服客户表达，都能够极大的让你形成自己的优势，学表达不仅能让你改变别人，学表达还能够让你活出自己。

你有多少次因为不会表达而错过了机会你有多少次因为不会表达而没有办法对你爱的人释放出你的爱意？当喜欢的人跟你说下雨了，好多人没带伞，你会怎么回答这个问题？我见过好多男生的回答是啊，要不要我来给你送伞，你身上淋湿了吗？你怎么这么不小心，赶紧去买把伞。生活当中我们就是这么沟通的对吗？我们以为自己在表达对方的关心，甚至还有很多人觉得自我感动，但事实上这是不对的。因为你有没有发现，当你这么聊天的时候，他就被你聊死了。因为你过度关注了这句话的前因后果，导致你把对方跟你分享的情绪当成了一个问题在解决，而解决问题就是给出终结式的回答，所以真正好的聊天方式就是不要过度关注每句话的前因后果，尤其在谈恋爱的时候，不要追求聊天的目的性，要学会关注这句话的情绪，关注这句话本身呢，那如果是我的话，我会怎么样回答这句话呢？

我先问各位一个问题，提到你，你能想到什么？我会问对方你有刻意淋过雨，这个时候对方回答可能会告诉我说有呀有。我真的有一次刻意走出去过林雨，在小雨的时候，我心绪烦闷的时候，我一个人走在空旷的街道上，看微雨拍打在肩膀上。这个时候我一定会跟他说好，希望有机会和你一起赢一场舞。而且我可能还会问他，我想知道上次你出来淋雨不高兴、委屈烦闷是因为什么？你看，一来二去，你们对话的延展空间就更大了，学会把话题引向其他的话题，这才会让你和在意的人有永远聊不完的话题，而同样提到伞，你又会想到什么？

我会问他，所以你有没有过一次下雨的时候并不想撑开手中那把伞？他可能会告诉我，有的，因为有时候打伞也很麻烦，其实有时候打伞反而也会把身体弄湿，索性就不束缚自己。那我就会告诉他，我也是这样，你有没有发现伞其实特别鸡肋，我有时候也喜欢纯粹的拎着伞，就这么从容的走在你看你们两个人之间是如此的有故事，可是如果你是刚才那种回答，你这些故事都不会带出来。所以你发现没？

情话之所以浪漫，它的本质就在于关注当下。可惜的从来不是你不会说话，可惜的是我们说了太多话，但却没法对那个人表达出我的喜欢。所以发现了没？无论是改变别人还是活出自己，表达都起到了核心的作用。

在今天一个不会表达的人，他没有办法和别人建立联系，他也没有办法和自我和解和接纳。而且你怎么表达这个世界，其实就是你怎么看待这个世界。你的情绪词汇有多丰富，你的情绪感受这才能够有多丰富，你的细节有多精彩，你跟别人描述时候的画面感就有多具体。

从今天开始，如果你愿意，我将邀请你进行一场十二堂课的表达之旅。在这前六堂课我会讲一下表达当中的通用技术和原理，让你掌握表达的核心要义。在后面这堂课，我会分别给你展示职场情境当中的表达和亲密关系当中的表达。让你无论应付客户，应付老板，还是和自己的伴侣朋友相处，都能够更加自在，都能够让感情迅速升温。