01 溫柔的切斷電話，不讓對方感覺不舒服

嬰兒肌理論

使用方法 聽筒不離開耳邊，直到對方掛上電話為止。
掛上聽筒前，先溫柔的按下通話鍵。

效果 **讓客戶感到安心。**

在對方掛上電話前，聽筒都不離耳邊的「神祕舉動」

我在名古屋分公司的時候，有一位前輩（W前輩）掛電話的速度非常慢。通話明明已經結束，但他還是不把聽筒從耳邊拿開。他似乎規定自己，在對方掛上電話，聽到嘟嘟嘟的聲音之前，不能掛上電話。

還有，他掛電話的方式也很奇怪。他會用沒拿聽筒的另一隻手**把「通話鍵」溫柔的按下後，再掛上聽筒**（⇩第六一頁）。

前輩或許是懷疑「電話可能還是通的」。如果這一頭用力掛上聽筒，「喀嚓」的聲音就會傳到對方耳裡。所以，才會先按下按鍵再掛聽筒。

【W前輩掛電話的方法】

↓ 在對方掛上電話之前，聽筒都不離開耳邊
↓ 掛上聽筒前，先溫柔的按下按鍵
↓ 聽筒要從聽話孔那一頭（貼緊耳朵聽對方說話的部分）開始，靜靜掛上

W前輩按下通話鍵的力道非常輕柔。若要用一句話來比喻，就像是**輕撫嬰兒的臉頰**一樣。於是，我就把這個動作命名為「嬰兒肌理論」，並開始模仿前輩的做法。

「喀嚓」一聲，粗魯掛上電話的人，不知不覺中會給人一種總是在生氣的印象。然而，像撫摸嬰兒肌膚般輕輕掛上電話的人，則能給人一種安心的感覺。

順道一提，W前輩的辦公桌上，擺有小鏡子和陶製小地藏菩薩像。這兩樣東西對W前輩而言，都是講電話時的必備物品。因為他總是提醒自己，打電話時，要一邊照鏡子，確認自己是否保持笑容。而看到地藏菩薩和藹的表情，也會隨時提醒自己要用平靜溫和的心情，慢慢的、溫柔的和對方說話。

嬰兒VS.嬰兒。結果呢？

我曾經戰戰兢兢的在面對W前輩時，運用了「嬰兒肌理論」。當時，雖然兩個人已經講完了，但雙方都不掛電話，完全就是嬰兒與嬰兒的大對決。各位覺得最後會是什麼結果呢？

就是持續沉默（笑）。W前輩一點都沒有要先掛電話的跡象。後來，我終於忍不住打破沉默，說了聲「喂？」，結果對方也回了一句「喂？」

最後，場面變得很尷尬，我只好說「不好意思，那我先掛了」，終於把電話掛上。我輸了，雖然當時我已經變得相當貼心，但還是敵不過「正宗的嬰兒」啊！

✓ 像輕撫嬰兒的肌膚一樣

02

用「嗯、嗯」的回應與身體動作喚起對方的共鳴，
引導出難得聽到的資訊

大浪小浪理論

使用方法　「小幅度點頭（小浪）兩次」＋
「大幅度點頭（大浪）一次」

效果　**防止在會議中睡著。**
可收集到更詳細的資訊。

想要變成「情報王」，就先練習「點頭」

在不是以自己為主的討論場合中，很容易就會想睡覺。我在菜鳥時代，也常常一不小心就打起瞌睡。當時，我不斷重複著「不小心睡著、醒來、再睡著、又再醒來……」，誇張到被訓誡：「後田簡直就像節拍器一樣。」我總是一直告訴自己「一定要假裝自己在聽」、「不能被睡魔打倒」，最後我想出了一個辦法，那就是「點頭」。換句話說，就是**「大浪小浪理論」**。

一邊發出「嗯、嗯」的聲音，一邊有節奏的點頭時，就能擺脫睡意。而且，客戶還會覺得「這個人聽別人說話時好專心喔！」，進而讓自己受到青睞，也因此獲得許多資訊。所以，這個理論雙效合一，同時防止睡著又能收集資訊。

所謂的大浪，就是「大幅度的點頭」。
所謂的小浪，就是「小幅度的點頭」。

在公司內部會議、與客戶的協商會議、演講或參加研討會等許多場合，光是透過混搭大浪小浪，一邊發出「嗯、嗯」的聲音，就能讓你取得更豐富的資訊。

當說話者無法解讀聽眾表情時，無法確定「對方有沒有專心聽自己說話」，因而感到不安。不安降低了他繼續說的興致，覺得「就算和這個人說，也是自討沒趣」。

但如果說話者覺得「這個人有在認真聽我說話」，自然會產生一種親切感，變得更健談，更願意提供「詳細資訊」。

想抓住對方的心，就要表現出「我有在認真聽你說話唷！」的態度。抓準對的時機點頭回應，以「看得見的動作」傳達出「我有認真聽」的訊息。

在筆記本上畫下「大大的○」，增加更多刺激

基本上，我的點頭方式是**「小浪兩次＋大浪一次」**。

一邊發出「嗯、嗯」的聲音，並小幅度點頭（＝小浪）兩次後，再用一次大

✓ 點頭的基本方式是「小浪兩次」＋「大浪一次」

幅度的點頭（＝大浪）來表示「原來如此！」，之後不斷重複。在大浪之後，有時也會**「在筆記本上畫下大大的○」**。這是為了用動作來向對方表示「我有聽懂你說的喔！」「現在說的事情很重要，所以我在筆記本上標示重點」。

不過，如果對方並沒有在說什麼重要的事，你卻用大浪來表示「喔！原來如此」，反而可能被認為「根本聽不懂」。

一開始先用小浪來練習看看，等到能夠掌握點頭回應的好時機之後，再加進一次大浪試試看。