

# 七個“是”搞定客戶



德維爾是一家電機公司的推銷員。一天，他接到一位客戶的電話，電話里客戶憤怒不已，說德維爾所在公司銷售的電機是偽劣產品，要求全額退款外加賠償，不然就去起訴。這位客戶是德維爾最近才發展的，剛剛購買了公司的第一批產品，怎麼會出現這麼大的問題？德維爾立即來到那家企業，秘書直接帶他進了車間。

德維爾剛跨進車間大門，這家企業的負責人——那位客戶就沖了過來，沖他喊道：“德維爾，你就是個騙子，過來看看你賣給我的這些破爛，都能燙熟人皮了！正常的電機哪能這麼燙手？我告訴你，你要立即給我辦理退貨，不然我就起訴你們！”

原來，企業負責人上午到車間檢查，用手摸了一下電機外殼，感覺很燙手，就斷定德維爾推銷給他的電機質量有問題。

面對這種狀況，通常情況下，如果公司的電機沒有質量問題，德維爾就應該立即爭辯，不能讓對方如此污蔑自己，更不能讓對方小看了自己。但進行爭辯，對方一定會爭辯，雙方將失去談判的可能。因此，德維爾沒有選擇爭辯，思

考片刻，他對負責人說：“吉爾斯先生，我完全同意您的觀點。如果電機溫度過高，就是嚴重的質量問題，我們需要立即停產，然後給您退貨退款，您說是嗎？”吉爾斯兩眼圓睜，表示同意，說：“是的。”德維爾得到了第一個“是”，接下來他還會得到更多“是”的回答。

德維爾接着說：“電機發燙絕不是您憑空

說的，我剛纔也摸了一下，確實燙手。您一定看到我摸電機了嗎？”“是的，我看到了。”

“吉爾斯先生，向您請教一下，是不是任何電機工作時都會有發熱現象？”“是的。”

“但只要發熱程度不超過聯邦電工協會規定的標準就可以？”“是的。”

“按標準，電機的溫度可以比室內溫度高

出42攝氏度，是這樣嗎？”“是的，你想說明什麼？”吉爾斯有些不耐煩地反問。

“我剛剛看了車間的溫度計，這裡的溫度是26攝氏度，對吧？”德維爾繼續自己的問話。“是的。”

“好的，吉爾斯先生！車間的溫度是26攝氏度，電機的溫度只需要高出三十幾攝氏度就會使人感到燙手。請問，如果您把手放在五六十攝氏度的水中，會不會覺得很燙呢？”“這個……嗯……是的。”吉爾斯支支吾吾，但也只能同意德維爾的觀點。

德維爾笑着對吉爾斯說：“那麼，請您以後不要去摸電機了。我可以向您保證，我們的產品質量絕對沒有問題，您可以放心。”

七個“是”回答下來，吉爾斯已經無話可說，意識到是自己過於魯莽，險些冤枉了德維爾。高明的推銷員總會從客戶認可的角度進行提問，一步步引導客戶承認自己對產品的需求。不爭辯，引導對方說“是”，不僅是推銷產品，也是與人交流必須掌握的一個高招。事實上，吉爾斯正是在德維爾的不斷引導下，自己想明白了事情的前因後果。

父親在他的《畫師日記》里有這樣一段話：“讚美的話不足道，批評的話才可貴。”有兩件事可以說明他的虛懷若谷。

第一件事發生在我十歲那年。那時我家在嘉興。有一天，父親帶我們到煙雨樓去玩。我剝吃南湖菱的時候，忽然聽到鄰座有幾位遊客提到父親的名字。我正要說話，父親立刻示意我不要作聲；但他自己卻急忙坐到茶客的背後去，“偷聽”他們的議論。

其中有個人說：“豐子愷畫的人真怪，有的沒有五官，有的臉上只有兩條橫線。這難道算是時髦嗎？”其實這是父親受日本畫家竹久夢二の影響，叫作“有意無筆”或“意到筆不到”。這樣可以更含蓄，更耐人尋味。但父親還是聽取了那位茶客的意見，從此在人物的刻畫上下了更多的功夫，注意通過生動的姿態來表達沒有五官的面部的神情。

第二件事發生在1940年。那時我們全家

## 父親「偷聽」



逃難到貴州遵義，寄居在郊外的一座莊院裏。有一天，我隨父親到莊前田野中散步，走累了便坐在一條石凳上歇腳。不一會兒一群人路過這里，見了石凳，也坐下來閒談。其中一個人指着莊院說：“你們知道嗎？豐子愷就住在這個莊院裏。”另一個人說：“我總覺得豐子愷的畫的背景比較單調，往往幾幅畫背景都差不多。再說他最近在報上發表的幾幅畫，人物穿的是內地的服裝，背景卻是江南。看來他畫慣了江南的山水，內地的山水一時還畫不像。”

我知道父親一定在聚精會神地“偷聽”他們的議論。果然，他回家就把這事記進了《畫師日記》。打那以後，他常常到郊外寫生。他後來畫的《青山個個伸頭看，看我庵中吃苦茶》《蜀江水碧蜀山青》《蜀道難》等畫中山形奇特，氣勢磅礴，就是從這些實地觀察和大量寫生中得到的藝術概括。

(作者：豐宛音)

## 久居中國

在中國生活久了的國際人士，不知不覺中，會養成一些非常有“中國特色”的習慣。

第一個，也是我和朋友們常常拿來開玩笑的一個，就是喝熱水。

喝熱水絕對是“中國特色”。一般西方人只喝涼水和冰水，熱水只用來泡茶，就算是身處亞洲的日本人，一般也只喝冰水。中國人，尤其是中國女性，很多不但喝熱水，而且只喝熱水。

我專門問過這其中的原因，得到的答案是：從中醫角度來講，熱水對人體有益，特別是能夠保護生殖系統。也不知道是不是真的如此，但我確實發現，越來越多的外國人居然也開始喝熱水了。

第二個習慣，是吃飯



前會先仔細檢查餐具，並且喜歡用茶壺里的熱水燙筷子、洗盤子。

這看起來是個很謹慎的習慣，但實際上，在中國生活久了的外國人，又什么都敢吃——火鍋、內臟、各種奇怪的動物，等等。

在中國生活，到底是讓人變得更大膽了，還是更勇敢了，還真是說不好。

第三個習慣，是開始隨身攜帶餐巾紙（我還見過隨身帶整抽紙巾的），隨時準備好應對沒有手紙的廁所。

第四個習慣，是說“拜拜”。很多中國人沒有意識到的一件事是——其實，西方人道別，更多時候只說一個bye，或者更正式一點說goodbye，也有更隨意一些的說意大利語的ciao（再見），但基本很少連說bye-bye。

我不太清楚“拜拜”是怎麼進入中文詞彙表的，但如果我聽見一位國際人士說“拜拜”，就基本可以認定：他/她是在中國待過的。

每周一、三、五，都會有阿姨到我的住處打掃衛生。我們往往不會碰面，因為她們前來工作的時候，我早已經出門。等我到家的時候，看到閃閃發亮的地板和整齊疊放的毛巾，就知道她們已經來過了。

在我的臥室，有一台智能電子體重秤，能自動同步數據，做出曲線變化圖。為了自動同步數據，我的體重秤和Wi-Fi始終保持連接。人只要站上去超過3秒，最新的體重數據就會同步推送到我的微信。

前天下午兩點半，我正上着班，突然，我的手機響了，是一條體重測量結果通知。

家里並沒有人，那個時間點能進去的只有保潔阿姨。而我的智能秤記得我的體重範圍，這時突然出來一個偏差很大的數據，為此它還專門做了備注提醒。就這樣，我知道了兩個事實：

1. 女性無論多少歲，在空無一人的房間里，只要她看到一台體重秤，都會站上去稱一下體重；2. 我家保潔阿姨中的某一位，體重是67.5千克。

今天上午9點15分，我正在上班，又收到一條體重測量結果通知的消息，體重67.4千克。從中，我又得到了3個事實：

1. 女性無論多少歲，在空無一人的房間里，只要她看到一台體重秤，即便稱過一次，她還是會站上去再稱一回；2. 這次還是上次那位阿姨，喜歡稱體重的總會忍不住再稱；3. 阿姨比上次輕了0.1千克，也就是2兩！阿姨好樣的！干得漂亮！

由於兩次的數據報告里，BMI（也叫身體質量指數，用微電流通過腳掌流經身體，衡量一個人的體內脂肪多寡程度）始終顯示為零，我可以從中推斷出，這個阿姨每次站上體重秤的時候，都沒有脫襪子，也沒有腳汗。再考慮到她的體重是67.4千克，而胖子沒有幾個不是汗腳，所以，唯一的結論

是：阿姨是穿着鞋站上去的。

我想，大概到現在阿姨都還不知道，她每次稱量體重都會有消息同步通知我。而所有的保潔阿姨可能也都沒有意識到，時代已經悄然改變了，房間里的感應器會越來越多，變得越來越智能。現在是自動同步體重秤數據，未來可能一切都處於網絡攝像頭的監控之下，在屋子里是否抽過煙，看過電視，打開過冰箱，使用過飲水機，動過馬桶、空調，都會被感應器記錄並

## 阿姨輕了二兩



且報告。

以後，不會再有空無一人的房間了。

也許，你到朋友家做一次客，喝過水的杯子就能蒐集和分析你的DNA是否存在缺損；用

些，而對學問的印象要深一些。”見同學們似懂非懂，谷超豪又說，“比如你們都知道，要在牆上固定一條長棍子，至少需要在兩端各釘一個鐵釘，但是你們能想起來你們是怎麼知道要釘鐵釘的嗎？”

同學們更是一頭霧水。

“兩端各釘一個鐵釘”就是常識，其中包含的學問就是“兩點確定一條直線”，你們說不出你們是怎麼知道釘鐵釘的，但我如果問你們是什麼時候學會“兩點確定一條直線”這個學問的，你們就能很清楚地回憶出來了，是嗎？”谷超豪微笑着問。

“對，初中第一冊的幾何課上就學到了！”同學們異口同聲地回答道。常識與學問的區別豁然明晰。

## 所有的工作都是在幫助別人

成功者為何成功？

我很想知道這個問題的答案。比如，村上春樹先生的小說為何暢銷，智能手機和電子遊戲為何有人氣，某個公司、某家商店、某個人為何備受關注，為何成功，等等。我曾去見一位商人，向他請教這個問題，結果卻被他訓了一頓後趕了出來。

他說：“簡簡單單地問別人，偷懶而不去努力吃苦是不行的。你再好好想想！”

這句話對我意義重大。我明白了任何事情都不可能唾手可得，自己不能偷懶。終於，大約在一年後，我找到了答案。

“已經成功的人，都是在幫助別人。暢銷商品，也是在幫助別人。一定要幫助別人，一定要物有所值。也就是說，一定要解決別人抱有的疑問，解決他的不便，只有這樣，才會有人支持，才能將你的商品銷售出去。”

取得成功的關鍵，就是“幫助別人”。

“幫助”雖和“有用”很相似，但“幫助”還有更深層的含義。

比如說，24小時便利店既幫助了那些“餓肚子”的人，也幫助了那些“在下班回家路上，

不想直接回去，又不想去酒吧”的人。想一想就會發現，“有用”只達到了物質層面，而“幫助”卻達到了更深的精神層面。

能夠打動人心的，才是助人。

比如，村上春樹先生的小說用故事的形式向我們展現了世界上那些無法言說的美好、善良，以及心靈的悸動，給予那些需要勇敢活下去的人心靈上的支持。智能手機或許消除了人們的空虛與寂寞，讓人們知道無論何時何地他都不是孤單的，它給予人們安心感。這或許就是以“方便”之名給予人們的“幫助”吧。

工作就是不斷尋找和發現“對他人的幫助”。這是我的一大發現，也成了我現在的工作理念。我相信，所有的工作，都是在幫助別人。

在寫文章的時候我會思考：這些話，能否對讀者有所幫助？在展示新企劃時，也會思考：這個想法會不會給大家幫助？我從來沒忘記“有人會因為我的工作得到幫助”這一點。

我也一直在思考自己的所作所為是否幫助了別人，是否對他們有用。同時，就是這樣的自己，也在不斷尋找“自己所需要的幫助”。

過的馬桶就能分析你的尿蛋白水平，檢測你是否得了腎臟疾病和糖尿病；坐過的沙發就能分析你的脊柱強壯程度，測試你的肌肉彈性，判斷你是否隱瞞了年齡；在洗手間里照一下鏡子，鏡子就會悄然掃描你的眼底，分析你的視網膜是否有病變，是否有患高血壓的風險……

我想，未來的爸爸媽媽們，大概都會很樂意邀請孩子的對象來家里坐坐。而公司老闆大概也會得到一份詳盡的報告，瞭解哪個員工上班的時候上廁所過於頻繁，經常去走廊抽煙、聊天……

在我看來，未來的世界並不是無人駕駛汽車、VR眼鏡或者太空旅遊的世界。未來的世界是一個充滿感應器的世界，每一個人的每一個動作、每一個表情，甚至每一種味道，都會被記錄和分析。現實世界將會以前所未有的形式和人類互動——同樣是經過公車站的廣告牌，通過面孔掃描辨認出你的身份之後，每個人面前展示的廣告都會不一樣。

換一句話來說，未來最熟知我們的、知道人的秘密最多的，將會是機器。感應器就是機器的眼睛、鼻子、耳朵、舌頭、皮膚，機器知道一切之後，就只需要耐心等待人工智能陸地，世界遲早將會是它們的。