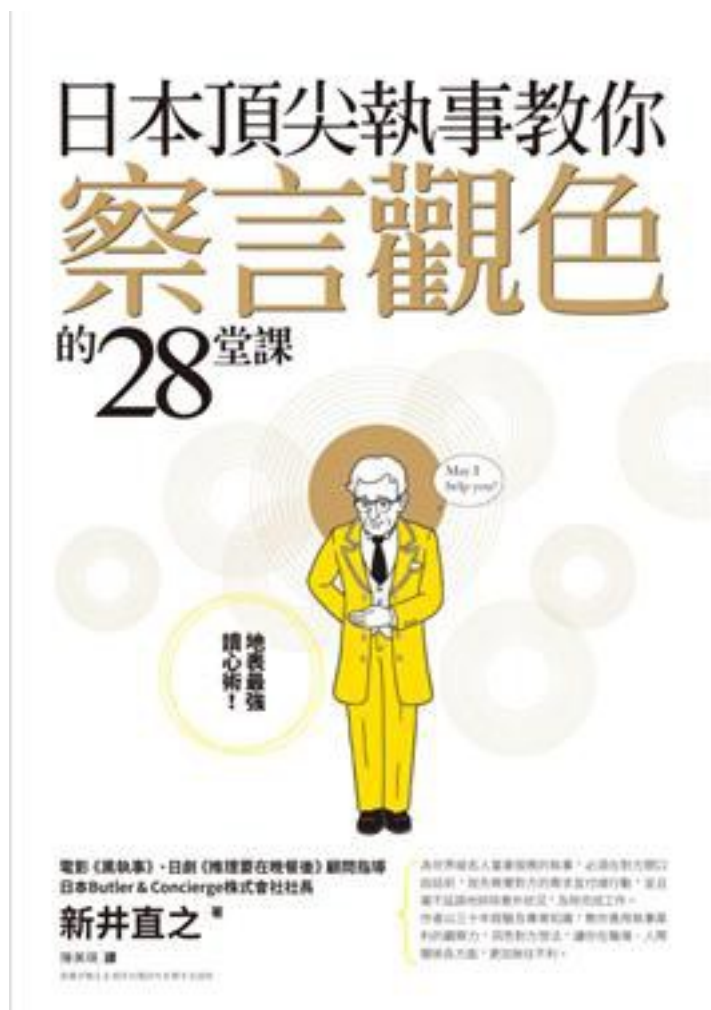


# 日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課



[日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課\\_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。

作者介绍:

新井直之

大學畢業後曾於美商上班，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。

目录: 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，就會看出對方真正的想法

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感悟，就开始看这本书了。此书是日本作家所写，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...

-----  
[日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課\\_下载链接1](#)