

日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課

日本頂尖執事教你 察言觀色 的28堂課



電影《黑執事》、日劇《推理要在晚餐後》顧問指導
日本Butler & Concierge株式會社社長
新井直之

陳美琪譯

新井直之是人聲深沉的執事，必須在對方剛好
說話時，理解到要對話的需求並行動，並且
懂得溫謹地探聽對狀況，為顧客或工作。
作者以三十年的顧問及導師知識，熟練運用執事是
利的觀察力，因應對方想法，讓你有難堪、人際
關係各方面，更加順利不難。

[日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課 下载链接1](#)

著者:新井直之

出版者:商周出版

出版时间:2015-11-7

装帧:平装

isbn:9789862728895

電影《黑執事》、日劇《推理要在晚餐後》顧問指導，

教你地表最強讀心術！

為世界級名人富豪服務的執事，

必須在對方開口說話前，就先察覺對方的需求並付諸行動，

並且毫不延誤地排除意外狀況，及時完成工作。

作者以三十年經驗及專業知識，教你善用執事犀利的觀察力，洞悉對方想法，讓你在職場、人際關係各方面，更加無往不利。

善用你的雙眼找出真相。

以往從未注意到的細節，將帶你看清實況。

從「觀察力・分析力・假設力」鍛鍊敏銳的直覺！

◆光看領帶的顏色就知道對方當天的心情。

◆從客戶點的飲料就能夠推知洽談是否成功。

◆從衛生紙的品質掌握這戶人家、這家公司的財力狀況。

◆光看冰箱的大小就知道這戶人家的健康狀況。

◆洽談結束後走向電梯，在幾秒鐘之內問出對方的真心話。

本書分為公司內部（辦公室場合）、公司外（在外開會）、外出地點（拜訪客戶住處）及家中（日常生活）等四個章節，以案例方式告訴讀者如何培養出察言觀色讀心術。前言及序中，介紹學會讀心術前，需先訓練出三種能力—「觀察力」、「分析力」、「假設力」；「觀察力」是觀察對方外表或動作下所隱藏的蛛絲馬跡，「分析力」是思考、匯整觀察後得到的情報，「假設力」是參考「觀察力」、「分析力」所得到的情報、想法後，推測、假設對方心意的能力。

第1章 公司內部鍛鍊觀察力

職場觀察基本就是要觀察對方使用的公事包、名片夾及文具。隨對方職業不同，觀察的物品也需變化，若對方為業務員就要看鞋子、技術人員就要看工具等。此外，對方的頭銜、預約會議的時間等也是另藏玄機。

預約會議上，除了雙方都可以配合的時間外，其實從時間上也可以看出對方的認真程度，而各時間點所隱藏的含意又各是不同，通常約「X點30分」，其實有「只想和你見面半個小時」的含意，對方只想隨便應付這個會議。

第2章 公司外鍛鍊觀察力

在心理學上，觀察對方並以符合對方個性的方式與其交往，既可讓對方感受你的友善，產生一種認同感，除幫助商業合作成功外，也會建立起一層友誼關係。若和對方約在外面見面時，即使第一次見面，也要當下就了解對方個性，這些都可以從對方衣著、點的飲料等看出來。

衣著上，第一眼就要看對方的領帶，個性沉穩的人會繫大地色的領帶，相反的，個性外向的人會繫亮色系的領帶。公司形象也會從顏色開始塑造，例如計程車司機領帶大多為深藍色，代表會冷靜沉穩的開車。領帶跟衣服一樣都是需要每天更換的東西，因此領帶

更可以顯現出對方當天的心情及情緒。且和客戶在咖啡廳開會時，從點飲料開始就要打進對方心房，主要關鍵字是「模仿」，應該點和對方類似的飲品。

第3章 拜訪客戶住處時鍛鍊觀察力

當拜訪對方住處時，各個小地方，如玄關、書架、冰箱、寵物等都可以看出主人的個性。書架選書也可以看出對方個性，在對話或介紹產品時，便可以用符合對方性格的方式來與其交流。

「什麼人養什麼狗」，觀察對方飼養的狗就可以察見主人的個性，這個原則也可以套用在執事與主人、公司同事間、上司與部下，特別是中小企業更可以看出這種關係。從社長到一般職員，性格、態度、口條、想法都會相似，這就形成該公司特有的「公司文化」。

第4章 日常生活鍛鍊觀察力

除了前面提到「觀察力」、「分析力」、「假設力」的訓練外，本章告訴讀者在日常生活中要用什麼方法來獲得自己需要的資訊。作者提出「三個為什麼」提問法，從對方答案進而提問下一個「為什麼」，如此才可循序漸進問出核心原因，了解對方心中真正需求。

此方法也可以應用在拜訪客戶上，通常要拜訪到第三遍才會知道對方真正的心聲。作者總結為了擁有察言觀色讀心術，「觀察力」、「分析力」、「假設力」三種能力的訓練必須融入自己生活習慣中，如此才能像反射動作般，隨時觀察周遭的所有人。只要在日常生活中融會貫通讀心術法則，就可以進而活用在工作及人際關係上，人生將會更順遂。

作者介紹:

新井直之

大學畢後曾於美商上班，現任日本Butler & Concierge公司社長。擔任富豪執事（管家）的同時，也擔任服務顧問，並舉辦相關主題的演講、研習等。曾擔任《推理要在晚餐後》（日劇版、電影版、舞台劇）及《黑執事》（電影版）的顧問指導，於拍攝現場指導櫻井翔、北川景子、水嶋HIRO等執事及富豪、大小姐角色的動作。

目錄: 前言

序章 本書的使用說明書

——何謂「觀察力」、「分析力」、「假設力」？

第一章 在公司內部鍛鍊「觀察力」

場景001 透過合作對象的隨身物品鍛鍊

從皮包、名片夾與文具判斷對方對於工作的自豪程度

外人目光所及之處是否用心？／是否選擇符合TPO (Time、Place、Occasion) 的物品？／真正的名人不拿皮包／培養觀察對方隨身物品的習慣／等

場景002 透過約見面的日期與時間鍛鍊

透過約見面的日期與時間試探對方的認真程度

訂週一或週五見面代表對方是認真的／約13: 30的時段證明對方不重視這次約會／根據對方安排約會的方式選擇合作公司的名人／等

場景003 透過電子郵件鍛鍊

從電子郵件的簽名欄看出對方的自尊心高低

你的電子郵件簽名欄是否加入「職稱」？／拘泥職稱＝自我表現的象徵／真正的名人寧

可隱藏自己的頭銜／確認簽名欄裡是否有職稱或祕書的連絡方式／等

場景004 透過名片鍛鍊

從名片內容看出對工作的責任感

有責任感的人會寫上手機號碼／透過名片也會知道公司的立場與主張／與名人做生意，
名片上一定要有手機號碼／等

場景005 透過會議鍛鍊1

試著出席與自己無關的會議

若是與自己無關的會議就能夠冷靜看待／對於自己的工作也有幫助／由於執事的建議而
有利於遺產繼承的案例／應該觀察的是人際關係／等

場景006 透過會議鍛鍊2

做筆記就會看出本質

利用筆記就能夠消除會議中的雜音／寫工作日誌也有效／執事利用會議記錄達成雙方的
共識／成功人士有寫日記的習慣／盡量簡短歸納

場景007 透過相片鍛鍊

目光所及之處貼滿對方的相片

因對方的影響而提出最好的假設／相片會幫助你想到對方／在客戶手冊上貼相片以提高
服務水準／大方地貼上相片吧

場景008 透過自掏腰包鍛鍊

自掏腰包購買自己公司的產品就會嚴格地分析

一旦掏出錢來就會質疑商品的價值／名人也會購買自家公司的產品／當立場改變，觀點
也會改變／最好以其他公司為練習對象

名人的無理要求1 「你可以去大阪幫我撿垃圾嗎？」

第二章 在公司外鍛鍊「觀察力」

場景009 透過顏色鍛鍊

看對方的領帶就能夠想像對方的性格

熱情的人會繫紅色領帶／執事的領帶多半是黑色的／名人大多會自己決定領帶的顏色／
同時記住領帶顏色與態度／等

場景010 透過位置安排鍛鍊

從對方坐的位置判斷對方信任的人

觀察對方會坐在誰的面前／執事負責控制座位／不見得坐在正對面就是好的／觀察我方
坐下來時對方的反應／等

場景011 在咖啡館鍛鍊

從對方點的飲料推測洽談的成功率

你點的飲料與對方不同嗎？／與對方點一樣的飲料是想建立信賴關係？／執事會端出同
樣的飲料／點較特殊的餐點／等

場景012 透過具體形象鍛鍊

舉例確認談話內容

具體案例拉近雙方的認知差距／名人的價值觀遠不同於一般人／雇用執事的是年收入超
過五億日圓的名人／若不具體問清楚可能會導致失敗／等

場景013 透過高級服務鍛鍊

在高級酒店模擬主管的內心

在高級酒店體驗主管的心情／執事的服務是最高級的服務業／仔細觀察如何讓客戶滿足
／以主管的角度觀察

場景014 透過告別鍛鍊

在送客的短短數秒之間聽出對方的真心話

洽談或討論之後容易說出真心話／離開時由於心情放鬆就容易說溜嘴／容易聽出對方難
以啟齒的事情／事先想好要問什麼

場景015 透過對方言詞鍛鍊1

引述他人的意見表示自己也同意此意見

因為自己也認同所以引用／引用只是想推諉責任而已／名人身邊充斥著引用的話語／「
好人」與「沒有自信的人」通常會引用別人的話／等

場景016 透過對方言詞鍛鍊2

從無法明確回答的部分看出對方真正的心意

想隱瞞不利對方的資訊／不想被深入瞭解時態度會變得曖昧／不刻意深入探究的才是好

執事／深入探究才會瞭解的事實／等

場景017 透過客戶鍛鍊

三度造訪就會得到對方的真心話

第三次才會聽出內心話／對於業務人員而言第三次才分出勝負／見面三次以上提高滿意度／名人的真心話也會在第三次才說出來／等

第三章 在外出地點鍛鍊「觀察力」

場景018 透過餐具鍛鍊

從餐具瞭解住戶的性格

使用高級餐具的家庭，家裡的女性行為穩重大方／讓小朋友使用高級餐具的名人／發現餐具與動作的關係／便宜餐具塑造粗暴的性格／透過昂貴的東西與便宜的東西觀察行為舉止／等

場景019 透過廚房鍛鍊

從冰箱內容物瞭解這戶人家的健康狀況

冰箱內部塞滿食物最不健康／庫存太多就會吃下不必要的食物／目光所及之處是否有食物？／健康的家庭會有計畫性地攝取食物／經常檢視冰箱的內部狀況或尺寸／等

場景020 透過廁所鍛鍊

透過衛生紙品質瞭解目前經濟的寬裕程度

因為是經常需要補充的用品，所以看得出「目前」的狀況／受到金融風暴的影響，名人也降低生活品質／高級飯店與旅館的衛生紙品質出乎意料的差／要仔細分析奢華的建築物／等

場景021 透過第一印象鍛鍊

從玄關看清楚對方的經濟狀況與屋主的性格

是否淨擺些浪費且奢華的裝飾品？／家裡有豪華玄關的人不會說出真心話／真正的名人始終追求簡潔設計／在居家的玄關或公司的服務櫃台鍛鍊觀察力／等

場景022 透過書架鍛鍊

透過書架上擺放的書籍瞭解對方關注的話題

書架充滿著屋主的想法／也看得出屋主的目標或工作態度／也可能作為交際手段／書架也能夠用來當作展示工具／等

場景023 透過餐廳鍛鍊

從店家端出來的開水推測料理的手藝

免費供應的東西就不講究品質，這種餐廳的料理也不會好吃／連免費供應的東西都講究，表示餐廳的運作遊刃有餘／名人愛光顧的店不會讓客人等待／等

場景024 透過寵物鍛鍊

看寵物狗大概就知道飼主的性格

從寵物狗的品種看出飼主的性格／名人飼養的狗較為世故／執事與客戶類似的情況也很多／中小企業的員工容易受社長影響／等

名人的無理要求2「我想從別墅看海，砍掉國有林」

第四章 在家中鍛鍊「觀察力」

場景025 發揮想像力鍛鍊

如果站在否定自己的立場，就會看出對方真正想法

就算自己不在，對方也不會感到困擾？／沒想到自己請假，公司仍舊照常運作／執事也要思考自己的存在價值／擔任名人與鄰居之間的橋樑是執事的工作／等

場景026 透過點餐鍛鍊1

針對今晚想吃的東西多方詢問，就會瞭解對方的背景

從各種角度問出想吃的理由／成功的執事一定會提問／提問減少＝「直覺」變得敏銳／清楚告知是為對方著想才會提問／等

場景027 透過點餐鍛鍊2

不斷問「為什麼」、「為什麼」、「為什麼」，找出真正想吃的理由

不斷問「為什麼」以找出真正的目的／反問的習慣也會得到好處／名人信賴的是瞭解其內心的執事／習慣性地確實掌握問話目的／等

場景028 透過書本鍛鍊

不要讀太多書

讀再多書也不會吸收／若不習慣運用假設力則無法徹底學會／要求執事不斷重複閱讀說明手冊／從經典名著開始找起

· · · · · (收起)

[日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課](#) [下载链接1](#)

标签

读心术

职场

察言观色

识人

肢体语言

微表情

整理

品牌

评论

路过太古汇书店，急急忙忙翻阅了一下，漫画很夸张，文字算具体，有普通参考价值。
当娱乐书翻下

在书店翻了一下后买的（因为好奇执事这个职业），但其实也很适合一般人，写得蛮好的。读心术什么的就夸张了。

干货少了点，要是有更多干货就好了。

老管家的毕生经验总结，值得年轻人一看，当然有些情景习惯是适用于日本的，了解下没有坏处。

fresh

对于需要经常与人打交道的工作还是有些许帮助的，不是高屋建瓴的泛泛而谈，而是给予各种细节和真实的案例，有用的小技巧还是可以应用的，还是有些没法应用于现实的，毕竟国情不同～观察力和分析力必备的

正合我意。

[日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課](#) [下载链接1](#)

书评

在送客的短短数秒内听出对方的真心话。前方走很快和并肩走区别。高价时请给对方提供优越服务。可以向引用者确认真的讲过这事吗。含糊不清的回答隐藏真正心意，不可漫不经心听别人说话。见面三次才会听到真心话，提高满意度。编出对对方有好处理由留一份作业。使用高级餐具塑...

看到这本书的名字时，我觉得这本书真的是太适合我了，这句话是对我的一个总结，总觉得自己平时也看了很多东西但是却从来没有什么感悟，就开始看这本书了。此书时日本作家所写，内容举例也都是以日本的工作场景和日常生活为例的，有很多例子和场景并不是很适合中国环境，但个人...

这本书在硕士期间读过一次，有的点也是深有体会。书的末尾写着“本书看五遍以上，也能锻炼观察力”。对于我这种大大咧咧、粗心大意的人真的很有帮助。全书分为28个场景，我比较喜欢场景类的图书，比如之前每天早上在公交车上看的《人力资源新手成长手记》，把职场知识作...

这本书很简短，但内容很有趣，全书的核心在于如何培养敏锐的直觉。培养的要点在于观察力，分析力和假设力。书中给出了很多利于职场发展和拓展社交的细致观察方法，采用的很多观察手法类似于CIA的心理分析术。由于结合了具体的例子，所以阅读时比心理分析术更易懂，实践起来也更...

[日本顶尖执事教你察言观色的28堂课](#) [下载链接1](#)