

LEIL LOWNDES

HOW TO TALK TO ANYONE

92 Little
Tricks

for Big Success in
Relationships

Hak Cipta © 2003 oleh Leil Lowndes. Semua hak cipta dilindungi undang-undang. Diproduksi di Amerika Serikat. Kecuali jika diizinkan berdasarkan Undang-Undang Hak Cipta Amerika Serikat tahun 1976, tidak ada bagian dari publikasi ini yang boleh direproduksi atau didistribusikan dalam bentuk apa pun atau dengan cara apa pun, atau disimpan dalam basis data atau sistem pencarian, tanpa izin tertulis dari penerbit.

0-07-143334-1

Materi dalam eBook ini juga muncul dalam versi cetak dari judul ini: 0-07-141858-X

Semua merek dagang adalah merek dagang dari pemiliknya masing-masing. Alih-alih mencantumkan simbol merek dagang setelah setiap kemunculan nama merek dagang, kami menggunakan nama-nama tersebut secara editorial saja, dan hanya untuk kepentingan pemilik merek dagang, tanpa bermaksud melakukan pelanggaran terhadap merek dagang tersebut. Jika sebutan tersebut muncul dalam buku ini, sebutan tersebut dicetak dengan huruf besar.

E-book McGraw-Hill tersedia dengan diskon jumlah khusus untuk digunakan sebagai premi dan promosi penjualan, atau untuk digunakan dalam program pelatihan perusahaan. Untuk informasi lebih lanjut, silakan hubungi George Hoare, Penjualan Khusus, di george_hoare@mcgraw-hill.com atau (212) 904-4069.

KETENTUAN PENGGUNAAN

Karya ini merupakan karya berhak cipta dan The McGraw-Hill Companies, Inc ("McGraw-Hill") serta para pemberi lisensinya memiliki semua hak atas karya ini. Penggunaan karya ini tunduk pada ketentuan-ketentuan berikut. Kecuali jika diizinkan berdasarkan Undang-Undang Hak Cipta tahun 1976 dan hak untuk menyimpan dan mengambil satu salinan karya, Anda tidak boleh menguraikan, membongkar, merekayasa balik, mereproduksi, memodifikasi, membuat karya turunan berdasarkan, mengirimkan, mendistribusikan, menyebarluaskan, menjual, mempublikasikan, atau mensublisensikan karya tersebut atau bagian mana pun dari karya tersebut tanpa persetujuan sebelumnya dari McGraw-Hill. Anda dapat menggunakan karya ini untuk penggunaan non-komersial dan pribadi Anda sendiri; penggunaan karya ini untuk tujuan lain dilarang keras. Hak Anda untuk menggunakan karya tersebut dapat dihentikan jika Anda tidak mematuhi ketentuan-ketentuan ini.

PEKERJAAN DISEDIAKAN "SEBAGAIMANA ADANYA". MCGRAW-HILL DAN PEMBERI LISENSI TIDAK MEMBUAT JAMINAN ATAU GARANSI ATAS KETEPATAN, KECUKUPAN, ATAU KELENGKAPAN ATAU HASIL YANG AKAN DIPEROLEH DARI PENGGUNAAN KARYA INI, TERMASUK INFORMASI APA PUN YANG DAPAT DIAKSES MELALUI KARYA MELALUI HYPERLINK ATAU SEBALIKNYA, DAN SECARA TEGAS MENYANGKAL JAMINAN APA PUN, TERSURAT MAUPUN TERSIRAT, TERMASUK NAMUN TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN ATAU KESESUAIAN UNTUK SUATU

TUJUAN TERTENTU. McGraw-Hill dan para pemberi lisensinya tidak menjamin atau menjamin bahwa fungsi-fungsi yang terkandung dalam karya ini akan memenuhi kebutuhan Anda atau bahwa operasinya tidak akan terganggu atau bebas dari kesalahan. Baik McGraw-Hill maupun para pemberi lisensinya tidak bertanggung jawab kepada Anda atau siapa pun atas kelalaian, kesalahan, atau kelalaian apa pun, apa pun penyebabnya, dalam karya ini atau atas segala kerusakan yang diakibatkannya. McGraw-Hill tidak bertanggung jawab atas isi dari setiap informasi yang diakses melalui karya tersebut. Dalam kondisi apa pun, McGraw-Hill dan/atau para pemberi lisensinya tidak bertanggung jawab atas segala kerugian tidak langsung, insidental, khusus, hukuman, konsekuensial, atau kerugian serupa yang diakibatkan oleh penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan karya ini, meskipun salah satu dari mereka telah diberitahukan tentang kemungkinan kerugian tersebut. Pembatasan tanggung jawab ini berlaku untuk setiap klaim atau penyebab apa pun, baik klaim atau penyebab tersebut muncul dalam kontrak, perbuatan melawan hukum, atau lainnya.

DOI: 10.1036/0071433341



Ingin tahu lebih lanjut?

Kami harap Anda menikmati eBook McGraw-Hill ini! Jika Anda ingin

Untuk informasi lebih lanjut mengenai buku ini, penulisnya, atau buku-buku dan situs web terkait, silakan [klik di sini](#).

*Ada dua jenis orang dalam kehidupan
ini: Mereka yang masuk ke sebuah
ruangan dan berkata,
"Nah, ini dia!"
Dan mereka yang masuk dan
berkata, "Ahh, itu dia."*

Halaman ini sengaja dikosongkan.

Untuk informasi lebih lanjut tentang judul ini, klik di sini.



Isi

**Pendahuluan: Cara Mendapatkan Apa pun yang Anda Inginkan
dari Siapa Saja (Setidaknya Memiliki
yang terbaik dalam hal itu!)xi**

- BAGIAN SATU: CARA MEMBUAT SEMUA ORANG
TERTARIK TANPA MENGUCAPKAN
SEPATAH KATA PUN: ANDA HANYA
PUNYA SEPULUH
DETIK-DETIK UNTUK MENUNJUKKAN BAHWA ANDA adalah
SESEORANG.....I**
- 1 Cara Membuat Senyum Anda Berbeda Secara Ajaib/**
 - 2 Cara Membuat Semua Orang Terlihat Cerdas dan
Berwawasan Luas dengan Menggunakan Mata Anda ...9**
 - 3 Cara Menggunakan Mata Anda untuk Membuat Seseorang Jatuh Cinta
Cinta dengan AndaIA e E**
 - 4 Cara Tampil Seperti Pemenang Besar Kemanapun Anda Pergi iy**
 - 5 Cara Memenangkan Hati Mereka dengan Menanggapi
"Bayi Bagian Dalam"LI**
 - 6 Cara Membuat Seseorang Merasa Seperti Teman Lama
sekaligusly**
 - 7 Bagaimana Cara Tampil sebagai 100 Persen Kredibel
untuk Semua OrangCI**
 - 8 Cara Membaca Orang yang Sepertinya Memiliki ESPç/**
 - 9 Cara Memastikan Anda Tidak Melewatkan Satu Ketukan pun ç9**

BAGIAN DUA: BAGAIMANA MENGETAHUI Apa yang HARUS DIKATAKAN SETELAHNYA

ANDA MENGATAKAN "HAI"	εç
10 Cara Memulai Obrolan Ringan yang Baik.....	εy
11 Bagaimana Cara Terdengar Seperti Anda Memiliki Suara Super Kepribadian (Tidak Peduli Apa yang Anda Katakan!)..	i
12 Bagaimana Membuat Orang Ingin Memulai Bisnis Percakapan dengan Anda	/6
13 Cara Bertemu dengan Orang yang Ingin Anda Temui..	/9
14 Cara Menerobos Kerumunan yang Padat	i
15 Cara Membuat "Dari Mana Anda Berasal?" Suara yang menggairahkan	6ç
16 Cara Menjadi Pemenang Setiap Saat Mereka Bertanya, "Dan Apa yang Anda Lakukan?" ..	68
17 Cara Memperkenalkan Orang Lain Seperti Pembawa Acara dengan yang paling banyak (est)	yi
18 Cara Menyadarkan Percakapan yang Sekarat	yç
19 Cara Menarik Mereka dengan Pilihan Anda Topik-Mereka!	y6
20 Bagaimana Tidak Perlu Bertanya-tanya, "Apa yang Harus Saya Lakukan Katakan Selanjutnya?"	y8
21 Cara Membuat Mereka Senang Mengobrol (Agar Anda Bisa Menyelinap Pergi Jika Anda Ingin!)	8l
22 Bagaimana Cara Tampil Sebagai Pribadi yang Positif..	8y
23 Cara untuk Selalu Memiliki Sesuatu yang Menarik untuk mengatakan	89

BAGIAN TIGA: CARA MENINGGIKAN BADAN Seorang VIP

24 Cara Mengetahui Apa yang Mereka Lakukan (Bahkan Tanpa Bertanya!)	9/
25 Bagaimana Mengetahui Apa yang Harus Dikatakan Ketika Mereka Bertanya, "Apa yang <i>Anda</i> Lakukan?"	98
26 Bagaimana Agar Terdengar Lebih Pintar dari Anda ...	ioç

- 27 Bagaimana Agar Tidak Terdengar Cemas (Biarkan Mereka Menemukan Kesamaan Anda).....ioy
- 28 Cara Menjadi "*Orang Pertama*" untuk Mendapatkan Rasa Hormat dari Mereka dan Kasih Sayang.....iio
- 29 Cara Membuat Mereka Merasa Anda "Tidak Tersenyum Siapa Saja"ii/
- 30 Cara Menghindari Terdengar Seperti Orang Brengsek.9
- 31 Cara Menggunakan Teknik Pembicara Motivasi untuk Meningkatkan Percakapan Andaili
- 32 Cara Bercanda Seperti yang Dilakukan Para Pemain Besar (Big Pemenang Katakan Seperti Apa Adanya).....ily
- 33 Cara Menghindari Percakapan Terburuk di Dunia Kebiasaanl9
- 34 Bagaimana Cara Menyampaikan Kabar Buruk (dan Memiliki Mereka Semakin Menyukai Anda).....içi
- 35 Bagaimana Menanggapi Ketika Anda Tidak Ingin Jawaban (dan Berharap Mereka Akan Tutup Mulut) içe
- 36 Cara Berbicara dengan Selebritiç6
- 37 Cara Membuat Mereka Ingin Berterima Kasih.....ieo...

BAGIAN EMPAT: BAGAIMANA MENJADI ORANG DALAM DI TENGAH KERUMUNAN ORANG:

Apa YANG MEREKA BICARAKAN?ieç

- 38 Bagaimana Menjadi Manusia Renaisans Masa Kini atau Wanitaie/
- 39 Bagaimana Terdengar Seperti Anda Tahu Semua Tentang Mereka Pekerjaan atau Hobi.....i/o
- 40 Cara Menelanjangi Tombol Panas Mereka (Dasar Doc-Talk).....i/ç
- 41 Cara Diam-diam Belajar Tentang Kehidupan Mereka .i/y
- 42 Cara Berbicara Saat Anda Berada di Negara Lain.....l6l
- 43 Cara Membujuk Mereka untuk Mendapatkan "Orang Dalam Harga" (pada Hampir Semua yang Anda Beli).....i6/

BAGIAN LIMA: BAGAIMANA CARA MEMBUNYIKAN SUARA LILE Anda

a POD: "MENGAPA, KAMI HANYA ALILE!"171

- 44 Cara Membuat Mereka Merasa Anda Berada di "Kelas" yang Sama . i73**
- 45 Cara Membuat Mereka Merasa Anda Seperti "Keluarga" 76**
- 46 Bagaimana Cara Menjelaskannya kepada Merekai81**
- 47 Cara Membuat Mereka Merasa Anda Berempati (Tanpa Hanya Mengatakan "Ya, Ya, Ya").....86**
- 48 Cara Membuat Mereka Berpikir Anda Melihat/Mendengar/Merasakannya Seperti yang Mereka Lakukan88**
- 49 Cara Membuat Mereka Berpikir *Bahwa Kami (Bukan Anda) vs. Aku*.....i91**
- 50 Cara Menciptakan "Lelucon Pribadi" yang Bersahabat dengan Mereka. . i9/**

BAGIAN ENAM: CARA MEMBEDAKAN KEKUATAN

PUJIAN DARI KEBODOHAN SANJUNGAN99

- 51 Cara Memuji Seseorang (Tanpa Terdengar Like You're Brownnosing)101**
- 52 Bagaimana Menjadi "Merpati Pembawa" Perasaan Baik 104**
- 53 Cara Membuat Mereka Merasakan Kekaguman Anda "Hanya Terpeleset Keluar".....107**
- 54 Cara Memenangkan Hati Mereka dengan Menjadi "Penyamar Pemberi pujian"109**
- 55 Cara Membuat Mereka Tidak Pernah Melupakan Anda dengan "Pembunuh Pujian"LII**
- 56 Cara Membuat Mereka Tersenyum dengan "Penguat Kecil" li4**
- 57 Cara Memuji dengan Waktu yang Tepatli7**
- 58 Cara Membuat Mereka Ingin Memuji *Anda*110**
- 59 Cara Membuat Orang yang Dicintai Merasa Anda Adalah Mitra Seumur Hidup.....114**

BAGIAN TUJUH: CARA MENGARAHKAN DIALOG LANGSUNG KE HATI MEREKA119

- 60 Cara Terdengar Lebih Menarik di TeleponL31**
- 61 Cara Terdengar Dekat (Meskipun Anda Berusia Ratusan Tahun) dari Miles Away)134**

- 62 Cara Membuat Mereka Senang Mereka Memanggil Anda *lç6*
 63 Cara Menyelinap Melewati Penjaga Gerbang*lç0*
 64 Cara Mendapatkan Apa yang Anda Inginkan di Telepon dari
 Tembakan Besar*lç1*
 65 Cara Mendapatkan Apa yang Anda Inginkan-dengan Pengaturan
 Waktu!*lç/*
 66 Cara Membuat Semua Orang Terkesan dengan Keramahan Anda
 Pesan Suara.....*lç8*
 67 Cara Membuat Mereka Menghubungi Anda Kembali *l/l*
 68 Cara Membuat Penjaga Gerbang Berpikir Bahwa Anda adalah
 Teman-Teman dengan VIP*l//*
 69 Cara Membuat Mereka Mengatakan Bahwa Anda Memiliki Kepekaan
 Super. *l/y*
 70 Cara "Mendengarkan yang Tersirat" di Telepon*l/9*

BAGIAN DELAPAN: Bagaimana Mengacaukan PARTAI

MENGACAUKAN Ruangan SEORANG POLITISI:

Enam KEENAM POLITISI

DAFTAR PERIKSA PARTAI TITIK*l6/*

- 71 Cara Menghindari Kesalahan Pesta yang Paling Umum Terjadi *ly0*
 72 Cara Membuat Pintu Masuk yang Tak Terlupakan*ly1*
 73 Cara Bertemu dengan Orang yang Ingin Anda Temui *lyç*
 74 Cara Memikat Orang Secara Subliminal kepada Anda di
 Pertemuan*ly8*
 75 Cara Membuat Mereka Merasa Seperti Bintang Film..*l8i*
 76 Cara Membuat Mereka Kagum dengan Apa yang Anda Ingat
 Tentang Mereka*l8/*
 77 Cara Membuat Penjualan dengan Bola Mata Anda ...*l88*

BAGIAN SEMBILAN: CARA MENDOBRUK LANGIT-LANGIT

KACA YANG PALING BERBAHAYA:

TERKADANG MANUSIA ADALAH HARIMAU ...*l9ç*

- 78 Cara Memenangkan Kasih Sayang Mereka dengan Mengabaikan
 Bloopers mereka*l96*
 79 Cara Memenangkan Hati Mereka Ketika Lidah Mereka
 Apakah goyah*ç00*
 80 Cara Memberitahu Mereka "Apa Untungnya" bagi Mereka *ç0ç*

81 Cara Membuat Mereka <i>Mau</i> Berbuat Baik untuk Anda	306
82 Cara Meminta Bantuan (dan Mendapatkannya!)	309
83 Bagaimana Mengetahui Apa yang <i>Tidak</i> Boleh Dikatakan di Pesta	311
84 Bagaimana Mengetahui Apa yang <i>Tidak</i> Boleh Dikatakan Saat Makan Malam	314
85 Bagaimana Mengetahui Apa yang <i>Tidak</i> Boleh Dikatakan dalam Kesempatan Rapat	317
86 Bagaimana Mempersiapkan Mereka untuk Mendengarkan Anda	319
87 Cara Mengubah Kemarahan Mereka (dalam Tiga Cara) Kalimat atau Kurang	322
88 Cara Membuat Mereka Menyukai Anda (Bahkan Ketika Anda telah mengacaukannya)	327
89 Cara Menjebak Tikus dengan Kelas	327
90 Cara Mendapatkan Apapun yang Anda Inginkan dari Layanan Personalia	330
91 Bagaimana Menjadi Pemimpin di Tengah Kerumunan, Bukan Pengikut	333
92 Bagaimana Melakukan Semua Gerakan yang Tepat	336
Catatan	343



Pendahuluan

Cara Mendapatkan Apa Pun yang Anda Inginkan dari Siapa Pun (Setidaknya, Miliki Cara Terbaik!)

Pernahkah Anda mengagumi orang-orang sukses yang tampaknya "memiliki segalanya"? Anda melihat mereka mengobrol dengan penuh percaya diri di pertemuan bisnis atau dengan nyaman di pesta-pesta sosial. Mereka adalah orang-orang yang memiliki pekerjaan terbaik, pasangan terbaik, teman terbaik, rekening bank terbesar, atau kode pos paling modis.

Tapi tunggu dulu! Banyak dari mereka yang tidak lebih pintar dari Anda. Mereka tidak lebih berpendidikan dari Anda. Mereka bahkan tidak lebih tampan! Jadi apa itu? (Beberapa orang menduga mereka mewarisinya. Yang lain mengatakan bahwa mereka menikah atau hanya beruntung saja. Katakan pada mereka untuk berpikir lagi). Intinya adalah cara mereka yang lebih terampil dalam berhubungan dengan sesama manusia.

Anda tahu, tidak ada yang bisa mencapai puncak sendirian. Selama bertahun-tahun, orang-orang yang tampaknya "memiliki segalanya" telah merebut hati dan menaklukkan pikiran ratusan orang lain yang membantu mendorong mereka, anak tangga demi anak tangga, ke puncak tangga korporat atau sosial apa pun yang mereka pilih. Para calon yang berkeliaran di kaki tangga sering kali melihat ke atas dan menggerutu bahwa para pemain besar di puncak adalah orang-orang yang sombong. Ketika para pemain besar tidak memberikan mereka persahabatan, cinta, atau bisnis, mereka menyebut mereka "cliquish" atau menuduh mereka sebagai bagian dari "jaringan orang tua". Beberapa menggerutu mereka membenturkan kepala mereka terhadap "langit-langit kaca".

Para pemain Little Leaguers yang mengeluh tidak pernah menyadari bahwa penolakan itu adalah kesalahan mereka sendiri. Mereka tidak akan pernah tahu bahwa mereka telah mengacaukan

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

persahabatan, atau kesepakatan karena komunikasi mereka sendiri. Seolah-olah orang yang disukai memiliki sekantong trik, sihir, atau sentuhan Midas yang mengubah segala sesuatu yang mereka lakukan menjadi sukses.

Apa saja yang ada di dalam tas trik mereka? Anda akan menemukan banyak hal: sikap yang mengukuhkan persahabatan, sihir yang memenangkan pikiran, dan keajaiban yang membuat orang jatuh cinta pada mereka. Mereka juga memiliki kualitas yang membuat para bos mempekerjakan dan kemudian mempromosikannya, karakteristik yang membuat klien kembali, dan aset yang membuat pelanggan membeli dari mereka dan bukan dari pesaing. Kita semua memiliki beberapa trik tersebut di dalam tas kita, beberapa lebih banyak daripada yang lain. Mereka yang memiliki semuanya adalah pemenang besar dalam hidup. *How to Talk to Anyone* memberi Anda sembilan puluh dua trik kecil yang mereka gunakan setiap hari sehingga Anda juga bisa memainkan permainan ini dengan sempurna dan mendapatkan apa pun yang Anda inginkan dalam hidup.

Bagaimana "Trik Kecil" Diungkap

Beberapa tahun yang lalu, seorang guru drama, yang jengkel dengan akting saya yang buruk dalam sebuah drama di kampus, berteriak, "Tidak! Tidak! Tubuhmu membohongi kata-katamu. Setiap gerakan kecil, setiap posisi tubuh," teriaknya, "membocorkan pikiran pribadimu. Wajah Anda dapat membuat tujuh ribu ekspresi yang berbeda, dan masing-masing menunjukkan dengan tepat siapa Anda dan apa yang Anda pikirkan pada saat tertentu." Kemudian dia mengatakan sesuatu yang tidak akan pernah saya lupakan: "Dan tubuh Anda! Cara Anda bergerak adalah otobiografi Anda yang sedang bergerak."

Betapa benar kata-katanya! Di panggung kehidupan nyata, setiap gerakan fisik yang Anda lakukan secara subliminal memberitahu semua orang yang melihatnya tentang kisah hidup Anda. Anjing mendengar suara yang tidak dapat dideteksi oleh telinga kita. Kelelawar melihat bentuk-bentuk dalam kegelapan yang tidak terlihat oleh mata kita. Dan manusia melakukan gerakan yang berada di bawah kesadaran manusia namun memiliki kekuatan yang luar biasa untuk menarik atau menolak. Setiap senyuman, setiap kerutan di dahi, setiap suku kata yang Anda ucapkan, atau setiap pilihan kata yang keluar dari bibir Anda dapat menarik orang lain ke arah Anda atau membuat mereka ingin melarikan diri.

P e n d a h u l
u a n xiii

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

Pria-apakah firasat Anda pernah mengatakan kepada Anda untuk langsung mengambil kesepakatan? Wanita-apakah intuisi wanita Anda membuat Anda menerima atau menolak tawaran? Pada tingkat kesadaran, kita mungkin tidak menyadari apa itu firasat. Namun seperti telinga anjing atau mata kelelawar, elemen-elemen yang membentuk sentimen bawah sadar sangatlah nyata.

Bayangkan, dua orang manusia di dalam sebuah kotak rumit yang dihubungkan dengan kabel untuk merekam semua sinyal yang mengalir di antara keduanya. Sebanyak sepuluh ribu unit informasi mengalir per detik. "Mungkin upaya seumur hidup dari sekitar setengah populasi orang dewasa di Amerika Serikat akan diperlukan untuk menyortir unit-unit tersebut dalam satu jam interaksi antara dua subjek," demikian perkiraan otoritas komunikasi Universitas Pennsylvania.¹

Dengan milyaran aksi dan reaksi halus yang terjadi di antara dua orang, dapatkah kita menemukan teknik-teknik yang tepat untuk membuat setiap komunikasi kita menjadi jelas, meyakinkan, kredibel, dan berkharisma?

Bertekad untuk menemukannya, saya membaca hampir semua buku yang ditulis tentang keterampilan komunikasi, karisma, dan hubungan antar manusia. Saya menjelajahi ratusan penelitian yang dilakukan di seluruh dunia tentang kualitas apa yang membentuk kepemimpinan dan kredibilitas. Para ilmuwan sosial yang pemberani tidak melewatkan satu pun penelitian dalam upaya mereka untuk menemukan formula tersebut. Sebagai contoh, para peneliti Cina yang optimis, berharap karisma mungkin ada dalam makanan, melangkah lebih jauh dengan membandingkan hubungan antara tipe kepribadian dengan tingkat katekolamin dalam urin subjek.² Tak perlu dikatakan lagi, tesis mereka segera dikesampingkan.

Dale Carnegie Sangat Hebat di Abad ke-20, tapi Ini Abad ke-21

Sebagian besar penelitian hanya mengonfirmasi buku klasik Dale Carnegie tahun 1936, *How to Win Friends and Influence People*.³ Kebijaksanaannya selama berabad-abad mengatakan bahwa kesuksesan terletak pada tersenyum, menunjukkan minat pada orang lain, dan

membuat mereka merasa nyaman dengan diri mereka sendiri. "Itu tidak mengherankan," pikir saya. Hal ini sama benarnya dengan yang terjadi lebih dari enam puluh tahun yang lalu.

Jadi, jika Dale Carnegie dan ratusan orang lainnya menawarkan nasihat yang sama cerdiknya, mengapa kita membutuhkan buku lain yang memberi tahu kita cara memenangkan pertemanan dan mempengaruhi orang lain? Ada dua alasan utama.

Alasan Pertama: Seandainya ada orang bijak yang mengatakan kepada Anda, "Saat berada di Tiongkok, berbicaralah dalam bahasa Mandarin," namun tidak memberi Anda pelajaran bahasa? Dale Carnegie dan banyak pakar komunikasi seperti orang bijak itu. Mereka memberi tahu kita apa yang harus dilakukan, tetapi tidak bagaimana melakukannya. Di dunia yang serba canggih saat ini, tidak cukup hanya dengan mengatakan "tersenyum" atau "memberikan pujian yang tulus." Pebisnis yang cerdas saat ini melihat lebih banyak kehalusan dalam senyuman Anda, lebih banyak kerumitan dalam pujian Anda. Orang yang berprestasi atau menarik dikelilingi oleh penjilat yang tersenyum pura-pura tertarik dan memuji-muji mereka. Prospek bosan dengan tenaga penjual yang mengatakan, "Setelan ini terlihat bagus untuk Anda," ketika jari-jari mereka membelai tombol-tombol mesin kasir. Para wanita waspada terhadap pelamar yang mengatakan, "Kamu cantik sekali," ketika pintu kamar tidur sudah terlihat.

Alasan Kedua: Dunia adalah tempat yang sangat berbeda dibandingkan tahun 1936, dan kita membutuhkan formula baru untuk sukses. Untuk menemukannya, saya mengamati para superstar masa kini. Saya mengeksplorasi teknik yang digunakan oleh tenaga penjualan terbaik untuk menutup penjualan, pembicara untuk meyakinkan, pendeta untuk mengubah keyakinan, artis untuk menarik perhatian, simbol-simbol seks untuk merayu, dan atlet untuk menang.

Saya menemukan blok bangunan konkret untuk kualitas yang sulit dipahami yang mengarah pada kesuksesan mereka. Kemudian saya memecahnya menjadi teknik-teknik yang mudah dicerna dan dapat Anda gunakan. Saya memberi nama masing-masing teknik tersebut yang akan segera terlintas di benak Anda ketika Anda berada dalam sebuah percakapan komunikasi.

Ketika saya mengembangkan teknik-teknik tersebut, saya mulai membagikannya kepada khalayak di seluruh negeri. Para peserta seminar komunikasi saya memberikan ide-ide mereka kepada saya. Klien saya, banyak di antaranya adalah CEO dari perusahaan-perusahaan yang masuk dalam daftar Fortune 500,

xvi *Pendahuluan*

dengan antusias memberikan pengamatan mereka. Ketika saya berada di hadapan para pemimpin yang paling sukses dan dicintai, saya menganalisis bahasa tubuh dan ekspresi wajah mereka.

ekspresi. Saya mendengarkan dengan seksama percakapan santai mereka, waktu mereka, dan pilihan kata-kata mereka. Saya memperhatikan bagaimana mereka berhubungan dengan keluarga, teman, rekan kerja, dan musuh mereka. Setiap kali saya mendeteksi adanya sedikit keajaiban dalam komunikasi mereka, saya meminta mereka untuk mencabutnya dengan pinset dan memaparkannya pada cahaya terang kesadaran. Kami menganalisisnya bersama-sama, dan saya kemudian mengubahnya menjadi "trik kecil" yang mudah dilakukan yang dapat ditiru dan dimanfaatkan oleh orang lain.

Temuan saya dan goresan beberapa orang yang sangat efektif ada dalam buku ini. Beberapa di antaranya tidak kentara. Beberapa mengejutkan. Tetapi semuanya dapat dicapai. Ketika Anda menguasainya, semua orang mulai dari kenalan baru hingga keluarga, teman, dan rekan bisnis akan dengan senang hati membuka hati, rumah, perusahaan, dan bahkan dompet mereka untuk memberikan apa pun yang mereka bisa.

Ada bonusnya. Saat Anda mengarungi kehidupan dengan keterampilan komunikasi baru Anda, Anda akan melihat ke belakang dan melihat beberapa orang yang sangat bahagia tersenyum di belakang Anda.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



Bagaimana cara membuat penasaran Semua Orang TANPA Mengucapkan SEBUAH KATA

*Anda Hanya Punya Sepuluh
Detik untuk Menunjukkan
Bahwa Anda Adalah
Seseorang*

Momen yang tepat saat dua manusia saling bertatapan memiliki potensi yang luar biasa. Pandangan pertama Anda adalah sebuah hologram yang brilian. Hal ini akan membekas di mata orang yang baru Anda kenal dan dapat terpatrit dalam ingatannya selamanya.

Para seniman terkadang mampu menangkap respons emosional yang cepat dan sekilas ini. Teman saya, Robert Grossman, adalah seorang seniman karikatur yang telah diakui yang menggambar secara teratur untuk *Forbes*, *Newsweek*, *Sports Illustrated*, *Rolling Stone*, dan publikasi populer lainnya. Bob memiliki bakat yang unik untuk menangkap tidak hanya penampilan fisik subjeknya, tetapi juga untuk memusatkan perhatian pada esensi kepribadian mereka. Tubuh dan jiwa ratusan tokoh terpancar dari kertas sketsanya. Sekilas melihat karikatur tokoh-tokoh terkenal, Anda bisa "melihat" kepribadian mereka.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.](#)

2 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Kadang-kadang di sebuah pesta, Bob akan membuat sketsa cepat di atas serbet ekor ayam seorang tamu. Sambil melayang di atas bahu Bob, para tamu yang hadir akan terkesiap saat melihat gambar dan esensi teman mereka terwujud di depan mata mereka. Setelah selesai menggambar, ia meletakkan penanya dan menyerahkan serbet itu kepada subjek. Sering kali, ekspresi bingung terpancar dari wajah subjek. Ia biasanya menggumamkan kata-kata yang sopan seperti, "Wah, bagus sekali. Tapi itu benar-benar bukan saya."

Teriakan kerumunan orang banyak yang meyakinkan, "Oh ya benar!" menenggelamkan subjek dan memadamkan keraguan yang masih ada. Subjek yang kebingungan dibiarkan menatap kembali pandangan dunia tentang dirinya sendiri-diri dalam serbet.

Suatu kali, ketika saya mengunjungi studio Bob, saya bertanya kepadanya, bagaimana ia bisa menangkap kepribadian orang dengan sangat baik. Dia berkata, "Sederhana saja. Saya hanya melihat mereka."

"Tidak," tanya saya, "Bagaimana Anda menangkap kepribadian mereka? Bukankah Anda harus melakukan banyak penelitian tentang gaya hidup mereka, sejarah mereka?"

"Tidak, sudah kubilang, Leil, aku hanya melihat mereka." "Hah?"

Ia melanjutkan dengan menjelaskan, "Hampir setiap aspek kepribadian seseorang terlihat jelas dari penampilan, postur tubuh, dan cara mereka bergerak. Misalnya..." katanya, sambil memanggil saya ke sebuah berkas di mana ia menyimpan karikatur tokoh-tokoh politik.

"Lihat," kata Bob sambil menunjuk ke berbagai sudut di berbagai bagian tubuh presiden, "inilah kekanak-kanakan Clinton," sambil menunjukkan kepada saya setengah senyumnya; "kecanggungan George Bush yang lebih tua," sambil menunjuk ke sudut bahunya; "pesona Reagan," sambil memperhatikan mata sang mantan presiden yang sedang tersenyum; "kegoyangan Nixon," sambil menunjuk ke arah kemiringan kepalanya yang sembunyi-sembunyi. Menggali lebih dalam lagi ke dalam arsipnya, ia menarik keluar Franklin Delano Roosevelt dan, sambil menunjuk hidungnya yang terangkat tinggi ke udara, "Ini dia kebanggaan FDR." Semuanya ada di wajah dan tubuh.

Kesan pertama tidak terhapuskan. Mengapa? Karena di dunia kita yang serba cepat dan penuh informasi dengan berbagai rangsangan yang membombardir kita setiap detik, kepala orang berputar. Mereka harus membentuk

penilaian cepat untuk memahami dunia dan melanjutkan apa yang harus mereka lakukan. Jadi, setiap kali orang bertemu dengan Anda, mereka langsung mengambil gambaran mental. Gambaran tentang Anda itu menjadi data yang mereka gunakan untuk waktu yang sangat lama.

Tubuh Anda Menjerit Sebelum Bibir Anda Dapat Berbicara

Apakah data mereka akurat? Cukup mengagumkan, ya. Bahkan sebelum bibir Anda terbuka dan suku kata pertama keluar, esensi dari ANDA telah masuk ke dalam otak mereka. Cara Anda berpenampilan dan cara Anda bergerak adalah lebih dari 80 persen kesan pertama seseorang terhadap Anda. Tidak ada satu kata pun yang perlu diucapkan.

Saya pernah tinggal dan bekerja di negara-negara di mana saya tidak bisa berbicara dalam bahasa aslinya. Namun, tanpa satu suku kata pun yang dapat dimengerti di antara kami, tahun-tahun tersebut membuktikan bahwa kesan pertama saya tepat sasaran. Setiap kali saya bertemu dengan rekan kerja baru, saya bisa langsung mengetahui betapa ramahnya mereka terhadap saya, betapa percaya dirinya mereka, dan seberapa besar kedudukan mereka di perusahaan. Saya dapat merasakan, hanya dengan melihat mereka bergerak, siapa yang menjadi kelas berat dan siapa yang menjadi kelas menengah.

Saya tidak memiliki keahlian ekstrasensori. Kau pasti tahu juga. Bagaimana? Karena sebelum Anda sempat memproses pikiran rasional, Anda mendapatkan indra keenam tentang seseorang. Penelitian telah menunjukkan bahwa reaksi emosional terjadi bahkan sebelum otak memiliki waktu untuk mendaftarkan apa yang menyebabkan reaksi tersebut.⁴ Jadi, pada saat seseorang melihat Anda, dia mengalami pukulan besar, yang dampaknya akan menjadi dasar bagi seluruh hubungan. Bob mengatakan kepada saya bahwa ia menangkap kesan pertama itu dalam menciptakan karikturnya.

Memutuskan untuk mengejar agenda saya sendiri untuk film *How to Talk to Any- one*, saya bertanya, "Bob, jika Anda ingin memerankan seseorang yang sangat keren - Anda tahu, cerdas, kuat, karismatik, berprinsip, fasih, peduli, dan tertarik pada orang lain. "

4 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

"Tenang," Bob menyela. Dia tahu persis apa yang saya maksudkan. "Berikan saja postur tubuh yang tegap, pandangan yang tegak, senyum penuh percaya diri, dan tatapan yang tajam." Itu adalah citra ideal bagi seseorang yang merupakan seseorang.

Bagaimana Terlihat Seperti Seseorang

Teman saya, Karen, adalah seorang profesional yang sangat dihormati dalam bisnis perabot rumah tangga. Suaminya adalah seorang yang juga memiliki nama besar di bidang komunikasi. Mereka memiliki dua putra yang masih kecil.

Setiap kali Karen berada di acara industri perabot rumah tangga, semua orang menaruh hormat kepadanya. Dia adalah orang yang sangat penting di dunia itu. Rekan-rekannya di konvensi berdesak-desakan untuk mendapatkan posisi agar dapat terlihat mengobrol santai dengannya dan, mereka berharap dapat berfoto bersama dengannya untuk majalah-majalah industri seperti *Home Furnishings Executive* dan *Furniture World*.

Namun, Karen mengeluh, ketika dia menemani suaminya ke acara-acara komunikasi, dia seperti bukan siapa-siapa. Ketika ia mengantar anak-anaknya ke acara-acara sekolah, ia hanyalah seorang ibu biasa. Dia pernah bertanya kepada saya, "Leil, bagaimana saya bisa tampil beda dari yang lain, sehingga orang-orang yang tidak mengenal saya akan mendekati saya dan setidaknya menganggap saya orang yang menarik?" Teknik-teknik dalam bagian ini dapat membantu Anda melakukan hal tersebut. Ketika Anda menggunakan sembilan teknik berikutnya, Anda akan tampil sebagai orang yang istimewa bagi setiap orang yang Anda temui. Anda akan menonjol sebagai Seseorang dalam kerumunan apa pun yang Anda temui, meskipun itu bukan kerumunan Anda.

Mari kita mulai dengan senyum Anda.



Cara Membuat Senyuman Anda Lebih Manis Berbeda

Pada tahun 1936, salah satu dari enam hal yang harus dilakukan oleh Dale Carnegie dalam buku *How to Win Friends and Influence People* adalah TERSENYUM! Maklumatnya telah digaungkan setiap dekade oleh hampir semua ahli komunikasi yang pernah menaruh pena di atas kertas atau mulut di depan mikrofon. Namun, pada pergantian milenium ini, sudah saatnya kita melihat kembali peran senyuman dalam hubungan antar manusia. Ketika Anda menggali lebih dalam ke dalam diktum Dale, Anda akan menemukan bahwa senyuman cepat dari tahun 1936 tidak selalu berhasil. Terutama saat ini.

Senyuman instan yang kuno tidak lagi memiliki bobot di tengah kerumunan orang yang serba canggih saat ini. Lihatlah para pemimpin dunia, negosiator, dan perusahaan-perusahaan raksasa. Tidak ada penjilat yang tersenyum di antara mereka. Para pemain kunci di semua lapisan masyarakat memperkaya senyum mereka sehingga, ketika senyum mereka meletus, senyum mereka memiliki potensi yang lebih besar dan dunia pun ikut tersenyum.

Para peneliti telah membuat katalog lusinan jenis senyuman yang berbeda. Mulai dari gelang karet yang ketat seperti pembohong yang terperangkap hingga senyum lembut seperti bayi yang geli. Beberapa senyuman terasa hangat, sementara yang lain terasa dingin. Ada senyuman asli dan senyuman palsu. (Anda telah melihat banyak senyum yang terpampang di wajah teman-teman yang mengatakan bahwa mereka "senang Anda memutuskan untuk mampir," dan para kandidat presiden yang mengunjungi kota Anda yang mengatakan bahwa mereka "sangat senang berada di, eh... eh... eh...")

/

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

6 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

6 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Para pemenang besar tahu bahwa senyum mereka adalah salah satu senjata terkuat mereka, jadi mereka telah menyempurnakannya untuk mendapatkan dampak yang maksimal.

Cara Menyempurnakan Senyum Anda

Baru tahun lalu, teman kuliah saya, Missy, mengambil alih bisnis keluarganya, sebuah perusahaan Midwestern yang memasok kotak bergelombang untuk para produsen. Suatu hari dia menelepon dan mengatakan bahwa dia akan datang ke New York untuk menemui klien baru dan dia mengundang saya untuk makan malam dengan tujuh orang prospeknya. Saya tidak sabar untuk sekali lagi melihat senyum teman saya yang cepat dan mendengar tawanya yang menular. Missy adalah seorang penebar tawa yang tidak dapat disembuhkan, dan itu adalah bagian dari pesonanya.

Ketika ayahnya meninggal dunia tahun lalu, dia mengatakan kepada saya bahwa dia akan mengambil alih bisnis ini. Saya pikir kepribadian Missy sedikit ceria untuk menjadi seorang CEO dalam bisnis yang sulit. Tapi, hei, apa yang saya ketahui tentang bisnis kotak bergelombang?

Dia, tiga calon kliennya, dan saya bertemu di lounge koktail di sebuah restoran di tengah kota dan, saat kami membawa mereka ke ruang makan, Missy berbisik di telinga saya, "Tolong panggil saya Melissa malam ini."

"Tentu saja," saya mengedipkan mata, "tidak banyak presiden direktur perusahaan yang dipanggil Missy!" Segera setelah sang *maître d'* mempersilakan kami duduk, saya mulai menyadari bahwa Melissa adalah seorang wanita yang sangat berbeda dari gadis yang suka cekikikan yang saya kenal saat kuliah dulu. Dia sama menawannya; dia tersenyum seperti biasanya. Namun ada sesuatu yang berbeda. Saya tidak bisa menaruh perhatian saya padanya.

Meskipun dia masih bersemangat, saya mendapat kesan yang berbeda bahwa semua yang dikatakan Melissa lebih berwawasan dan tulus. Dia menanggapi dengan kehangatan yang tulus kepada para calon kliennya, dan saya tahu bahwa mereka juga menyukainya. Saya sangat senang karena teman saya mencetak kemenangan KO malam itu. Pada akhir malam itu, Melissa mendapatkan tiga klien besar yang baru.

Setelah itu, berdua dengannya di dalam taksi, saya berkata, "Nona, kamu benar-benar telah berkembang pesat sejak kamu mengambil alih perusahaan. Seluruh kepribadian Anda telah berkembang, dengan sangat baik, benar-benar keren dan tajam."

"Eh eh, hanya satu hal yang berubah," katanya.

"Apa itu?"

"Senyum saya," katanya.

"Anda apa?" Saya bertanya dengan tidak percaya.

"Senyuman saya," ia mengulanginya seolah-olah saya tidak mendengarnya. "Anda tahu," katanya, dengan tatapan jauh di matanya, "ketika Ayah jatuh sakit dan tahu bahwa dalam beberapa tahun lagi saya harus mengambil alih bisnis ini, dia mendudukan saya dan melakukan percakapan yang mengubah hidup saya. Saya tidak akan pernah melupakan kata-katanya. Ayah berkata, 'Nona, sayang, ingat lagu lama, 'I Loves Ya, Sayang, Tapi Kakimu Terlalu Besar'? Nah, jika Anda ingin menjadi besar dalam bisnis kotak, izinkan saya mengatakan, 'Aku mencintaimu, Sayang, tapi senyummu terlalu cepat.'"

"Dia kemudian mengeluarkan sebuah artikel koran yang sudah menguning yang mengutip sebuah penelitian yang telah dia simpan untuk ditunjukkan kepada saya ketika waktunya tepat. Penelitian tersebut berkaitan dengan wanita dalam bisnis. Studi tersebut menunjukkan bahwa wanita yang lebih lambat tersenyum dalam kehidupan perusahaan dianggap lebih kredibel."

Ketika Missy berbicara, saya mulai berpikir tentang wanita-wanita pembuat sejarah seperti Margaret Thatcher, Indira Gandhi, Golda Meir, Madeleine Albright, dan wanita-wanita hebat lainnya yang sejenis. Tidak seorang pun yang dikenal karena senyumnya yang cepat.

Missy melanjutkan, "Penelitian ini juga mengatakan bahwa senyum yang lebar dan hangat adalah sebuah aset. Namun hanya jika dilakukan sedikit lebih lambat, karena dengan begitu akan lebih kredibel." Sejak saat itu, Missy menjelaskan, ia memberikan senyum lebarnya kepada klien dan rekan bisnis. Namun, dia melatih bibirnya untuk meletus lebih lambat. Dengan demikian, senyumnya tampak lebih tulus dan personal bagi penerimanya.

Itu dia! Senyum Missy yang lebih lambat, memberikan kesan yang lebih kaya, lebih dalam dan lebih tulus pada kepribadiannya. Meskipun penundaannya kurang dari satu detik-

8 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

ond, para penerima senyum lebarnya yang indah merasa bahwa senyum itu istimewa dan hanya untuk mereka.

Saya memutuskan untuk melakukan lebih banyak penelitian tentang senyuman. Ketika Anda berada di pasar untuk membeli sepatu, Anda mulai melihat kaki semua orang. Ketika Anda memutuskan untuk mengubah gaya rambut Anda, Anda melihat potongan rambut semua orang. Nah, selama beberapa bulan, saya menjadi pengamat senyum yang mantap. Saya mengamati senyuman di jalan. Saya mengamati senyuman di TV. Saya mengamati senyuman para politisi, pendeta, perusahaan raksasa, dan para pemimpin dunia. Temuan saya? Di tengah lautan gigi yang berkilauan dan bibir yang mengatup, saya menemukan bahwa orang-orang yang dianggap memiliki kredibilitas dan integritas paling tinggi ternyata lebih lambat tersenyum. Kemudian, ketika mereka tersenyum, senyum mereka seakan merembes ke dalam setiap celah wajah mereka dan menyelimuti mereka seperti air bah yang mengalir perlahan. Oleh karena itu, saya menyebut teknik berikut ini sebagai "Senyum Banjir".



TEKNIK #1

Senyum Banjir

Jangan langsung tersenyum ketika Anda menyapa seseorang, seolah-olah siapa pun yang masuk ke dalam garis pandang Anda akan menjadi penerima. Sebaliknya, tataplah wajah orang lain sejenak. Jeda. Resapi kepribadian mereka. Kemudian biarkan senyum yang lebar, hangat, dan responsif membanjiri wajah Anda dan meluap ke mata Anda. Ini akan menelan penerima seperti gelombang hangat. Jeda sepersekian detik akan meyakinkan orang bahwa senyuman Anda yang meluap-luap itu tulus dan hanya untuk mereka.

Sekarang mari kita pergi beberapa inci ke utara ke dua alat komunikasi yang paling kuat yang Anda miliki, yaitu mata.

2★ Cara Membuat Semua Orang Terlihat Cerdas dan Cerdik dengan Menggunakan Mata Anda

Tidaklah berlebihan jika dikatakan bahwa Helen of Troy dapat meluncurkan kapal dengan matanya dan Davy Crockett dapat menatap beruang. Mata Anda adalah granat pribadi yang memiliki kekuatan untuk meledakkan emosi orang lain. Seperti halnya para ahli bela diri yang mendaftarkan tinjunya sebagai senjata mematikan, Anda bisa mendaftarkan mata Anda sebagai senjata mematikan secara psikologis ketika Anda menguasai teknik kontak mata berikut ini. Orang-orang terkasih dalam permainan kehidupan melihat melampaui kebijaksanaan umum yang mengajarkan "Jaga kontak mata yang baik." Pertama, mereka memahami bahwa bagi orang-orang tertentu yang mencurigakan atau merasa tidak aman, kontak mata yang intens kontak mata dapat menjadi gangguan yang berbahaya.

Ketika saya tumbuh dewasa, keluarga saya memiliki seorang penjaga rumah asal Haiti yang fantasinya dipenuhi dengan penyihir, penyihir, dan ilmu hitam. Zola menolak untuk ditinggal sendirian di kamar bersama Louie, kucing Siam saya. "Louie bisa melihatku-melihat jiwaku," bisiknya padaku dengan penuh ketakutan.

Dalam beberapa budaya, kontak mata yang intens adalah sihir. Di budaya lain, menatap seseorang bisa dianggap mengancam atau tidak sopan. Menyadari hal ini, para pemain besar di kancah internasional lebih memilih untuk mengemas buku tentang perbedaan bahasa tubuh secara kultural dalam tas bawaan mereka daripada buku frasa Berlitz. Namun, dalam budaya kita, para pemenang besar tahu bahwa kontak mata yang berlebihan bisa sangat menguntungkan, terutama

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

10 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

10 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

antara kedua jenis kelamin. Dalam bisnis, bahkan ketika romantisme tidak ada dalam gambar, kontak mata yang kuat dapat memberikan dampak yang kuat antara pria dan wanita.

Sebuah pusat di Boston melakukan penelitian untuk mengetahui efek yang tepat.⁵ Para peneliti meminta individu yang berlawanan jenis untuk melakukan percakapan santai selama dua menit. Mereka menipu setengah dari subjek mereka untuk mempertahankan kontak mata yang intens dengan mengarahkan mereka untuk menghitung berapa kali pasangan mereka berkedip. Mereka tidak memberikan arahan kontak mata khusus untuk mengobrol kepada separuh subjek lainnya.

Ketika mereka menanyai subjek setelahnya, para blinkers yang tidak curiga melaporkan perasaan hormat dan rasa suka yang jauh lebih tinggi kepada rekan-rekan mereka, yang tanpa mereka sadari, telah menghitung kedipan mata mereka.

Saya pernah mengalami sendiri kedekatan yang ditimbulkan oleh kontak mata yang intens dengan orang asing. Suatu kali, ketika memberikan seminar kepada beberapa ratus orang, wajah seorang wanita di tengah kerumunan menarik perhatian saya. Penampilan peserta tidak terlalu unik. Namun, ia menjadi fokus perhatian saya sepanjang saya berbicara. Mengapa? Karena tidak sesaat pun dia mengalihkan pandangannya dari wajah saya. Bahkan ketika saya selesai menyampaikan suatu hal dan terdiam, matanya tetap tertuju pada wajah saya. Saya merasakan dia tidak sabar untuk menikmati wawasan berikutnya yang akan keluar dari bibir saya. Saya menyukainya! Konsentrasi dan daya tariknya yang jelas mengilhami saya untuk mengingat cerita dan membuat poin-poin penting yang sudah lama saya lupakan.

Tepat setelah ceramah saya, saya memutuskan untuk mencari teman baru yang begitu terpesona oleh pidato saya. Ketika orang-orang meninggalkan aula, saya segera menghampiri penggemar berat saya. "Permisi," kata saya. Penggemar saya terus berjalan. "Permisi," saya mengulangi sedikit lebih keras. Pengagum saya tidak mengubah langkahnya saat dia terus berjalan keluar pintu. Saya mengikutinya ke koridor dan menepuk pundaknya dengan lembut. Kali ini dia berputar dengan ekspresi terkejut di wajahnya. Saya bungkam dengan alasan bahwa saya menghargai konsentrasinya pada ceramah saya dan ingin mengajukan beberapa pertanyaan kepadanya.

Cara Membuat Semua Orang Terlihat Cerdas dan Berwawasan Luas dengan Menggunakan Mata Anda 11

"Apakah Anda mendapatkan banyak hal dari seminar ini?" Saya memberanikan diri.

"Tidak juga," jawabnya jujur. "Saya kesulitan memahami apa yang Anda katakan karena Anda berjalan di peron dengan menghadap ke arah yang berbeda."

Dalam sekejap, saya mengerti. Wanita itu mengalami gangguan pendengaran. Saya tidak memikat hatinya seperti yang saya duga. Dia tidak tertarik dengan pembicaraan saya seperti yang saya harapkan. Satu-satunya alasan dia terus menatap wajah saya adalah karena dia kesulitan membaca gerak bibir saya!

Namun demikian, kontak matanya telah memberikan saya kesenangan dan inspirasi selama saya berbicara, sehingga, meskipun saya merasa lelah, saya memintanya untuk bergabung dengan saya untuk minum kopi. Saya menghabiskan waktu satu jam berikutnya untuk merangkum seluruh seminar saya hanya untuknya. Sungguh dahsyat kontak mata ini.

Membuat Mata Anda Terlihat Lebih Cerdas

Masih ada argumen lain untuk kontak mata yang intens. Selain membangkitkan perasaan hormat dan kasih sayang, mempertahankan kontak mata yang kuat memberi Anda kesan sebagai pemikir yang cerdas dan abstrak. Karena pemikir abstrak mengintegrasikan data yang masuk dengan lebih mudah daripada pemikir konkret, mereka dapat terus menatap mata seseorang bahkan selama keheningan. Proses berpikir mereka tidak terganggu dengan mengintip ke dalam mata pasangannya.⁶

Kembali ke para psikolog kita yang gagah berani. Para peneliti Yale, yang mengira bahwa mereka memiliki kebenaran yang tak terbantahkan tentang kontak mata, melakukan penelitian lain yang, mereka asumsikan, akan mengkonfirmasi "semakin banyak kontak mata, semakin banyak perasaan positif." Kali ini, mereka mengarahkan para subjek untuk menyampaikan monolog yang mengungkapkan secara pribadi. Mereka meminta para pendengar untuk bereaksi dengan skala geser kontak mata sementara rekan mereka berbicara.

Hasilnya? Semua berjalan seperti yang diharapkan ketika para wanita menceritakan kisah pribadi mereka kepada para wanita. Kontak mata yang meningkat mendorong perasaan

12 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

keintiman. Namun, tidak demikian halnya dengan para pria. Beberapa pria merasa tidak nyaman ketika ditatap terlalu lama oleh pria lain. Pria lain merasa terancam. Beberapa bahkan mencurigai pasangannya lebih tertarik daripada yang seharusnya dan ingin menidurinya.

Reaksi emosional pasangan Anda terhadap tatapan Anda yang mendalam memiliki dasar biologis. Ketika Anda menatap seseorang dengan saksama, hal ini meningkatkan detak jantung mereka dan memacu zat adrenalin yang mengalir melalui pembuluh darah mereka.⁷ Ini adalah reaksi fisik yang sama dengan yang dialami orang ketika mereka mulai jatuh cinta. Dan ketika Anda secara sadar meningkatkan kontak mata Anda, bahkan selama interaksi bisnis atau sosial yang normal, orang akan merasa bahwa mereka telah memikat Anda.

Pria berbicara dengan wanita dan wanita berbicara dengan pria atau wanita: gunakan teknik berikut ini, yang saya sebut "Mata Lengket", untuk kegembiraan si penerima - dan untuk keuntungan Anda sendiri. (Teman-teman, saya akan memberikan modifikasi teknik ini dari pria ke pria untuk Anda sebentar lagi).



TEKNIK #2

Mata Lengket

Berpura-puralah mata Anda terpaku pada mata lawan bicara Anda dengan permen karet yang lengket dan hangat. Jangan memutuskan kontak mata bahkan setelah dia selesai berbicara. Ketika Anda harus memalingkan muka, lakukan dengan perlahan, dengan enggan, meregangkan permen yang lengket sampai akhirnya tali kecil itu putus.

Bagaimana dengan mata pria?

Nah, para pria: saat berbicara dengan pria, Anda juga bisa menggunakan Sticky Eyes. Hanya saja, buatlah sedikit lebih tidak lengket saat mendiskusikan masalah pribadi dengan pria lain, agar pendengar Anda tidak merasa terancam atau salah menafsirkan maksud Anda. Namun, tingkatkan sedikit kontak mata Anda

lebih dari biasanya dengan pria dalam komunikasi sehari-hari - dan lebih banyak lagi ketika berbicara dengan wanita. Hal ini menyiarkan pesan yang mendalam tentang pemahaman dan rasa hormat.

Saya memiliki seorang teman, Sammy, seorang salesman yang tanpa disadari terlihat sebagai orang yang sombong. Dia tidak bermaksud demikian, tetapi terkadang sikapnya yang kasar membuatnya terlihat seperti melecehkan perasaan orang lain.

Suatu kali, saat kami makan malam bersama di sebuah restoran, saya menceritakan kepadanya tentang teknik Sticky Eyes. Saya kira, dia mengingatnya dalam hati. Ketika pelayan datang, Sammy, tidak seperti biasanya, alih-alih menyebutkan pesannya secara blak-blakan dengan hidungnya di menu, ia justru menatap pelayan. Dia tersenyum, memberikan pesannya untuk hidangan pembuka, dan menatap pelayan selama beberapa detik sebelum melihat ke bawah lagi pada menu untuk memilih hidangan utama. Saya tidak bisa mengatakan betapa berbedanya Sammy bagi saya saat itu! Dia tampak sebagai pria yang sensitif dan peduli, dan yang diperlukan hanyalah dua detik kontak mata. Saya juga melihat efeknya pada pelayan restoran. Kami menerima layanan yang sangat ramah sepanjang malam itu.

Seminggu kemudian Sammy menelepon saya dan berkata, "Leil, Sticky Eyes telah mengubah hidup saya. Saya telah mengikutinya dengan baik. Dengan wanita, saya membuat mata saya sangat lengket dan dengan pria sedikit lengket. Dan sekarang semua orang memperlakukan saya dengan hormat. Saya rasa itu adalah bagian dari alasan mengapa saya mendapatkan lebih banyak penjualan minggu ini daripada bulan lalu!"

Jika Anda berurusan dengan pelanggan atau klien dalam kehidupan profesional Anda, Sticky Eyes adalah keuntungan yang pasti untuk keuntungan Anda. Bagi sebagian besar orang dalam budaya kita, kontak mata yang mendalam menandakan kepercayaan, pengetahuan, dan sikap "Saya di sini untuk Anda".

Mari kita bawa Sticky Eyes selangkah lebih maju. Seperti obat kuat yang memiliki kekuatan untuk membunuh atau menyembuhkan, teknik kontak mata berikutnya memiliki potensi untuk memikat atau memusnahkan.



Cara Menggunakan Mata Anda untuk Membuat Seseorang Jatuh Cinta pada Anda

Sekarang kita masuk ke artileri bola mata yang berat: mata yang sangat lengket atau mata lem super. Kita sebut saja "Mata Epoksi." Para bos besar menggunakan Epoxy Eyes untuk mengevaluasi karyawan. Penyelidik polisi menggunakan Epoxy Eyes untuk mengintimidasi tersangka penjahat. Dan para Romeo yang pintar menggunakan Epoxy Eyes untuk membuat wanita jatuh cinta pada mereka. (Jika romansa adalah tujuan Anda, Epoxy Eyes adalah afrodisiak yang terbukti ampuh).

Teknik Epoxy Eyes membutuhkan setidaknya tiga orang untuk melakukannya-Anda, target Anda, dan satu orang lainnya. Begini cara kerjanya. Biasanya, ketika Anda mengobrol dengan dua orang atau lebih, Anda menatap orang yang berbicara. Namun, teknik Epoxy Eyes menyarankan Anda untuk berkonsentrasi pada pendengar-target Anda-daripada pembicara. Hal ini akan membuat target sedikit bingung dan dia akan bertanya dalam hati, "Mengapa orang ini menatap saya dan bukannya pembicara?" Target Anda merasakan bahwa Anda sangat tertarik dengan reaksinya. Hal ini dapat bermanfaat dalam situasi bisnis tertentu ketika Anda menilai pendengar dengan tepat.

Para profesional sumber daya manusia sering menggunakan Epoxy Eyes, bukan sebagai teknik, tetapi karena mereka sangat tertarik dengan reaksi calon karyawan terhadap ide-ide tertentu yang dipresentasikan. Pengacara, atasan, penyelidik polisi, psikolog, dan lainnya

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Membuat Semua Orang Terlihat Cerdas dan Berwawasan Luas dengan
Menggunakan Matematika Anda 15*

Cara Menggunakan Mata Anda untuk Membuat Seseorang Jatuh Cinta pada Anda i/

yang harus memeriksa reaksi subjek juga menggunakan Epoxy Eyes untuk tujuan analisis.

Ketika Anda menggunakan Epoxy Eyes, ia mengirimkan sinyal ketertarikan yang dipadukan dengan kepercayaan diri Anda. Tetapi karena Epoxy Eyes menempatkan Anda pada posisi mengevaluasi atau menghakimi orang lain, Anda harus berhati-hati. Jangan berlebihan atau Anda bisa terlihat sombong dan kurang ajar.



TEKNIK #3

Mata Epoksi

Teknik yang kurang ajar ini memberikan pukulan yang kuat. Perhatikan orang yang menjadi target Anda bahkan ketika orang lain sedang berbicara. Tidak peduli siapa yang berbicara, tetaplah menatap pria atau wanita yang ingin Anda pengaruhi.

Terkadang menggunakan Epoxy Eyes secara penuh terlalu kuat, jadi inilah bentuk yang lebih lembut namun efektif. Perhatikan pembicara, tetapi biarkan pandangan Anda melayang ke target Anda setiap kali pembicara menyelesaikan satu poin. Dengan cara ini, Tuan atau Nona Target masih merasa Anda tertarik dengan reaksinya, namun ada kelegaan dari intensitasnya.

Gunakan Mata Epoksi untuk Menekan Tombol Erotis Mereka

Jika romantisme ada di depan mata, Epoxy Eyes mengirimkan pesan lain. Ia mengatakan, "Aku tidak bisa mengalihkan pandanganku darimu" atau "Aku hanya punya mata untukmu." Para antropolog menjuluki mata sebagai "organ awal romantisme" karena penelitian menunjukkan bahwa kontak mata yang intens dapat mempengaruhi detak jantung kita.⁸ Mata juga melepaskan zat yang mirip obat ke dalam tubuh kita.

16 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

sistem saraf yang disebut phenylethylamine. Karena ini adalah hormon yang terdeteksi dalam tubuh manusia selama gairah erotis, kontak mata yang intens bisa menjadi pemicu gairah.

Para pria, Epoxy Eyes sangat efektif pada wanita-jika mereka menganggap Anda menarik. Wanita menafsirkan reaksi gugupnya terhadap tatapan Anda yang tidak diinginkan sebagai kegilaan yang mulai tumbuh. Namun, jika dia tidak menyukai Anda, Epoxy Eyes Anda benar-benar menjengkelkan. (Jangan pernah menggunakan Epoxy Eyes pada orang asing di tempat umum atau Anda bisa ditangkap!)



4 Bagaimana Cara Berpenampilan Seperti Pemenang Biat Kemanapun Anda Pergi

Apakah Anda ingat lirik lagu Shirley Bassey yang lama? "Begitu Anda masuk ke dalam, saya bisa melihat bahwa Anda adalah seorang pria yang sangat boros-pemboros sejati. Tampan, begitu halus. Katakanlah, tidakkah Anda ingin tahu apa yang ada dalam pikiran saya?"

Tujuan dari bagian pertama ini bukanlah untuk membuat Anda terlihat seperti pemboros besar. Melainkan untuk memberi Anda cap sebagai seseorang yang sangat penting saat orang lain melihat Anda. Untuk itu, sekarang kita akan membahas teknik yang paling penting untuk membuat Anda terlihat seperti orang yang sangat penting.

Ketika dokter memukul lutut Anda dengan palu kecil yang jahat itu, kaki Anda tersentak ke depan. Demikianlah ungkapan reaksi spontan. Tubuh Anda memiliki reaksi naluriah yang lain. Ketika sentakan besar rasa senang menghantam hati Anda dan Anda merasa seperti seorang pemenang, kepala Anda tersentak ke atas secara otomatis dan Anda mengangkat bahu Anda ke belakang. Senyum membingkai bibir Anda dan melembutkan mata Anda.

Ini adalah tampilan yang selalu dimiliki para pemenang. Mereka berdiri dengan penuh keyakinan. Mereka bergerak dengan penuh percaya diri. Mereka tersenyum lembut dengan bangga. Tidak diragukan lagi-postur tubuh yang baik melambangkan bahwa Anda adalah pria atau wanita yang terbiasa berada di atas.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

18 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

18 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Jelas jutaan ibu yang menempelkan buku-buku jari mereka di antara tulang belikat anak-anak mereka, dan triliunan guru yang mengatakan kepada murid-muridnya, "Berdiri tegak!" tidak berhasil. Kita adalah bangsa yang bungkuk. Kita membutuhkan teknik yang lebih tegas daripada guru dan lebih persuasif daripada orang tua untuk membuat kita berdiri seperti seseorang.

Dalam satu profesi, postur tubuh yang sempurna, keseimbangan yang sempurna, keseimbangan yang sempurna tidak hanya diinginkan-ini adalah masalah hidup dan mati. Satu gerakan yang salah, satu kemerosotan bahu, satu pandangan menggantung, dapat berarti tirai bagi pemain akrobat kawat tinggi.

Saya tidak akan pernah lupa saat pertama kali Mama mengajak saya ke sirkus. Ketika tujuh pria dan wanita berlomba menuju ring tengah, kerumunan penonton berdiri seakan-akan mereka semua bergabung di pinggul. Mereka bersorak dengan suara menggelegar. Mama menempelkan bibirnya keelingaku dan dengan penuh hormat berbisik bahwa mereka adalah Great Wallendas, satu-satunya kelompok di dunia yang menampilkan piramida tujuh orang tanpa jaring.

Dalam sekejap, kerumunan orang menjadi hening. Tidak ada suara batuk atau tegukan soda yang terdengar di puncak besar saat Karl dan Herman Wallenda meneriakkan aba-aba dalam bahasa Jerman kepada kerabat mereka yang percaya. Keluarga itu dengan cermat dan anggun naik ke posisi piramida manusia. Mereka kemudian menyeimbangkan diri dengan genting di atas kawat tipis ratusan meter di atas tanah yang keras tanpa jaring di antara mereka dan kematian mendadak. Penglihatan itu tak terlupakan.

Bagi saya, yang juga tak terlupakan adalah keindahan dan keanggunan ketujuh Wallendas yang berlomba menuju ke tengah-tengah puncak besar untuk mengambil posisi membungkuk. Masing-masing berdiri tegak dengan kepala tegak, bahu tegak, dan berdiri begitu tinggi sehingga kaki mereka tidak terlihat menyentuh tanah. Setiap otot di tubuh mereka menggambarkan kebanggaan, kesuksesan, dan kegembiraan mereka untuk hidup. (Diam!) Berikut ini adalah teknik visualisasi untuk membuat tubuh Anda terlihat seperti seorang pemenang yang terbiasa merasakan kebanggaan, kesuksesan, dan kegembiraan hidup.

Postur Tubuh Anda Adalah Barometer Keberhasilan Terbesar Anda

Bayangkan Anda adalah pemain akrobat terkenal di dunia, ahli dalam aksi rahang besi yang sedang menunggu di sayap Ringling Bros. dan Barnum & Bailey Circus. Segera Anda akan melesat ke ring tengah untuk memikat penonton dengan ketepatan dan keseimbangan tubuh Anda.

Sebelum berjalan melewati pintu mana pun-pintu kantor, pesta, rapat, bahkan dapur Anda-bayangkanlah sebuah benda yang terbuat dari kulit yang digantungkan dengan kabel dari kusennya. Benda itu berayun hanya satu inci lebih tinggi dari kepala Anda. Saat Anda melewati pintu, tengadahkan kepala ke belakang dan kunyahlah cengkeraman gigi imajiner yang pertama-tama menarik pipi Anda kembali ke dalam senyuman dan kemudian mengangkat Anda ke atas. Saat Anda naik tinggi di atas kerumunan orang yang terengah-engah, tubuh Anda akan terentang dengan posisi yang sempurna-kepala tegak, bahu ke belakang, badan keluar dari pinggul, kaki lebih ringan. Di puncak tenda, Anda berputar seperti gasing yang anggun sehingga membuat kagum dan kagum para penonton yang menjulurkan leher untuk melihat Anda. Sekarang Anda terlihat seperti seseorang.

Suatu hari, untuk menguji *Hang by Your Teeth*, saya memutuskan untuk menghitung berapa kali saya berjalan melewati pintu: enam puluh kali, bahkan di rumah. Anda menghitung: dua kali keluar dari pintu depan, dua kali masuk, enam kali ke kamar mandi, delapan kali ke dapur, dan melalui pintu-pintu yang tidak terhitung di kantor Anda. Jumlahnya bertambah. Visualisasikan apa pun sebanyak enam puluh kali sehari dan itu akan menjadi kebiasaan! Kebiasaan postur tubuh yang baik adalah tanda pertama dari seorang pemenang besar.

Anda sekarang siap melayang ke dalam ruangan untuk memikat kerumunan orang atau menutup penjualan (atau mungkin hanya puas dengan terlihat sebagai seseorang yang paling penting di ruangan).

Anda sekarang memiliki semua dasar yang dibutuhkan Bob sang artis untuk menggambarkan Anda sebagai pemenang besar. Seperti yang dia katakan, "postur tubuh yang bagus, penampilan yang tegap, senyum penuh percaya diri, dan tatapan yang tajam." Gambar yang ideal untuk seseorang yang memiliki tubuh seperti seseorang.

20 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja



TEKNIK #4

Gantungkan pada Gigimu

Bayangkan gigitan rahang besi sirkus yang menggantung di setiap pintu yang Anda lewati. Gigitlah dan, dengan gigitan yang kuat di antara gigi Anda, biarkan gigitan tersebut menukik Anda ke puncak puncak yang tinggi. Ketika Anda menggantung dengan gigi Anda, setiap otot akan meregang ke posisi postur tubuh yang sempurna.

Sekarang mari kita mulai melakukan gerakan. Saatnya mengalihkan perhatian Anda ke luar ke mitra bicara Anda. Gunakan dua teknik berikut ini untuk membuatnya merasa seperti sejuta.



Bagaimana Cara Mememenangkannya Hati dengan Merespons "Bayi Dalam Diri" Mereka

Masih ingat dengan lelucon lama ini? Komikus naik ke atas panggung dan kata-kata pertama yang keluar dari mulutnya adalah, "Nah, bagaimana Anda menyukai saya sejauh ini?" Penonton selalu tertawa. Mengapa? Karena kita semua diam-diam menanyakan pertanyaan itu. Setiap kali kita bertemu dengan seseorang, kita tahu, secara sadar atau tidak, bagaimana reaksi mereka terhadap kita.

Apakah mereka melihat kita? Apakah mereka tersenyum? Apakah mereka condong ke arah kita? Apakah mereka menyadari betapa luar biasa dan istimewanya kita? Kami menyukai orang-orang itu. Mereka memiliki selera yang bagus. Atau apakah mereka berpaling, jelas tidak terkesan dengan kehebatan kita. The cretins!

Dua orang yang saling mengenal satu sama lain seperti anak anjing yang saling mengendus satu sama lain. Kita tidak memiliki ekor yang mengibas atau rambut yang berbulu. Tapi kita memiliki mata yang menyipit atau melebar. Dan tangan yang mengacungkan buku-buku jari atau secara tidak sadar melembut dalam posisi telapak tangan menghadap ke atas "Saya tunduk". Kita memiliki lusinan reaksi tak disengaja lainnya yang terjadi pada saat-saat pertama kebersamaan.

Pengacara yang melakukan voir dire sangat menyadari hal ini. Mereka sangat memperhatikan reaksi tubuh Anda yang bersifat naluriah. Mereka memperhatikan untuk melihat seberapa jauh Anda menghadap mereka dan seberapa jauh Anda bersandar ke depan atau ke belakang saat menjawab pertanyaan mereka. Mereka memeriksa tangan Anda. Apakah tangan Anda terbuka dengan lembut, telapak tangan menghadap ke atas, menandakan penerimaan terhadap gagasan

yang mereka ungkapkan? Atau apakah Anda mengepalkan tangan, dengan buku-buku jari, menandakan penolakan? Mereka mengamati dengan seksama

22 Cara Berbicara dengan *li*
Siapa Saja 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

22 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

wajah Anda selama sepersekian detik ketika Anda memutuskan kontak mata ketika membahas topik yang relevan seperti perasaan Anda tentang penghargaan besar untuk kerusakan atau hukuman mati. Kadang-kadang pengacara membawa seorang penasihat hukum yang tugasnya hanya duduk di sela-sela dan mencatat dengan teliti setiap kegelisahan Anda.

Satu hal yang menarik: pengacara pengadilan sering memilih wanita untuk melakukan pekerjaan mata-mata ini karena, secara tradisional, wanita adalah pengamat yang lebih tajam terhadap isyarat tubuh yang halus daripada pria. Wanita, yang lebih peka terhadap emosi daripada pria, sering bertanya kepada suami mereka, "Apakah ada yang mengganggumu, Sayang?" (Para wanita yang sangat peka ini menuduh suami mereka tidak peka terhadap emosi sehingga mereka tidak menyadari ada sesuatu yang salah sampai dasi mereka basah kuyup oleh air matanya).

Pengacara dan asistennya kemudian meninjau "nilai" Anda pada lusinan sinyal bawah sadar yang Anda tunjukkan. Tergantung pada penghitungan mereka, Anda bisa saja mendapati diri Anda bertugas sebagai juri atau memutar-mutar jempol Anda di ruang tunggu juri.

Para pengacara di pengadilan sangat sadar akan bahasa tubuh, sehingga pada tahun 1960-an dalam persidangan Chicago Seven yang terkenal, pengacara William Kuntsler sebenarnya mengajukan keberatan hukum terhadap postur tubuh Hakim Julius Hoffman. Selama ringkasan oleh jaksa penuntut, Hakim Hoffman mencondongkan tubuhnya ke depan, yang menurut Kuntsler, mengirimkan pesan kepada juri tentang perhatian dan ketertarikan. Selama ringkasan pembelaannya, keluh Kuntsler, Hakim Hoffman mencondongkan badannya ke belakang, mengirimkan pesan bawah sadar kepada juri bahwa ia tidak tertarik.

Anda Sedang Diadili-dan Anda Hanya Punya Sepuluh Detik

Seperti pengacara yang memutuskan apakah mereka menginginkan Anda untuk menangani kasus mereka, setiap orang yang Anda temui membuat penilaian bawah sadar tentang apakah mereka menginginkan Anda dalam hidup mereka. Mereka mendasarkan keputusan mereka pada sinyal yang sama, jawaban bahasa tubuh Anda terhadap pertanyaan tak terucapkan mereka, "Nah, bagaimana Anda menyukai saya sejauh ini?"

Beberapa saat pertama dari reaksi Anda akan menentukan panggung di mana seluruh hubungan akan dimainkan. Jika Anda menginginkan sesuatu dari kenalan baru Anda, jawaban Anda yang tak terucapkan untuk pertanyaan tak terucapkan mereka, "Sejauh ini, bagaimana kamu menyukaiku?" haruslah, "Wow, aku benar-benar menyukaimu."

Ketika anak kecil berusia empat tahun merasa malu, ia akan merosot, mengangkat kedua tangannya di depan dada, melangkah mundur, dan bersembunyi di balik rok Ibu. Namun, ketika Johnny kecil melihat Ayah pulang, dia berlari ke arahnya, dia tersenyum, matanya melebar, dan dia membuka tangannya untuk dipeluk. Tubuh anak yang penuh kasih seperti kuncup bunga kecil yang terbuka ke arah sinar matahari.

Dua puluh, tiga puluh, empat puluh, lima puluh tahun hidup di bumi tidak banyak membuat perbedaan. Ketika Johnny yang berusia empat puluh tahun merasa takut, dia merosot dan melipat tangannya di depan dada. Ketika dia ingin menolak seorang salesman atau kolega bisnis, dia memalingkan muka dan menutupnya dengan segudang isyarat tubuh. Namun, saat menyambut orang yang dicintainya pulang setelah absen, Johnny besar membuka tubuhnya untuknya seperti bunga bakung raksasa yang membuka kelopaknyanya ke matahari setelah hujan badai.

Perlakukan Orang Seperti Bayi Besar

Suatu kali saya berada di sebuah pesta perusahaan yang bertabur bintang dengan seorang teman saya yang menarik dan baru saja bercerai. Carla adalah seorang copywriter di salah satu biro iklan terkemuka yang, seperti banyak perusahaan lainnya, mengalami perampingan. Pacar saya sedang tidak bekerja dan tidak memiliki pasangan.

Pada pesta khusus ini, hasil yang diperoleh Carla sangat bagus, baik secara pribadi maupun profesional. Beberapa kali saat saya dan Carla berdiri dan berbicara, satu binatang jantan perusahaan yang tampan atau binatang jantan lainnya akan berada dalam jarak beberapa meter dari kami. Lebih sering daripada tidak, salah satu pejantan yang diinginkan ini akan memamerkan giginya ke arah Carla. Dia terkadang menyapa pejantan yang sedang merayu dengan senyuman singkat di bahunya. Tapi kemudian dia akan kembali ke percakapan biasa kami

24 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

seolah-olah dia menggantungkan diri pada setiap kata-kataku. Saya tahu dia berusaha untuk tidak terlihat cemas, tetapi di dalam hati Carla berteriak, "Mengapa dia tidak mau bicara kepada kita?"

Tepat setelah satu hadiah perusahaan, Big Cat tersenyum tetapi, karena reaksi Carla yang minim, ia kembali masuk ke dalam rimba sosial, saya harus berkata, "Carla, apakah Anda tahu siapa itu? Dia adalah kepala Young & Rubicam di Paris. Mereka sedang mencari copywriter yang bersedia pindah. Dan dia masih lajang!" Carla mengerang.

Saat itu kami mendengar suara kecil di dekat lutut kiri Carla. "Halo!" Kami melihat ke bawah secara bersamaan. Willie, anak kecil berusia lima tahun, putra kecil yang menggemaskan dari nyonya rumah, menarik-narik rok Carla, jelas sekali ia sedang mencari perhatian.

"Wah, wah, wah," seru Carla, senyum lebar mengembang di wajahnya. Carla berbalik ke arahnya. Carla berlutut, menyentuh siku Willie kecil, dan berseru, "Halo, Willie. Apa kamu menikmati pesta Ibu yang menyenangkan?"

Willie kecil berseri-seri.

Ketika si kecil Willie akhirnya berjalan dengan gontai untuk menarik-narik pakaian kelompok pemberi perhatian potensial berikutnya, Carla dan saya kembali mengobrol seperti orang dewasa. Selama kami mengobrol, binatang-binatang buas itu terus menguntit Carla dengan mata mereka dan ia terus melemparkan setengah senyuman kepada mereka. Dia jelas kecewa karena tidak ada satupun dari mereka yang melakukan pendekatan lebih lanjut. Saya harus menggigit lidah saya. Akhirnya, ketika saya merasa lidah saya akan berdarah karena tekanan gigi saya, saya berkata, "Carla, apakah kamu memperhatikan bahwa ada empat atau lima pria yang menghampiri dan tersenyum padamu."

"Ya," bisik Carla, matanya mengedarkan pandangannya ke sekeliling ruangan dengan gugup agar tidak ada orang yang mendengar kami.

"Dan Anda telah memberi mereka senyum-senyum kecil," lanjut saya. "Ya," gumamnya, sekarang bingung dengan pertanyaan saya. "Ingatkah Anda ketika Willie kecil datang dan menarik-narik rok? Apakah Anda ingat bagaimana Anda tersenyum dengan senyum lebar Anda yang indah itu, berbalik ke arahnya, dan menyambutnya ke dalam percakapan kita yang sudah dewasa?"

*Cara Memenangkan Hati Mereka dengan Menanggapi "Batin Bayi"
Mereka I/*

"Yee-es," jawabnya terbata-bata.

"Baiklah, saya punya permintaan, Carla. Saya ingin Anda memberikan senyum lebar yang sama seperti yang Anda berikan kepada Willie kepada pria berikutnya. Saya ingin Anda menoleh ke arahnya seperti yang Anda lakukan saat itu. Bahkan mungkin mengulurkan tangan dan menyentuh lengannya seperti yang kamu lakukan pada Willie, dan kemudian menyambutnya ke dalam percakapan kita."

"Oh Leil, saya tidak bisa melakukan itu."

"Carla, lakukan!" Benar saja, dalam beberapa menit, seorang pria menarik lainnya menghampiri kami dan tersenyum. Carla memainkan perannya dengan sempurna. Dia memamerkan giginya yang indah, menoleh ke arah pria itu, dan berkata, "Halo, mari bergabung dengan kami." Pria itu tidak membuang waktu untuk menerima undangan Carla.

Setelah beberapa saat, saya pamit. Keduanya tidak menyadari kepergian saya karena mereka sedang asyik bercakap-cakap. Pandangan terakhir yang saya lihat dari teman saya di pesta itu adalah dia melayang keluar dari pintu dengan digendong oleh teman barunya.

Saat itulah teknik yang saya sebut "The Big-Baby Pivot" lahir. Ini adalah keterampilan yang akan membantu Anda memenangkan apa pun yang Anda inginkan dari jenis binatang buas apa pun yang Anda temui di hutan sosial atau perusahaan.



TEKNIK #5

POROS Bayi Besar

Berikan kepada setiap orang yang Anda temui The Big-Baby Pivot. Saat Anda berdua berkenalan, berilah penghargaan kepada kenalan baru Anda. Berikan senyuman hangat, putaran seluruh tubuh, dan perhatian penuh yang akan Anda berikan kepada seekor anak anjing kecil yang merangkak naik ke kaki Anda, yang kemudian berubah menjadi seekor anjing yang sangat berharga.

menghadap ke wajah Anda, dan menyunggingkan senyum lebar tanpa ompong. Berputar 100 persen ke arah orang yang baru dikenal sambil berteriak, "Menurut saya, Anda sangat, sangat istimewa."

26 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Ingatlah, jauh di dalam diri setiap orang ada seorang bayi besar yang mengguncang tempat tidurnya, meraung-raung meminta pengakuan bahwa ia sangat istimewa.

Teknik berikut ini memperkuat kecurigaan bayi besar bahwa ia memang merupakan pusat alam semesta.



Cara Membuat Seseorang Merasa Seperti Teman Lama Sekaligus

Seorang pria yang sangat bijak dengan nama lucu Zig⁹ pernah mengatakan kepada saya, "Orang tidak peduli seberapa banyak yang Anda ketahui sampai mereka tahu seberapa besar Anda peduli... tentang mereka." Zig Zigar benar. Rahasia untuk membuat orang menyukai Anda adalah dengan menunjukkan betapa Anda menyukai mereka!

Tubuh Anda adalah stasiun penyiaran dua puluh empat jam yang mengungkapkan kepada siapa pun yang berada dalam jarak pandang, apa yang Anda rasakan pada saat itu. Meskipun postur tubuh Anda yang menggantung dengan gigi Anda membuat mereka merasa dihormati, senyuman yang melimpah dan The Big-Baby Pivot membuat mereka merasa istimewa, dan Mata Lengket Anda menarik hati dan pikiran mereka, bagian tubuh Anda yang lain dapat mengungkapkan ketidaksesuaian. Setiap inci-dari kerutan dahi hingga posisi kaki Anda-harus memberikan penampilan yang memerintah jika Anda ingin secara efektif menampilkan sikap "Saya peduli dengan Anda".

Sayangnya, ketika bertemu dengan seseorang, otak kita bekerja secara berlebihan. Ingatkah Anda dengan *Julius Caesar* karya Shakespeare? Dia mengatakan tentang Cassius, dia "memiliki penampilan yang kurus dan lapar... dia terlalu banyak berpikir... orang seperti itu berbahaya." Begitu juga dengan otak kita saat berbicara dengan kenalan baru. Otak kita menjadi ramping. (Beberapa dari kita melawan rasa malu. Yang lainnya dengan panik mengukur situasi). Dan lapar. (Kita memutuskan apa, jika ada, yang kita inginkan dari hubungan potensial ini.) Jadi kita terlalu banyak berpikir alih-alih merespons.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

28 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

28 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

dengan keramahan yang jujur dan tidak sadar diri. Tindakan semacam itu berbahaya bagi persahabatan, cinta, atau perdagangan yang akan datang.

Ketika tubuh kita menembakkan sepuluh ribu peluru rangsangan setiap detiknya, beberapa bidikan bisa saja meleset dan memperlihatkan rasa malu atau permusuhan yang tersembunyi. Kita memerlukan teknik untuk memastikan setiap bidikan mengarah tepat ke jantung subjek kita. Kita harus mengelabui tubuh kita agar bereaksi dengan sempurna.

Untuk menemukannya, mari kita telusuri satu-satunya waktu dimana kita tidak perlu khawatir akan rasa malu atau hal negatif yang menyelip keluar melalui panca indera tubuh kita. Saat itu adalah saat kita tidak merasakan apa-apa. Hal itu terjadi saat kita mengobrol dengan teman dekat. Ketika kita melihat seseorang yang kita cintai atau merasa sangat nyaman dengannya, kita merespons dengan hangat dari ujung rambut hingga ujung kaki tanpa berpikir panjang. Bibir kita terbuka dengan bahagia. Kita melangkah mendekat. Tangan kita mengulurkan tangan. Mata kita menjadi lembut dan lebar. Bahkan telapak tangan kita menengadah dan tubuh kita sepenuhnya menghadap ke arah sahabat kita.

Cara Mengelabui Tubuh Anda untuk Melakukan Segala Sesuatu dengan Benar

Berikut ini adalah teknik visualisasi yang bisa mewujudkan semua itu. Teknik ini menjamin bahwa setiap orang yang Anda temui akan merasakan kehangatan Anda. Saya menyebutnya "Halo Teman Lama."

Saat bertemu dengan seseorang, mainkan trik mental pada diri Anda sendiri. Di mata pikiran Anda, lihatlah dia sebagai seorang teman lama, seseorang yang memiliki hubungan baik dengan Anda bertahun-tahun yang lalu. Namun, entah bagaimana Anda kehilangan jejak teman Anda. Anda berusaha keras mencari teman baik Anda, tetapi tidak ada daftarnya di buku telepon. Tidak ada informasi online. Tidak ada satupun dari teman-teman Anda yang memiliki petunjuk.

Tiba-tiba, WOW! Sungguh sebuah kejutan! Setelah bertahun-tahun, Anda berdua dipertemukan kembali. Kalian sangat bahagia.

Di situlah kepura-puraan berhenti. Jelas, Anda tidak akan mencoba meyakinkan orang baru bahwa Anda berdua adalah teman lama. Anda tidak akan memeluk dan mencium dan berkata, "Senang bertemu denganmu lagi!" atau "Bagaimana kabarmu

selama ini?" Anda

hanya mengatakan, "Halo," "Apa kabar," "Saya senang bertemu dengan Anda." Namun, di dalam, ini adalah cerita yang sangat berbeda.

Anda akan kagum pada diri Anda sendiri. Kegembiraan saat menemukan kembali diri Anda akan memenuhi wajah Anda dan mendukung bahasa tubuh Anda. Saya terkadang bercanda dengan mengatakan jika Anda adalah cahaya, Anda akan menyinari orang lain. Jika Anda adalah seekor anjing, Anda akan mengibas-ngibaskan ekor Anda. Anda membuat orang baru ini merasa sangat istimewa.



TEKNIK #6

Halo TEMAN Lama

Ketika bertemu dengan seseorang, bayangkan dia adalah teman lama (pelanggan lama, kekasih lama, atau orang lain yang Anda sayangi). Betapa menyedihkan, situasi kehidupan yang mencabik-cabik kalian berdua. Tapi, astaga, sekarang pesta (pertemuan, konvensi) telah mempertemukan Anda kembali dengan teman lama yang telah lama hilang!

Pengalaman yang menyenangkan ini memulai reaksi berantai yang luar biasa dalam tubuh Anda, mulai dari alis Anda yang melembut secara tidak sadar hingga posisi jari-jari kaki Anda-dan semua yang ada di antaranya.

Dalam seminar saya, pertama-tama saya meminta peserta memperkenalkan diri kepada peserta lain sebelum mereka mempelajari teknik Hello Old Friend. Kelompok mengobrol seolah-olah dalam sebuah pertemuan semiformal yang menyenangkan. Kemudian saya meminta mereka untuk memperkenalkan diri mereka kepada orang asing lainnya, membayangkan mereka adalah teman lama. Perbedaannya adalah ekstra- dinari. Ketika mereka menggunakan Hello Old Friend, ruangan menjadi hidup. Atmosfernya dipenuhi dengan perasaan yang baik. Udara berkilau dengan orang-orang yang lebih bahagia dan berenergi tinggi. Mereka berdiri lebih dekat, tertawa dengan lebih tulus, dan saling mengulurkan tangan. Saya merasa seperti sedang menghadiri pesta yang luar biasa, yang sudah berlangsung berjam-jam.

Tidak Ada Kata yang Perlu Diucapkan

Teknik Hello Old Friend bahkan bisa menggantikan bahasa. Ketika Anda bepergian ke negara yang tidak menggunakan bahasa ibu Anda, pastikan untuk menggunakannya. Jika Anda berada di tengah-tengah sekelompok orang yang semuanya berbicara dalam bahasa yang tidak Anda kuasai, bayangkan saja mereka adalah sekelompok teman lama Anda. Semuanya baik-baik saja kecuali mereka lupa cara berbicara bahasa Inggris. Terlepas dari kenyataan bahwa Anda tidak akan mengerti sepatah kata pun, seluruh tubuh Anda masih merespons dengan keramahan dan penerimaan.

Saya telah menggunakan teknik Hello Old Friend saat bepergian di Eropa. Kadang-kadang teman saya yang berbahasa Inggris yang tinggal di sana mengatakan bahwa rekan-rekan mereka di Eropa mengatakan bahwa saya adalah orang Amerika yang paling ramah yang pernah mereka temui. Namun, kami tidak pernah berbicara sepatah kata pun di antara kami!

Sebuah Nubuat yang Tergenapi dengan Sendirinya

Manfaat tambahan dari teknik Hello Old Friend adalah teknik ini menjadi ramalan yang terpenuhi dengan sendirinya. Ketika Anda bertindak seolah-olah Anda menyukai seseorang, Anda mulai benar-benar menyukainya. Sebuah penelitian dari Universitas Adelphi berjudul, "Meyakini Orang Lain Menyukai atau Tidak Menyukai Anda: Perilaku yang Membuat Keyakinan Menjadi Kenyataan" membuktikan hal ini.¹⁰ Para peneliti menyuruh para relawan untuk memperlakukan orang yang tidak mereka sukai seolah-olah mereka menyukainya. Ketika disurvei kemudian, hasilnya menunjukkan bahwa para sukarelawan tersebut benar-benar menyukai para subjek. Subjek yang tidak menaruh curiga juga disurvei. Para responden ini menunjukkan rasa hormat dan kasih sayang yang jauh lebih tinggi kepada para relawan yang berpura-pura menyukai mereka. Intinya adalah cinta melahirkan cinta, suka melahirkan suka, rasa hormat melahirkan rasa hormat. Gunakan teknik Hello Old Friend dan Anda akan segera memiliki banyak "teman lama" baru yang pada akhirnya benar-benar menyukai Anda.

Anda sekarang memiliki semua dasar-dasar untuk tampil di hadapan semua orang yang Anda temui sebagai Seseorang, Seseorang yang ramah. Namun, tugas Anda belum selesai. Selain disukai, Anda juga ingin terlihat kredibel, cerdas, dan percaya diri. Masing-masing dari tiga teknik berikut ini mencapai salah

satu dari tujuan tersebut.



Bagaimana Cara Mendatangi sebagai 100 Persen Dapat Dipercaya oleh Semua Orang

Teman saya, Helen, adalah seorang headhunter yang sangat dihormati. Dia membuat perekrutan yang sangat baik untuk kliennya dan saya pernah bertanya kepadanya tentang rahasia keberhasilannya. Helen menjawab, "Mungkin karena saya hampir selalu tahu kapan seorang pelamar berbohong."

"Bagaimana Anda bisa tahu?"

Dia berkata, "Minggu lalu, saya mewawancarai seorang wanita muda untuk posisi direktur pemasaran di sebuah perusahaan kecil. Selama wawancara, pelamar duduk dengan kaki kiri disilangkan di atas kaki kanannya. Kedua tangannya dengan nyaman berada di pangkuannya dan dia menatap langsung ke arah saya.

"Saya menanyakan gajinya. Tanpa mengalihkan pandangannya dari mata saya, dia memberi tahu saya. Saya bertanya apakah dia menikmati pekerjaannya. Masih menatap langsung ke arah saya, dia berkata, 'ya'. Kemudian saya bertanya mengapa dia meninggalkan pekerjaan sebelumnya. "Pada saat itu, matanya sekilas beralih sebelum kembali menatap saya. melakukan kontak mata dengan saya." Helen melanjutkan. "Kemudian, ketika menjawab pertanyaan saya, dia bergeser di kursinya dan menyilangkan kaki kanannya di atas kaki kirinya. Pada satu titik, dia mengangkat kedua tangannya ke mulutnya."

Helen berkata, "Hanya itu yang saya butuhkan. Dengan kata-katanya, ia mengatakan kepada saya bahwa ia merasa 'kesempatan untuk berkembang terbatas di perusahaan sebelumnya. Tetapi tubuhnya mengatakan kepada saya bahwa dia tidak sepenuhnya jujur."

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

32 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Helen kemudian menjelaskan bahwa kegelisahan wanita muda itu tidak akan membuktikan bahwa dia berbohong. Namun demikian, hal itu sudah cukup, katanya, bahwa dia ingin mengejar subjek lebih jauh.

"Jadi saya mengujinya." Helen menjelaskan. "Saya mengubah topik pembicaraan dan kembali ke wilayah yang lebih netral. Saya bertanya kepadanya tentang cita-citanya di masa depan. Sekali lagi, gadis itu berhenti gelisah. Ia melipat tangannya di pangkuannya sambil bercerita bahwa ia selalu ingin bekerja di sebuah perusahaan kecil agar dapat memiliki pengalaman langsung dengan lebih dari satu proyek.

"Kemudian saya mengulangi pertanyaan saya sebelumnya. Saya bertanya lagi apakah hanya karena kurangnya kesempatan untuk berkembang yang membuatnya meninggalkan posisi sebelumnya. Benar saja, sekali lagi, wanita itu bergeser dari tempat duduknya dan sejenak memutuskan kontak mata. Ketika dia melanjutkan pembicaraan tentang pekerjaan terakhirnya, dia mulai menggosok lengannya."

Helen terus menyelidiki hingga akhirnya ia menemukan kebenaran. Si pelamar telah dipecat karena berselisih paham dengan direktur pemasaran tempat dia bekerja.

Para profesional sumber daya manusia yang mewawancarai pelamar dan petugas polisi yang menginterogasi tersangka penjahat dilatih untuk mendeteksi kebohongan. Mereka tahu secara spesifik sinyal-sinyal apa yang harus dicari. Kita semua, meskipun tidak memiliki pengetahuan tentang petunjuk khusus tentang kebohongan, memiliki indra keenam ketika seseorang tidak mengatakan yang sebenarnya. Baru-baru ini seorang kolega saya mempertimbangkan untuk menyewa agen pemesanan internal. Setelah mewawancarai satu orang, dia berkata kepada saya,

"Saya tidak tahu. Saya tidak yakin dia bisa meraih kesuksesan seperti yang diklaimnya." "Menurutmu dia berbohong padamu?" Saya bertanya.

"Tentu saja. Dan lucunya, saya tidak tahu mengapa. Dia menatap langsung ke arah saya. Dia menjawab semua pertanyaan saya secara langsung. Hanya saja ada sesuatu yang tampak tidak beres."

Para pemberi kerja sering merasakan hal ini. Mereka memiliki firasat tentang seseorang tapi tidak bisa menunjukkannya. Karena itu, banyak perusahaan besar beralih ke poligraf, atau detektor kebohongan, alat mekanis yang dirancang untuk mendeteksi jika seseorang berbohong.

Bank, toko obat, dan toko kelontong sangat mengandalkannya untuk penyaringan pra-kerja. FBI, Departemen Kehakiman, dan sebagian besar departemen kepolisian telah menggunakan tes kebohongan terhadap para tersangka. Yang menarik, poligraf sama sekali bukan pendeteksi kebohongan! Yang dapat dilakukan mesin ini adalah mendeteksi fluktuasi dalam sistem saraf otonom kita - perubahan pola pernapasan, keringat, kemerahan, detak jantung, tekanan darah, dan tanda-tanda gairah emosional lainnya.

Jadi, apakah itu akurat? Ya, sering kali akurat. Mengapa? Karena ketika rata-rata orang berbohong, ia akan terangsang secara emosional dan perubahan tubuh akan terjadi. Ketika hal itu terjadi, orang tersebut mungkin gelisah. Namun, pembohong yang berpengalaman atau terlatih, dapat menipu poligraf.

Waspada Penampilan Berbohong - Bahkan Ketika Anda Mengatakan yang Sebenarnya

Masalah muncul ketika kita tidak berbohong, tetapi merasa terintimidasi atau terintimidasi oleh orang yang kita ajak bicara. Seorang pria muda yang bercerita kepada seorang wanita yang menarik tentang kesuksesan bisnisnya mungkin akan menggeser berat badannya. Seorang wanita yang berbicara tentang rekam jejak perusahaannya kepada seorang klien penting dapat membuat lehernya sakit.

Lebih banyak lagi masalah yang muncul dari atmosfer. Seorang pebisnis yang sama sekali tidak merasa gugup, bisa melonggarkan kerah bajunya karena ruangnya panas. Seorang politisi yang berpidato di luar ruangan bisa saja berkedip secara berlebihan karena udaranya berdebu. Meskipun keliru, gerakan-gerakan gelisah ini memberikan kesan kepada pendengar bahwa ada sesuatu yang tidak beres atau firasat bahwa pembicara sedang berbohong.

Komunikator profesional, yang waspada terhadap bahaya ini, secara sadar memadamkan setiap tanda yang dapat disalahartikan oleh siapa pun sebagai perubahan. Mereka mengarahkan pandangan yang konstan pada pendengar. Mereka tidak pernah meletakkan tangan mereka di wajah mereka. Mereka tidak memijat lengan mereka saat kesemutan atau menggosok hidung mereka saat gatal. Mereka tidak melonggarkan kerah baju mereka saat cuaca panas atau berkedip karena berpasir. Mereka tidak menyeka keringat yang sedikit

34 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

manik-manik di depan umum atau melindungi mata mereka dari sinar matahari. Mereka menderita karena mereka tahu bahwa kegelisahan akan merusak kredibilitas. Pertimbangkan debat presiden yang terkenal pada tanggal 25 September 1960 yang disiarkan di televisi antara Richard Milhous Nixon dan John Fitzgerald Kennedy. Para pengamat politik berspekulasi bahwa kurangnya riasan wajah Nixon, kegelisahannya, dan mengernyitkan dahinya di depan kamera telah membuatnya kalah dalam pemilihan.

Jika Anda ingin tampil sebagai seseorang yang sepenuhnya kredibel, cobalah untuk meredam semua gerakan yang tidak penting saat komunikasi Anda penting. Saya menyebut teknik ini "Batasi Kegelisahan".



TEKNIK #7

BATASI KEGELISAHAN

Setiap kali percakapan Anda benar-benar penting, biarkan hidung Anda gatal, telinga Anda tergelitik, atau kaki Anda tertusuk-tusuk. Jangan gelisah, bergerak-gerak, menggeliat, menggeliat, atau mencakar. Dan yang terpenting, jauhkan cakar Anda dari kucing Anda. Gerakan tangan di dekat wajah Anda dan semua kegelisahan dapat membuat pendengar Anda merasa bahwa Anda sedang berbohong.

Sekarang mari kita bahas tentang intelijen. "Apa?" Anda bertanya. "Dapatkah orang terlihat lebih cerdas dari yang sebenarnya?" Pernahkah Anda mendengar tentang Hans, si kuda penghitung? Hans dianggap sebagai kuda paling cerdas dalam sejarah, dan dia menggunakan teknik yang akan saya sarankan.



Cara Membaca Orang yang Sepertinya Memiliki ESP

Hans, seekor kuda yang sangat pintar, menginspirasi teknik berikutnya. Hans dimiliki oleh Herr von Osten, seorang warga Berlin, yang telah melatih Hans untuk melakukan aritmatika sederhana dengan mengetuk kuku depan kanannya. Begitu hebatnya kemampuan Hans, sehingga ketenaran kuda ini dengan cepat menyebar ke seluruh Eropa pada awal tahun 1900-an. Ia kemudian dikenal sebagai Clever Hans, si kuda hitung.

Herr von Osten mengajarkan Hans untuk melakukan lebih dari sekadar menjumlahkan. Tak lama kemudian, kuda itu bisa mengurangi dan membagi. Lama-kelamaan, Hans yang pandai bahkan menguasai tabel perkalian. Kuda itu menjadi sangat terkenal. Tanpa pemiliknya mengucapkan sepatah kata pun, Hans dapat menghitung jumlah penontonnya, mengetuk angka dengan memakai kacamata, atau menjawab pertanyaan berhitung apa pun yang mereka ajukan.

Akhirnya, Hans mencapai kemampuan tertinggi yang memisahkan manusia dari bahasa hewan. Hans "mempelajari" alfabet. Dengan mengetuk ketukan kuku untuk setiap huruf, ia menjawab pertanyaan apa pun tentang apa pun yang pernah dibaca manusia di koran atau didengarnya di radio. Dia bahkan bisa menjawab pertanyaan umum tentang sejarah, geografi, dan biologi manusia.

Hans menjadi berita utama dan menjadi topik utama diskusi di acara makan malam di seluruh Eropa. "Kuda manusia" dengan cepat menarik perhatian para ilmuwan, profesor psikologi, veteran

36 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

narians, bahkan perwira kavaleri. Tentu saja mereka skeptis, jadi mereka membentuk komisi resmi untuk memutuskan apakah kuda itu merupakan kasus tipu daya yang cerdik atau kejeniusan kuda. Apa pun dugaan mereka, jelas bagi semua orang, Hans adalah kuda yang sangat cerdas. Dibandingkan dengan kuda-kuda lain, Hans adalah seseorang.

Langsung ke hari ini. Mengapa ketika Anda berbicara dengan individu tertentu, Anda merasa mereka lebih pintar daripada orang lain, Anda merasa bahwa mereka adalah Seseorang? Seringkali mereka tidak mendiskusikan topik-topik yang sangat rumit atau menggunakan kata-kata yang sulit dipahami. Namun demikian, semua orang tahu. Orang-orang berkata, "Dia pintar seperti cambuk," "Dia tidak pernah melewatkan satu trik pun," "Dia menangkap segala sesuatu," "Dia memiliki hal-hal yang benar," "Dia memiliki akal sehat." Yang membawa kita kembali ke Hans.

Hari ujian besar pun tiba. Semua orang yakin bahwa ini pasti tipuan yang diatur oleh Herr von Osten, pemilik Hans. Hanya ada satu kursi di auditorium yang dipenuhi oleh para ilmuwan, reporter, peramal, paranormal, dan pecinta kuda yang menanti-nantikan jawabannya. Para anggota komisi yang cerdik itu yakin bahwa ini adalah hari di mana mereka akan mengekspos Hans sebagai penipu karena mereka juga memiliki trik di lengan baju mereka. Mereka akan mengusir von Osten dari aula dan menguji kudanya sendirian.

Ketika kerumunan orang berkumpul, mereka mengatakan kepada von Osten bahwa dia harus meninggalkan auditorium. Pemiliknya yang terkejut pun pergi, dan Hans terdampar di sebuah auditorium dengan penonton yang curiga dan cemas.

Pemimpin komisi yang penuh percaya diri mengajukan pertanyaan matematika pertama kepada Hans. Dia mengetuk jawaban yang tepat! Sebentar. Dia menjawab dengan benar! Lalu yang ketiga. Kemudian pertanyaan bahasa menyusul. Dia mendapatkan mereka semua benar!

Komisi itu bingung. Para pengkritik dibungkam.

Akan tetapi, publik tidak demikian. Dengan protes keras, mereka bersikeras untuk membentuk komisi baru. Dunia menunggu sementara, sekali lagi, pihak berwenang mengumpulkan para ilmuwan, profesor, dokter hewan, perwira kavaleri, dan wartawan dari seluruh dunia.

Hanya setelah komisi kedua ini menguji Hans, barulah kebenaran tentang kuda pintar itu terungkap. Komisi nomor dua memulai penyelidikan dengan asal-asalan dengan percobaan penjumlahan sederhana. Namun, kali ini, alih-alih mengajukan pertanyaan dengan suara keras agar semua orang bisa mendengarnya, salah satu peneliti membisikkan sebuah angka di telinga Hans, dan peneliti kedua membisikkan angka yang lain. Semua orang berharap Hans akan segera mengetuk angka tersebut. Tapi Hans tetap saja bodoh! Aha! Para peneliti mengungkapkan kebenaran kepada dunia yang sedang menunggu. Dapatkah Anda menebak apa itu?

Iniilah petunjuknya: ketika penonton atau peneliti mengetahui jawabannya, Hans juga tahu jawabannya. Sekarang, bisakah Anda menebaknya?

Orang-orang memberikan sinyal bahasa tubuh yang sangat halus pada saat kuku Hans memberikan jumlah ketukan yang tepat. Ketika Hans mulai mengetuk jawaban dari sebuah pertanyaan, para penonton akan menunjukkan tanda-tanda ketegangan. Kemudian, ketika Hans mencapai angka yang tepat, mereka merespons dengan menghembuskan napas atau sedikit mengendurkan otot. Von Osten telah melatih Hans untuk berhenti mengetuk pada saat itu dan oleh karena itu tampak memberikan jawaban yang tepat.

Hans menggunakan teknik yang saya sebut "Hans's Horse Sense". Ia mengamati reaksi pemirsanya dengan sangat cermat dan merencanakan tanggapannya secara tepat.

Jika Kuda Bisa Melakukannya, Anda Juga Bisa

Pernahkah Anda sedang menonton TV ketika telepon berdering? Seseorang meminta Anda untuk menekan tombol bisu di televisi agar mereka bisa berbicara. Karena tidak ada suara sekarang, Anda menonton aksi TV dengan lebih hati-hati. Anda melihat para pemain tersenyum, cemberut, menyeringai, menyipitkan mata, dan sejumlah ekspresi lainnya. Anda tidak akan melewatkan sedikit pun cerita karena, hanya dari ekspresi mereka, Anda dapat mengetahui apa yang sedang mereka pikirkan. Hans's Horse Sense hanya seperti itu-mengamati orang lain, melihat bagaimana mereka bereaksi, dan kemudian melakukan gerakan yang sesuai. Bahkan ketika Anda sedang berbicara, tetap perhatikan pendengar Anda dan perhatikan bagaimana mereka merespons apa yang Anda katakan. Jangan lewatkan satu trik pun.

38 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Apakah mereka tersenyum? Apakah mereka mengangguk? Apakah telapak tangan mereka terangkat? Mereka menyukai apa yang mereka dengar.

Apakah mereka mengerutkan kening? Apakah mereka memalingkan muka? Apakah buku-buku jari mereka mengempal? Mungkin mereka tidak.

Apakah mereka menggosok-gosok leher mereka? Apakah mereka melangkah mundur? Apakah kaki mereka mengarah ke pintu? Mungkin mereka ingin pergi. Anda tidak memerlukan kursus lengkap tentang bahasa tubuh di sini. Pengalaman hidup Anda telah memberi Anda dasar yang baik dalam hal ini. Kebanyakan orang tahu jika lawan bicaranya mundur atau memalingkan muka, mereka tidak tertarik dengan apa yang Anda katakan. Ketika mereka berpikir Anda menyebalkan, mereka akan menggosok leher mereka. Ketika mereka merasa lebih unggul dari Anda, mereka akan mengangkat tangan mereka.

Kita akan menjelajahi lebih banyak bahasa tubuh secara spesifik dalam Teknik #77: Menjual Bola Mata. Untuk saat ini, yang perlu Anda lakukan adalah menyetel ke saluran senyap yang disiarkan oleh pembicara.



TEKNIK #8

Hans's Horse Sense

Biasakan untuk menggunakan dua jalur saat berbicara. Ekspresikan diri Anda, tetapi tetap perhatikan bagaimana pendengar Anda bereaksi terhadap apa yang Anda katakan. Kemudian rencanakan gerakan Anda sesuai dengan itu.

Jika kuda bisa melakukannya, manusia juga bisa. Orang-orang akan mengatakan bahwa Anda mengetahui segalanya. Anda tidak pernah melewatkan satu trik pun.

Kau punya akal sehat.

Sekarang Anda memiliki delapan teknik untuk membantu Anda tampil sebagai orang yang percaya diri, kredibel, dan karismatik yang membuat semua orang yang berhubungan dengannya merasa seperti sejuta. Mari kita jelajahi satu teknik terakhir di bagian ini untuk menggabungkan semuanya dan memastikan Anda tidak melewatkan satu pun.



Cara Membuat Yakin Anda Tidak Akan Melewatkan Irama Sinatle

Anda pernah melihat pertandingan ski profesional di televisi? Atlet di puncak lereng, setiap ototnya siap dan siap, menunggu senjata untuk mendorongnya menuju kemenangan. Lihatlah ke dalam matanya dan Anda akan melihat bahwa dia sedang mengalami pengalaman di luar tubuh. Dalam bayangannya, pemain ski itu meluncur menuruni lereng, meluncur bolak-balik di antara dua tiang, dan meluncur melintasi garis finis dalam waktu yang lebih cepat dari yang diperkirakan dunia. Sang atlet sedang memvisualisasikan.

Semua atlet melakukannya: penyelam, pelari, pelompat, pelempar lembing, peluncur, perenang, skater, akrobat. Mereka memvisualisasikan keajaiban mereka sebelum melakukannya. Mereka melihat tubuh mereka sendiri membungkuk, memutar, membalik, atau terbang di udara. Mereka mendengar suara angin, percikan air, desiran lembing, dan bunyi gedebuk saat mendarat. Mereka mencium bau rumput, semen, kolam renang, dan debu. Sebelum mereka menggerakkan otot, para atlet profesional menonton seluruh film, yang tentu saja berakhir dengan kemenangan mereka sendiri.

Para psikolog olahraga mengatakan bahwa visualisasi bukan hanya untuk atlet kompetitif tingkat atas. Penelitian menunjukkan latihan mental membantu atlet akhir pekan mempertajam permainan golf, tenis, lari, atau apa pun aktivitas favorit mereka. Para ahli setuju jika Anda melihat gambar, mendengar suara, dan merasakan gerakan tubuh Anda dalam pikiran Anda sebelum melakukan aktivitas, efeknya sangat kuat.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

40 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

"Dua Puluh Enam Mil di Atas Kasur Saya"

Omong kosong psikologis? Tentu saja tidak! Teman saya, Richard, adalah seorang pelari maraton. Suatu ketika, beberapa tahun yang lalu, kurang dari tiga minggu sebelum maraton besar di New York, sebuah mobil yang tidak terkendali menabrak mobil Richard dan dia dibawa ke rumah sakit. Dia tidak mengalami cedera parah. Namun demikian, teman-temannya merasa kasihan padanya karena terbaring di tempat tidur selama dua minggu, tentu saja, akan membuatnya absen dalam acara besar tersebut.

Sungguh mengejutkan ketika, pada pagi hari yang cerah di bulan November di Central Park, Richard muncul dengan celana pendek dan sepatu larinya yang besar.

"Richard, apa kamu sudah gila? Kamu tidak dalam kondisi fit untuk berlari. Kamu hanya berada di tempat tidur selama beberapa minggu terakhir ini!" teriak kami semua.

"Tubuh saya mungkin berada di tempat tidur," jawabnya, "tetapi saya telah berlari."

"Apa?" tanya kami serempak.

"Ya. Setiap hari. Dua puluh enam mil, 385 meter, di atas kasur saya." Richard menjelaskan bahwa dalam imajinasinya ia melihat dirinya sendiri melintasi setiap langkah di lintasan tersebut. Dia melihat pemandangan, mendengar suara, dan merasakan gerakan berkedut di otot-ototnya. Dia membayangkan dirinya sedang berlomba dalam lomba lari maraton.

Richard tidak tampil sebaik tahun sebelumnya, tetapi keajaibannya adalah dia menyelesaikan maraton, tanpa cedera, tanpa kelelahan yang berlebihan berkat visualisasinya. Teknik

ini dapat digunakan untuk hampir semua usaha yang Anda lakukan-termasuk menjadi komunikator yang hebat. Visualisasi bekerja paling baik ketika Anda merasa benar-benar santai.

Hanya ketika Anda memiliki kondisi pikiran yang tenang,

Anda bisa mendapatkan gambaran yang jelas dan jelas.

Lakukan visualisasi Anda dalam ketenangan di rumah atau mobil Anda sebelum berangkat ke pesta, konvensi, atau

pertemuan penting.

ing. Lihatlah semuanya di mata pikiran Anda sebelumnya.

Anda sekarang memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memulai langkah yang benar dengan orang baru dalam hidup Anda. Bayangkan diri Anda dalam



TEKNIK # 9

Tonton Adegan Sebelum Anda Membuat Adegan

Berlatihlah untuk menjadi Orang Super yang Anda inginkan sebelumnya. LIHAT diri Anda berjalan dengan postur Gantung dengan Gigi Anda, berjabat tangan, tersenyum dengan Senyum Banjir, dan membuat Mata Lengket. DENGARKAN diri Anda mengobrol dengan nyaman dengan semua orang. RASAKAN kenikmatan saat mengetahui bahwa Anda berada dalam kondisi puncak dan semua orang tertarik pada Anda. VISUALISASIKAN diri Anda sebagai Orang Super. Maka semuanya akan terjadi secara otomatis.

saat-saat pertama ini seperti roket yang lepas landas. Ketika orang-orang di Cape Kennedy mengarahkan pesawat ruang angkasa ke bulan, kesalahan sepersejuta derajat di awal, saat pesawat masih berada di tanah, berarti meleset dari bulan sejauh ribuan mil. Sama halnya, kesalahan kecil dalam bahasa tubuh di awal hubungan bisa berarti Anda tidak akan pernah berhasil dengan orang tersebut. Namun dengan Senyum Banjir, Mata Lengket, Mata Epoksi, Gantungkan Gigimu, Poros Bayi Besar, Halo Teman Lama, Batasi Kegelisahan, Hans's Horse Sense, dan Lihatlah Adegan Sebelum Anda Membuat Adegan, Anda akan berada di jalur yang tepat untuk mendapatkan apa pun yang pada akhirnya Anda inginkan dari siapa pun-baik itu bisnis, persahabatan, atau cinta.

Kita sekarang berpindah dari dunia bisu ke dunia lisan.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



Bagaimana Mengetahui APA untuk Mengatakan SETELAH Anda Katakan "HAI"

Sama seperti pandangan pertama yang harus menyenangkan mata mereka, kata-kata pertama Anda harus menyenangkan telinga mereka. Lidah Anda adalah tikar selamat datang yang diukir dengan "Selamat Datang" atau "Pergilah!" Untuk membuat lawan bicara Anda merasa diterima, Anda harus menguasai basa-basi.

Basa-basi! Dapatkah Anda mendengar getarannya? Dua kata kecil itu menancapkan rasa takut ke dalam hati beberapa orang yang tak kenal takut dan tak gentar. Undanglah mereka ke pesta di mana mereka tidak mengenal siapa pun, dan itu akan membuat mereka merasa mual.

Jika hal ini terdengar tidak asing, terhiburlah dengan fakta bahwa semakin cerdas seseorang, semakin ia membenci basa-basi. Ketika berkonsultasi dengan perusahaan-perusahaan Fortune 500, saya terkejut. Para eksekutif puncak, yang sangat nyaman berbasa-basi dengan dewan direksi atau berbicara dengan para pemegang saham mereka, mengakui bahwa mereka merasa seperti anak kecil yang tersesat di pesta-pesta yang tidak terlalu banyak basa-basi.

Para pembenci basa-basi akan merasa terhibur dengan fakta bahwa Anda berada di tengah-tengah perusahaan yang bertabur bintang. Takut berbasa-basi dan demam panggung adalah hal yang sama. Kupu-kupu yang Anda rasakan di dalam perut Anda saat berada di ruangan yang penuh dengan orang asing, beterbangan di sekeliling perut Anda.

44 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

mies dari para artis papan atas. Pablo Casals mengeluh demam panggung seumur hidup. Carly Simon mengurangi pertunjukan langsung karena hal itu. Seorang teman saya yang bekerja dengan Neil Diamond mengatakan bahwa ia bersikeras untuk menampilkan lirik "Song Sung Blue", lagu yang telah ia nyanyikan selama empat puluh tahun, pada teleprompternya, agar rasa takut tidak membuatnya lupa.

Apakah Fobia Bicara Kecil Dapat Disembuhkan?

Suatu hari nanti, para ilmuwan mengatakan, ketakutan berkomunikasi mungkin dapat diobati dengan obat-obatan. Mereka sudah bereksperimen dengan Prozac untuk mengubah kepribadian seseorang. Namun beberapa orang khawatir akan efek samping yang berbahaya. Kabar baiknya adalah ketika manusia berpikir, dan benar-benar merasakan emosi tertentu—seperti keyakinan bahwa mereka memiliki keahlian khusus untuk kembali-otak akan memproduksi penangkalnya sendiri. Jika rasa takut dan tidak suka berbasa-basi adalah penyakitnya, mengetahui teknik-teknik yang solid seperti yang akan kita bahas di bagian ini adalah obatnya.

Secara kebetulan, ilmu pengetahuan mulai menyadari bahwa bukan kebetulan atau bahkan didikan bahwa seseorang memiliki perut kupu-kupu dan yang lainnya tidak. Di dalam otak kita, neuron berkomunikasi melalui zat kimia yang disebut neurotransmitter. Beberapa orang memiliki kadar neurotransmitter yang berlebihan yang disebut norepinefrin, sepupu kimiawi adrenalin. Bagi beberapa anak, hanya dengan berjalan ke ruang taman kanak-kanak saja sudah membuat mereka ingin berlari dan bersembunyi di bawah meja.

Sebagai seorang anak laki-laki, saya menghabiskan banyak waktu di bawah meja. Sebagai seorang praremaja di sekolah asrama khusus perempuan, kaki saya berubah menjadi kaku setiap kali saya harus berbicara dengan laki-laki. Di kelas delapan, saya pernah harus mengundang seorang anak laki-laki ke pesta dansa sekolah kami. Seluruh penari laki-laki yang terpilih tinggal di asrama sekolah saudara kami. Dan saya hanya mengenal satu orang penghuni, Eugene. Saya pernah bertemu Eugene di perkemahan musim panas tahun sebelumnya. Mengumpulkan semua keberanian saya, saya memutuskan untuk meneleponnya.

Dua minggu sebelum pesta dansa, saya merasakan telapak tangan saya berkeringat. Saya menunda panggilan itu. Satu minggu sebelumnya, detak jantung yang cepat mulai terjadi.

Saya menempatkan

panggilan itu dibatalkan. Akhirnya, tiga hari sebelum pesta besar, saya merasa sulit bernapas. Waktu hampir habis.

Saat-saat kritis, saya berpikir, akan lebih mudah jika saya membaca dari naskah. Saya menulis yang berikut ini: "Hai, ini Leil. Kita bertemu di perkemahan musim panas lalu. Ingat?" (Saya memprogram dalam jeda di mana saya berharap dia akan mengatakan "ya.") "Nah, prom Sekolah Katedral Nasional Sabtu malam ini dan saya ingin Anda menjadi teman kencan saya." (Saya memprogram di jeda lain di mana saya berdoa dia akan mengatakan "ya.")

Pada hari Kamis sebelum pesta dansa, saya tidak bisa lagi menunda hal yang tak terelakkan. Saya mengangkat gagang telepon dan menekan tombol. Sambil menggenggam telepon menunggu Eugene menjawab, mata saya mengikuti tetesan keringat yang mengalir di lengan saya dan menetes dari siku. Genangan air asin terbentuk di sekitar kaki saya. "Halo?" suara pria yang seksi dan dalam menjawab telepon asrama.

Dengan suara yang lebih cepat dari peluru yang melesat, seperti seorang telemarketer pemula yang gugup, saya menyapa, "Hai, ini Leil. Kita bertemu di perkemahan musim panas lalu, ingat?" Lupa berhenti sejenak untuk menunggu jawaban darinya, saya langsung melanjutkan, "Well-National-Cathedral-School akan mengadakan pesta prom pada Sabtu malam ini dan saya ingin kamu menjadi teman kencan saya."

Yang membuat saya lega dan senang, saya mendengar suara yang besar dan ceria, "Oh, itu bagus, saya ingin sekali!" Saya mengembuskan napas normal pertama saya sepanjang hari. Dia melanjutkan, "Aku akan menjemputmu di asrama perempuan pukul 7:30. Aku akan membawa bunga anyelir merah muda untukmu. Apakah itu akan cocok dengan gaunmu? Dan nama saya Donnie."

Donnie? Donnie! Siapa yang mengatakan sesuatu tentang Donnie?

Nah, Donnie ternyata adalah teman kencan terbaik yang saya miliki dalam dekade itu. Donnie memiliki gigi gingsul, kepala penuh rambut merah kusut, dan kemampuan komunikasi yang langsung membuat saya nyaman.

Pada Sabtu malam, Donnie menyambut saya di depan pintu, dengan bunga anyelir di tangan dan senyum di wajahnya. Dia bercanda dengan mencela diri sendiri tentang bagaimana dia sangat ingin pergi ke pesta dansa, jadi, karena dia tahu itu adalah kasus kesalahan identitas, dia tetap menerimanya. Dia mengatakan kepada saya bahwa dia sangat senang

46 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

ketika "gadis bersuara merdu" menelepon, dan dia bertanggung jawab penuh untuk "menipu" saya agar mau menerima undangannya. Donnie membuat saya merasa nyaman dan percaya diri saat kami mengobrol. Pertama-tama kami berbincang-bincang ringan dan kemudian secara bertahap dia membawa saya ke topik yang saya minati. Saya pun jatuh hati pada Donnie, dan dia menjadi pacar pertama saya.

Donnie secara naluriah memiliki keterampilan basa-basi yang sekarang akan kita kembangkan menjadi teknik-teknik untuk membantu Anda meluncur dalam basa-basi seperti pisau panas yang menembus mentega. Ketika Anda menguasainya, Anda akan mampu-seperti Donnie-meluluhkan hati setiap orang yang Anda sentuh.

Tujuan dari *How to Talk to Anyone* tentu saja bukan untuk membuat Anda menjadi ahli dalam obrolan ringan dan berhenti di situ. Tujuannya adalah untuk membuat Anda menjadi pembicara yang dinamis dan komunikator yang kuat. Namun, basa-basi adalah langkah penting pertama untuk mencapai tujuan tersebut.



Cara Memulai Obrolan Ringan yang Baik

Anda pernah ke sana. Anda berkenalan dengan seseorang di sebuah pesta atau pertemuan bisnis. Anda berjabat tangan, mata Anda bertemu... dan tiba-tiba seluruh pengetahuan Anda mengering dan proses berpikir terhenti. Anda mencari-cari topik untuk mengisi keheningan yang canggung. Jika gagal, kontak baru Anda akan pergi ke arah nampan keju.

Kita ingin kata-kata pertama yang keluar dari bibir kita berkilau, jenaka, dan berwawasan luas. Kita ingin pendengar kita segera menyadari betapa memukau kita. Saya pernah berada di sebuah pertemuan di mana setiap orangnya berbinar-binar, jenaka, berwawasan luas, dan memukau. Hal ini membuat saya marah karena sebagian besar dari mereka merasa bahwa mereka harus membuktikannya dalam sepuluh kata pertama mereka atau kurang dari itu!

Beberapa tahun yang lalu, organisasi Mensa, sebuah kelompok sosial yang terdiri dari individu-individu yang sangat cerdas dengan skor 2 persen teratas dalam hal kecerdasan di negara ini, mengundang saya untuk menjadi pembicara utama pada konvensi tahunan mereka. Pesta koktail mereka sedang berlangsung di lobi hotel saat saya tiba. Setelah melakukan check-in, saya membawa tas saya melewati tumpukan minuman-minuman happy hour menuju lift. Pintu-pintu pun terbuka dan saya masuk ke dalam lift yang penuh sesak dengan para pengunjung pesta. Saat kami memulai perjalanan ke lantai kami masing-masing, lift tersebut beberapa kali tersentak karena mengantuk.

48 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

"Hmm," komentar saya, menanggapi kelambanan lift, "liftnya sepertinya sedikit serpihan." Tiba-tiba, setiap penghuni lift, yang merasa terdorong untuk menunjukkan IQ-nya yang mencapai 132, menyerbu dengan penjelasan yang menggelejar. "Ini jelas-jelas memiliki keselarasan pemandu rel yang buruk," kata salah satu dari mereka. "Kontak relnya tidak terpasang dengan benar," kata yang lain. Tiba-tiba saya merasa seperti seekor belalang yang terperangkap di dalam speaker stereo. Saya tidak sabar untuk melarikan diri dari serangan para raksasa mental.

Setelah itu, dalam kesendirian di kamar saya, saya berpikir kembali dan merenungkan bahwa jawaban Mensans memang menarik. Lalu, mengapa saya memiliki reaksi yang tidak menyenangkan? Saya menyadari bahwa hal itu terlalu berlebihan, terlalu cepat. Saya lelah. Energi dan intensitas mereka yang tinggi mengguncang keadaan saya yang lesu.

Anda tahu, obrolan ringan bukanlah tentang fakta atau kata-kata. Ini tentang musik, tentang melodi. Obrolan ringan adalah tentang membuat orang merasa nyaman. Ini adalah tentang membuat suara-suara yang menenangkan bersama seperti dengkur kucing, senandung anak-anak, atau nyanyian kelompok. Pertama-tama, Anda harus menyesuaikan suasana hati pendengar Anda.

Seperti mengulang nada pada harmonika guru musik, para komunikator yang hebat menangkap nada suara pendengarnya dan menggandakannya. Alih-alih melompat dengan intensitas seperti itu, orang-orang Mensan bisa saja menyamai suasana hati saya yang lesu dengan mengatakan, "Ya, ini lambat, bukan?" Seandainya mereka mengawali informasi mereka dengan, "Pernahkah Anda penasaran mengapa lift lambat?" Saya akan menjawab dengan tulus, "Ya, saya pernah." Setelah beberapa saat menyamakan tingkat energi, saya akan menyambut penjelasan mereka tentang penyelarasan penjaga rel atau apa pun itu. Dan pertemanan mungkin sudah dimulai.

Saya yakin Anda pernah mengalami serangan dari ketidakcocokan suasana hati. Pernahkah Anda sedang bersantai ketika seorang rekan kerja yang terlalu bersemangat dan bernapas panas mulai memberondong Anda dengan pertanyaan-pertanyaan? Atau sebaliknya: Anda terlambat, bergegas ke sebuah rapat, ketika seorang rekan kerja menghentikan Anda dan mulai menceritakan sebuah kisah yang panjang dan membosankan. Tidak peduli seberapa menariknya cerita tersebut, Anda tidak ingin mendengarnya sekarang.

Langkah pertama dalam memulai percakapan tanpa mengecek adalah menyesuaikan suasana hati pendengar Anda, meskipun hanya untuk satu atau dua kalimat. Ketika berbicara tentang obrolan ringan, pikirkanlah musik, bukan kata-kata. Apakah lis- tener Anda adagio atau allegro? Sesuaikan kecepatannya. Saya menyebutnya "Mencocokkan Suasana Hati".

Mencocokkan Suasana Hati Mereka Dapat Membuat atau Menghancurkan Penjualan

Menyesuaikan suasana hati pelanggan sangat penting bagi para penjual. Beberapa tahun yang lalu, saya memutuskan untuk mengadakan pesta kejutan untuk sahabat saya, Stella. Pesta itu akan menjadi pesta yang sangat meriah karena dia merayakan tiga acara sekaligus. Pertama, hari itu adalah hari ulang tahun Stella. Dua, dia baru saja bertunangan. Dan ketiga, Stella baru saja mendapatkan pekerjaan impiannya. Dia telah menjadi teman saya sejak sekolah dasar, dan saya mengambang di udara di pesta ulang tahunnya yang penuh dengan ucapan selamat.

Saya pernah mendengar bahwa salah satu restoran Prancis terbaik di kota ini memiliki ruang belakang yang menarik untuk pesta. Sekitar pukul 17.00 pada suatu sore, saya masuk ke dalam restoran dengan gembira dan mendapati sang maitre d' yang sedang duduk dengan lesu membaca buku reservasi. Saya mulai mengoceh dengan penuh semangat tentang perayaan tiga piala Stella dan meminta untuk melihat ruang belakang yang luar biasa yang sering saya dengar. Tanpa tersenyum atau menggerakkan otot, dia berkata, "Zee room ees een zee back. Anda dapat pergi ke sana sesuka Anda."

CRASH. Benar-benar perusak pesta! Suasana hatinya yang murung membuat saya kehilangan semangat berpesta, dan saya tidak ingin lagi menyewa ruangnya. Bahkan sebelum saya melihat ruangnya, dia sudah tidak mau lagi menyewanya. Saya meninggalkan restorannya sambil bersumpah untuk mencari tempat di mana manajemennya setidaknya akan muncul untuk berbagi kegembiraan dalam acara yang membahagiakan itu.

Setiap ibu mengetahui hal ini secara naluriah. Untuk menenangkan bayi yang merengek, Mama tidak hanya menggoyangkan jarinya dan berteriak, "Tenang." Tidak, Mama menggendong bayinya. Mama menangis, "Ooh, ooh, oh,"

dengan penuh simpati menyelaraskan penderitaan bayi selama beberapa saat. Mama kemudian secara bertahap mengubah mereka berdua menjadi diam-diam bahagia

50 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

suara. Para pendengar Anda adalah bayi-bayi yang masih kecil! Sesuaikan suasana hati mereka jika Anda ingin mereka berhenti menangis, mulai membeli, atau mengikuti cara berpikir Anda.



TEKNIK #10

Buatlah Suasana Hati yang Cocok

Sebelum membuka mulut Anda, ambil "sampel suara" dari pendengar Anda untuk mendeteksi kondisi pikirannya. Ambil "foto psikis" dari ekspresi untuk melihat apakah pendengar Anda terlihat bersemangat, bosan, atau terpesona. Jika Anda ingin membawa orang lain ke dalam pikiran Anda, Anda harus mencocokkan suasana hati dan nada suara mereka, meskipun hanya sesaat.

/o Cara Berbicara dengan
Siapa Saja



Bagaimana Agar Terdengar Seperti Anda Memiliki Suara Super Kepribadian (Tidak Masalah Apa yang Anda Sayinat!)

Suatu kali saat berada di sebuah pesta, saya melihat seorang pria yang dikelilingi oleh klub penggemar yang terdiri dari para pendengar setia. Orang itu tersenyum, menggerakkan tangan, dan jelas memikat para pendengarnya. Saya menghampiri untuk mendengarkan pembicara yang sangat fasih ini. Saya bergabung dengan kerumunan pengagumnya dan menguping selama satu atau dua menit. Tiba-tiba, saya tersadar: orang itu mengatakan hal-hal yang sangat dangkal! Naskahnya membosankan, membosankan, membosankan. Ah, tapi dia menyampaikan pengamatannya yang membosankan dengan penuh semangat, dan oleh karena itu, dia membuat kelompoknya terpesona. Hal ini meyakinkan saya bahwa yang penting bukanlah apa yang Anda katakan, tetapi bagaimana Anda mengatakannya.

"Apa Kalimat Pembuka yang Baik Saat Bertemu Orang Lain?"

Saya sering ditanyai pertanyaan ini, dan saya memberikan jawaban yang sama seperti yang selalu diberikan oleh seorang wanita yang pernah bekerja di kantor saya. Dottie sering berada di mejanya untuk bekerja hingga makan siang. Kadang-kadang, ketika saya akan pergi ke toko sandwich, saya akan bertanya

kepadanya, "Hei Dottie, apa yang bisa saya bawa untuk makan siang?"

/i

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

// Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Dottie, yang mencoba untuk patuh, akan berkata, "Oh, apa pun tidak masalah bagi saya."

"Tidak, Dottie!" Aku ingin berteriak. "Katakan padaku apa yang kau inginkan. Ham 'n' keju di atas gandum hitam? Bologna di atas gandum utuh, dengan mayones? Selai kacang dan jelly dengan irisan pisang? Jadilah spesifik. 'Apa saja' itu merepotkan."

Meskipun membuat frustrasi, jawaban saya untuk pertanyaan pembuka adalah "Apa saja!" karena hampir semua hal yang Anda katakan tidak masalah-selama hal itu membuat orang lain merasa nyaman dan terdengar bersemangat.

Bagaimana Anda membuat orang lain merasa nyaman? Dengan meyakinkan mereka bahwa mereka baik-baik saja dan bahwa Anda berdua sama. Ketika Anda melakukan hal itu, Anda meruntuhkan tembok-tembok ketakutan, kecurigaan, dan ketidakpercayaan.

Mengapa Banal Membuat Sebuah Ikatan

Samuel I. Hayakawa adalah seorang rektor perguruan tinggi, senator AS, dan analis linguistik brilian asal Jepang. Dia menceritakan kisah ini kepada kita yang menunjukkan nilai dari, seperti yang dia katakan, "komentar yang tidak orisinal."¹¹

Pada awal tahun 1943-setelah serangan terhadap Pearl Harbor pada saat ada desas-desus tentang mata-mata Jepang-Hayakawa harus menunggu selama tujuh jam di stasiun kereta api di Oshkosh, Wisconsin. Dia melihat orang lain yang menunggu di stasiun menatapnya dengan penuh kecurigaan. Karena perang, mereka khawatir akan kehadirannya. Dia kemudian menulis, "Satu pasangan dengan seorang anak kecil menatap dengan kegelisahan khusus dan saling berbisik satu sama lain."

Jadi apa yang dilakukan Hayakawa? Dia membuat pernyataan yang tidak orisinal untuk membuat mereka tenang. Dia berkata kepada sang suami bahwa sangat disayangkan kereta akan terlambat di malam yang begitu dingin. Pria itu setuju.

"Saya melanjutkan," tulis Hayakawa, "dengan mengatakan bahwa pasti sangat sulit untuk bepergian dengan anak kecil di musim dingin ketika jadwal kereta api sangat tidak menentu. Lagi-lagi sang suami setuju. Saya kemudian menanyakan usia anak tersebut dan berkomentar bahwa anak mereka terlihat sangat besar

*Bagaimana Agar Terdengar Seperti Anda Memiliki
Kepribadian Super /ç*

dan kuat untuk anak seusianya. Sekali lagi setuju, kali ini dengan sedikit senyuman. Ketegangannya terasa rileks."

Setelah dua atau tiga kali percakapan, pria itu bertanya kepada Hayakawa, "Saya harap Anda tidak keberatan saya mengungkitnya, tetapi Anda orang Jepang, bukan? Menurut Anda, apakah Jepang memiliki peluang untuk memenangkan perang ini?" "Baiklah,"

jawab Hayakawa, "tebakan Anda sama bagusnyanya dengan tebakannya saya. Saya tidak tahu lebih banyak daripada yang saya baca di koran. Tapi menurutku, aku tak melihat bagaimana Jepang, dengan kekurangan batu bara, baja, dan minyak, bisa mengalahkan negara industri yang kuat seperti Amerika Serikat."

Hayakawa melanjutkan, "Komentar saya memang tidak orisinal dan tidak memiliki informasi yang cukup. Ratusan komentator radio ... mengatakan hal yang sama selama minggu-minggu itu. Namun, karena mereka memang demikian, komentar tersebut terdengar akrab dan berada di sisi yang benar sehingga mudah untuk disetujui."

Pria Wisconsin itu langsung setuju dengan kelegaan yang tampak tulus. Ucapan berikutnya adalah, "Katakanlah, saya harap orang-orang Anda tidak berada di sana saat perang sedang berlangsung."

"Ya, benar," jawab Hayakawa. "Ayah dan ibu serta dua adik perempuan saya ada di sana."

"Apakah Anda pernah mendengar kabar dari mereka?" tanya pria itu. "Bagaimana saya bisa?" Hayakawa menjawab.

Baik pria itu maupun istrinya tampak sedih dan bersimpati. "Apakah Anda berarti Anda tidak akan bisa melihat mereka atau mendengar kabar dari mereka sampai perang berakhir?"

Ada banyak hal yang dibicarakan dalam percakapan tersebut, namun hasilnya, dalam waktu sepuluh menit mereka telah mengundang Hayakawa yang pada awalnya mereka duga sebagai mata-mata Jepang untuk mengunjungi mereka suatu saat nanti di kota mereka dan makan malam di rumah mereka. Dan semua itu karena basa-basi cendekiawan brilian ini yang diakui umum dan tidak orisinal. Para komunikator top tahu bahwa kata-kata pertama yang paling menenangkan dan tepat haruslah, seperti yang dilakukan oleh Senator Hayakawa, tidak orisinal, bahkan dangkal.

/e Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Tetapi tidak acuh tak acuh. Hayakawa menyampaikan sentimennya dengan penuh kesungguhan dan semangat.

Pendakian dari Banalitas

Tentu saja, tidak perlu untuk tetap menggunakan kata-kata yang biasa-biasa saja. Jika Anda menemukan bahwa perusahaan Anda menunjukkan kepandaian atau kecerdasan, Anda harus mencocokkannya. Percakapan kemudian meningkat secara alami dan sesuai. Jangan terburu-buru atau, seperti orang Mensan, Anda tampak seperti sedang pamer. Garis bot- tom pada kata-kata pertama Anda adalah memiliki keberanian untuk tidak basa-basi. Karena, ingatlah, orang lebih mendengarkan nada bicara Anda daripada teks Anda.



TEKNIK #11

BIASA dengan SEMANGAT

Khawatir tentang kata-kata pertama Anda? Jangan takut, karena 80 persen kesan pendengar Anda tidak ada hubungannya dengan kata-kata Anda. Hampir semua hal yang Anda katakan pada awalnya baik-baik saja. Tidak peduli seberapa membosankannya teks tersebut, suasana hati yang berempati, sikap positif, dan penyampaian yang penuh semangat membuat Anda terdengar menarik.

"Apa pun, Kecuali Liverwurst!"

Kembali ke Dottie yang sedang menunggu sandwich di mejanya. Kadang-kadang ketika saya berjalan keluar pintu sambil menggaruk-garuk kepala memikirkan apa yang harus saya bawaan untuknya, dia memanggil saya, "Apa saja, kecuali sosis hati." Terima kasih, Dottie, itu sedikit bantuan.

Inilah "apa saja, kecuali hati" saya dalam berbasa-basi. Apa pun yang Anda katakan boleh saja selama tidak mengeluh, kasar, atau

*Bagaimana Terdengar Seperti Anda Memiliki
Kepribadian Super //*

tidak menyenangkan. Jika kata-kata pertama yang keluar dari mulut Anda adalah keluhan - BLAM - orang akan melabeli Anda sebagai pengeluh. Mengapa? Karena keluhan itu adalah 100 persen gambaran kenalan baru Anda tentang diri Anda sejauh ini. Anda bisa saja menjadi Pollyanna yang paling bahagia, tapi bagaimana mereka akan tahu? Jika komentar pertama Anda adalah keluhan, Anda adalah orang yang pemarah. Jika kata-kata pertama Anda kasar, Anda adalah orang yang menyebalkan. Jika kata-kata pertama Anda adalah tidak menyenangkan, Anda adalah orang yang menyebalkan. Buka dan tutup.

Selain hal-hal yang merendahkan ini, apa pun bisa dilakukan. Tanyakan dari mana mereka berasal, bagaimana mereka mengenal tuan rumah pesta, di mana mereka membeli setelan indah yang mereka kenakan-atau ratusan pertanyaan lainnya. Kuncinya adalah mengajukan pertanyaan yang biasa-biasa saja dengan penuh semangat untuk membuat orang lain berbicara.

Masih merasa agak goyah dalam melakukan pendekatan kepada orang asing? Mari kita ambil jalan memutar singkat untuk berkomunikasi yang bermakna. Saya akan memberi Anda tiga teknik singkat untuk bertemu orang-orang di pesta-lalu sembilan teknik lainnya untuk membuat obrolan ringan yang tidak terlalu kecil.



Cara Membuat Orang Ingin Memulai Percakapan dengan Anda

Para lajang yang mahir bertemu dengan calon kekasih tanpa perlu berkenalan (dalam bahasa sehari-hari, melakukan "penjemputan"), telah mengembangkan teknik licik yang sangat lezat yang juga bekerja dengan baik untuk tujuan jaringan sosial atau perusahaan. Teknik ini tidak memerlukan keahlian yang luar biasa dari Anda, hanya keberanian untuk menggunakan alat peraga visual sederhana yang disebut "Whatzit."

Apa itu Whatzit? Whatzit adalah segala sesuatu yang Anda kenakan atau bawa yang tidak biasa-peniti yang unik, tas yang menarik, dasi yang aneh, atau topi yang lucu. Whatzit adalah benda apa pun yang menarik perhatian orang dan menginspirasi mereka untuk mendekati Anda dan bertanya, "Eh, apa itu?" Whatzit Anda bisa halus atau terang-terangan sesuai dengan kepribadian Anda dan kesempatan yang ada.

Saya mengenakan di leher saya sebuah kacamata yang sudah ketinggalan zaman yang menyerupai kacamata bermata dua.

Sering kali orang-orang yang penasaran mendekati saya di sebuah pertemuan dan bertanya, "Apa itu?" Saya jelaskan bahwa itu adalah lorgnette yang ditinggalkan oleh nenek saya, yang tentu saja membuka jalan untuk membahas kebencian terhadap kacamata, mata yang menua, kecintaan atau kehilangan nenek, kecintaan pada perhiasan antik - ke mana pun si penanya ingin membawanya. Mungkin, tanpa disadari, Anda telah menjadi

mangsa teknik yang melegenda. Dalam sebuah pertemuan, pernahkah Anda memperhatikan

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Bagaimana Terdengar Seperti Anda Memiliki
Kepribadian Super //*

/8 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

seseorang yang ingin Anda ajak bicara? Kemudian Anda memutar otak untuk mencari alasan untuk melakukan pendekatan. Betapa senangnya saat mengetahui bahwa dia mengenakan sesuatu yang aneh, liar, atau menjijikkan yang bisa Anda komentari.

Cara Whatzit untuk Mencintai

Whatzit Anda adalah bantuan sosial, baik untuk mendapatkan hadiah bisnis atau romansa baru. Teman saya Alexander membawa manik-manik Yunani ke mana pun dia pergi. Dia tidak khawatir. Dia tahu setiap wanita yang ingin berbicara dengannya akan datang dan berkata, "Apa itu?"

Pikirkan tentang hal ini, Tuan-tuan. Misalkan Anda berada di sebuah pesta. Seorang wanita yang menarik melihat Anda di seberang ruangan. Dia ingin berbicara dengan Anda tapi dia berpikir, "Baiklah, Tuan, Anda menarik. Tapi, astaga, apa yang bisa saya katakan kepada Anda? Anda tidak punya apa-apa."

Jadilah Pencari Whatzit Juga

Demikian juga, jadilah mahir dalam mengamati pakaian mereka yang ingin Anda dekati. Mengapa tidak mengungkapkan ketertarikan pada kepala pena di saku rompi taipan, bros di dada janda kaya, atau cincin sekolah di jari CEO perusahaan tempat Anda ingin bekerja?

Pemboros besar yang, menurut dugaan Anda, mungkin membeli seratus widget Anda memiliki pin kerah klub golf yang kecil? Katakan, "Maaf, saya tidak bisa tidak memperhatikan pin kerah Anda yang menarik. Apakah Anda seorang pegolf? Saya juga. Lapangan apa yang pernah Anda mainkan?"

Kartu nama dan Whatzit Anda adalah artefak sosialisasi yang penting. Baik saat Anda naik lift, menaiki tangga, atau melintasi jalan menuju pesta, pastikan Whatzit Anda terpampang untuk dilihat semua orang.



TEKNIK #12

Selalu PAKAI WHATZIT

Kapan pun Anda pergi ke sebuah pertemuan, kenakan atau bawa sesuatu yang tidak biasa untuk memberikan alasan kepada orang-orang yang menemukan Anda sebagai orang asing yang menyenangkan di tengah ruangan yang penuh sesak untuk mendekat. "Permisi, saya tidak bisa tidak memperhatikan ... apa itu?"

Teknik cepat berikutnya berasal dari para politisi yang tidak mau membiarkan seorang anggota partai melarikan diri jika mereka pikir dia bisa membantu kampanye mereka. Saya menyebutnya teknik "Whoozat".

Cara Bertemu dengan Orang yang Ingin Anda Temui

Katakanlah Anda telah meneliti tubuh dari kon- taktor bisnis penting yang ingin Anda temui. Anda telah mencari dengan sia- sia dari ujung jempol kaki hingga ujung sepatu botnya. Dia tidak mengenakan satu pun Whatzit.

Jika Anda kesulitan menemukan sesuatu untuk dikomentari, gunakan teknik Whoozat. Seperti seorang politisi yang gigih, datangi pemberi pesta dan katakan, "Pria/wanita di sana terlihat menarik. Siapa dia?" Kemudian mintalah perkenalan. Jangan ragu-ragu. Pemberi pesta akan senang jika Anda menganggap salah satu tamunya menarik.

Namun, jika Anda tidak ingin menarik perhatian si pemberi pesta dari tamu-tamunya yang lain, Anda masih bisa melakukan Whoozat. Kali ini, jangan meminta perkenalan formal. Cukup pancing si pemberi pesta dengan informasi yang cukup untuk memperkenalkan Anda. Cari tahu tentang pekerjaan, minat, dan hobi orang asing tersebut.

Misalkan si pemberi pesta berkata, "Oh, itu Joe Smith. Saya tidak tahu apa pekerjaannya, tapi saya tahu dia suka bermain ski." Aha, Anda baru saja diberi pemecah kebekuan yang Anda butuhkan. Sekarang Anda langsung menemui Joe Smith. "Hai, Anda Joe Smith, bukan? Susan baru saja mengatakan bahwa Anda pemain ski yang hebat. Di mana Anda bermain ski?" Anda mendapatkan idenya.



TEKNIK #13

WHOOZAT

Whoozat adalah alat pertemuan yang paling efektif dan paling jarang digunakan (oleh non-politisi) yang pernah dibuat. Cukup minta si pemberi pesta untuk memperkenalkan diri, atau berikan beberapa fakta yang bisa langsung Anda jadikan sebagai pencair suasana.

Sekarang yang ketiga dalam trio kecil trik bertemu-dengan-siapa-yang-Anda-inginkan.



Cara Masuk ke dalam Kerumunan Orang Banyak

Wanita yang Anda putuskan HARUS Anda temui tidak mengenakan Whatzit? Tidak dapat menemukan pembawa acara untuk teknik Whoozat? Lebih buruk lagi, dia sedang asyik mengobrol dengan sekelompok temannya. Sepertinya Anda tidak punya harapan untuk mengatur pertemuan, bukan? Anda tidak bisa hanya mengatakan, "Permisi, saya hanya ingin mampir dan menyapa. "

Tidak ada rintangan yang menghalangi seorang politisi yang tegas, yang selalu memiliki satu atau sepuluh trik di lengan bajunya. Seorang politisi akan menggunakan teknik "Menguping". Menguping, tentu saja, memunculkan gambaran tentang kegiatan klandestin-penyadapan, pembobolan Watergate, atau mata-mata yang mengendap-endap dalam bayang-bayang suram. Menguping memiliki preseden historis dengan para politisi, jadi, dalam keadaan darurat, hal ini secara alami muncul di benak kita.

Di pesta, berdirilah di dekat kelompok orang yang ingin Anda susupi. Kemudian tunggu satu atau dua kata yang bisa Anda gunakan sebagai celah untuk masuk ke dalam kelompok tersebut. "Maaf, saya tidak bisa menahan diri untuk tidak mendengar bahwa Anda . ." dan kemudian apa pun yang relevan di sini. Misalnya "Saya tidak bisa menahan diri untuk tidak mendengar diskusi Anda tentang Bermuda. Saya akan pergi ke sana bulan depan untuk pertama kalinya. Ada saran?"

Sekarang, Anda sudah berada di dalam lingkaran dan dapat mengarahkan komentar Anda ke sasaran yang Anda inginkan.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

62 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja



TEKNIK #14

MENGUPING MASUK

Tidak ada Whatzit? Tidak ada tuan rumah untuk Whoozat? Tidak masalah! Cukup bersembunyi di belakang kerumunan orang yang ingin Anda susupi dan buka telinga Anda. Tunggu alasan apa pun yang tipis dan langsung saja katakan, "Maaf, saya tidak bisa menahan diri untuk tidak mendengar "

Apakah mereka akan terkejut? Sesaat.

Apakah mereka akan melupakannya?

Sesaat.

Apakah Anda akan terlibat dalam percakapan? Tentu saja!

Sekarang mari kita kembali ke kereta yang pertama kali menjelajahi Small Talk City dan melakukan perjalanan ke negeri Komunikasi yang Penuh Makna.



Cara Membuat "Dari Mana Asal Anda?" Suara yang Menggairahkan

Anda tidak akan bermimpi untuk pergi ke sebuah pesta dalam keadaan telanjang. Dan saya harap Anda tidak akan bermimpi membiarkan percakapan Anda terekspos dalam keadaan telanjang dan tak berdaya menghadapi dua serangan yang tak terelakkan, "Dari mana Anda berasal?" dan "Apa pekerjaan Anda?"

Ketika diajukan pertanyaan-pertanyaan ini, kebanyakan orang, seperti menjatuhkan steak frozen di atas piring porselen, menjatuhkan batu bata geografi yang membeku atau jabatan yang membingungkan di atas piring percakapan si penanya. Kemudian mereka menampar moncongnya.

Anda sedang berada di sebuah konvensi. Setiap orang yang Anda temui tentu saja akan bertanya, "Dan dari mana asal Anda?" Ketika Anda memberi mereka jawaban singkat tentang kota asal Anda, "Oh, saya dari Muscatine, Iowa" (atau Millinocket, Maine; Winnemucca, Nevada; atau tempat lain yang belum pernah mereka dengar), apa yang bisa Anda harapkan selain tatapan kosong? Bahkan jika Anda berasal dari kota yang relatif besar seperti Denver, Colorado; Detroit, Michigan; atau San Diego, California, Anda akan mendapatkan tatapan panik dari semua orang, kecuali para profesor sejarah Amerika. Mereka dengan cepat memeras otak sambil berpikir "Apa yang harus saya katakan selanjutnya?" Bahkan nama-nama kota besar kelas dunia seperti New York, Chicago, Washington, dan Los Angeles pun tidak terlalu menginspirasi tanggapan yang menarik. Ketika saya mengatakan kepada orang-orang bahwa saya berasal dari New York City, apa yang akan mereka katakan? "Duh, ada perampokan yang bagus akhir-akhir ini?"

64 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Bantulah kemanusiaan dan diri Anda sendiri. Jangan pernah memberikan jawaban satu kalimat saja untuk pertanyaan, "Dari mana Anda berasal?" Berikan si penanya bahan bakar untuk tangkinya, makanan ternak untuk palungnya. Berikanlah sesuatu yang bisa dijadikan bahan pembicaraan bagi si penanya. Yang diperlukan hanyalah satu atau dua kalimat tambahan tentang kota Anda-beberapa fakta menarik, pengamatan yang jenaka-untuk menarik si penanya ke dalam percakapan. Beberapa bulan yang lalu, sebuah asosiasi perdagangan mengundang saya untuk menjadi pembicara utama tentang membangun jaringan dan mengajari orang-orang untuk menjadi pembicara yang lebih baik. Tepat sebelum saya berbicara, saya diperkenalkan kepada Ibu Devlin, yang merupakan ketua asosiasi.

"Apa kabar?" tanyanya.

"Apa kabar?" Saya menjawab.

Kemudian Ibu Devlin tersenyum, dengan cemas menunggu contoh keahlian saya dalam berbicara. Saya bertanya darimana dia berasal. Dia menjawab "Columbus, Ohio" dengan beku dan senyum lebar penuh harap di atas piring saya. Saya harus segera mencairkan jawabannya menjadi percakapan yang mudah dicerna. Pikiran saya meronta-ronta untuk beraksi. Pikiran Leil menepuk-nepuk kepala saya: "Teguk, Columbus, Ohio. Saya belum pernah ke sana, hmm. Crim- iny, apa yang saya ketahui tentang Columbus? Saya kenal seorang bernama Jeff, seorang pembicara sukses yang tinggal di sana. Tapi Columbus terlalu besar untuk ditanyakan apakah dia mengenalnya... dan selain itu hanya anak-anak yang memainkan permainan 'Apakah Anda tahu si ini dan si itu'." Pencarian saya yang panik dan tanpa suara terus berlanjut. "Saya rasa itu dinamai Christopher Columbus... tapi saya tidak yakin, jadi lebih baik saya tutup mulut untuk yang satu itu." Empat atau lima kemungkinan lain terlintas di benak saya, namun saya menolak semuanya karena terlalu jelas, terlalu remaja, atau terlalu aneh.

Saya menyadari sekarang bahwa beberapa detik telah berlalu, dan Ny. Devlin masih berdiri di sana dengan senyum yang perlahan-lahan menghilang di wajahnya. Dia menunggu saya (sang "ahli" yang, dalam waktu satu jam, diharapkan dapat memberikan pelajaran kepada asosiasi dagangnya mengenai konvensi yang cemerlang) untuk memuntahkan kata-kata kecerdasan atau kebijaksanaan.

"Oh, Columbus, astaga," saya bergumam putus asa, melihat wajahnya berubah menjadi ekspresi khawatir seperti pasien yang ditanya oleh dokter bedah, dengan pisau di tangan, "Di mana usus buntumu?"

Saya tidak pernah menemukan percakapan yang merangsang tentang Columbus. Namun, saat itu, di bawah pisau, saya menciptakan teknik berikut ini untuk anak cucu. Saya menyebutnya "Never the Naked City."



TEKNIK #15

JANGAN PERNAH menjadi Kota Telanjang

Setiap kali seseorang bertanya kepada Anda, "Dan dari mana asal Anda?" jangan pernah, jangan pernah, secara tidak adil menantang kekuatan imajinasi mereka dengan jawaban satu kata.

Pelajari beberapa fakta menarik tentang kota asal Anda yang dapat dikomentari oleh mitra percakapan. Kemudian, ketika mereka mengatakan sesuatu yang cerdas sebagai tanggapan atas umpan Anda, mereka akan menganggap Anda sebagai pembicara yang hebat.

Umpan yang berbeda untuk Udang atau Hiu

Seorang nelayan menggunakan umpan yang berbeda untuk menangkap ikan bass atau bluefish. Dan Anda tentu saja akan menggunakan umpan percakapan yang berbeda untuk menangkap udang yang sederhana atau hiu yang canggih. Kail Anda harus sesuai dengan tipe orang yang Anda ajak bicara. Saya berasal dari Washinton, D.C. Jika seseorang di, katakanlah, sebuah galeri seni bertanya dari mana saya berasal, saya mungkin akan menjawab "Washington, D.C.-dirancang oleh perencana kota yang sama dengan perencana kota Paris." Hal ini membuka kemungkinan percakapan tentang seni perencanaan kota, Paris, rencana kota lain, perjalanan ke Eropa, dan sebagainya.

Di sebuah pesta sosial para lajang, saya memilih jawaban lain. "Saya berasal dari Washington, D.C. Alasan saya pergi adalah karena ada tujuh wanita untuk setiap pria ketika saya tumbuh dewasa." Sekarang, pembicaraan bisa beralih ke ekstasi atau penderitaan menjadi lajang, kurangnya pria yang diinginkan di mana-mana, atau bahkan kemungkinan-kemungkinan genit.

66 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Dalam sebuah kelompok politik, saya akan menyampaikan fakta terkini dari wajah politik Washington yang terus berkembang. Tidak perlu berspekulasi tentang berbagai kemungkinan percakapan yang terbuka.

Dari mana Anda mendapatkan umpan percakapan? Mulailah dengan menelepon kamar dagang atau masyarakat bersejarah di kota Anda. Telusuri World Wide Web dan klik kota Anda, atau buka ensiklopedia kuno-semua sumber yang kaya akan informasi untuk merangsang percakapan di masa depan. Pelajari sejarah, geografi, statistik bisnis, atau mungkin beberapa fakta menarik untuk menggelitik selera humor teman Anda di masa depan.

Bencana Devlin mengilhami penelitian lebih lanjut. Begitu sampai di rumah, saya menelepon kamar dagang Columbus dan masyarakat sejarah. Katakanlah Anda juga berasal dari Columbus, Ohio, dan kenalan baru Anda menjelaskannya kepada Anda: "Anda berasal dari mana?" Ketika Anda berbicara dengan seorang pebisnis, jawaban Anda bisa jadi, "Saya dari Columbus, Ohio. Anda tahu bahwa banyak perusahaan besar melakukan pengujian produk mereka di Columbus karena kota ini sangat khas secara komersial. Bahkan, kota ini disebut sebagai 'kota paling Amerika di Amerika'. Mereka mengatakan bahwa jika di Columbus terjadi ledakan atau bom, maka akan terjadi ledakan atau bom secara nasional."

Berbicara dengan seseorang yang memiliki nama belakang Jerman? Ceritakan padanya tentang Desa Jerman yang bersejarah di Columbus dengan jalan-jalan bata dan rumah-rumah kecil bergaya tahun 1850-an yang indah. Pasti akan menginspirasi kisah-kisah tentang negara lama. Nama belakang pasangan percakapan Anda adalah Italia? Katakan padanya bahwa Genoa, Italia, adalah kota kembar Columbus.

Berbicara dengan penggemar sejarah Amerika? Katakan padanya bahwa Columbus memang dinamai sesuai nama Christopher Columbus dan replika *Santa Maria* berlabuh di Sungai Scioto. Berbincang-bincang dengan seorang siswa?

Beritahu dia tentang lima universitas di Columbus.

Kemungkinannya terus berlanjut. Anda mencurigai bagian percakapan Anda

ner memiliki bakat artistik? "Ah," Anda berkata dengan santai, "Columbus adalah rumah seniman George Bellows."

Warga Columbus, siapkan beberapa makanan ringan yang lezat untuk para penanya meskipun Anda tidak tahu apa-apa tentang mereka. Ini dia makanannya. Katakan kepada mereka

Anda

*Cara Membuat "Dari Mana Anda Berasal?" Suara yang
Menggairahkan 6/*

68 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

selalu harus mengatakan "Columbus, Ohio" karena ada juga Columbus, Arkansas; Columbus, Georgia; Columbus, Indiana; Columbus, Kansas; Columbus, Kentucky; Columbus, Mississippi; Columbus, Montana; Columbus, Nebraska; Columbus, New Jersey; Columbus, New Mexico; Columbus, North Carolina; Columbus, North Dakota; Columbus, Pennsylvania; Columbus, Texas; dan Columbus, Wisconsin. Hal ini menyebarkan kemungkinan percakapan ke lima belas negara bagian lainnya. Ingatlah, seperti yang pernah dikatakan oleh seorang tokoh terkenal, "Tidak ada orang yang mau mendengarkan Anda berbicara jika dia tidak tahu bahwa itu adalah gilirannya."

Sebuah catatan tambahan untuk pengalaman buruk yang saya alami di Columbus. Berbulan-bulan kemudian, saya menceritakan trauma tersebut kepada teman pembicara saya dari Columbus, Jeff. Jeff menjelaskan bahwa rumahnya sebenarnya berada di sebuah kota yang lebih kecil, hanya beberapa menit di luar Columbus.

"Kota apa, Jeff?"

"Gahanna, Ohio. Gahanna berarti 'neraka' dalam bahasa Ibrani," katanya, dan kemudian menjelaskan mengapa dia berpikir bahwa orang Ibrani kuno adalah peramal.

Terima kasih, Jeff, saya tahu Anda tidak akan pernah membeberkan kota telanjang kepada para pendengar Anda.



16 Cara Menjadi Pemenang Setiap Saat Mereka Bertanya, "Dan Apa Apakah Anda melakukannya?"

Ketiga setelah kematian dan pajak adalah jaminan bahwa seorang kenalan baru akan segera bertanya, "Dan apa pekerjaan Anda?" (Apakah pantas dan layak mereka mengajukan pertanyaan itu? Kita akan membahasnya nanti). Untuk saat ini, beberapa langkah defensif ini membantu Anda menjaga kredibilitas komunikator Anda saat ditanyai pertanyaan yang tak terelakkan.

Pertama, seperti halnya Never the Naked City, jangan memberikan jawaban yang singkat dan tergesa-gesa untuk menanggapi pertanyaan yang terengah-engah dari si penanya. Anda akan membuat ikan yang malang itu terjatuh di geladak kapal ketika Anda hanya menyebutkan jabatan Anda: "Saya seorang aktuaris/auditor/penulis/ahli astrofisika." Kasihanilah dia agar dia tidak merasa seperti orang luar yang tidak tahu apa-apa dan bertanya, "Apa, eh, jenis aktuaris (audit, pengarang, atau astrofisika) yang Anda kerjakan?"

Anda adalah seorang pengacara. Jangan serahkan kepada orang awam untuk mencoba mencari tahu apa yang sebenarnya Anda lakukan. Jelaskan. Ceritakan sedikit kisah yang dapat dipahami oleh lawan bicara Anda. Misalnya, jika Anda berbicara dengan seorang ibu muda, katakanlah, "Saya seorang pengacara. Firma kami mengkhususkan diri dalam hukum ketenagakerjaan. Bahkan, sekarang saya terlibat dalam kasus di mana perusahaan



TEKNIK #16

JANGAN PERNAH MELAKUKAN PEKERJAAN telanjang

Ketika ditanya pertanyaan yang tak terelakkan, "Dan apa pekerjaan Anda," Anda mungkin berpikir "Saya seorang ekonom/pendidik/insinyur" sudah memberikan informasi yang cukup untuk menimbulkan kesan yang baik.

percakapan. Namun, bagi orang yang bukan seorang ekonom, pendidik, atau insinyur, Anda mungkin akan berkata, "Saya adalah seorang ahli paleontologi/psikoanalisis/pornografer."

Ungkapkan saja. Beberkan beberapa fakta menarik tentang pekerjaan Anda untuk dikunyah oleh para kenalan baru.

Jika tidak, mereka akan segera permisi dan lebih memilih makanan ringan di nampan keju.

ernyata ada perusahaan yang memberhentikan seorang wanita karena mengambil cuti hamil yang merupakan kebutuhan medis." Seorang ibu bisa memahami hal itu.

Berbicara dengan pemilik bisnis? Katakan "Saya seorang pengacara. Firma kami berspesialisasi dalam hukum ketenagakerjaan. Kasus saya saat ini adalah tentang seorang pemberi kerja yang dituntut oleh salah satu stafnya karena mengajukan pertanyaan pribadi saat wawancara kerja." Pemilik bisnis dapat memahami hal tersebut.

Kenangan Menyakitkan dari Para Pekerja Telanjang

Saya masih menyimpan kenangan menyakitkan ketika lidah saya kelu ketika dihadapkan dengan para pencari kerja yang telanjang. Seperti saat seseorang di sebuah pesta makan malam mengatakan kepada saya, "Saya seorang ilmuwan nuklir." Jawaban saya yang lemah, "Oh, itu pasti menarik" membuat saya seperti molekul mental di matanya.

Pria di sebelah saya berkata, "Saya bekerja di bidang industri," lalu berhenti sejenak, menunggu saya terkesan. "Wah, eh, astaga, Anda pasti harus menjadi penilai karakter yang lihai untuk bisa berada di

70 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

abrasive industri" juga tidak terbang. Kami bertiga duduk dalam keheningan selama sisa waktu makan.

Baru bulan lalu seorang kenalan baru menyombongkan diri, "Saya berencana untuk mengajar Buddhisme Tibet di Truckee Meadows Community College," dan kemudian diam. Saya hanya tahu sedikit tentang Truckee Meadows dibandingkan dengan ajaran Buddha Tibet. Setiap kali orang bertanya apa yang Anda lakukan, beri mereka resusitasi dari mulut ke telinga sehingga mereka dapat menarik napas dan mengatakan sesuatu.



Cara Memperkenalkan Orang yang Paling Disukai oleh Tuan Rumah

Sangatlah penting untuk membantu para "orang yang baru mengenal" melalui saat-saat gugup pertama mereka.

"Susan, saya ingin Anda bertemu dengan John Smith. John, ini Susan Jones." Duh, apa yang Anda harapkan dari John dan Susan?

"Smith? Umm, itu S-M-I-T-H, bukan?"

"Eh, eh, astaga, Susan, nah, sekarang, ada nama yang menarik." Bagus-coba-lupakan saja. Jangan salahkan John atau Susan karena kurang cemerlang. Kesalahannya terletak pada orang yang memperkenalkan keduanya dengan cara yang dilakukan kebanyakan orang saat memperkenalkan teman mereka satu sama lain-dengan nama telanjang. Mereka melontarkan kalimat tanpa umpan untuk orang untuk menenggelamkan diri mereka.

Para pemenang besar mungkin tidak banyak bicara, tetapi percakapan tidak pernah berhenti di tengah-tengah mereka.

Mereka memastikan hal itu dengan teknik seperti "Jangan pernah melakukan perkenalan secara terbuka." Ketika mereka memperkenalkan orang lain, mereka membeli polis asuransi pada percakapan dengan beberapa tambahan sederhana: "Susan, saya ingin Anda berkenalan dengan John. John memiliki perahu yang sangat bagus yang kami gunakan untuk berlayar musim panas lalu. John, ini Susan Smith. Susan adalah pemimpin redaksi majalah *Shoestring Gourmet*." Perkenalan ini memberikan kesempatan kepada Susan untuk menanyakan jenis perahu yang dimiliki John atau ke mana saja kelompok tersebut pergi. Hal ini memberikan John kesempatan untuk mendiskusikan kecintaannya pada menulis. Atau memasak.

Atau tentang

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

72 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

72 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

makanan. Percakapan kemudian secara alami dapat meluas ke perjalanan secara umum, kehidupan di atas kapal, liburan masa lalu, resep favorit, restoran, kuncup, diet, majalah, kebijakan editorial-hingga tak terbatas.



TEKNIK #17

JANGAN PERNAH MELAKUKAN PENGENALAN SECARA telanjang

Saat memperkenalkan orang, jangan melempar kail yang belum dipancing dan berdiri di sana sambil menyeringai seperti kerang besar, biarkan orang yang baru dikenal mengibaskan sirip mereka dan memancing untuk mendapatkan topik pembicaraan.

Berikan umpan percakapan agar mereka ikut berenang.

Kemudian Anda bebas untuk tetap tinggal atau melanjutkan ke peluang jaringan berikutnya.

Jika Anda tidak nyaman menyebutkan pekerjaan seseorang selama perkenalan, sebutkan hobi atau bahkan bakat mereka. Suatu hari dalam sebuah pertemuan, nyonya rumah memperkenalkan seorang pria bernama Gilbert. Dia berkata, "Leil, saya ingin kamu bertemu dengan Gilbert. Bakat Gilbert adalah memahat. Dia membuat ukiran lilin yang indah." Saya ingat saya berpikir, "Hadiah-sekarang, itu adalah cara yang bagus untuk memperkenalkan seseorang dan memulai percakapan."

Berbekal dua peningkat kepribadian, tiga pemantik percakapan, dan tiga pemanjang kecil ini, sekarang saatnya untuk mengambil langkah menaiki tangga komunikasi. Sekarang mari kita beranjak dari basa-basi dan mencari jalan menuju dialog yang lebih bermakna. Teknik berikut ini dijamin akan membuat percakapan menjadi lebih menarik bagi lawan bicara Anda.



Cara Menyadarkan Kembali Percakapan yang Terputus

Bahkan seorang suami yang bermaksud baik yang mungkin bertanya kepada istrinya saat bercinta, "Apakah ini baik untukmu juga, Sayang?" tidak tahu untuk bertanya kepada rekannya, "Apakah percakapan ini baik untukmu juga?" Namun dia menang... kita semua melakukannya. Dengan teknik berikut ini, tenangkan pikiran Anda. Anda pasti bisa membuat percakapan menjadi panas bagi siapa pun yang berbicara dengan Anda. Seperti teman kencan saya, Donnie, Anda akan secara ajaib menemukan topik pembicaraan yang menarik perhatian pendengar Anda.

Jadilah Penyelidik dengan Selipkan Lidah Mereka

Tidak peduli seberapa sulitnya petunjuk itu, Sherlock Holmes yakin bahwa dia akan segera melihatnya melalui kaca pembesarnya. Seperti detektif yang tak kenal lelah, para pemenang besar tahu, tak peduli seberapa sulit petunjuknya, mereka akan menemukan topik yang tepat. Bagaimana caranya? Mereka menjadi detektif kata.

Saya memiliki seorang teman muda, Nancy, yang bekerja di sebuah panti jompo. Nancy sangat peduli dengan para lansia, namun sering menggerutu tentang betapa cengeng dan singkatnya beberapa pasiennya. Dia menyesali bahwa dia mengalami kesulitan untuk berhubungan dengan mereka.

Nancy bercerita tentang seorang wanita tua yang sangat keras kepala bernama Nyonya Otis, yang tidak pernah bisa terbuka padanya.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

**74 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja**

74 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

"Suatu hari," Nancy bercerita, "tepat setelah semua hujan badai yang kami alami minggu lalu, hanya untuk bercakap-cakap, saya berkata pada Ny. Otis, 'Badai yang mengerikan yang kita alami minggu lalu, bukan begitu? Nah,' lanjut Nancy, 'Nyonya Otis langsung melompat ke tenggorokan saya. Dia berkata dengan suara ketus, 'Itu bagus untuk tanaman. ' Saya bertanya kepada Nancy bagaimana tanggapannya.

"Apa yang bisa saya katakan?" Nancy menjawab. "Wanita itu jelas-jelas memotong saya."

"Apa kamu pernah berpikir untuk bertanya pada Ny. Otis apakah dia menyukai tanaman?" "Tanaman?" Nancy bertanya.

"Ya," saya menyarankan. "Ny. Otis mengangkat topik ini." Aku meminta Nancy untuk membantuku. "Tanyakan padanya," pintaku. Nancy kembali menolak, tetapi saya tetap bersikeras. Untuk menenangkan saya, Nancy berjanji akan bertanya pada "Nyonya Otis yang tua renta" apakah dia menyukai tanaman.

Keesokan harinya, Nancy yang terkejut menelepon saya dari kantor. "Leil, bagaimana kamu bisa tahu? Ny. Otis tidak hanya menyukai tanaman, tapi dia juga mengatakan padaku bahwa dia menikah dengan seorang tukang kebun. Hari ini aku punya masalah besar dengan Ny. Otis. Aku tak bisa membungkamnya! Dia terus bercerita tentang kebunnya, tentang suaminya."

Para komunikator hebat tahu bahwa ide tidak datang begitu saja. Jika Ibu Otis berpikir untuk membicarakan tanaman, maka dia pasti memiliki hubungan dengan tanaman. Lebih jauh lagi, dengan menyebutkan kata tersebut, berarti secara tidak sadar dia ingin berbicara tentang tanaman.

Misalnya, alih-alih menanggapi komentar Nancy tentang hujan dengan "Hujan bagus untuk tanaman," Nyonya Otis berkata, "Karena hujan, anjing saya tidak bisa keluar." Nancy kemudian bisa bertanya tentang anjingnya. Atau misalkan dia menggerutu, "Hujan tidak baik untuk radang sendi saya." Dapatkah Anda menebak apa yang ingin dibicarakan oleh Nyonya Otis sekarang?

Saat berbicara dengan siapa pun, tetap buka telinga Anda dan, seperti detektif yang baik, dengarkan petunjuknya. Waspada referensi yang tidak biasa: anomali, penyimpangan, penyimpangan, atau permintaan

tempat, waktu, orang lain. Tanyakan tentang hal itu karena itu adalah petunjuk tentang apa yang akan sangat senang didiskusikan oleh lawan bicara Anda.

Jika dua orang memiliki kesamaan, ketika minat yang sama muncul, mereka akan langsung menyukainya secara alami. Sebagai contoh, jika seseorang menyebutkan tentang bermain squash (mengamati burung atau mengoleksi perangko) dan pendengarnya memiliki kegemaran yang sama, dia akan berkata, "Oh, kamu juga seorang squasher (atau pengamat burung atau filatelis)!"

Inilah triknya: tidak perlu menjadi seorang squasher, birder, atau filatelis untuk bisa berbicara dengan antusias. Anda cukup "Jadilah Detektif Kata". Ketika Anda menangkap referensi seolah-olah itu menggairahkan Anda juga, ini akan membawa Anda ke dalam percakapan yang menggairahkan orang asing. (Topik pembicaraan bisa saja membuat Anda tertidur, tapi itu cerita lain).



TEKNIK #18

JADILAH Detektif KATA

Seperti sepatu karet yang baik, dengarkan setiap kata mitra bicara Anda untuk mendapatkan petunjuk tentang topik yang disukainya. Bukti pasti akan muncul. Kemudian, tanyakan topik tersebut seperti detektif yang sedang menyelidiki sebuah kesalahan. Seperti Sherlock Holmes, Anda memiliki petunjuk tentang topik yang sedang hangat dibicarakan oleh lawan bicara Anda.

Setelah Anda memicu percakapan yang merangsang, mari kita jelajahi teknik untuk menjaganya tetap panas.



Cara Memikat Mereka dengan Pilihan Topik-Topik Anda!

Beberapa tahun yang lalu, saya dan seorang teman wanita menghadiri sebuah pesta yang dipenuhi oleh orang-orang yang penuh dengan gado-gado. Semua orang yang kami ajak bicara tampak menjalani kehidupan yang menyenangkan. Membahas pesta itu setelahnya, saya bertanya kepada teman saya, "Diane, dari semua orang yang menyenangkan di pesta itu, siapa yang paling kamu sukai untuk diajak bicara?"

Tanpa ragu-ragu dia berkata, "Oh, tentu saja, Dan Smith." "Apa yang dilakukan Dan?" Saya bertanya padanya.

"Eh, saya tidak yakin," jawabnya. "Di mana dia tinggal?"

"Eh, saya tidak tahu," jawab Diane.

"Nah, apa yang membuatnya tertarik?"

"Yah, kami benar-benar tidak membicarakan minatnya." "Diane," tanya saya, "apa yang kalian bicarakan?"

"Yah, saya kira kami kebanyakan berbicara tentang saya."

"Aha," pikir saya. Diane baru saja bertemu dengan seorang pemenang. Ternyata, saya merasa senang bertemu dengan Pemenang Besar Dan beberapa bulan kemudian. Ketidaktahuan Diane tentang kehidupannya menggelitik rasa ingin tahu saya, jadi saya menanyakan detailnya. Ternyata, Dan tinggal di Paris, memiliki rumah di pantai di selatan Prancis, dan rumah di pegunungan Alpen. Dia berkeliling dunia untuk membuat pertunjukan suara dan cahaya untuk piramida dan reruntuhan kuno-dan dia adalah seorang yang gemar menggantung

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

Cara Menyadarkan Percakapan yang Sekarat
y/

peluncur layang dan penyelam scuba. Apakah pria ini memiliki kehidupan yang menarik atau bagaimana? Namun Dan, saat bertemu Diane, tidak mengatakan apa-apa tentang dirinya.

Saya mengatakan kepada Dan tentang betapa senangnya Diane bertemu dengannya, namun betapa sedikitnya yang ia ketahui tentang kehidupannya. Dan hanya menjawab, "Yah, ketika saya bertemu seseorang, saya belajar lebih banyak jika saya bertanya tentang kehidupan mereka. Saya selalu mencoba untuk mengalihkan sorotan pada orang lain." Orang yang benar-benar percaya diri sering melakukan hal ini. Mereka tahu bahwa mereka tumbuh lebih banyak dengan mendengarkan daripada berbicara. Jelas, mereka juga memikat hati pembicara.

Menjual Diri Anda dengan Teknik Penjualan Terbaik

Beberapa bulan yang lalu di sebuah konvensi pembicara, saya berbicara dengan seorang rekan kerja, Brian Tracy. Brian melakukan pekerjaan yang brilian dalam melatih para tenaga penjual. Dia memberi tahu murid-muridnya tentang lampu sorot raksasa yang, ketika menyoroti produk mereka, tidak begitu menarik bagi prospek. Ketika mereka menyorotkan lampu sorot ke prospek, mereka melakukan penjualan. Bagi para tenaga penjual, teknik ini sangat penting bagi Anda. Arahkan "Sorotan Berputar" Anda menjauh dari Anda, hanya sedikit menyoroti produk Anda, dan paling terang menyoroti pembeli Anda. Anda akan melakukan banyak hal pekerjaan yang lebih baik dalam menjual diri Anda dan produk Anda.



TEKNIK #19

LAMPU SOROT Berputar

Ketika Anda bertemu dengan seseorang, bayangkan sebuah lampu sorot raksasa yang berputar di antara Anda. Ketika Anda berbicara, sorotan tertuju pada Anda. Saat orang baru tersebut berbicara, sorotan tersebut menyorot ke arahnya. Jika Anda menyorotinya dengan cukup terang, orang asing tersebut akan dibutakan oleh fakta bahwa Anda hampir tidak mengatakan sepatah kata pun tentang diri Anda. Semakin lama Anda membiarkannya bersinar menjauh dari Anda, semakin menarik bagi orang tersebut.



20 Bagaimana Tidak Perlu Bertanya-tanya, "Apa yang Harus Saya Katakan Selanjutnya?"

Tentu saja, ada saat-saat ketika para pembicara yang luar biasa pun membentur tembok. Gerutuan satu suku kata dari beberapa orang meninggalkan pilihan yang tipis, bahkan bagi para ahli teknik *Be a Word Detective*.

Jika Anda mendapati diri Anda mengipasi bara api percakapan yang sekarat (dan jika Anda merasa karena alasan politik atau hasrat manusiawi bahwa percakapan itu harus dilanjutkan), berikut ini adalah trik yang sangat mudah untuk membuat api berkobar lagi. Saya menyebutnya "Parroting" yang diambil dari nama burung tropis yang indah yang dapat memikat hati setiap orang hanya dengan mengulang kata-kata orang lain.

Pernahkah Anda, ketika sedang berada di sekitar rumah, menyetel TV di latar belakang untuk menyetel pertandingan tenis? Anda mendengar bola bolak-balik di atas net-klink-klunk, klink-klunk, klink... kali ini Anda tidak mendengar bunyi klink. Bola tidak mengenai lapangan. Apa yang terjadi? Anda segera melihat ke arah lapangan.

Demikian juga dalam percakapan, bola percakapan berjalan bolak-balik. Pertama, Anda berbicara, kemudian pasangan Anda berbicara, Anda berbicara... dan begitulah seterusnya, bolak-balik. Setiap kali, melalui serangkaian anggukan dan dengusan yang menenangkan seperti "um hum," atau "umm," Anda memberi tahu mitra bicara Anda bahwa bola telah mendarat di lapangan Anda. Ini adalah sinyal "Saya mengerti" Anda. Begitulah ritme percakapan.

"Apa yang Harus Saya Katakan Selanjutnya?"

Kembali ke momen yang sangat menakutkan ketika giliran Anda untuk berbicara tetapi pikiran Anda kosong. Jangan panik. Alih-alih memberi isyarat secara verbal atau nonverbal bahwa Anda "mengerti," cukup ulangi-atau menirukan-dua atau tiga kata terakhir yang diucapkan oleh rekan Anda, dengan nada simpatik dan penuh tanya. Hal ini akan melemparkan bola percakapan kembali ke pasangan Anda.

Teman saya, Phil, terkadang menjemput saya di bandara. Biasanya saya sangat kelelahan sehingga saya tertidur dengan kasar di kursi penumpang, membuat Phil tidak lebih dari seorang sopir.

Setelah melakukan perjalanan yang sangat melelahkan beberapa tahun yang lalu, saya memasukkan tas saya ke dalam bagasi mobil dan menjatuhkan diri ke kursi depan. Saat saya tertidur, dia mengatakan bahwa dia pergi ke teater pada malam sebelumnya. Biasanya saya hanya mendengus dan tertidur pulas. Namun, pada perjalanan khusus ini, saya telah mempelajari teknik Par- roting dan sangat ingin mencobanya. "Teater?" Saya menirukannya dengan penuh tanya.

"Ya, itu adalah pertunjukan yang luar biasa," jawabnya, sepenuhnya berharap itu adalah kata terakhir pada subjek sebelum saya jatuh dalam keadaan mengantuk seperti biasanya.

"Pertunjukan yang hebat?" Saya menirukan. Terkejut dengan ketertarikan saya, dia berkata, "Ya, ini adalah pertunjukan baru dari Stephen Sondheim yang berjudul *Sweeney Todd*."

"*Sweeney Todd*?" Aku kembali membeo. Sekarang Phil semakin bersemangat. "Ya, musik yang hebat dan cerita yang luar biasa aneh"

"Cerita aneh?" Aku membeo. Yah, hanya itu yang dibutuhkan Phil. Selama setengah jam berikutnya, Phil menceritakan kisah acara itu tentang seorang tukang cukur London yang berkeliling membunuh orang. Saya setengah tertidur, namun segera memutuskan bahwa kisahnya tentang Sweeney Todd yang memenggal kepala orang mengganggu lamunan saya yang sedang mengantuk. Jadi saya hanya mundur dan mengulang salah satu kalimat sebelumnya untuk membawanya ke jalur lain.

"Kamu bilang musiknya bagus?"

Itu berhasil. Selama sisa perjalanan empat puluh lima menit menuju rumah saya, Phil menyanyikan lagu "Pretty Women", "The Best Pies in London", dan lagu-lagu lain dari Sweeney Todd-sebuah hiburan yang lebih baik untuk tidur siang saya. Saya yakin, hingga hari ini, Phil menganggap perjalanan itu sebagai salah satu percakapan terbaik yang pernah kami lakukan. Dan yang saya lakukan hanyalah menirukan beberapa kalimatnya.



TEKNIK #20

Membeo

Tidak akan pernah terdiam lagi. Seperti burung beo, cukup ulangi beberapa kata terakhir yang diucapkan oleh lawan bicara Anda. Hal ini akan mengembalikan bola ke dalam lapangannya, dan yang perlu Anda lakukan hanyalah mendengarkan.

Para penjual, mengapa harus mencari-cari keberatan pelanggan yang sebenarnya ketika begitu mudahnya untuk mengusir mereka dari pepohonan dengan membeo?

Menirukan Jalan Anda Menuju Keuntungan

Membeo juga merupakan pembuka untuk mengorek perasaan orang yang sebenarnya. Tenaga penjual yang hebat menggunakannya untuk mencapai tujuan emosional prospek mereka, yang sering kali bahkan tidak mereka ungkapkan kepada diri mereka sendiri. Seorang teman saya, Paul, seorang penjual mobil bekas, mengatakan kepada saya bahwa ia memuji penjualan Lamborghini baru-baru ini berkat Parroting.

Paul sedang berjalan-jalan di sekitar tempat tersebut dengan seorang prospek dan istrinya, yang telah menyatakan ketertarikannya pada "mobil yang masuk akal." Dia menunjukkan kepada mereka setiap Chevy dan Ford yang masuk akal di tempat tersebut. Ketika mereka melihat-lihat satu mobil keluarga yang sangat masuk akal, Paul bertanya kepada sang suami apa pendapatnya tentang mobil tersebut. "Baiklah," dia merenung, "Saya tidak yakin mobil ini tepat

untuk saya." Alih-alih beralih ke mobil yang masuk akal berikutnya, Paul malah bertanya, "Cocok untuk Anda?" Intonasi pertanyaan Paul mengisyaratkan prospek bahwa dia perlu mengatakan lebih banyak.

"Yah, eh, ya," gumam sang prospek. "Saya tidak yakin itu cocok dengan kepribadian saya."

"Sesuai dengan kepribadian Anda?" Paul kembali menirukan.

"Anda tahu, mungkin saya butuh sesuatu yang sedikit lebih sporty." "Sedikit lebih sporty?" Paulus membeo.

"Nah, mobil-mobil di sana terlihat sedikit lebih sporty."

Aha! Burung beo Paulus telah menemukan mobil mana yang akan ditunjukkan kepada calon pelanggan. Ketika mereka berjalan menuju Lamborghini di tempat parkir, Paul melihat mata calon pelanggan berbinar-binar. Satu jam kemudian, Paul telah mengantongi komisi yang besar.

Ingin beristirahat sejenak dari berbicara untuk menyelamatkan tenggorokan Anda? Teknik berikutnya ini membuat lawan bicara Anda tidak bisa bergerak, jadi Anda hanya perlu mendengarkan (atau bahkan menyelinap pergi tanpa disadari saat dia mengobrol dengan asyiknya).



Cara Membuat Mereka Bahagia Chattinat (Jadi Anda Dapat Menyelinap Pergi Jika Anda Mau!)

Setiap ayah tersenyum ketika anak kecilnya memohon kepadanya sebelum tidur, "Ayah, ayah, ceritakan lagi kisah tiga babi kecil" (atau putri-putri yang menari atau bagaimana ayah dan ibu bertemu). Ayah tahu Junior sangat menikmati cerita tersebut saat pertama kali, dia ingin mendengarnya lagi dan lagi.

Junior mengilhami teknik berikut ini yang disebut "Encore!" yang memiliki dua tujuan. Encore! membuat rekan kerja merasa seperti seorang ayah, dan ini adalah cara yang bagus untuk memberikan transplantasi jantung pada percakapan yang sekarat.

Saya pernah bekerja di sebuah kapal yang memiliki perwira Italia dan sebagian besar penumpangnya adalah orang Amerika. Setiap minggu, para perwira dek diwajibkan untuk menghadiri pesta koktail kapten kapal. Setelah kapten kapal berpidato dalam bahasa Inggris yang terputah-putah, para perwira selalu bergerombol dan mengobrol dalam bahasa Italia. Tak perlu dikatakan lagi, sebagian besar pemahaman bahasa Italia para pasinis berakhir pada makaroni, spageti, salami, dan pizza.

Sebagai direktur pelayaran, menjadi tanggung jawab saya untuk membuat para petugas berbaur dengan para penumpang. Taktik saya yang tidak terlalu halus adalah dengan memegang lengan salah satu petugas dan menariknya ke kerumunan penumpang yang tersenyum penuh harap. Saya kemudian memperkenalkan petugas tersebut dan berdoa agar kucing tersebut mau melepaskan lidahnya, atau

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Bagaimana Agar Tidak Perlu Bertanya-tanya, "Apa yang
Harus Saya Katakan Selanjutnya?" 83*

idak ada pertanyaan yang lebih orisinil selain "Wah, jika kalian semua para perwira ada di sini, siapa yang mengemudikan kapal?" Jangan pernah berharap. Saya takut dengan pesta koktail mingguan kapten.

Suatu malam, saat tidur di kabin, saya terbangun karena kapal berguncang hebat dari satu sisi ke sisi lain. Saya mendengarkan dan mesin kapal mati. Sebuah pertanda buruk. Saya meraih jubah saya dan berlari ke dek. Melalui kabut tebal, saya hampir tidak bisa melihat kapal lain yang jaraknya tidak sampai setengah mil dari kami. Lima atau enam perwira memegang pagar pembatas di sisi kanan kapal dan mencondongkan tubuh ke laut. Saya bergegas mendekat tepat pada waktunya untuk melihat seorang pria di bawah sinar bulan dengan perban di salah satu matanya sedang berjuang menaiki tangga yang berguncang keras. Para petugas segera membawanya ke rumah sakit kapal kami. Mesin kapal kembali dinyalakan dan kami melanjutkan perjalanan.

Keesokan paginya saya mendapatkan cerita lengkapnya. Seorang pekerja di kapal lain, sebuah kapal barang, sedang mengebor sebuah lubang di silinder mesin. Ketika dia sedang bekerja, sebuah logam tajam setipis jarum melesat seperti rudal ke mata kanannya. Kapal barang itu tidak memiliki dokter di kapal sehingga kapal menyiarkan sinyal darurat.

Hukum laut internasional menyatakan bahwa setiap kapal yang mendengar sinyal marabahaya harus merespons. Kapal kami datang untuk menyelamatkan dan pelaut tersebut, sambil memegang matanya yang berdarah, diturunkan ke sekoci yang membawanya ke kapal kami. Rossi, dokter kapal kami, berhasil mengeluarkan jarum dari mata pelaut tersebut, sehingga menyelamatkan penglihatannya.

"Katakan Pada Mereka Tentang Waktu Anda ..."

Langsung saja ke pesta koktail kapten berikutnya. Sekali lagi saya dihadapkan pada tantangan yang sudah biasa, yaitu mengajak para perwira berbaur dan berbasa-basi dengan para penumpang. Saya melakukan perjalanan mingguan saya ke kerumunan petugas yang singkat untuk menarik satu atau dua orang dan, kali ini, tangan saya jatuh di lengan dokter kapal. Saya menariknya ke kelompok penumpang terdekat yang sedang tersenyum dan memperkenalkannya. Saya kemudian

84 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

mengatakan, "Baru minggu lalu Dr. Rossi menyelamatkan penglihatan seorang pelaut di kapal lain setelah melakukan penyelamatan dramatis di tengah malam. Dr. Rossi, saya yakin orang-orang ini akan senang mendengarnya."

Rasanya seperti sebuah tongkat sihir. Yang membuat saya takjub, Dr. Rossi seperti diberkati langsung dengan lidah para malaikat. Bahasa Inggrisnya yang tadinya hanya bersuku kata satu berubah menjadi bahasa Inggris beraksen elo yang kental. Dia menceritakan seluruh kisahnya kepada para penumpang yang mengerumuninya. Saya meninggalkan kerumunan orang yang terpesona oleh Dr. Rossi untuk menarik seorang petugas lain ke arah penonton yang telah menunggu.

Saya meraih lengan sang kapten yang tertutup belang, menyeretnya ke arah sekelompok penumpang lain yang tersenyum dan berkata, "Kapten Cafiero, mengapa Anda tidak memberi tahu orang-orang ini tentang penyelamatan dramatis di tengah malam yang Anda lakukan minggu lalu?" Kucing itu melepaskan lidah Cafiero dan dia pun pergi dan berlari.

Kembali ke kerumunan untuk mendapatkan perwira pertama untuk kelompok berikutnya. Sekarang saya tahu bahwa saya sudah mendapatkan pemenangnya. "Signor Salvago, mengapa Anda tidak memberi tahu orang-orang ini bagaimana Anda membangunkan kapten pada tengah malam minggu lalu untuk melakukan penyelamatan tengah malam yang dramatis?"

Saat itu sudah waktunya untuk kembali mengeluarkan dokter kapal dari rombongan pertama dan membawanya ke rombongan penumpang berikutnya. Ini bekerja lebih baik untuk kedua kalinya. Dia dengan senang hati memulai Encore! untuk audiens kedua. Saat dia mengobrol, saya berlari kembali ke kapten untuk menariknya pergi untuk bercerita sebentar dengan penonton lain. Saya merasa seperti pemain sulap sirkus yang membuat semua piring berputar di atas tongkat. Baru saja saya menyelesaikan satu percakapan, saya harus kembali ke pembicara pertama untuk memberikannya kepada audiens yang lain.

Pesta koktail kapten sangat mudah bagi saya selama sisa musim ini. Ketiga perwira tersebut senang menceritakan kisah kepahlawanan mereka yang sama kepada orang-orang baru di setiap pelayaran. Satu-satunya masalah adalah saya menyadari bahwa cerita-cerita itu semakin lama semakin rumit setiap kali. Saya harus menyesuaikan waktu saya untuk membuat mereka mengikuti pertunjukan untuk audiens berikutnya.

Mainkan Lagi, Sam

"Encore!" adalah apa yang diteriakkan oleh para penonton yang apresiatif ketika mereka menginginkan lagu lain dari penyanyi, tarian lain dari penari, puisi lain dari penyair, dan dalam kasus saya, penceritaan lain dari para petugas. Encore! adalah teknik yang dapat Anda gunakan untuk meminta pengulangan cerita dari seorang prospek, calon pemberi kerja, atau kenalan yang berharga. Ketika Anda berdua sedang mengobrol dengan sekelompok orang, cukup tengoklah ke arahnya dan katakan, "John, saya yakin semua orang akan senang mendengar saat Anda menangkap ikan bass belang seberat tiga puluh pon." Atau, "Susan, ceritakan pada semua orang tentang kisah yang baru saja kamu ceritakan saat kamu menyelamatkan anak kucing dari pohon." Tentu saja, dia akan malu-malu. Bersikeras! Mitra percakapan Anda diam-diam menyukainya. Subteks dari permintaan Anda adalah "Cerita Anda tadi sangat hebat, saya ingin teman-teman saya yang lain mendengarnya." Lagipula, hanya peminta keramaian yang diminta untuk melakukan Encore!



TEKNIK #21

ENCORE!

Suara terindah yang bisa didengar oleh seorang penampil dari tepuk tangan adalah "Encore! Encore! Ayo kita dengarkan lagi!" Suara termanis yang dapat didengar oleh mitra bicara Anda dari bibir Anda saat Anda berbicara dengan sekelompok orang adalah "Ceritakan kepada mereka tentang saat Anda . . ."

Kapan pun Anda berada di sebuah pertemuan atau pesta dengan seseorang yang penting bagi Anda, pikirkanlah beberapa cerita yang dia ceritakan kepada Anda. Pilihlah yang sesuai dari repertoar mereka yang akan dinikmati orang banyak. Kemudian berikan sorotan dengan meminta mereka untuk mengulang penampilannya.

86 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Manfaat tambahan dari teknik ini adalah, setelah Anda berhasil mengajak mereka bercakap-cakap, Anda bisa menyelip pergi dan mencari teman yang lebih menarik!

Satu kata peringatan: pastikan cerita yang Anda minta adalah cerita yang membuat si pencerita bersinar. Tidak ada yang mau menceritakan kembali saat mereka kehilangan penjualan, merusak mobil, atau merusak bar dan menghabiskan malam di penjara. Pastikan Encore! yang Anda minta adalah cerita positif di mana mereka keluar sebagai pemenang, bukan badut.

Keindahan penuh dari teknik ini akan menghantam Anda seperti petir yang membahagiakan saat pertama kali Anda menggunakannya dengan seseorang yang sedang menceritakan kisah yang panjang dan melelahkan. Anda cukup berjingkat-jingkat dan biarkan si pembicara yang membosankan itu melanjutkan ceritanya dengan teman Anda. (Tentu saja, teman Anda mungkin tidak akan pernah berbicara dengan Anda lagi. Tapi itu bukan tujuan dari bab ini!)

Teknik berikutnya adalah berbagi cerita positif tentang kehidupan Anda.



22 Bagaimana Cara Tampil Sebagai Pribadi yang Positif

Seringkali orang berpikir bahwa ketika mereka bertemu dengan seseorang yang mereka sukai, mereka harus berbagi rahasia, mengungkapkan keintiman, atau membuat pengakuan untuk menunjukkan bahwa mereka juga manusia. Menayangkan masa muda Anda yang suka mengompol, menggertakkan gigi, atau menghisap jempol-atau perjuangan Anda saat ini melawan asam urat atau gondok-diharapkan dapat membuat Anda disukai banyak orang.

Ya, terkadang memang demikian. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa jika seseorang berada di atas Anda dalam hal tinggi badan, maka ia akan memperlihatkan kekurangannya dan membuat Anda lebih dekat dengannya.¹² Lubang di bagian bawah sepatu calon presiden Adlai Stevenson membuat sebuah negara terpesona, begitu pula pengakuan mengejutkan George H. W. Bush bahwa ia tidak bisa makan brokoli.

Jika Anda memiliki pijakan yang pasti, katakanlah seorang superstar yang ingin berteman dengan seorang penggemar, silakan ceritakan kepada para penggemar Anda tentang saat Anda tidak memiliki pekerjaan dan tidak memiliki uang. Namun jika Anda bukan seorang superstar, lebih baik bermain aman dan simpan saja dulu sampai nanti. Orang-orang tidak mengenal Anda dengan cukup baik untuk menempatkan kesalahan Anda dalam konteksnya. Di kemudian hari dalam suatu hubungan, memberi tahu teman baru Anda bahwa Anda sudah tiga kali menikah, pernah ketahuan mengutil saat remaja, dan pernah ditolak untuk pekerjaan besar mungkin bukan masalah besar. Dan itu mungkin sebatas apa yang dapat ditafsirkan sebagai noda hitam dalam kehidupan yang sempurna dengan hubungan yang solid, tidak ada pelanggaran, dan

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

88 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

88 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

catatan profesional yang mengesankan. Namun, pada awal suatu hubungan, reaksi naluriannya adalah "Apa lagi yang akan terjadi? Jika dia begitu cepat menceritakannya kepada saya, apa lagi yang disembunyikannya? Lemari yang penuh dengan mantan pasangan, catatan kriminal, dinding yang penuh dengan surat penolakan?" Kenalan baru Anda tidak tahu bahwa pengakuan Anda adalah tindakan yang murah hati, pengungkapan yang bermaksud baik, dari pihak Anda.



TEKNIK #22

Mengatur posisi yang tepat

Saat pertama kali bertemu dengan seseorang, kunci pintu lemari Anda dan simpan tulang belulang Anda untuk nanti. Anda dan teman baik Anda yang baru dapat mengundang kerangka-kerangka itu keluar, tertawa bersama, dan menari di atas tulang-tulangnya di kemudian hari dalam hubungan Anda. Tapi sekaranglah waktunya, seperti kata lagu lama, untuk "menerima yang positif dan menghilangkan yang negatif."

Sejauh ini, dalam bagian ini, Anda telah menemukan metode yang tegas untuk bertemu dengan orang lain dan menguasai basa-basi. Berikut ini adalah langkah asertif dan defensif untuk membantu Anda menghindari senyum pucat yang cenderung kita tunjukkan saat kita tidak tahu apa yang sedang dibicarakan orang.



Cara untuk Selalu Memiliki Sesuatu yang Menarik untuk Dikatakan

Anda pernah mendengar orang mengeluh, "Saya tidak bisa pergi ke pesta, saya tidak punya apa-apa untuk dikenakan." Kapan terakhir kali Anda mendengar, "Saya tidak bisa pergi ke pesta, saya tidak punya apa-apa untuk dikatakan?"

Ketika pergi ke sebuah pertemuan dengan kemungkinan besar untuk membangun jaringan, Anda tentu saja merencanakan pakaian Anda dan memastikan sepatu Anda cocok. Dan, tentu saja, Anda harus memiliki dasi yang tepat atau lipstik dengan warna yang tepat. Anda merapikan rambut, mengemas kartu nama, dan berangkat.

Whoa! Tunggu sebentar. Apakah Anda tidak melupakan hal yang paling penting? Bagaimana dengan percakapan yang tepat untuk meningkatkan citra Anda? Apakah Anda benar-benar akan mengatakan apa pun yang terlintas dalam pikiran Anda-atau tidak-saat itu? Anda tidak akan mengenakan pakaian pertama yang tangan Anda raba di lemari yang gelap, jadi Anda tidak boleh menyerahkan percakapan Anda pada pikiran pertama yang muncul di benak Anda saat berhadapan dengan sekelompok orang yang penuh harap dan tersenyum. Tentu saja, Anda akan mengikuti naluri Anda dalam percakapan. Tetapi, setidaknya Anda harus siap seandainya inspirasi tidak muncul.

Cara terbaik untuk memastikan Anda mengikuti perkembangan situasi adalah dengan mendengarkan siaran berita sebelum Anda pergi. Apa yang sedang terjadi di dunia saat ini-semua kebakaran, banjir, bencana udara, pemerintahan yang terguling, dan jatuhnya pasar saham-merupakan

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

90 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

bahan percakapan yang hebat, apa pun kerumunan yang Anda hadapi.

Dengan sedikit rasa malu, saya harus mengaitkan teknik following dengan seorang pengusaha wanita dalam profesi tertua di dunia. Untuk artikel majalah yang sedang saya tulis, saya mewawancarai salah satu operator paling cerdas di bidangnya, Sidney Biddle Barrows, Mayflower Madam yang terkenal.



TEKNIK #23

Berita TERBARU . . . JANGAN Tinggalkan Rumah TANPANYA

Langkah terakhir yang harus dilakukan sebelum berangkat ke pesta - bahkan setelah Anda memberikan persetujuan akhir pada diri sendiri di depan cermin - adalah menyalakan radio berita atau memindai koran Anda. Apa pun yang terjadi hari ini adalah bahan yang bagus. Mengetahui berita-berita penting saat itu juga merupakan langkah defensif yang menyelamatkan Anda dari menempatkan kaki Anda di mulut dengan menanyakan apa yang dibicarakan semua orang. Memasukkan kaki ke dalam mulut sangat tidak enak di depan umum, terutama jika dikelilingi oleh orang-orang yang sedang mengerubungi Anda.

Sidney mengatakan kepada saya bahwa dia memiliki aturan rumah ketika dia berbisnis. Semua "kontraktor independen" wanitanya diarahkan untuk mengikuti berita harian agar mereka bisa menjadi pembicara yang baik dengan klien mereka. Ini bukan hanya keinginan Sidney. Umpan balik dari para karyawannya telah mengungkapkan bahwa 60 persen waktu kerja para wanita itu dihabiskan untuk mengobrol dan hanya 40 persen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, ia menginstruksikan mereka untuk membaca koran harian atau mendengarkan siaran radio sebelum berangkat ke kantor.

janji temu. Sidney mengatakan kepada saya bahwa ketika ia memulai aturan ini, kesibukannya meningkat secara signifikan. Laporan-laporan datang dari para kliennya yang memujinya tentang para wanita yang mempesona yang bekerja untuknya. Sebagai seorang pengusaha wanita yang sempurna, Nn. Barrows selalu berusaha untuk melampaui harapan pelanggannya.

Siap untuk percakapan liga besar? Ayo pergi.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



Bagaimana cara berbicara Seperti SEORANG VIP

Selamat datang di hutan manusia. Ketika dua harimau yang berkeliaran di hutan bertemu satu sama lain di sebuah tempat terbuka, mereka saling berpandangan. Mereka membeku. Secara naluriah mereka menghitung, "Jika tatapan kami berubah menjadi desisan - berubah menjadi cakaran - berubah menjadi cakaran - siapa yang akan menang? Siapa di antara kita yang memiliki kemampuan bertahan hidup yang lebih kuat?"

Harimau di hutan belantara tidak banyak berbeda dengan hewan-hewan tegak di perkotaan yang menghuni hutan perusahaan (atau hutan lajang atau hutan sosial). Manusia memulai prosesnya dengan saling memandang dan berbicara. Dalam dunia bisnis, sambil tersenyum dan mengucapkan "Apa kabar?" "Halo," "Apa kabar," atau "Hai," mereka, seperti harimau, secara naluriah, seketika, saling mengukur satu sama lain.

Mereka tidak menghitung panjang cakar satu sama lain atau ketajaman gigi mereka. Mereka saling menilai satu sama lain tentang senjata yang jauh lebih kuat untuk bertahan hidup seperti yang mereka definisikan. Manusia saling menilai kemampuan komunikasi satu sama lain. Meskipun mereka mungkin tidak mengetahui nama-nama studi spesifik yang pertama kali membuktikannya, mereka merasakan kebenarannya: 85 persen kesuksesan seseorang dalam hidup secara langsung disebabkan oleh keterampilan komunikasi.¹³

Mereka mungkin tidak terbiasa dengan survei terbaru Biro Sensus AS yang menunjukkan bahwa pemberi kerja memilih kandidat dengan kemampuan komunikasi dan sikap yang baik daripada pendidikan, pengalaman, dan

94 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

ensi, dan pelatihan.¹⁴ Tetapi mereka tahu bahwa keterampilan komunikasi akan menjadi hal yang paling penting. Jadi, dengan mengamati satu sama lain dengan seksama selama percakapan santai, akan segera terlihat siapa yang lebih besar di antara keduanya.

Tidak perlu waktu lama bagi orang untuk mengenali siapa orang yang "impor". Satu ucapan klise, satu komentar yang tidak sensitif, satu reaksi yang berlebihan, dan Anda bisa diturunkan jabatannya secara profesional atau pribadi. Anda bisa kehilangan pertemanan atau kontak bisnis yang berpotensi penting. Satu tindakan bodoh dan Anda bisa jatuh dari tangga perusahaan atau sosial.

Teknik-teknik dalam bagian ini akan membantu memastikan bahwa Anda melakukan semua langkah yang tepat agar hal ini tidak terjadi. Keterampilan komunikasi berikut ini memberi Anda modal untuk memulai pendakian Anda ke puncak tangga apa pun yang Anda pilih.



Cara Mengetahui Apa yang Mereka Lakukan (Bahkan Tanpa Askinat!)

Untuk mengukur satu sama lain, pertanyaan pertama yang ditanyakan oleh kucing-kucing kecil dengan cakar yang rata satu sama lain adalah, "Dan apa yang kamu lakukan? Hmm?" Kemudian mereka berjongkok di sana, menggoyangkan kumis dan menggerakkan hidung mereka, dengan ekspresi "Saya akan menghakimi Anda secara diam-diam setelah Anda menjawab" di wajah mereka.

Kucing besar tidak pernah bertanya secara langsung, "Apa pekerjaanmu?" (Oh, mereka mencari tahu, baiklah, dengan cara yang jauh lebih halus.) Dengan tidak menanyakan pertanyaan itu, para pria dan wanita besar terlihat lebih terpuji, bahkan spiritual. "Bagaimanapun juga," diamnya mereka mengatakan, "seorang pria atau wanita jauh lebih penting daripada pekerjaannya."

Menolak pertanyaan yang menggoda juga menunjukkan kepekaan mereka. Dengan banyaknya perampangan, perampangan yang tepat, dan perombakan perusahaan akhir-akhir ini, interogasi yang blak-blakan menimbulkan kegelisahan. Pertanyaan tentang pekerjaan tidak hanya tidak menyenangkan bagi mereka yang "berada di antara pertunangan." Saya memiliki beberapa teman yang sudah bekerja yang tidak suka ditanya, "Dan apa pekerjaan Anda?" (Salah satu dari mereka memotong mayat untuk diotopsi, yang lainnya adalah agen penagih pajak).

Selain itu, jutaan wanita berbakat dan berprestasi telah memilih untuk mengabdikan diri sebagai ibu. Ketika pertanyaan perusahaan yang kejam dilontarkan kepada mereka, mereka merasa bersalah. Interogasi yang kasar meremehkan komitmen mereka terhadap keluarga. Tidak ada tikar.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

96 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

ika para wanita menjawab, mereka takut si penanya hanya akan mendengar jawaban yang rendah hati, "Saya hanya seorang ibu rumah tangga."

Anak laki-laki dan perempuan yang besar harus menghindari pertanyaan, "Apa yang kamu lakukan?" karena alasan lain: pantangan mereka terhadap pertanyaan tersebut membuat para pelayan percaya bahwa mereka memiliki kebiasaan melayang bersama kerumunan orang yang terbang tinggi. Baru-baru ini saya menghadiri sebuah pesta mewah di Easy Street. (Saya menduga mereka mengundang saya sebagai tanda mata dari kelas pekerja mereka.) Saya perhatikan tidak ada yang bertanya kepada siapa pun tentang apa yang mereka lakukan-karena mereka tidak melakukan apa pun. Oh, beberapa orang mungkin memasang selotip di meja tempat tidur di rumah mereka untuk melacak investasi. Tetapi mereka jelas tidak bekerja untuk mencari nafkah.

Manfaat terakhir dari tidak bertanya, "Apa pekerjaan Anda?" adalah membuat orang lengah. Hal ini meyakinkan mereka bahwa Anda menikmati perusahaan mereka apa adanya, bukan karena alasan jaringan.



TEKNIK #24

APA yang Anda Lakukan - TIDAK!

Tanda yang pasti bahwa Anda adalah seseorang adalah jawaban yang mencolok dari pertanyaan, "Apa pekerjaan Anda?" (Anda bisa menghindarinya, tentu saja, namun tidak dengan empat kata kotor yang melabeli Anda sebagai penggiat jaringan yang kejam, pendaki sosial, pemburu suami atau istri yang suka mencari emas, atau seseorang yang tidak pernah berjalan-jalan di Easy Street).

Cara yang Tepat untuk Mengetahuinya

Jadi, bagaimana cara mengetahui pekerjaan seseorang? (Saya pikir Anda tidak akan pernah bertanya.) Anda cukup mempraktikkan delapan kata berikut ini. Semua bersama-sama sekarang: "Bagaimana . . . melakukan . . . Anda . . . menghabiskan . . . sebagian besar . . . dari . . . waktu . . . Anda?"

"Bagaimana Anda menghabiskan sebagian besar waktu Anda?" adalah cara yang ramah untuk membiarkan pemotong mayat, penagih pajak, atau karyawan yang terjungkal bebas. Ini adalah cara untuk memperkuat pilihan seorang ibu yang ulung. Ini adalah cara untuk meyakinkan jiwa spiritual Anda melihat kecantikan batinnya. Ini adalah cara untuk menunjukkan kepada gelombang besar bahwa Anda juga tinggal di Easy Street.

Sekarang, misalkan Anda baru saja berkenalan dengan seseorang yang suka membicarakan tentang pekerjaannya? Bertanya, "Bagaimana Anda menghabiskan sebagian besar waktu Anda?" juga membuka pintu bagi para pecandu kerja untuk berkata, "Ya ampun," mereka mengeluh, "Saya hanya menghabiskan seluruh waktu saya untuk bekerja." Tentu saja, itu adalah undangan Anda untuk menanyai mereka secara detail. (Kemudian mereka akan berbicara di depan telinga Anda.) Namun, kata-kata baru dari pertanyaan Anda memberi mereka yang berada di antara "di waktu luang" dan "kecanduan kerja" pilihan untuk memberi tahu Anda tentang pekerjaan mereka atau tidak. Terakhir, menanyakan "Bagaimana Anda menghabiskan sebagian besar waktu Anda?" dan bukannya "Dan apa yang Anda lakukan?" akan memberikan Anda garis-garis besar.



Bagaimana

Mengetahui Apa yang Harus Dikatakan Ketika Mereka Bertanya, "Apa yang Anda Lakukan?"

Sekarang, 99 persen orang yang Anda temui tentu saja akan bertanya, "Dan apa pekerjaan Anda?" Pemenang besar, yang menyadari bahwa seseorang akan selalu bertanya, akan sepenuhnya siap untuk diinterogasi.

Banyak orang yang memiliki satu resume tertulis untuk mencari pekerjaan. Mereka mengetiknya dan kemudian dengan susah payah pergi ke pencetak untuk mendapatkan setumpuk yang rapi untuk dikirim ke semua calon pemberi kerja. Resume tersebut mencantumkan posisi mereka sebelumnya, tanggal kerja, dan pendidikan. Kemudian, di bagian bawah, mereka mungkin akan menulis, "Nah, itulah saya. Ambil atau tinggalkan saja." Dan biasanya mereka akan meninggalkannya. Mengapa? Karena calon pemberi kerja tidak menemukan poin-poin spesifik yang cukup dalam resume yang berhubungan langsung dengan apa yang dicari oleh perusahaan.

Namun, para pria dan wanita di liga besar, memiliki bit dan byte dari seluruh pengalaman kerja mereka yang tersimpan dalam komputer mereka. Saat melamar pekerjaan, mereka hanya memasukkan data yang sesuai dan mencetaknya sehingga terlihat seperti baru saja keluar dari printer.

Teman saya, Roberto, kehilangan pekerjaan tahun lalu. Ia melamar dua posisi: manajer penjualan sebuah perusahaan es krim dan kepala perencanaan strategis untuk sebuah jaringan restoran cepat saji. Dia melakukan riset yang ekstensif dan menemukan bahwa perusahaan es krim tersebut memiliki perbedaan penjualan yang besar dan jaringan makanannya

memiliki aspirasi internasional jangka panjang.

98

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.
*Cara Mengetahui Apa yang Mereka Lakukan (Bahkan
Tanpa Bertanya!) 97*

Apakah dia mengirim resume yang sama ke setiap orang? Sama sekali tidak. Resume-nya tidak pernah menyimpang sedikit pun dari kebenaran latar belakangnya. Namun, untuk perusahaan es krim, ia menyoroti pengalamannya dalam mengubah perusahaan kecil menjadi dua kali lipat penjualannya dalam waktu tiga tahun. Untuk perusahaan makanan, ia menggarisbawahi pengalamannya bekerja di Eropa dan pengetahuannya tentang pasar luar negeri.

Kedua perusahaan tersebut menawari Roberto pekerjaan itu. Sekarang dia bisa mempermainkan mereka satu sama lain. Dia mendatangi masing-masing perusahaan, menjelaskan bahwa dia ingin bekerja untuk mereka, namun perusahaan lain menawarkan gaji yang lebih tinggi atau lebih banyak fasilitas. Kedua perusahaan tersebut mulai saling menawar untuk mendapatkan Roberto. Dia akhirnya memilih rantai makanan dengan gaji hampir dua kali lipat dari yang mereka tawarkan.

Untuk memaksimalkan setiap pertemuan, buatlah resume verbal Anda dengan hati-hati seperti halnya Anda membuat resume tertulis. Daripada hanya memiliki satu jawaban untuk pertanyaan "Apa pekerjaan Anda?", siapkanlah selusin atau lebih variasi, tergantung siapa yang bertanya. Untuk mendapatkan jaringan yang optimal, setiap kali ada yang bertanya tentang pekerjaan Anda, berikan resume lisan yang ringkas. Sebelum Anda memberikan jawaban, pertimbangkan minat yang mungkin dimiliki oleh si penanya terhadap Anda dan pekerjaan Anda.

"Inilah Cara Hidup Saya Dapat Memberi Manfaat Bagi Anda"

Tenaga penjualan terbaik banyak membicarakan "pernyataan manfaat". Mereka tahu, saat berbicara dengan calon klien, mereka harus membuka percakapan dengan pernyataan manfaat. Ketika kolega saya, Brian, melakukan panggilan telepon, alih-alih mengatakan, "Halo, nama saya Brian Tracy. Saya seorang pelatih penjualan," ia mengatakan, "Halo, nama saya Brian Tracy dari Institute for Executive Development. Apakah Anda tertarik dengan metode yang telah terbukti dapat meningkatkan penjualan Anda dari 20 hingga 30 persen selama dua belas bulan ke depan?" Itu adalah pernyataan manfaatnya. Dia menyoroti manfaat spesifik dari apa yang dia tawarkan kepada prospeknya.

100 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Penata rambut saya, Gloria, saya temukan, memberikan pernyataan manfaat yang luar biasa kepada semua orang yang dia temui. Mungkin itu sebabnya dia memiliki begitu banyak klien. Bahkan, begitulah cara dia mendapatkan saya sebagai klien. Ketika saya bertemu Gloria di sebuah konvensi, dia mengatakan kepada saya bahwa dia adalah penata rambut yang berspesialisasi dalam gaya rambut yang fleksibel untuk wanita bisnis. Dia juga mengatakan bahwa dia memiliki banyak klien yang memilih gaya rambut konservatif untuk bekerja dan dapat langsung mengubahnya menjadi gaya feminin untuk situasi sosial. "Hei, itu saya," kata saya dalam hati, sambil merapikan kuncir kuda kecil saya yang berserabut. Saya meminta kartunya dan Gloria menjadi penata rambut saya.

Kemudian, beberapa bulan kemudian, saya kebetulan melihat Gloria di acara lain. Saya mendengar dia mengobrol dengan seorang wanita berambut abu-abu yang penuh gaya di meja prasmanan. Gloria berkata, "Kami mengkhususkan diri pada rangkaian pembilasan biru yang indah." Itu adalah berita baru bagi saya! Saya tidak ingat pernah melihat satu pun uban di salonnya.

Saat saya meninggalkan pesta, Gloria sedang berada di halaman sambil berbincang-bincang dengan putri-putri remaja tuan rumah. "Oh ya," katanya, "sepertinya kami memiliki spesialisasi dalam gaya-gaya terkini yang sangat keren." Bagus untuk Anda, Gloria!

Seperti Gloria sang penata rambut, berikan jawaban Anda sekali lagi sebelum menjawab pertanyaan yang tak terelakkan, "Apa pekerjaan Anda?" Ketika seseorang bertanya, jangan pernah memberikan jawaban satu kata saja. Itu hanya untuk bentuknya saja. Jika jaringan bisnis ada dalam pikiran Anda, tanyakan pada diri Anda, "Bagaimana pengalaman profesional saya dapat bermanfaat bagi kehidupan orang ini?" Sebagai contoh, berikut ini beberapa deskripsi yang mungkin dicantumkan oleh beberapa orang dalam laporan pajak mereka:

Agen real estat

Perencana keuangan

Instruktur seni bela diri

Ahli bedah kosmetik

Penata rambut

Setiap praktisi dari profesi-profesi di atas harus merenungkan manfaat dari pekerjaannya bagi umat manusia. (Setiap pekerjaan pasti memiliki manfaat, jika tidak, Anda tidak akan dibayar untuk melakukannya.) Saran untuk orang-orang di atas adalah

Jangan katakan "agen real estat". Katakanlah "Saya membantu orang yang pindah ke daerah kami untuk menemukan rumah yang tepat."

Jangan katakan "perencana keuangan". Katakanlah "Saya membantu orang merencanakan masa depan keuangan mereka."

Jangan katakan "instruktur bela diri." Katakanlah "Saya membantu orang mempertahankan diri dengan mengajarkan seni bela diri."

Jangan katakan "ahli bedah kosmetik." Katakanlah, "Saya merekonstruksi wajah orang setelah mengalami kecelakaan." (Atau, jika Anda berbicara dengan seorang wanita "dengan usia tertentu," seperti yang dikatakan orang Prancis dengan anggun, katakan padanya, "Saya membantu orang untuk terlihat semula yang mereka rasakan melalui bedah kosmetik.")

Jangan katakan "penata rambut." Katakanlah, "Saya membantu seorang wanita menemukan gaya rambut yang tepat untuk wajahnya." (Ayo, Gloria!)

Menempatkan pernyataan manfaat dalam "Resume Singkat" verbal Anda akan menghidupkan pekerjaan Anda dan membuatnya mudah diingat. Bahkan jika kenalan baru Anda tidak dapat menggunakan jasa Anda, pada saat dia bertemu dengan seseorang yang pindah ke daerah tersebut, ingin merencanakan masa depan keuangan mereka, memikirkan pertahanan diri, mempertimbangkan bedah kosmetik, atau membutuhkan gaya rambut baru, siapa yang terlintas di benak mereka? Bukan orang-orang yang tidak imajinatif yang memberikan deskripsi pengembalian pajak atas pekerjaan mereka, tetapi para pemenang besar yang melukiskan gambaran tentang membantu orang-orang yang membutuhkan.

Resume Singkat untuk Kehidupan Pribadi Anda

Resume singkat juga dapat digunakan dalam situasi non-bisnis. Karena kenalan baru akan selalu bertanya tentang diri Anda, siapkan

beberapa jawaban yang menarik. Saat bertemu dengan calon teman atau orang yang Anda cintai, buatlah hidup Anda terdengar seperti orang yang menyenangkan untuk dikenal.

Sebagai seorang gadis muda, saya menulis novel dalam pikiran saya tentang kehidupan saya. "Leil, sambil menyipitkan matanya melawan hujan deras, dengan berani menjulurkan tangan ke luar jendela ke arah badai yang sedingin es untuk menutup jendela dan menjaga keluarga tetap aman dari badai yang mendekat." Masalah besar-Mama meminta saya untuk menutup jendela ketika hujan mulai turun. Namun, sambil berjalan menuju jendela yang terbuka, saya membayangkan diri saya sebagai penyelamat keluarga yang gagah berani.

Anda tidak perlu terlalu melodramatis dalam citra diri Anda, tetapi setidaknya, buatlah hidup Anda terdengar menarik dan berdedikasi.



TEKNIK #25

Resume Singkatnya

Seperti halnya para manajer puncak yang sedang mencari pekerjaan membuat resume tertulis yang berbeda untuk setiap posisi yang mereka lamar, berikanlah kisah nyata yang berbeda mengenai kehidupan profesional Anda untuk setiap pendengar. Sebelum menjawab "Apa pekerjaan Anda?" tanyakan pada diri Anda, "Apa yang membuat orang ini tertarik dengan jawaban saya? Apakah dia bisa merujuk bisnis kepada saya? Membeli dari saya? Mempekerjakan saya? Menikahi saudara perempuan saya? Menjadi teman saya?"

Ke mana pun Anda pergi, kemaslah secara ringkas tentang kehidupan Anda sendiri untuk dimasukkan ke dalam tas trik komunikasi Anda.



Cara Membuat Suara Merata Lebih Pintar dari Anda

Pernahkah Anda mendengar seseorang mencoba mengucapkan sebuah kata yang terlalu besar untuk diucapkan oleh lidahnya? Dari senyuman di wajah si pembicara dan kilau di matanya saat kata itu keluar dari bibirnya, Anda tahu bahwa dia sangat bangga akan hal itu. (Lebih buruk lagi, dia mungkin menggunakan kata tersebut dengan tidak benar, tidak tepat, dan bahkan mungkin salah melafalkannya. Aduh.)

Dunia menganggap orang dengan kosakata yang kaya lebih kreatif, lebih cerdas. Orang dengan kosakata yang lebih banyak akan lebih cepat dipekerjakan, dipromosikan lebih cepat, dan lebih banyak didengarkan. Jadi, para pemenang besar menggunakan kata-kata yang kaya dan penuh, tetapi tidak pernah terdengar tidak pantas. Ungkapan-ungkapan itu meluncur dengan anggun dari lidah mereka untuk memperkaya konversasi mereka. Kata-katanya pas. Dengan kehati-hatian mereka dalam memilih dasi atau blus, para pemain besar dalam kehidupan memilih kata-kata yang sesuai dengan kepribadian dan poin-poin mereka.

Kabar baik yang mengejutkan adalah bahwa perbedaan antara kosakata yang dihormati dan kosakata yang biasa-biasa saja hanya sekitar lima puluh kata! Anda tidak perlu banyak kata untuk terdengar seperti pemenang besar. Beberapa lusin kata yang indah akan memberikan kesan kepada semua orang bahwa Anda memiliki pemikiran yang orisinal dan kreatif.

Memperoleh kosakata super ini sangat mudah. Anda tidak perlu membuka-buka buku kosakata atau mendengarkan kaset-kaset dari para paus yang sombong dengan

aksen Inggris yang mustahil. Anda tidak perlu mempelajari kata-kata dua dolar yang jika didengar oleh nenek Anda, ia akan membersihkannya dengan sabun.

Yang perlu Anda lakukan adalah memikirkan beberapa kata yang lelah dan terlalu banyak digunakan setiap hari-kata-kata seperti *pintar*, *bagus*, *cantik*, atau *baik*. Kemudian ambil tesaurus atau buku sinonim dari rak. Carilah kata umum yang bahkan Anda bosan mendengar diri Anda sendiri mengucapkannya setiap hari. Periksa daftar panjang alternatif Anda.

Sebagai contoh, jika Anda membuka kata *pintar*, Anda akan menemukan lusinan sinonim. Beberapa kata penuh warna dan kaya seperti *cerdik*, banyak *akal*, *lihai*, *lihai*, dan masih banyak lagi. Buatlah daftarnya dan ucapkan setiap kata dengan lantang. Mana yang sesuai dengan kepribadian Anda? Yang mana yang cocok untuk Anda? Cobalah setiap kata seperti sebuah setelan pakaian untuk mengetahui mana yang terasa nyaman. Pilihlah beberapa kata yang menjadi favorit Anda dan berlatihlah untuk mengucapkannya dengan lantang hingga kata tersebut menjadi bagian dari kosakata Anda. Lain kali saat Anda ingin memuji seseorang karena pintar, katakanlah, Anda akan mendengkur

"Oh, itu sangat *pintar* sekali."

"Sungguh *banyak akal*."

"Itu *sangat cerdas*."

Atau mungkin, "Sungguh cerdasnya Anda."

Dan Sekarang, Hanya untuk Pria

Para pria, kami para wanita menghabiskan banyak waktu di depan cermin (seolah-olah Anda tidak tahu). Ketika saya masih kuliah, saya membutuhkan waktu lima belas menit penuh untuk mempersiapkan diri untuk kencan. Setiap tahun sejak saat itu, saya harus menambahkan beberapa menit. Sekarang saya membutuhkan waktu hingga satu setengah jam untuk mempersiapkan diri untuk keluar malam.

Tuan-tuan, ketika istri Anda menuruni tangga dengan dandanan cantik untuk keluar malam, atau Anda menjemput seorang wanita untuk makan malam, apa yang akan Anda katakan? Jika Anda tidak berkomentar apa pun kecuali, "Baiklah, apakah Anda siap untuk pergi?" menurut Anda, bagaimana perasaan wanita itu?

Teman saya, Gary, adalah seorang pria yang baik dan sesekali mengajak saya makan malam. Saya bertemu dengannya sekitar dua belas tahun yang lalu, dan saya tidak akan pernah lupa saat pertama kali dia tiba di depan pintu rumah saya untuk kencan kami. Dia berkata, "Leil, kamu terlihat cantik." Saya mengagumi reaksinya!

Saya bertemu Gary sekitar satu bulan kemudian. Di depan pintu rumah saya lagi, "Leil, kamu tampak hebat." Kata-kata yang sama persis dengan yang pertama kali, tetapi saya tetap menghargainya.

Sudah dua belas tahun lamanya saya dan pria ini berteman. Saya bertemu dengannya setiap dua bulan sekali, dan setiap kali itu pula komentarnya selalu sama, "Leil, kamu tampak hebat." (Saya pikir saya akan muncul pada suatu malam dengan kemeja flanel dan lumpur di wajah saya. Saya bersumpah Gary akan berkata, "Leil, kamu tampak hebat.")

Dalam seminar saya, untuk membantu para pria menghindari kesalahan Gary, saya meminta setiap pria untuk memikirkan sinonim dari kata *cantik* atau *hebat*. Kemudian saya menghadirkan seorang wanita dan beberapa pria. Saya meminta setiap orang untuk berpura-pura menjadi suaminya. Dia baru saja turun dari tangga dan siap untuk pergi makan malam. Saya meminta masing-masing untuk memegang tangannya dan memberikan pujian.

"Darla," kata seseorang, "Anda terlihat *anggun*." "Ooh!" Setiap wanita di ruangan itu mendesah.

"Darla," kata yang lain, sambil menggenggam tangannya, "kamu terlihat *memukau*." "Ooh!" Setiap wanita di ruangan itu pingsan.

"Darla," kata yang ketiga, sambil meletakkan tangannya di antara tangannya, "kamu terlihat *menggairahkan*."

"Ooooh!" Sekarang setiap wanita di ruangan itu sudah lemas. Perhatikan pria! Kata-kata bekerja pada kami para wanita.

Lebih Banyak Saran Uniseks

Misalkan Anda pernah menghadiri sebuah pesta dan pesta itu sangat menyenangkan. Jangan katakan kepada tuan rumah bahwa itu *luar biasa*. Semua orang mengatakan itu. Katakan kepada mereka bahwa itu adalah pesta yang *luar biasa*, pesta yang *luar biasa*, pesta yang *luar biasa*. Peluklah tuan rumah dan katakan kepada mereka bahwa Anda memiliki waktu yang

luar biasa, waktu yang luar biasa, waktu yang gemilang.

106 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Beberapa kali pertama Anda mengucapkan kata seperti *mulia*, mungkin kata ini tidak akan terasa nyaman di lidah Anda. Namun, Anda tidak akan mengalami kesulitan dengan kata indah. Hmm, *glor-i-ous* tidak memiliki lebih banyak suku kata daripada *won-der-ful*. Kata ini juga tidak memiliki bunyi yang lebih sulit untuk diucapkan. Kosakata adalah masalah keakraban. Gunakan kata-kata favorit baru Anda beberapa kali dan, seperti halnya memakai sepatu baru, Anda akan merasa sangat nyaman memakai kata-kata baru yang indah.



TEKNIK #26

Tesaurus Pribadi ANDA

Carilah beberapa kata umum yang Anda gunakan setiap hari dalam tesaurus. Kemudian, seperti memasukkan kaki Anda ke dalam sepasang sepatu baru, cobalah untuk memasukkan beberapa kata baru ke dalam lidah Anda untuk melihat bagaimana kata tersebut cocok. Jika Anda menyukainya, mulailah membuat pengganti yang permanen.

Ingat, hanya lima puluh kata yang membuat perbedaan antara kosakata yang kaya dan kreatif dengan kosakata yang biasa-biasa saja. Ganti satu kata setiap hari selama dua bulan dan Anda akan menjadi elit secara verbal.



27 Bagaimana Agar Tidak Terdengar Cemas (Biarkan Mereka Temukan Kesamaan Anda)

Harimau berkeliaran dengan harimau, singa mengintai singa, dan kucing gang kecil berebut dengan kucing gang kecil lainnya. Kemiripan menimbulkan ketertarikan. Namun di hutan manusia, kucing-kucing besar tahu sebuah rahasia. Ketika Anda menunda untuk mengungkapkan kemiripan Anda, atau membiarkan mereka menemukannya, maka akan lebih banyak pukulan. Di atas segalanya, Anda tidak ingin terdengar *cemas* untuk menjalin hubungan.

Setiap kali seseorang menyebutkan minat atau pengalaman yang sama, alih-alih langsung menyahut, "Hei, saya juga! Saya juga melakukannya" atau "Saya tahu semua tentang itu," biarkan lawan bicara Anda menikmati percakapan Anda dengan membicarakannya. Biarkan dia bercerita tentang country club sebelum Anda mengatakan bahwa Anda juga seorang anggota. Biarkan dia menganalisis ayunan golf Arnold Palmer sebelum Anda mulai dengan santai mengupas ayunan pemain golf hebat Greg, Jack, Tiger, dan Arnie. Biarkan dia memberi tahu Anda berapa banyak pertandingan tenis yang telah dimenangkannya sebelum Anda mulai menyebutkan peringkat USTA Anda.

Beberapa tahun yang lalu, saya bercerita kepada seorang kenalan baru tentang betapa saya suka bermain ski. Dia mendengarkan dengan penuh minat saat saya menceritakan secara rinci tempat-tempat yang pernah saya kunjungi untuk bermain ski. Saya mengoceh tentang berbagai resor. Saya menganalisis berbagai kondisi. Saya mendiskusikan salju buatan

dan salju alami. Baru pada akhir monolog saya, saya baru

107

108. Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Hak Cipta 2005 oleh Leif Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

akhirnya punya akal untuk bertanya kepada kenalan baru saya apakah dia bermain ski. Dia menjawab, "Ya, saya memiliki sebuah apartemen kecil di Aspen."

Keren! Jika dia langsung bercerita tentang alas ski-nya setelah saya pertama kali mengatakan betapa saya menyukai ski, saya pasti akan terkesan. Sedikit. Namun, menunggu hingga akhir percakapan kami-dan kemudian mengungkapkan bahwa dia adalah seorang pemain ski yang rajin sehingga dia memiliki bantalan ski Aspen-menjadikannya tak terlupakan.

Inilah teknik yang saya sebut "Bunuh dengan Cepat 'Saya Juga!'" Setiap kali orang menyebutkan aktivitas atau minat yang Anda miliki, biarkan mereka menikmati diskusi tentang minat mereka. Kemudian, ketika waktunya tepat, sebutkan bahwa Anda juga memiliki minat yang sama dengan mereka.

Oh, Aku Pasti Membosankanmu

Saya menunggu berminggu-minggu untuk mendapatkan kesempatan mencobanya. Akhirnya momen itu muncul dengan sendirinya di sebuah konvensi. Seorang kenalan baru mulai bercerita tentang perjalanannya baru-baru ini ke Washington, D.C. (Dia tidak tahu bahwa Washington adalah tempat saya dibesarkan.) Dia bercerita tentang Capitol, Monumen Washington, Kennedy Center, dan bagaimana dia dan suaminya bersepeda di Rock Creek Park. (Untuk sesaat saya lupa bahwa saya sedang menutup mulut untuk melatih teknik baru saya. Saya benar-benar menikmati mendengar tentang pemandangan yang sudah tidak asing lagi ini dari sudut pandang pengunjung).

Saya bertanya di mana dia menginap, di mana dia makan, dan apakah dia memiliki kesempatan untuk mengunjungi salah satu pinggiran kota Maryland atau Virginia yang indah. Pada satu titik, jelas senang dengan ketertarikan saya pada perjalanannya, dia berkata, "Anda sepertinya tahu banyak tentang Washington."

"Ya," jawab saya. "Ini adalah kampung halaman saya, tapi saya sudah lama tidak kembali ke sana."

"Kampung halamanmu!" jeritnya. "Ya ampun, kenapa kamu tidak memberitahuku? Aku pasti sudah membuatmu bosan."

"Oh, tidak sama sekali," jawab saya dengan jujur. "Saya sangat senang mendengar tentang perjalanan Anda, saya takut Anda akan berhenti jika saya memberi tahu Anda." Dia

Senyum lebar dan ucapan "Oh ya ampun" yang nyaris tak terdengar membuat saya tahu bahwa saya telah mendapatkan seorang teman baru.

Ketika seseorang mulai bercerita tentang kegiatan yang telah dilakukannya, perjalanan yang telah dilakukannya, klub yang diikutinya, minat yang dimilikinya-apa pun yang Anda miliki-gigitlah lidah Anda. Biarkan si pencerita menikmati monolognya sendiri. Rileks dan nikmati juga, diam-diam Anda tahu betapa senangnya lawan bicara Anda saat Anda mengungkapkan bahwa Anda berbagi pengalaman yang sama. Kemudian, ketika momennya sudah matang, ungkapkan kesamaan Anda dengan santai. Dan pastikan untuk menyebutkan betapa Anda senang mendengar tentang minat yang sama dengannya.



TEKNIK #27

Bunuh DENGAN CEPAT "Aku Juga!"

Kapan pun Anda memiliki kesamaan dengan seseorang, semakin lama Anda menunggu untuk mengungkapkannya, semakin tersentuh (dan terkesan) orang tersebut. Anda muncul sebagai kucing besar yang percaya diri, bukan kucing kecil yang kesepian, yang haus akan hubungan cepat dengan orang asing.

P.S.: Jangan menunggu terlalu lama untuk mengungkapkan ketertarikan Anda, atau Anda akan terlihat seperti sedang berusaha mengelabui.



28 Bagaimana Menjadi Seorang

"Anda-

"Firstie" untuk

Mendapatkan Rasa Hormat
dan Kasih Sayang Mereka

"SEX"! Sekarang saya mendapatkan perhatian Anda. " Komik dua bit memiliki telah menggunakan lelucon itu sejak zaman ketika dua bit membeli makanan empat persegi. Namun, para pemenang besar tahu bahwa ada kata tiga huruf yang lebih ampuh daripada *SEKS* untuk menarik perhatian orang. Kata itu adalah *ANDA*.

Mengapa *Anda* adalah kata yang begitu kuat? Karena ketika kita masih bayi, kita mengira bahwa kita adalah pusat dari alam semesta. Tidak ada yang penting kecuali AKU, AKU, dan AKU. Bentuk-bentuk bayangan lainnya yang bergerak di sekitar kita (yang kemudian kita ketahui adalah orang lain) ada semata-mata karena apa yang bisa mereka lakukan untuk kita. Sebagai bocah kecil yang berpusat pada diri sendiri, otak kecil kita menerjemahkan setiap tindakan, setiap kata, menjadi, "Bagaimana hal itu mempengaruhi AKU?"

Pemenang besar tahu bahwa kita tidak berubah sedikit pun. Orang dewasa menyamarkan keegoisan mereka di balik topeng peradaban dan kesopanan. Namun otak manusia masih segera, secara naluriah, dan tanpa henti menerjemahkan segala sesuatu ke dalam istilah "Bagaimana hal itu mempengaruhi SAYA?"

Sebagai contoh, misalnya, Tuan-tuan, Anda ingin bertanya kepada seorang rekan kerja, Jill, apakah dia ingin bergabung dengan Anda untuk makan malam. Jadi, Anda berkata kepadanya, "Ada restoran India baru yang sangat bagus di kota. Maukah kamu bergabung dengan saya di sana untuk makan malam nanti?"

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

Bagaimana Agar Tidak Terdengar Cemas (Biarkan Mereka Menemukan Kesamaan Anda) 109

Sebelum menjawab, Jill berpikir dalam hati, "Apakah yang dia maksud dengan 'enak' adalah makanannya atau suasananya, atau keduanya?" Lamunannya berlanjut, "Masakan India, saya tidak yakin. Dia bilang itu enak. Namun, apakah saya akan menyukainya?" Sambil berpikir, Jill ragu-ragu. Anda mungkin menganggap keraguannya sebagai sesuatu yang pribadi, dan kegembiraan dalam percakapan pun berkurang.

Misalnya, Anda berkata kepadanya, "Jill, *kamu* akan sangat menyukai restoran India yang baru ini. Maukah kamu bergabung denganku di sana malam ini untuk makan malam?" Dengan menyusun kalimat seperti itu, Anda telah menjawab pertanyaan Jill secara tersirat dan dia akan lebih mudah menjawab "ya" dengan cepat.

Prinsip kesenangan-kesakitan adalah kekuatan penuntun dalam hidup. Para psikolog mengatakan bahwa setiap orang secara otomatis tertarik pada apa yang menyenangkan dan menjauhi apa yang menyakitkan. Bagi banyak orang, berpikir itu menyakitkan.

Jadi, para pemenang besar (ketika mereka ingin mengendalikan, menginspirasi, dicintai, menjual kepada orang lain, atau mengajak mereka pergi makan malam) melakukan pemikiran untuk mereka. Mereka menerjemahkan segala sesuatu ke dalam istilah orang lain dengan memulai sebanyak mungkin kalimat dengan kata tiga huruf yang kuat, yaitu *Anda*. Oleh karena itu, saya menyebut teknik ini sebagai "Comm-YOU-nication."

Comm-YOU-nicate Ketika Anda Menginginkan Bantuan

Mengutamakan *Anda* akan mendapatkan respons yang jauh lebih baik, terutama saat Anda meminta bantuan, karena hal ini akan mendorong rasa harga diri si penanya. Misalkan Anda ingin mengambil libur panjang di akhir pekan. Anda memutuskan untuk bertanya kepada atasan Anda apakah Anda bisa mengambil cuti di hari Jumat. Menurut Anda, permintaan mana yang akan ditanggapi dengan lebih positif? "Bolehkah *saya* mengambil cuti di hari Jumat, Bos?" Atau yang ini: "Bos, bisakah *Anda* bekerja tanpa saya di hari Jumat?"

Dalam kasus pertama, atasan harus menerjemahkan pertanyaan "Dapatkah saya libur pada hari Jumat?" menjadi "Dapatkah saya bekerja tanpa karyawan ini pada hari Jumat?" Itu adalah proses berpikir yang ekstra. (Dan Anda tahu bagaimana beberapa bos tidak suka berpikir!)

Namun, dalam kasus kedua, "Bos, bisakah *Anda* melakukannya tanpa saya hari Jumat," Anda melakukan pemikiran Bos untuknya. Kata-kata baru Anda membuat mengelola tanpa Anda menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi Bos. "Tentu saja," katanya dalam hati. "Saya bisa mengelola tanpa bantuan Anda hari Jumat."

Sampaikan Pujian Anda

Komunikasi dengan Anda juga memperkaya percakapan sosial Anda. Katakanlah seorang wanita menyukai setelan jas Anda. Wanita mana yang membuat Anda merasa lebih hangat? Wanita yang mengatakan, "Saya suka setelan jas Anda." Atau wanita yang berkata, "*Kamu* terlihat hebat dengan setelan itu."

Para pemain besar yang melakukan presentasi bisnis menggunakan Comm- YOU-nication untuk mendapatkan keuntungan yang luar biasa. Misalkan Anda sedang memberikan presentasi dan seorang peserta mengajukan pertanyaan. Dia senang mendengar Anda berkata, "Itu pertanyaan yang bagus." Namun, coba pikirkan betapa ia merasa lebih baik ketika Anda mengatakan, "*Anda telah* mengajukan pertanyaan yang bagus."

Tenaga penjualan, jangan hanya memberi tahu prospek Anda, "Sangat penting bahwa
. . . . " Yakinkan mereka dengan memberi tahu mereka, "*Anda akan* melihat pentingnya "

Saat bernegosiasi, alih-alih, "Hasilnya akan menjadi " biarkan mereka tahu, "*Anda akan* melihat hasilnya ketika Anda. "

Memulai kalimat dengan "*you*" bahkan dapat digunakan saat berbicara dengan orang asing di jalan. Suatu ketika, saat berkendara di sekitar San Francisco dengan harapan tidak tersesat, saya bertanya kepada orang-orang yang berjalan di sepanjang trotoar bagaimana cara menuju Jembatan Golden Gate. Saya menghentikan sepasang suami istri yang sedang berjalan dengan susah payah mendaki bukit. "Permisi," saya berseru ke luar jendela, "Saya tidak bisa menemukan Jembatan Golden Gate." Pasangan itu saling berpandangan dan mengangkat bahu dengan ekspresi "Betapa bodohnya para turis ini" di wajah mereka. "Ke arah sana," gumam sang suami sambil menunjuk lurus ke depan.

Masih tersesat, saya memanggil pasangan berikutnya yang saya temui. "Permisi, di mana Jembatan Golden Gate?" Tanpa tersenyum, mereka menunjuk ke arah yang berlawanan.

Kemudian saya memutuskan untuk mencoba komunikasi Comm-YOU. Ketika saya bertemu dengan pasangan yang sedang berjalan-jalan berikutnya, saya berseru ke luar jendela, "Permisi, bisakah *Anda* memberi tahu saya di mana letak Jembatan Golden Gate?"

"Tentu saja," kata mereka, menjawab pertanyaan saya secara harfiah. Anda tahu, dengan menyusun pertanyaan seperti itu, ini adalah tantangan yang halus. Pada intinya, saya bertanya, "Apakah Anda bisa memberi saya petunjuk arah?" Hal ini menyentuh harga diri mereka. Mereka berjalan ke mobil saya dan memberikan instruksi yang jelas.

"Hei," pikir saya. "*Benda Anda* ini benar-benar berfungsi." Untuk menguji hipotesis saya, saya mencobanya beberapa kali lagi. Saya terus bertanya kepada orang yang lewat dengan tiga bentuk pertanyaan saya. Benar saja, setiap kali saya bertanya, "Bisakah *Anda* memberi tahu saya di mana. .", orang-orang lebih senang dan membantu dibandingkan ketika saya memulai pertanyaan dengan *I* atau *where*.



TEKNIK #28

Comm-YOU-nication

Mulailah setiap kalimat yang sesuai dengan *Anda*. Hal ini akan langsung menarik perhatian pendengar Anda. Hal ini akan mendapatkan respons yang lebih positif karena mendorong rasa bangga dan menyelamatkan mereka dari keharusan untuk menerjemahkannya ke dalam istilah "saya".

Ketika *Anda* menaburkan garam dan merica sebanyak-banyaknya di sepanjang percakapan Anda, pendengar Anda akan merasa bahwa itu adalah bumbu yang sangat menarik.

Saya yakin ketika mereka menemukan kembali kotak penerbangan dari Kejatuhan Manusia di bawah daun ara di Taman Eden, hal itu akan meyakinkan dunia akan kekuatan kata *Anda*. Hawa tidak meminta Adam untuk memakan buah apel. Dia tidak memerintahkan Adam untuk memakan buah apel itu. Dia bahkan tidak

berkata, "Adam, saya ingin kamu makan apel ini." Dia mengatakannya (seperti yang dilakukan oleh semua pemenang besar), "*Kamu* akan menyukai apel ini." Itu sebabnya dia menggigitnya.

Komunikasimu Adalah Tanda Kewarasan

Para terapis menghitung para penghuni rumah sakit jiwa mengatakan *saya* dan *aku* dua belas kali lebih sering daripada penduduk dunia luar. Seiring dengan membaiknya kondisi pasien, jumlah penggunaan kata ganti orang juga berkurang.

Melanjutkan skala kewarasan, semakin sedikit Anda menggunakan kata *saya*, semakin waras Anda bagi pendengar Anda. Jika Anda menguping pembicaraan para pemenang besar yang sedang berbicara satu sama lain, Anda akan melihat lebih banyak *kata Anda* daripada kata *saya* dalam percakapan mereka.

Teknik berikutnya menyangkut cara pemenang besar secara diam-diam *berorientasi* pada Anda.



Cara Membuat Mereka Merasa Anda "Jangan Tersenyum pada Siapa saja"

Pernahkah Anda melihat pakaian pengantin dengan anggaran rendah dan pesanan melalui pos yang menggunakan model yang sama? Entah dia mengenakan gaun pengantin atau hanya berbalut bikini, wajahnya menampilkan senyum plastik yang sama. Melihatnya, Anda merasa jika Anda menepuk dahinya, sebuah suara kecil akan kembali berkata, "Tidak ada siapa-siapa di sini."

Sedangkan model dalam majalah yang lebih canggih telah menampilkan segudang ekspresi yang berbeda: senyum genit "Saya punya rahasia" di satu halaman; senyum penuh teka-teki "Saya rasa saya ingin mengenal Anda, tetapi saya tidak yakin" di halaman berikutnya; dan senyum Mona Lisa yang misterius di halaman ketiga. Anda merasa ada otak yang menjalankan operasi di suatu tempat di dalam kepala yang indah itu.

Saya pernah berdiri di antrean kedatangan kapal tempat saya bekerja, bersama dengan kapten kapal, istrinya, dan beberapa perwira lainnya. Seorang penumpang dengan senyum sumringah mulai berjabat tangan di antrean kami. Ketika dia sampai di hadapan saya, dia melemparkan senyum yang berkilauan, memperlihatkan giginya yang rata dan putih seperti tuts pada piano baru. Saya terpaku. Seolah-olah ada cahaya cemerlang yang menerangi ruang dansa yang redup. Saya mengucapkan selamat berlayar dan bertekad untuk menemukan pria yang menawan ini nanti.

Kemudian dia diperkenalkan kepada orang berikutnya. Dari pelupuk mata saya, saya melihat senyumnya yang sama berkilaunan. Orang ketiga, senyum yang sama. Ketertarikan saya mulai berkurang.

Ketika ia memberikan senyumannya yang keempat yang tidak dapat dibedakan kepada orang berikutnya, ia mulai menyerupai seekor kucing Cheshire. Pada saat ia diperkenalkan kepada orang kelima, senyumnya yang konsisten terasa seperti lampu sorot yang mengganggu suasana ballroom. Strobe Man terus memberikan senyuman yang sama kepada semua orang yang ada di barisan. Saya tidak tertarik untuk berbicara dengannya.

Mengapa saham pria ini melonjak tinggi di ticker saya dalam satu menit dan anjlok di menit berikutnya? Karena senyumnya, meskipun menawan, tidak mencerminkan reaksi khusus kepada saya. Jelas sekali, dia memberikan senyum yang sama kepada semua orang dan, dengan itu, senyumnya kehilangan semua keistimewaannya. Seandainya Strobe Man memberikan senyuman yang sedikit berbeda kepada kami masing-masing, ia akan tampak peka dan berwawasan luas. (Tentu saja, jika senyumnya sedikit lebih besar untuk saya daripada yang lain, saya tidak akan menunggu sampai acara formal selesai untuk mencarinya di ruang dansa yang penuh sesak).

Tinjau Ulang Repertoar Senyuman Anda

Jika pekerjaan Anda mengharuskan Anda membawa senjata, tentu saja Anda akan mempelajari semua bagian yang bergerak sebelum menembakkannya. Dan sebelum membidik, Anda akan mempertimbangkan dengan cermat apakah itu akan membunuh, melukai, atau hanya melukai target Anda. Karena senyum Anda adalah salah satu senjata komunikasi terbesar Anda, pelajari semua bagian yang bergerak dan efeknya pada target Anda. Luangkan waktu lima menit. Kunci pintu kamar tidur atau kamar mandi Anda agar keluarga Anda tidak mengira Anda telah pergi jauh. Sekarang berdirilah di depan cermin dan tampilkan beberapa senyuman. Temukan perbedaan halus dalam repertoar Anda.

Sama seperti Anda akan bergantian mengatakan "Halo," "Apa kabar," dan "Saya senang bertemu dengan Anda" saat diperkenalkan ke dalam grup

orang, variasikan senyuman Anda. Jangan gunakan yang sama pada setiap orang. Biarkan setiap senyuman Anda mencerminkan nuansa sentimen Anda tentang penerima.



TEKNIK #29

Senyum Eksklusif

Jika Anda memberikan senyuman yang sama kepada semua orang, seperti dolar Konfederasi, maka nilai dolar tersebut akan hilang. Ketika bertemu dengan sekelompok orang, berikanlah senyum yang berbeda kepada setiap orang. Biarkan senyum Anda tumbuh dari keindahan yang ditemukan oleh para pemain besar dalam setiap wajah.

Jika ada satu orang dalam kelompok yang lebih penting bagi Anda daripada yang lain, sediakan senyuman yang lebar dan meluap-luap hanya untuknya.

Membela Quickie

Ada kalanya, saya menemukan, bahwa senyuman yang cepat dipasang berhasil. Contohnya, apabila Anda ingin merekayasa perkenalan dengan seseorang yang belum berkesempatan untuk dikenalkan. (Dalam bahasa sehari-hari, itu berarti "menjemput mereka.")

Daya tarik senyuman telah dibuktikan oleh para peneliti di University of Missouri. Mereka melakukan penelitian yang sangat terkontrol berjudul "Giving Men the Come-On: Effect of Eye Contact and Smiling in a Bar Environment."¹⁵ (Saya tidak bercanda.) Untuk membuktikan hipotesis mereka, para peneliti wanita melakukan kontak mata dengan subjek pria yang tidak menaruh curiga saat menikmati sedikit minuman di tempat minum lokal. Terkadang, para peneliti wanita membalas tatapan mereka dengan senyuman. Dalam kasus lain, tidak ada senyuman.

Hasilnya? Saya kutipkan hasil penelitiannya: "Perilaku pendekatan tertinggi, 60 persen, teramati dalam kondisi di mana ada orang yang tersenyum." Itu diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris awam: "Pria itu datang 60 persen dari waktu ketika wanita itu tersenyum." Tanpa senyuman, ia "hanya melakukan pendekatan 20 persen dari waktu." Jadi, ya, senyuman berhasil bagi mereka yang ingin menjemput seseorang.

Namun, dalam situasi di mana taruhannya lebih tinggi, cobalah The Flooding Smile dari bagian pertama dan sekarang The Exclusive Smile.



Cara Menghindari Suara yang Terdengar Seperti Orang Brengsek

Apakah Anda ingat adegan dari film klasik *Annie Hall* di mana Diane Keaton pertama kali bertemu dengan Woody Allen? Saat dia mengobrol dengannya, kita mendengar pikiran pribadinya. Dia merenung dalam hati, "Oh, saya harap dia tidak brengsek seperti yang lainnya."

Salah satu cara tercepat untuk membuat pemenang besar berpikir bahwa Anda adalah orang yang brengsek, adalah dengan menggunakan kalimat klise. Jika Anda mengobrol dengan seorang komunikator top dan dengan polosnya mengatakan, "Ya, saya lelah sekali," atau "Dia manis sekali," tanpa sadar Anda telah meletakkan bom bahasa.

Para pemenang besar diam-diam mengerang ketika mereka mendengar seseorang mengucapkan kalimat basi yang sudah usang. Oh tentu saja, sama seperti kita semua, para pemenang besar menemukan diri mereka merasa bugar seperti biola, bahagia seperti burung, atau setinggi layang-layang. Seperti umat manusia lainnya, mereka menganggap beberapa kenalan mereka gila seperti orang gila, gila seperti kue buah, atau buta seperti kelelawar. Karena banyak dari mereka yang bekerja keras, banyak dari mereka yang sibuk seperti lebah dan menjadi kaya seperti Croesus.

Namun, apakah ada di antara mereka yang menggambarkan diri mereka sendiri dengan kata-kata itu? Tidak di zaman sekarang! Mengapa? Karena ketika seorang pemenang besar mendengar kata-kata klise Anda, Anda mungkin akan berkata, "Kekuatan imajinasi saya sudah tidak ada. Saya tidak bisa memikirkan sesuatu yang orisinal untuk dikatakan, jadi saya harus kembali ke frasa basi yang sudah usang ini." Mengucapkan kata yang sama.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

120 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

120 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

klise di sekitar orang-orang yang tidak biasa sukses mencap
Anda sebagai orang yang tidak biasa.



TEKNIK #30

JANGAN MENYENTUH Klise dengan Tiang SEPULUH KAKI

Waspada. Jangan gunakan kata-kata klise saat mengobrol dengan pemenang besar. Jangan pernah menyentuhnya dengan galah setinggi sepuluh kaki. Tidak pernah? Bahkan ketika neraka membeku? Tidak, kecuali jika Anda ingin terdengar bodoh seperti gagang pintu.

Alih-alih mengeluarkan kata-kata klise, buatlah frasa cerdas Anda sendiri dengan menggunakan teknik berikut ini.

31 Cara Menggunakan Teknik Pembicara Motivasi untuk Meningkatkan Percakapan Anda

Mereka mengatakan bahwa pena lebih kuat daripada pedang. Memang benar, tetapi lidah bahkan lebih kuat dari pena. Lidah kita dapat membuat orang banyak tertawa, menangis, dan sering kali berdiri untuk meneriakkan pujian. Para orator telah menggerakkan bangsa-bangsa untuk berperang atau membawa jiwa-jiwa yang terhilang kepada Tuhan. Dan apa perlengkapan mereka? Mata, telinga, tangan, kaki, lengan, dan pita suara yang sama dengan yang Anda dan saya miliki.

Mungkin seorang atlet profesional memiliki tubuh yang lebih kuat atau penyanyi profesional diberkati dengan suara nyanyian yang lebih indah daripada suara yang kita miliki. Tetapi pembicara profesional memulai dengan peralatan yang sama dengan yang kita miliki. Perbedaannya adalah, para ahli ini menggunakan semuanya. Mereka menggunakan tangan mereka, mereka menggunakan tubuh mereka, dan mereka menggunakan gerakan khusus dengan dampak yang besar. Mereka memikirkan tentang ruang tempat mereka berbicara. Mereka menggunakan banyak nada suara yang berbeda, mereka menggunakan berbagai ekspresi, mereka memvariasikan kecepatan mereka berbicara... dan mereka memanfaatkan keheningan secara efektif.

Anda mungkin tidak perlu berpidato secara formal dalam waktu dekat, namun ada kemungkinan suatu saat (mungkin dalam waktu dekat) Anda akan membutuhkan

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

122 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

orang lain untuk melihat segala sesuatunya dengan cara Anda. Entah itu membujuk keluarga Anda untuk menghabiskan liburan berikutnya di rumah nenek, atau meyakinkan pemegang saham di perusahaan bernilai jutaan dolar Anda bahwa inilah saatnya untuk melakukan pengambilalihan, lakukanlah seperti seorang profesional. Bacalah satu atau dua buku tentang berbicara di depan umum dan pelajari beberapa triknya. Kemudian, masukkan beberapa drama itu ke dalam percakapan sehari-hari Anda.

Permata untuk Setiap Kesempatan

Jika kata-kata yang menggugah membantu menyampaikan maksud Anda, renungkanlah dampak dari frasa yang penuh kekuatan. Mereka telah membantu para politisi terpilih ("Baca bibir saya: tidak ada pajak baru.") dan terdakwa dibebaskan ("Jika tidak sesuai, Anda harus membebaskannya.").

Jika George H. W. Bush mengatakan, "Saya berjanji tidak akan menaikkan pajak," atau Johnny Cochran, selama persidangan pidana O. J. Simpson, mengatakan, "Jika sarung tangan tidak pas, dia pasti tidak bersalah," kalimat-kalimat besar mereka akan menyelinap masuk dan keluar dari kesadaran para pemilih atau juri. Seperti yang diketahui oleh setiap politisi dan pengacara pengadilan, kalimat yang rapi merupakan senjata yang ampuh. (Jika Anda tidak berhati-hati, musuh Anda akan menggunakannya untuk melawan Anda-baca bibir saya!)

Salah satu pembicara favorit saya adalah penyiar radio bernama Barry Farber yang menyemarakkan radio larut malam dengan simbol yang gemerlap. Barry tidak akan pernah menggunakan ungkapan klise seperti "gugup seperti kucing di atas atap seng yang panas." Dia akan menggambarkan rasa gugup karena kehilangan pekerjaannya sebagai "Saya merasa seperti gajah yang bergelantungan di atas tebing dengan ekornya yang diikatkan pada bunga aster." Alih-alih mengatakan bahwa ia melihat seorang wanita cantik, ia akan mengatakan, "Bola mata saya keluar dan menggantung di saraf optik."

Saat pertama kali bertemu dengannya, saya bertanya, "Tuan Farber, bagaimana Anda mendapatkan frasa-frasa ini?"

"Ayah saya Tuan Farber. Saya Barry," dia menegur (caranya mengatakan, "Panggil saya Barry"). Dia kemudian dengan jujur mengakui, meskipun beberapa frasa yang digunakannya adalah asli, namun banyak juga yang dipinjam. (Elvis Presley menggunakan

untuk mengatakan, "Ayah saya adalah Tuan Presley. Panggil saya Elvis.") Seperti semua pembicara profesional lainnya, Barry menghabiskan beberapa jam dalam seminggu untuk membaca buku-buku yang berisi kutipan dan humor. Semua pembicara profesional melakukannya. Mereka mengumpulkan kata-kata mutiara yang dapat mereka gunakan dalam berbagai situasi - terutama untuk mengikis telur dari wajah mereka ketika sesuatu yang tidak diharapkan terjadi.

Banyak pembicara menggunakan kalimat penyelamat wajah penulis dan agen pembicara Lilly Walters dari bukunya, *What to Say When You're Dying on the Platform*.¹⁶ Jika Anda menceritakan sebuah lelucon dan tidak ada yang tertawa, cobalah, "Lelucon itu dirancang untuk membuat orang tertawa tanpa suara-dan berhasil." Jika mikrofon mengeluarkan suara lolongan yang menyakitkan, lihatlah dan katakan, "Saya tidak sedang dalam keadaan kurang sehat. Saya sudah menggosok gigi pagi ini." Jika seseorang mengajukan pertanyaan yang tidak ingin Anda jawab, "Bisakah Anda menyimpan pertanyaan itu sampai saya selesai - dan dalam perjalanan pulang?" Semua profesional memikirkan lubang yang mungkin mereka masuki dan kemudian menghafal jalur pelarian yang bagus. Anda bisa melakukan hal yang sama.

Bacalah buku-buku perumpamaan untuk memperkaya perumpamaan Anda sehari-hari. Alih-alih "bahagia seperti burung," cobalah "bahagia seperti pemenang lotre" atau "bahagia seperti bayi dengan es krim pertamanya." Alih-alih "botak seperti elang," cobalah "botak seperti kelasi baru" atau "botak seperti perut kodok." Alih-alih "diam seperti tikus," cobalah "diam seperti belut yang berenang di minyak" atau "diam seperti lalat yang menerangi kemoceng."

Temukan frasa yang memiliki dampak visual. Alih-alih kalimat klise seperti "kematian dan pajak," cobalah "sepasti lalu lintas pantai di bulan Juli" atau "sepasti bayangan Anda akan mengikuti Anda." Pendengar Anda tidak dapat melihat kematian atau pajak. Tapi mereka pasti bisa melihat lalu lintas pantai di bulan Juli atau bayangan mereka yang mengikuti mereka di jalan.

Cobalah untuk membuat perumpamaan Anda berhubungan dengan situasi. Jika Anda sedang naik taksi dengan seseorang, "seyakini argo taksi itu akan naik" akan berdampak langsung. Jika Anda berbicara dengan seorang pria yang sedang berjalan-jalan dengan anjingnya, "seyakini anjing Anda memikirkan pohon itu" akan menambahkan sentuhan humor.

Buat Mereka Tertawa, Buat Mereka Tertawa, Buat Mereka Tertawa

Humor memperkaya percakapan apa pun. Tapi bukan lelucon yang dimulai dengan, "Hei, apakah kamu dengar yang tentang ?" Rencanakan humor Anda dan buatlah humor yang relevan. Misalnya, jika Anda akan menghadiri rapat mendadak, carilah uang di buku kutipan. Dalam situasi bisnis yang tegang, sedikit kelucuan akan menunjukkan bahwa Anda merasa nyaman.

Suatu ketika, dalam sebuah rapat keuangan yang menekan, saya mendengar seorang eksekutif puncak berkata, "Jangan khawatir, perusahaan ini memiliki cukup uang untuk tetap bertahan dalam bisnis selama bertahun-tahun-kecuali jika kita membayar para kreditor." Dia mencairkan suasana dan memenangkan apresiasi dari semua orang. Kemudian saya melihat kutipan serupa dalam sebuah buku humor yang dikaitkan dengan Jackie Mason, sang komedian. Lalu kenapa? Sang eksekutif tetap tampil sebagai komunikator yang keren dengan komentarnya yang cerdas.

Para pemain besar yang ingin dikutip di media terbangun di malam hari sambil menggerogoti bantal untuk mencoba membuat kalimat yang akan diambil oleh pers. Seorang dokter hewan di Michigan bernama Timothy, seorang pemukul hebat di bidangnya sendiri namun sama sekali tidak dikenal di luar bidangnya, menjadi berita utama nasional ketika dia berencana untuk memasang sepasang kaki pada seekor ayam jantan yang kehilangan kakinya karena radang dingin. Mengapa? Karena dia menyebutnya "transplantasi paha ayam."

Saya tidak tahu apakah seorang wanita Prancis, Jeanne Calment, yang saat itu merupakan orang tertua di dunia, mencari publisitas di hari ulang tahunnya yang ke-122. Tapi dia menjadi berita utama internasional ketika dia mengatakan kepada media, "Saya hanya memiliki satu kerutan, dan saya sedang duduk di atasnya." Mark Victor Hansen, seorang pemain besar di bidangnya sendiri namun relatif tidak dikenal di luar bidangnya, terdorong menjadi terkenal secara nasional ketika ia menemukan nama yang menarik untuk bukunya yang ditulis bersama Jack Canfield, *Chicken Soup for the Soul*. Dia mengatakan kepada saya bahwa judul aslinya adalah *101 Pretty Stories*. Seberapa jauh hal itu akan berkembang? Tak lama kemudian, dunia pun mulai melahap, antara lain, *Chicken Soup*-nya.

Cara Menggunakan Teknik Pembicara Motivasi untuk Meningkatkan Percakapan Anda il/

Sup untuk Jiwa Wanita, Sup Ayam untuk Jiwa Remaja, Sup Ayam untuk Jiwa Ibu, Sup Ayam untuk Jiwa Kristiani, ditambah dengan sup ayam porsi kedua, ketiga, dan keempat dalam bentuk hardcover, paperback, kaset audio, kaset video, dan kalender.

Sebuah Kata Peringatan

Tidak peduli seberapa bagus materi Anda, akan menjadi bom jika tidak sesuai dengan situasi. Saya belajar hal ini dengan cara yang sulit selama bekerja di kapal pesiar. Dalam sebuah pelayaran ke Inggris, saya memutuskan untuk memberikan pembacaan puisi cinta berbahasa Inggris dari Elizabeth Barrett dan Robert Brown. Anda tahu, "Bagaimana cara saya mencintaimu? Biar saya hitung caranya." Itu adalah sebuah kesuksesan besar. Para penumpang menyukainya dan memujinya selama sehari-hari. Saya tidak bisa berjalan ke dek tanpa ada penumpang yang menoleh ke arah saya dan dengan penuh kasih sayang mengucapkan, "Bagaimana aku mencintaimu?"



TEKNIK #31

Gunakan JAWSMITH's Jive

Apakah Anda berdiri di belakang podium yang berhadapan dengan ribuan orang atau di belakang panggangan barbekyu yang berhadapan dengan keluarga Anda, Anda akan menggerakkan, menghibur, dan memotivasi dengan keterampilan yang sama.

Bacalah buku-buku para pembicara untuk mendapatkan kutipan, mutiara kebijaksanaan, dan permata untuk menggelitik tulang-tulang lucu mereka. Temukan beberapa bon mots untuk meluncur dengan santai dari lidah Anda pada acara-acara tertentu. Jika Anda ingin menjadi terkenal, buatlah kutipan yang gila.

Buatlah mereka berima, buatlah mereka pintar, atau buatlah mereka lucu. Yang terpenting, buatlah mereka relevan.

126 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Tentu saja saya menjadi sangat bangga dengan penampilan ini dan membayangkan diri saya sebagai pembaca puisi yang hebat. Saya memutuskan untuk memberi hadiah kepada para penumpang pada pelayaran berikutnya (yang merupakan pelayaran ke Karibia dan tidak pergi ke mana pun di sekitar Inggris) dengan pembacaan spektakuler saya atas puisi-puisi cinta dalam bahasa Inggris. SUNGGUH LUAR BIASA! Para penumpang menghindari saya di dek selama sisa pelayaran. "Bagaimana Anda membuat saya bosan? Biar saya hitung caranya."



Cara Bersenda Gurau Seperti yang Dilakukan Bidikan Biat (Biat Pemenang Katakan Seperti Apa Adanya)

Jika Anda masuk ke dalam lift yang penuh dengan orang-orang yang berbicara bahasa Hongaria, Anda mungkin tidak akan mengenali mereka sebagai orang Hongaria kecuali jika Anda berbicara dalam bahasa mereka. Namun, begitu Anda membuka mulut, mereka akan mengenali bahwa Anda bukan orang Hongaria.

Sama halnya dengan kucing besar. Jika Anda mendengar beberapa dari mereka berbicara, Anda mungkin tidak akan mengenali bahwa mereka adalah kucing besar. Namun, begitu Anda membuka mulut, mereka akan mengenali bahwa Anda bukan kucing besar, kecuali jika Anda berbicara dalam bahasa mereka.

Apa saja perbedaan antara geraman kucing besar dan desisan kucing kecil yang tidak berarti? Salah satu yang paling mencolok adalah eufemisme. Kucing besar tidak takut dengan kata-kata yang sebenarnya. Mereka menyebut sekop sebagai sekop. Kata-kata seperti *tisu toilet* tidak membuat mereka takut. Kucing kecil bersembunyi di balik *tisu kamar mandi*. Jika seseorang kaya, kucing besar menyebutnya "kaya". Kucing kecil, yang merasa malu dengan konsep berbicara tentang uang di tempat yang sopan, mengganti kata *kaya*. Ketika kucing kecil menggunakan kata pengganti atau eufemisme, mereka mungkin mengatakan, "Ups, kamu lebih baik daripada aku. Aku sedang berada di pergaulan yang sopan sekarang, jadi aku akan menggunakan kata yang lebih baik."

Kucing besar memiliki anatomi yang benar-tidak ada kata-

kata yang lucu untuk bagian tubuh. Mereka akan mengatakan "dada" ketika yang mereka maksud adalah payudara. Ketika mereka

128 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

127

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

mengatakan "pengetuk," yang dimaksud adalah struktur dekoratif yang menggantung di pintu depan. Dan "perhiasan keluarga" ada di brankas di dinding.

Jika kucing besar merasa ragu dengan sebuah kata, dia akan menggunakan bahasa Prancis. Jika mereka merasa kata *bokong* masih bisa diperdebatkan, *der-riere* akan cukup baik, terima kasih.



TEKNIK #32

Panggil Sekop SEBAGAI Sekop

Jangan bersembunyi di balik eufemisme. Sebut saja sekop sebagai sekop. Bukan berarti kucing besar menggunakan kata-kata empat huruf yang hambar ketika ada kata-kata lima dan enam huruf yang lebih baik. Mereka hanya belajar bahasa Inggris Raja, dan mereka berbicara dengan bahasa itu.

Inilah cara lain untuk membedakan pemain besar dan pemain kecil hanya dengan mendengarkan beberapa menit percakapan mereka.



33 Cara Menghindari Kebiasaan Percakapan Terburuk di Dunia

Suatu ketika saya berada di sebuah pesta makan malam kecil yang diadakan oleh presiden sebuah biro iklan, Louis, dan istrinya, Lillian. Malam itu dimulai dengan koktail, diikuti dengan hidangan adiboga yang ditemani oleh pilihan anggur yang luar biasa. Percakapannya sangat menyenangkan, hidangannya lezat, dan anggurnya sangat enak. Dan sangat menyenangkan. Di penghujung malam, Louis mengangkat gelasnya untuk bersulang. Beberapa tetesan wine menetes dari gelasny ke taplak meja.

Seorang wanita muda cantik yang merupakan teman kencan seorang sutradara seni baru bernama Bob terkikik dan berkata, "Saya tahu Anda tidak merasakan sakit." Gelombang kejut menyebar ke sekeliling meja. Semua orang membeku. Pembawa acara memang sedikit mabuk. Namun, menyinggung tentang Louis yang sedikit melingkar, bahkan dengan bercanda, seolah-olah wanita itu tiba-tiba menghancurkan lampu kristal di atas meja dengan makan malamnya piring.

Seorang tamu dengan cepat menutupi kejanggalan mengerikan gadis itu dengan mengangkat gelasny dan berkata, "Tidak ada di antara kita yang seperti itu. Tak seorang pun di antara Louis dan Lillian yang bisa merasakan sakit. Ini untuk malam yang benar-benar menyenangkan."

Louis kemudian melanjutkan dengan bersulang untuk perusahaan yang luar biasa, dan tidak ada yang merasa sakit lagi. Kecuali Bob. Dia.

tahu bahwa godaan kencannya yang polos itu adalah sebuah tanda hitam, jika tidak di file personalia, di file pribadinya.

Tanda pasti berikutnya dari kucing kecil adalah suka menggoda. Kucing kecil berkeliling menepuk-nepuk perut teman-temannya dan berkata, "Menikmati kue keju itu, ya?" Atau melihat kepala mereka yang botak dan berkata, "Hei, hari ini ada rambut, besok sudah tidak ada, ya?" Mereka berpikir bahwa menyindir orang lain dengan mengatakan, "Kamu tidak memiliki rasa rendah diri. Kamu memang rendah diri! Hardy har har."



TEKNIK #33

BUANGLAH Sampah yang Menggoda

Ciri khas kucing kecil adalah kecenderungannya untuk menggoda. Lelucon polos yang mengorbankan orang lain mungkin akan membuat Anda tertawa terbahak-bahak. Namun demikian, kucing besar akan mendapatkan yang terakhir. Karena Anda akan membenturkan kepala Anda ke langit-langit kaca yang mereka buat untuk mencegah kucing kecil menginjak cakar mereka.

Jangan pernah membuat lelucon dengan mengorbankan orang lain.

Anda akan membayarnya dengan mahal.



34 Bagaimana Cara Memberi Mereka Kabar Buruk (dan Membuat Mereka Menyukai Anda Semua Semakin banyak)

Di Mesir kuno, firaun memperlakukan pelari pembawa pesan yang paling rendah hati seperti seorang pangeran ketika dia tiba di istana, jika dia membawa kabar baik. Namun, jika pelari yang kelelahan itu membawa berita yang tidak menyenangkan bagi firaun, kepalanya akan dipenggal.

Nuansa semangat itu menyelimuti percakapan hari ini. Suatu ketika saya dan seorang teman mengemas beberapa selai kacang dan roti lapis jeli untuk tamasya. Saat kami melenggang dengan gembira keluar dari pintu, dengan keranjang piknik di tangan, seorang tetangga yang tersenyum, sambil bergoyang-goyang di beranda rumahnya, menatap ke langit dan berkata, "Wah, hari yang buruk untuk piknik. Pembawa berita mengatakan akan turun hujan." Saya ingin sekali mengusap wajahnya dengan selai kacang dan roti lapis jelly saya. Bukan karena laporan cuaca yang suram, tapi karena senyumnya.

Beberapa bulan yang lalu saya terburu-buru mengejar bus. Ketika saya menghela napas dan menyodorkan segenggam uang tunai ke loket Greyhound, agen penjualan yang tersenyum menyeringai, "Oh, bus itu sudah berangkat lima menit yang lalu." Mimpi pemenggalan kepala!

Bukan berita yang membuat seseorang marah. Melainkan sikap yang tidak simpatik dalam menyampaikannya. Setiap orang harus memberikan yang buruk

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

132 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

berita dari waktu ke waktu, dan para profesional pemenang melakukannya dengan sikap yang tepat. Seorang dokter yang menasihati pasiennya bahwa dia perlu dioperasi melakukannya dengan penuh kasih sayang. Seorang atasan yang memberi tahu karyawan bahwa dia tidak mendapatkan pekerjaan akan bersikap simpatik. Konselor duka cita di bandara setelah kecelakaan fatal berbagi rasa duka cita dengan para kerabat. Pemenang besar tahu, ketika menyampaikan berita buruk apa pun, mereka harus berbagi perasaan dengan penerima.

Sayangnya, banyak orang yang tidak menyadari kepekaan ini. Ketika Anda lelah setelah penerbangan panjang, apakah petugas hotel dengan riang berceloteh bahwa kamar Anda belum siap? Ketika Anda sangat menginginkan daging sapi panggang, apakah pelayan restoran dengan riang berceloteh bahwa dia baru saja menyajikan potongan terakhir? Ketika Anda membutuhkan uang tunai untuk akhir pekan, apakah teller bank Anda dengan senang hati memberi tahu Anda bahwa rekening Anda sudah terlalu banyak ditarik? Hal ini membuat Anda sebagai pelancong, pengunjung restoran, atau deposan ingin mengepalakan tinju ke arah senyum mereka yang tidak peka.



TEKNIK #34

INI adalah Bola PENERIMA

Seorang pemain sepak bola tidak akan bertahan selama dua ketukan dari jam waktu jika dia melakukan operan buta. Seorang pemain profesional melempar bola dengan selalu memikirkan penerima bola.

Sebelum menyampaikan berita apa pun, ingatlah penerima Anda. Kemudian sampaikan dengan senyuman, desahan, atau isak tangis. Bukan berdasarkan perasaan Anda tentang berita tersebut, tetapi bagaimana penerima akan menerimanya.

Seandainya tetangga saya memberi tahu saya tentang hujan badai yang akan datang dengan simpati, saya akan menghargai peringatannya. Seandainya pramuniaga Greyhound dengan simpatik memberi tahu saya bahwa bus saya sudah berangkat, saya mungkin akan berkata, "Oh, tidak apa-apa."

Saya akan menangkap yang berikutnya." Pemenang besar, ketika mereka menyampaikan berita buruk, menyampaikan bom dengan emosi yang pasti dimiliki oleh orang yang dibombardir.

Pemenang besar tahu bagaimana cara memberikan kabar buruk kepada orang lain. Mereka juga tahu bagaimana cara untuk tidak memberikan kabar buruk kepada siapa pun, bahkan ketika orang-orang menekan mereka. Mari kita bahas selanjutnya.



Bagaimana Menanggapi Ketika Anda Tidak Ingin Jawaban (dan Berharap Mereka Akan Tutup Mulut)

Salah satu klien saya, Barbara, seorang menteri dalam bisnis mebel, baru-baru ini berpisah dengan suami dan rekan bisnisnya, Frank, seorang megabintang dalam bisnis mebel. Mereka mengalami perceraian yang panjang dan berantakan yang mengakibatkan mereka mempertahankan bisnis secara bersama-sama namun tidak harus berurusan satu sama lain.

Segera setelah perceraian itu, saya berada di sebuah konvensi industri bersama Barbara. Karena dia dan Frank sangat dicintai di industri ini, banyak orang yang ingin tahu tentang apa yang telah terjadi dan bagaimana hal itu mempengaruhi perusahaan mereka. Namun, tentu saja, tidak ada yang berani bertanya secara langsung. Dan Barbara tidak memberikan penjelasan.

Saya duduk di sebelah Barbara pada jamuan makan malam perpisahan. Tampaknya salah satu rekannya di meja itu tidak dapat menahan rasa ingin tahunya lebih lama lagi. Saat hidangan penutup, ia membungkuk ke arah Barbara dan dengan suara pelan bertanya, "Barbara, apa yang terjadi dengan Anda dan Frank?"

Barbara, yang tidak terganggu dengan pertanyaan kasar tersebut, hanya mengambil satu sendok penuh ceri jubileenya dan berkata, "Kami telah berpisah, tetapi perusahaan tidak terpengaruh."

*Bagaimana Menanggapi Ketika Anda Tidak Ingin
Menjawab iç/*

Tidak puas dengan jawaban itu, wanita itu memompa lebih keras. "Apakah kalian masih bekerja sama?"

Barbara kembali menggigit makanan penutupnya dan mengulangi dengan nada suara yang sama, "Kami telah berpisah, tetapi perusahaan tidak terpengaruh."

Sang interogator yang frustrasi tidak akan menyerah begitu saja. "Apakah Anda berdua masih bekerja di perusahaan ini?"

Barbara, yang tampak tidak terganggu oleh desakan wanita itu, mengambil ceri terakhir dari piringnya, tersenyum, menatap langsung ke arah wanita itu, dan berkata dengan nada suara yang sama, "Kita telah berpisah, tetapi perusahaan tidak terpengaruh."

Hal itu membuatnya diam. Barbara telah menunjukkan rencana pemenang besarnya dengan menggunakan teknik "The Broken Record", cara yang paling efektif untuk mengurangi pemeriksaan silang yang tidak diinginkan.



TEKNIK #35

REKOR yang RUSAK

Kapan pun seseorang terus menanyai Anda tentang topik yang tidak diinginkan, cukup ulangi jawaban awal Anda. Gunakan kata-kata yang sama persis dengan nada suara yang sama persis. Mendengarnya lagi biasanya akan membuat mereka tenang. Jika interogator Anda yang kasar bertahan seperti lintah, pengulangan Anda berikutnya tidak pernah gagal untuk membuat mereka jera.



Cara Berbicara dengan Selebriti

Misalkan Anda baru saja duduk untuk makan malam di sebuah restoran yang bagus. Anda melihat ke meja sebelah, dan siapa yang Anda lihat? Apakah itu benar-benar dia? Mungkinkah?

Pasti mirip. Tidak, tidak! Ini benar-benar. . . Woody Allen.

(Gantikan dengan selebriti mana saja di sini: bintang film favorit Anda, politisi, penyiar, bos yang memiliki perusahaan tempat Anda bekerja). Dan di sana ada benda langit dalam wujud manusia, duduk tidak sampai sepuluh meter dari Anda. Apa yang harus Anda lakukan? Tidak ada! Orang besar tidak akan berceloteh di depan bintang. Biarkan sang bintang menikmati momen anonimitas yang singkat. Jika dia melirik ke arah Anda,

berikan senyuman dan anggukan. Kemudian alihkan pandangan Anda kembali ke teman makan Anda. Anda akan

terlihat jauh lebih keren di mata pasangan makan malam Anda jika Anda menerima semuanya dengan santai.

Nah, jika Anda tidak bisa menolak kesempatan sekali seumur hidup ini untuk menekan tubuh sang megabintang dan mengatakan kekaguman Anda padanya, berikut ini adalah cara untuk melakukannya dengan anggun. Tunggu hingga Anda atau sang tokoh meninggalkan restoran. Setelah tagihan dibayarkan dan Anda jelas tidak akan menyita banyak waktunya, Anda dapat melakukan pendekatan. Katakan sesuatu seperti, "Tuan Allen, saya hanya ingin mengatakan betapa senangnya saya dengan film-film Anda yang luar biasa selama ini. Terima kasih banyak."

Apakah Anda menangkap kehalusannya di sini? Anda tidak sedang memuji karyanya. "Lagipula," dia mungkin bertanya pada dirinya sendiri, "siapa Anda untuk menilai apakah saya seorang pembuat film yang hebat atau tidak?" Anda hanya bisa berbicara dari sudut pandang Anda sendiri. Anda melakukan ini dengan mengatakan kepadanya, betapa Anda sangat senang dengan karyanya.

Jika atasan bos Anda adalah atasan bos dari bos Anda yang dikirim oleh takdir untuk menikmati pujian Anda, lakukan hal yang sama. Jangan katakan "Bill" atau "Tuan Gates, Anda benar-benar menjalankan perusahaan yang hebat."

"Kutu buku rendahan," pikirnya, "siapa Anda untuk menghakimi?" Sebaliknya, katakan kepadanya, betapa suatu kehormatan bisa bekerja untuknya. Tentu saja, ini bukan saat yang tepat untuk merinci seluk-beluk perbaikan Anda pada perangkat lunak penyuntingan gambar untuk mendigitalkan foto.

Kemudian biarkan bahasa tubuh Anda mengekspresikan bahwa jika Woody atau Bill atau megabintang lainnya ingin berhenti di situ saja, Anda senang dengan pertukaran tersebut. Namun, jika sang megabintang terpicu oleh Anda (atau telah begitu banyak bersenang-senang sehingga dia memutuskan untuk berbaur dengan massa malam ini), maka semua taruhan dibatalkan. Anda sendirian. Selamat menikmati! Sampai Anda menangkap tanda bahasa tubuh pertama yang menunjukkan bahwa mereka ingin mengakhirinya. Bayangkan diri Anda sebagai murid dansa ballroom yang sedang berdansa dengan guru Anda. Dia memimpin, Anda mengikuti. Dan dia memberi tahu Anda ketika tarian waltz selesai.

Secara kebetulan, jika sang megabintang sedang bersama pendampingnya dan percakapan Anda berlangsung lebih dari beberapa saat, arahkan beberapa komentar kepada pendampingnya. Jika satelit berada dalam perusahaan bintang seperti itu, dia mungkin juga orang yang berprestasi.

Felicia, seorang teman saya, adalah seorang pengacara persidangan berbakat yang menikah dengan seorang pembawa acara TV lokal. Karena Tom tampil di televisi, orang-orang mengenalinya ke mana pun mereka pergi, dan Felicia diabaikan. Felicia bercerita betapa frustrasinya hal itu, bahkan bagi Tom. Setiap kali mereka pergi ke sebuah pesta, orang-orang mengerumuni Tom, dan pekerjaan Felicia yang menarik hampir tidak pernah disebut-sebut. Dulu dia dan Tom suka pergi makan malam, tapi sekarang mereka bersembunyi di rumah di malam hari.

Mengapa? Karena mereka tidak tahan dengan gangguan kipas yang terlalu bisung.

"Aku Cinta Kamu yang Dulu [Kamu yang Dulu]"

Kepekaan lain: bintang film mungkin terobsesi dengan film terakhirnya, politisi dengan pemilihan terakhirnya, mogul perusahaan dengan pengambilalihan terakhirnya, pengarang dengan novel terakhirnya-dan seterusnya. Jadi, saat membahas karya sang bintang, politisi, mogul, penulis, atau VIP mana pun, cobalah untuk menjaga komentar Anda tetap pada karya yang sedang atau baru saja dibuat. Memberitahu Woody Allen betapa Anda sangat menyukai filmnya di tahun 1980, *Stardust Memories*, tidak akan membuat Anda disukai olehnya. "Bagaimana dengan semua film saya yang luar biasa setelahnya?" pikirnya. Tetaplah pada masa kini atau masa lalu jika memungkinkan.



TEKNIK #36

Tembakan Besar TIDAK BERANTAKAN

Orang-orang yang merupakan VIP dengan sendirinya tidak akan berceles tentang selebriti. Saat Anda mengobrol dengan mereka, jangan memuji karyanya, cukup katakan betapa menyenangkan atau wawasan yang diberikannya kepada Anda. Jika Anda memang memilih salah satu pencapaian sang bintang, pastikan itu adalah pencapaian terbaru, bukan kenangan yang mulai menguning di buku memorinya.

Jika ratu lebah memiliki drone yang duduk bersamanya, temukan cara untuk melibatkannya dalam percakapan.

Sebuah surat wasiat selebriti terakhir: Misalkan Anda cukup beruntung untuk memiliki seorang selebriti di pesta Anda. Untuk menyinari pesta Anda dengan cahaya bintang, jangan meminta pembawa acara TV untuk "mengucapkan beberapa patah kata." Jangan meminta penyanyi

untuk menyanyikan sebuah lagu. Apa yang terlihat mudah bagi kita semua karena mereka terlihat begitu nyaman saat tampil adalah pekerjaan bagi mereka. Anda tidak akan meminta tamu akuntan untuk memeriksa pembukuan Anda. Atau dokter gigi untuk memeriksa gigi geraham kiri ketiga Anda. Biarkan orang yang terhormat minum. Biarkan orang terkenal tertawa. Selebriti juga manusia, dan mereka juga menyukai waktu istirahat.



Cara Membuat Mereka Ingin Berterima Kasih

Untuk mengakhiri bagian kita tentang terdengar seperti anak laki-laki dan perempuan besar, berikut ini adalah manuver kecil yang sederhana dan ramah. Hal ini tidak hanya memberi sinyal kepada orang-orang bahwa Anda adalah seorang komunikator yang handal, tetapi juga mendorong mereka untuk terus melakukan hal-hal yang baik untuk Anda. Atau memuji Anda. Atau melakukan bisnis dengan Anda. Atau mencintai Anda. Ini sangat singkat. Sangat manis. Hal ini sangat sederhana. Anda dapat menggunakannya dengan semua orang dalam hidup Anda. Ketika itu menjadi naluriah, Anda akan menemukan diri Anda menggunakannya setiap hari.

Sederhananya, jangan pernah membiarkan kalimat *terima kasih* berdiri telanjang dan sendirian. Selalu buatlah ucapan terima kasih untuk sesuatu. Orang-orang menggunakan "terima kasih" yang terbuka begitu sering sehingga orang bahkan tidak mendengarnya lagi. Ketika kita membeli koran pagi, kita mengucapkan "terima kasih" tanpa busana kepada penjualnya saat dia memberikan kembalian uang receh. Apakah itu ucapan "terima kasih" yang sama yang ingin Anda berikan kepada pelanggan berharga yang melakukan pembelian besar di toko Anda? Atau orang terkasih yang memasak makan malam yang lezat untuk Anda?

Kapan pun ada kesempatan yang membutuhkan lebih dari sekadar ucapan terima kasih secara tidak sadar, lengkapi ucapan "terima kasih" Anda dengan alasannya:

Terima kasih telah datang.

Terima kasih atas pengertian Anda.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

Cara Berbicara dengan
S e l e b r i t i 141

Terima kasih telah menunggu.

Terima kasih telah menjadi pelanggan yang baik.

Terima kasih telah menjadi pelanggan yang
penuh kasih.

Seringkali, ketika saya turun dari pesawat, kapten dan perwira pertama berdiri di dekat pintu kokpit untuk mengucapkan selamat tinggal kepada para penumpang. Saya berkata, "Terima kasih telah mengantarkan kami ke sini." Memang, itu adalah teknik "Jangan pernah mengucapkan terima kasih secara telanjang" secara ekstrem, tetapi memiliki efek yang mengejutkan. Mereka jatuh tersungkur dengan ucapan, "Oh, terima kasih sudah terbang bersama kami!"



TEKNIK #37

JANGAN PERNAH Telanjang TERIMA kasih

Jangan pernah membiarkan frasa "terima kasih" berdiri sendiri. Dari A sampai Z, selalu ikuti dengan kata untuk: dari "Terima kasih sudah bertanya" sampai "Terima kasih sudah menolong saya."

Terima kasih telah membaca bagian *Cara Berbicara dengan Siapa Saja* ini! Sekarang mari kita lanjutkan ke tantangan percakapan lainnya, bagaimana berbicara dengan penuh pengetahuan dengan semua orang-dari kelompok akuntan hingga penganut Buddha Zen-tidak peduli seberapa sedikit kesamaan yang Anda miliki.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



BAGIAN EMPAT

Bagaimana IFSIDER Menjadi af JIKA AFF Crowd

Apa yang Mereka Bicarakan?

Pernahkah itu terjadi pada Anda? Semua orang di pesta tersebut berbicara tanpa arah. Mereka semua mendiskusikan tentang audit yang salah, masalah kode, atau pasar perpustakaan-dan Anda tidak tahu apa yang mereka bicarakan. Itu karena semua orang di pesta itu adalah akuntan, arsitek, atau penerbit-dan Anda bukan.

Jadi, Anda berdiri di sana dengan senyum pucat di wajah Anda, tanpa membuka mulut. Jika Anda melakukannya, Anda takut hal yang salah akan keluar. Paranoia mulai muncul. Semua orang akan mencibir Anda. Anda adalah orang luar. Jadi Anda menderita dalam diam.

Di sekolah menengah saya mengalami kasus Silent Outsider Syndrome yang sangat parah, terutama di kalangan laki-laki. Yang ingin mereka bicarakan hanyalah mobil. Saya tidak tahu apa-apa tentang mobil. Satu-satunya waktu saya pernah menginjakkan kaki di "bengkel" adalah untuk berjemur.

Nah, pada suatu hari yang menentukan, Mama pulang ke rumah dengan membawa hadiah untuk saya yang mengubah eksistensi remaja saya dari pemalu menjadi mudah bergaul. Hadiah itu adalah sebuah buku tentang semua mobil model terbaru dan perbedaannya di atas dan di bawah kap mesin. Sekali baca, saya jadi fasih menggunakan Ford, Chevrolet, dan Buick. Saya tidak lagi terengah-engah ketika anak laki-laki mengucapkan kata-kata seperti *karburator*, *alternator*, *camshaft*, atau *exhaust manifold*. I

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

144 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

tidak perlu belajar banyak, cukup dengan mengajukan pertanyaan yang tepat untuk membuat mereka berbicara. Ketika saya belajar berbicara "mobil" dengan para pria, hal ini memberikan keajaiban bagi kehidupan sosial saya.

Langsung saja ke hari ini. Kita yang sudah dewasa, baik laki-laki maupun perempuan, juga memiliki topik favorit yang biasanya berkaitan dengan pekerjaan atau hobi. Ketika kita bersama orang-orang di bidang kita atau yang memiliki minat yang sama, kita akan membuka diri seperti gosip di kota kecil. (Bahkan para insinyur yang memiliki kasus kucing-kucingan pun mulai mengobrol tentang tur yang berminyak dan berbagai proyek saat mereka bersama). Bagi orang luar, percakapan kami terdengar seperti omong kosong. Tapi kami tahu persis apa yang dibicarakan. Itu adalah *jobbeldygook* atau *hobbydygook* kami sendiri.

Anda takut berada di tengah-tengah kelompok pemain squash, padahal Anda adalah tipe orang yang lebih suka berada di dalam lapangan daripada di lapangan? Jangan panik mendengar kata-kata seperti *lob* dan *memukul* bola meluncur dari lidah para pemain squash. Jadi, bagaimana jika satu-satunya pengalaman yang pernah Anda miliki dengan squash adalah jenis biji pohon ek tumbuk di piring Anda di samping kalkun pada hari Thanksgiving lalu. Yang Anda butuhkan hanyalah beberapa teknik berikut ini.

Seperti halnya pemancing yang melempar capung untuk memancing ikan, yang harus Anda lakukan adalah melontarkan pertanyaan yang tepat untuk membuat orang lain terbuka. Pepatah Dale Carnegie, "tunjukkan ketertarikan yang tulus dan orang-orang akan berbicara," hanya berlaku sejauh ini. Seperti yang mereka katakan dalam poker, "dibutuhkan jack atau lebih baik untuk membuka." Dan dalam percakapan, dibutuhkan pengetahuan sepintas atau lebih baik tentang bidang mereka untuk membuat mereka benar-benar terbuka. Anda harus memiliki keingintahuan yang luas, yang membuat Anda terdengar seperti layak untuk diajak bicara.

Pada bagian ini, kami mengeksplorasi teknik "Buka-bukaan" untuk membuat orang lain mengobrol dengan Anda seperti orang dalam.



Bagaimana Menjadi Pria atau Wanita Renaissans Modern

Setiap kali teman-teman mengunjungi kampung halaman saya, New York City, saya memperingatkan mereka, "Jangan pernah bertanya arah kepada siapa pun yang naik kereta bawah tanah."

"Karena saya akan dirampok?" tanya mereka dengan takut.

"Tidak, karena Anda tidak akan pernah sampai ke tempat yang Anda tuju!" Sebagian besar penumpang kereta bawah tanah Big Apple hanya mengetahui dua hal tentang kereta bawah tanah: tempat naik dan tempat turun. Mereka tidak tahu apa-apa tentang sistem lainnya. Kebanyakan orang seperti gantungan baju di NYC dalam hal hobi dan minat mereka. Mereka tahu hiburan mereka sendiri, tetapi yang lainnya seperti stasiun yang tidak pernah dikunjungi.

Teman saya yang belum menikah (dan berharap belum menikah), Rita, memiliki kasus jempol boling yang buruk. Setiap Rabu malam dia bermain bowling dengan teman-temannya. Dia selalu mendiskusikan skornya, rata-rata skornya, dan permainannya yang tinggi. Teman lain yang masih lajang dan sedang mencari jati diri, Walter, menyukai arung jeram. Dia berbicara tanpa henti dengan teman-temannya yang berarung jeram tentang sungai mana yang pernah dia lalui, pemandu mana yang pernah dia ikuti, dan jeram mana yang dia sukai. Berpikir bahwa kedua teman saya yang masih lajang ini mungkin cocok, saya memperkenalkan Walter si pendayung kepada Rita si pemancing dan menyebutkan kegemaran mereka masing-masing.

"Oh, Anda adalah seorang bowler!" kata Walter.

"Ya," Rita tersenyum malu-malu, menunggu lebih banyak pertanyaan tentang giliran bermain bowlingnya yang besar. Walter terdiam.

Menutupi kekecewaannya, Rita berkata, "Eh, Leil bilang kamu suka arung jeram." Walter tersenyum bangga, menunggu interogasi ramah lebih lanjut tentang mendayung. "Eh, itu pasti menyenangkan. Bukankah itu berbahaya?" hanya itu yang bisa dilakukan Rita.

"Tidak, itu tidak berbahaya," Walter dengan nada meremehkan menanggapi pertanyaan khas orang luar. Kemudian percakapan itu terhenti.

Selama keheningan yang memekakkan telinga, saya ingat pernah berpikir, jika Rita berlari satu sungai saja, jika Walter bermain bowling satu pertandingan saja, kehidupan mereka mungkin akan berbeda sekarang. Percakapan bisa saja mengalir, dan siapa yang tahu hal lain yang mungkin akan berkembang.

Ayo Terbangkan Layang-layang!

Teknik "Scramble Therapy" adalah penyelamat dari pertemuan yang tidak menyenangkan seperti itu. Teknik ini akan mengubah Anda menjadi pria atau wanita Renaissance modern yang dengan nyaman dapat mendiskusikan berbagai macam minat.

Terapi Scramble, sederhananya, mengacak-acak hidup Anda dan berpartisipasi dalam aktivitas yang tidak pernah Anda pikirkan untuk dilakukan. Cukup satu dari setiap empat akhir pekan, lakukan sesuatu yang benar-benar di luar kebiasaan Anda. Apakah Anda biasanya bermain tenis di akhir pekan? Akhir pekan ini, pergilah mendaki gunung. Apakah Anda biasanya pergi hiking? Akhir pekan ini, ambil pelajaran sepuluh menit. Apakah Anda bermain bowling? Serahkan saja pada teman Anda kali ini. Sebaliknya, pergi arung jeram. Oh, Anda berencana untuk mengarungi jeram seperti yang Anda lakukan setiap akhir pekan yang hangat? Lupakan saja, pergi bermain bowling.

Pergi ke pameran perangko. Pergi ke kuliah catur. Pergi bermain balon. Pergi mengamati burung. Pergi ke tempat biliar. Pergi kayak. Pergi menerbangkan layang-layang! Mengapa? Karena hal itu akan memberi Anda bahan percakapan selama sisa hidup Anda. Sejak akhir pekan itu, Anda akan terdengar seperti orang dalam dengan semua pejalan kaki, kolektor perangko, penerbang balon, pengamat burung, pemain biliar, pemain kayak, dan pemain kit yang pernah Anda temui. Hanya dengan melakukan aktivitas mereka sekali saja.

Jika Anda mengambil selembar kertas lakmus biru dan mencelupkannya ke dalam tong besar berisi asam, ujungnya akan berubah menjadi merah muda. Jika Anda mengambil kertas lakmus biru lainnya dan mencelupkannya ke dalam setetes asam yang sangat kecil di atas kaca objek, ujungnya akan berubah menjadi merah muda. Bandingkan dengan berpartisipasi dalam suatu kegiatan hanya satu kali. Satu sampel memberi Anda 80 persen dari nilai percakapan. Anda mempelajari pertanyaan-pertanyaan orang dalam yang harus diajukan. Anda mulai menggunakan istilah-istilah yang tepat. Anda tidak akan pernah bingung lagi ketika topik tentang minat ekstrakurikuler muncul yang selalu muncul.

Apakah Anda Bisa Menyelam?

Saya bukan penyelam scuba bersertifikat. Namun, enam tahun yang lalu di Bermuda saya melihat sebuah tanda: "Penyelaman Resor, \$25, tidak perlu pengalaman menyelam." Hanya dalam waktu tiga jam, saya mendapatkan kursus kilat terbaik untuk berbicara dengan penyelam scuba yang ditawarkan dunia.

Pertama, saya diberi pelajaran singkat di kolam renang. Kemudian, sambil berjuang untuk tetap tegak di bawah beban tangki oksigen, regulator, kompensator pelampung, dan sabuk pemberat, saya berjalan bergerombol menuju perahu selam. Duduk di atas sekoci yang bergoyang-goyang, sambil merabara masker dan sirip saya seperti manik-manik yang membuat saya cemas, saya mendengar para penyelam bersertifikat saling bertanya satu sama lain:

"Di mana Anda

mendapatkan *sertifikasi*?"

"Di mana saja Anda pernah

menyelam?"

"Apakah Anda lebih suka *bangkai*

kapal atau *terumbu karang*?"

"Pernah melakukan *penyelaman*

malam hari?"

"Apakah Anda menyukai *fotografi*

bawah air?" "Apakah Anda menyelam

dengan menggunakan *komputer*?"

148 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja
Berapa *waktu* terlama Anda di
bagian bawah?" "Apakah Anda
pernah melakukan *tikungan*?"

Mengapa kata-kata yang dicetak miring? Mereka adalah istilah scuba. Saya sekarang bisa berbicara scuba. Sampai hari ini, setiap kali saya bertemu penyelam, saya memiliki pertanyaan yang tepat untuk ditanyakan dan topik untuk didiskusikan. Dan hal-hal yang tepat untuk dihindari. (Seperti betapa saya suka makanan laut. Itu seperti memberi tahu pencinta kucing betapa Anda menyukai anak kucing panggang yang empuk). Sekarang saya bisa bertanya kepada teman-teman baru saya, tempat scuba mana saja yang pernah mereka kunjungi-Cozumel, Cayman, Cancun. Kemudian, jika saya ingin benar-benar pamer, saya bertanya apakah mereka pernah ke Truk Lagoon di Pasifik Jauh, Great Barrier Reef di Australia, atau Laut Merah.

Semua istilah orang dalam sekarang sudah tidak asing lagi di telinga saya. Sebelum pengalaman Scramble Therapy, saya menyebut bangkai kapal dan terumbu karang kesayangan saya sebagai "kapal karam" dan "karang". Kata-kata yang tidak bisa dipahami, tetapi bukan kata-kata scuba. Bukan kata-kata orang dalam. Saat bertemu dengan seorang penyelam scuba, saya mungkin akan bertanya, "Oh, scuba diving. Itu pasti menarik. Eh, apa kamu tidak takut dengan hiu?" Bukan cara yang baik untuk memulai percakapan dengan seorang penyelam.



TEKNIK #38

Terapi Scramble

Sebulan sekali, aturlah hidup Anda. Lakukan sesuatu yang tidak pernah Anda impikan. Berpartisipasi dalam olahraga, pergi ke pameran, mendengarkan ceramah tentang sesuatu yang sama sekali di luar pengalaman Anda. Anda akan mendapatkan 80 persen istilah yang tepat dan pertanyaan-pertanyaan orang dalam hanya dari satu kali paparan.

Coba pikirkan! Misalkan di sebuah pesta makan malam, pembicaraan di meja berubah menjadi tentang scuba diving. Jika Anda juga pernah melakukan penyelaman sekali saja, Anda akan bertanya kepada teman makan malam menyelam Anda apakah dia menyukai penyelaman malam hari atau lebih suka menyelam di bangkai kapal atau terumbu karang. (Dia tidak akan pernah

150 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

percaya ketika Anda mengatakan bahwa air terdalam yang pernah Anda rendam adalah bak mandi Anda sendiri).

Kemudian Anda berpaling ke bungee jumper yang duduk di sebelah kiri Anda dan bertanya kepadanya, "Apakah Anda lebih suka lompatan sepinggang atau lompatan pergelangan kaki?" Jika percakapan kemudian berubah menjadi tenis, atau seni bela diri, atau catur, atau mengumpulkan koin, atau bahkan mengamati burung, Anda bisa mengikutinya dan terus melanjutkan percakapan. Pria yang luar biasa! Wanita yang luar biasa!

9 Cara Terdengar Seperti Anda Tahu Semua Tentang Pekerjaan atau Hobi Mereka

Yang lebih berbahaya daripada hobi-bicara adalah pekerjaan-bicara, atau "Jobbledy-gook." Saya masih menyimpan mimpi buruk sosial pada malam ketika saya menghadiri sebuah pesta yang diadakan oleh pasangan yang bekerja di bidang manajemen basis data komputer. Ketika saya berjalan masuk ke pintu, saya mendengar seorang pria berkata kepada pria lain, "Ketika kalkulus relasional domain dibatasi pada ekspresi yang aman, itu setara dengan relasional ungu. "

Hanya itu yang membuat saya bertahan. Saya tahu saya tidak akan melewatkan sedikit pun percakapan sepanjang malam itu. Hal ini membuat saya merindukan masa-masa ketika tikus berarti makhluk kecil berbulu yang menyukai keju, jendela adalah jenis tirai yang Anda beli, dan jaring adalah sesuatu yang digunakan laba-laba untuk menjebak lalat. Saya tahu bahwa saya akan membutuhkan dukungan teknis jika saya ingin bisa bergaul dengan orang banyak.

Saya memutuskan saat itu juga untuk mempelajari beberapa pertanyaan pembuka yang ditanyakan oleh tipe manajemen basis data. Dan memang benar. Sekarang saya tidak sabar menunggu kesempatan kedua di kerumunan itu karena saya dipersenjatai dengan pertanyaan-pertanyaan seperti "Tingkat serangan apa yang Anda gunakan?" dan "Produk pergudangan data apa yang Anda gunakan?"

Yang Anda perlukan hanyalah beberapa pertanyaan pembuka untuk memulai dengan kelompok mana pun. Anda mengajukan pertanyaan, mendengarkan jawaban, dan menikmati percakapan dasar yang tepat sasaran dengan mereka untuk

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Terdengar Seperti Anda Tahu Semua Tentang Pekerjaan
atau Hobi i/i*

sejenak tentang bidang mereka. (Kemudian ganti topik pembicaraan secepatnya! Jangan sampai Anda berpura-pura bahwa Anda lebih tahu tentang bidang mereka daripada yang sebenarnya).

Semuanya Ada di Pertanyaan Pembuka

Seorang pemain tenis dapat langsung mengetahui hanya dengan menilai servis pembuka Anda, seberapa bagus pemain Anda. Apakah akan menyenangkan bermain dengan Anda atau benar-benar membosankan? Sama halnya dalam berkomunikasi. Hanya dari servis pembuka verbal Anda, seseorang tahu apakah akan menarik untuk berbicara dengan Anda tentang kehidupan atau minat mereka-atau membosankan, membosankan, membosankan.

Sebagai contoh, misalkan saya diperkenalkan dengan seseorang dan kata-kata pertama yang keluar dari mulutnya adalah, "Oh, Anda seorang penulis. Kapan kamu akan menulis novel Amerika yang hebat?" Astaga, saya tahu saya sedang berbicara dengan seseorang yang tidak terbiasa dengan dunia saya. Kami mengobrol, tapi saya lebih memilih untuk mengganti topik pembicaraan. Dan tak lama kemudian, teman bicara saya pun datang. Namun, jika kenalan baru saya mengatakan, "Oh, Anda seorang penulis.

Apakah Anda menulis fiksi atau nonfiksi?" Bingo! Sekarang saya tahu bahwa saya bersama dengan orang yang tahu tentang dunia saya. Mengapa? Karena itulah pertanyaan pertama yang ditanyakan oleh semua penulis kepada satu sama lain. Saya senang berbicara dengan penanya ini karena saya menganggap dia memiliki lebih banyak wawasan tentang dunia kepenulisan. Bahkan jika kita segera keluar dari topik penulisan, dia tampil sebagai individu yang berpengetahuan luas.

Setiap pekerjaan, setiap olahraga, setiap minat memiliki pertanyaan pembuka yang ditanyakan oleh semua orang di bidang yang sama-dan pertanyaan-pertanyaan bodoh yang tidak pernah ditanyakan satu sama lain. Ketika seorang astronot bertemu dengan astronot lain, dia bertanya, "Misi apa yang pernah Anda jalani?" (Tidak pernah "Bagaimana Anda pergi ke kamar mandi di atas sana?") Seorang dokter gigi bertanya kepada dokter gigi lainnya, "Apakah Anda berpraktik umum atau memiliki spesialisasi?" (Tidak pernah "Pernahkah Anda mendengar lelucon tentang rasa sakit yang bagus akhir-akhir ini?")

Kabar baiknya, memulai Jobbledygook adalah bahasa yang

mudah. Anda tidak perlu menguasai kata kunci, hanya beberapa pertanyaan pembuka

*i/ Cara Berbicara Dengan Sederhana
atau Hobi i/i*

untuk membuat Anda terdengar seperti orang dalam. Kemudian - inilah bagian yang menyenangkan - ketika Anda mengatakan bahwa Anda tidak terhubung dengan bidang mereka, mereka akan semakin terkesan. "Sungguh orang yang berpengetahuan luas!" kata mereka dalam hati.

"Tolong! Semua Orang Akan Menjadi Artis"

Tidak sulit untuk mendapatkan Jobbledygook yang bagus. Katakanlah Anda diundang ke sebuah pembukaan galeri di mana Anda akan bertemu dengan banyak seniman. Jika Anda tidak mengenal seniman, lihatlah Rolodex Anda untuk melihat apakah Anda memiliki satu atau dua teman seniman.

Aha, kau menemukannya. Yah, semacam itu. Teman Anda, Sally, bersekolah di sekolah seni. Anda meneleponnya dan bertanya, "Sally, saya tahu ini terdengar konyol, tapi saya diundang ke sebuah acara di mana saya akan berbicara dengan banyak seniman. Bisakah Anda memberi saya beberapa pertanyaan bagus untuk diajukan?" Sally mungkin menganggap pertanyaan Anda sedikit tidak biasa, tetapi ketekunan Anda akan membuatnya terkesan.

Mungkin dia akan berkata, "Baiklah, tanyakan pada seniman, medium apa yang mereka gunakan." "Medium?" Anda bertanya.

"Tentu saja," katanya kepada Anda. "Itulah cara orang dalam untuk menanyakan apakah mereka bekerja dengan akrilik, minyak, arang, pena, dan sebagainya."

"Oh."

"Jangan meminta seniman untuk mendeskripsikan karya mereka," dia memperingatkan. "Mereka merasa karya mereka adalah media visual yang tidak bisa dideskripsikan."

"Oh."

"Dan jangan tanya mereka apakah karya mereka ada di galeri." "Oh?"

"Itu bisa menjadi hal yang menyakitkan. Sebaliknya, tanyakanlah, 'Apakah ada tempat di mana saya bisa melihat karya Anda? Mereka akan menyukainya karena, bahkan jika mereka tidak diwakili oleh galeri, mereka dapat mengundang Anda ke studio mereka untuk membeli karya mereka.'"



TEKNIK # 39

BELAJAR Sedikit TENTANG JOBBLEDYGOOK

Pemenang besar berbicara Jobbledygook sebagai bahasa kedua. Apa yang dimaksud dengan Jobbledygook? Ini adalah bahasa profesi lain.

Mengapa berbicara itu? Bahasa ini membuat Anda terdengar seperti orang dalam. Bagaimana Anda mempelajarinya? Anda tidak akan menemukan kaset Jobbledygook di bagian bahasa di toko buku Anda, tetapi

istilah-istilahnya mudah dipahami. Cukup minta seorang teman yang berbicara dengan bahasa yang digunakan oleh orang banyak yang akan bersama Anda untuk mengajari Anda beberapa pertanyaan pembuka. Kata-katanya sedikit dan imbalannya berlipat ganda.

Hanya itu yang Anda perlukan untuk memulai-dua pertanyaan seni pembuka yang bagus dan peringatan terhadap pertanyaan orang luar yang paling sering ditanyakan.

Katakanlah Anda telah memberikan servis pembuka yang bagus dengan pertanyaan yang tepat tentang pekerjaan mereka. Anda telah menghantamkan bola yang cepat ke tengah lapangan lawan. Dengan senang hati, karena mengira mereka sedang menghadapi pemain kartu as, mereka menjawab pertanyaan Anda. Kemudian mereka memberikan sedikit putaran pada bola dan mengirimkannya melambung kembali ke lapangan Anda dan saatnya untuk pertanyaan lanjutan. Waduh, apa yang harus dilakukan sekarang?

Jika Anda tidak ingin keluar dari lemari gertak sambal, Anda harus menguasai teknik berikutnya, "Memamerkan Tombol Panas Mereka."

*Cara Terdengar Seperti Anda Tahu Semua Tentang Pekerjaan
atau Hobi Mereka i/ç*



Cara Menelanjangi Tombol Panas Mereka (Dasar Doc-Talk)

Teman saya, John, seorang dokter, baru-baru ini menikahi seorang wanita Jepang yang menawan, Yamika. John mengatakan kepada saya bahwa saat pertama kali mereka diundang ke sebuah pesta untuk bertemu dengan banyak kolega John, Yamika merasa panik. Dia ingin memberikan kesan yang baik, namun dia merasa tegang saat berbicara dengan para dokter Amerika. John adalah satu-satunya orang yang pernah ia temui, dan selama masa percintaan mereka, mereka tidak menghabiskan banyak waktu untuk mendiskusikan tentang kedokteran.

John berkata kepadanya, "Jangan khawatir, Yami. Mereka semua menanyakan pertanyaan yang sama satu sama lain. Ketika Anda bertemu dengan mereka, tanyakan saja, 'Apa spesialisasi Anda' dan 'Apakah Anda berafiliasi dengan rumah sakit?'

"Kemudian, untuk masuk ke percakapan yang lebih dalam," lanjutnya, "lontarkan pertanyaan seperti 'Bagaimana hubungan Anda dengan rumah sakit Anda?' atau 'Bagaimana lingkungan medis saat ini memengaruhi Anda? Ini adalah isu-isu yang hangat di kalangan dokter karena segala sesuatu berubah dalam perawatan kesehatan.'"

John mengatakan bahwa Yamika menyampaikan kalimat-kalimat tersebut secara langsung. Dia mengedarkan surat undangan ke seluruh anggota partai, menanyakan berbagai spesialisasi dokter dan menanyakan tentang afiliasi dan hubungan mereka dengan rumah sakit. Hasilnya, dia menjadi pusat perhatian di pesta tersebut. Banyak kolega John yang kemudian mengucapkan selamat kepadanya karena telah menemukan seorang wanita yang menawan dan penuh

wawasan.

i/e

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

Mendapatkan Perampok yang Sebenarnya

Bukan hanya dokter. Setiap profesi memiliki kekhawatiran yang menjadi perhatian di dalam industri ini. Namun, masyarakat umum tidak banyak mengetahui tentang fiksasi ini. Sebagai contoh, penjual buku independen terus-menerus mengeluh bahwa jaringan toko buku besar mengambil alih industri ini. Para akuntan terbangun di malam hari karena khawatir akan asuransi pertanggungjawaban atas audit yang salah. Dan dokter gigi menggertakkan gigi karena peraturan OSHA dan EPA. Oh, kami para penulis juga. Kami selalu mengeluh tentang majalah yang tidak membayar kami untuk hak elektronik atas kata-kata kami yang berharga.

Seandainya ada seseorang yang kurang beruntung dan menemukan dirinya berada di tengah-tengah para penulis. Bercakap-cakap dengan orang-orang ini (yang jarang mengetahui apa yang mereka pikirkan sampai mereka melihat apa yang mereka katakan) bukanlah tugas yang mudah bagi orang yang terbiasa berkomunikasi dengan kata-kata yang diucapkan. Namun, jika sebelum pesta, orang yang bukan penulis menelepon seorang kenalan penulis dan bertanya tentang isu-isu yang sedang hangat, ia akan memiliki percakapan yang hangat dengan para penulis sepanjang malam. Saya menyebut teknik ini "Memamerkan Tombol Panas Mereka".



TEKNIK #40

Memamerkan TOMBOL PANAS MEREKA

Sebelum terjun secara membabi buta ke dalam kumpulan penjilid buku atau kumpulan dokter gigi, cari tahu apa saja isu-isu yang sedang hangat di bidang mereka. Setiap industri memiliki masalah yang tidak banyak diketahui oleh dunia luar. Mintalah narasumber Anda untuk membeberkan isu-isu yang sedang hangat di industri tersebut. Kemudian, untuk memanaskan percakapan, tekan tombol-tombol itu.

Kembali ke pertunjukan seni yang akan Anda hadiri. Anda tidak bisa membiarkan Sally menutup telepon. Dia memberikan dua pertanyaan pembuka terbaik untuk

i/6 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

seniman. Tapi jangan biarkan dia pergi sampai Anda mendapatkan bahan pembicaraan yang sesungguhnya. Tanyakan padanya isu-isu terhangat yang sedang terjadi di dunia seni. Dia mungkin akan berpikir sejenak dan kemudian berkata, "Yah, selalu ada harga seni."

"Harga karya seni?" Anda bertanya.

"Ya," jelasnya. "Sebagai contoh, pada tahun 1980-an, dunia seni sangat digerakkan oleh pasar. Harga-harga melambung tinggi karena beberapa investor dan pencari status membayar dengan harga selangit. Kami merasa hal tersebut menjauhkan seni dari masyarakat."

Wow, sekarang Anda benar-benar dipersenjatai dengan beberapa pembicaraan tentang seni orang dalam yang bagus!

Sampai jumpa di acara besar!

Selagi Anda melakukannya, jangan lupa untuk meminta narasumber Anda untuk memberikan sapaan khusus orang dalam yang bisa Anda gunakan saat Anda bersama geng mereka. Sebagai contoh, para aktris merasa ngeri jika mendengar "semoga berhasil" sebelum pertunjukan, tetapi mereka tersenyum kepada para simpatisan yang mengatakan "Selamat berjuang!"

"Patah kaki," bagaimanapun, tidak tepat bagi para pelari sebelum maraton. Itu adalah pemikiran terakhir yang ingin mereka miliki! Satu-satunya hal yang ingin mereka pecahkan adalah rekor pribadi mereka. Cobalah "Dapatkan yang terbaik untuk diri sendiri!"

Petugas pemadam kebakaran yang bekerja secara bergiliran jarang bertemu satu sama lain kecuali, tentu saja, pada saat terjadi kebakaran besar. Oleh karena itu, salam para petugas pemadam kebakaran adalah "Sampai jumpa di kebakaran besar!"

Suatu ketika, saat mengemudi di kota yang sepi dan Anda harus berusaha keras untuk tidak tersesat, saya berhasil. Saya sangat putus asa untuk berbalik arah. Untungnya, saya melihat rumah pemadam kebakaran dan beberapa petugas pemadam kebakaran yang sedang bersantai di depan.

"Permisi, bisakah Anda memberi tahu saya jalan kembali ke Rute 50?" Saya memanggil ke luar jendela. Saya tahu dari sikap mereka bahwa mereka mengira saya bodoh. Namun demikian, mereka dengan lesu mengarahkan saya ke arah yang benar. Saat saya melaju, saya berseru, "Terima kasih teman-teman, sampai jumpa di tempat yang besar!" Di kaca spion, saya melihat senyum lebar mengembang di wajah mereka saat mereka berdiri serempak dan melambaikan tangan. Si pirang pusing yang

Cara Menelanjangi Tombol Panas Mereka (Elementary
kebingungan saat berkendara telah memenangkan rasa hormat
mereka dengan penghormatan dari orang dalam.



Cara Diam-diam Belajar Tentang Kehidupan Mereka

Katakanlah pengantar koran Anda baru saja melemparkan koran dari sepedanya ke pintu depan rumah Anda. Anda menuangkan secangkir kopi dan bersiap-siap untuk mengejar ketertinggalan Anda tentang apa yang terjadi di dunia. Dunia Anda, yaitu dunia Anda. Apakah Anda membuka berita internasional terlebih dahulu? Seksi mode? Halaman olahraga? Bagian hiburan? Mungkin komik?

Bagian mana pun yang biasanya Anda buka pertama kali, besok JANGAN. Beralihlah ke bagian lain, sebaiknya yang jarang Anda baca. Kenapa? Karena itu akan membiasakan Anda dengan dunia lain sehingga Anda dapat segera mendiskusikan apa pun dengan siapa pun, tidak peduli seberapa sedikit kesamaan yang Anda miliki.

Bagaimana dengan bagian real estate? Menguap. Mungkin Anda tidak menganggap real estat sebagai sesuatu yang menarik. Namun, cepat atau lambat Anda akan menemukan diri Anda dengan sekelompok orang yang memaki-maki properti, transaksi, dan pasar saat ini. Memindai bagian real estat hanya sekali setiap beberapa minggu akan membuat Anda tetap mengikuti percakapan mereka.

Kolom iklan? Mungkin Anda berpikir bahwa dunia akan menjadi tempat yang jauh, jauh lebih baik tanpa Madison Avenue. Namun, lini bot Anda tidak akan lebih baik jika Anda tidak dapat mendiskusikan masalah Anda sendiri dengan ahli pemasaran yang baru saja Anda kontrak untuk beriklan.

tis widget perusahaan Anda. Hanya dengan mengintip beberapa kali di bagian berita periklanan, Anda akan segera mengobrol tentang kampanye dan orang-orang yang kreatif, dan melakukan iklan cetak atau TV. Alih-alih mengucapkan *kata-kata*, Anda akan mengucapkan *salinan*. Alih-alih *agensi*, Anda akan membahas tentang istilah-istilah orang dalam seperti *toko*.

Menggunakan kata-kata orang luar adalah salah satu petunjuk terbesar bahwa Anda tidak tahu apa-apa. Di kapal, jika seorang penumpang bertanya kepada salah satu staf saya, "Sudah berapa lama Anda bekerja di kapal ini?" mereka akan mengerang. Staf kapal pesiar dengan bangga bekerja di kapal, dan kata *kapal* menunjukkan bahwa penumpang tersebut adalah seorang pekerja keras.

Kata yang tepat dapat menghasilkan keajaiban percakapan. Di ruang tunggu, setiap kali penumpang bertanya kepada kapten kami yang singkat, "Kapan Anda pertama kali menjadi master?" atau "Apa perintah pertama Anda?", dia akan mengangkat seluruh antrean orang yang mengular di sekitar ruang dansa yang menunggu untuk menjabat tangannya. Kapten Cafiero dengan antusias akan menceritakan sejarah angkatan lautnya kepada penanya yang mungkin baru saja mengetahui kata *master* atau komandan minggu lalu di surat kabar. (Jika si penanya hanya mengatakan, "Sudah berapa lama Anda menjadi kapten?" atau "Apa kapal pertama Anda?", ia akan mendapatkan jawaban yang biasa diberikan oleh seorang pria Italia yang terburu-buru).

Anda akan segera kecanduan dengan rasa senang yang diberikan oleh menjalin hubungan baik dengan banyak orang. Yang diperlukan hanyalah membaca bagian yang berbeda dari surat kabar.

Memompa Bubur Kertas untuk Bahan Bakar Lebih Banyak Lagi

Kemudian, ketika Anda menginginkan istilah orang dalam yang lebih besar, mulailah membaca jurnal perdagangan. Itu adalah majalah dengan sirkulasi tertutup yang ditujukan kepada anggota berbagai industri. Mintalah teman Anda yang berbeda pekerjaan untuk meminjamkannya kepada Anda sehingga Anda akan memiliki lebih banyak bahan bakar untuk percakapan.

Semua industri memiliki satu atau dua. Anda akan melihat kain besar yang mengilap dengan nama-nama seperti *Berita Otomotif*, *Bisnis Restoran*, *Kolam Renang dan Spa*

Berita, Industri Pengangkutan, dan bahkan *Hogs Today* untuk orang-orang yang berkecimpung dalam bisnis babi. (Maaf, mereka menyebut diri mereka "praktisi babi". Hei, Anda tidak pernah tahu kapan, untuk melakukan penjualan besar berikutnya, akan sangat membantu jika Anda bisa berbahasa babi). Setiap edisi akan memberi Anda contoh istilah-istilah mereka dan memberi tahu Anda tentang isu-isu terhangat di bidang itu.

Jika berbicara tentang hobi dan minat orang, telusuri majalah tentang lari, olahraga, bersepeda, ski, berenang, dan berselancar. Toko-toko majalah besar menyediakan majalah pengendara sepeda motor, majalah petinju, majalah bowler, bahkan majalah penunggang banteng. Anda akan menemukan ribuan majalah minat khusus yang diterbitkan setiap bulan.

Beberapa tahun yang lalu, saya ketagihan untuk membeli yang berbeda setiap minggunya. Kebiasaan ini terbayar dengan cepat ketika seorang klien konsultan potensial mengundang saya untuk makan malam di rumahnya. Dia memiliki taman yang indah dan, berkat *Majalah Flower and Garden*, saya bisa menggunakan istilah-istilah seperti *tanaman hias*, *tanaman semusim*, dan *tanaman keras*. Saya bahkan bisa mengikuti saat diskusi beralih ke keuntungan menanam dari biji atau umbi.

Karena saya sangat fasih dalam hal "bunga", dia mengundang saya untuk berjalan-jalan lebih lama bersamanya untuk melihat taman belakang pribadinya. Saat kami



TEKNIK #41

BACA Hasil Penelitian MEREKA

Apakah klien besar Anda berikutnya adalah pegolf, pelari, perenang, peselancar, atau pemain ski? Apakah Anda menghadiri acara sosial yang dipenuhi oleh para akuntan atau penganut Buddha Zen-atau apa pun di antaranya? Ada ribuan majalah bulanan yang tak terhitung jumlahnya yang melayani setiap minat yang bisa dibayangkan. Anda bisa mendapatkan lebih banyak informasi daripada yang Anda perlukan untuk terdengar seperti orang dalam dengan siapa pun hanya dengan membaca majalah yang menyajikan informasi mereka. (Sudahkah Anda membaca edisi terbaru dari *Zoonooz* belum?)

160 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

berjalan-jalan, saya secara bertahap mengubah topik pembicaraan dari bunga krisan ke pekerjaan konsultasi yang bisa saya lakukan untuk perusahaannya. Siapa yang menuntun siapa di jalur taman?

Apakah dunia semakin kecil, atau apakah kita semakin besar? Pria atau wanita Renaisans masa kini merasa nyaman dan percaya diri di mana saja. Teknik berikut ini membantu Anda menjadi orang dalam di mana pun Anda berada di planet ini, dan menyelamatkan Anda dari fantasi dunia tentang "orang Amerika yang buruk rupa".



Cara Berbicara Saat Anda Berada di Negara Lain

Katakanlah Anda bepergian ke luar negeri untuk urusan bisnis dan Anda ingin menjadi "orang dalam". Apa hal pertama yang ada dalam daftar yang harus Anda lakukan? Dapatkan paspor dan buku frasa, bukan? Lagipula, siapa yang ingin berkeliling Roma tanpa tahu bagaimana cara meminta toilet? Atau kehausan di Kuala Lumpur dan tidak tahu bagaimana cara meminta soda? Namun, ada satu hal yang kebanyakan dari kita lupa untuk dibawa, dan sering kali berakibat buruk, yaitu buku tentang adat istiadat internasional.

Seorang teman saya, sesama pembicara bernama Geraldine, sangat antusias dengan pidato pertamanya di Jepang. Agar nyaman dalam penerbangan panjangnya ke Tokyo, ia mengenakan celana jins desainer favoritnya dan jaket kasual. Empat belas jam dan 6.737 mil kemudian, empat pria Jepang yang berpakaian rapi menyambutnya di Bandara Narita. Sambil tersenyum dan membungkuk rendah, mereka memberikan kartu nama mereka. Dengan tas jinjing di satu tangan, Geri menerima kartu nama mereka dengan tangan lainnya. Ia mengucapkan terima kasih, melihat sekilas kartu-kartu tersebut, dan memasukkannya ke dalam saku belakang tasnya. Dia kemudian mengeluarkan salah satu kartu namanya dari dalam tasnya dan, karena menyadari bahwa mereka mungkin akan kesulitan mengucapkan Geraldine, dia menuliskan nama panggilannya "Geri" di atas nama yang tertera. Para pria itu mengamati kartu namanya, membaliknya untuk memeriksanya beberapa kali, sebelum salah satu dari mereka memasukkannya ke dalam tasnya.

Ketika mereka berlima tiba di hotel, mereka mengundang Geri untuk minum teh di lobi. Sambil menyeruput teh, para pria itu memberinya hadiah kecil yang dengan penuh semangat dibukanya. Salah satu kualitas Geri yang paling menarik adalah kehangatan dan keefektifannya yang naluriah. Dia sangat senang dengan hadiah itu dan, dengan gaya khas Geri, dia berteriak, "Oh, ini cantik sekali!" sambil memberikan pelukan kecil kepada masing-masing pria. Pada titik ini, keempat pria Jepang itu berdiri serempak. anaknya seperti empat anak kembar siam yang cemberut dan, dengan hanya membungkuk sedikit, menggumamkan "Sayonara" dan segera pergi. Geri yang malang sangat terkejut. Apa yang telah ia lakukan salah?

Semuanya! Pertama, celana jeans. Bahkan jika Anda datang dari tempat yang sangat keren di Asia, Anda tidak akan bertemu dengan klien yang berpakaian santai. Kesalahan kedua adalah penanganan kartu nama Geri yang vulgar. Di Asia, kartu nama adalah salah satu alat protokol yang paling penting. Kartu nama selalu diberikan dan diterima dengan hormat dengan kedua tangan. (Kecuali di Asia yang beragama Islam, di mana tangan kiri dianggap najis).

Geri kemudian menyimpan kartu-kartu itu terlalu cepat. Di Asia, orang-orang menggunakan kartu nama sebagai pembuka percakapan. Anda mengobrol tentang kartu nama dan pekerjaan masing-masing dan tidak menyimpan kartu nama mereka sampai mereka dengan sopan dan hormat menyimpan kartu nama Anda. Memasukkannya ke dalam saku celana jins adalah tindakan yang sangat tidak sopan.

Geri baru menyadari kesalahan keempatnya setelah ia kembali ke rumah. Salah satu rekannya, Bill, seorang pelancong bisnis yang berpengalaman, menganalisis kegagalan tersebut untuknya. Bill mengatakan kepadanya bahwa alasan mengapa para pria itu membalikkan kartu Geraldine berulang kali saat ia memberikannya kepada mereka di bandara adalah karena mereka menemukan nama, jabatan, dan perusahaannya yang tercetak dalam bahasa Jepang di sisi lainnya. Sisi lain dari kartu Geri, tentu saja, kosong.

Kemudian, kengerian kelima, Geri seharusnya tidak menulis di kartu tersebut. Kartu di Asia memang tidak terlalu sakral, tetapi jangan pernah menodainya dengan tulisan tangan yang berantakan.

Kisah sedih Geri dan orang Jepang semakin memburuk. Bill menyampaikan kabar buruk kepadanya: dia seharusnya tidak membuka kado itu di depan

klienya. Mengapa? Karena di negeri di mana menjaga muka adalah hal yang sangat penting, akan sangat memalukan jika ternyata hadiah yang mereka berikan tidak sebagus hadiah yang mereka terima. (Astaga, Geri bahkan tidak memberi mereka hadiah!) Kejanggalan nomor tujuh.

Jeritan kecil Geri saat menerima hadiah itu juga merupakan sebuah ejekan. Di Asia, semakin rendah nada suara, semakin tinggi pangkatnya. Hal terakhir yang dilakukan, tentu saja, memberikan pelukan terima kasih kepada para pria. Pelukan, yang sangat dihormati di beberapa bagian dunia, di Jepang, sama sekali tidak dapat diterima oleh klien baru.

Tentu saja, Geri belum diundang kembali ke Jepang. Namun, dia akan tampil di El Salvador. Kali ini dia pintar. Dia mempelajari adat istiadat di sana. Dengan senang hati, dia menemukan bahwa dia bisa berpelukan sepuasnya. Namun dia tidak boleh menggunakan nama depannya (atau nama orang lain). Oh, dan dia tidak boleh memperkenalkan dirinya sebagai "orang Amerika". Bagaimanapun, orang El Salvador adalah orang Amerika juga!

Perbedaan di seluruh dunia terus berlanjut. Setiap kali saya bepergian, saya harus memukul kepala sendiri dan menyadari bahwa saya tidak berada di Amerika Serikat. Saya suka bepergian dengan celana jins, saya suka memeluk, dan saya tidak sabar untuk melihat apa yang ada di dalam kotak hadiah yang diberikan oleh orang lain kepada saya. Namun, setiap kali saya berencana untuk meninggalkan Paman Sam, saya selalu memeriksa kebiasaan di luar negeri untuk mengetahui seberapa jauh saya bisa menjadi diri saya sendiri.



TEKNIK #42

HAPUS "Bea Cukai"

Sebelum menginjakkan kaki di tanah asing, belilah buku tentang hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan di seluruh dunia. Sebelum Anda berjabat tangan, memberikan hadiah, membuat gerakan, atau bahkan memuji barang milik orang lain, periksalah.

Kesalahan Anda bisa mengacaukan seluruh pertunjukan Anda.

Ada beberapa buku yang sangat bagus tentang bea cukai internasional. Anda akan menemukan beberapa nama dalam catatan.¹⁷⁻¹⁹

Jangan seperti kolega saya yang malang yang hampir saja gagal dalam kesepakatan bisnis besar dengan orang Brasil. Tepat sebelum menandatangani kontrak, dia memberikan tanda OK dengan ibu jari dan telunjuknya. Sedikit pun dia tidak tahu bahwa dia sedang menyuruh rekan bisnis barunya untuk melakukan hubungan intim dengan dirinya sendiri. Anda tidak akan pernah tahu sampai semuanya terlambat.

Sekarang kita sampai pada saat di mana menjadi orang dalam menunjukkan imbalan yang langsung, nyata, dan dapat dihitung. Dan di mana menjadi orang luar benar-benar menyakitkan-tepat di saku atau dompet Anda.



Cara Membujuk Mereka untuk Mendapatkan "Harga Orang Dalam" (pada Hampir Semua yang Anda Beli)

Jangan pernah meremehkan kecerdikan manusia dalam hal mendapatkan apa yang Anda inginkan. Banyak orang mengembangkan pepatah, "Semua adil dalam cinta dan perang" menjadi "Semua adil dalam cinta, perang, dan membeli apa yang saya inginkan." Untuk mendapatkan meja di restoran mewah pada malam yang sibuk, menggunakan nama selebriti adalah taktik lama. Maître d' favorit saya mengatakan bahwa ia sering menerima telepon dari Robert De Niro untuk memesan meja. Ketika rombongan mereka yang terdiri dari enam atau delapan orang tiba, ia mendengar, "Maaf, Rob sedang tidak enak badan malam ini."

Seorang wanita, yang merasa frustrasi saat nama selebriti palsunya tidak berhasil, berteriak kepadanya, "Dengar, saya harus menjadi siapa untuk mendapatkan meja? Saya akan menjadi siapa pun yang Anda inginkan, Goldie Hawn, Steffi Graf, Fergie-katakan saja." Beberapa orang mencoba pendekatan di menit-menit terakhir. Mereka hanya berjalan ke arah maître d' di restoran yang sudah penuh, menunjuk nama apa pun di buku reservasi dan berkata, "Itu kami."

Anda akan menyaksikan kelecikan yang sama di hotel-hotel yang kelebihan pemesanan. Beberapa bulan yang lalu saya menginap di sebuah hotel populer yang, kebetulan, saya sudah melakukan reservasi. Seorang pria bersuara keras di depan

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

166 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

dari saya yang sedang mengantre berteriak kepada petugas resepsionis, "Apa maksudmu, tidak ada kamar? Saya menginap di hotel ini malam ini. Jika Anda tidak punya kamar, saya akan tidur di lantai ini." Amukannya tidak berhasil.

"Dan saya peringatkan Anda," lanjutnya, "Saya tidur dalam keadaan telanjang!" Dia mendapatkan sebuah kamar.

Taktik kekanak-kanakan yang licik ini tidak disarankan. Sebaliknya, saya menyarankan teknik yang lebih berprinsip yang disebut "Menggertak untuk Tawar-menawar." Teknik ini lahir pada suatu sore ketika saya duduk bersama seorang pialang asuransi, Tn. Carson. Dia mencoba menjual polis pemilik rumah kepada saya. Tentu saja saya menginginkan pertanggungan yang paling banyak dengan uang tunai yang paling sedikit. Carson adalah operator yang lancar dan dengan sabar menjelaskan kepada saya dengan istilah awam tentang manfaat dari pengendara tertentu yang ia tawarkan.

Saat ia mulai membahas bencana seperti perang dan angin topan, teleponnya berdering. Dengan permintaan maaf, dia mengangkat gagang telepon. Ternyata itu adalah salah satu koleganya. Tiba-tiba sebuah metamorfosis terjadi di depan mata saya. Penjual yang canggih itu berubah menjadi seorang pria yang lumpuh, kaku, dan bersahaja yang sedang mengobrol dengan teman lamanya tentang payung. Saya pikir mereka sedang mendiskusikan cuaca.

Kemudian pembicaraan beralih ke masalah mata melayang. Saya sekarang berasumsi bahwa mereka sedang membicarakan masalah mata. Butuh beberapa saat bagi saya untuk menyadari bahwa polis payung dan floaters adalah bagian dari asuransi yang mereka bicarakan.

Beberapa menit kemudian, Carson berkata, "Ya, baiklah, sampai jumpa, sobat," dan meletakkan telepon. Dia berdehem dan kembali beralih menjadi agen penjualan formal dengan sabar mendefinisikan batasan-batasan dan deductible kepada klien yang naif.

Duduk di sana sambil mendengarkan istilah-istilah yang membingungkan seperti *subrogasi* dan *tanggung jawab pro rata*, saya mulai berpikir, "Jika kolega Carson yang baru saja menelepon ingin membeli asuransi, dia akan mendapatkan polis yang jauh lebih baik, jauh lebih murah." Hampir di setiap industri, perusahaan asuransi memberikan dua harga untuk barang atau jasa-satu untuk orang dalam dan satu lagi untuk Anda dan saya.

Sebelum saya membiarkan diri saya marah tentang hal ini, saya memikirkannya baik-baik. Apa ini tidak adil? Tidak juga. Jika penjual tidak perlu menghabiskan waktu menjadi salesman atau psikolog untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pemula yang tak ada habisnya, dia bisa memberikan harga terbaiknya. Carson tidak perlu menghabiskan waktu dua puluh menit untuk menjelaskan kepada rekan-rekannya (seperti yang dia lakukan kepada saya) mengapa, jika tornado menghancurkan rumah Anda, hal itu dianggap sebagai "tindakan Tuhan". Oleh karena itu, Anda kalah. Ketika rekan kerja yang berpengetahuan luas membeli produk, vendor dengan senang hati direduksi menjadi tidak lebih dari sekadar agen pembelian. Dengan sedikit kerja, ia mendapat sedikit keuntungan dan merasa puas.

Sedikit pengetahuan akan sangat membantu saat Anda membeli sesuatu. Jika Anda memiliki wawasan tentang jalur bot- tom broker real estat Anda, dia akan cenderung memberi Anda harga yang lebih baik. Jika Anda terbiasa dengan kata-kata orang dalam yang digunakan katering dan penjual mobil untuk meningkatkan keuntungan mereka, jika Anda paham teknik yang digunakan perusahaan pindahan dan mekanik untuk menipu orang yang tidak menaruh curiga, jika Anda waspada terhadap metode pengacara untuk menggemukkan biaya-singkatnya, jika Anda tahu tali-temali itu, Anda tidak akan ditipu. Anda tidak perlu tahu banyak, hanya beberapa istilah orang dalam. Para ahli mengasumsikan, karena Anda sudah memahami beberapa istilah industri yang esoterik, Anda juga mengetahui kesepakatan terbaik dan harga terendah.

Tidak ada yang bisa menjelaskannya lebih baik daripada pelukis rumah saya, Iggy. "Tentu," katanya kepada saya, "Anda harus tahu bagaimana berbicara dengan seorang pelukis. Bukan aku, tapi banyak orang lain, mereka akan mendapatkan apa pun yang mereka bisa. Itu hanya sifat manusia. Terutama jika Anda seorang wanita dan Anda berurusan dengan mereka dengan cerdas, seperti yang akan saya katakan, bulu kuduk mereka akan berdiri. Mereka akan berkata pada diri mereka sendiri, 'Hei, ini bukan gadis di hutan. Aku yakin akan langsung berurusan denganmu. "

"Oke, Iggy, bagaimana?"

Dia berkata, "Katakan kepada mereka, 'Lihatlah dindingnya hanya membutuhkan sedikit persiapan. Anda tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mengikis dan mengepel. Ini adalah pekerjaan yang bersih. " Iggy mengatakan kepada saya beberapa kalimat ini saja

dapat menghemat ratusan dolar. Mengapa? Pelukis langsung tahu bahwa Anda tahu nilainya dan bahwa bagian yang paling memakan waktu baginya adalah mempersiapkan permukaan (persiapan dalam bahasa pelukis). Di sana, ini adalah item markup terbesarnya.

"Kemudian," lanjut Iggy, "ketika Anda memberi tahu mereka bahwa tidak akan ada pemotongan [pengecatan dua warna yang bersebelahan], harga Anda akan turun lagi. Pastikan dan beritahu mereka untuk tidak menyisakan hari libur [bagian yang belum dicat atau jarang dicat] dan Anda akan mendapatkan pekerjaan yang lebih hati-hati." Saya hanya menyesal tidak memiliki Iggy di setiap bidang untuk memberikan kursus kilat tentang cara menangani.

Cara Menghadapi Saat Tidak Ada Iggy dalam Hidup Anda

Inilah cara untuk mendapatkan harga terbaik dan penawaran terbaik dari siapa pun. Temukan Informan Iggy Anda. Jika Anda memiliki teman yang berkecimpung dalam bisnis ini, dapatkan informasi darinya. Jika tidak, alih-alih langsung pergi ke vendor yang ingin Anda beli, kunjungi beberapa vendor lain terlebih dahulu. Bicaralah dengan mereka. Pelajari sedikit istilah dari masing-masing.

Sebagai contoh, misalkan Anda ingin membeli berlian. Daripada langsung pergi ke toko perhiasan favorit Anda dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak masuk akal, pergilah ke kompetisi. Bertemanlah dengan pramuniaga dan pilihlah beberapa permata berlian. Anda akan belajar bahwa para penjual perhiasan menyebutnya *batu*, bukan berlian. Ketika Anda berbicara tentang bagian atas batu, mereka mengatakan *meja*; bagian terlebar adalah korset; bot- tom adalah *potongan*. Jika batu itu terlihat *kuning*, jangan katakan kuning, katakan jubah. Jika Anda melihat kekurangan, jangan katakan *kekurangan*, katakanlah *inklusi* atau *gletz*. Jika Anda masih tidak menyukai batu tersebut, jangan katakan "Saya ingin melihat sesuatu yang *lebih baik*," katakanlah *lebih baik*. (Jangan tanya saya mengapa, itu hanya cara bicara para penggemar berlian).

Kemudian, setelah Anda menguasai istilah-istilahnya, pergilah ke tempat Anda ingin membeli. Karena Anda sekarang bisa berbahasa berlian, Anda akan mendapatkan harga yang jauh lebih baik.



TEKNIK #43

Menggertak UNTUK Mendapatkan Penawaran

Keterampilan tawar-menawar yang digunakan di pasar-pasar Arab kuno masih hidup dan berkembang di Amerika kontemporer untuk barang-barang berharga mahal. Harga barang yang Anda beli akan jauh lebih murah jika Anda tahu cara menawarnya.

Sebelum melakukan pembelian dalam jumlah besar, carilah beberapa vendor-beberapa untuk dipelajari dan satu untuk dibeli. Berbekal beberapa kata dalam bahasa industri, Anda siap menuju toko tempat Anda akan membeli.

Tak lama lagi, Anda akan bertanya kepada para pengangkut hewan di mana kulit-kulit itu dibungkus, perusahaan yang bergerak untuk mengetahui catatan kinerja ICC mereka, dan para pengacara tentang tarif per jam dari paralegal dan rekanan mereka. Kemudian orang-orang ini, seperti Iggy si pelukis, akan berkata pada diri mereka sendiri, "Hei, ini bukan gadis cantik di hutan-saya lebih baik berurusan langsung."

Sekarang mari kita pelajari lebih dalam tentang dunia menjadi orang dalam. Kali ini kita akan mengeksplorasi bagaimana cara membuat lawan bicara Anda merasa bahwa Anda tidak hanya berbagi pengalaman, tetapi juga hal-hal yang berat. Anda berbagi keyakinan dan nilai-nilai dalam hidup.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



Bagaimana Suara Like You're Peas di DALAM Pod

"Mengapa, Kita Sama Saja!"

Jika Anda memicingkan mata dan melihat ke atas dengan seksama pada sekumpulan burung, Anda akan melihat kutilang terbang bersama kutilang, walet terbang bersama walet, dan burung kuning terbang bersama burung kuning. Apartheid burung semakin meningkat. Anda tidak akan pernah melihat burung walet gudang dengan walet bank, atau bahkan burung kuning bergaul dengan burung kutilang kuning. Ada yang mengatakannya lebih singkat: Burung-burung sejenis berkumpul bersama.

Untungnya, manusia lebih pintar daripada burung. Setidaknya dalam satu hal: kita memiliki otak yang mampu mengatasi bias. Manusia yang sangat cerdas bekerja bersama, bermain bersama, dan memecahkan roti bersama. Apakah itu berarti tingkat kenyamanan mereka tinggi? Itu tergantung pada manusianya. Tujuan kami di sini bukanlah untuk menguji absurditas apartheid. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa orang-orang benar-benar merasa nyaman berbisnis atau bersenang-senang dengan Anda.

Telah terbukti tanpa keraguan, orang akan lebih mudah menerima orang yang mereka anggap memiliki nilai-nilai yang sama dalam hidup. Dalam sebuah penelitian,

individu pertama-tama diberi tes kepribadian dan keyakinan.²⁰ Mereka kemudian dipasangkan dengan pasangannya dan disuruh menghabiskan waktu bersama. Sebelum bertemu, setengah dari pasangan diberitahu bahwa mereka memiliki keyakinan yang sangat mirip dengan pasangannya. Setengah lainnya diberitahu bahwa mereka sangat berbeda. Tak satu pun dari pernyataan itu benar.

Namun, ketika ditanyai setelahnya tentang seberapa besar mereka menyukai satu sama lain, pasangan yang percaya bahwa mereka serupa lebih menyukai satu sama lain daripada pasangan yang menganggap diri mereka tidak serupa, yang menunjukkan bahwa kita memiliki kecenderungan untuk menyukai orang yang kita yakini sama seperti kita. Kita merasa paling nyaman memberikan bisnis dan persahabatan kita kepada mereka yang kita rasa memiliki nilai dan keyakinan yang sama dengan kita. Untuk itu, saya menawarkan enam teknik untuk menciptakan perasaan kesamaan dengan semua orang yang Anda inginkan.

Bersamaan dengan menjalin hubungan yang lebih mendalam dengan pelanggan, teman, dan rekan kerja, menggunakan teknik-teknik berikut ini akan mengembangkan pemahaman dan empati yang lebih dalam dengan orang-orang dari berbagai ras dan latar belakang. Hal ini juga membuka pintu yang mungkin tertutup bagi Anda.



Cara Membuat Mereka Merasa Anda Berada di "Kelas" yang Sama

Seperti halnya burung kutilang yang mengepakkan sayapnya lebih cepat daripada elang yang meluncur, burung-burung dengan latar belakang yang berbeda pun bergerak secara berbeda. Sebagai contoh, orang Barat yang terbiasa dengan dataran terbuka akan berdiri lebih jauh satu sama lain. Orang Timur, yang secara sistematis dimasukkan ke dalam kereta bawah tanah dan bus yang penuh sesak, berdiri lebih dekat. Orang Amerika Asia melakukan gerakan sederhana. Orang Amerika keturunan Italia melakukan gerakan besar-besaran.

Pada waktu minum teh, set sekolah finishing menunduk dan dengan anggun menurunkan derrieres ke sofa. Ketika para wanita mengambil cangkir, mereka memegang piring di satu tangan dan cangkir di tangan yang lain, kelingkingnya sedikit terulur. Orang-orang yang tidak pernah menyelesaikan sekolah tata krama akan membungkuk di tengah sofa dan menggenggam cangkir dengan kedua tangannya.

Apakah salah satu benar? Apakah yang lain salah? Tidak. Namun, para komunikator top tahu bahwa ketika berbisnis dengan orang yang suka menjulurkan jari kelingking atau orang yang suka mengepalkan tangan dengan dua tangan, mereka juga harus melakukan hal yang sama. Orang-orang merasa nyaman berada di sekitar orang-orang yang bergerak seperti mereka.

Saya memiliki seorang teman yang berkeliling negeri untuk memberikan seminar yang sangat menarik yang disebut "Bagaimana Menikahi Orang Kaya." Genie pernah berada di sebuah kasino Las Vegas ketika seorang reporter televisi

bertanya apakah ia bisa membedakan orang kaya yang
sesungguhnya dengan yang berpura-pura.

173

174. Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Hak Cipta 2005 oleh Leif Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

"Tentu saja," jawab Genie.

"Baiklah," tantang sang reporter. "Siapa orang terkaya di ruangan ini?" Di meja berikutnya ada tiga orang pria dengan setelan jas yang dibuat khusus (Hayward dari Mayfair, London, tak diragukan lagi), kemeja buatan tangan (Charvet dari Place Vendôme di Paris, tak diragukan lagi), dan menyeruput scotch (single-malt Laphroaig dari pulau Islay, Skotlandia, tak diragukan lagi). Sang reporter, tentu saja, menduga Genie akan memilih salah satu dari kandidat-kandidat ini.

Sebaliknya, dengan ketelitian seekor anjing pemburu, mata Genie memindai ruangan. Seperti seekor anjing pemburu yang terlatih, ia secara naluriah mengarahkan kukunya yang panjang dan berwarna merah ke arah seseorang yang mengenakan celana jins sobek-sobek di sudut meja. Dia bergumam, "Dia sangat kaya."

Terkejut, reporter itu bertanya kepada Genie, "Bagaimana Anda bisa tahu?" "Dia bergerak seperti orang tua," katanya.

"Anda lihat," Genie melanjutkan menjelaskan, "ada yang bergerak seperti uang lama. Ada yang bergerak seperti uang baru. Dan ada yang bergerak seperti tidak ada uang." Genie tahu bahwa orang yang tidak biasa di pojokan itu jelas-jelas memiliki aset yang besar dan semua itu karena caranya bergerak.



TEKNIK #44

JADILAH Kelas TIRUAN

Perhatikan orang. Lihatlah cara mereka bergerak.
Gerakan kecil? Gerakan besar? Cepat? Lambat?
Dendeng? Cairan? Tua? Muda? Berkelas? Sampah?

Anggap saja orang yang Anda ajak bicara adalah instruktur dansa Anda. Apakah dia seorang pengarah dansa yang jazzy? Apakah dia seorang penari balet? Perhatikan tubuhnya, lalu tirukan gaya gerakannya. Hal itu akan membuat lawan bicara Anda secara tidak sadar merasa nyaman dengan Anda.

*Cara Membuat Mereka Merasa Anda Berada di "Kelas"
yang Sama iy/*

Mereka Juga Membeli Anda

Jika Anda bergerak di bidang penjualan, tirulah tidak hanya kelas pelanggan Anda, tetapi juga kelas produk Anda. Saya tinggal di bagian kota New York yang disebut Soho, yang terletak beberapa blok di atas Canal Street yang terkenal kumuh. Sering kali, sambil menggenggam erat tas saya dan menghindari keramaian di Canal Street, saya berpapasan dengan seorang pencopet yang berubah menjadi penjual. Dengan sembunyi-sembunyi ia melihat sekeliling dan mengacungkan saputangan berminyak ke arah saya yang berisi perhiasan. "Ssst, mau beli kalung emas?" Sikapnya yang seperti pencuri yang gugup bisa membuatnya ditangkap.

Sekarang, sekitar enam puluh blok di pusat kota, Anda akan menemukan toko perhiasan Tiffany's yang modis dan sangat mahal. Sese kali, sambil membayangkan bisa membeli sesuatu di dalamnya, saya berjalan-jalan di pintu-pintu emasnya yang besar. Bayangkan salah satu pramuniaga berpakaian rapi di balik konter kaca miring yang dengan sembunyi-sembunyi melihat sekeliling dan berkata pada saya, "Psst, mau beli berlian?"

Tidak dijual!

Sesuaikan kepribadian Anda dengan produk Anda. Menjual pakaian buatan tangan? Tolong sedikit kesopanan. Menjual celana jeans? Tolong yang sedikit keren. Menjual pakaian olahraga? Sedikit sporty, tolong. Dan seterusnya untuk apa pun yang Anda jual. Ingat, Anda adalah pengalaman pembelian pelanggan Anda. Oleh karena itu, Anda adalah bagian dari produk yang mereka beli.



Bagaimana Membuat Mereka Merasa Bahwa Anda Seperti "Keluarga"

Pernahkah Anda mengobrol dengan seorang kenalan baru dan, setelah beberapa saat, Anda berkata dalam hati, "Orang ini dan saya berpikiran sama! Kita berada di gelombang yang sama." Itu adalah perasaan yang luar biasa, hampir seperti jatuh cinta.

Para pencinta menyebutnya "chemistry". Teman baru berbicara tentang "hubungan yang cepat," dan pebisnis mengatakan "pertemuan pikiran." Namun, keajaiban yang sama, rasa kehangatan dan kedekatan yang tiba-tiba muncul, sensasi aneh, "Wow, kita adalah teman lama sekaligus!"

Ketika kami masih kecil, berteman lebih mudah. Sebagian besar anak-anak yang kami temui tumbuh di kota yang sama, sehingga mereka berada di lingkungan yang sama dengan kami. Kemudian tahun-tahun berlalu. Kami tumbuh dewasa. Kami pindah. Latar belakang kami, pengalaman kami, tujuan kami, gaya hidup kami menjadi beragam. Dengan demikian, kami saling menjauh.

Bukankah akan sangat menyenangkan untuk memiliki papan selancar ajaib untuk membantu Anda kembali ke dalam pergaulan dengan semua orang kapan pun Anda mau? Ini dia, perangkat linguistik yang membuat Anda bisa berselancar dengan hubungan yang baik dengan semua orang yang Anda temui. Jika Anda berdiri di tebing gunung dan berteriak "halo-oh" di seberang lembah, "halo-oh" yang sama akan berbalas dengan suara yang sama kepada Anda. Saya menyebut teknik ini "Gema" karena, seperti gunung, Anda menggemakan kata-kata mitra bicara Anda dengan tepat.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Membuat Mereka Merasa Anda Berada di "Kelas"
yang Sama iy/*

Semuanya Berawal dari Seberang Lautan

Di banyak negara Eropa, Anda akan mendengar lima, sepuluh, atau lebih logat dalam bahasa tersebut. Sebagai contoh, di Italia, orang Sisilia dari selatan berbicara dengan dialek yang tampak seperti bahasa gobbledygook bagi orang Italia utara. Di sebuah restoran Italia, saya pernah mendengar seorang pengunjung restoran yang mendapati bahwa pelayannya juga berasal dari Udine, sebuah kota di timur laut Italia di mana mereka berbicara dalam dialek Friulano. Pengunjung restoran tersebut berdiri dan memeluk pelayan tersebut seolah-olah dia adalah saudara yang telah lama hilang. Mereka mulai mengoceh dengan bahasa yang membuat para pelayan Italia lainnya mengangkat bahu. Di Amerika kami juga memiliki dialek. Kami hanya tidak menyadarinya. Sebenarnya kami memiliki ribuan kata yang berbeda, tergantung pada daerah kami, pekerjaan kami, minat kami, dan pendidikan kami. Suatu kali, saat bepergian ke luar negeri, saya mencoba memesan minuman soda seperti Coke atau 7-Up di sebuah restoran di jalan raya. Butuh beberapa penjelasan sebelum pelayan restoran mengerti bahwa saya menginginkan apa yang disebutnya "pop". Mungkin karena dunia berbahasa Inggris sangat luas, orang Amerika memiliki pilihan kata yang lebih luas untuk barang yang sama daripada bahasa apa pun yang saya kenal ditemui.

Anggota keluarga mendapati diri mereka berbicara dengan cara yang sama. Teman-teman menggunakan kata-kata yang sama, dan rekan-rekan di perusahaan atau anggota di klub juga berbicara dengan cara yang sama. Setiap orang yang Anda temui akan memiliki bahasanya sendiri yang secara tidak langsung membedakan mereka dari orang luar. Kata-katanya semuanya berbahasa Inggris, tetapi bervariasi dari satu daerah ke daerah lain, dari satu industri ke industri lain, dan bahkan dari satu keluarga ke keluarga lain.

Perangkat Linguistik yang Mengatakan "Kita Berada di Gelombang yang Sama"

Ketika Anda ingin memberikan perasaan bawah sadar kepada seseorang bahwa Anda sama, gunakan kata-kata mereka, bukan kata-kata Anda. Misalkan Anda menjual mobil kepada seorang ibu muda yang mengatakan kepada Anda bahwa ia khawatir tentang keselamatan karena ia memiliki "balita" yang masih kecil.

178 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja
Ketika menjelaskan fitur keselamatan, Anda dapat menggunakan
kata-kata yang

tures mobil, gunakan kata-katanya. Jangan gunakan kata apa pun yang Anda gunakan untuk memanggil anak-anak Anda. Bahkan jangan katakan *kunci pengaman anak*, yang ada di buku panduan penjualan Anda. Katakan kepada prospek Anda, "Tidak ada balita yang bisa membuka pintu mobil karena ada alat pengamannya." Bahkan sebut saja *kunci pengaman balita*. Ketika Ibu mendengar kata balita keluar dari bibir Anda, ia merasa Anda adalah "keluarga" karena begitulah semua kerabatnya menyebut anak kecilnya. Misalkan prospek Anda mengatakan *anak kecil* atau *bayi*. Baiklah, gemakan kata apa pun yang dia gunakan. (Yah, hampir semua kata. Jika dia mengatakan *anak nakal* saya, Anda mungkin ingin menggemakan kata gema kali ini).

Bergema di Pesta-pesta

Katakanlah Anda sedang berada di sebuah pesta. Pesta ini sangat meriah dengan berbagai jenis orang. Anda pertama kali mengobrol dengan seorang pengacara yang memberi tahu Anda bahwa *profesinya* sering difitnah. Ketika tiba giliran Anda untuk berbicara, katakanlah *profesi* juga. Jika Anda mengatakan *pekerjaan*, hal ini akan membuat penghalang bawah sadar di antara Anda.

Selanjutnya Anda bertemu dengan seorang pekerja konstruksi yang mulai berbicara tentang *pekerjaannya*. Sekarang Anda berada dalam masalah jika Anda berkata, "Ya, dalam *profesi* saya

..." dia akan berpikir Anda sedang bersikap sok tahu.

Setelah pengacara dan pekerja konstruksi, Anda berbicara dengan tujuh pekerja lepas-pertama seorang model, kemudian pembicara profesional, dan terakhir seorang musisi pop. Ketiga orang ini akan menggunakan kata-kata yang berbeda untuk pekerjaan mereka. Sang model akan membanggakan tentang *pemesanannya*. Pembicara profesional mungkin mengatakan *pemesanan*, tetapi dia lebih cenderung membanggakan keterlibatannya *dalam berbicara*. Seorang musisi pop mungkin berkata, "Ya, bung, saya mendapatkan banyak *pertunjukan*." Sulit untuk mengingat apa yang mereka sebut sebagai karya mereka. Cukup buka telinga Anda dan gema kata-kata mereka setelah mereka mengatakannya.

Gema lebih dari sekadar nama pekerjaan. Sebagai contoh, jika Anda mengobrol dengan pemilik perahu dan Anda menyebut perahunya dengan sebutan "*it*", dia akan menyebut Anda sebagai seorang landlubber. (Dia dengan penuh hormat

180 Cara Berbicara dengan

Siam Siam. Menyebut perahu kesayangannya, tentu saja, sebagai *dia*.) Jika Anda mendengarkan dengan seksama, Anda akan mendengar substansi bahasa yang tidak pernah Anda bayangkan sebelumnya. Percayakah Anda bahwa menggunakan sinonim yang salah untuk kata yang tampaknya tidak rumit seperti *have*

melabeli Anda sebagai orang yang tidak tahu apa-apa di dunia orang lain? Sebagai contoh, para pecinta kucing akan mendengkur tentang *memiliki* kucing. Tapi orang kuda akan mengatakan *memiliki* kuda. Dan orang ikan tidak *memiliki* ikan. Mereka berbicara tentang *memelihara* ikan. Hei, bukan masalah besar. Tapi jika Anda menggunakan kata yang salah, lawan bicara Anda akan mengasumsikan bahwa Anda adalah orang asing di bidang hobinya.

Bahaya Tidak Bergema

Terkadang Anda akan rugi jika tidak menggema. Teman saya, Phil, dan saya sedang berbincang-bincang dengan beberapa tamu di sebuah pesta. Seorang wanita dengan bangga menceritakan kepada kelompok tersebut tentang chalet ski baru yang indah yang baru saja dia beli. Dia tidak sabar untuk mengundang teman-temannya ke chalet kecilnya di pegunungan.

"Itu bagus sekali," kata Phil, diam-diam berharap ada undangan. "Di mana tepatnya kabin Anda?" KERPLUNK! Hilang sudah kesempatan Phil untuk mendapatkan undangan ke chalet wanita itu.

Saya tidak bisa menahan diri. Setelah percakapan itu, saya berbisik kepada teman saya, "Phil, mengapa kamu menghina wanita itu dengan menyebut chalet-nya sebagai *kabin*?" Phil menggaruk-garuk kepalanya dan berkata, "Apa maksudmu menghinanya? *Kabin* adalah kata yang indah. Keluarga saya memiliki sebuah kabin di Cape Cod dan saya tumbuh besar dengan menyukai kata tersebut, asosiasi, dan kegembiraan sebuah kabin." (Dengan kata lain, konotasi dari *kabin*.) Baiklah, Phil. Kata *kabin* mungkin indah bagi Anda, tapi jelas pemain ski lebih suka kata *chalet*.

Gema Profesional

Dalam lingkungan penjualan saat ini, pelanggan mengharapkan tenaga penjualan untuk menjadi pemecah masalah, bukan hanya vendor. Mereka merasa Anda tidak memahami masalah industri mereka jika Anda tidak berbicara dalam bahasa mereka.

Saya memiliki seorang teman, Penny, yang menjual perabot kantor. Orang-orang di bidang penerbitan, periklanan, penyiaran, dan beberapa pengacara termasuk di antara kliennya. Buku panduan penjualan Penny mengatakan tentang *perabot kantor*. Akan tetapi, dia

mengatakan kepada saya, jika dia menggunakan kata kantor dengan semua kliennya, mereka akan menganggap dia tidak tahu apa-apa tentang industri masing-masing.

Dia mengatakan kepada saya bahwa kliennya, petugas pembelian di bidang periklanan, berbicara tentang *biro* iklannya. Klien penerbitan Penny mengatakan penerbit. Pengacara berbicara tentang perabot untuk *firma* mereka, dan klien radionya menggunakan kata *station*, bukan *fice*. "Hei," kata Penny, "itu adalah tambang garam mereka. Mereka bisa menyebutnya apa saja sesuka mereka. Dan," dia menambahkan, "jika saya ingin melakukan penjualan, saya berani bertaruh bahwa saya akan menyebutnya dengan nama yang sama."



TEKNIK #45

Bergema

Gema adalah teknik linguistik sederhana yang memiliki kekuatan yang dahsyat. Dengarkan pilihan kata benda, kata kerja, kata depan, kata sifat yang dipilih oleh pembicara-dan gema kembali. Mendengar kata-kata mereka keluar dari mulut Anda akan menciptakan hubungan bawah sadar. Hal ini membuat mereka merasa bahwa Anda memiliki nilai-nilai yang sama dengan mereka, sikap, minat, dan pengalaman mereka.

Gema Adalah Asuransi yang Benar Secara Politis

Ini sebuah kuis: Anda sedang berbicara dengan seorang apoteker dan Anda bertanya kepadanya, "Sudah berapa lama Anda bekerja di toko obat ini?" Apa yang salah dengan pertanyaan itu?

Menyerah? Itu adalah kata *toko obat*. Apoteker membenci kata ini karena kata ini memunculkan banyak masalah industri. Mereka terbiasa mendengarnya dari orang luar, tetapi ini merupakan petunjuk bahwa mereka tidak menyadari, atau tidak peka terhadap masalah profesional mereka. Mereka lebih memilih *farmasi*.

Baru-baru ini, di sebuah resepsi, saya memperkenalkan salah satu teman saya, Susan, sebagai seorang pekerja penitipan anak. Setelah itu Susan memohon, "Leil, tolong jangan panggil saya *pekerja penitipan anak*. Kami adalah *pekerja penitipan anak*." Ups! Waktu dan sejarah dengan cepat membuat istilah-istilah tertentu menjadi kuno.

Preferensi kuat suatu kelompok terhadap satu kata bukanlah hal yang sembarangan. Pekerjaan tertentu, minoritas, dan kelompok dengan minat khusus sering kali memiliki sejarah yang tidak disadari oleh publik. Ketika sejarah tersebut memiliki terlalu banyak rasa sakit yang melekat padanya, orang-orang menciptakan kata lain yang tidak memiliki konotasi pahit.

Saya memiliki seorang teman baik, Leslie, yang menggunakan kursi roda. Dia mengatakan setiap kali ada orang yang mengatakan kata *cacat*, dia merasa ngeri. Leslie mengatakan bahwa hal itu membuatnya merasa tidak utuh. "Kami lebih suka menyebutnya *penyandang disabilitas*." Ia kemudian memberikan penjelasan yang mengharukan. "Kami penyandang disabilitas adalah sama dengan setiap orang yang sehat. Kami menyebutnya *AB*," tambahnya. "AB menjalani hidup dengan semua beban yang sama seperti kita. Kami hanya membawa satu bagian tambahan, yaitu disabilitas."

Sederhana saja. Ini efektif. Untuk menunjukkan rasa hormat dan membuat orang merasa dekat dengan Anda, gema kata-kata mereka. Hal ini membuat Anda menjadi komunikator yang lebih peka-dan menjauhkan Anda dari masalah setiap saat.



46 Bagaimana Cara Menjelaskannya kepada Mereka

Baru-baru ini saya harus memberikan presentasi di hadapan lima belas orang dalam sebuah rapat perusahaan. "Baiklah," kata saya dalam hati sambil berdiri, "lima belas orang Mar- tian dan satu orang Venus." Tidak masalah! Saya telah membaca *Pria Berasal dari Mars, Wanita Berasal dari Venus*. Saya telah mengeksplorasi perbedaan neurologis pada otak pria dan wanita. Saya tahu semua tentang sinyal bahasa tubuh yang spesifik gender. Hei, saya mengajarkan perbedaan komunikasi. Saya sangat siap untuk berbicara dengan orang-orang ini, menyampaikan maksud saya, dan menangkis pertanyaan apa pun.

Semuanya dimulai dengan baik. Saya telah menyusun presentasi saya dengan jelas dan ringkas, mengembangkan setiap tema, dan mempresentasikannya tanpa kekurangan. Kemudian, saya duduk dan dengan percaya diri mengundang pertanyaan dan diskusi terbuka.

Saat itulah semuanya berantakan. Yang saya ingat hanyalah rentetan pertanyaan mengerikan yang dibungkus dengan analogi sepak bola.

"Apakah Anda pikir kami menjatuhkan bola yang satu itu?" tanya seorang pria.

"Ya," jawab yang lain. "Tapi bisakah kita melakukan pemulihan yang gagal?"

Kedua hal itu saya pahami. Namun, ketika harus melewati cov- erage dan landasan yang disengaja, saya mulai kehilangannya. Ketika seseorang

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

Cara Membuat Mereka Merasa Anda Seperti "Keluarga"
185

pria itu mengoceh tentang umpan Salam Maria yang diperlukan untuk menyelamatkan kesepakatan, saya mengalami penghinaan yang luar biasa. Saya harus bertanya, "Eh, apa maksudnya itu?" Mereka saling berpandangan dengan penuh pengertian dan kemudian tersenyum merendahkan diri saat mereka menjelaskannya kepada saya.

Malam itu saya memiliki fantasi sadis tentang lima belas wanita yang menjalankan perusahaan dan seorang pria yang menggaruk-garuk kepalanya saat kami berdiskusi tentang analogi persalinan.

"Kami tidak akan mendapatkan proposal barunya sampai trimester ketiga," lapor eksekutif akun tersebut.

"Ya, tapi itu masih enam bulan lagi. Mari kita lakukan operasi caesar," jawab sang dokter.

"Mengapa repot-repot?" tanya VP pemasaran. "Lagipula, semua idenya dikembangkan secara in vitro."

"Saya akan mengalami depresi pascamelahirkan," gumam sang CEO. Satu-satunya karyawan pria dibiarkan bingung dan dipermalukan seperti saya dalam menghadapi analogi sepak bola.

Tujuan buku ini bukan untuk memberi makan fantasi jahat, tetapi untuk meningkatkan komunikasi. Untuk itu, saya menawarkan teknik berikut ini berdasarkan analogi, bukan hanya analogi sepak bola. Karena analogi anak laki-laki tua adalah perilaku yang tidak sportif dengan para gadis.

Analogi Tepat Sasaran Tepat Sasaran

Analogi dapat menjadi alat komunikasi yang efektif-jika Anda membangkitkan gambaran dari kehidupan orang yang Anda ajak bicara. Pria tidak menggunakan analogi sepak bola untuk mengaburkan masalah atau membingungkan wanita, tetapi untuk memperjelas situasi satu sama lain. Analogi dari olahraga menghidupkan situasi bagi pria karena umumnya mereka lebih banyak menonton sepak bola daripada wanita.

Pindah ke analogi olahraga lainnya: semua orang tahu apa yang dimaksud oleh pembicara ketika dia mendengar, "Kami tidak akan pernah menyerang

dengan solusi ini." Namun demikian, gambar tersebut akan lebih menarik bagi penggemar bisbol, seperti halnya analogi seperti "tertangkap basah," "memukul tanah," "atau melempar bola yang diludahi."

Anda pernah mendengar orang berkata, "Solusi ini tepat sasaran." Kita semua memahaminya. Tetapi frasa tersebut akan lebih dramatis bagi para penggemar panahan. Jika pendengar Anda adalah seorang atlet panahan, berbicara tentang "bola selokan" atau "split besar" akan membuat apa pun yang Anda maki menjadi hidup. Jika teman bisnis Anda adalah penggemar bola basket, analogi seperti "tembakkan hook" atau "bola udara" akan mendarat tepat di keranjang mereka. Jika klien Anda bergulat, mengatakan "gerak tipu" dan "gunting memegang" akan menjadi cara untuk menangkapnya.

Analogi ini mungkin terdengar mengada-ada bagi Anda. Namun, analogi ini merupakan alat komunikasi yang ampuh jika dapat membangkitkan dunia mitra bicara Anda. Mengapa tidak menggunakan istilah yang paling kuat untuk menyampaikan maksud Anda dan melakukan penjualan? Saya menyebut teknik ini "Pencitraan yang Ampuh."



TEKNIK #46

Pencitraan YANG KUAT

Apakah pelanggan Anda memiliki kebun? Bicarakan tentang "menabur benih untuk sukses." Apakah atasan Anda memiliki perahu? Beritahu dia tentang konsep yang akan "menahan air" atau "tetap bertahan". Mungkin dia adalah seorang pilot pribadi? Bicarakan tentang konsep yang benar-benar "lepas landas." Dia bermain tenis? Katakan padanya bahwa hal itu benar-benar tepat sasaran.

Bangkitkan minat atau gaya hidup pendengar Anda dan jalinlah gambar di sekitarnya. Untuk memberikan poin Anda lebih banyak kekuatan dan pukulan, gunakan analogi dari dunia pendengar Anda, bukan dunia Anda sendiri. Potent Imaging juga memberi tahu pendengar bahwa Anda berpikir seperti mereka dan mengisyaratkan bahwa Anda memiliki minat yang sama dengan mereka.

*Bagaimana Cara Menjelaskannya
kepada Mereka i8/*

Maafkan saya sementara saya kembali sejenak ke fantasi sadis saya tentang karyawan pria yang kebingungan tanpa harapan. Tim manajemen yang semuanya perempuan sekarang sedang memperdebatkan strategi perusahaan dengan menggunakan, bukan sepak bola, tetapi analogi balet.

"Menurut saya, mari kita lakukan pengambilalihan perusahaan," sarannya. "Tidak, Anda harus melakukan adagio dalam hal ini," kata koleganya merespon.

"Tapi bagaimana jika mereka melakukan *tur jeté* sementara kita berada di posisi kelima?" "Ayolah, apa kamu pernah melihat pas seul yang bagus dari presiden mereka?"

Wanita paling atas menyelesaikannya. "Menurut saya, mari kita beri dia sedikit *révérence*, dan kemudian sebuah *pertempuran besar* di dalam bola."



Cara Membuat Mereka Merasa Anda Berempati (Tanpa Hanya Sayinat) "Ya, Uh Huh, Ya")

Sewaktu mendengarkan seseorang berbicara, kita sering menyuarakan suara "uh huh" atau mendengkur "umm" untuk meyakinkan pembicara bahwa kita sudah mendengar perkataannya. Bahkan, pada sebagian orang, hal ini sudah menjadi kebiasaan, sehingga suara-suara itu keluar dari tenggorokan mereka tanpa disadari. Teman saya, Phil, adalah seorang yang selalu mengeluarkan suara "umm" setiap kali saya berbicara. Kadang-kadang, jika saya merasa berdebat setelah dia memberikan salah satu "umm" yang menyenangkan sebagai tanggapan atas sesuatu yang saya katakan, saya menantanginya dengan, "Oke, Phil, apa yang saya katakan?"

"Eh, wah, astaga. . ." Phil tidak tahu. Ini bukan salahnya. Dia laki-laki. Pria sangat bersalah atas kebiasaan tidak mendengarkan. Suatu kali, ketika saya sedang bermonolog tentang sesuatu yang tidak penting, Phil benar-benar tidak mendengarkan. Untuk menguji kemampuan mendengarkannya, saya menyelipkan, "Ya, sore ini saya rasa saya akan keluar dan membuat tato di sekujur tubuh saya."

Phil mengangguk-angguk seperti biasa "uh huh."

Ya, umming lebih baik daripada tatapan kosong. Namun, ini bukanlah pilihan para komunikator top. Cobalah mengganti umm Anda dengan empati penuh.

Apa itu Empathizer?

Empathizers adalah pernyataan yang sederhana, singkat, dan mendukung. Tidak seperti "eh ya," empati merupakan kalimat lengkap seperti "Saya dapat menghargai keputusan Anda untuk melakukan hal itu," atau "Itu benar-benar menarik." Empathizers dapat berupa kritik positif satu kalimat seperti "Ya, itu adalah hal yang terhormat untuk dilakukan," atau "Sungguh menarik kamu merasa seperti itu."

Apabila Anda merespons dengan kalimat lengkap alih-alih mendengus seperti biasanya, Anda tidak hanya terlihat lebih pandai berbicara, tetapi pendengar Anda juga merasa bahwa Anda benar-benar mengerti.



TEKNIK #47

Mempekerjakan Orang yang Berempati

Jangan menjadi orang yang tidak paham. Suarakan kalimat lengkap untuk menunjukkan pemahaman Anda. Taburi dialog Anda dengan frasa seperti "Saya mengerti maksud Anda." Taburi dengan kembang api sentimental seperti "Itu adalah hal yang indah untuk dikatakan." Empati Anda akan membuat pendengar Anda terkesan dan mendorong mereka untuk melanjutkan.

Tentu saja, Anda harus membayar harganya. Untuk menggunakan alat bantu empati yang tepat, Anda harus mendengarkan.

Sekarang, mari kita sempurnakan teknik ini dan menjelajahi empati tingkat lanjut.



Cara Membuat Mereka Berpikir Anda Melihat/Mendengar/M erasakannya Seperti yang Mereka Lakukan

Sekitar sepuluh tahun yang lalu, saya memiliki teman sekamar bernama Brenda. Brenda adalah seorang guru tap dance yang tidak hanya menari tap dance untuk mencari nafkah. Dia hidup untuk menari tap. Poster-poster Bill "Bojangles" Robinson dan Charles "Honi" Coles terpampang di dinding rumahnya. Dia tidak berjalan-jalan di sekitar rumah. Dia mengetuk pintu dari satu ruangan ke ruangan lain. Berisik, tapi setidaknya, ketika ada panggilan telepon untuk Brenda, saya tidak pernah kesulitan menemukannya.

Suatu kali saya bertanya kepada Brenda kapan dia tertarik pada tap. Dia berkata, "Sejak pertama kali saya membuka telinga." Telinganya? Saya pikir, itu aneh. Kebanyakan orang mengatakan "sejak saya membuka mata." Pada saat itu, saya menyadari bahwa Brenda "melihat" dunia lebih banyak melalui telinganya daripada matanya.

Kita semua melihat dunia melalui panca indera. Kita melihat dunia. Kita mendengar dunia. Kita merasakan dunia. Kita mencium dunia. Dan kita mencicipi dunia. Oleh karena itu, kita berbicara dalam kerangka kelima indera tersebut. Para pendukung pemrograman neurolinguistik (NLP) memberi tahu kita, untuk setiap orang, satu indera lebih kuat dari yang lain. Bagi Brenda, itu adalah pendengarannya.

Brenda bercerita bahwa ia dibesarkan di sebuah apartemen yang gelap di bawah permukaan jalan di New York City. Dia ingat, saat masih bayi, mendengar derap kaki yang berjalan tepat di atas tempat tidurnya di trotoar.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Membuat Mereka Merasa Anda
Berempati 187*

*Cara Membuat Mereka Berpikir Bahwa Anda
Melihat/Mendengar/Merasakannya Seperti yang Mereka
Rasakan 189*

Sebagai seorang balita, telinga mungilnya dibombardir dengan suara klakson yang membahana, sirene yang memekik, dan rantai ban yang menampar jalanan yang dingin. Dia terutama mengingat derap kaki kuda polisi yang berderap di trotoar di luar jendelanya. Persepsi pertamanya tentang dunia luar datang kepadanya melalui telinganya. Hingga hari ini, suara mendominasi hidupnya. Brenda, sang penari tap, adalah seorang yang memiliki pendengaran yang baik.

Karena para ahli neurolinguistik menyarankan untuk menggunakan indera pendengar kita yang paling kuat, saya mencoba beberapa referensi pendengaran pada Brenda. Daripada mengatakan, "Itu terlihat bagus bagi saya," saya akan mengatakan "Kedengarannya bagus." Daripada mengatakan, "Saya mengerti maksud Anda," saya mengatakan, "Saya mendengar Anda." Ketika saya menggunakan referensi pendengaran ini, saya merasa dia lebih memperhatikan.

Jadi, saya mulai mendengarkan dengan seksama semua teman saya untuk membongkar apa yang menjadi persepsi utama mereka. Kadang-kadang saya mendengar referensi visual seperti

"Saya mengerti maksud

Anda." "Itu terlihat bagus

bagi saya."

"Saya tidak bisa membayangkan

diri saya melakukan hal itu." "Saya

memandang remeh ide itu." "Dari

sudut pandangku. . ."

Wow, saya pikir saya benar-benar menemukan sesuatu!

Sebuah Kerutan Berkembang

Tapi kemudian, waduh, di lain waktu, saya mendengar teman yang sama berkata

"Ya, saya mendengar Anda."

"Tentu, kedengarannya bagus bagi saya."

"Saya terus berkata pada diri saya sendiri bahwa ini akan berhasil."

"Hal itu memiliki kesan negatif."

"Dia benar-benar menyimak seluruh gagasan itu." "Sesuatu mengatakan padaku. . ."

Hal ini tidak akan semudah yang saya perkirakan. Namun, saya belum siap untuk menyerah.

Suatu ketika, Brenda dan saya pergi bermain ski dengan beberapa teman. Malam itu kami berada di sebuah pesta. Salah satu teman kami berkata kepada sekelompok orang, "Lereng ski itu sangat indah. Semuanya begitu jernih dan putih."

"Orang yang visual?" Saya bertanya pada diri sendiri.

Pemain ski lainnya menambahkan, "Sensasi salju segar di wajah kami sungguh luar biasa."

"Aha, orang yang kinestetik," saya merenung dalam hati.

Benar saja, saat itu, Brenda berkata, "Hari ini begitu hening. Satu-satunya suara yang bisa kamu dengar adalah angin di telingamu saat kamu meluncur menuruni lereng." Hal kecil itu meyakinkan saya bahwa ada sesuatu yang terjadi.

Namun demikian, saya masih menemukan kesulitan untuk membedakan indera utama seseorang.

Solusi Sederhana

Inilah yang menurut saya berhasil, dan tidak perlu terlalu banyak melakukan pekerjaan detektif di pihak Anda. Saya menyebut teknik ini "Empati yang Benar Secara Anatomis," dan mudah untuk dikuasai. Kecuali jika jelas bahwa orang yang Anda ajak bicara adalah orang yang memiliki gaya visual, pendengaran, atau kinestetik, tanggapilah dengan cara mereka saat itu. Sesuaikan empati Anda dengan indera yang sedang digunakan oleh lawan bicara Anda. Sebagai contoh, misalkan seorang kolega bisnis yang sedang menjelaskan rencana keuangan mengatakan, "Dengan rencana ini, kita dapat melihat jalan kita dengan jelas dalam waktu enam bulan." Saat ini dia menggunakan referensi visual,

*Cara Membuat Mereka Berpikir Bahwa Anda
Melihat/Mendengar/Merasakannya Seperti yang
Mereka Lihat 191*

mengatakan "Saya mengerti maksud Anda" atau "Anda benar-benar memiliki gambaran yang jelas tentang situasi itu."

Sebaliknya, jika kolega Anda berkata, "Rencana ini memiliki nada yang bagus," Anda akan mengganti empati pendengaran seperti "Kedengarannya bagus," atau "Saya mendengar Anda."

Kemungkinan ketiga. Misalkan dia berkata, "Saya memiliki firasat bahwa rencana ini akan berhasil." Sekarang Anda memberinya empati kinestetik seperti "Saya dapat memahami perasaan Anda," atau "Anda memiliki pemahaman yang baik tentang masalah itu."



TEKNIK #48

Empati yang Benar Secara Anatomis

Bagian mana dari anatomi mereka yang dibicarakan oleh rekan kerja Anda? Mata mereka? Telinga mereka? Usus mereka?

Untuk orang-orang visual, gunakan empati visual untuk membuat mereka berpikir bahwa Anda melihat dunia seperti yang mereka lihat. Untuk orang yang suka mendengar, gunakan empati pendengaran untuk membuat mereka berpikir bahwa Anda mendengarnya dengan keras dan jelas. Untuk orang kinestetik jenis, gunakan empati kinestetik untuk membuat mereka berpikir bahwa Anda merasakan hal yang sama dengan mereka.

Bagaimana dengan dua indera lainnya, perasa dan penciuman? Yah, saya tidak pernah berhadapan dengan jenis pengecap atau penciuman. Tapi Anda selalu bisa memuji seorang koki dengan mengatakan, "Itu ide yang lezat." Dan jika Anda berbicara dengan anjing Anda (penciuman, tentu saja), katakan padanya, "Ide ini sangat bau."

Teknik berikutnya membantu menciptakan afinitas dengan satu kata.



Cara Membuatnya Pikirkan *Kami* (Bukannya *Anda vs Saya*)

Hanya dengan menguping beberapa saat pada obrolan dua orang, Anda bisa mengetahui banyak hal tentang hubungan mereka. Anda dapat mengetahui apakah mereka adalah kenalan baru atau teman lama. Anda bisa mengetahui apakah seorang pria dan wanita adalah orang asing atau pasangan.

Anda bahkan tidak perlu mendengar teman memanggil satu sama lain dengan sebutan "sobat", "teman", atau "pasangan". Anda tidak perlu mendengar pria dan wanita berbisik "sayang," "kekasih," atau "merpati kura-kura." Tidak peduli apa yang mereka diskusikan atau bahkan nada suara mereka. Anda bahkan bisa ditutup matanya dan menceritakan banyak hal tentang hubungan mereka karena teknik yang akan saya bagikan ini tidak ada hubungannya dengan bahasa tubuh.

Bagaimana? Perkembangan percakapan yang menarik terungkap saat orang-orang menjadi lebih dekat. Berikut ini adalah bagaimana hal itu berkembang:

Level Satu: Klise

Dua orang asing yang sedang mengobrol bersama biasanya saling melontarkan kata-kata klise. Misalnya, ketika mengobrol tentang topik yang disepakati secara universal sebagai topik yang paling membosankan di dunia-cuaca-satu orang asing mungkin berkata kepada orang lain, "Cuaca cerah yang indah yang kita alami." Atau, "Wah, hujan, ya?" Itu adalah level satu, klise.

Level Dua: Fakta

Orang-orang yang saling mengenal tetapi hanya sekedar kenalan sering kali tidak mengakui fakta. "Kamu tahu, Joe, kita memiliki dua kali lebih banyak hari yang cerah tahun ini dibandingkan tahun lalu." Atau, "Ya, akhirnya kita memutuskan untuk masuk ke kolam renang untuk mengatasi cuaca panas."

Tingkat Tiga: Perasaan dan Pertanyaan Pribadi

Ketika seseorang menjadi teman, mereka sering mengungkapkan perasaan mereka satu sama lain, bahkan pada subjek yang membosankan seperti cuaca. "George, aku suka sekali dengan hari yang cerah ini." Mereka juga saling mengajukan pertanyaan pribadi: "Bagaimana denganmu, Betty? Apakah kamu penyuka matahari?"

Level Empat: Pernyataan Kami

Sekarang kita maju ke tingkat keintiman yang paling tinggi. Tingkat ini lebih kaya daripada fakta dan menciptakan lebih banyak hubungan daripada perasaan. Ini adalah pernyataan *kita* dan *kami*. Teman-teman yang mendiskusikan cuaca mungkin berkata, "Jika *kita* terus mengalami cuaca yang baik ini, ini akan menjadi musim panas yang luar biasa." Pasangan kekasih mungkin berkata, "Saya harap cuaca yang baik ini terus berlanjut agar *kita* bisa berenang dalam perjalanan kita."

Sebuah teknik untuk mencapai keintiman verbal yang tertinggi tumbuh dari fenomena ini. Cukup gunakan kata *kita* sebelum waktunya. Anda bisa menggunakannya untuk membuat klien, prospek, orang asing merasa bahwa Anda sudah berteman. Gunakan kata ini untuk membuat calon pasangan romantis merasa bahwa Anda berdua sudah menjadi pasangan. Saya menyebutnya "*Kita yang Prematur*". Dalam percakapan santai, cukup lewati level satu dan dua. Langsung saja ke level tiga dan empat.

Tanyakan perasaan prospek Anda tentang sesuatu seperti halnya Anda bertanya kepada teman. ("George, bagaimana perasaan Anda tentang pemerintahan yang baru?") Kemudian gunakan kata ganti *kita* saat mendiskusikan apa pun yang mungkin memengaruhi Anda berdua. ("Menurut Anda, *apakah kita* akan mendukung

per selama masa pemerintahannya?") Buatlah kalimat yang secara naluriah digunakan oleh orang-orang untuk teman, kekasih, dan orang-orang terdekat lainnya. ("Saya rasa *kita akan* bertahan selama gubernur masih menjabat.")

Kata *kita* memupuk kebersamaan. Kata ini membuat pendengar merasa terhubung. Kata ini memberikan perasaan bawah sadar "Anda dan saya melawan dunia yang dingin dan beku." Ketika Anda secara dini mengatakan *kita* atau *kami*, bahkan kepada orang asing, secara tidak sadar membuat mereka lebih dekat. Ini secara tidak sadar mengisyaratkan bahwa Anda sudah berteman. Di sebuah pesta, Anda mungkin berkata kepada seseorang yang berdiri di belakang Anda di antrean prasmanan, "Hei, ini terlihat bagus. Mereka benar-benar menata hidangan yang bagus untuk *kita*." Atau, "Uh-oh, *kita* akan menjadi gemuk jika kita membiarkan diri kita menikmati semua ini."



TEKNIK #49

Kita yang Prematur

Ciptakan sensasi keintiman dengan seseorang meskipun Anda baru bertemu beberapa saat sebelumnya. Mengacak sinyal dalam jiwa mereka dengan melewati percakapan level satu dan dua dan langsung ke level tiga dan empat.

Timbulkan perasaan intim dengan menggunakan kata-kata ajaib *kami*, *kita*, dan *kami*.

Nah, kita baru saja mengeksplorasi cara meniru gerakan mitra bicara kita dengan Be a Copyclass, menggemakan kata-kata mereka, membangkitkan Potent Images dari dunia mereka, menciptakan ikatan melalui indra keutamaan mereka dengan Anatomically Correct Empathizers, dan menjalin persahabatan bawah sadar dengan kata-kata seperti *kita*.

Apa lagi yang dimiliki oleh teman, kekasih, dan rekan dekat? Sejarah. Teknik terakhir dalam bagian ini adalah perangkat untuk memberikan perasaan hangat dan samar-samar kepada seorang kenalan yang cukup baru, bahwa Anda berdua sudah bersama untuk waktu yang sangat lama.



Cara Membuat "Lelucon Pribadi" yang Bersahabat dengan Mereka

Para kekasih saling membisikkan frasa di telinga satu sama lain yang tidak ada artinya bagi siapa pun kecuali diri mereka sendiri. Teman-teman tertawa karena beberapa kata yang terdengar seperti omong kosong bagi siapa pun yang mendengarnya. Rekan kerja yang dekat akan tertawa tentang pengalaman bersama.

Satu perusahaan tempat saya bekerja telah melakukan rekayasa ulang, pemberdayaan, TQM, dan team building dalam satu dekade. Di pesta perusahaan, para karyawan tidak pernah gagal untuk tertawa saat seluruh karyawan - mulai dari manajer hingga pegawai bagian surat-menyurat - memanjat tiang setinggi dua puluh sembilan kaki secara bersama-sama, semuanya atas nama pembangunan tim. Sang CEO terpeleset menuruni tiang dan jempol kakinya patah. Pada pertemuan mingguan berikutnya, sang CEO mengguncang-guncangkan tongkatnya dan dengan tegas mengumumkan, "Tidak ada lagi latihan tim!" Dengan demikian, matilah team building-dan lahirlah sebuah lelucon pribadi. Dari pengalaman bersama seperti ini, budaya perusahaan tumbuh.

Para karyawan ini memiliki sejarah dan bahasa yang menyertainya. Hingga hari ini, setiap kali mereka ingin mengakhiri ide apa pun secara tiba-tiba, mereka berkata, "Ayo kita goyang-goyangkan kruknya" atau "Ayo kita geser yang itu ke tiang bendera." Mereka semua tersenyum. Tidak ada yang tahu apa yang mereka maksud kecuali sesama karyawan.

Penulis naskah drama Neil Simon, terkadang dengan satu kata, dapat membuat seluruh penonton Broadway memahami dua pertunjukan.

196 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

ara aktor dan aktris di atas panggung adalah pasangan suami-istri atau teman lama. Aktor tersebut mengatakan sesuatu kepada aktris yang tidak masuk akal bagi penonton. Kemudian keduanya tertawa terbahak-bahak. Semua orang menangkap pesannya: kedua orang ini adalah pasangan.

Setiap kali teman saya, Daryl, dan saya bertemu, kami tidak mengucapkan "Halo". Kami mengatakan "Quack." Mengapa? Kami bertemu di sebuah pesta lima tahun yang lalu dan, dalam percakapan pertama kami, Daryl mengatakan kepada saya bahwa dia dibesarkan di sebuah peternakan bebek. Ketika saya mengatakan kepadanya bahwa saya belum pernah melihat peternakan bebek, dia melakukan peniruan bebek terbaik yang pernah saya lihat. Dia membalikkan kepalanya dari satu sisi ke sisi lain sambil menatap saya dengan satu mata, lalu mata yang lain, sambil mengepakkan kedua tangannya dan berkotek. Saya tertawa terbahak-bahak melihat penampilannya sehingga menginspirasi dia untuk melakukan gerakan bebek dengan kaki rata untuk saya. Hal ini sangat menular. Bersama-sama kami berlenggak-lenggok di sekitar ruangan sambil mengepakkan tangan dan bersuara. Kami benar-benar membodohi diri sendiri malam itu.



TEKNIK #50

Riwayat INSTAN

Ketika Anda bertemu dengan orang asing yang ingin Anda jadikan tidak terlalu asing, carilah momen spesial yang Anda bagikan selama pertemuan pertama Anda. Kemudian temukan beberapa kata yang dapat mengenang tawa, senyuman hangat, dan perasaan baik yang Anda berdua rasakan. Sekarang, seperti halnya teman lama, Anda memiliki sejarah bersama, Sejarah Instan.

Dengan siapa pun yang ingin Anda jadikan bagian dari masa depan pribadi atau profesional Anda, carilah momen spesial bersama. Kemudian jadikan momen tersebut sebagai kenangan.

Keesokan harinya, telepon saya berdering. Saya mengangkat gagang telepon dan mendengar, bukan "Halo, ini Daryl," melainkan, "Dukun." Saya yakin itu

yang memulai persahabatan kami. Sampai hari ini, setiap kali saya mendengar "Quack" nya di telepon, saya dibanjiri dengan kenangan yang membahagiakan, meskipun sedikit memalukan. Hal ini mengingatkan kembali sejarah kami dan memperbarui persahabatan kami, tidak peduli sudah berapa lama sejak terakhir kali kami saling mengolok-olok satu sama lain.

Sekarang Apa yang Tersisa?

Chemistry, karisma, dan kepercayaan diri adalah tiga karakteristik yang dimiliki oleh para pemenang besar di semua lapisan masyarakat. Bagian Pertama membantu kami membuat kesan pertama yang dinamis, percaya diri, dan karismatik dengan bahasa tubuh. Di Bagian Kedua, kami menempatkan lirik obrolan ringan yang halus pada balet tubuh kami. Kemudian di Bagian Ketiga, kami mengambil petunjuk dari para pria dan wanita hebat sehingga kami bisa bersaing di liga besar kehidupan. Bagian Keempat menyelamatkan kami dari kelu lidah dengan orang-orang yang memiliki kesamaan dengan kami. Dan di Bagian Kelima, kami belajar teknik untuk menciptakan chemistry instan, keintiman instan, hubungan instan.

Apa yang tersisa? Anda dapat menebaknya-membuat orang merasa sangat senang dengan diri mereka sendiri. Tetapi pujian adalah senjata yang berbahaya di dunia saat ini. Satu kesalahan penanganan dan Anda dapat menghancurkan hubungan. Sekarang mari kita jelajahi kekuatan pujian, kebodohan dari pujian yang datar, dan bagaimana Anda dapat menggunakan alat yang ampuh ini secara efektif.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



BAGIAN ENAM

Bagaimana Membedakan KEKUATAN Pujian DARI Kebodohan Sanjungan

Anak-anak adalah ahli dalam mendapatkan apa yang mereka inginkan. Bertengger di lutut Papa, "Oh Papa, kamu sangat cantik. Aku tahu Papa akan membelikanku boneka baru." Keesokan paginya, bersama Mama di supermarket, "Oh Mama, aku sayang kamu. Kamu adalah ibu yang paling baik di dunia. Aku tahu Mama akan membelikanku biskuit cokelat itu."

Dari renekan naluri bayi yang lapar saat Ibu mendekati tempat tidur bayi hingga pujian yang diperhitungkan oleh penjual mobil saat calon pembeli masuk ke ruang pameran, pujian datang secara alamiah pada orang-orang saat mereka menginginkan sesuatu dari seseorang. Faktanya, pujian adalah teknik yang paling banyak digunakan dan didukung secara menyeluruh dari semua teknik mendapatkan apa yang Anda inginkan. Ketika Dale Carnegie menulis "Mulailah dengan pujian," lima belas juta pembaca mengingatkannya. Sebagian besar dari kita masih berpikir bahwa pujian adalah jalan untuk mendapatkan apa yang kita inginkan dari seseorang.

Dan ya, jika itu sederhana boneka dari ayah dan camilan dari ibu, mungkin saja. Namun dunia bisnis telah berubah

200 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

secara dramatis sejak zaman Dale Carnegie. Di dunia saat ini, tidak semua penyanjung yang tersenyum memiliki kekuatan untuk mendapatkan pujian.

Rasa Tidak Enak dari Pujian yang Tidak Terampil

Anda memberikan pujian kepada seseorang. Anda tersenyum, menunggu untuk melihat perasaan hangat menyelimuti si penerima. Anda mungkin harus menunggu lama.

Jika dia memiliki setitik kecurigaan bahwa pujian Anda hanya untuk kepentingan pribadi, maka akan berdampak sebaliknya. Jika pujian Anda tidak tulus atau tidak terampil, hal ini dapat merusak peluang Anda untuk dipercaya oleh orang tersebut lagi. Hal ini dapat menggagalkan hubungan yang potensial sebelum hubungan tersebut dimulai.

Namun, pujian yang terampil adalah cerita yang berbeda. Jika dilakukan dengan baik, pujian dapat meningkatkan hubungan dengan segera. Pujian dapat meningkatkan penjualan, mendapatkan teman baru, atau meremajakan pernikahan di hari ulang tahun emas.

Apa perbedaan antara pujian yang mengangkat dan sanjungan yang merendahkan? Banyak faktor yang terlibat dalam hal ini. Faktor-faktor tersebut termasuk ketulusan, waktu, motivasi, dan kata-kata Anda. Hal ini juga melibatkan citra diri penerima, posisi profesional, pengalaman dengan pujian, dan penilaian terhadap kekuatan persepsi Anda. Tentu saja, hal ini melibatkan hubungan di antara Anda berdua dan berapa lama Anda telah saling mengenal. Jika Anda memuji seseorang melalui telepon, E-mail, atau surat elektronik, hal ini bahkan melibatkan hal-hal yang tidak kentara, misalnya, apakah Anda pernah melihat wajahnya, baik secara langsung maupun melalui foto.

Membingungkan, bukan? Penelitian para sosiolog menunjukkan: 1) pujian dari orang yang baru dikenal lebih ampuh daripada pujian dari orang yang sudah Anda kenal, 2) pujian Anda memiliki kredibilitas yang lebih tinggi jika diberikan kepada orang yang tidak menarik atau orang yang menarik namun wajahnya belum pernah Anda lihat, 3) Anda akan dianggap lebih serius jika Anda mendahului komentar Anda dengan komentar yang merendahkan diri sendiri-tetapi hanya jika pendengar menganggap Anda lebih tinggi di dalam tiang totem. Jika Anda lebih rendah, Anda

Komentar yang memuji diri sendiri akan mengurangi kredibilitas Anda. Rumit, hal yang memuji ini.

Daripada memusingkan diri kita sendiri dengan banyaknya penelitian yang spesifik, mari kita masukkan beberapa teknik hebat ke dalam tas kecil kita. Masing-masing cara berikut ini memenuhi semua kriteria temuan para ilmuwan sosial. Berikut ini adalah sembilan cara efektif untuk memuji di milenium baru.



Cara Memuji Seseorang (Tanpa Soundinat Like You're Brownnosinat)

Risiko dalam memberikan pujian secara tatap muka, tentu saja, penerima yang tidak percaya akan menganggap Anda memanjakan diri dalam kepura-puraan yang tidak tahu malu untuk mencapai tujuan serakah Anda.

Ini adalah kenyataan yang menyedihkan tentang pujian. Jika Anda memberikan pujian yang besar secara tiba-tiba kepada atasan, prospek, atau kekasih Anda, orang yang Anda puji mungkin akan mengira Anda sedang menjilat. Lawan bicara Anda akan menganggap Anda merasa bersalah atas sesuatu yang telah Anda lakukan. Jadi apa solusinya? Menahan rasa tulus Anda?

Tidak, cukup sampaikan melalui selentingan. Selentingan telah lama menjadi sarana komunikasi yang terpercaya. Sejak zaman ketika komik Catskills bersikeras bahwa cara terbaik untuk menyebarkan berita adalah "telepon, telegraf, dan ceritakan pada seorang wanita," kita tahu bahwa cara ini berhasil. Sayangnya, selentingan paling sering diasosiasikan dengan berita buruk, jenis berita yang masuk ke satu telinga dan keluar melalui pagar belakang. Namun, selentingan tidak hanya sarat dengan gosip dan anggur asam. Kabar baik dapat menyebar melalui saluran yang sama. Dan ketika sampai di telinga penerima, itu semua akan terasa lebih lezat. Ini bukanlah penemuan baru. Pada tahun 1732, Thomas Fuller menulis, "Dia adalah teman saya yang berbicara baik tentang saya di belakang saya." Kami

lol

lebih mudah mempercayai seseorang yang mengatakan hal-hal baik tentang kita ketika kita tidak mendengarkannya daripada seseorang yang menyanjung kita di depan wajah kita.

Pujian Tanpa Risiko (Lakukan di Belakang Mereka)

Alih-alih mengatakan kekaguman Anda secara langsung kepada seseorang, beritahukanlah kepada seseorang yang dekat dengan orang yang ingin Anda puji. Sebagai contoh, misalkan Anda ingin berada dalam kebaikan Jane Smith. Jangan langsung memuji Jane. Temui rekan dekatnya, Diane Doe, dan katakan, "Kamu tahu, Jane adalah wanita yang sangat dinamis. Dia mengatakan sesuatu yang sangat brilian dalam rapat tempo hari. Suatu hari nanti dia akan menjalankan perusahaan ini." Saya memasang peluang sepuluh banding satu bahwa komentar Anda akan sampai ke Jane melalui selentingan dalam waktu dua puluh empat jam. Diane akan mengatakan kepada temannya, "Anda harus mendengar apa yang dikatakan si anu dan si anu tentang Anda tempo hari."



TEKNIK #51

Grapevine Glory

Pujian yang didengar tidak pernah semenarik pujian yang diucapkan. Cara yang tak ternilai harganya untuk memuji bukanlah melalui telepon, bukan melalui telegraf, tetapi dengan memberi tahu seorang teman. Dengan cara ini, Anda terhindar dari kecurigaan bahwa Anda adalah orang yang suka menggosok apel, menjilati sepatu, menghisap telur, dan suka mem menjilat yang berusaha mendapatkan poin brownies. Anda juga membuat penerima merasa senang dengan fantasi bahwa Anda menceritakan kehebatan mereka kepada seluruh dunia.

Ketika Anda memberikan Grapevine Glory kepada Jane, Diane menjadi merpati pembawa pujian tersebut. Hal ini membawa kita ke teknik berikutnya di mana Anda menjadi merpati pembawa pujian orang lain.



Bagaimana cara menjadi "Piateon Pembawa" dari Feelinats yang Baik

Merpati pembawa pesan memiliki sejarah yang panjang dan gagah berani. Pembawa pesan bersayap yang tak kenal takut ini, yang sering kali terluka oleh tembakan dan sekarat setelah menyampaikan pesan mereka, telah menyelamatkan nyawa ribuan orang. Seekor burung kecil yang ulet bernama Cher Ami dikreditkan dengan menyelamatkan dua ratus nyawa selama Pertempuran Argonne pada Perang Dunia I. Burung kecil berkaki satu yang pemberani itu, dengan salah satu sayapnya tertembak, membawa pesan yang menggantung di ligamen yang tersisa. Bola bulu kecil berlumuran darah itu tiba tepat pada waktunya untuk memperingatkan bahwa Jerman akan mengebom kota.

Stumpy Joe, merpati pemberani lainnya, memiliki karier yang heroik dalam pertempuran sehingga para penggemarnya mengisinya, memasangnya, dan memajangnya di Museum Angkatan Udara Nasional di Dayton, Ohio. Dan jutaan burung pemberani lainnya telah membawa kegembiraan bagi para penggemar merpati balap di seluruh dunia. Dalam tradisi yang baik itu, saya menyajikan teknik memuji yang saya sebut "Pujian Merpati Pembawa."

Kapan pun Anda mendengar komentar pujian tentang seseorang, jangan biarkan hal itu berhenti sampai di situ. Anda tidak perlu menulisnya, menggulungnya menjadi topi, mengikatnya di kaki Anda seperti Stumpy Joe, dan menerbangkannya ke orang yang dipuji. Namun demikian, Anda dapat mengingat kudo tersebut dan menyampaikannya secara lisan kepada orang yang akan mendapatkan kesenangan paling besar-orang yang dipuji.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

Cara Memuji Seseorang (Tanpa Terdengar Seperti Anda Sedang Menyombongkan Diri) 203

Bagaimana Menjadi "Merpati Pembawa" Perasaan Baik lo/

Buka telinga Anda untuk hal-hal baik yang dikatakan orang lain tentang satu sama lain. Jika kolega Anda, Carl, mengatakan sesuatu yang baik tentang kolega lainnya, Sam, sampaikanlah. "Kamu tahu, Sam, Carl mengatakan hal yang paling baik tentangmu beberapa hari yang lalu."

Kakak perempuan Anda memberi tahu Anda bahwa sepupu pertama Anda adalah kerabat yang dinamis. Silakan hubungi Cuz.

Ibumu mengatakan bahwa dia pikir Manny telah melakukan pekerjaan yang baik dalam memotong rumput. Sampaikan padanya. Hei, kita semua suka sedikit penghargaan, bahkan dari Ibu.

Di sinilah manfaatnya bagi Anda. Semua orang menyukai pembawa kabar gembira. Ketika Anda memberikan pujian kepada pihak ketiga, mereka akan menghargai Anda seperti halnya si pemberi pujian. Sebut saja itu gosip jika Anda suka. Ini adalah jenis yang baik.



TEKNIK #52

Pujian Merpati PEMBAWA

Orang-orang segera mengembangkan paruh dan bermetamorfosis menjadi merpati pembawa berita ketika ada berita buruk. (Ini disebut gosip.) Sebaliknya, jadilah pembawa berita baik dan pujian. Setiap kali Anda mendengar pujian tentang seseorang, terbanglah ke arah mereka dengan pujian. Penggemar Anda mungkin tidak akan memajang Anda secara anumerta dan memajang Anda di museum seperti Stumpy Joe. Tetapi semua orang menyukai merpati pembawa pikiran baik.

Membawa Lebih Banyak Kargo daripada Pujian

Cara lain untuk menghangatkan hati dan mendapatkan teman adalah dengan menjadi penyebar berita yang mungkin menarik bagi penerimanya. Telepon, kirim surat, atau kirimkan email kepada orang-orang dengan informasi yang mungkin menarik bagi mereka.

ing. Jika teman Anda, Ned, adalah seorang desainer furnitur di North Carolina dan Anda melihat artikel besar di *Los Angeles Times* tentang tren furnitur, kirimkan faks kepadanya. Jika klien Anda, Sally, adalah seorang pematung di Seattle dan Anda melihat karyanya di rumah seseorang di New York, kirimkan pesan kepadanya. Teman saya, Dan, tinggal di San Francisco, dan setiap kali dia menemukan sesuatu di koran tentang komunikasi, dia menjepretnya dan mengirimkannya kepada saya. Tidak ada catatan, hanya "FYI-Salam, Dan" di pojoknya. Dia seperti layanan kliping Pantai Barat pribadi saya.

Cobalah. Pikirkan uang yang akan Anda hemat dari kartu ucapan. Kliping yang relevan adalah cara pemenang besar untuk mengatakan, "Saya memikirkan Anda dan minat Anda."



Cara Membuat Mereka Merasakan Kekaguman Anda "Baru Saja Keluar"

Inilah satu lagi belaian untuk ego seseorang. Jangan memberikan pujian secara terang-terangan. Cukup menyiratkan sesuatu yang luar biasa tentang mitra bicara Anda. Beberapa bulan yang lalu, saya mengunjungi seorang teman lama di Denver yang sudah lama tidak saya temui. Ketika ia datang ke hotel untuk menjemput saya, ia berkata, "Halo, Leil, apa kabar?" Kemudian dia berhenti sejenak, menatap saya, dan berkata, "Kamu jelas sudah sehat." Wow, saya merasa luar biasa. Dia menyiratkan bahwa saya terlihat baik dan itu membuat malam saya menyenangkan.

Sepertinya Tuhan Yang Maha Baik memutuskan bahwa kepala saya tidak perlu terlalu bengkak, karena malam harinya, setelah teman saya mengantar saya, saya masuk ke dalam lift hotel. Seorang petugas pemeliharaan masuk di lantai tiga. Dia tersenyum kepada saya. Saya pun membalas senyumnya. Dia menatap saya lagi dan berkata, "Astaga, Bu, apakah Anda seorang model? [Astaga, apakah saya merasa berada di puncak dunia sekarang!] . . . ketika Anda masih muda?" lanjutnya.

CRASH! Mengapa dia tidak bisa memonyongkan bibirnya sebelum melakukan zinger? Saya menyukai implikasi di bagian pertama dari komentarnya. Tapi bagian kedua menyiratkan bahwa saya sekarang adalah seorang wanita tua. Merusak hari saya selanjutnya. Heck, pukulan rendahnya yang tidak disengaja telah menghancurkan minggu saya. Bahkan saya masih merasa bersalah karenanya.

Anda harus berhati-hati terhadap implikasi buruk yang tidak disengaja. Jika, saat mengunjungi kota baru, Anda menghentikan seseorang di jalan dan berkata, "Permisi, bisakah Anda memberi tahu saya apakah ada restoran mewah di dekat sini?" Anda menyiratkan bahwa pejalan kaki tersebut adalah orang yang memiliki selera tinggi. Namun, jika Anda bertanya kepada pejalan kaki yang sama, "Hei, apakah Anda tahu ada bar kumuh di daerah ini?" implikasi Anda akan sangat berbeda. Temukan cara untuk menyiratkan kualitas luar biasa dari mereka yang ingin Anda puji secara langsung.



TEKNIK #53

Keagungan yang Tersirat

Lemparkan beberapa komentar ke dalam percakapan Anda yang mengandaikan sesuatu yang positif tentang orang yang Anda ajak bicara. Tapi hati-hati. Jangan sampai Anda terlihat seperti petugas kebersihan yang bermaksud baik. Atau pria selatan yang, di pesta dansa, mengira dia sedang menyanjung teman kencannya ketika dia mengatakan kepadanya, "Astaga, Mary Lou, untuk ukuran wanita gemuk, Anda menari dengan sangat baik."



Cara

Memenangkan Hati Mereka dengan Menjadi "Pemberi Pujian Terselubung"

Berikutnya dalam aglomerasi penebar kegembiraan kami adalah teknik yang saya sebut "Pujian yang Tidak Disengaja." Suatu ketika, di sebuah pesta makan malam kecil, topik pembicaraan beralih ke perjalanan luar angkasa. Pria yang duduk di sebelah kanan saya berkata, "Leil, kamu masih terlalu muda untuk mengingat hal ini, tetapi ketika Apollo 11 mendarat di bulan. . ."

Jika hidup saya bergantung pada hal ini, saya tidak bisa mengatakan apa yang dikatakan pria itu selanjutnya. Saya hanya ingat saya tersenyum pada diri sendiri dan meregangkan tubuh untuk melihat sekilas masa muda saya di cermin ruang makan. Tentu saja saya ingat bulan Juli 1969. Seperti orang lain di dunia, saya terpaku di depan televisi menyaksikan sepatu Neil Armstrong yang berukuran 9½B mendarat di bulan. Namun, saya tentu saja tidak memikirkan perjalanan ke bulan pada pesta makan malam itu. Saya terlalu sibuk bersenang-senang dengan fakta bahwa pria tampan ini tidak mengira saya sudah cukup umur untuk mengingat tahun 1969. Saya berasumsi bahwa pendapatnya tentang kemudaan saya hanya kebetulan saja. Di sana, itu pasti tulus.

Tentu! Setelah saya pikir-pikir, dia mungkin tahu betul bahwa saya sudah cukup umur untuk mengingat pendaratan di bulan. Aku yakin dia

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

210 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

menggunakan manuver Pujian yang Tidak Disengaja. Tapi itu tidak masalah. Kenangan hangat saya tentang dia tetap ada. Pujian yang tidak disengaja adalah menyelipkan pujian di bagian kedua dari poin Anda, dengan meletakkannya di dalam tanda kurung.

Cobalah. Kau akan menyukainya. Mereka akan menyukainya.

Cobalah Pujian yang Tidak Disengaja dan lihatlah senyum mereka di wajah para penerimanya. Katakan kepada paman Anda yang berusia enam puluh lima tahun, "Siapa pun yang bugar seperti Anda pasti bisa menaiki anak tangga itu, tetapi saya kehabisan napas." Beritahu seorang kolega: "Karena Anda sangat paham tentang hukum kontrak, Anda pasti tahu apa yang tersirat di dalamnya, tapi bodohnya, saya menandatangani." "

Tentu saja, Anda menghadapi bahaya, bahwa Anda akan sangat menyenangkan penerima dengan pujian Anda, sehingga dia tidak akan mendengar poin utama Anda.



TEKNIK #54

PUJIAN yang tidak disengaja

Jadilah pemberi pujian yang menyamar. Menyelipkan pujian secara diam-diam ke dalam bagian kurung kalimat Anda.

Hanya saja, jangan mencoba untuk menanyai siapa pun tentang poin utama Anda. Sentakan gembira dari pujian Anda yang tidak disengaja akan membuat mereka tuli untuk sementara waktu terhadap apa pun yang terjadi setelahnya.

Sejauh ini kami telah mengeksplorasi empat pujian terselubung: Kemuliaan Selentingan, Pujian Merpati Pembawa, Keagungan Tersirat, dan Pujian Gigi. Tentu saja, ada kalanya pujian yang terang-terangan, bisa berhasil. Teknik-teknik berikutnya akan mengasah keterampilan Anda dalam usaha yang tidak mudah, tetapi bermanfaat ini.



Cara Membuat Mereka Tidak Pernah Menyangka Anda dengan "Pujian Pembunuh"

Apakah Anda ingin memiliki trik kecil yang cukup ampuh untuk memulai bisnis, memulai persahabatan, atau bahkan hubungan cinta? Saya akan memberikannya kepada Anda, tapi hanya jika Anda memperhatikan label peringatannya. Anda harus mendaftarkan lidah Anda sebagai senjata mematikan setelah Anda menguasai teknik berikut ini. Ini disebut "Pujian Pembunuh."

Ia lahir pada suatu malam beberapa tahun yang lalu setelah teman sekamar saya saat itu, Christine, dan saya baru saja pulang dari sebuah pesta liburan. Saat kami melepas mantel kami, ia tersenyum konyol di wajahnya dan menatap jauh ke depan.

"Christine, kau baik-baik saja?" Saya bertanya.

"Oh ya," dia mendengkur. "Aku akan pergi dengan pria itu." "Pria? Pria apa?"

"Oh, kamu tahu," katanya, menegur saya karena tidak tahu, "orang yang mengatakan bahwa saya memiliki gigi yang indah."

Gigi!

Malam itu saya kebetulan berjalan di dekat pintu kamar mandi saat Christine bersiap-siap untuk tidur. Saya melihatnya menyeringai pada dirinya sendiri di cermin, memiringkan kepalanya dari satu sisi ke sisi lain, dan menyikat setiap gigi. Sementara itu, matanya terus terpaku pada cermin, memeriksa setiap bagian dari dirinya untuk melihat kecantikan yang dikagumi oleh pengagum barunya. Saya menyadari bahwa orang yang telah memberikan Christine

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

212 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Pujian yang tidak biasa itu telah membuat hari-harinya menyenangkan-dan memberikan kesan yang mendalam baginya. Maka terciptalah Pujian Pembunuh. Apa yang dimaksud dengan Pujian Pembunuh? Pujian ini mengomentari kualitas yang sangat pribadi dan spesifik yang Anda lihat pada diri seseorang. Pujian Pembunuh bukanlah "Saya suka dasi Anda" atau "Anda adalah orang yang sangat baik." (Yang pertama tidak cukup pribadi dan yang kedua tidak cukup spesifik.) Pujian Pembunuh lebih seperti "Mata indah yang kamu miliki," (sangat spesifik) atau "Kamu memiliki aura kejujuran yang luar biasa tentang Anda," (sangat pribadi).

Karena menyampaikan Pujian Pembunuh pertama Anda itu sulit, saya mengelabui para peserta seminar saya untuk melakukannya. Di tengah-tengah program, saya akan meminta mereka untuk menutup mata dan berpikir tentang pasangan yang mereka miliki dalam latihan sebelumnya. Kemudian saya berkata, "Sekarang ingatlah satu kualitas fisik atau sifat kepribadian yang menarik yang Anda amati pada pasangan Anda. Bukan sesuatu yang akan Anda komentari," saya mengingatkan. "Mungkin pasangan Anda memiliki senyum yang manis atau mata yang kembar. Mungkin dia memancarkan rasa tenang atau kredibilitas. Pahami hal itu?"

Lalu petir: "Baiklah, sekarang temui pasangan Anda dan beritahukan kepada mereka kualitas bagus yang Anda perhatikan." "Apa? Beritahu mereka?" Pikiran itu melumpuhkan mereka. Namun, satu per satu, mereka dengan berani mencari pasangan mereka dan menyampaikan Pujian Pembunuh mereka. Ketika mereka mendengar orang asing mengatakan bahwa mereka memiliki tangan yang indah atau mata cokelat yang indah, kegembiraan memenuhi ruangan. Tawa meledak di setiap sudut. Saya sekarang melihat lautan senyuman dan rona bahagia. Semua orang senang menerima Pujian Pembunuh pribadinya. Dan semua orang mengembangkan perasaan bersahabat terhadap si pemberi pujian.

Panduan Pengguna Pujian Pembunuh

Sama seperti meriam, jika Anda tidak menggunakan Killer Compliment dengan benar, ini bisa menjadi bumerang. Berikut ini adalah panduan pengguna yang disertakan dengan rudal yang dahsyat ini.



TEKNIK #55

Pujian Pembunuh

Kapan pun Anda berbicara dengan orang asing yang ingin Anda jadikan bagian dari masa depan profesional atau pribadi Anda, carilah satu kualitas yang menarik, spesifik, dan unik yang dimilikinya.

Di akhir percakapan, tataplah matanya secara langsung. Sebutkan namanya dan lanjutkan dengan melengkungkan kesepuluh jari-jari kaki dengan Pujian Pembunuh.

Aturan #1: Sampaikan Pujian Pembunuh Anda kepada si penerima secara pribadi. Jika Anda berdiri dengan sekelompok empat atau lima orang dan Anda memuji seorang wanita karena bugar, setiap wanita lainnya akan merasa seperti tong lemak babi. Jika Anda mengatakan kepada seorang pria bahwa ia memiliki kereta yang indah, semua orang akan merasa seperti bungkok. Anda juga membuat penerima pujian menjadi tidak nyaman.

Aturan #2: Buatlah Pujian Pembunuh Anda menjadi kredibel. Sebagai contoh, saya tuli nada. Jika saya dipaksa menyanyikan lagu sederhana seperti "Selamat Ulang Tahun", saya terdengar seperti babi yang sedang sakit. Jika ada orang yang cukup bodoh untuk mengatakan bahwa mereka menyukai suara saya, saya tahu itu omong kosong.

Aturan #3: Berikan hanya satu Pujian Pembunuh per setengah tahun kepada setiap penerima. Jika tidak, Anda akan terlihat tidak tulus, merendahkan diri, patuh, suka mengatur, dan orang yang sangat manipulatif. Tidak keren.

Dengan bidikan yang cermat, Killer Compliment dapat menangkap semua orang. Namun demikian, teknik ini bekerja paling baik apabila Anda menggunakannya secara bijaksana pada kenalan baru. Jika Anda ingin memuji teman setiap hari, gunakan teknik berikutnya.



Cara Membuat Mereka Tersenyum dengan "Itty-Bitty Penguat"

Berbeda dengan senjata besar Killer Compliments untuk orang asing, dan The Tombstone Game untuk orang terkasih, yang akan kita pelajari sebentar lagi, berikut ini adalah pukulan kecil yang bisa Anda lontarkan kepada siapa saja, kapan saja. Saya menyebutnya "Pukulan Kecil."

Little Strokes merupakan pujian singkat dan cepat yang dapat Anda lontarkan dalam percakapan santai Anda. Manfaatkan Little Strokes secara bebas dengan rekan-rekan Anda di kantor:

"Kerja bagus, John!"
"Bagus sekali,
Kyoto!" "Hei,
lumayan, Billy!"

Saya memiliki seorang teman yang menggunakan Little Stroke yang cantik. Jika saya melakukan sesuatu yang disukainya, dia berkata, "Jangan terlalu lusuh, Leil."

Anda juga dapat menggunakan Little Strokes pada pencapaian sehari-hari orang yang Anda cintai. Jika pasangan Anda baru saja memasak makanan yang lezat, "Wow, kamu adalah koki terbaik di kota ini." Sesaat sebelum pergi bersama, "Wah, sayang, kamu terlihat cantik." Setelah menempuh perjalanan jauh, "Kamu berhasil! Pasti melelahkan." Dengan anak-anak Anda, "Hei, geng, pekerjaan yang bagus untuk membersihkan kamar Anda."

Saya pernah membaca sebuah artikel *Reader's Digest* yang menyentuh tentang seorang gadis kecil yang sering berperilaku buruk. Ibunya harus terus-menerus menegurnya. Namun, suatu hari, gadis kecil itu menjadi sangat baik dan

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Membuat Mereka Tidak Akan Pernah Melupakan Anda dengan
"Pujian Pembunuh" 213*

Cara Membuat Mereka Tersenyum dengan "Itty-Bitty Boosters" li/

tidak melakukan satu hal pun yang perlu ditegur. Sang ibu berkata, "Malam itu setelah saya memasukkannya ke tempat tidur dan mulai turun ke lantai bawah, saya mendengar suara berisik. Ketika saya kembali ke atas, saya menemukan kepalanya terkubur di dalam bantal. Dia sedang menangis. Di sela-sela isak tangisnya, dia bertanya, 'Ibu, bukankah aku sudah menjadi anak yang baik hari ini?'

Pertanyaan itu, kata sang ibu, menusuknya seperti pisau. "Saya cepat mengoreksinya," katanya, "ketika dia salah. Tetapi ketika dia mencoba bersikap baik, saya tidak menyadarinya dan saya menidurkannya tanpa memberikan apresiasi sedikit pun."

Orang dewasa adalah anak perempuan dan anak laki-laki yang sudah dewasa. Kita mungkin tidak akan pergi tidur sambil terisak jika orang-orang dalam hidup kita tidak menyadari saat kita baik. Namun demikian, jejak air mata itu tetap ada.



TEKNIK #56

Little Strokes

Jangan membuat kolega Anda, teman Anda, orang yang Anda cintai melihat Anda dan dalam hati berkata, "Bukankah saya sudah cukup baik hari ini?" Biarkan mereka tahu betapa Anda menghargai mereka dengan membelai mereka dengan sapaan-sapaan kecil secara verbal seperti "Kerja bagus!" "Bagus sekali!" "Keren!"

Hal-hal Kecil Sangat Berarti

Little Strokes memang kecil. Tetapi seperti yang diketahui setiap wanita, mereka sangat berarti. Saya belum pernah bertemu dengan seorang wanita yang tidak setuju dengan lirik lagu lama yang dinyanyikan oleh Kitty Kallen ini:

Tiuplah aku dengan ciuman dari
seberang ruangan. Katakanlah aku
terlihat cantik padahal tidak.

Sentuhlah rambut saya saat Anda melewati kursi saya.

216 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Hal-hal kecil sangat berarti.

Kirimkan aku kehangatan senyum

rahasia Untuk menunjukkan padaku

bahwa kau tidak lupa.

Untuk selamanya, sekarang dan

selamanya, hal-hal kecil sangat berarti.

Untuk lebih memperumit seni pujian, kita harus mempertimbangkan waktu. Pujian yang terang-terangan, tanpa tedeng aling-aling dan kurang ajar akan membuat semua orang yang paling egois sekalipun menjadi jijik. Tetapi, sifat manusia tidak pernah gagal memukau para pengamat. Ada saat-saat ketika, jika Anda tidak memberikan pujian yang terang-terangan, tanpa tedeng aling-aling, dan kurang ajar-bahkan pada individu yang cerdas-Anda akan kalah. Teknik berikut ini menjelaskan momen tersebut.



Cara Memuji dengan Timinat yang Sempurna

Saya tidak akan pernah lupa saat pertama kali saya memberikan pidato makan siang di depan orang asing. Saya telah berlatih dengan boneka binatang di tempat tidur saya dan teman sekamar saya, Christine, tetapi ini adalah debut saya di depan audiens yang sesungguhnya.

Dengan gemetar saya berdiri, saya melihat ke arah tujuh belas orang Rotarian yang tersenyum menunggu kata-kata kecerdasan dan kebijaksanaan saya. Lidah saya kering seperti debu kapur, telapak tangan saya basah seperti ikan. Para hadirin mungkin saja adalah tujuh belas ribu juri yang menunggu untuk menghukum saya dengan penghinaan abadi jika saya tidak memberi tahu dan menghibur mereka semua. Saya melirik Christine dengan panik, yang telah mengantar saya ke klub, dan memulai, "Selamat siang. Saya sangat senang sekali... ."

Tiga puluh menit kemudian, di tengah-tengah tepuk tangan meriah yang saya khawatirkan akan terjadi, saya merangkak kembali ke tempat duduk saya di sebelah Christine. Saya menatapnya dengan penuh harap. Dia tersenyum dan berkata, "Kamu tahu makanan penutup ini tidak buruk. Cobalah."

Dessert? "Pencuci mulut! Sialan, Christine, bagaimana aku melakukannya?" Saya diam-diam berteriak padanya. Beberapa menit kemudian Christine memberi tahu saya betapa dia dan, dia berasumsi, semua orang menikmati ceramah saya. Namun demikian, saat itu sudah terlambat. Momen penting yang sangat mendambakan pujian telah berlalu.

liy

Secepat Cegukan, Anda Harus Memuji SEKARANG

Ketika dokter dengan sadis memukul lutut Anda dengan palu karet yang menyala-nyala, Anda langsung tersentak. Dan ketika orang lain melakukan kudeta, Anda harus langsung memukul mereka dengan spontan, "Wow, Anda hebat!"

Katakanlah mereka baru saja berhasil menegosiasikan kesepakatan, memasak kalkun Thanksgiving yang lezat, atau menyanyikan lagu solo di pesta ulang tahun. Tidak peduli apakah pencapaian mereka sepele atau penuh kemenangan, Anda harus segera memujinya-bukan sepuluh menit kemudian, bukan dua menit kemudian-segera. Saat pemenang keluar dari ruang rapat, dapur, lampu sorot, pemenang hanya ingin mendengar satu suara: "WOW!"



TEKNIK #57

"Wow!"

Secepat kedipan mata, Anda harus memuji orang lain saat mereka menyelesaikan suatu prestasi. Dalam sekejap, seperti reaksi spontan, katakan, "Kamu hebat!"

Jangan khawatir mereka tidak akan mempercayai Anda. Euforia saat ini memiliki efek yang anehnya mematikan penilaian objektif dari seorang yang berprestasi.

Tapi Bagaimana Jika Mereka Benar-Benar Dibom?

"Apakah Anda meminta saya untuk berbohong?" Anda bertanya. Ya. Tentu saja, secara positif, dengan tegas, YA. Ini adalah salah satu dari beberapa momen dalam hidup di mana kebohongan dimaafkan oleh individu yang paling beretika. Para pemenang besar menyadari bahwa kepekaan terhadap ego pemain yang merasa tidak aman lebih diutamakan daripada komitmen mereka yang mendalam terhadap kebenaran. Mereka

Juga ketahuilah, ketika kewarasan kembali pada penerima dan mereka curiga bahwa mereka telah mengacaukannya, itu tidak akan menjadi masalah. Dia akan secara retroaktif menghargai kepekaan Anda dan memaafkan kepalsuan welas asih Anda.

Kita sudah banyak membicarakan tentang memberikan pujian, baik secara terselubung maupun terang-terangan. Sekarang, mari kita bahas tentang keterampilan yang, bagi banyak orang, bahkan lebih sulit, yaitu, menerimanya.



Cara Membuat Mereka Ingin Memuji Anda

Kami memiliki kelemahan nasional: kami tidak tahu bagaimana cara menerima pujian! Sebenarnya, saya ingin mendedikasikan teknik berikut ini untuk teman-teman Prancis saya yang berpendapat bahwa orang Prancis lebih baik dalam segala hal. Baiklah, saya akui satu hal. Orang Prancis memang lebih baik dalam menerima pujian. Saya akan menjelaskannya sebentar lagi.

Sayangnya, orang Amerika sangat sulit menerima pujian. Jika seseorang memuji Anda dan Anda bereaksi dengan kikuk karena merasa tersinggung, tanpa disadari Anda telah memulai sebuah lingkaran setan. Seorang teman memberikan pujian:

Dia: (tersenyum) "Hei, itu gaun yang bagus yang kamu kenakan." Dia: (mengerutkan kening) "Oh, benda tua ini?"

Dia: (berpikir) "Waduh, dia sepertinya tidak suka mendengarnya. Dia pikir saya memiliki selera yang buruk untuk menyukai gaun itu. Sebaiknya saya tutup mulut saja."

Tiga minggu kemudian. . .

Dia: (berpikir dengan kesal) "Dia tidak pernah memberi saya masukan lagi. Benar-benar kasar!"

Dia: (berpikir dengan muram) "Apa masalahnya?"

Ilo

"Anak Perempuan Tidak Suka Apa?"

Beberapa bulan yang lalu dalam salah satu seminar saya, kelompok ini memaki-maki pujian. Seorang peserta bersikeras bahwa "perempuan tidak menyukai pujian."

"Anak perempuan tidak suka apa?" Saya bertanya dengan tidak percaya.

Dia menjelaskan, "Saya pernah mengatakan kepada seorang wanita bahwa dia memiliki mata yang indah. Dan dia berkata, 'Wah, apakah kamu buta.' " Pria malang ini begitu terluka oleh reaksi wanita itu, dia menjadi pemalu dan tidak pernah memberikan pujian kepada wanita sejak saat itu. Sungguh memalukan bagi kaum wanita dan merusak keterampilan sosialnya.

Setelah menerima pujian, banyak orang yang menolak atau mengucapkan "Terima kasih" dengan nada malu-malu. Lebih buruk lagi, mereka memprotes, "Yah, tidak juga, tapi terima kasih." Sebagian orang menjawabnya dengan, "hanya keberuntungan." Ketika Anda bereaksi dengan cara ini, Anda mengunjungi ketidakadilan yang besar pada komentator. Anda menghina kekuatan persepsi orang yang bermaksud baik.

"*Vous Êtes Gentil*"

Serahkan saja pada orang Prancis untuk menemukan frasa umum yang menyenangkan. Saat menerima pujian, mereka berkata, "*Vous êtes gentil*." Jika diterjemahkan secara bebas, artinya adalah "Kamu baik sekali."

Pepatah Amerika "Betapa baiknya Anda" bisa terdengar kaku - seperti gadis kecil pembawa bunga di *My Fair Lady* yang mencoba untuk berbudi. Namun demikian, kami orang Amerika dapat mengekspresikan sentimen *orang* Prancis dengan teknik yang saya sebut "Boomeranging."

Ketika Anda melempar bumerang, bumerang akan berbelok hampir 180 derajat di udara dan melambung kembali untuk mendarat di kaki pelemparnya. Demikian juga, ketika seseorang melemparkan pujian ke arah Anda, biarkan perasaan baik itu melayang kembali ke pelemparnya. Jangan hanya mengatakan "Terima kasih". (Atau lebih buruk lagi, "Oh, tidak apa-apa.") Biarkan mereka tahu bahwa Anda berterima kasih dan temukan cara untuk memuji mereka atas pujian mereka. Beberapa contoh:

Dia berkata, "Aku suka sepatu itu." Anda berkata, "Oh, saya senang sekali Anda mengatakannya. Aku baru saja mendapatkannya."

Dia berkata, "Anda benar-benar melakukan pekerjaan yang baik dalam proyek ini." Anda berkata, "Oh, Anda baik sekali mengatakannya kepada saya. Saya menghargai umpan balik positif Anda."

Anda juga dapat melontarkan kembali perasaan baik ketika orang bertanya tentang keluarga Anda, proyek, acara, atau apa pun yang menunjukkan bahwa mereka tertarik pada Anda.

Rekan kerja Anda bertanya, "Bagaimana liburan Anda di Hawaii?" Anda menjawab, "Oh, Anda ingat saya pernah pergi ke Hawaii! Sangat menyenangkan, terima kasih."

Atasan Anda bertanya, "Apakah Anda sudah sembuh dari flu sekarang?" Anda menjawab, "Saya menghargai perhatian Anda. Saya merasa jauh lebih baik sekarang."

Setiap kali seseorang menyinari hidup Anda dengan sedikit sinar matahari dalam bentuk pujian atau pertanyaan yang peduli, pantulkan kembali sinar itu pada si penyinar.



TEKNIK #58

Bumerang

Seperti halnya bumerang yang terbang kembali ke pelemparnya, biarkan bumerang pujian kembali ke pemberi pujian. Seperti orang Prancis, segera gumamkan sesuatu yang mengungkapkan "Kamu baik sekali."

Kebetulan, dalam seminar tersebut, saya memutuskan untuk membantu kaum wanita dengan meluruskan pandangan kaum pria tentang pujian untuk selamanya. Saya meminta orang yang bersumpah bahwa wanita tidak suka dipuji untuk memberikan pujian yang tulus kepada tiga orang wanita yang duduk di dekatnya. Dia memilih wanita dengan "rambut perak yang indah yang duduk di belakangnya," gadis

dengan "tangan seperti pianis" di sebelah kirinya, dan wanita dengan "mata biru tua yang indah" di sebelah kanannya. Dia menceritakan semuanya kepada mereka.

Tiga orang wanita melenggang keluar dari ruangan malam itu dengan perasaan yang sedikit lebih baik tentang diri mereka sendiri dibandingkan saat mereka masuk. Dan, saya harap, untuk semua wanita yang akan dia temui dalam hidupnya, satu orang pria pergi dengan sikap yang berubah tentang pujian.

Saat kita sampai pada akhir eksplorasi pujian kita, saya ingin memastikan bahwa Anda membidik tepat di tengah-tengah hati orang lain. Apakah Anda memberikan Pujian Merpati Pembawa atau memberikan Pujian Pembunuh kepada mitra bicara Anda, teknik berikut ini akan membuat Anda tetap tepat sasaran.



Cara Membuat Orang yang Anda Cintai Merasa Anda adalah Pasangan Seumur Hidup

Apakah Anda ingat ketika Anda masih kecil, ratusan kali teman-teman Ayah dan Ibu bertanya, "Kamu mau jadi apa kalau sudah besar nanti?" Itu adalah isyarat bagi kami untuk menghibur para penonton yang memuja kami dengan impian menjadi balerina, pemadam kebakaran, perawat, koboi, atau bintang film. Yah, sebagian besar hidup kami akhirnya menjadi sedikit lebih dekat dengan tukang daging, tukang roti, atau pembuat lilin. Meskipun begitu, kita semua masih memiliki fantasi tentang kehebatan kita sendiri.

Meskipun sebagian besar dari kita mewujudkan impian masa kecil untuk menjadi bintang seperti yang kita pikirkan (agar bisa menghasilkan uang), kita semua tahu bahwa jauh di lubuk hati kita sangat, sangat, sangat istimewa. Kita berkata pada diri kita sendiri, "Mungkin dunia tidak akan terlalu memperhatikan atau mengingat betapa briliannya, betapa hebatnya, betapa jenaka, betapa kreatifnya, atau betapa pedulinya saya. Namun, mereka yang benar-benar mengenal dan mengasihi saya-mereka akan mengenali kehebatan saya, keajaiban saya, keistimewaan saya di atas semua manusia biasa lainnya." Ketika kita menemukan orang-orang dengan kekuatan supranatural persepsi untuk mengenali keistimewaan kita, kita menjadi kecanduan dengan obat yang memabukkan dari apresiasi mereka.

Memuji seseorang yang Anda kenal dan cintai membutuhkan keterampilan yang berbeda dengan memuji orang asing. Berikut ini adalah formula untuk membuat seseorang lebih dekat dengan Anda secara pribadi atau profesional. Saya

menyebutnya "Permainan Batu Nisan." Ini membutuhkan sedikit persiapan.

Le
Cara Membuat Mereka Ingin Memuji Anda
Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

226 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Langkah pertama: Pada saat mengobrol dengan teman, kekasih, atau rekan bisnis Anda, katakan padanya bahwa beberapa hari yang lalu Anda membaca tentang - dari semua hal - batu nisan! "Bacaan itu tentang," kata Anda, "apa yang orang bayangkan akan tertulis di atas kuburan mereka setelah mereka meninggal." Anda belajar bahwa orang ingin kualitas yang paling mereka banggakan dalam hidup terukir di atas batu. Kemudian katakan, "Variasinya mengejutkan. Setiap orang memiliki citra diri yang berbeda, sumber kebanggaan yang berbeda pula." Contoh:

Di sinilah letak John Doe. Dia adalah seorang ilmuwan yang brilian. Di sini terletak Diane Smith. Dia adalah seorang wanita yang peduli.

Di sinilah letak Billy Bucks. Astaga, dia bisa membuat orang tertawa. Di sini terletak Jane Wilson. Dia menyebarkan kegembiraan kemanapun dia pergi.

Di sinilah Harry Jones. Dia menjalani hidup dengan caranya sendiri.

Langkah kedua: Ungkapkan kepada pasangan Anda apa yang ingin Anda ukir di batu nisan Anda. Bersikaplah serius dalam mengungkapkan hal tersebut untuk mendorongnya melakukan hal yang sama.

Langkah ketiga: Sekarang, Anda mengajukan pertanyaan, "Anda tahu, Joe, ketika semua sudah selesai, apa yang paling Anda banggakan? Apa yang Anda ingin dunia paling ingat tentang Anda? Apa yang Anda ingin dunia lihat terukir di batu nisan Anda?"

Mungkin rekan bisnis Anda, Joe, berkata, "Saya rasa saya ingin orang-orang tahu bahwa saya adalah orang yang menepati janji." Dengarkan dengan seksama. Jika dia menjelaskannya, catatlah setiap nuansanya. Kemudian simpanlah di dalam hati Anda dan jangan katakan sepatah kata pun tentang hal itu lagi. Joe akan lupa bahwa Anda pernah bermain The Tombstone Game dengannya.

Langkah keempat: Biarkan setidaknya tiga minggu berlalu. Kemudian, setiap kali Anda ingin meningkatkan hubungan, berikan informasi tersebut kembali kepada pasangan Anda dalam bentuk pujian. Katakanlah "Joe, kamu tahu alasan saya sangat menghargai berbisnis denganmu adalah karena kamu adalah orang yang menepati janji."

WOW, hal itu membuat Joe seperti jatuh dari pesawat 747 dari langit. "Akhirnya," katanya dalam hati, "seseorang yang menghargai saya apa adanya." Mengatakan padanya bahwa Anda mengaguminya karena alasan yang sama dengan yang dia kagumi

Cara Membuat Orang yang Anda Cintai Merasa Anda adalah Pasangan Seumur Hidup II/

sendiri memiliki dampak pada Joe yang tidak ada bandingannya dengan pujian lain di dunia.

Sekarang, anggaplah teman Anda adalah Billy Bucks, orang yang ingin kecerdasannya diukir di batu nisannya. Anda akan berkata, "Billy, teman, kamu hebat. Aku menyukaimu karena kamu benar-benar bisa membuat orang tertawa."

"Aku Mencintaimu Karena... ." (Anda Mengisi Bagian yang Kosong)

Misalkan pasangan Anda adalah Jane Wilson dalam contoh sebelumnya. Katakan pada kekasih Anda, "Jane, aku mencintaimu karena kamu menyebarkan kegembiraan ke mana pun kamu pergi."

Misalkan pasangan hidup Anda adalah Harry Jones. Anda memegang tangannya dan berkata, "Harry, aku mencintaimu karena kamu menjalani hidup dengan caramu." BLAM! Anda telah menemukan titik lembut di mana hati dan ego menyatu.



TEKNIK # 59

Permainan Batu Nisan

Tanyakan kepada orang-orang penting dalam hidup Anda, apa yang mereka inginkan untuk diukir di batu nisan mereka. Ukirlah dalam ingatan Anda, tetapi jangan sebutkan lagi. Kemudian, saat momen yang tepat untuk mengatakan "Saya menghargai Anda" atau "Saya mencintaimu," isi bagian yang kosong dengan kata-kata yang mereka berikan kepada Anda beberapa minggu sebelumnya.

Anda membuat orang terpana ketika Anda memberikan pujian kepada mereka yang paling dalam tentang citra diri mereka. "Akhirnya," kata mereka dalam hati, "seseorang yang mencintai saya apa adanya."

226 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Pujian dalam Tombstone Game tidak dapat dipertukarkan. Billy Bucks mungkin tidak menghargai Anda yang menyebutnya sebagai orang yang menepati janji; Billy adalah orang yang suka humor. Jane mungkin tidak menghargai pendapat Anda bahwa dia menjalani hidup dengan caranya sendiri. Sumber kebanggaannya adalah menyebarkan kegembiraan ke mana pun dia pergi.

Sungguh luar biasa untuk memberi tahu orang-orang bahwa Anda menghargai atau mencintai mereka. Apabila hal itu sesuai dengan apa yang mereka hargai atau cintai tentang diri mereka sendiri, efeknya sangat kuat.

*Cara Membuat Orang yang Dicintai Merasa Anda adalah Pasangan
Seumur Hidup 227*

Halaman ini sengaja dikosongkan.



BAGIAN TUJUH

Cara MENGARAHKAN PANGGILAN LANGSUNG KE Hati MEREKA

Ratusan orang telah membentuk kesan tentang Anda melalui perangkat kecil di meja kerja Anda, di meja tempat tidur Anda, di dinding dapur Anda. Dan mereka belum pernah bertemu dengan Anda. Mereka tidak pernah melihat senyuman Anda, merasakan kerutan di wajah Anda. Mereka tidak pernah menggenggam tangan Anda atau menikmati pelukan Anda. Mereka tidak pernah membaca bahasa tubuh Anda atau melihat cara Anda berpakaian. Semua yang mereka ketahui tentang Anda datang melalui jejak-jejak kecil, terkadang dari jarak ratusan mil. Tapi mereka merasa mengenal Anda hanya dari suara Anda. Begitulah kekuatan telepon.

Ampuh, ya, tapi tidak selalu akurat. Selama bertahun-tahun saya berurusan dengan agen perjalanan saya hanya melalui telepon. Rani, agen saya yang tak pernah saya temui secara langsung, memberikan saya harga yang sangat murah untuk tiket pesawat, mobil, dan hotel. Tapi kepribadiannya yang suka berbicara di telepon benar-benar membuat saya jengkel. Belasan kali saya bersumpah untuk mencari agen lain.

Pada suatu Senin pagi beberapa tahun yang lalu, saya menerima kabar buruk dan harus segera memesan penerbangan pulang untuk keperluan keluarga. Saya tidak punya waktu untuk mengantre di bandara, jadi saya langsung naik taksi dan meminta sopir untuk menunggu di depan agen perjalanan sementara saya mengambil tiket dan boarding pass.

Seperti sekering yang menyala, saya masuk ke agensi Rani untuk pertama kalinya. Melihat saya yang terburu-buru, wanita yang duduk di meja resepsionis itu langsung melompat. Ia memberikan senyum meyakinkan dan bertanya

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.](#)

bagaimana dia bisa membantu saya. Ketika saya mengoceh tentang kebutuhan saya akan tiket darurat, dia tersenyum, mengangguk, dan langsung beraksi. "Sungguh wanita yang hebat!" Saya berpikir saat dia mencetak tiket.

Beberapa saat kemudian, sambil melesat dengan penuh rasa syukur sambil menggenggam tiket di kepalan tangan, saya berseru dari balik bahu saya, "Ngomong-ngomong, siapa nama Anda?"

"Leil, saya Rani," katanya. Saya menoleh ke belakang dan melihat seorang wanita yang sangat ramah dengan senyum lebar di wajahnya melambaikan tangan untuk mendoakan saya agar selamat sampai tujuan. Saya tercengang! Mengapa sebelumnya saya mengira dia begitu jutek? Rani memang sangat baik.

Sambil duduk santai di dalam taksi dalam perjalanan ke bandara, saya memikirkan semuanya. Keramahan Rani - senyumnya yang hangat, anggukannya, kontak matanya yang baik, bahasa tubuhnya, sikapnya yang mengatakan "Aku di sini untukmu" - semuanya adalah sinyal-sinyal bisu yang tidak melalui kabel. Saya memejamkan mata dan mencoba mengingat-ingat suara yang saya dengar beberapa saat yang lalu. Ya, itu adalah suara Rani yang sama, pengucapannya yang tajam dan singkat. Tapi bahasa tubuhnya yang ramah membuatnya tampak seperti orang yang berbeda dari agen kasar yang pernah saya temui di telepon. Pembawaan Rani di telepon dan sikapnya saat bertemu langsung benar-benar berbeda. Saya menyadari bahwa kita semua juga demikian. Kepribadian Anda, saya, dan semua orang dapat diibaratkan sebagai sebuah pertunjukan, sebuah pertunjukan teater. Anda ingin memastikan pertunjukan Anda sukses di box office, bukan gagal. Sepuluh teknik berikut ini akan membuat ponsel Anda menjadi pribadi

Ulasan yang sangat bagus.



60 Bagaimana Cara Mendengar Lebih Banyak Keseruan di Telepon

Saya memiliki seorang teman, Tina, yang mendesain kostum untuk pertunjukan di luar Broadway yang menjadi sukses besar beberapa tahun yang lalu. Pertunjukan kecil itu sangat sukses, sehingga memenangkan hati seorang malaikat - seorang penyokong - dan pertunjukan itu pun dibawa ke Broadway. Di sana, pertunjukan tersebut meraih sukses besar.

Ketika saya membaca berita buruk itu, saya menelepon Tina. "Tina, mengapa pertunjukan ini mendapat ulasan yang begitu buruk di Broadway?" Tina mengatakan kepada saya bahwa, sayangnya, sutradara tidak memaksa para aktor dan aktris untuk mengubah penampilan mereka untuk beradaptasi dengan lingkungan yang baru. Gerakan para aktor yang kurang jelas, yang membuat penonton kecil tertawa dan menangis, hilang di gedung Broadway yang besar. Para penonton tidak dapat melihat gerak tubuh mereka yang halus dan ekspresi wajah yang tajam. Tina mengatakan kepada saya bahwa para pemain lalai untuk membuat gerakan mereka jauh lebih besar agar sesuai dengan media yang baru.

Saran yang sangat baik itu tidak hanya untuk para aktor. Kapan pun Anda berbicara, Anda harus mempertimbangkan media Anda. Jika wajah Anda ada di layar film besar, Anda mungkin menyampaikan pesan dengan mengedipkan mata atau menaikkan alis. Namun, di radio, hal itu akan kurang berarti. Karena pendengar tidak dapat melihat kedipan mata Anda, Anda harus mengatakan sesuatu seperti "Hai, Cutie." Karena pendengar tidak dapat melihat alis Anda yang terangkat, Anda harus mengatakan, "Wow, saya terkejut!"

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

232 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Bahasa tubuh dan ekspresi wajah Anda mencakup lebih dari separuh kepribadian Anda. Ketika orang tidak melihat Anda, mereka bisa mendapatkan kesan yang salah seperti yang saya alami dengan Rani. Untuk menyampaikan kepribadian Anda di telepon, Anda harus menerjemahkan emosi Anda ke dalam suara. Bahkan, Anda harus membesar-besarkan suara karena penelitian menunjukkan bahwa orang kehilangan 30 persen tingkat energi dalam suara mereka di telepon.

Katakanlah Anda bertemu dengan kontak baru yang penting besok. Ketika Anda diperkenalkan, Anda menjabat tangannya, Anda sepenuhnya menghadapnya. Anda melakukan kontak mata yang baik dan kuat dan membiarkan senyum yang tulus membanjiri wajah Anda. Anda bahkan mengangguk dan tersenyum, mendengarkan dengan saksama saat dia berbicara. Dia sangat menyukai Anda.

Tetapi, seberapa bagus kesan yang bisa Anda berikan pada VIP itu jika Anda dan dia ditutup matanya dan tangan Anda berdua diikat di belakang punggung? Itulah kekurangan yang Anda alami saat menelepon.

Jika dia tidak dapat melihat Anda, Anda harus mengganti kata-kata untuk memberitahunya bahwa Anda setuju atau mendengarkan. Anda harus memastikan bahwa Anda tersenyum dan lebih banyak menggunakan namanya untuk menggantikan kontak mata. Anda akan menggunakan teknik yang saya sebut "Gerakan Berbicara."

Untuk menggantikan kontak mata Anda yang hilang, selingi percakapan telepon Anda dengan "Uh huh" atau "Saya dengar." Agar lawan bicara Anda tahu bahwa Anda mengangguk tanda setuju, ucapkan "Saya mengerti," "Oh, itu bagus," "Tidak main-main," "Menarik," dan "Ceritakan lebih lanjut!"

Dia tidak melihat Anda memukul kepala karena terkejut? Lebih baik katakan "Sungguh mengejutkan!" atau "Kamu tidak mengatakannya!"

Dia baru saja mengatakan sesuatu yang mengesankan dan dia tidak bisa melihat ekspresi kekaguman Anda? Cobalah "Itu sangat bijaksana" atau "Kamu bukan orang bodoh!" Tentu saja,

Anda membutuhkan senyuman verbal yang lebar dalam perbendaharaan kata Anda. Cobalah "Oh, wow, itu lucu!" Tentu saja, Anda harus memilih frasa yang sesuai dengan kepribadian

Anda dan situasinya. Pastikan Anda pendengar telepon mendengar emosi Anda.



TEKNIK # 60

Gerakan Berbicara

Bayangkan diri Anda sebagai bintang drama radio pribadi setiap kali Anda mengangkat telepon. Jika Anda ingin tampil semenarik mungkin, Anda harus mengubah senyuman Anda menjadi suara, anggukan Anda menjadi suara, dan semua gerakan Anda menjadi sesuatu yang dapat didengar oleh pendengar Anda. Anda harus mengganti gerak tubuh Anda dengan pembicaraan. Kemudian tingkatkan seluruh akting Anda 30 persen!



Cara Mendekatkan Suara (Meskipun Anda Berada Ratusan Mil Jauhnya)

Ketika Anda tidak duduk berseberangan dengan meletakkan siku di meja yang sama, garpu di meja yang sama, atau kepala di atas bantal yang sama, Anda membutuhkan pengganti keintiman. Bagaimana Anda bisa menciptakan kedekatan ketika Anda berdua terpisah jarak ratusan mil? Bagaimana Anda bisa membuat orang yang Anda ajak bicara di telepon merasa istimewa ketika Anda tidak bisa menepuk punggungnya atau memberikan pelukan kecil?

Jawabannya sederhana. Gunakan saja nama penelepon Anda jauh lebih sering daripada yang Anda lakukan secara langsung. Bahkan, hujani percakapan Anda dengan namanya. Ketika pendengar Anda mendengarnya, mereka akan merasa seperti menerima belaian verbal:

"Terima kasih,

Sam." "Ayo kita

lakukan, Betty."

"Hei, Demetri, mengapa tidak?"

"Sungguh menyenangkan berbicara dengan Anda, Kathi."

Mengucapkan nama seseorang terlalu sering dalam percakapan tatap muka terdengar manipulatif. Namun, di telepon, efeknya berbeda secara dramatis. Jika Anda mendengar seseorang menyebut nama Anda, meskipun Anda sedang berdesak-desakan di tengah kerumunan orang yang sangat berisik, Anda akan bersemangat

Cara Terdengar Dekat (Meskipun Anda Berada Ratusan Mil Jauhnya) Iq/

dan mendengarkan. Demikian juga, ketika pasangan telepon Anda mendengar namanya sendiri melalui gagang telepon, hal ini akan menarik perhatian dan menciptakan kembali keakraban yang telah dirampas oleh telepon dari Anda.

Jika pendengar Anda sedang melamun, maka ia akan segera kembali. Jika dia sedang membuka email, dia akan berhenti. Jika dia sedang menggosok gigi, dia akan mencabutnya. Ketika Anda menyebutkan nama seseorang di telepon, itu seperti menarik orang tersebut ke dalam ruangan bersama Anda.



TEKNIK #61

Nama MANDI

Orang akan bersemangat ketika mendengar nama mereka sendiri. Gunakanlah nama Anda lebih sering di telepon daripada saat bertemu langsung untuk menjaga perhatian mereka. Nama penelepon Anda menciptakan kembali kontak mata, belaian, yang mungkin Anda berikan secara langsung.

Mengucapkan nama seseorang berulang kali ketika bertatap muka terdengar seperti menggurui. Tetapi karena ada jarak fisik di antara Anda di telepon-terkadang Anda terpisah jarak-anda bisa menyemprotkan percakapan Anda dengan telepon.



Cara Membuatnya Senang Mereka Memanggilmu

Brr-ing! Tidak peduli apakah Anda mendengar dering di ruang rapat, kamar tidur, atau kamar mandi, para ahli telepon yang sudah berpengalaman mengatakan, "Tersenyumlah sebelum menjawab." Beberapa ahli bahkan menyarankan Anda untuk menaruh cermin di samping telepon untuk memantau senyum Anda.

Pernah ke sana, pernah melakukan itu, tidak berhasil. Suatu malam, di tengah-tengah perawatan facial lumpur mingguan saya, telepon berdering. Kengerian melihat diri saya sendiri di cermin telepon membuat suara saya sama mengerikannya dengan wajah saya. Saya segera membuang saran dari sang ahli beserta cerminnya. Siapa yang ingin terdengar seperti Pollyanna yang pusing? Kucing Cheshire yang tidak punya otak? Seorang pertapa kesepian yang hidupnya begitu membosankan sehingga sensasi besar hari itu adalah panggilan telepon? Setiap panggilan telepon? Dari siapa saja! Pemenang besar tidak tersenyum sebelum menjawab. Mereka tersenyum setelah mendengar siapa yang menelepon. Saat itulah yang terpenting. Jawablah telepon tanpa emosi, secara profesional. Sebutkan nama Anda atau nama perusahaan Anda. Kemudian ketika Anda mendengar siapa yang menelepon, trik kecilnya adalah dengan membiarkan senyum lebar menghiasi wajah Anda. "Oh Joe, [tersenyum] senang sekali mendengar kabar dari Anda!" "Sally, [tersenyum] apa kabar?" "Bill, [tersenyum] saya berharap itu Anda."

Teman saya, Steve, tinggal di Washington, D.C., dan mengepalai sebuah asosiasi perdagangan besar yang melakukan lobi di Capitol Hill. Setiap kali saya menelepon Steve, saya tidak pernah tahu siapa di antara puluhan asistennya yang akan

menjawab. Namun demikian, siapa pun yang menjawab akan memberikan tanggapan yang sama hangatnya.

Pertama-tama ia akan mengatakan, "Asosiasi Telekomunikasi Kabel," nama individu, dan "Bagaimana saya bisa mengarahkan panggilan Anda?" Tidak ada keramahan palsu. Tidak ada senyuman yang dibuat-buat dalam suaranya. Saya yakin sang asisten tidak sedang menatap dirinya sendiri di cermin.

Ketika saya mengatakan "Apakah Pak Effros ada? Ini Leil Lowndes yang menelepon," saat itulah karyawan tersebut menjadi sangat ramah. "Oh ya, Nona Lowndes," dia mendengkur. "Tentu saja! Biar saya sambungkan dengan Anda."

Wow, apakah itu membuat saya merasa istimewa! Saat saya menunggu Steve mengangkat telepon, saya membayangkan dia duduk di depan meja kayu mahoni panjang dalam rapat staf mingguannya. Saya bisa mendengar dia menginstruksikan stafnya, "Sekarang, jika presiden atau petinggi Gedung Putih menelepon, sambungkan saja. Oh, dan tentu saja, jika wanita penting Leil Lowndes menelepon, sambungkan juga."

Ketika mengunjungi Washington tahun lalu, saya makan siang dengan Steve. Saya menggunakan kesempatan tersebut untuk mengatakan kepadanya betapa senangnya menelepon kantornya dan bagaimana saya menghargai penerimaan telepon yang hangat dari stafnya. Saya berterima kasih kepadanya karena telah mengenal nama saya dan memberitahukan bahwa saya mungkin akan menelepon dari waktu ke waktu. Steve melihat ke seberang meja ke arah saya dan berkedip. "Leil," katanya, "kamu mengajar keterampilan bertelepon. Apakah kamu tidak mengerti?"

"Hah?"

"Maafkan saya jika saya meledak-ledak," kata Steve, "tetapi setiap orang mendapat sambutan seperti itu, siapa pun yang menelepon."

"Oh!"

Ketika Rasa Sakit di Leher Memanggil

"Tapi Steve," saya memprotes ketika saya telah pulih dari penunjukan awal bahwa saya adalah korban dari sebuah teknik dan bukan VIP,

"Bagaimana jika penelepon tidak dikenal, orang asing? Tentu saja staf Anda tidak boleh berpura-pura bahwa mereka mengenal si penelepon."

"Tentu saja tidak, Leil. Dalam hal ini, saya menginstruksikan mereka untuk menunjukkan energi dan antusiasme atas alasan mereka menelepon. Sebagai contoh, misalkan si penelepon adalah operator kabel yang ingin bergabung dengan asosiasi kami. Si penelepon akan mendapatkan senyuman dan jawaban yang tulus, 'Oh ya, Pak Smith, saya akan menyambungkan Anda. "

"Ya, tapi misalkan si penelepon menjual perabot kantor?" Saya menantang.

"Tidak masalah," kata Steve. "Tenaga penjual mendapat sambutan yang sama setelah staf mendengar alasan dia menelepon. Jika staf saya mengatakan dengan hangat, 'Oh, perabot kantor!' penelepon akan merasa senang. Dan saya merasa tenaga penjual jauh lebih mudah untuk ditangani nantinya."

Saya berkata kepadanya, "Oke, Steve, mulai besok pagi, saya akan menaruh sikap 'Oh wow, saya sangat senang Anda menelepon untuk alasan itu' dalam suara saya."

Keesokan paginya, panggilan pertama adalah dari kantor dokter gigi saya. "Nn. Lowndes, telepon ini untuk mengingatkan Anda bahwa Anda sudah terlambat melakukan pemeriksaan enam bulan sekali."

"Oh, tentu saja, Anda benar sekali," saya berdecak. "Saya senang sekali Anda menelepon." Resepsionisnya terdengar terkejut tetapi sangat senang dengan reaksi saya. "Saya tidak bisa membuat janji sekarang," lanjut saya, "tapi saya akan menelepon Anda segera setelah jadwal saya kosong." Dia tidak menyapa saya dengan pertanyaan seperti biasanya, "Baiklah, kapan Anda mengharapkannya?" Dia hanya menutup telepon dengan puas. (Dan saya mendapatkan apa yang saya inginkan-tidak ada telepon dari kantor dokter gigi saya setidaknya selama enam bulan ke depan).

Saat telepon berdering untuk kedua kalinya, ternyata seorang pria yang telah memesan perangkat kaset saya menelepon untuk mengeluh bahwa salah satu kasetnya rusak. "Ya ampun, saya senang sekali Anda memberitahukan hal itu kepada saya," kata saya dengan antusiasme seperti baru saja memenangkan undian. Si penelepon terdengar sedikit terkejut tetapi jelas senang mendengar reaksi saya. "Tentu saja, saya akan mengirimkan satu set lagi untuk Anda dan saya harap Anda menerima permintaan maaf saya." Si penelepon menutup telepon dengan puas. (Dan saya mendapatkan apa yang saya

inginkan-

*Cara Membuat Mereka Senang Mereka
Memanggil **A n d a** 239*

niat baiknya dan dari mulut ke mulut meskipun ada kesalahan dalam penggandaan kaset saya).

Panggilan ketiga lebih sulit. Ini dari vendor yang sama sekali lupa saya bayar. "Oh, saya senang sekali Anda mengingatkan saya tentang tagihan itu," saya berbohong. Sekali lagi, reaksi terkejut adalah reaksi si menelepon. (Saya mungkin adalah kreditur pertama dalam sejarah yang terdengar senang saat ditelepon). "Dalam benak saya, saya merasa ada satu tagihan yang terlewatkan. Saya sedang menulis ceknya saat kita bicara."

Kemudian saya mendapatkan hadiah saya. Dunner berkata, "Ngomong-ngomong, jangan khawatir dengan denda keterlambatan pembayaran sebesar 2 persen per bulan. Selama kami menerima cek Anda pada akhir minggu, tidak masalah." Dia menutup telepon dengan senang. (Dan saya mendapatkan hadiah-tidak ada biaya keuangan meskipun saya lalai).

Dan begitulah yang terjadi sepanjang sisa hari itu, sisa minggu itu, dan sejak saat itu. Cobalah. Anda akan mendapati bahwa Anda akan mendapat lebih banyak dari siapa pun ketika Anda tersenyum, setelah Anda mengetahui siapa orangnya atau mengapa mereka menelepon. Gunakan teknik "Oh Wow, Itu Kamu!" pada hampir setiap panggilan.



TEKNIK # 62

"Oh Wow, Ternyata Kamu!"

Jangan menjawab telepon dengan sikap "Saya sangat senang sepanjang waktu". Jawablah dengan hangat, tegas, dan profesional. Kemudian, setelah Anda mendengar siapa yang menelepon, biarkan senyum lebar kebahagiaan menyelimuti seluruh wajah Anda dan meluas ke dalam suara Anda. Anda membuat menelepon Anda merasa seolah-olah senyum lebar dan hangat Anda diperuntukkan baginya.



Cara Menyelinap Melewati Penjaga Gerbang

"Tidak, Tidak, Aaaaaagh, jangan The Screen!" Bayangkan sebuah alat penyiksaan yang disebut "The Screen." Ilmuwan gila, sambil tertawa terbahak-bahak, memaksa korbannya masuk ke dalam penggiling daging raksasa yang menumbuknya melalui sebuah layar logam berat. Alat ini mengiris tubuhnya menjadi jutaan molekul sebelum dia dibentuk kembali di sisi lain. Diperiksa saat Anda menelepon ke kantor seseorang adalah versi emosional dari cobaan itu.

Anda melakukan panggilan dingin. "Bolehkah saya berbicara dengan Tuan Jones?" Anda bertanya dengan ramah.

"Siapa yang menelepon?" sebuah suara angkuh menjawab. Tentu saja, nama Anda tidak cukup bergengsi bagi penyaring untuk memberi Anda status yang lebih tinggi untuk berbicara dengan Jones.

Interogasinya yang kejam berlanjut, "Dan Anda bekerja di perusahaan apa?" Anda menyerahkan nama perusahaan Anda, sambil berdoa agar perusahaan tersebut bisa mendapatkan nilai plus darinya. Dan kemudian sebagai pelengkap, dia dengan tega bertanya, "Dan apa yang dimaksud dengan ini?" Aaaaaagh!

Beberapa minggu setelah makan siang saya dengan Steve, saya berkesempatan untuk meneleponnya lagi. "Apakah Steve Effros ada? Ini Leil Lown- des yang menelepon."

"Oh ya, Nn. Lowndes, tentu saja. Biar saya sambungkan dengan Anda." Saya mulai bersenandung dengan gembira sambil menunggu Steve masuk ke antrean.

Beberapa saat kemudian asistennya kembali dan berkata dengan penuh simpati, "Saya turut berduka cita, Nn. Lowndes. Steve baru saja keluar untuk makan siang. Saya tahu dia akan menyesal karena tidak menjawab telepon Anda." Sementara itu, saya masih tersenyum. Apakah saya curiga bahwa Steve tidak "baru saja keluar untuk makan siang"? Apakah saya curiga dia sedang duduk di sana? Apakah saya pernah, dalam mimpi terliar saya, berpikir bahwa dia tidak punya waktu atau keinginan untuk berbicara dengan saya? Apakah saya merasa disaring? Tidak! Saya sangat bahagia seperti anak kecil yang riang saat meninggalkan nomor saya untuk dihubungi kembali. Anda tahu, saya mungkin telah jatuh cinta pada "The Sneaky Screen."



TEKNIK #63

LAYAR yang Licik

Jika Anda harus menyaring panggilan, instruksikan staf Anda untuk terlebih dahulu mengatakan dengan ceria, "Oh ya, saya akan menyambungkan Anda. Bolehkah saya memberi tahu siapa yang menelepon?" Jika pihak yang menelepon telah mengidentifikasi dirinya, maka jawablah, "Oh tentu saja, Tuan Whoozit. Saya akan menyambungkan Anda."

Ketika sekretaris kembali dengan kabar buruk bahwa Bapak atau Ibu Bigwig tidak bisa hadir, penelepon tidak tersinggung dan tidak pernah merasa disaring. Mereka selalu percaya begitu saja, sama seperti saya.



Cara Mendapatkan Apa yang Anda Inginkan di Telepon dari Biat Shots

Saya tahu sebuah rahasia tentang seorang kucing besar yang memiliki jaringan hotel internasional dengan properti di enam negara. Dia mempekerjakan dan memecat karyawan, memberikan penghargaan atau menarik kontrak yang sangat besar, meminjam dari lembaga keuangan besar, dan memberikan kontribusi yang besar untuk kegiatan amal. Tuan Kucing Besar (kami akan memanggilnya "Ed") memiliki nama yang disegani dan langsung dikenal di industrinya. Dan inilah rahasianya: Nyonya Big Cat adalah otak di balik operasi ini.

Saya berteman dengan Ny. Big Cat (kami akan memanggilnya "Sylvia") ketika saya melakukan konsultasi untuk organisasi suaminya. Sylvia mengundang saya untuk minum teh pada suatu sore. Dengan manis ia meminta maaf karena hari itu adalah "hari libur pembantu" sehingga kami harus mengurus diri sendiri. Saat kami duduk santai di teras dan hendak menyantap teh dan kue-kue, telepon berdering. Dia memberi izin untuk menjawabnya.

Saya mendengar Nyonya Big Cat berkata, "Tidak, maaf, dia tidak masuk. Haruskah aku katakan padanya siapa yang menelepon? . . . Tidak, saya tidak tahu kapan dia berencana untuk kembali, tetapi jika Anda memberi saya nama Anda dan . . . Tidak, aku bilang aku tidak tahu jam berapa dia akan kembali. Ya, saya akan katakan padanya bahwa Anda menelepon."

Saat Sylvia kembali ke teras, saya bisa melihat bahwa ia merasa terganggu dengan telepon tersebut. Selalu mencari cerita telepon yang bagus, saya memberanikan diri untuk bertanya.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik di sini untuk Ketentuan Penggunaan.

Cara Menyelinap Melewati
P e n j a g a Gerbang 243

Menangkap rasa ingin tahu saya, dia berkata, "Orang bodoh itu mengira dia akan mendapatkan kontribusi dari Ed. Ha!" dia tertawa kecut. Keterusterangannya membuat saya semakin berani untuk bertanya lebih lanjut. Ternyata si menelepon, Tuan Creighton, adalah seorang penggalang dana untuk sebuah badan amal besar yang sedang dipertimbangkan untuk disumbangkan oleh Ed. Nyonya rumah saya mengatakan bahwa Creighton telah menelepon dua kali dalam dua minggu terakhir ketika Ed sedang keluar. "Dan tidak sekali pun dia menyapa saya, menanyakan kabar saya, atau meminta maaf atas gangguan yang terjadi." Hal ini tidak menyenangkan hati Nyonya Big Cat.

Apakah itu merupakan iritasi besar bagi Nyonya Kucing Besar? Tidak, hanya kecil. Tapi apakah itu berarti kerugian besar bagi kucing kecil yang menelepon? Tentu saja. Dalam rumah tangga Ed dan Sylvia Big Cat, kehalusan sangat berarti. Di meja makan, Nyonya Big Cat bisa berkata kepada suaminya, "Seorang pria yang sangat baik bernama Creighton memanggilmu hari ini, sayang." Atau dia mungkin berkata, "Pria yang agak menjengkelkan bernama Creighton meneleponmu hari ini." Satu komentar atau yang lainnya bisa berarti jutaan dolar yang dimenangkan atau hilang oleh badan amal Creighton. Dan semua itu karena si kucing kecil Creighton mengacak-acak kumis Nyonya Kucing Besar.

Nasihat rumah: Beri hormat kepada Pasangan. Saran kantor: Beri hormat kepada Sekretaris.



TEKNIK # 64

Memberi Hormat kepada Pasangan

Setiap kali Anda menelepon ke rumah seseorang, selalu kenali dan sapa orang yang menjawab. Setiap kali Anda menelepon kantor seseorang lebih dari sekali atau dua kali, bertemanlah dengan sekretarisnya. Siapa pun yang cukup dekat untuk menjawab telepon, cukup dekat untuk mempengaruhi pendapat VIP tentang Anda.

Sejumlah besar pasangan - dan sekretaris - Big Cat memiliki cakar yang kuat dalam pengambilan keputusan bisnis yang penting. Ketika datang

244 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Saat merekrut karyawan, memecat karyawan, mempromosikan karyawan, atau mengulur waktu, banyak pasangan yang memiliki suara. Dalam hal siapa yang akan menerima telepon, proposal siapa yang akan ditaruh di atas meja bos, siapa yang akan membuat janji makan siang, pendapat sekretaris sangat penting!

Hanya penelepon yang bodoh yang tidak menyadari bahwa semua pasangan dan sekretaris memiliki nama. Semua pasangan dan sekretaris memiliki kehidupan. Semua pasangan dan sekretaris memiliki perasaan. Semua pasangan dan sekretaris memiliki pengaruh. Tangani dengan tepat.



Cara Mendapatkan Apa yang Anda Inginkan-dengan Timinat!

Ketika Alexander Graham Bell menemukan telepon, dia dan rekan-rekannya tidak menggunakan frasa basi seperti "Hai, apa kabar?" Bell dan kawan-kawannya tidak pernah hanya mulai menyemburkan ide-ide mereka ke telinga pendengarnya. Kata-kata pertama yang keluar dari mulut mereka pada saat itu adalah "Bisakah kamu bicara?" Bell dan teman-temannya, tentu saja, mengacu pada kemampuan teknis.

Sedikit yang mereka ketahui, lebih dari seratus tahun kemudian, para pemenang besar akan menggunakan bentuk sapaan yang sama. Saat ini, tentu saja, "Dapatkah Anda berbicara?" berarti "Apakah nyaman untuk berbicara?" Sebelum memulai percakapan, mereka selalu bertanya, "Apakah ini waktu yang tepat untuk mengobrol?" "Apakah saya menangkap Anda pada waktu yang tepat?" "Apakah Anda punya waktu sebentar untuk menghapus akun widget?"

Semua orang memiliki Big Ben dalam otak mereka yang menentukan seberapa mudah mereka menerima Anda dan ide-ide Anda. Ketika Anda mengacaukan jam kukuk internal mereka, mereka tidak akan mendengarkan Anda. Tidak peduli seberapa menarik informasi Anda, atau seberapa menyenangkan panggilan Anda, waktu yang buruk berarti hasil yang buruk bagi Anda.

Ini bukan salah Anda. Setiap kali Anda menelepon seseorang di rumah, Anda tidak pernah tahu apakah dia sedang tidur atau ada api yang menyala di kompor dapur. Setiap kali Anda menelepon seseorang di tempat kerja, Anda

le/

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.
**246 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja**

tidak pernah tahu apakah dia punya waktu dua jam untuk membuat laporan atau apakah bosnya sedang tidak sabar menunggu di mejanya.

Setiap kali Anda melakukan panggilan, selalu-bukan sesekali, bukan jarang-selalu tanyakan waktu Anda. Jadikan hal ini sebagai kebiasaan. Jadikan itu sebagai aturan. Jadikan itu sebagai kejahatan yang dapat dihukum sendiri jika kata-kata pertama yang keluar dari mulut Anda tidak menyangkut kenyamanan waktu Anda:

"Hai, Joe, apakah ini waktu yang tepat untuk berbicara?" "Halo, Susan. Apa kau punya waktu sebentar?"

"Hai, Carl, apakah aku menangkapmu dengan baik atau buruk?" "Sam, apa kamu punya waktu sebentar untuk aku ceritakan tentang apa

terjadi pada pertandingan Sabtu lalu?"

Ada banyak cara untuk mengatakannya, tetapi semuanya bermuara pada "Apakah ini waktu yang tepat untuk berbicara?"

Teman saya, Barry, seorang penyiar, menyelesaikan lebih banyak hal dalam sehari daripada yang dilakukan kebanyakan orang dalam seminggu. Dia menemukan perangkat konversasional yang cerdas yang memastikan dia tidak akan pernah merusak jam matahari emosional siapa pun. Dia menyebutnya "What Color Is Your Time?" Barry memperkenalkan alat tersebut dengan mengatakan kepada orang-orang yang diteleponnya bahwa dia sangat menghargai waktu mereka. Dia kemudian meminta izin untuk memulai percakapannya di masa depan dengan sebuah pertanyaan yang memastikan bahwa dia tidak akan mengganggu mereka pada saat yang tidak tepat. Barry mengatakan bahwa dia akan menanyakan apa warna waktu mereka. Mereka harus menjawab dengan jujur, "merah", "kuning", atau "hijau".

Merah berarti "Saya benar-benar terburu-buru."

Kuning berarti "Saya sedang sibuk, tetapi apa yang ada di pikiran Anda? Jika cepat, kita bisa mengatasinya."

Hijau berarti "Tentu, saya punya waktu. Mari kita bicara."

Merah, seperti lampu merah di tikungan, berarti berhenti. Kuning berarti cepat, waktunya singkat atau berhenti dan menunggu lampu hijau berikutnya. Hijau berarti jalan.

Orang-orang yang sibuk dengan cepat memahami perangkatnya yang berseni dan menikmati permainannya. Terutama, mereka menikmati kepekaan dan rasa hormat Barry terhadap waktu mereka. Bahkan, katanya, sebagian besar peneleponnya memainkan permainan yang sama

permainan yang sensitif ketika mereka memanggilnya. "Hai Barry, apa warna waktu Anda? Apa kau hijau?"

Para Sales, Tunggu Lampu Hijau

Sebuah catatan untuk para tenaga penjual. Jika Anda bertanya kepada prospek apakah dia punya waktu untuk berbicara dan jawabannya adalah "Tidak juga, tapi ceritakan apa yang ada di pikiran Anda," JANGAN! Jangan melakukan presentasi penjualan saat ia sedang marah. Jangan bicara saat dia berwarna kuning. Tunggulah hingga berwarna hijau, sangat hijau. (Jika Anda ingin melihat warna hijau yang datang dari prospek Anda).



TEKNIK # 65

APA WARNA Waktu ANDA?

Tidak peduli seberapa mendesak panggilan Anda, selalu mulai dengan menanyakan waktu yang tepat kepada orang tersebut. Bisa dengan menggunakan perangkat What Color Is Your Time? atau cukup tanyakan, "Apakah ini waktu yang tepat bagi Anda untuk berbicara?" Ketika Anda bertanya tentang waktu terlebih dahulu, Anda tidak akan pernah menginjakkan kaki Anda tepat di tengah-tengah pasir waktu lawan bicara Anda. Anda tidak akan pernah mendapatkan jawaban "Tidak!" hanya karena waktu Anda tidak tepat.



Cara Membuat Semua Orang Terkesan dengan Pesan Suara Outatoinat Anda

Anda bisa mengetahui banyak hal tentang seseorang hanya dari pesan keluar yang mereka tinggalkan di pesan suara. "Halo," jawab mesinnya. "Saya sedang tidak ada di tempat. Tapi Anda mungkin tidak ingin berbicara dengan saya." Bip. Apakah Anda menduga orang ini memiliki rasa rendah diri?

"Halo," jawab mesinnya. "Suara yang Anda dengar adalah gonggongan anjing pembunuh Doberman pinscher kami, Wolf. Tolong tinggalkan pesan setelah nada tersebut." Bip. Apakah Anda menduga wanita ini khawatir akan adanya pembobolan? Sebagian besar dari kita tidak merekam kelemahan pribadi kita dengan begitu mencolok untuk didengar dunia. Namun demikian, orang dapat mendengar banyak hal yang tersirat dari apa yang kita ucapkan di pesan suara.

Bulan lalu saya membutuhkan seorang seniman grafis untuk mengerjakan beberapa pekerjaan untuk salah satu klien saya yang sangat konservatif. Saya menelepon Mark, seorang seniman yang karyanya sudah sering saya lihat dan saya sukai. Mesin penjawab teleponnya mengeluarkan musik rock yang memekakkan telinga melalui gagang telepon. Kemudian suaranya menggelegar di atas gitar listrik, "Hei, Bung, jangan kasar. Jes menyanyikan lagu sweeeeeet yang terdengar manis di nada tunggal itu. Ya, ya, ya." Bip. Aku menggedor gagang telepon dengan cepat

kembali ke dalam buaian untuk menghilangkan fantasi mengerikan tentang bagaimana klien saya akan bereaksi jika dia harus menghubungi Mark. Pertunjukan bakatnya selama tiga puluh detik mungkin merupakan contoh yang tepat untuk menunjukkan bakat seorang musisi rock. Tetapi seorang pebisnis harus memilih pesan keluar yang lebih tenang. Pesan yang Anda tinggalkan di mesin penjawab mencerminkan pekerjaan Anda. Jaga agar pesan Anda tetap ramah, netral, dan terkini.

Dan inilah rahasianya: untuk memberikan kesan bahwa Anda benar-benar berada di puncak bisnis Anda, ubahlah pesan Anda setiap hari. Penelitian menunjukkan bahwa penelepon menganggap orang lebih bersemangat dan lebih efisien ketika mereka mendengar pesan yang diperbarui setiap kali mereka menelepon. Jika perlu, beritahukan kepada penelepon di mana Anda berada dan kapan Anda akan kembali. Jika Anda memiliki pelanggan yang harus dilayani, hal ini sangat penting. Cobalah sesuatu seperti ini di telepon kantor Anda: "Ini adalah (nama).

Sekarang hari Kamis, 7 Mei, dan saya akan menghadiri rapat penjualan hingga sore hari. Silakan tinggalkan pesan Anda dan saya akan menghubungi Anda segera setelah saya kembali." Dengan begitu, jika Anda tidak menelepon kembali klien hingga pukul 16.00, dia tidak akan marah.

Selain itu, buatlah pesan yang singkat. Beberapa orang mengganti pesan mereka setiap hari, tetapi terlalu panjang. Saya memiliki seorang kolega, seorang pembicara publik bernama Dan, yang dengan suara merdunya yang terbaik, menyampaikan pemikirannya untuk hari itu kepada semua penelepon yang tidak menaruh curiga.

Tahun lalu saya mengerjakan sebuah proyek dengan Dan dan harus meneleponnya tiga kali dalam satu hari untuk memberikan laporan perkembangan. Setiap kali mesinnya menjawab: "Halo, ini Dan, dan ini motivator harian saya." Dia berdehem untuk melihat catatan kinerja yang besar dan kemudian melanjutkan. "Apakah ada yang mengatakan sesuatu hari ini yang menyinggung perasaan Anda? Tidak masalah! Itu masalah mereka." Dia berhenti sejenak secara dramatis. "Apakah seseorang memandang Anda dengan cara yang salah? Jadi apa! Itu masalah mereka." Sekali lagi, jeda untuk meresapi besarnya sentimen tersebut. "Gantilah pikiran-pikiran kecil Anda yang berupa kemarahan, kejengkelan, dan kedengkian dengan pikiran-pikiran yang penuh kekuatan. Tenanglah. Bangkitlah dari kejengkelan-kejengkelan kecil yang tidak penting dalam

hidup. Fokuskan pikiran Anda ke arah pemenuhan dan pencapaian. Sekali

sekali lagi, ini Dan." Saya heran dia tidak meninggalkan nomor telepon agennya di sini. "Tinggalkan pesan Anda di nada tersebut. Dan semoga harimu menyenangkan." Bip.

Pertama kali saya mendengarkan pesan "inspiratif" Dan, panjangnya pesan itu sedikit membuat saya jengkel. Kali kedua, saya mendapati diri saya bernapas berlebihan sambil menunggu menyampaikan pesan yang sangat panjang. Pada panggilan ketiga, pesan singkatnya tampak tak ada habisnya. Saya dipenuhi dengan "pikiran-pikiran kecil tentang kemarahan, kejengkelan, dan kedengkian" yang ia peringatkan karena kebodohnya. Saya merasa mustahil untuk "bangkit di atasnya" dan "memfokuskan pikiran saya ke arah pemenuhan dan pencapaian." Saya ingin meninju hidungnya. Pesan keluar bukanlah tempat untuk memberikan pesan yang menginspirasi atau untuk membuat dunia terkesan dengan pencapaian seseorang.

Teman saya yang lain, seorang penulis, mendapatkan beberapa garis-garis kucing kecil pada mesinnya:

"Halo, ini Cheryl Smith. Cheryl sedang dalam tur buku nasionalnya," (dia berhenti sejenak agar semua penelepon dapat terkesan dengan baik) "tampil di dua belas kota." (Jeda lagi seolah-olah menunggu tepuk tangan.) "Dia akan kembali pada tanggal 7 Oktober." (Apa maksud dari kata "dia" ini? Cheryl sendiri yang berbicara.) "Tolong tinggalkan salam untuknya di nada sambung." Bip.

Ya, Cheryl, kami tahu Anda adalah seorang penulis yang penting. Namun, referensi pihak ketiga Anda tentang diri sendiri, nada suara Anda yang narsis, dan ditambah lagi dengan dua belas kota akan membuat kucing besar mana pun terkekeh-kekeh.

Satu pesan terakhir: Hindari satu pesan khusus yang sering digunakan oleh banyak orang yang sibuk akhir-akhir ini - "Saya sedang berada di luar meja saya atau di telepon." Subteks dari pesan ini adalah "Saya adalah budak yang dirantai di meja kerja saya dan merupakan fakta yang luar biasa bahwa saya telah melarikan diri untuk saat ini." Suatu malam saya bekerja hingga larut malam. Pada pukul 4 PAGI, saya memutuskan untuk meninggalkan pesan di telepon kantor seorang kolega sehingga dia akan segera menerimanya saat dia masuk kerja pada pukul sembilan. "Halo," demikian bunyi pesannya

berkicau. "Ini Felicia. Saya sedang berada di luar meja saya atau di jalur lain sekarang, tapi tinggalkan pesan Anda di nada tersebut." Bip. Felicia, tentu saja kamu sedang berada di luar meja kerjamu-ini jam 4 pagi di hari Minggu! "Di jalur lain?" Pada jam segini? Saya harap tidak!

Anda tidak akan pernah tahu bagaimana pesan Anda akan mempengaruhi seseorang. Jaga agar pesan Anda tetap netral, ramah, terus berubah, singkat, dan bersahaja. Tidak membual, tidak ada lonceng, tidak ada peluit.



TEKNIK # 66

Terus-menerus Mengubah Pesan Keluar

Jika Anda ingin dianggap sebagai orang yang teliti dan dapat diandalkan, tinggalkan salam yang singkat, profesional, dan ramah sebagai pesan keluar Anda. Tidak ada musik. Tidak ada lelucon. Tidak ada pesan yang inspiratif. Tidak ada bualan, lonceng, atau peluit. Dan inilah rahasianya: gantilah setiap hari. Pesan Anda tidak harus sempurna. Sedikit batuk atau gagap akan memberikan kesan bersahaja pada pesan Anda.

*Cara Membuat Semua Orang Terkesan dengan Pesan Voicemail Keluar
Anda l/i*



Cara Membuat Mereka Menghubungi Anda Kembali

Produser musikal Broadway yang besar bisa menjadi brutal selama pertunjukan. Seorang calon bintang yang cemas, setelah berlatih lagu audisinya selama berminggu-minggu, naik ke atas panggung. Dia membuka mulutnya untuk bernyanyi. Setelah beberapa nada, produser yang tak berperasaan berteriak, "Terima kasih. NEEEXXT!" Mimpi menjadi bintang pupus dalam sepuluh detik!

Impian profesional para pebisnis juga bisa pupus dalam sepuluh detik pertama "audisi" mereka. Audisi mereka adalah pesan yang mereka tinggalkan di mesin penjawab telepon.

Pebisnis yang kompeten tidak akan bermimpi untuk mengirim surat bisnis tulisan tangan yang berantakan kepada seorang VIP di atas kertas bernoda kuning murahan dan mengharapkan tanggapan. Mereka tahu bahwa si penerima akan membuangnya ke tempat sampah. Namun demikian, beberapa orang yang sama akan meninggalkan pesan yang kurang berkilau pada pesan suara VIP dan mengharapkan panggilan balik. Tidak ada yang pernah memberi tahu mereka bahwa pemenang besar meneliti pesan di pesan suara mereka dengan pertimbangan yang sama seperti produser Broadway besar. Jika suara Anda terdengar bagus, Anda punya kesempatan. Jika tidak, Anda akan segera tersingkir dari kehidupan mereka.

Tenaga penjual, pelamar, kandidat, dan pesaing yang meninggalkan pesan yang tajam, cerdas, dan optimis di pesan suara akan ditelepon kembali. Pecundang dengan nada yang tidak bersemangat dan pesan yang tidak disusun dengan baik

tidak akan pernah mendengar dari Tuan atau Nyonya Make It
Happen. Pastikan pesan Anda

l / l

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Membuat Mereka Menghubungi
Anda Kembali I/ç*

mencerminkan tiga C: Keyakinan, Kejelasan, dan Kredibilitas. Selain itu, buatlah suara Anda memikat, menghibur, atau menarik perhatian pendengar. "Ini Joe, hubungi saya kembali" yang datar tidak akan menghasilkan pemenang besar.

Nantikan...

Penyiar radio menggunakan trik untuk membuat pendengarnya tetap mendengarkan. Para sales top memiliki trik-trik kecil yang serupa untuk menarik prospek agar menelepon mereka kembali. Inilah yang disebut cliff-hanger. Untuk memastikan pendengar tidak akan berpindah stasiun selama iklan radio berlangsung, penyiar melontarkan misteri kecil: "Dan tepat setelah iklan kami akan kembali dengan tiket pemenang. Itu bisa menjadi milik Anda. . . Nantikan terus!" Setiap kali Anda meninggalkan pesan suara untuk siapa pun, cobalah untuk menyertakan kalimat yang menggantung: "Hai, Harry, ini Andrew. Saya punya jawaban untuk pertanyaan yang Anda ajukan minggu lalu." Atau "Hai Diane, ini Betsy. Saya punya kabar baik tentang proyek yang kita bicarakan tadi." Sekarang Harry dan Diane punya alasan untuk menelepon kembali Andrew dan Betsy.

Sampaikan juga kepribadian ke dalam pesan Anda. Bayangkan orang-orang yang mendengarkannya. Katakan sesuatu yang membuat mereka penasaran atau membuat mereka tersenyum. Pesan yang Anda tinggalkan adalah audisi sepuluh detik Anda. Buatlah dengan baik.



TEKNIK #67

AUDISI SEPULUH DETIK ANDA

Saat menelepon, bersihkan tenggorokan Anda. Jika mesin penjawab mengangkat, anggap saja bunyi bip itu adalah produser Broadway yang mengatakan "Nexxt." Sekarang Anda siap. Ini adalah Audisi Sepuluh Detik Anda untuk membuktikan bahwa Anda layak dipanggil kembali.

// Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Secara kebetulan, jika pesan suara seseorang tiba-tiba muncul dan Anda tidak siap, segera tutup telepon (sebelum bunyi bip agar mereka tidak mendapatkan pesan hang-up). Luangkan waktu sejenak untuk menyusun pesan yang menarik, memikat, atau menarik. Latihlah sekali dengan percaya diri, kejelasan, dan karisma. Kemudian panggil ulang untuk meninggalkan pesan penting Anda.

Suatu hal yang lucu terjadi. Jika pesta Anda menjawab kali ini, Anda akan kecewa.



Cara Membuat Penjaga Gerbang Berpikir Anda Buddy-Buddy dengan VIP

Inspirasi untuk teknik telepon berikutnya berasal dari pengalaman pribadi dengan toilet di tengah kota New York (tentu saja, asal usulnya kurang bagus). Kota New York, terlepas dari semua kecanggihannya yang terkenal, masih kalah dengan beberapa kota di Eropa yang paling kumuh dalam satu hal. Manhattan hanya memiliki sedikit toilet umum. Dan tidak ada satupun dari bangunan bergaya Eropa yang menawan, dan terkadang sangat dihargai, yang berdiri bebas di sudut-sudut jalan.

Pada hari-hari ketika saya melakukan panggilan penjualan di sekitar kota New York yang sibuk, hal ini menimbulkan masalah. Beberapa kali dalam sehari. Saya sering mendapati diri saya berada di bawah belas kasihan kasir kedai kopi yang dengan cemburu menjaga fasilitas kamar kecil mereka. Beberapa toko bahkan memasang tulisan yang mengancam di jendela, "Kamar mandi hanya untuk pelanggan." Saya sering mendapati bahwa jika saya langsung menghampiri kasir dan bertanya, apakah saya boleh menggunakan fasilitasnya-saya akan ditolak.

Jadi, saya menggunakan teknik berikut ini. Tanpa melirik ke arah kasir, saya melangkah dengan penuh percaya diri ke dalam kedai kopi. Saya akan berjalan melewati penjaga kamar mandi dan mengarahkan pandangan saya ke salah satu bilik. Dia akan mengira saya datang untuk makan siang atau hanya

L//

1/6 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

kembali untuk mengambil sarung tangan saya yang terlupa. Setelah melewati penjaga pintu toilet, saya akan menunggu sibuk membunyikan cek berikutnya. Kemudian, seperti kilat yang disambar petir, saya berlari ke dalam.

Saya menjuluki penipuan ini sebagai "The Ho-Hum Caper" yang diambil dari sikap pura-pura saya yang mengatakan "Ho hum, bisnis seperti biasa. Saya datang ke sini setiap hari tanpa memikirkan apa pun selain makan siang."

Sekarang mari kita terjemahkan tipu muslihat licik itu ke dalam teknik telepon yang jarang gagal. Anda bisa menggunakan manuver ini untuk menyelip di sekitar sekretaris dan menghindari penyaringan mereka yang tidak berperasaan. Alih-alih bermain langsung dan menanyakan nama pihak Anda, katakan saja "Apakah dia ada di dalam?" atau "Apakah dia ada di dalam?" Menggunakan kata ganti ini secara verbal berarti berlari melewati sekretaris dengan sikap seperti biasa, "Ho hum, saya menelepon setiap hari".



TEKNIK #68

The Ho-Hum CAPER

Alih-alih menggunakan nama pihak Anda, biarkan kata ganti *dia* atau *dia* meluncur begitu saja dari lidah Anda. Lupakan "Eh, bolehkah saya berbicara dengan Nona Bigshot?" Umumkan saja, "Hai, Bob Smith di sini, apakah dia ada?" Melemparkan hal yang sudah dikenal

dia dari lidah Anda memberi isyarat kepada sekretaris bahwa Anda dan atasannya adalah teman lama.



Cara Membuat Mereka Mengatakan Bahwa Anda Memiliki Kepekaan Super

Setiap kali Anda menelepon seseorang, Anda mendengar lebih banyak daripada suara mereka. Di latar belakang, Anda mungkin mendengar gonggongan anjing, tangisan bayi, atau suara berderak. Yang Anda tahu, anjing itu ekornya tersangkut di kulkas, bayi harus disuapi, atau rumah sedang terbakar. Ketika Anda mengakui suara tersebut dengan menanyakan apakah mereka harus mengurusnya, Anda menghangatkan hati para pendengar Anda.

Ketika Anda sedang berbicara dengan seseorang di tempat kerja, Anda sering mendengar telepon lain berdering. Katakan segera, "Saya mendengar sambungan telepon Anda yang lain. Apakah Anda harus menjawabnya?" Bahkan jika tidak, dia akan menghargai isyarat tersebut. Jika dia harus menerima telepon lain, bisa dipastikan dia tidak mendengar apa pun yang Anda katakan setelah dering pertama. Dia hanya berpikir, "Bagaimana cara menyela orang yang sedang mengoceh ini tanpa bersikap kasar agar saya bisa menjawab telepon yang lain?" Bahkan dengan setiap bunyi brr-ing, rasa kesal akan muncul karena Anda menyandera dia untuk melakukan apa yang seharusnya dia lakukan.

Berikut ini adalah teknik yang dijamin akan menyelamatkan Anda dari posisi yang tidak nyaman.

Tentu saja, subteksnya adalah bahwa Anda peka terhadap apa yang terjadi di dunia penelepon Anda. Jika Anda berbicara dengan seseorang yang jauh atau di negara lain, cara lain untuk menunjukkan bahwa Anda adalah orang yang paling

l/y

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

l/6 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

departemen komunikasi adalah menerjemahkan referensi waktu ke dalam zona waktu mereka. Ketika Anda meninggalkan pesan, katakan "Saya dapat dihubungi antara pukul tiga dan lima waktu Anda."



TEKNIK #69

"Aku MENDENGAR Jalurmu YANG LAIN"

Ketika Anda mendengar suara telepon di latar belakang, berhentilah berbicara-di tengah-tengah pembicaraan, jika perlu-dan katakan "Saya mendengar telepon Anda yang lain," (atau gonggongan anjing Anda, tangisan bayi Anda, atau pasangan Anda yang menelepon Anda). Tanyakan apakah dia harus menanggapi. Entah dia harus melakukannya atau tidak, dia akan tahu bahwa Anda adalah komunikator yang hebat karena bertanya.

Dan jangan lupa hari libur di luar negeri. Pada tanggal 1 Juli lalu, saya menelepon seorang klien dari Australia. Saya terkesan ketika dia mengucapkan "Selamat Hari Kemerdekaan di akhir pekan." Begitu terkesannya, bahkan, saya sampai mencari bagan hari libur internasional. Saya membuat catatan di kalender saya pada tanggal 26 Januari mendatang untuk mengucapkan "Selamat Hari Australia" kepada teman saya dari Australia.

Jika Anda berbisnis dengan orang-orang di seluruh dunia, pastikan untuk menyampaikan ucapan selamat kepada mereka untuk liburan mereka. Lupakan ucapan selamat Anda sendiri jika tidak dibagikan. Saya masih merasa malu saat November lalu ketika saya melakukan panggilan konferensi dengan seorang klien Kanada dan tujuh orang penjualnya. Saya mengucapkan "Selamat Hari Raya" kepada mereka semua.



Bagaimana cara "Mendengarkan "Yang Tersirat" di Telepon

Pertama kali saya melihat *The Wizard of Oz*, ceritanya menyihir saya. Kali kedua saya menonton *The Wizard of Oz*, efek spesialnya membuat saya takjub. Ketiga kalinya saya menonton *The Wizard of Oz*, fotografi yang memukau saya. Pernahkah Anda menonton film dua kali, tiga kali? Anda akan melihat kehalusan dan mendengar suara yang sama sekali tidak Anda dengar pada kali pertama.

Hal yang sama juga terjadi di telepon. Mendengarnya jauh lebih baik untuk kedua kalinya. Karena percakapan bisnis Anda lebih penting daripada film, Anda harus mendengarkannya dua, mungkin tiga kali. Sering kali kita tidak memiliki gambaran yang jelas tentang apa yang sebenarnya terjadi dalam percakapan telepon sampai kita mendengarnya lagi. Anda akan menemukan bayangan yang lebih penting daripada warna kerah baju Toto-dan lebih banyak orang-orangan sawah daripada yang Anda bayangkan yang "tidak punya otak!"

Bagaimana Anda mendengarkan kembali percakapan bisnis Anda yang penting? Cukup dengan merekamnya secara legal dan etis. Saya menyebut teknik merekam dan menganalisis percakapan bisnis Anda untuk mengetahui hal-hal yang tersembunyi sebagai "Putar Ulang Instan".

Memiliki tape recorder di ponselnya dapat membuat perbedaan besar dalam karier teman saya, Laura. Laura, seorang ahli nutrisi, telah mengembangkan minuman kesehatan yang sangat baik. Produknya layak untuk dipasarkan secara nasional.

Suatu hari saya sedang berada di kantor Laura untuk mendiskusikan rencananya dan saya berkata, "Laura, saya punya kontak yang tepat untuk Anda. Beberapa bulan sebelumnya, saya telah bertemu dengan Fred, seorang pria yang memiliki jaringan supermarket. Fred berhutang budi kepada saya karena, atas permintaannya, saya telah memberikan ceramah pro bono untuk sebuah klub sosial tempat dia menjadi anggota. Fred adalah orang yang sangat berpengaruh di dunia supermarket, dan dengan satu kata "ya", ia bisa memasukkan minuman kesehatan teman saya ke dalam tokonya. Hal itu akan meluncurkan Laura secara nasional.

Saya melakukan panggilan dan, lihatlah, dia masuk. Dan, yang lebih mengejutkan lagi, Fred terdengar tertarik dengan minuman Laura.

"Kenakan dia," kata Fred.

Dengan bangga saya menyerahkan telepon kepada Laura dan percakapan mereka dimulai dengan baik. "Oh tentu, saya akan mengirimkan sampelnya," kata Laura. "Di mana alamatnya?" Kemudian saya mendengar Laura berkata, "Eh, tunggu sebentar, saya ambikan sesuatu untuk menulis." (Saya dengan cepat mengambil pena dan mendorong sebuah bantalan di depan hidungnya.) "Eh, apa itu lagi? Apa kau bilang 4201 atau 4102? [Aku mengerang tak terdengar.] Dan bagaimana kau mengeja nama jalan itu? [Eranganku terdengar jelas.] Ups, pulpen ini baru saja kehabisan tinta. Leil, apa kau lihat pulpen lain di mejaku? [Ya, dan kali ini aku merasa ingin melemparnya.] Maaf, apa itu lagi?"

Astaga, sekarang saya ingin merebut telepon dari tangan Laura. Seharusnya dia tidak perlu merepotkan pisang besar yang sedang sibuk untuk hal-hal detil seperti mengulang-ulang alamat. Dia bisa saja menelepon kembali sekretarisnya untuk meminta klarifikasi. Tetapi, hal itu tidak perlu dilakukan jika dia merekam percakapan dengan teknik Putar Ulang Instan. Dia bisa saja mengatakan bahwa dia sedang membalik-balikkan perekam (sebagian besar pemukul berat merasa nyaman dengan konsep itu) dan dia akan mendapatkan rekamannya.

Fred bersikap baik kepada Laura hari itu. Tapi teman saya tidak pernah mendengar kabar darinya. Dan sampai hari ini, dia bertanya-tanya mengapa. Dia tidak akan pernah tahu bahwa pertukaran telepon yang membingungkan itu membatalkan kesepakatan.

Apakah Fred bersikap tidak adil hanya karena Laura agak lambat dalam menelepon? Sama sekali tidak. Fred berpikir, "Jika wanita ini sama insen-

sitif tentang waktu saya di awal hubungan bisnis yang mungkin terjadi, seperti apa dia di masa depan?" Pilihan yang bijaksana, Fred. Aku masih menyukai Laura. Dia masih menjadi teman saya. Tapi apakah saya akan memperkenalkannya kepada pemenang besar lainnya yang mungkin bisa membantunya? Aku tidak bisa mengambil kesempatan.

Cara Mengatur Pemutaran Ulang Instan Anda

Putar Ulang Instan sederhana dan murah. Pergilah ke toko elektronik setempat dan mintalah perekam untuk telepon Anda. Tempelkan pada gagang telepon Anda, dan colokkan ujung yang lain ke perekam kaset. Kemudian nyalakan perekam selama percakapan penting Anda berikutnya. Perangkat ini dapat menghasilkan ratusan dolar untuk panggilan pertama Anda. Di beberapa negara bagian, hukum mengharuskan Anda memberi tahu pihak lain bahwa Anda sedang merekam mereka. Pastikan untuk memeriksa dengan pihak berwenang tentang legalitas di negara bagian tempat Anda tinggal. Jika ini adalah penipuan satu pihak, jangan khawatir. Anda adalah satu pihak. Tentu saja Anda tidak boleh menggunakan rekaman itu untuk tujuan lain selain untuk mendengarkan sendiri. Hal itu tidak hanya melanggar hukum, tetapi juga tidak dapat dipertanggungjawabkan. Untuk keamanan ekstra, jangan tinggalkan rekaman percakapan orang lain di mana saja. Simpanlah rekaman yang sama di dalam mesin kaset Anda dan gunakan berulang kali untuk merekam detail-detail penting.

Dengan Putar Ulang Instan, Anda dapat menangkap bola percakapan Anda pasangannya melempar pada lemparan pertama. Anda sedang berbicara di telepon dengan atasan Anda. Dia mengoceh tentang empat atau lima nama firma hukum yang harus Anda kirim surat, lalu alamatnya, lalu sembilan digit kode pos. Menyadari bahwa ia telah melemparkan pertanyaan yang cukup cepat, ia bertanya, "Haruskah saya ulangi lagi untuk Anda?" "Tidak, terima kasih, saya sudah mengerti," kata Anda dengan bangga, sambil mengetuk-ngetuk tape recorder kecil Anda. Bos sangat terkesan.

Satu lagi manfaat Putar Ulang Instan-membantu menyembunyikan ketidaktahuan Anda. Baru-baru ini saya sedang berbicara di telepon dengan seorang juru kamera yang sedang menegosiasikan harga kaset video untuk digunakan sebagai demo pembicara. Untungnya saya merekam percakapan tersebut karena dia menggunakan Hi-8, VHS,

Super VHS, Beta SP, dan U-matic tiga perempat inci membuat saya ingin merangkak masuk ke dalam lubang hewan pengerat di dinding. Tetapi saya mendengarkan rekaman percakapan kami setelah itu. Saya menuliskan semua kata yang tidak saya pahami dan kemudian bertanya kepada teman video apa artinya. Sekarang saya bisa menelepon kembali juru kamera dan berkata, "Saya ingin merekam dengan dua kamera pada Beta SP. Dan bisakah Anda memberikan saya dub VHS sehingga saya bisa melakukan pengeditan off-line?" Bukankah menurut Anda, saya mendapatkan harga yang jauh lebih baik daripada jika saya bertanya, "Duh, apa itu Beta SP?"



TEKNIK #70

Putar Ulang INSTAN

Rekam semua percakapan bisnis Anda dan dengarkan kembali. Untuk kedua atau ketiga kalinya, Anda akan mengetahui hal-hal penting yang terlewatkan saat pertama kali. Ini seperti penggemar sepak bola yang sering tidak tahu apakah ada meraba-raba sampai mereka melihat semuanya lagi dalam Pemutaran Ulang Instan.

Lupakan Apa yang Mereka Katakan, Dengarkan Apa yang Mereka Maksud

Putar Ulang Instan juga membuat Anda peka terhadap tingkat komunikasi yang jauh lebih dalam daripada sekadar kata-kata penelepon. Anda dapat mendengarkan antusiasme atau keraguan mereka yang sebenarnya tentang suatu ide.

Ketika kita menginginkan sesuatu, pikiran kita memainkan trik-trik lucu pada kita. Jika kita sangat menginginkan "ya" dari seseorang, kita akan mendengar "ya". Tapi "ya" tidak selalu seperti yang terlihat. Kata "YA" yang dipaksakan oleh klien dan kata "yeee-sss" yang ragu-ragu itu berbeda seperti surga dan neraka. Bulan lalu saya bertanya kepada seorang wanita yang telah memesan saya untuk berpidato, apakah kantornya bisa mereproduksi handout sepuluh halaman saya. Dia memberikan jawaban yang saya inginkan, yaitu "ya". Namun, kemudian, saya mendengarkan kembali percakapan kami

di kaset. Jawabannya tentang selebaran itu sangat ragu-ragu, "Hmm, ya." Saya segera meneleponnya kembali dan berkata, "Ngomong-ngomong, jangan khawatir tentang selebaran itu."

"Oh, saya senang sekali!" dia mendengkur. "Karena kami benar-benar tidak memiliki anggaran untuk hal-hal seperti itu." Saya mendapatkan lebih banyak keuntungan dari niat baik klien saya daripada nilai reproduksi beberapa lembar kertas.

Sekarang mari kita kembali ke acara langsung Anda. Kita akan berbicara tidak hanya tentang bagaimana menjadi populer di sebuah pesta, tetapi juga bagaimana cara untuk mendekati semua orang yang Anda inginkan-seperti halnya seorang politisi.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



BAGIAN DELAPAN

Cara MENGADAKAN Pesta Seperti SEORANG Politisi Bekerja DI Kamar

Daftar Periksa Enam Poin Partai Politisi

Ketika diundang ke sebuah pesta, kebanyakan dari kita melayang-layang dalam lamunan yang tidak jelas. Lamunan acak kita biasanya seperti ini: "Hmm, ini pasti menyenangkan. . . . Ingin tahu apakah mereka akan menyajikan makanan Harapan

itu bagus. . . . Mungkin ada beberapa orang yang menarik di sana Won-ika teman saya yang bernama Fulan datang, apa yang harus saya kenakan?"

Namun, itu bukanlah cara berpikir seorang politisi tentang sebuah pesta. Ketika para politisi, penggiat jaringan, penjelajah sosial yang serius, dan pemenang besar di dunia bisnis menatap undangan, mereka secara naluriah berselancar ke saluran yang berbeda. Sebelum mereka melakukan RSVP dengan jawaban "ya" atau "tidak", otak mereka menyusun pertanyaan-pertanyaan kampanye jurnalistik. Inilah Daftar Periksa Enam Poin Pesta. Siapa? Kapan? Apa? Mengapa? Dimana? Dan Bagaimana?

Mari kita bahas satu per satu.

Siapa yang Akan Hadir di Pesta?

Lebih khusus lagi, siapa yang akan ada di sana yang harus saya temui? Penggiat jejaring yang serius memperhitungkan "Siapa yang harus saya temui untuk urusan bisnis? Siapa yang harus saya temui untuk alasan politik atau sosial?" Dan, jika masih lajang dan sedang mencari, "Siapa yang ingin saya temui untuk kemungkinan menjalin hubungan asmara?"

Jika mereka tidak tahu siapa yang akan hadir, mereka akan bertanya. Para politisi tanpa malu-malu menelepon tuan atau nyonya rumah pesta dan bertanya, "Siapa yang akan datang?" Saat pemberi pesta mengobrol santai tentang daftar tamu, para politisi mencoret-coret nama-nama orang yang mereka minati, lalu memutuskan untuk bertemu dengan mereka.

Kapan Saya Harus Tiba?

Para politisi tidak meninggalkan waktu kedatangan sampai kapan pun mereka selesai berpakaian. Mereka tidak bertanya pada diri sendiri, "Hmm, apakah saya harus terlambat?" Mereka dengan cermat menghitung perkiraan waktu kedatangan dan perkiraan waktu keberangkatan.

Jika pesta penuh dengan kontak, para pesohor datang lebih awal untuk mulai membuat tanda pada saat mereka tiba. Para VIP sering kali datang lebih awal untuk menyelesaikan urusan mereka sebelum para pengunjung pesta yang "tidak suka menjadi yang pertama di sana" mulai berdatangan. Mereka tidak pernah malu untuk datang lebih awal. Lagipula, satu-satunya orang yang melihat mereka adalah para pengunjung yang datang lebih awal yang sering kali merupakan pemukul keras seperti mereka.

Anda juga tidak akan menemukan politisi berkeliaran di sekitar, yang terakhir menyelinap keluar dari pintu. Setelah mereka menyelesaikan apa yang ingin mereka lakukan, mereka akan menuju ke kesempatan berikutnya. Jika agenda mereka lebih bersifat sosial, mereka mencoba untuk membiarkan waktu keberangkatan mereka terbuka dan jadwal pesta apresiasinya bebas. Dengan begitu, jika mereka membuat kontak baru yang penting, mereka dapat tetap berada di sekitar dan berbicara dengannya. Atau mengantarnya pulang. Atau pergi ke tempat lain untuk minum kopi.

Apa yang Harus Saya Bawa?

Daftar Periksa seorang politisi tidak seperti biasanya, "Coba lihat, sisir, cologne, dan permen angin saya." Mereka mengemas lebih banyak alat jaringan yang fungsional di saku atau tas mereka.

Jika kucing perusahaan akan berkeliaran di pesta, mereka membawa segepok kartu nama. Jika itu adalah gala di mana orang-orang bersenda gurau di tangga sosial dan mereka ingin memancarkan keanggunan dunia lama, mereka mengambil beberapa kartu sosial yang hanya berisi nama mereka dan mungkin alamat dan nomor telepon. (Beberapa orang merasa bahwa memberikan kartu nama dalam lingkungan sosial murni bisa menjadi sesuatu yang aneh). Alat yang paling penting dalam paket pesta mereka adalah buku catatan kecil dan pena untuk mencatat kontak penting.

Mengapa Pesta Diberikan?

Filosofi abadi para politisi tentang "menembus yang pura-pura" masuk di sini. (Itu hanya cara yang bagus untuk mengatakan "melihat di balik permadani.") Mereka bertanya pada diri mereka sendiri, "Apa alasan pura-pura dari pesta ini?" Seorang industrialis besar mengadakan pesta kelulusan untuk putrinya? Seorang eksekutif yang baru saja bercerai mengadakan pesta ulang tahun untuk dirinya sendiri? Sebuah bisnis yang sedang goyah sedang merayakan tahun kesepuluhnya?

"Bagus," kata para politisi kepada diri mereka sendiri, "itu hanya pura-pura. Tapi apa alasan sebenarnya dari pesta ini?" Mungkin sang industrialis ingin agar putrinya mendapatkan pekerjaan yang baik sehingga dia mengundang puluhan calon pemberi kerja. Anak laki-laki yang berulang tahun itu masih lajang sehingga daftar tamunya dipenuhi oleh wanita-wanita yang menarik dan berprestasi. Bisnis ini sangat membutuhkan PR yang baik jika ingin bertahan selama sepuluh tahun ke depan. Jadi mereka mengundang pers dan para pembuat dan penggerak komunitas.

Para politisi memiliki penglihatan yang tajam untuk mengetahui agenda tuan rumah yang sebenarnya. Tentu saja mereka tidak akan pernah mendiskusikannya di pesta. Bagaimana-

Namun, wawasan ini mengangkat mereka ke tingkat kesadaran yang lebih tinggi dengan para pemukul berat lainnya di pesta tersebut.

Pengetahuan mereka juga membuat mereka menjadi agen yang berharga bagi si pemberi pesta. Seorang politisi yang cerdas memperkenalkan anak perempuannya yang sedang mencari pekerjaan kepada beberapa eksekutif di pesta tersebut atau memberi tahu para wanita yang paling memikat di pesta tersebut tentang betapa hebatnya pria yang berulang tahun. Saat mengobrol dengan wartawan, ia membicarakan bisnis tuan rumah yang membutuhkan PR yang baik. Ketika orang-orang mendukung *alasan* sebenarnya dari pesta tersebut, mereka menjadi tamu yang populer dan dicari untuk acara-acara selanjutnya.

Di manakah Pikiran Kolektif?

Sering kali orang-orang dari satu profesi atau satu kelompok kepentingan akan memenuhi sebagian besar daftar tamu. Seorang politisi tidak pernah menerima undangan apa pun tanpa bertanya pada dirinya sendiri, "Orang seperti apa yang akan hadir di pesta ini, dan apa yang akan mereka pikirkan?" Mungkin akan ada banyak dokter. Jadi, dia mengklik berita utama medis terbaru dan berlatih sedikit tentang dokter. Jika para tamu adalah sarang pemilih era baru, politisi tersebut akan belajar tentang penyembuhan telepati, pengencangan Tantra, dan tarian trans. Para politisi tidak boleh tidak tahu.

Bagaimana Saya Akan Menindaklanjuti Pesta?

Sekarang, final besar. Saya menyebutnya "Semen Kontak". Ini adalah memperkuat kontak yang telah dibuat oleh politisi. Setelah bertemu dengan kontak yang baik dan bertukar kartu nama, hampir semua orang berkata, "Senang sekali berbicara dengan Anda. Kami akan tetap berhubungan."

Niat baik ini jarang terjadi tanpa usaha keras. Namun, para politisi membuat sebuah ilmu untuk menjaga konspirasi. Setelah pesta, mereka duduk di meja mereka dan, seperti permainan soli- taire, meletakkan kartu nama orang-orang yang mereka temui. Menggunakan

Teknik "Berkas Kartu Nama" yang akan dijelaskan nanti di bagian ini, mereka memutuskan bagaimana, kapan, dan apakah akan menangani masing-masing. Apakah orang ini memerlukan panggilan telepon? Haruskah orang tersebut menerima catatan tulisan tangan? Haruskah saya mengirim email atau menelepon yang lain?

Gunakan Daftar Periksa Enam Poin Pesta - Siapa? Kapan? Mengapa? Dimana? Apa? dan Bagaimana? dari sebuah pesta-sebagai rencana permainan umum Anda. Sekarang mari kita bahas secara spesifik.



Cara Menghindari Kesalahan Pesta yang Paling Umum Terjadi

Rata-rata pengunjung pesta, katakanlah Charlie, tiba di pesta. Dia langsung menuju meja minuman untuk menikmati makanan ringan dan minuman. Dia kemudian menemukan beberapa teman dan mulai mengobrol dengan mereka.

Sambil mengunyah makanan kecil di piringnya dan lemak bersama teman-temannya, ia sesekali melihat ke sekeliling ruangan untuk melihat siapa saja yang mungkin baru dan asyik untuk diajak mengobrol. Dia berharap beberapa orang yang menarik dan atraktif di pesta itu akan melihatnya dan datang untuk berbicara.

Apa yang salah dengan pendekatan Charlie? Semuanya, jika Charlie ingin membuat pesta menjadi produktif. Mari kita mulai dengan kesalahan pertama para pengunjung pesta pada umumnya-mengambil makanan dan minuman di awal acara.

Orang-orang yang berbaur dalam sebuah pesta membuat penilaian, seringkali secara subyektif, tentang siapa yang akan mereka dekati. Pernahkah Anda tinggal di sebuah peternakan? Atau memiliki anjing atau kucing? Maka Anda pasti tahu bahwa Anda tidak akan pernah mengganggu hewan ketika mereka sedang makan. Demikian juga, ketika hewan manusia sedang makan, hewan manusia lainnya tidak merasa nyaman untuk mendekat. Jika mata para pengunjung pesta memindai kerumunan dan melihat Anda dengan kantong makanan, mereka akan melewatinya. Secara tidak sadar mereka berkata pada diri mereka sendiri, "Biarkan anjing yang lapar itu makan dan

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Mengolah Partai Seperti Politisi Mengolah
Ruangan 271*

mungkin kita akan bicara nanti." Nanti tidak pernah datang karena mereka akhirnya berteman dengan orang lain yang mulutnya tidak penuh.

Para politisi selalu makan sebelum datang ke pesta. Mereka tahu bahwa mereka membutuhkan bakat pemain sulap untuk berjabat tangan, bertukar kartu nama, memegang minuman, dan memasukkan biskuit dan keju ke dalam mulut mereka-semuanya hanya dengan dua tangan.



TEKNIK #71

Mengunyah ATAU Berbaur

Para politisi ingin bertatap muka dan bertatap perut dengan konstituen mereka. Seperti halnya pemenang besar lainnya yang berpengalaman dalam ilmu proksemik dan hubungan spasial, mereka tahu bahwa benda apa pun kecuali gesper ikat pinggang mereka memiliki efek seperti tembok batu bata di antara dua orang. Oleh karena itu mereka tidak pernah memegang makanan atau minuman di sebuah pesta.

Datang untuk mengunyah atau datang untuk bercengkerama. Tapi jangan berharap untuk melakukan keduanya. Seperti politisi yang baik, makanlah terlebih dahulu sebelum datang.



72 Bagaimana cara membuat Pintu Masuk yang Tidak Dapat Diprediksi

Loretta Young membuat sejarah televisi ketika dia muncul di ujung tangga yang sangat besar dan mengamati lokasi syuting. Kemudian dia menukik ke bawah untuk memulai pertunjukan.

Paus melangkah ke balkonnya yang menghadap ke Lapangan Santo Petrus di Roma dan mengamati kerumunan orang. Kemudian dia memulai berkatnya.

Bette Davis berhenti di ambang pintu dan melihat sekelilingnya. Kemudian dia bergumam, "Sungguh menyedihkan!"

Dan setiap komedian TV larut malam sejak "Heeeeere's Johnny!" melangkah ke tengah panggung dan mengamati penonton yang bertepuk tangan. Kemudian dia mengungkapkan alasan seringai di wajahnya.

Apa kesamaan yang dimiliki oleh semua pintu masuk yang hebat ini? Masing-masing berhenti sejenak dan melihat sekeliling sebelum menukik ke dalam aksi yang menentukan.

Para sutradara film menyukai pengambilan gambar THE DOORWAY di mana kamera bergerak, musik mengalun, dan semua mata tertuju pada hon-cho atau honchoette yang berdiri di bawah bingkai. Apakah sang bintang mengendap-endap masuk ke dalam ruangan seperti seekor anak kucing kecil yang ketakutan di rumah pemilik baru? Atau, seperti yang dilakukan oleh banyak dari kita di sebuah pesta, dengan panik menarik perhatian pada wajah pertama yang dikenal sehingga orang-orang tidak akan berpikir bahwa dia tidak terhubung? Tidak,

bintang itu berhenti. Kemudian, dibingkai oleh ambang pintu, kehadirannya yang menonjol dirasakan oleh semua orang.

Orang-orang yang telah menguasai trik ini memiliki apa yang membuat iri para pencinta atraksi yang disebut "kehadiran di atas panggung". Para penggemar panggung berpikir bahwa beberapa bintang yang beruntung terlahir dengan itu. Pikirkan lagi, para pemain sandiwara. Ini dibudidayakan. Para politisi tidak hanya menyelinap tanpa disadari ke dalam ruangan yang penuh dengan orang.

Politisi membuat Pintu Masuk.

Dengan satu teknik sederhana, Anda juga bisa membuat pintu masuk yang bagus. Saya menyebutnya "Rubberneck the Room." Sebelum masuk, berhentilah secara dramatis di ambang pintu dan amati pemandangan dengan mata Anda. Sangat penting bahwa, saat Anda berdiri di ambang pintu, Anda tidak berpikir, "Lihat saya." Alasan Anda melakukan Rubbernecking Ruangan bukanlah untuk pamer. Hal ini dilakukan agar Anda bisa mendiagnosa situasi yang Anda hadapi. Perhatikan pencahayaan, bar, dan yang paling penting, wajah-wajah. Dengarkan musik, keramaian, dan denting gelas. Perhatikan siapa yang sedang berbicara dengan siapa. Saat melakukan "rubber necking", Anda juga akan menggunakan "Jadilah Pemilih, Bukan yang Dipilih," teknik berikutnya, yang membantu Anda memilih target pertama, kedua, dan mungkin ketiga. Sekarang, seperti kucing besar yang menguasai hutan, lompatlah untuk melakukan langkah pertama untuk menyapu bersih ruangan.



TEKNIK #72

RUBBERNECK Ruangan

Ketika Anda tiba di tempat pertemuan, berhentilah secara dramatis di ambang pintu. Kemudian lakukan survei situasi. Biarkan mata Anda bergerak bolak-balik seperti tim SWAT yang siap dalam sekejap untuk menghabisi apa pun yang bergerak.

Bersamaan dengan Rubberneck the Room, cobalah menggunakan teknik berikut ini.



Cara Bertemu dengan Orang yang Ingin Anda Temui

Politisi tidak menunggu orang lain untuk mendekati mereka. Jika tuan rumah pesta atau manajer kampanye mereka belum memberikan daftar "yang harus ditemui", mereka memilih target mereka saat melakukan Rubbernecking the Room. Saat mata mereka yang tajam memindai kerumunan, mereka bertanya pada diri sendiri, "Siapa yang paling menyenangkan untuk diajak bicara? Siapa yang terlihat paling bermanfaat bagi hidup saya? Siapa yang paling bisa saya pelajari di geng ini?"

Bagaimana mereka memilih? Mereka melihat semua orang dengan cara yang sama seperti teman saya, Bob, sang seniman karikatur, melihat orang. Anda bisa mengetahui lebih banyak hal daripada yang Anda sadari jika Anda terus memusatkan pandangan pada seseorang. Setiap binar di mata seseorang dan setiap garis yang melingkari mata tersebut menceritakan sebuah kisah-kisah kehidupan yang dijalaninya. Siapakah yang mengatakan, "Pada usia tiga puluh tahun, setiap orang memiliki wajah yang pantas untuknya"? Namun hanya sedikit dari kita yang secara sadar menatap mata orang asing. Betapa bodohnya, di sebuah pesta atau konvensi untuk menjalin hubungan, kebanyakan orang merasa malu untuk melakukan kontak mata dengan orang yang tidak kita kenal. Dalam seminar jaringan saya, saya meminta peserta untuk melakukan kontak visual yang intens dengan meminta mereka membentuk lingkaran besar, berjalan mengelilingi ruangan, dan diam-diam menatap satu sama lain. "Tataplah ke dalam diri masing-masing mata satu sama lain," kata saya kepada mereka. "Perhatikan gerakan satu sama lain." Saat mereka berjalan, saya berkata, "Konvensi bisnis yang paling penting, teman tersayang, atau cinta dalam hidup Anda mungkin tidak ada di

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Membuat Pintu **M a s u k** yang
Tak Terlupakan 275*

ruangan ini. Namun demikian, dalam waktu dekat, Anda akan berada di sebuah ruangan di mana Anda akan melihat seseorang yang Anda rasakan dapat mengubah hidup Anda. Saya ingin Anda bersiap-siap. Saya ingin kalian memiliki keberanian untuk melakukan pendekatan dan tidak menunggu dengan sia-sia seseorang yang istimewa itu mendekati kalian." Sambil berjalan-jalan dan menatap, saya meminta mereka untuk diam-diam memilih empat orang yang paling ingin mereka ajak bicara selama istirahat.

"Hanya Orang-Orang Cantik yang Akan Terpilih"

Ketika diberi tugas yang asing dan tidak nyaman ini, para peserta berasumsi bahwa semua orang akan langsung mencari orang yang paling menarik. Itu tidak pernah terjadi. Sesuatu yang mistis terjadi ketika orang-orang meluangkan waktu untuk benar-benar melihat satu sama lain. Setiap orang menemukan keindahan yang berbeda pada satu atau dua orang lain yang sangat pribadi, sangat istimewa, dan berbicara secara unik kepada para pencari.

Teman tersayang dalam hidup saya adalah seorang anak kecil yang sederhana bernama Chip. Tingginya hanya 5 kaki 2 inci. Chip memiliki hidung yang besar dan mata kecil yang lucu yang mengintip dari balik kacamata tebal. Di sebuah pesta, tanpa menggunakan teknik ini, saya mungkin tidak akan pernah memperhatikan Chip. Namun, konsentrasi saya tertuju padanya pada hari kami bertemu, karena dia sedang memberikan pidato. Ketika saya menatap matanya secara saksama dan memperhatikan gerak bibirnya, saya melihat kecantikan yang begitu subyektif terpancar dari wajahnya. Dia menjadi sahabat saya selama dua belas tahun sampai penyakit tragis merenggut nyawanya. Namun demikian, Chip tetap cantik bagi saya sampai akhir hayatnya, karena, tidak peduli seberapa bengkok tubuhnya akibat penyakit, kecantikannya tetap terpancar melalui jiwanya.

Saat para peserta seminar mengeksplorasi wajah dan gerakan satu sama lain, mereka menemukan keindahan subjektif di wajah mereka, di dalam jiwa mereka. Tidak ada yang bisa menjelaskan mengapa seseorang memilih orang lain sebagai salah satu dari empat orang yang spesial. Namun, hampir semua orang kembali dari liburan dengan membawa teman baru yang baik. Tidak pernah ada yang tidak terpilih.

Ketika Anda mencari kualitas khusus seseorang dengan menjelajahi wajah mereka, Anda akan menemukannya. Jika Anda ingin keluar dari pertemuan apa pun dengan kehidupan yang lebih baik, habiskan waktu dengan orang-orang yang Anda pilih, bukan hanya mereka yang memilih Anda. Pilihlah siapa yang Anda pilih. Tapi jangan menunggu untuk menjadi orang yang dipilih.



TEKNIK #73

Jadilah yang MEMILIH, BUKAN yang Dipilih

Teman seumur hidup, cinta dalam hidup Anda, atau kontak bisnis yang akan mengubah masa depan Anda mungkin tidak hadir di pesta tersebut. Namun, suatu hari nanti, di suatu tempat, dia akan hadir. Jadikan setiap pesta sebagai latihan untuk acara besar.

Jangan berdiri saja menunggu saat orang yang spesial itu mendekati Anda. Anda mewujudkannya dengan menjelajahi setiap wajah di ruangan. Tidak ada lagi "kapal yang melintas di malam hari." Abadikan apa pun atau siapa pun yang Anda inginkan dalam hidup Anda.

"Tentu saja, dalam Seminar, Itu Mudah, tetapi Bagaimana dengan Kehidupan Nyata?"

Terkadang, setelah istirahat, seorang peserta akan berkata, "Sangat mudah untuk menghampiri orang yang ingin saya ajak bicara kali ini karena Anda memberikannya sebagai tugas. Tapi bagaimana dengan di pesta yang sebenarnya?" Baru-baru ini, salah satu peserta saya yang bernama Todd menanyakan pertanyaan ini di depan grup.

Saya bertanya, "Todd, bagaimana cara Anda melakukan pendekatan kali ini?" "Ya, saya hanya menghampiri dan berkata, 'Hai, saya Todd. Saya ingin berbicara kepada Anda. '"

"Yah?" Saya bertanya.

Ia sadar bahwa ia bisa menggunakan kalimat pembuka ini untuk bertemu dengan siapa pun di pesta mana pun. Untuk memperlancar momen yang berpotensi canggung, Anda segera menindaklanjuti dengan pertanyaan yang tidak berbahaya, seperti "Bagaimana Anda mengenal nyonya rumah?" atau "Apakah Anda tinggal di daerah ini?" Sekarang, Anda sudah siap untuk pergi dan berjalan seolah-olah tuan rumah telah memperkenalkan Anda.

Tentu saja, orang-orang yang terpilih akan berkeliaran di sekitar pesta. Beberapa dari mereka, setelah mengamati Anda, akan memutuskan bahwa Anda adalah salah satu dari orang-orang istimewa yang mereka pilih untuk diajak bicara. Berikut ini adalah manuver bawah sadar untuk memudahkan mereka datang untuk meyakinkan bahwa mereka telah membuat pilihan yang bijaksana.

74 ★ Cara Memikat Orang Secara Subliminal kepada Anda di Acara Gathering

Pernahkah Anda memperhatikan, betapa nyamannya perasaan Anda saat memasuki ruangan tertentu? Kursi-kursi diatur sedemikian rupa untuk menyambut Anda seolah-olah mengatakan, "Silakan masuk dan duduklah di sini." Sebaliknya, Anda memasuki ruangan lain di mana Anda harus menavigasi rute yang berputar-putar di sekitar meja dan meja rias sebelum akhirnya menemukan kursi kosong.

Demikian juga, sebagian orang mengatur perabot tubuh *mereka*, lengan dan kaki mereka, untuk mengatakan, "Hei, kemarilah dan berbicara dengan saya." Namun, perabot tubuh orang lain berteriak, "Jangan mendekat! Mendekatlah dengan risiko Anda sendiri." Orang yang pemalu secara tidak sengaja mengatakan "menjauh" ketika mereka melipat lengan mereka. Mereka memberikan sinyal tidak aman dengan menggenggam tas, menggenggam minuman, atau merokok.

Studi terkontrol menunjukkan bahwa pengunjung pesta lebih nyaman mendekati orang yang berdiri dengan tubuh terbuka, lengan tidak disilangkan dan menggantung di sisi tubuh mereka, kaki sedikit terpisah, sedikit senyuman di wajah mereka. Benda apa pun yang berada di antara Anda dan kerumunan orang adalah penghalang bawah sadar-bahkan dompet Anda. Lebih banyak orang yang mendekati wanita yang membawa tas bahu daripada wanita yang menjinjing tas tangan. Tas bahu menggantung di belakang punggungnya, sehingga membuka jalan untuk berbicara dengannya.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.](#)

Beri Mereka Lampu Genggam Ol' Wrist Flash

Sekarang, inilah bagian yang paling penting. Di samping wajah Anda, pergelangan tangan dan telapak tangan adalah salah satu bagian tubuh Anda yang paling ekspresif. Telapak tangan yang terangkat menunjukkan sentimen yang baik.

Pergelangan tangan dan telapak tangan Paus terangkat ketika ia memberi isyarat, "Marilah, saudara-saudaraku." Pergelangan tangan dan telapak tangan pencuri terangkat saat dia berkata, "Saya menyerah, jangan tembak." Pergelangan tangan dan telapak tangan orang yang tidak bersalah terangkat ketika dia berkata, "Saya tidak tahu siapa yang mengambil uang itu." Telapak tangan yang rentan dan terbuka menandakan "Tidak ada yang saya sembunyikan."

Mereka juga menandakan penerimaan. Ketika Anda mendengarkan kolega bisnis yang ingin Anda beri sinyal penerimaan, pastikan pergelangan tangan dan telapak tangan Anda menghadap ke atas. Meskipun Anda sedang meletakkan kepala di dagu, putar pergelangan tangan ke depan. Kapan pun Anda mengobrol dengan siapa pun, selalu periksa tangan Anda. Pastikan Anda tidak mengarahkan buku-buku jari Anda langsung ke arah siapa pun. Biarkan mereka senang melihat kulit pergelangan tangan dan telapak tangan Anda yang lembut dan lembut, bukan kulit keriput yang bersembunyi di buku-buku jari Anda.

Romantis di pikiran Anda? Para wanita, biarkan tangan Anda yang berbicara untuk Anda. Wanita secara naluriah memutar pergelangan tangan dan telapak tangan mereka ke atas ketika seorang pria membuat mereka bergairah. (Faktanya, kilatan pergelangan tangan saat berbicara dengan pria secara tidak sadar memberikan sentakan seksi pada mereka).

Membuka Jalan yang Jelas bagi Orang-orang yang Menganggap Anda Istimewa

Kucing hutan kecil yang ketakutan meringkuk di balik batu dan batang kayu agar tidak ada hewan yang lebih besar yang melihat mereka. Di hutan sosial, orang-orang yang pemalu juga melakukan hal yang sama. Mereka secara naluriah mencari sudut-sudut dan duduk di tempat yang tidak terlihat.



TEKNIK #74

DATANGLAH ke Sini Tangan

Jadilah magnet manusia, bukan penolak manusia. Saat berdiri di sebuah pertemuan, aturlah tubuh Anda dalam posisi terbuka-terutama lengan dan tangan Anda. Orang-orang secara naluriah tertarik pada telapak tangan yang terbuka dan pergelangan tangan yang diatur secara menggoda dalam posisi "datang ke sini".

Mereka menghindari dari buku-buku jari dalam posisi "pergilah atau saya akan meninjumu". Gunakan pergelangan tangan dan telapak tangan Anda untuk mengatakan "Saya tidak menyembunyikan apa pun," "Saya menerima Anda dan apa yang Anda katakan," atau "Saya menganggap Anda seksi."

Sementara lynx dan singa berjalan dengan penuh percaya diri ke tengah-tengah tempat terbuka di hutan, kucing besar manusia di hutan sosial juga berdiri dengan penuh percaya diri di tempat terbuka sehingga orang lain dapat melihat mereka. Seperti seorang politisi, posisikan diri Anda di dekat pintu masuk karena setiap orang pasti melewati jalan Anda pada suatu waktu di malam hari.

Sekarang kita sampai pada teknik yang digunakan oleh semua politisi. Bahkan, beberapa pakar politik memuji terpilihnya John Kennedy dan Bill Clinton karena penguasaan mereka atas teknik yang saya sebut "Pelacakan."



Cara Membuat Mereka Merasa Seperti Bintang Film

Pada tahun 1940-an, film berbeda. Sebelum film eksperimental, *cinéma vérité*, dan *nouvelle vague*, mereka memiliki cerita. Orang-orang Amerika naik ke mobil Buick mereka - kunci rubah yang diikatkan pada antena radio dan sepatu bot bayi yang digantungkan pada kaca spion - menuju ke gedung bioskop, dan menyaksikan cerita yang diputar di hadapan mereka.

Hampir selalu, pahlawan dan pahlawan wanita di layar perak akan bertemu, jatuh cinta, mengatasi rintangan yang tampaknya mustahil, menikah, dan (mungkin) hidup bahagia. Oh, ceritanya memang sedikit bervariasi. Namun selalu ada seorang pria dan mungkin seorang wanita yang memimpin. Lalu ada dunia lainnya. Karakter pendukung bisa hidup atau mati tanpa banyak basa-basi. Tapi setiap peristiwa kecil dalam kehidupan sang bintang sangat penting.

Film mungkin telah berubah. Sifat manusia tidak. Setiap orang merasa seperti bintang film tahun 1940-an. Setiap peristiwa sepele dalam hidup mereka adalah penting. "Ada aku. Lalu ada seluruh dunia."

Apa yang dimakan seseorang untuk sarapan, sepatu apa yang dia pilih untuk dipakai, dan apakah dia menyempatkan diri untuk membersihkan giginya bisa jadi lebih penting bagi orang tersebut dibandingkan dengan jatuhnya negara-negara yang jauh atau naiknya suhu global.

Suami dan istri terkadang berbagi hal-hal kecil tentang pasangan mereka:

"Apa yang kamu makan untuk sarapan,
Sayang?" "Kamu tidak memakai sepatu *itu*,
kan?" "Apa kamu ingat untuk menyikat
gigi?"

Untuk menciptakan keakraban yang menarik, para pemenang besar selalu berusaha untuk mengingat detail-detail kecil dari kehidupan kontak penting mereka. Mereka jelas tidak berpura-pura tertarik dengan apa yang mereka makan untuk sarapan atau apakah mereka lupa membawa benang gigi atau tidak. Tetapi untuk membuat seseorang merasa seperti bintang besar, mereka mengingat detail yang kebetulan dibagikan oleh kontak mereka.

Ikuti jejak mereka. Jika seorang prospek menyebutkan bahwa dia makan Rice Krispies untuk sarapan, singgunglah hal itu nanti. Jika, saat mengobrol, atasan Anda memberi tahu Anda bahwa ia mengenakan sepatu yang tidak nyaman untuk bekerja pada suatu hari, temukan cara untuk menyinggungkannya di kesempatan lain. Jika klien Anda mengatakan bahwa dia adalah seorang yang tegas, pujilah dia di kemudian hari tentang kedisiplinannya. Hal ini mengisyaratkan bahwa dia adalah seorang bintang yang berkesan dalam galaksi orang-orang yang pernah Anda temui. Ini disebut "Melacak" kehidupan mereka. Ketika Anda melacak hal-hal kecil mereka, Anda membuat mereka merasa seperti bintang film tahun 1940-an dan bahwa peristiwa kecil dalam hidup mereka adalah masalah besar dalam hidup Anda.

Jangan Serahkan pada Kesempatan

Para politisi membuat sebuah ilmu pengetahuan dari Pelacakan. Mereka menyimpan sebuah kotak hitam kecil di meja kerja mereka, di komputer mereka, atau di otak mereka tentang perhatian, antusiasme, atau peristiwa terakhir yang didiskusikan dengan semua orang dalam hidup mereka. Mereka melacak di mana orang-orang itu berada, apa yang mereka katakan, dan apa yang mereka lakukan sejak percakapan terakhir. Kemudian kata-kata pertama dari panggilan telepon atau pertemuan berikutnya dengan orang tersebut berhubungan dengan informasi tersebut:

"Halo, Joe. Bagaimana perjalanan Anda ke
Jamaika?" "Hei Sam, apakah anak Anda masuk
tim bisbol?"

"Hai, Sally. Apakah Anda sudah mendengar kabar dari
klien Anda?" "Senang mendengar kabar darimu, Bob. Itu

berarti Anda selamat dari
Restoran Szechuan yang Anda tuju terakhir kali kita berbicara."

Ketika Anda menanyakan peristiwa besar atau kecil terakhir dalam kehidupan seseorang, hal ini akan menegaskan apa yang mereka ketahui selama ini. Mereka adalah orang yang paling penting di dunia.

Salah satu bentuk pelacakan yang paling ampuh adalah mengingat hari jadi pencapaian pribadi seseorang. Apakah atasan Anda dipromosikan ke posisinya sekarang satu tahun yang lalu hari ini? Apakah klien Anda go public? Betapa jauh lebih berkesan daripada kartu ulang tahun untuk mengirimkan ucapan selamat satu tahun.

Mengingat hasrat pribadi orang adalah hal yang berbeda. Beberapa tahun yang lalu, saya menulis secara teratur untuk sebuah majalah. Editor saya saat itu, Carrie, terobsesi dengan anak kucing barunya yang bernama Cookie. Baru-baru ini saya bertemu dengan Carrie di sebuah konferensi penulis. Dalam percakapan awal, saya berkata kepadanya, "Saya kira Cookie sudah menjadi kucing dewasa sekarang. Bagaimana kabarnya?"

Senyum takjub Carrie adalah hadiah untuk saya.

"Leil," jeritnya, "Aku tidak percaya kau ingat Cookie. Ya, dia baik-baik saja sekarang dan..." Carrie terus bercerita tentang Cookie, kucing yang kini sudah dewasa.



TEKNIK #75

Pelacakan

Seperti pengawas lalu lintas udara, lacak detail terkecil dari kehidupan mitra percakapan Anda. Rujuklah mereka dalam percakapan Anda seperti sebuah berita besar. Hal ini akan menciptakan rasa keakraban yang penuh kekuatan.

Ketika Anda memohon peristiwa besar atau kecil terakhir dalam kehidupan seseorang, hal ini menegaskan keyakinan yang mendalam bahwa dia adalah pahlawan gaya lama yang menjadi panutan dunia. Dan orang-orang mencintai Anda karena telah mengakui ketenaran mereka.

284 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Seminggu kemudian saya mendapat telepon dari Carrie yang menanyakan apakah saya akan membuat cerita besar untuk majalahnya. Apakah dia mengingat saya karena saya menggunakan teknik Pelacakan dan mengingat Cookie? Tidak ada yang tahu, tapi saya punya kecurigaan. Saya telah melihat teknik Pelacakan berhasil pada terlalu banyak orang untuk menganggap bahwa imbalannya adalah kebetulan.

Bagaimana para politisi mengingat begitu banyak fakta untuk melacak begitu banyak orang? Mereka menggunakan teknik berikut.



Cara Membuat Mereka Takjub dengan Apa yang Anda Lakukan Ingatlah Tentang Mereka

Beberapa tahun yang lalu, saya menghadiri sebuah acara penggalangan dana politik di sebuah negara bagian di Midwestern. Seorang tamu membuat saya tertarik. Kadang-kadang saya melihat dia berbincang-bincang dengan beberapa orang. Di lain waktu, dia berdiri sendirian sambil menulis sesuatu di sebuah kartu di tangannya. Lalu saat saya menengok ke atas, dia sedang mengobrol dengan orang lain. Menit berikutnya, dia akan mencoret-coret lagi di tangannya. Dia mengulangi pola ini selama lebih dari satu jam. Saya menjadi penasaran seperti tetangga yang usil. Siapa orang ini?

Pada suatu malam, saya sedang berdiri sendirian di dekat meja minuman. Dia menghampiri saya dengan senyum lebar, jabat tangan yang hangat, dan memperkenalkan dirinya. "Hai, saya Joe Smith." Dia bertanya apa yang saya minum. Saya mengatakan kepadanya bahwa saya minum anggur putih dan kami mulai mengutarakan preferensi. Kebetulan saya menyebutkan bahwa white wine favorit saya adalah Sancerre. Saat kami berbincang, saya harus menggigit lidah untuk menahan diri agar tidak menanyakan apa yang dia lakukan dengan catatannya yang terburu-buru.

Beberapa menit kemudian, saya melihat seorang teman di seberang ruangan dan permisi. Dia meminta kartu nama saya dan, ketika saya berjalan pergi, saya mengintip dari balik bahu saya. Saya tahu itu! Itu dia, mencoret-coret kartu saya. Itu adalah pembuka bagi saya. Saya menoleh ke belakang dan, mencoba untuk menganggap pertanyaan saya sebagai lelucon, saya berkata, "Hei, saya tidak memberikan ukuran saya. Apa yang kamu tulis itu?"

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

286 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

Dia tertawa terbahak-bahak mendengar lelucon hambar saya dan berkata, "Anda menangkap saya!" Dia menyerahkan kartu saya dan saya melihat satu kata yang tertulis di sana: *Sancerre*. Kemudian, untuk meredakan paranoia saya, dia mengosongkan kantongnya yang penuh dengan kartu nama orang-orang untuk menunjukkan kepada saya coretan di bagian belakang masing-masing kartu. Saya berasumsi bahwa itu hanyalah sistem kecil Joe untuk membantunya mengingat orang-orang. Baru beberapa bulan kemudian saya mengetahui metode kegilaannya.

Suatu pagi saya pergi ke kotak surat saya dan menemukan kartu pos pribadi dari Joe. Dia mengatakan kepada saya bahwa dia mencalonkan diri sebagai senator negara bagian. Kemudian di bagian bawah kartu, dia menulis, "Apakah ada Sancerre yang enak akhir-akhir ini?" Hal itu memenangkan hati saya. Seandainya saya tinggal di negara bagiannya, sentuhan kecil seperti itu mungkin akan mempengaruhi suara saya untuknya.



TEKNIK #76

BERKAS KARTU Nama

Tepat setelah Anda berbicara dengan seseorang di sebuah pesta, keluarkan pulpen Anda. Di bagian belakang kartu namanya, tulislah catatan untuk mengingatkan Anda tentang percakapan tersebut: namanya

restoran, olahraga, film, atau minuman favorit; orang yang dia kagumi, tempat dia dibesarkan, penghargaan di sekolah; atau mungkin lelucon yang dia ceritakan.

Dalam komunikasi Anda berikutnya, lemparkan referensi ke restoran favorit, olahraga, film, minuman, kampung halaman, kehormatan sekolah. Atau tunda tawa atas lelucon yang hebat.

Mereka mungkin tidak akan melompat-lompat dan bertanya, "Bagaimana Anda bisa mengingatnya?" Namun demikian, mereka akan mengingat Anda. Tidak peduli seberapa penting VIP tersebut, dia akan merasakan hubungan kekerabatan yang istimewa

*Cara Membuat Mereka Terkagum-kagum dengan Apa yang
Anda Ingat Tentang Mereka 287*

dengan orang yang merujuk pada prestasi mereka yang terkenal.

Para politisi terus-menerus menjual diri mereka sendiri. (Jika Anda pernah bertanya-tanya mengapa Amerika disebut sebagai "Negeri Penuh Janji", maka buka telinga Anda di tahun pemilu). Namun, tentu saja, untuk mengetahui apa yang harus dijanjikan kepada masyarakat, para politisi menggunakan teknik penjualan super berikutnya yang disebut "Penjualan Bola Mata."



Cara Membuat Penjualan dengan Bola Mata Anda

Persentase penjualan yang diperoleh Jimmi, seorang teman baik saya, tidak bisa dipercaya. Bahkan manajer penjualannya pun tidak tahu bagaimana dia melakukannya. Tapi aku tahu. Karena dia memberitahuku.

Jimmi mengatakan bahwa teknik penjualan mewah yang ia pelajari selama bertahun-tahun (Penjualan Manfaat, Bermitra, Menjual ke Tipe Kepribadian, Konsep Nilai Tambah, Pembuktian Penolakan, Spin Selling) semuanya tidak ada apa-apanya dibandingkan dengan apa yang ia sebut sebagai "Penjualan Bola Mata."

Eyeball Selling bukanlah menghafal dua lusin teknik penutupan. Bukan pula berdebat secara verbal dengan pelanggan untuk mengatasi keberatan. Jimmi mengatakan bahwa hal ini cukup dengan menjaga matanya tetap terbuka, mengamati reaksi pelanggan, dan menyesuaikan presentasi penjualan sesuai dengan gerakan tubuh pelanggan.

Ketika Jimmi memberikan presentasi penjualan, dia lebih berkonsentrasi pada bagaimana pelanggannya gelisah, bergerak-gerak, dan menggeliat daripada apa yang dia katakan. Dia mengamati gerakan kepala pelanggannya yang tidak disengaja. Dia mempelajari gerakan tangannya, rotasi tubuhnya, ekspresi wajahnya-bahkan fluktuasi matanya. Jimmi mengatakan bahwa ketika pelanggannya tidak mengucapkan sepatah kata pun, bahkan jika dia mencoba untuk memberikan wajah poker, dia tidak bisa tidak berkomunikasi. Dia mungkin tidak mengatakan dengan kata-kata bagaimana dia menerima presentasi Anda, tetapi dia jelas mengatakan kepada Anda. Jimmi mengatakan bahwa mengetahui apa yang membuat prospek tertarik, apa yang membuatnya tidak tertarik, dan apa yang membuatnya netral dari waktu ke waktu dapat membuat atau menghancurkan penjualan.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

*Cara Membuat Mereka Terkagum-kagum dengan Apa yang
Anda Ingat Tentang Mereka 287*

Bagaimana Jimmi Mengetahui Di Mana Uang Berhenti

Produk yang dijual Jimmi adalah peralatan pencahayaan yang mahal. Seringkali ia harus melakukan presentasi penjualan kepada kelompok yang terdiri dari sepuluh, dua puluh, atau lebih. Dia berkata, "Tantangan pertama dalam Eyeball Selling adalah menemukan siapa pengambil keputusan yang sebenarnya."

Jimmi menjawab tantangannya dengan cara yang tidak lazim (tidak disarankan). Tepat setelah "Selamat siang, bapak-bapak dan ibu-ibu," dia mengatakan sesuatu yang sedikit membingungkan. Mengapa? Karena kelompok yang terkejut tidak tahu bagaimana harus bereaksi. Jadi kepala mereka berputar-putar seperti baling-baling cuaca di hari yang berangin untuk melihat-tebak siapa yang akan menjadi pemenangnya? Sekarang Jimmi mendapatkan pengambil keputusannya sehingga dia dapat melanjutkan Eyeball Selling kepada orang tersebut.

Apa yang Harus Dilakukan Saat Anda Mendapatkan Isyarat

Beberapa sinyal terlihat jelas," kata Jimmi. "Orang-orang mengangkat bahu tanda ketidakpedulian, mengetuk-ngetukkan jari tanda ketidaksabaran, atau melonggarkan kerah baju saat merasa tidak nyaman. Tetapi ada ratusan isyarat bawah sadar lainnya yang terus saya perhatikan.

"Sebagai contoh, saya memperhatikan sudut yang tepat dari posisi kepala prospek saya. Jika sepenuhnya menghadap ke arah saya, terutama jika kepalanya dimiringkan pada sudut yang lucu, itu berarti mereka tertarik. Dalam hal ini, saya terus melanjutkan pembicaraan. Tetapi, jika kepala mereka sedikit memalingkan muka, itu pertanda buruk. Saya menganggapnya sebagai isyarat untuk mengganti topik pembicaraan dan mungkin membicarakan manfaat lain dari produk saya."

Jimmi tidak hanya menyesuaikan apa yang dia katakan dengan reaksi pelanggannya, tetapi dia juga secara aktif mengambil langkah untuk mengubah posisi tubuh prospeknya jika dia merasa itu tidak dapat diterima. Dia berkata, "Tubuh harus terbuka sebelum pikiran dapat mengikuti." Sebagai contoh, ia melanjutkan, "Jika pelanggan Anda menyilangkan tangannya di depan dada, berikan dia sesuatu untuk dilihat sehingga ia harus membuka lipatnya untuk mengambilnya dari Anda." Jimmi

selalu membawa tas kerja yang penuh dengan alat peraga untuk mendobrak hambatan. Dia memiliki foto istri dan anak-anaknya untuk diberikan kepada calon pengantin, foto anjing Skye terrier untuk pelanggan yang memiliki anjing, arloji antik untuk menunjukkan kepada para pencinta barang antik, dan komputer ukuran saku untuk menunjukkan kepada para penggemar gadget. Jimmi mengatakan, "Selama saya bisa membuat mereka membuka tangan mereka untuk meraih sesuatu, saya memiliki kesempatan untuk mengambil hati mereka."

Jimmi juga mengatur waktu untuk menyesuaikan nada bicaranya agar sesuai dengan reaksi terselubung dari kliennya.

Ketika kliennya meraih sebuah benda, ia menganggapnya sebagai isyarat untuk berbicara lebih lambat atau hanya diam.

Meraih penjepit kertas atau meraba-raba map di atas meja mengatakan, "Saya sedang memikirkannya." Tentu saja, Jimmi selalu memperhatikan isyarat-isyarat yang siap untuk penjualan seperti mengambil kontrak, memainkan pena, atau membalikkan telapak tangan ke atas. Pada saat itu, ia memotong dengan cepat ke arah dekat.

Isyarat lain untuk mengeluarkan pena penandatanganan kontrak adalah ketika kepala prospek Anda mulai bergoyang-goyang seperti bebek plastik. Mereka berteriak tanpa suara, "Ya, saya akan membeli!" Sales yang tidak terampil - orang terus berbicara hingga mereka menyelesaikan presentasi yang mereka pelajari dalam pelatihan. Banyak yang terus berbicara begitu lama, sehingga mereka tidak menjual diri mereka sendiri. Sebaliknya, ketika pelanggan menggerakkan kepala mereka ke depan dan ke belakang, apa pun yang mereka katakan, maksudnya adalah "Tidak!"

Memandang Mata Bukan Hanya untuk Menjual

Tanpa sepele kata pun, teman-teman dan orang-orang terkasih Anda juga menunjukkan keinginan mereka. Ketika teman saya Deborah bertunangan dengan Tony, terlihat jelas bagi semua orang-kecuali Deborah-bahwa itu bukanlah pernikahan yang tercipta di surga. Beberapa bulan sebelum pernikahan mereka, saya berkata, "Deb, apakah kamu benar-benar yakin Tony adalah orang yang tepat untukmu?"

"Oh ya," katanya, kepalanya bergerak ke kanan dan ke kiri, maju mundur, "Saya sangat mencintainya." Pernikahan itu tidak pernah terjadi. Tubuhnya mengenali apa yang belum disadari oleh pikirannya.

Seperti seorang politisi, anggaplah percakapan sosial Anda sebagai promosi penjualan. Meskipun Anda tidak memiliki

Cara Membuat Penjualan dengan Bola Mata

Anda ¹⁹¹
produk, Anda ingin mereka membeli ide Anda. Jika pendengar
Anda berpaling saat Anda berbicara, jangan

fokuslah pada betapa kasarnya orang tersebut. Seperti seorang profesional penjualan, tanyakan pada diri Anda, "Bagaimana saya dapat mengubah topik pembicaraan untuk membuat orang ini tertarik?" Jika seluruh tubuh mereka mulai berpaling, gunakan taktik pertanyaan pribadi yang sudah lama digunakan. Tanyakan tentang topik favorit mereka. "George, seberapa besar ikan bass yang kamu tangkap minggu lalu?" Atau gunakan namanya dan ajukan pertanyaan pribadi. Itu selalu menarik perhatian mereka. "Archibald, tadi kamu bilang siapa nama tim sepak bola SMA-mu?"

Kami hanya membicarakan beberapa tanggapan. Petunjuk untuk membaca bahasa tubuh seseorang dapat mengisi sebuah buku. Bahkan, sudah ada - banyak sekali. Saya menyarankan beberapa referensi favorit saya.²¹⁻²⁶ Bacalah bahasa tubuh dan perhatikan saluran visualnya ketika Anda mencoba menjual kepada orang lain, mendapatkan suara mereka, atau meyakinkan mereka bahwa Anda adalah kandidat terbaik untuk pekerjaan atau peran pasangan hidup.



TEKNIK #77

Penjualan Bola Mata

Tubuh manusia adalah stasiun penyiaran dua puluh empat jam yang memancarkan "Anda menggetarkan saya." "Kau membuatku bosan." "Saya menyukai aspek produk Anda." "Yang itu membuatku tertidur."

Atur kamera tersembunyi di belakang bola mata Anda untuk menangkap semua sinyal pelanggan dan teman Anda. Kemudian rencanakan presentasi dan kecepatan Anda.

Bukankah akan sangat luar biasa jika tingkat keberhasilan Jimmi sama seperti pendengar kita yang menerima apa pun yang kita katakan? Kita bisa, jika kita mau membuka mata.

Ulasan Singkat

Hanya itu yang perlu dilakukan. Anda akan ingat untuk makan sebelum datang ke pesta (teknik mengunyah atau berbaur) untuk meninggalkan

bebas genggam untuk jaringan yang padat. Saat Anda tiba, Anda akan berhenti di ambang pintu dan melakukan Rubbernecking Room untuk mengetahui situasi di sana. Saat melakukan Rubbernecking, Anda akan menjadi Pemilih, Bukan Dipilih dan memilih prospek Anda untuk malam itu. Saat berdiri di sekitar, Anda akan bersantai dan mengundang dengan Come-Hither Hands.

Tentu saja Anda tidak lupa untuk menggunakan teknik bertemu orang dari bab-bab sebelumnya. Jika Anda menemukan seseorang yang ingin Anda ajak bicara, periksa apakah ada Whatzit yang dapat Anda komentari. Jika tidak ada, tanyakan saja kepada pemberi pesta, Whoozat? Jika tuan rumah atau nyonya rumah tidak terlihat, cukup berdiri di dekat target Anda dan gunakan teknik menguping.

Saat mengobrol dengan siapa pun yang pernah Anda temui sebelumnya, tentu saja Anda akan menggunakan Pelacakan untuk memenangkan suara atau hati mereka dan semua teknologi di Bagian Dua untuk memastikan percakapan menarik bagi kenalan baru Anda. Terakhir, Anda akan menggunakan Eyeball Selling untuk memastikan Anda tepat sasaran dalam setiap percakapan. Dan jangan sampai, seperti yang Anda katakan "sampai jumpa", mencoret-coret materi untuk kontak Anda berikutnya di Berkas Kartu Bisnis Anda.

Perasaan yang menyenangkan ketika Anda telah melakukan semuanya dengan benar. Teruslah menggunakan teknik-teknik yang digunakan para politisi dalam bekerja di sebuah ruangan, dan Anda tidak akan mengalami lagi pihak-pihak yang tidak penting. Dan, dengan mengikuti saran yang ada di dalam buku ini, Anda tidak akan pernah dianggap sebagai orang yang tidak penting.

Sekarang, kita beralih ke bagian lanjutan dari *Cara Berbicara dengan Siapa Saja*. Beberapa teknik berikut ini mungkin akan membuat Anda menggaruk-garuk kepala karena bingung. Berikan perhatian khusus pada teknik-teknik tersebut karena itu berarti di suatu tempat, suatu saat, Anda mungkin akan menggaruk-garuk kepala karena sesuatu yang jauh lebih menyakitkan-seperti benjolan akibat terbentur langit-langit kaca, atau mengapa kesepakatan bisnis, hubungan pertemanan, atau hubungan asmara menjadi buruk. Anda mungkin tidak akan pernah tahu, kecuali jika Anda membacanya di sini, bahwa itu adalah kesalahan komunikasi Anda sendiri.



BAGIAN SEMBILAN

Bagaimana cara memecahkan PALING Berbahaya Langit-langit Kaca DARI Semua

Terkadang Manusia Adalah Harimau

Setiap minggu, ketika saya masih kecil, ibu saya mengajak saya ke National Geographic Society untuk menonton film. Film tentang harimau menyerang mimpi buruk saya bertahun-tahun kemudian. Duduk di dalam teater yang gelap, saya menyaksikan seekor induk harimau melahirkan tiga anak harimau. Salah satunya lahir dengan kaki yang hancur. Saya menyaksikan bagaimana semua anak harimau lainnya mengucilkannya. Dan tepat di depan kamera, dia disiksa sampai mati oleh yang lain. Saya ingat menangis dan berpikir bagaimana anak harimau yang sehat itu seperti beberapa anak di sekolah saya. Kadang-kadang mereka bisa sangat kejam.

Sahabat terbaik saya di sekolah dasar adalah Stella dan dia adalah seorang gadis yang cantik luar dalam. Tapi dia memiliki cacat bicara, langit-langit mulut sumbing. Dan banyak teman sekelas kami yang menertawakannya di belakang dan mengucilkannya dari permainan mereka.

Anak-anak tidak banyak berubah. Ketika saya memberikan ceramah di perguruan tinggi dan kelompok anak muda, diskusi sering berubah menjadi popularitas. Semua orang ingin disukai. Kadang-kadang para siswa bercerita kepada saya

tentang bagaimana seorang gadis memiliki cacat fisik yang kecil, misalnya, mata juling atau kedutan gugup. Mereka mengatakan bahwa beberapa anak menertawakan dan mengolok-oloknya. Atau seorang anak laki-laki pincang sehingga tidak ada yang memilihnya untuk masuk tim bisbol. Bahkan jika ia dapat berlari secepat anak-anak lain, beberapa teman sekelasnya tidak menyukai citra "cacat" yang ada di pihak mereka.

Tahun-tahun berlalu dan anak-anak menjadi dewasa. Tidak terlalu banyak perubahan. Orang dewasa tidak sekejam itu, dengan senang hati, tentang cacat fisik. Tapi mereka bisa menjadi brutal terhadap disabilitas sosial. Ketidakmampuan sosial itu berbahaya karena sering kali kita tidak mengenalinya dalam diri kita sendiri. Kita bisa saja buta terhadap cacat sosial kita dan tuli terhadap kekurangan verbal kita. Tetapi kita cepat mengenalinya pada orang lain.

Berapa kali salah satu rekan kerja Anda melakukan kesalahan yang bodoh dan tidak peka? Seberapa sering Anda memecat seseorang karena tindakan bodohnya? Apakah Anda pikir dia tahu apa yang dia lakukan? Tentu saja tidak. Dia tidak tahu bahwa dia telah melewati batas atau menginjak perasaan Anda. Mungkin tidak ada yang pernah memberitahunya tentang seluk-beluk yang akan kita bahas di bagian terakhir dari *Cara Berbicara dengan Siapa Saja* ini.

Kita semua pernah mendengar tentang langit-langit kaca yang dibuat oleh beberapa perusahaan terhadap perempuan dan minoritas. Orang jarang membahas jenis langit-langit kaca yang lain. Yang satu ini bahkan lebih berbahaya karena Anda tidak dapat membuat undang-undang untuk menentangnya dan hanya para komunikator papan atas yang mengetahuinya. Namun ini adalah perisai yang sangat kuat. Banyak orang yang cerdas membenturkan kepala mereka ke kaca tebal ketika mereka mencoba menaiki anak tangga berikutnya untuk bergabung dengan para pria dan wanita yang berada di atas. Orang-orang yang mampu menerobosnya adalah mereka yang mematuhi aturan tak terucapkan yang mengikutinya.

Pertimbangkan masing-masing teknik berikut ini. Jika Anda menemukan salah satu teknik yang sudah jelas, beri tepukan di punggung Anda. Itu berarti Anda sudah menjadi harimau dalam hal itu. Waspada! Kepekaan komunikasi yang membuat Anda berkata, "Anda pasti bercanda! Apa yang salah dengan itu?"

Awat! Ini berarti suatu hari nanti, di suatu tempat, Anda mungkin akan melakukan ketidakpekaan tersebut. Kemudian, ketika seorang pemenang besar merespons

tidak menanggapi saran Anda dengan dingin, tidak membalas telepon Anda, tidak memberikan promosi, tidak mengundang Anda ke pesta, tidak menerima ajakan kencan Anda, Anda tidak akan pernah tahu apa yang terjadi. Bacalah setiap teknik berikut ini untuk memastikan Anda tidak melakukan kesalahan-kesalahan kecil, yang membuat para pemain besar mengoyak Anda dan menghalangi Anda untuk mendapatkan apa yang Anda inginkan dalam hidup.



78

Cara

Memenangkan

Kasih Sayang

Mereka dengan

Mengabaikan mereka

Bloopers

Satu reaksi yang luar biasa membuka mata saya pada perbedaan lain antara pemenang besar dan pecundang kecil. Beberapa tahun yang lalu saya mengerjakan sebuah proyek untuk seorang klien. Saya merasa senang diajak makan siang oleh empat petinggi di perusahaan tersebut. Mereka ingin mengakrabkan saya dengan masalah komunikasi yang dialami perusahaan mereka.

Kami pergi ke sebuah restoran di tengah kota yang sibuk pada jam makan siang. Setiap meja dipenuhi oleh berbagai macam makhluk korporat. Para manajemen tingkat atas dan menengah makan siang dengan setelan jas dan dasi atau blus berkerah tinggi. Para pekerja dan sekretaris mengunyah makanan dengan kemeja biru atau rok pendek. Restoran ramai dengan percakapan dan keramahan.

Selama makan malam, kami berdiskusi secara mendalam tentang tantangan perusahaan. CFO, Pak Wilson, sedang berbicara tentang prospek keuangan ketika tiba-tiba, BLAM! Tidak sampai enam meter dari situ, seorang pelayan menjatuhkan nampan yang penuh dengan hidangan. Gelas-gelas pecah, peralatan makan beradu dengan lantai marmer, dan sebuah kentang panggang panas terguling di bawah meja kami tepat di depan kaki Wilson.

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

Cara Memecahkan Plafon Kaca yang Paling Berbahaya 19/

Hampir semua orang di restoran menoleh ke arah pelayan yang dipermalukan itu. Kami mendengar hiruk-pikuk "Uh-oh," "Tapi- jari-jari!" "Waduh, awas!" "Wah, itu makan siang terakhirnya di sini," dan berbagai macam tawa yang mencemooh dan mengejek.

Namun, Wilson tidak melewatkan sepatah kata pun dari monolognya. Tidak ada satu pun pemain besar di meja saya yang menoleh atau mengedipkan mata. Seolah-olah tidak ada yang terjadi. Restoran berangsur-angsur menjadi hening di sekitar kami saat kami melanjutkan diskusi. (Beberapa menit kemudian, kentang panggang itu keluar dari bawah meja kami. Pada saat itu, saya bertanya-tanya apakah Wilson pernah menjadi pemain sepak bola di masa mudanya).

Sambil minum kopi, direktur pemasaran, Nn. Dawson, sedang mengomentari rencana ekspansi perusahaan. Tiba-tiba dia membuat gerakan ekspansif dengan tangannya yang menjatuhkan cangkir kopinya. Saat saya hendak mengatakan, "Ya ampun," saya menggigit lidah. Sebelum saya sempat mengambil serbet untuk membantu, Dawson sudah mengusap genangan air berlumpur itu dengan serbetnya, dan tidak melewatkan satu suku kata pun dari ucapannya. Tak satu pun dari rekan-rekannya yang tenang di meja itu yang terlihat memperhatikan cangkir yang terbalik.

Pada saat itu juga, saya menyadari bahwa anak laki-laki dan perempuan yang besar tidak melihat kesalahan, tidak mendengar kesalahan. Mereka tidak pernah mengatakan "Butterfingers" atau "Whoops" atau bahkan "Uh-oh." Mereka mengabaikan kesalahan rekan kerja mereka. Mereka sama sekali tidak memperhatikan tumpahan kecil, terpeleset, meraba-raba, dan kesalahan kecil rekan-rekan mereka. Dengan demikian, lahirlah teknik "See No Bloopers, Hear No Bloopers".

Biarkan Aku Menderita dalam Keheningan-Mu

Saya memiliki seorang teman yang setiap kali saya bersin berkata, "Oh, apakah kamu sedang terserang flu?" Setiap kali saya melewatkan satu langkah di trotoar, dia berkata, "Hati-hati!" Setiap kali dia melihat saya setelah seharian bekerja, dia bertanya, "Apakah kamu lelah?" Memang, ini adalah hal kecil di antara sekian banyak kesalahan yang terjadi. Dan pria malang itu mungkin benar-benar berpikir bahwa dia

peka terhadap kebutuhan saya. Tapi, sialnya, terserang flu, tidak masuk angin, dan terlihat lelah adalah hal yang kurang keren. Biarkan saya menderita-dalam keheningan ANDA.

Jika Anda sedang makan malam dengan seorang teman dan dia membuat kesalahan, jangan abaikan gelas yang terbalik. Tuli terhadap bersin, batuk, atau cegukannya. Tidak peduli seberapa baik maksud "gesundheit", "whoops", atau senyuman Anda, tidak ada yang suka diingatkan tentang kelemahan manusiawi mereka.

"Baiklah," kata Anda, "untuk slip kecil, tetapi apa yang harus dilakukan dalam keadaan yang ekstrem?" Katakanlah gelombang soda yang beriak membanjiri meja ke arah Anda dan tidak mungkin diabaikan pada saat soda tersebut mencapai pangkuan Anda.

Jika memungkinkan, dengan cekatan, balikkan serbet Anda untuk menghalangi arus dan teruslah berbicara. Cobalah untuk tidak melewatkan satu suku kata pun dari kalimat yang Anda mulai sebelum arus datang. Pada titik ini, rekan Anda mungkin akan menggumamkan permintaan maaf yang tidak jelas. Dengan lincah, susunlah kalimat "Bukan apa-apa" ke dalam kalimat Anda saat ini dan teruslah berbicara. Di atas pasir kecil seperti itu, istana persahabatan kucing besar dibangun.



TEKNIK #78

Lihat Tanpa KESALAHAN, DENGAR Tanpa Kesalahan

Komunikator yang keren mengizinkan teman, rekan kerja, kenalan, dan orang yang mereka cintai mitos yang menyenangkan untuk berada di atas kesalahan umum dan fungsi biologis yang memalukan. Mereka sama sekali tidak memperhatikan tumpahan kecil, terpeleset, meraba-raba, dan kecerobohan kawan-kawannya. Mereka jelas mengabaikan raspberry dan semua tanda-tanda kelemahan manusia lainnya pada sesama manusia. Pemenang besar tidak pernah melongo melihat kesalahan orang lain.

*Cara Memenangkan Kasih Sayang dengan Mengabaikan
Kesalahan Mereka 299*

Jika orang tidak suka diingatkan pada saat-saat ketika mereka tidak bersinar, ada peristiwa lain yang hampir sama mengecewakannya. Saat seorang pembicara sedang bersinar dan sorotan tiba-tiba beralih ke masalah yang lebih mendesak. Sang pembicara terlupakan dalam kesibukan.

Komunikator top mengembalikan cahaya di mata si pembicara yang suram dengan teknik berikut ini.



Cara Memenangkan Hati Mereka Ketika Tonjolan Mereka Goyah

Di Jepang kuno, jika Anda menyelamatkan nyawa seseorang, itu adalah tugas yang dibebankan pada diri mereka sendiri untuk menghabiskan sisa hidup mereka untuk melayani Anda. Saat ini, jika Anda menyelamatkan kisah seseorang, sebuah molekul naluri kuno itu masih mengalir di pembuluh darahnya.

Hal ini sering terjadi. Seseorang dalam sebuah kelompok sedang bercerita dan, tepat sebelum poin besar mereka, BOOM! Ada interupsi. Seseorang yang baru bergabung dengan kelompok, seorang petugas katering dengan nampan berisi biskuit dan keju datang, atau seorang bayi mulai menangis. Tiba-tiba perhatian semua orang beralih ke orang yang baru datang, camilan di atas nampan, atau anak kecil yang "menggemaskan". Tidak ada yang menyadari adanya jeda - kecuali sang pembicara. Mereka lupa bahwa pembicara belum menyampaikan maksudnya.

Atau Anda semua sedang duduk-duduk di sekitar ruang tamu dan seseorang sedang menceritakan sebuah lelucon. Tiba-tiba, tepat sebelum lelucon besar mereka, Johnny kecil menjatuhkan piring atau telepon berdering. Setelah kejadian itu, semua orang membicarakan kecanggungan si kecil Johnny. Setelah panggilan telepon berakhir, topik pembicaraan beralih ke pernikahan yang akan datang atau operasi medis si penelepon. Tidak ada yang ingat bahwa lelucon yang bagus itu dibatalkan - kecuali si pelawak. (Ketika Anda sedang menghibur semua orang di restoran, mintalah

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.
*Cara Memenangkan Kasih Sayang dengan Mengabaikan
Kesalahan Mereka 301*

Anda pernah memperhatikan bagaimana Anda hampir bisa mengatur waktu dengan pelayan yang datang untuk mengambil pesanan semua orang tepat sebelum punch line lucu Anda?)

Kebanyakan pelawak dan pendongeng terlalu malu untuk mengatakan, setelah acara, "Sekarang, seperti yang saya katakan tadi..." Sebaliknya, mereka akan menghabiskan sisa malam itu dengan perasaan sedih karena tidak sempat menyelesaikannya. Di sinilah peran Anda. Selamatkan mereka dengan teknik yang saya sebut "Pinjamkan Lidah Penolong."

Perhatikan rasa syukur di mata pendongeng saat dia menstabilkan kembali ceritanya dan dia berlayar lagi menuju pusat perhatian. Ekspresinya dan pengakuan atas kepekaan Anda oleh anggota kelompok lainnya sering kali cukup menjadi hadiah. Anda bahkan lebih beruntung lagi jika Anda dapat menyelamatkan kisah seseorang yang dapat mempekerjakan Anda, mempromosikan Anda, membeli dari Anda, atau mengangkat kehidupan Anda. Pemenang besar memiliki kenangan yang luar biasa. Ketika Anda melakukan bantuan halus seperti Meminjamkan Lidah Penolong, mereka akan menemukan cara untuk membalas budi Anda.



TEKNIK #79

MEMINJAMKAN Lidah untuk Membantu

Setiap kali cerita seseorang dibatalkan, biarkan interupsi berjalan dengan sendirinya. Beri setiap orang waktu untuk menyayangi si kecil yang disayangi, memberikan pesanan makan malam mereka, atau memungut pecahan porselen yang bergerigi.

Kemudian, ketika kelompok berkumpul kembali, katakan saja kepada orang yang mengalami interupsi cerita, "Sekarang silakan kembali ke cerita Anda." Atau lebih baik lagi, ingatlah di mana mereka berada dan kemudian tanyakan, "Jadi apa yang terjadi setelah..." (dan isi beberapa kata terakhir).

302 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Harvey Mackay, seorang networker paling terkenal di dunia yang beranjak dari penjual amplop menjadi CEO perusahaan dan salah satu pembicara bisnis dan motivasi yang paling dicari di Amerika, mengajarkan kita bahwa dunia ini berputar karena bantuan. Betapa benarnya dia! Tiga teknik berikut ini mengungkapkan seluk-beluk yang tak terucapkan dari keseimbangan kekuatan yang kritis ini.



80 Bagaimana Cara Membiarkan Mereka

Ketahui "Apa Manfaatnya" bagi Mereka

Pebisnis yang cerdas tahu bahwa setiap orang selalu mendengarkan stasiun radio yang sama-WIIFM. Setiap kali seseorang mengatakan sesuatu, reaksi naluriah pendengar adalah "apa untungnya bagi saya?" Para ahli penjualan telah mengangkat pertanyaan yang terus menerus ini ke status akronim yang tinggi, WIIFM. Mereka sangat memperhatikan prinsip WIIFM sehingga mereka tidak membuka presentasi mereka dengan fitur-fitur produk atau layanan mereka. Para profesional terbaik memulai dengan menyoroti manfaat bagi pembeli. Kecuali untuk alasan taktis selama negosiasi yang sensitif, para pemenang besar meletakkan "apa untungnya bagi saya?" dan "apa untungnya bagi Anda?" (WIIFY) langsung di atas meja. Hal ini sangat penting sehingga, jika salah satu kamera menampilkan WIIFM atau WIIFY, maka concealer akan diturunkan ke tahapan pecundang kecil.

Saya pernah mengundang seorang kenalan untuk makan siang. Saya berharap dapat berkonsultasi dengan Sam, kepala asosiasi pemasaran, tentang bisnis berbicara saya. Saya mengatakan kepadanya keinginan saya dan dengan bercanda bertanya apakah satu jam waktunya yang berharga tersedia sebagai imbalan untuk makan siang di restoran yang bagus. Itu adalah cara saya untuk mengatakan, "Dengar Sam, saya tahu tidak ada manfaat nyata bagi Anda kecuali makan siang yang lezat dan pengakuan yang meragukan dari perusahaan saya." (Dengan kata lain, saya mengungkapkan WIIFY.) Untuk

membuat pertemuan itu lebih nyaman baginya, saya berkata,
"Sam, pilihlah tanggal dan restoran terbaik di lingkungan
Anda."

304 Cara Berbicara dengan 303
Siapa Saja

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.](#)

304 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Hari konsultasi makan siang kami pun tiba dan saya menempuh perjalanan selama empat puluh lima menit melintasi kota menuju restoran pilihannya. Ketika saya masuk, saya terkejut melihat berbagai macam orang duduk mengelilingi meja terbesar di ruangan itu dengan Sam sebagai pusat perhatian. Jelas, ini bukanlah suasana yang tepat untuk berbincang-bincang dengannya. Sayangnya, Sam sudah melihat saya saat memeriksa mantel. Saya terjebak.

Baru setelah kopi setelah makan siang tiba, saya menyadari mengapa Sam mengumpulkan kelompok tersebut. Dia ingin setiap orang menyumbangkan presentasi tentang keahlian khusus mereka kepada organisasinya. Rubah yang licik itu tidak mengungkapkan "apa untungnya bagi saya?"

Seandainya Sam adalah seorang penembak jitu dan pemain besar, ia akan mengatakan kepada saya di telepon, "Leil, saya mengumpulkan sekelompok pembicara yang mungkin dapat membantu organisasi saya untuk makan siang bersama dengan suguhan makanan khas Belanda. Tentu saja saya akan mencoba menjawab pertanyaan Anda tentang bisnis berbicara Anda, tetapi kami akan menjadi kelompok yang terdiri dari sepuluh orang. Apakah Anda ingin bergabung dengan kami, atau kita pilih tanggal lain yang lebih privat?"

Saya dengan senang hati akan berbicara secara pro bono untuk kelompok Sam seandainya dia mengatakannya secara terbuka. Namun, dengan tidak mengungkapkan WIIFM, kami berdua rugi. Saya kehilangan waktu setengah hari dan, karena kecerdikannya, dia kehilangan kebebasan berbicara untuk kelompoknya.

Jangan Sangkal Kesenangan Mereka dalam Membantu Anda

Pemenang besar juga meletakkan kartu mereka di atas meja ketika meminta bantuan seseorang. Banyak orang yang bermaksud baik merasa malu untuk mengatakan betapa pentingnya bantuan itu bagi mereka. Jadi mereka bertanya seolah-olah itu adalah pertanyaan biasa padahal tidak.

Seorang teman saya bernama Stefan pernah bertanya kepada saya apakah saya tahu ada band yang bisa disewa oleh organisasinya untuk acara tahunan mereka. Saya mengatakan kepadanya, "Tidak, maaf. Saya benar-benar tidak tahu." Tapi Stefan tidak berhenti sampai di situ. Dia mendesak, "Leil, bukankah kamu pernah bekerja dengan band di kapal?"

Cara Memberitahukan "Apa Manfaatnya" bagi Mereka ço/

Saya berkata kepadanya, "Ya, tapi saya tidak lagi berhubungan dengan mereka." Saya pikir itu adalah akhir dari segalanya. Tapi Stefan tidak. Dia terus mencecar saya dan saya merasa bingung dan jengkel. Akhirnya saya berkata, "Stefan, siapa yang bertanggung jawab untuk mendapatkan band ini?"

Dengan malu-malu dia berkata, "Saya."

"Jaket yang rusak, Stefan, kenapa kamu tidak bilang kalau itu tanggung jawabmu? Kalau begitu, biarkan saya melakukan riset dan melihat apakah saya bisa menemukan yang bagus untuk Anda." Saya senang membantu teman saya. Tetapi Stefan, dengan tidak memberi tahu saya betapa pentingnya hal itu baginya, berisiko tidak mendapatkan bantuan. Dia juga menurunkan satu atau dua tingkat harga diri temannya dengan tidak mengungkapkan WIIFM.

Ketika meminta bantuan seseorang, biarkan mereka tahu betapa berartinya hal itu bagi Anda. Anda terlihat sebagai orang yang langsung menolong, dan kegembiraan mereka yang menolong Anda sering kali sudah cukup sebagai imbalan. Jangan menyangkal kesenangan mereka!



TEKNIK #80

Menelanjangi WIIFM YANG Terkubur (DAN WIIFY)

Setiap kali Anda menyarankan pertemuan atau meminta bantuan, ungkapkan keuntungan masing-masing. Ungkapkan apa untungnya bagi Anda dan apa untungnya bagi orang lain-bahkan jika itu tidak ada. Jika ada agenda tersembunyi yang muncul kemudian, Anda akan dicap sebagai rubah yang licik.

Meminta atau memberikan bantuan adalah sebuah kain yang dapat disatukan hanya jika ditenun dengan kepekaan penuh. Mari kita jelajahi lebih banyak cara untuk menjahit kain yang lembut ini agar hubungan Anda tidak robek.



Cara Membuat Mereka *Mau* Berbuat Baik untuk Anda

Salah satu klien saya, Susan Evans, mengepalai sebuah perusahaan real estat yang besar. Suatu ketika, ketika sedang duduk di kantornya mendiskusikan proyek yang akan datang, sekretarisnya berdering. "Permisi, Nn. Evans, ini adik ipar Anda, Harry, yang menelepon."

"Oh, tentu saja," dia tersenyum, "pakai saja." Klien saya, setelah meminta maaf atas gangguannya, mengangkat telepon. Saya meninggalkan ruangan selama beberapa saat untuk memberikannya privasi.

Ketika saya kembali, Susan baru saja menutup telepon dan berkata, "Tentu, suruh dia menelepon saya." Dia mengatakan kepada saya bahwa telepon tersebut berasal dari adik iparnya yang masih muda, sepupunya yang bekerja di pom bensin namun sedang tertarik untuk berkarir di bidang real estate. "Anak muda itu akan menelepon saya dan saya akan melihat apakah saya bisa membantunya." Jelas sekali dia senang bisa membantu iparnya. Kami melanjutkan diskusi kami di tempat yang kami tinggalkan.

Tidak sampai empat menit kemudian, sekretaris itu kembali berdering. "Nn. Evans, Sonny Laker sedang menelepon. Dia bilang dia adalah sepupu ipar Anda, Harry, dan dia akan menelepon Anda." Klien saya terkejut. Saya tahu dari ekspresinya dia berkata pada dirinya sendiri, "Wah, kakak ipar saya yang cemas tidak membuang-buang waktu, bukan?" Tampak jelas bagi kami berdua, apa yang telah terjadi. Seperti

petir, Harry pasti dengan penuh semangat menelepon Sepupu Sonny untuk memberinya berita utama: Evans Akan Menemuinya! Kemudian, dengan segera menelepon Nona Evans, Sonny membuat wawancara penting itu tampak sebagai peristiwa paling penting dalam hidupnya yang membosankan dan suram.

Benar atau tidak, ada satu kebenaran yang tersisa-Sepupu Kecil sangat peka terhadap aturan tak terucapkan yang selalu dipatuhi oleh para pemenang besar: jangan langsung melompat ketika seseorang membantu Anda. Berikan waktu kepada orang yang memberikan bantuan untuk menikmati kesenangan karena telah menyetujuinya, sebelum Anda harus membayarnya.

Baik kakak ipar maupun calon karyawannya tidak sesuai dengan perkiraan Evans, semuanya karena masalah waktu. Untuk memastikan anak itu tidak akan menelepon kakak iparnya yang seorang maestro real-estate terlalu cepat, Harry seharusnya menunggu satu hari sebelum memberitahu sepupunya tentang kabar baik itu. Selain itu, Sonny muda seharusnya bertanya kepada Sepupu Harry tentang jadwal Evans. Terkadang menelepon langsung memang menguntungkan, tetapi tidak ketika seseorang memberikan bantuan kepada Anda.



TEKNIK #81

BIARKAN Mereka MENIKMATI NIKMATNYA

Kapan pun seorang teman menyetujui suatu bantuan, berikan waktu kepada teman Anda yang murah hati untuk menikmati kegembiraan atas kebbaikannya sebelum Anda menyuruhnya membayar piper.

Berapa lama? Setidaknya dua puluh empat jam.

Orang mungkin berpikir bahwa Evans tidak adil menghakimi Sonny dengan kasar hanya karena dia tidak membiarkannya menikmati bantuannya. Ini lebih dalam dari itu. Proses pemikiran bawah sadar Evans berjalan seperti ini: "Jika anak ini tidak peka terhadap seluk-beluk waktu ketika mendapatkan

308 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

pekerjaannya, seberapa sensitifkah dia saat menegosiasikan penjualan rumah?" Seorang agen yang terlalu cemas menelepon pemilik rumah bisa berarti kehilangan komisi untuk perusahaan.

Pemenang besar memiliki penglihatan supranatural ke masa depan Anda. Mereka melihat setiap kesalahan komunikasi yang Anda lakukan sebagai bercak yang terlihat pada x-ray Anda. Hal ini meredupkan perkiraan Anda untuk menjadi sukses dalam hidup.

Mari kita lihat benang merah lain antara peminta bantuan dan pemberi bantuan yang tidak boleh terputus agar hubungan tersebut tidak terurai.



Cara Meminta Bantuan (dan Dapatkan Mereka!)

Saya pernah bertanya kepada seorang teman yang memiliki koneksi baik yang bekerja di sebuah agensi talenta ternama di Los Angeles, apakah ia mengenal selebriti yang bisa saya hubungi untuk sebuah proyek yang sedang saya kerjakan. Tania membalik-balik Rolodex-nya dan menemukan nama-nama yang saya butuhkan. Jelas bagi kami berdua, saya berhutang budi padanya.

Ketika saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya melalui telepon, Tania berkata, "Oh, saya yakin Anda akan menemukan cara untuk membayar saya kembali."

"Ya, tentu saja," kata saya. "Itu tidak perlu dikatakan lagi." Dan memang seharusnya tidak perlu dikatakan lagi. Dia mengingatkan saya bahwa bantuan itu bukan karena persahabatan, tetapi karena dia mengharapkan sesuatu sebagai balasannya.

Dua hari kemudian, Tania menelepon dan mengatakan bahwa ia akan datang ke New York beberapa bulan lagi. Dia hanya menanyakan apakah saya bisa menemaninya saat itu. Tentu saja saya bisa, tetapi secara terang-terangan menguangkan bantuannya begitu cepat bukanlah langkah yang mulus. Ketika seseorang melakukan sesuatu yang baik untuk Anda, Anda menemukan diri Anda memiliki ingatan gajah. Bahkan, Anda secara sadar mencari cara untuk membalas budi. Seandainya Tania menelepon, bahkan bertahun-tahun kemudian, tentu saja saya akan mengingat "Saya berhutang budi padanya." Terus terang, saya senang hal itu muncul begitu cepat sehingga saya bisa menyamakan skor. Namun demikian, saya berharap seluruh aspek barter tidak diucapkan. Hal itu menodai apa yang seharusnya

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. [Klik Di Sini](#) untuk Ketentuan Penggunaan.

310 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

berbagi dengan murah hati di kedua sisi. Noda selalu luntur pada penodanya.

Ketika Anda membantu seseorang dan mereka jelas-jelas "berhutang budi" kepada Anda, tunggulah beberapa minggu. Jangan membuatnya terlihat seperti gayung bersambut. Biarkan si pemberi bantuan memunculkan mitos yang menyenangkan bahwa Anda dengan senang hati melakukan kebaikan tanpa memikirkan apa yang akan Anda dapatkan sebagai balasannya. Mereka tahu itu tidak benar. Anda tahu itu tidak benar. Tetapi hanya pecundang kecil yang membuatnya menjadi jelas.



TEKNIK #82

TIT UNTUK (TUNGGU . . . TUNGGU) TAT

Ketika Anda membantu seseorang dan jelas bahwa "dia berhutang budi," tunggulah dalam jangka waktu yang sesuai sebelum memintanya untuk "membayar." Biarkan dia menikmati fakta (atau fiksi) bahwa Anda melakukannya atas dasar persahabatan. Jangan terlalu cepat membalas budi baik mereka.

Tiga teknik berikutnya juga melibatkan pengaturan waktu, bukan untuk bantuan, tetapi untuk diskusi yang penting.



Bagaimana Mengetahui Apa *Tidak* Mengatakannya di Pesta

Ketika polisi memburu seorang pencuri pada zaman dahulu, dia akan dengan panik mencari gereja untuk bersembunyi. Penjahat itu tahu jika dia bisa sampai ke altar, pagar betis yang frustrasi tidak bisa menangkapnya sampai dia keluar.

Ketika sekawanan serigala di hutan mengejar seekor kelinci, mata kelinci yang ketakutan mencari batang kayu yang berlubang. Dia tahu bahwa serigala-serigala itu tidak bisa memangsanya sampai dia muncul.

Demikian juga di hutan manusia, kucing besar memiliki tempat berlindung yang aman. Meskipun tidak terucapkan, tempat ini sama amannya dengan altar abad kesepuluh atau lubang di batang kayu. Pada waktu dan tempat yang dipahami dengan jelas, bahkan harimau yang paling tangguh pun tahu bahwa dia tidak boleh menyerang. Saya menyebutnya "tempat perlindungan yang aman".

Saya memiliki seorang teman, Kirstin, seorang presiden biro iklan yang setiap tahun mengundang saya ke pesta Natal perusahaannya. Suatu tahun, semangat liburan sangat tinggi. Keramahan sangat tinggi dan sampanye mengalir dengan bebas. Itu adalah pesta yang luar biasa.

Malam semakin larut, semakin riuh, dan tingkat desibel dari para pengunjung yang bersuka ria semakin tinggi. Sangat tinggi, bahkan, sampai-sampai Kirstin mengatakan kepada saya bahwa dia akan berjinjit keluar dari pintu belakang dan menawarkan diri untuk mengantarkan saya ke tempat saya.

Saat kami berjalan menuju pintu keluar, kami mendengar suara pusing di tengah kerumunan, "Oh Kirrr-stin, Kirrr-stin!" Seorang pekerja ruang surat, yang terlalu banyak dipengaruhi oleh semangat musiman, berjalan gontai menghampiri atasannya dan berkata, "Anda tahu, ini pesta yang luar biasa, pesta yang luar biasa. Tapi saya telah melakukan beberapa perhitungan. Jika separuh dari biaya yang dikeluarkan digunakan untuk fasilitas penitipan anak untuk tujuh orang, hitung saja, tujuh orang ibu dengan anak-anak prasekolah yang bekerja di sini. . ."

Kirstin, seorang komunikator handal, menggenggam tangan Jane di tangannya dan memberinya senyuman lebar. Dia berkata, "Jane, kamu jelas hebat dalam matematika. Anda benar, hanya sekitar setengah dari biaya pesta ini yang akan digunakan untuk membuka fasilitas tersebut. Mari kita bicarakan hal ini selama jam kerja." Kami kemudian segera berangkat.

Dalam perjalanan kembali ke tempat saya, dia menghela napas panjang dan berkata, "Wah, saya senang ini sudah berakhir."

"Apa kamu tidak menikmati pestanya, Kirstin?" Aku bertanya.

"Ya, tentu saja," katanya, "Tapi Anda tidak pernah tahu apa yang akan terjadi. Misalnya," katanya, "komentar yang dibuat Jane tadi." Dia melanjutkan dengan menjelaskan bahwa manajemen telah mengadakan beberapa kali pertemuan tentang pembukaan fasilitas penitipan anak untuk karyawan. Bahkan, rencana untuk mengubah area penyimpanan yang tidak terpakai menjadi tempat penitipan anak yang indah sudah dalam tahap pengerjaan. Dengan naif, saya bertanya kepada Kirstin mengapa ia tidak memberitahukan hal itu kepada Jane.

"Itu bukan waktu dan tempat yang tepat." Kirstin telah menangani situasi di pesta tersebut dengan cara yang dilakukan oleh pemenang besar mana pun-tidak ada konfrontasi yang diucapkan sekarang (tapi mungkin kecaman diam-diam nanti).

Sayangnya, Jane telah melanggar aturan aman pertama yang tak terucapkan, "Pesta adalah untuk Pratter." Apakah Kirstin menghukum Jane? Apakah dia menghukum perilakunya yang tidak pantas? Tidak, tentu saja tidak. Meskipun begitu, Jane mungkin akan merasakan dampaknya beberapa bulan kemudian saat tiba waktunya untuk promosi. Namun saat itu Jane yang malang bahkan tidak tahu mengapa dia dilewatkan.

Apakah ini karena satu kali melakukan overimbibing? Jane mungkin menggerutu, "Ya." Jane salah. Hanya saja, pemain besar tidak bisa mengambil

kemungkinan salah satu orang penting mereka akan merasakan terlalu banyak semangat liburan di pesta lain dan di lain waktu menghadapi klien penting.



TEKNIK #83

Pesta adalah UNTUK PRATTER

Ada tiga tempat perlindungan suci di hutan manusia di mana harimau yang paling tangguh sekalipun tahu bahwa dia tidak boleh menyerang. Yang pertama adalah pesta.

Pesta adalah untuk basa-basi dan persekutuan yang baik, bukan untuk konfrontasi. Para pemain besar, bahkan ketika berdiri di samping musuh mereka di meja prasmanan, tersenyum dan mengangguk. Mereka meninggalkan pembicaraan yang keras untuk suasana yang lebih keras.

Mari kita beralih ke tempat aman kedua di mana kucing besar dapat melarikan diri dari cakar kucing yang lebih besar dan, mereka berharap, geraman kucing yang lebih kecil.

84 ✧ Bagaimana Mengetahui Apa Jangan Katakan Saat Makan Malam

Pernahkah Anda bertanya-tanya mengapa makan siang bisnis antara para bos besar berlangsung sangat lama, terkadang hingga sore hari? Pernahkah Anda menduga bahwa itu hanya karena mereka suka duduk, minum, dan memijat satu sama lain dengan biaya perusahaan? Mungkin ada unsur itu. Namun alasan utamanya adalah karena meja makan adalah tempat yang lebih sakral daripada pesta. Para petinggi perusahaan menyadari, entah itu makan malam bisnis, makan siang, atau sarapan, makan bersama adalah saat di mana mereka tidak boleh membicarakan hal-hal yang tidak menyenangkan dalam bisnis. Lagipula, negosiasi yang alot dapat membunuh selera makan Anda.

Mari kita dengarkan makan siang bisnis biasa di antara para pemain besar. Kami mendengar dentingan gelas saat mereka menikmati minuman sambil bercakap-cakap. Mereka mendiskusikan golf, cuaca, dan membuat pengamatan umum tentang keadaan bisnis. Setelah hidangan utama selesai, pembicaraan beralih ke makanan, seni, isu-isu terkini, dan topik-topik lain yang tidak terlalu serius.

"Buang-buang waktu?" mungkin ada yang bertanya. Tidak sama sekali! Para pemain besar saling mengamati gerakan satu sama lain dengan sangat hati-hati, menghitung keterampilan, pengetahuan, dan kehebatan satu sama lain. Seperti pencari bakat NFL yang mengamati latihan sepak bola perguruan tinggi, mereka menentukan siapa yang memiliki kemampuan yang tepat. Besar

*Bagaimana Mengetahui Apa yang Tidak
Boleh Dikatakan Saat Makan Malam çi/*

Para pemain tahu bagaimana orang menangani diri mereka sendiri di acara sosial adalah barometer akurat dari otot bisnis besar mereka. Saat mereka tersenyum dan tertawa pada lelucon satu sama lain, mereka semua membuat penilaian kritis secara diam-diam.

Akhirnya, kopi pun tiba. Pada titik ini, satu atau beberapa orang penting dengan lembut menyinggung masalah yang sedang dihadapi. Tentu saja, dia melakukannya dengan keengganan yang seharusnya, mencoba untuk menekan rasa lega yang jelas bahwa pada akhirnya mereka bisa membahas hal-hal yang penting. Dia berkata, "Sayang sekali perusahaan yang ramah seperti ini harus memusingkan diri dengan hal-hal duniawi seperti menghasilkan uang."

Hanya setelah mereka memainkan sandiwara penting ini, barulah mereka bisa mendiskusikan bisnis. Tapi tidak ada bisnis kotor. Para petinggi bisa bertukar pikiran sambil minum kopi. Mereka bisa mendiskusikan proposal sambil menikmati hidangan penutup. Mereka bisa melontarkan ide-ide baru sambil minum-minum. Mereka bisa mengeksplorasi sisi positif dari merger, akuisisi, atau kemitraan sambil menunggu cek.

Namun, jika ada ketidaksepakatan, kesalahpahaman, atau aspek kontroversial yang muncul, mereka harus segera memindahkannya ke meja lain, yaitu meja konferensi.



TEKNIK #84

MAKAN MALAM UNTUK Bersantap

Tempat yang paling dijaga dan dihormati oleh para pemenang besar adalah meja makan. Makan bersama adalah saat di mana mereka tidak mengungkit hal-hal yang tidak menyenangkan. Sementara makan, mereka tahu bahwa tidak masalah untuk bertukar pikiran dan mendiskusikan sisi positif dari bisnis ini: impian mereka, keinginan mereka, desain mereka. Mereka bisa bebas bergaul dan menghasilkan ide-ide baru. Tapi tidak ada bisnis yang sulit.

316 Cara Berbicara dengan Siapa Saja

Konvensi ini mungkin muncul dari kesepakatan yang bijaksana untuk tidak membuat satu sama lain mengalami gangguan pencernaan. Negosiasi yang alot tidak menyenangkan dan dapat merusak potongan daging sapi muda yang lezat.

Kebetulan, aturan yang sama juga berlaku dalam rimba sosial. Jika salah satu pasangan dalam pertemanan atau hubungan cinta memiliki masalah hubungan yang berat untuk didiskusikan, simpanlah masalah tersebut untuk dibahas setelah hidangan penutup. Bahkan jika Anda tidak menyelesaikan masalahnya, Anda tetap ingin menikmati souffle cokelat yang lezat.

Mari kita masuk ke tempat aman ketiga dan terakhir untuk menjelajahnya.

8/ Bagaimana Mengetahui Apa Jangan Katakan dalam Kesempatan Bertemu

William, yang menjual widget, telah mencoba menghubungi Big Winner melalui telepon selama berminggu-minggu untuk mengetahui apakah perusahaan B.W. akan membeli lini widgetnya. Big Winner masih mempertimbangkan widget Willie dan berencana untuk membalas teleponnya. Namun, sampai saat ini, telepon dari pahlawan kecil kita belum berdering.

Kebetulan, pada suatu malam, Willie mendapati dirinya berdiri di belakang Big Winner di antrean supermarket.

"Sungguh keberuntungan yang luar biasa!" pikir Willie.

"Oh sial!" pikir Pemenang Besar. "Saya harap dia tidak akan menyerang saya dengan pembicaraan tentang widgetnya pada jam segini."

Mereka yang menghargai tempat berlindung yang aman tahu bahwa ada dua akhir yang sangat berbeda dari cerita ini. Willie yang memunculkan widget dengan kilau "Aha, aku mendapatkanmu sekarang" di matanya, tidak pernah mendapatkan panggilannya kembali. Bahkan jika Pemenang Besar lebih menyukai widget Willie daripada yang lain, dia akan menemukan jebakan supermarket yang cukup menyakitkan untuk menghukum si pecundang kecil.

Namun, Willie yang hanya mengatakan "Halo, B.W. Senang bertemu dengan Anda," tanpa banyak bicara, menunjukkan bahwa ia juga seorang pemain besar. Willie ini pasti akan membalas teleponnya - mungkin keesokan harinya - sebagai bentuk kelegaan dan rasa terima kasih Big Winner atas keramahan Willie.

çiy

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

318 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja



TEKNIK #85

Pertemuan yang kebetulan adalah UNTUK MENGOBROL

Jika Anda menjual, bernegosiasi, atau dalam situasi sensitif apa pun

komunikasi dengan seseorang, JANGAN memanfaatkan pertemuan yang kebetulan. Jaga agar melodi pertemuan Anda yang keliru tetap manis dan ringan. Jika tidak, itu bisa berubah menjadi lagu angsa Anda dengan Big Winner.

Ciptakan tempat yang aman bagi orang-orang jika Anda ingin mereka mengangkat Anda ke status pemenang besar. Anda mungkin mendapati diri Anda makan malam bersama mereka, pergi ke pesta bersama mereka, mendapatkan "halo" yang meriah di aula, dan menyelesaikan transaksi lebih cepat dibandingkan saat jam kerja. Siapa yang tahu? Jika itu keinginan Anda, Anda bahkan membuat diri Anda layak untuk bersosialisasi dengan banyak orang di puncak. Para pemenang besar saling menerima undangan untuk bermain golf, menghabiskan akhir pekan di rumah pedesaan mereka, atau bersantai di kolam renang masing-masing. Mereka tahu tidak akan ada hiu yang berenang di air, tidak ada pisau cukur yang terkubur dalam koktail udang.



Bagaimana Mempersiapkan Mereka untuk Mendengarkan Anda

Pada suatu malam, beberapa tahun yang lalu di sebuah jalan di kota New York, saya memergoki seorang pria yang sedang berusaha membobol sebuah mobil. Saya berteriak memintanya untuk berhenti. Bukannya puas melarikan diri, calon pencuri yang bertubuh kekar itu memutuskan untuk membalas. Saat dia melaju melewati saya, dia mendorong saya ke semen dan tengkorak saya membentur trotoar.

Dengan pusing, saya berjalan sempoyongan ke ruang gawat darurat rumah sakit terdekat. Sambil memegang kompres es di kepala saya yang berdenyut-denyut, saya dicecar pertanyaan oleh perawat triase ruang gawat darurat mengenai alamat, telepon, dan nomor jaminan sosial, perusahaan asuransi, nomor polis, dan nomor kartu asuransi. Seolah-olah dia berkata, "Persetan dengan tengkorakmu yang retak. Kamu bisa ceritakan tentang itu nanti. Berapa nomor asuransimu?"

Jangan ganggu saya dengan hal-hal kecil seperti itu! Yang ingin saya lakukan hanyalah menceritakan kepada seseorang, siapa saja, apa yang terjadi pada saya. Baru pada akhir interogasi yang kejam dan sadis, dia bertanya, "Jadi apa yang terjadi?"

Saya kemudian menceritakan kisah sedih saya kepada seorang teman, Sue, seorang perawat yang bekerja di ruang rawat inap di ruang gawat darurat lainnya. Dia berkata, "Saya tahu. Saya tidak percaya mereka mencetak formulir seperti itu. Orang yang terluka tidak bisa menceritakan apa yang terjadi pada mereka hingga baris terakhir dari formulir tersebut. Sue

mengatakan bahwa mendapatkan rincian numerik yang penting dari orang-orang yang menderita di UGD dengan patah tulang dan luka bakar merupakan tantangan yang nyata. Sampai, katanya,

320 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

319

dia mengalihkan pertanyaannya. Pertama-tama ia akan bertanya kepada mereka apa yang terjadi. Mereka akan menceritakan semuanya. Dia mendengarkan dengan penuh simpati. "Kemudian," katanya, "mereka dengan senang hati memberikan informasi yang saya butuhkan."

Atasan yang baik memahami kebutuhan manusia untuk berbicara. Robert, seorang kolega saya yang memiliki sebuah perusahaan manufaktur kecil, mengatakan bahwa setiap kali salah satu karyawannya mengeluh tentang suatu masalah, dia tidak pernah menyalahkan karyawan tersebut tanpa mencari tahu faktanya terlebih dahulu. Dia mendengarkan karyawan tersebut sepenuhnya. Dia membiarkannya melanjutkan tentang pelanggan yang tidak sopan, rekan kerja yang tidak kooperatif. "Kemudian, setelah dia menyampaikannya," kata Robert, "Saya mendapatkan fakta-fakta dengan lebih jelas."

Ketika Anda Memiliki Informasi Penting untuk Disampaikan

Setiap anak yang bekerja di garasi tahu bahwa Anda tidak bisa memompa lebih banyak bensin ke dalam tangki yang penuh. Terlalu banyak mengisi bensin, maka bensin akan tercecer ke semen. Demikian juga, otak pendengar Anda selalu penuh dengan pikiran, kekhawatiran, dan antusiasme mereka sendiri. Jika Anda memompakan ide-ide Anda ke dalam otak pendengar Anda, yang penuh dengan gagasannya sendiri, Anda akan mendapatkan campuran yang tercemar, lalu tumpah. Jika Anda ingin ide-ide terbaik Anda mengalir ke dalam wadahnya tanpa tercemar, kosongkan wadahnya terlebih dahulu.



TEKNIK #86

Kosongkan Tangki MEREKA

Jika Anda membutuhkan informasi, biarkan orang lain menyampaikan pendapatnya terlebih dahulu. Tunggu dengan sabar sampai jarum mereka kosong dan tetes terakhir menetes keluar dan terciprat ke semen. Ini adalah satu-satunya cara untuk memastikan bahwa tangki mereka sudah cukup kosong dari kebisingan batin mereka sendiri untuk mulai menerima ide-ide Anda.

Kapan pun Anda mendiskusikan hal-hal yang penuh emosi, biarkan pembicara menyelesaikannya secara tuntas sebelum Anda masuk. Hitung sampai sepuluh jika perlu. Ini akan tampak seperti selamanya, tetapi membiarkan pembicara yang kebingungan menyelesaikannya adalah satu-satunya cara agar dia dapat mendengar Anda ketika tiba giliran Anda.

"Saya Akan Membuat Anda Sengsara Sebelum Anda Dapat Menikmati Menjadi Pelanggan Saya"

Perusahaan yang menjalankan operasi pemesanan melalui pos dapat mengambil petunjuk dari teknik ini. Salah satu alasan saya senang memesan dari L.L. Bean, sebuah perusahaan pakaian dan perlengkapan olahraga melalui pos, adalah karena mereka mengizinkan saya untuk mengajukan pertanyaan tentang perangkat yang dapat dikenakan atau widget yang saya inginkan terlebih dahulu. Mereka membiarkan saya mengoceh dengan pertanyaan saya tentang kualitas, warna yang tersedia, tampilannya, rasanya, baunya, dan cara kerjanya. Kemudian, ketika saya sudah tidak sabar untuk menerima empat widget berukuran sepuluh, berwarna merah dan merah muda, lembut, dan tidak berbau, mereka dengan ramah menanyakan nomor kartu kredit saya.

Perusahaan lain telah terlebih dahulu menanyakan kepada saya tentang nomornya, tanggal kedaluwarsa, nomor pelanggan saya (yang tidak pernah bisa saya temukan di bagian belakang katalog), dan seberapa sering saya memesan dari mereka di masa lalu bahkan sebelum saya sempat membayangkan tentang widget yang luar biasa yang ingin saya beli dari mereka. Menghilangkan semua kegembiraan dari pembelian dan terkadang membunuh penjualan.

Komunikator yang hebat melakukan lebih dari sekadar membiarkan Anda mengoceh. Mereka menggunakan teknik berikutnya saat Anda sedang dalam proses menggiring bola.



Cara Mengubahnya Anater Sekitar (dalam Tiga Kalimat atau Kurang)

Emo adalah sebuah kata yang diciptakan oleh Helen Gurley Brown, seorang tokoh besar majalah *Cosmopolitan*. *Emo* diterjemahkan menjadi "Berikan lebih banyak emosi!" Suatu kali *Cosmopolitan* meminta saya untuk menulis sebuah artikel tentang cara berkomunikasi dengan hal-hal yang sensitif (terutama menasihati para wanita muda tentang cara membuat pacar mereka lebih bergairah). Saya mewawancarai sejumlah psikolog, pakar komunikasi, dan seksolog. Naskah saya kembali dari *Cosmo* dengan tulisan "MORE EMO" di setiap halamannya.

Saya menelepon editor saya dan bertanya apa maksudnya. Dia mengatakan bahwa itu adalah cara Helen untuk meremehkan semua hal faktual dengan para terapis seks dan para ahli. Tulislah tentang emosi yang dirasakan wanita muda ketika pacarnya tidak cukup bergairah, emosi yang dirasakan pria yang dituduh ketika dikonfrontasi, dan emosi yang dirasakan pasangan ketika mendiskusikan kebingungan mereka. Helen Gurley Brown, seorang pemenang besar bersertifikat, senang mendapatkan semuanya dan tahu bagaimana cara mendapatkannya. Helen menyadari, ketika waktunya tepat, tolaklah hal yang rasional dan berempati dengan emosinya. Dengan kata lain, oleskan pada emosinya.

"Oh, Tidak! Dia Pasti Sangat Malu!"

L.L. Bean baru-baru ini mengoleskan *emo* ke seluruh tubuh saya. Beberapa bulan yang lalu, teman saya Phil ingin membeli beberapa celana panjang dan meminta untuk

Rekomendasi. Saya menyeretnya ke lemari saya untuk menunjukkan kepadanya kualitas dan konstruksi pakaian L.L. Bean. Hal itu meyakinkannya, dan Phil memesan sepasang celana panjang berwarna biru tua.

Phil mengenakan celana L.L. Bean barunya untuk pertama kalinya pada kencan besar dengan pacar barunya di sebuah restoran yang elegan. Saat mengikuti sang *maître d'* ke bilik pojok yang nyaman yang dia minta, teman kencannya menjatuhkan tas malamnya. Phil segera membungkuk untuk mengambilnya. Riiiiiiip! Tepat di bagian tengah jahitannya.

Sebagian besar pengunjung yang menghadap ke arah deretan meja Phil memalingkan muka. Beberapa di antaranya tertawa kecil. Phil, sambil menarik-narik jahitan yang sobek untuk merapikan rotinya, berjalan kembali ke dalam bilik. Kain pelapis yang dingin di bagian bawahnya sepanjang malam mengingatkannya akan penghinaannya.

Ketika saya mendengar kesengsaraan Phil, saya sangat marah pada L.L. Bean. Saya segera menelepon salah satu agen layanan pelanggan mereka. Dia bersimpati saat saya menceritakan tentang cobaan yang dialami Phil, tetapi saya masih marah. Dengan sabar ia mendengarkan dan bahkan menanyakan detail dari musibah tersebut. Ketika saya menyelesaikan cerita panjang yang menyedihkan itu, agen tersebut berkata, "Oh, itu bisa dimengerti. Saya mengerti, teman Anda pasti merasa sangat sedih."

"Ya, benar," saya setuju.

"Dia pasti malu!" katanya.

"Benar sekali," kata saya, terkejut dengan pemahamannya yang luar biasa akan situasi ini.

"Dan Anda, ketika Anda mendengarnya. Anda pasti juga merasa sedih, terutama setelah Anda merekomendasikan produk kami dengan sangat tinggi."

"Yah, produk Anda biasanya sangat bagus," kata saya, sedikit menenangkan diri.

"Saya sangat menyesal telah membuat Anda merasa sakit dan jengkel," katanya.

"Oh," saya menyela. "Ini bukan salahmu." Sekarang saya benar-benar merasa tenang. "Pasti hanya sebuah kebetulan bahwa celana yang satu ini... ."



TEKNIK #87

Gema si Emo

Fakta berbicara. Emosi berteriak. Kapan pun Anda membutuhkan fakta dari orang-orang tentang situasi emosional, biarkan mereka beremosi. Dengarkan fakta-fakta mereka tetapi berempati seperti orang gila dengan emosi mereka. Mengolesi emosinya sering kali merupakan satu-satunya cara untuk menenangkan badai emosi mereka.

Masih banyak lagi yang bisa diceritakan, tetapi izinkan saya berhenti sejenak di sini untuk menyisipkan teknik Echo the Emo.

Petugas layanan pelanggan yang pintar tidak hanya mengosongkan tangki saya dan melunakkan saya dengan Echo the Emo. Dia benar-benar membuyarkan saya dengan teknik berikutnya.

88 * Cara Membuat Mereka Menyukai Anda (Bahkan Ketika Anda Mengacaunya)

Keesokan harinya, UPS tidak hanya mengirimkan celana panjang pengganti, tetapi juga menyelipkan permintaan maaf yang ditulis tangan dan sertifikat hadiah yang cukup besar. Apakah saya akan memesan dari perusahaan itu lagi? Tentu saja akan. Apakah saya akan merekomendasikan pakaian mereka kepada orang lain? Tentu saja saya akan melakukannya. Orang-orang layanan pelanggan terbaik menyambut baik kesalahan karena mereka tahu bahwa hal tersebut memberikan kesempatan bagi perusahaan mereka untuk bersinar. Setiap kali Anda mengacau dan seseorang menderita karenanya, pastikan mereka menjadi yang terdepan, jauh di depan. Saya menyebut teknik ini "Kesalahan Saya, Keuntungan Anda." Saat mengunjungi kantor klien penting, saya pernah tersandung karpet dan hidung saya menukik, mendarat dengan keras di vas bunga di atas mejanya. Hidung saya tidak terluka, namun vas bunga itu hancur berkeping-keping. Setelah dua tabung lem yang sangat banyak dan banyak pertanyaan "Kemana perginya benda ini", vas bunga itu kembali ke mejanya, dan kami sepakat bahwa vas bunga itu terlihat cukup bagus. Namun demikian, keesokan harinya saya mendapatkan seorang kurir yang mengantarkan vas yang indah, sepuluh kali lipat lebih mahal dari yang hampir penuh, dengan selusin mawar di dalamnya.

Setiap kali kami berbicara, klien saya mengatakan kepada saya, setiap kali dia melihat vas baru itu, dia tersenyum. (Sebuah "hadiah insentif" yang lebih baik daripada pulpen

dengan nama Anda, bukan?) Lain kali saat saya mengunjungi kantornya, klien saya mungkin akan menyembunyikan beberapa barang pecah belahnya yang lebih berharga. Tapi, berkat My Goof, Your Gain, akan ada kesempatan berikutnya.

326 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

sl/

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik di sini untuk Ketentuan Penggunaan.



TEKNIK #88

KESALAHAN Saya, KEUNTUNGAN ANDA

Setiap kali Anda melakukan kesalahan, pastikan korban Anda mendapatkan keuntungan. Tidaklah cukup hanya dengan memperbaiki kesalahan Anda. Tanyakan pada diri Anda, "Apa yang bisa saya lakukan untuk jiwa yang menderita ini sehingga dia akan senang karena saya telah melakukan kesalahan?" Lalu lakukanlah, cepat! Dengan cara itu, kesalahan Anda akan menjadi keuntungan Anda.

Sekarang, anggaplah itu bukan ejekan Anda. Ini milik mereka. Bagaimana Anda bisa membuat kesalahan mereka menjadi keuntungan Anda? Baca terus.



Cara Menjebak Tikus dengan Kelas

Di Jepang, beberapa warga negara lebih memilih untuk kehilangan nyawa daripada kehilangan muka. Di Amerika, keinginan kematian yang sama juga ada, dengan satu modifikasi. Orang Amerika memimpikan kematian manusia yang membuatnya kehilangan muka.

Mengapa harus membuat musuh? Kecuali jika memang sudah menjadi kewajiban Anda untuk menangkap penipu atau menjebak pembohong, biarkan mereka lolos. Kemudian segera singkirkan mereka dari kehidupan Anda dan kehidupan yang menjadi tanggung jawab Anda. Bahkan ketika kasusnya terbuka dan tertutup terhadap seseorang-ketika Anda telah menjebak si tikus yang licik-biarkan dia melarikan diri.

Contoh terbaik yang saya dengar tentang kepekaan yang tinggi ini adalah dari salah satu klien saya. Dia diundang untuk makan siang di rumah seorang sosialita kaya yang dikenal sebagai "Lady Stephanie." Rumah Lady Stephanie dipenuhi dengan benda-benda seni yang indah. Tidak sedikit di antara mereka yang memiliki koleksi telur Fabergé yang sangat berharga, yang dikagumi oleh semua tamu.

Di akhir jamuan makan siang sampanye yang elegan itu, klien saya mengatakan kepada saya bahwa ia berjalan keluar pintu sambil mengobrol dengan beberapa tamu lainnya. Saat itu, Lady Stephanie menghampiri seorang wanita yang keluar bersamaan dengan klien saya. "Oh, saya sangat senang Anda mengagumi koleksi Fabergé saya," kata Lady Stephanie sambil memasukkan tangannya ke dalam saku mantel bulu sang tamu dan mengambil salah satu

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

328 Cara Berbicara dengan
Siapa Saja

telurnya yang tak ternilai harganya. "Anda pasti ingin melihat yang satu ini di bawah sinar matahari. Ayo, mari kita lihat bersama-sama. Telur ini memantulkan cahaya terang dengan indahnyanya."

Pencuri berpakaian bulu itu menelan ludah dan dengan sembunyi-sembunyi melihat sekeliling untuk melihat siapa yang telah menyaksikan jebakan lembutnya. Klien saya dan semua orang di foyer melihat apa yang terjadi, tetapi mengikuti jejak Lady Stephanie dan berpura-pura tidak menyadari percobaan pencurian itu.

Membawa permainan ini selangkah lebih maju, Lady Stephanie dan tamu yang berjari lengket itu "mengagumi telur tersebut di bawah sinar matahari." Kemudian Lady Stephanie, dengan telur Fabergé-nya yang diamankan dengan aman di antara jari-jarinya yang terawat rapi, berjalan pulang untuk meletakkan harta karun itu di tempat yang semestinya. Si pencuri telur merangkak kembali ke mobilnya, setelah menghadiri pesta terakhirnya di pesta yang didambakan Lady Stephanie. Sang nyonya rumah membiarkan pencuri yang gagal itu pergi dengan beberapa serpihan egonya yang masih tersisa.

Mengapa Lady Stephanie menjadi yang terdepan? Semua orang yang mengetahui-dan kemudian mendengar tentang-pencurian yang digagalkan itu telah memperbarui rasa hormat kepada Lady Stephanie. Menjerat pencuri, namun tidak membuat harga dirinya jatuh, membantu Lady Stephanie mempertahankan reputasinya sebagai "nyonya rumah yang paling baik."

Mengapa para pemenang besar membiarkan orang yang tidak baik lolos dari kejaran? Karena, seperti ibu yang menghadapi anak-anak nakal untuk memperbaiki mereka, menghadapi orang yang merayap adalah cara untuk mengatakan "Saya peduli." Dengan menutup mulut Anda (dan kemudian menutup pintu selamanya), Anda mengatakan, "Anda sangat di bawah saya sehingga saya tidak akan menyia-nyiaakan kata-kata saya untuk Anda."

"Mea Culpa!"

Pemenang besar meninggalkan celah untuk meloloskan diri dari kesalahan kecil teman yang ingin mereka pertahankan dengan menyalahkan diri sendiri. Jika seorang teman tersesat dan terlambat satu jam tiba di rumah Anda, katakan padanya, "Petunjuk arah yang saya berikan tadi sangat buruk." Dia memecahkan mangkuk Limoges Anda? "Oh, seharusnya aku tidak

Cara Menjebak Tikus dengan
meninggalkannya dalam posisi yang genting.³²⁹ Ini adalah

rutinitas mea culpa lama yang membuat Anda disukai semua orang, terutama ketika mereka menyadari bahwa itu bukan kesalahan Anda.



TEKNIK # 89

Tinggalkan Pintu Keluar

Setiap kali Anda memergoki seseorang yang berbohong, mengumpat, melebih-lebihkan, memutarbalikkan, atau menipu, jangan langsung berhadapan dengan si bebek kotor. Kecuali jika Anda bertanggung jawab untuk menangkap atau mengoreksi pelakunya-atau jika Anda menyelamatkan korban tak berdosa lainnya dengan melakukan hal itu-biarkan si pelanggar keluar dari jebakan Anda dengan tipu muslihatnya dalam keadaan utuh. Kemudian bertekadlah untuk tidak pernah melihatnya lagi.

Penduduk Toronto, Kanada, memiliki reputasi yang sangat baik dalam hal keanggunan. Mereka mendemonstrasikannya tahun lalu di sebuah toko obat di pusat kota Toronto. Seorang pembeli mencoba untuk berjalan keluar melalui sistem keamanan dengan benda yang dicopet di sakunya. Alih-alih alarm melengking yang memecahkan gendang telinga semua pembeli, seperti di banyak kota di Amerika, sebuah lonceng kecil yang indah berbunyi. Sebuah suara yang menawan terdengar dari pengeras suara. "Maaf, kami gagal menonaktifkan sistem kontrol inventaris. Terima kasih atas kesabaran Anda sementara Anda menunggu perwakilan layanan pelanggan datang membantu Anda." Bukankah itu cara yang lebih baik untuk mengatakan "Jangan bergerak, anak nakal, sementara kami menggeledah Anda?"

Sekarang, mari kita lanjutkan ke teknik berikutnya untuk mencegah orang lain mengacau-dan membantu mereka memberikan yang terbaik untuk Anda.



Cara Mendapatkan Apa pun yang Anda Inginkan dari Petugas Layanan

Surat pujian disebut "buttercup" karena surat ini membuat si penerima senang. Buttercup itu bagus. Yang lebih bagus lagi adalah surat pujian dari seseorang kepada atasannya.

Saya pernah membutuhkan pekerjaan fotokopi dalam jumlah besar. Pekerjaan itu begitu besar, sehingga asisten manajer toko perlengkapan kantor Staples tidak yakin bahwa pekerjaan itu bisa selesai pada akhir minggu. Namun demikian, dengan kesal, ia menggerutu, "Saya akan mencobanya." Dengan antusiasme dan harapan saya bahwa ia bisa, saya berseru, "Wow, Anda hebat! Siapa nama atasan Anda? Atasan Anda harus mendapatkan surat ucapan selamat karena telah mempekerjakan Anda. Anda benar-benar berusaha lebih keras untuk pelanggan Anda." Yang membuat saya takjub, bukan hanya pekerjaan pencetakan saya selesai dua hari lebih awal, tetapi setiap kali saya masuk ke Staples, asisten manajer menggelar karpet merah.

"Hmm," saya mulai berpikir. "Saya mungkin menemukan sesuatu." Sebuah surat pujian yang sudah matang untuk bantuan yang belum diterima bisa menjadi taktik yang cerdas. Saya memutuskan untuk memeriksanya dengan beberapa klien yang sangat penting dalam daftar konsultasi saya.

Seorang teman yang saya kenal, Tim, seorang agen perjalanan terkemuka, adalah orang yang sangat bisa diandalkan. Dia mendapatkan apa pun yang diminta teman-temannya dalam sekejap. Dia adalah orang yang harus dihubungi saat Anda ingin mendapatkan tiket teater yang sulit didapat. Dia adalah

orang yang Anda hubungi ketika maskapai penerbangan Anda mengatakan bahwa hotel telah dipesan atau penerbangan telah terjual habis.

Ketika saya menceritakan pengalaman buttercup saya, Tim tertawa dan berkata, "Leil, tentu saja. Apakah ini berita baru bagimu? Sebuah surat pujian kepada atasan seseorang-atau janji untuk mendapatkannya-adalah sebuah polis asuransi yang hebat. Ini sama baiknya dengan jaminan tertulis bahwa Anda akan dijaga dengan baik di masa depan."

Sekarang saya memiliki yang standar di komputer saya. Bacaan buttercup adalah sebagai berikut:

Yth. [nama supervisor],

Saya tahu betapa pentingnya layanan pelanggan bagi organisasi seperti Anda. Surat ini untuk memperbaiki [nama karyawan]. Dia adalah contoh [nama karyawan] yang memberikan layanan pelanggan yang luar biasa. [Nama toko atau bisnis] terus bertahan berkat layanan yang diberikan oleh [nama karyawan].

Dengan hormat, [tanda tangan]

Saya telah mengirimkan surat ini kepada pengawas tempat parkir, pemilik perusahaan asuransi, dan manajer puluhan toko tempat saya berbelanja secara teratur. Saya yakin itu sebabnya saya tidak perlu khawatir tentang mendapatkan tempat parkir ketika tempat parkir penuh, panggilan balik segera dari agen asuransi saya, dan layanan penuh perhatian di toko-toko langganan saya.

Tapi hati-hati! Jangan hanya bertanya, "Siapa nama atasan Anda?" Mendengar kata-kata itu bisa membuat karyawan gugup seperti kalkun di bulan November. Pastikan untuk membungkusnya dengan pujian. Katakanlah sesuatu seperti, "Wow, Anda hebat. Siapa nama atasan Anda? Saya ingin menulis surat untuknya." Lalu tulislah! Anda akan selamanya menjadi seorang VIP dalam bukunya.



TEKNIK # 90

Buttercup UNTUK Bos MEREKA

Apakah Anda memiliki pegawai toko, akuntan, mitra junior firma hukum, penjahit, montir mobil, maître d', terapis pijat, guru anak-atau pekerja lain yang Anda inginkan untuk mendapatkan perhatian khusus di masa depan? Cara jitu untuk membuat mereka cukup peduli dan memberikan yang terbaik untuk Anda adalah dengan mengirimkan buttercup kepada atasan mereka.

Teknik berikutnya memberi tahu Anda cara tampil menonjol sebagai VIP saat Anda berada dalam kelompok.



Bagaimana Menjadi Pemimpin di Tengah Kerumunan, Bukan Pengikut

Selama era McCarthy, mata-mata pemerintah menyusup ke dalam demonstrasi politik bawah tanah untuk menentukan siapa yang "berbahaya bagi keamanan nasional." Para agen adalah pengamat tepuk tangan yang terlatih. Mereka memotret dan menyelidiki orang-orang yang bertepuk tangan pertama kali, meneriakkan "Bravo" paling keras, dan tersenyum paling lama di akhir pidato yang menghasut secara politik. Mata-mata menjuluki mereka sebagai "orang-orang yang berbahaya." Para penyusup merasa bahwa para penanggap pertama adalah kucing-kucing yang memiliki kekuatan untuk membujuk para pengikut dan kharisma untuk memimpin orang banyak.

Dalam pertemuan yang tidak terlalu sensitif secara politis, prinsip yang sama juga berlaku. Orang yang pertama kali menanggapi presentasi atau kejadian, tanpa melihat sekeliling untuk melihat reaksi orang lain, adalah pria dan wanita yang berkaliber kepemimpinan.

Kucing Keren Bertepuk Tangan Terlebih Dahulu

Anda sedang duduk di sebuah auditorium bersama ratusan karyawan yang mendengarkan presiden perusahaan Anda memperkenalkan konsep baru. Saat Anda membungkuk di antara para hadirin, Anda mengira bahwa ekspresi Anda tidak terlihat oleh pria atau wanita yang berada di podium. Tidak demikian! Sebagai seorang pembicara, saya jamin setiap kolega saya

melihat setiap senyuman, setiap kerutan, setiap cahaya di setiap mata, dan setiap lambang kecerdasan manusia yang luar biasa berkedip padanya.

Demikian juga, presiden perusahaan yang sedang melakukan presentasi dengan cemas mengamati rimba perusahaannya dan, dari tatapan mata yang mengintip ke arahnya, merasakan karyawan mana yang bersimpati dan mana yang tidak. Dia juga tahu siapa di antara sekian banyak wajah yang mengambang di depannya yang berpotensi menjadi pemukul keras seperti dirinya. Bagaimana caranya?

Karena para pemukul keras, bahkan ketika mereka tidak setuju dengan pembicara, mendukung sang pontifikator podium. Mengapa? Karena mereka tahu bagaimana rasanya berada di sana. Mereka tahu, tidak peduli seberapa besar atau kecilnya kucing di depan ruangan, ketika memberikan pidato, dia khawatir tentang penerimaan orang banyak.



TEKNIK #91

Memimpin Pendengar

Tidak peduli seberapa menonjolnya kucing besar di belakang podium, di dalamnya terdapat seekor kucing kecil yang penakut, yang cemas akan penerimaan orang banyak.

Pemenang besar akan mengenali Anda sebagai sesama pemenang besar ketika mereka melihat Anda memimpin pendengarnya dalam reaksi yang positif. Jadilah *orang pertama* yang memberikan tepuk tangan atau pujian di depan umum kepada pria atau wanita yang Anda setujui (atau yang Anda harapkan).

Ketika petinggi perusahaan menyampaikan kalimat terakhirnya, yang dibuat dengan hati-hati untuk membuat kerumunan orang berdiri atau karyawan setuju, apakah Anda pikir dia tidak menyadari siapa yang memulai tetesan air, atau gelombang pasang, penerimaan? Tidak mungkin! Meskipun kepalanya menunduk saat membungkuk, dengan wawasan mata-mata era McCarthy, dia melihat

*Bagaimana Menjadi Pemimpin di Tengah
Kerumunan, Bukan Pengikut ??*

Tepatnya, siapa yang memulai tepuk tangan, tepat berapa lama setelah kata-kata terakhir diucapkan, dan tepat seberapa antusias! Menjadi orang pertama yang menyatukan kedua tangan Anda, menjadi orang pertama yang melompat berdiri, dan, jika sesuai, menjadi orang pertama yang berteriak "Bravo," membuat Anda berstatus sebagai kucing besar bersama harimau yang sedang berbicara.

Jadilah genta pertama sekecil apa pun kerumunannya, tidak peduli seberapa informal pembicaraannya. Jangan menunggu untuk melihat bagaimana orang lain akan merespons. Bahkan jika itu adalah kelompok kecil yang terdiri dari tiga atau empat orang yang berdiri di sekitar, jadilah orang pertama yang berempati dengan ide pembicara, yang pertama mengumumkan "ide yang bagus." Ini adalah bukti positif bahwa Anda adalah orang yang mempercayai naluri Anda sendiri.



Cara Membuat Semua Gerakan Riath

Setiap menit, setiap detik, para penggemar sepak bola tahu skornya. Bahkan Big George yang sedang menenggak bir dan tertidur di depan TV pada hari Minggu sepak bola pun tahu. Sodoklah potnya yang gemuk, dan dalam sekejap, dia akan memberi tahu Anda siapa yang menang, siapa yang kalah, dan dengan tepat berapa poin.

Para pemain kunci dalam permainan kehidupan seperti George. Bahkan ketika Anda mengira mereka tertidur, mereka selalu sadar akan skor antara diri mereka sendiri dan semua orang dalam kehidupan mereka-termasuk teman dan keluarga! Mereka tahu siapa yang menang, siapa yang kalah, dan berapa banyak poin.

Ketika dua orang pengusaha Jepang bertemu, akan terlihat jelas siapa yang lebih tinggi. Anda mengukurnya dalam milimeter dari seberapa dekat hidung mereka dengan lantai saat membungkuk. (Hidung orang yang berada di bawah akan menekuk lebih rendah.)

Di Amerika, kami tidak memiliki busur yang dikoreografikan dengan cermat untuk menunjukkan skor dalam sebuah hubungan. Namun, para pria dan wanita di liga besar yang sibuk mengetahui siapa yang menjadi top dog dan siapa yang menjadi bottom dog hari ini. (Hal ini bisa berubah besok.)

Anjing bawah harus membungkuk lebih dalam. Dia harus menunjukkan sikap tunduk. Anjing bawah harus menawarkan diri untuk bertemu di kantor atasan, mengambil tagihan restoran jika diperlukan, dan menghormati waktu atasan. Jika anjing bawah gagal menunjukkan rasa hormat yang tepat, dia tidak

Hak Cipta 2003 oleh Leil Lowndes. Klik Di Sini untuk Ketentuan Penggunaan.

*Bagaimana Menjadi Pemimpin di Tengah
Kerumunan, Bukan Pengikut cç/*

membuat hidungnya tersangkut di tanah. Dia hanya mendiskualifikasi dirinya sendiri untuk menggonggong di liga besar.

Itulah yang terjadi pada pacar saya, Laura, yang telah mengembangkan milkshake sehat. (Ingat dia dari Instant Replay?) Saat terakhir kali kami meninggalkan Laura, dia membuang kesempatannya dengan Fred, petinggi di sebuah jaringan supermarket, dengan menanyai rincian alamat suratnya, mengeluh bahwa pulpenya kehabisan tinta, membuatnya menunggu sampai ia mendapatkan pulpen yang baru, salah menuliskan angka, dan sebagainya.

Saya tidak menceritakan bagian terburuknya. Setelah Fred cukup bermurah hati mengundang Laura untuk mengirimkan sampel milkshake kesehatannya, dia menjatuhkan bom lain dengan menanyakan layanan pengiriman mana yang harus dia gunakan. Dia pasti mengatakan FedEx karena saya mendengar Laura berkata, "Baiklah, milkshake saya harus tetap dingin. Apakah FedEx memiliki truk berpendingin?"

Pada titik ini saya tahu bahwa dia telah mencekik kesepakatan dengan akord teleponnya sendiri. Dia seharusnya tidak menyengol Supermarket Czar dengan detail pengiriman yang tidak penting. Bahkan, Laura seharusnya sangat berterima kasih, ia harus mengantarkan sendiri minuman tersebut keesokan harinya-mengantarkannya sendiri ke supermarketnya jika perlu. Laura jelas tidak mengetahui tentang The Great Scorecard in the Sky. Hari itu, Fred adalah segalanya, Laura tidak ada apa-apanya.

Para pemenang besar-sebelum meletakkan pena di atas kertas, jari-jari di atas papan ketik, mulut di atas telepon, atau tangan di atas tangan orang lain untuk berjabat tangan-melakukan kalkulasi cepat. Mereka bertanya pada diri mereka sendiri, "Siapa yang paling diuntungkan dari hubungan ini? Apa yang telah kita lakukan baru-baru ini yang menuntut rasa hormat dari yang lain?" Dan apa yang bisa saya lakukan untuk menyamakan skor?

Teman-teman Juga Mengawasi

Kartu Skor Hebat di Langit tidak hanya melayang-layang di atas orang-orang yang sibuk. Jika anggota keluarga dan teman-teman memperhatikan dengan seksama

orang yang dicintai, mereka akan melihatnya. Dan, seperti saham yang dijual bebas, harga saham naik atau turun setiap hari. Ketika Anda mengacaukannya, Anda harus menyamakan skor Anda dengan melakukan lebih banyak hal untuk orang yang tidak mengacaukannya. Agar cinta tetap hidup, perhatikan terus Kartu Skor Hebat di Langit.

Beberapa bulan yang lalu, saya bertemu dengan seorang pria yang baik bernama Charles di sebuah acara. Kami mulai mendiskusikan makanan favorit kami. Makanan kesukaannya adalah linguine buatannya sendiri dengan saus pesto. Saya menyukai Charles dan saya membuat saus pesto yang enak. Kebetulan yang luar biasa dari kedua elemen ini membuat saya berani mengundangnya untuk makan malam di rumah saya. "Bagus," katanya. Kami menjadwalkannya pada pukul 19.30 pada hari Selasa berikutnya.

Selasa sore, saya memulai persiapan untuk hari besar itu. Jam kukuk di dinding memantau kemajuan saya. Pada pukul lima kukuk, saya berlari ke toko untuk mencari kacang pinus. Pada pukul enam kukuk, saya kembali ke rumah untuk menggiling kemangi dan bawang putih. Pada pukul tujuh, saya melipat serbet, menata meja, dan mengeluarkan lilin. Ups, terlambat. Saya berganti pakaian dan merapikan diri. Saat pukul tujuh lewat tiga puluh, saya sudah siap. Pesto dan saya menunggu kedatangannya.

Pukul delapan bergulir dan tidak ada teman. Baiklah, saya pikir, saya akan membuka anggur dan membiarkannya bernapas. Satu jam berlalu dan tidak ada Charles. Burung kukuk memanggilku "kukuk" sembilan kali sekarang. Saya mulai percaya pada burung itu. Sudah jelas Charles tidak akan datang. Saya telah berdiri.

Keesokan harinya Charles menelepon dengan permintaan maaf setengah hati dan alasan yang tidak masuk akal. Mobilnya mogok. "Wah, saya minta maaf," kata saya. (Saya ingin mengatakan, "Apakah orang Mars menangkap Anda? Apakah Anda dipindahkan ke planet lain di mana tidak ada telepon untuk menelepon saya?" Saya menahan diri untuk tidak menyindirnya). Namun, dia terdengar menyesal sehingga saya hampir ingin melupakannya. Sampai pertanyaan berikutnya.

Dia jelas tidak menyadari bagaimana dia terpeleset di The Great Scorecard in the Sky karena, alih-alih mengundang saya untuk makan linguine dengan pesto di sebuah restoran Italia yang mewah untuk menebus kesalahannya, dia malah bertanya, "Kapan kita bisa menjadwalkan ulang di rumahmu?"

Tidak pernah, Charlie.



TEKNIK #92

KARTU Skor HEBAT DI Langit

Setiap dua orang memiliki kartu skor yang tak terlihat yang melayang di atas kepala mereka. Angka-angka terus berfluktuasi, tetapi ada satu aturan yang tetap berlaku: pemain dengan skor yang lebih rendah harus memberi hormat kepada pemain dengan skor yang lebih tinggi. Hukuman bagi yang tidak memperhatikan *The Great Scorecard in the Sky* adalah dikeluarkan dari permainan. Secara permanen.

Takdirmu

Kami telah bertemu dengan banyak orang dalam *Cara Berbicara dengan Siapa Saja*. Beberapa nama mereka telah diubah, tetapi masing-masing sangat nyata. Baru-baru ini, saya memutuskan untuk melacak beberapa orang yang pernah bertemu dengan saya selama bertahun-tahun. Saya ingin melihat apa yang mereka lakukan sekarang.

Laura, teman lama saya yang memimpikan milkshake jutaan dolar namun mengabaikan kartu penilaian Supermarket Czar, kini kembali ke pekerjaannya. Sam, yang membuat saya jengkel dengan tidak mengungkapkan bahwa dia ingin saya berbicara untuk organisasinya, tidak lagi memilikinya. Sonny, yang memburu sepupu iparnya dengan telepon yang terlalu cepat, masih terus memompa semangat. Tania, yang bersikeras untuk segera membalasnya, tidak lagi memiliki pekerjaan yang hebat di agen pencari bakat. Jane yang malang, petugas ruang surat yang menghadapi bosnya pada pesta Natal lima tahun lalu, masih membungkus paket. Dan Dan, yang meninggalkan pesan inspiratif yang berkepanjangan di ponselnya, kini memiliki nomor yang tidak terdaftar-bukan pertanda baik bagi seorang calon pembicara.

Sedangkan Barry yang bertanya kepada setiap orang yang ia panggil, "Apa Warna Waktumu?" baru-baru ini terpilih sebagai Penyiar Tahun Ini oleh Asosiasi Nasional Pembawa Acara Talk Show. Joe, yang selalu mencatat semua orang di Buku Kartu Bisnisnya, sekarang menjadi senator negara bagian.

Jimmi, ahli dalam Eyeball Selling, baru-baru ini ditulis dalam majalah *Success*. Steve, yang stafnya sering menyindir "Oh Wow, Ini Kamu!" kepada setiap penelepon, merupakan salah satu pembicara yang paling banyak diminta di sirkuit kabel. Tim, pria yang selalu bisa mendapatkan apa yang diinginkannya dari para pekerja di setiap industri dengan menulis Buttercups for Their Boss, sekarang memiliki biro perjalanan. Dan Gloria, penata rambut saya yang memberikan Nutshell Résumé yang hebat, baru-baru ini membuka sebuah salon di Fifth Avenue yang modis di New York.

Apakah ini berarti bahwa hanya karena orang-orang pertama membuat saya dan beberapa orang lain kesal, mereka diasingkan ke kehidupan yang membosankan? Dan kelompok yang terakhir yang membuat orang tersenyum akan mencapai ketinggian yang luar biasa? Tentu saja tidak. Momen-momen terisolasi dalam hidup mereka yang kami teliti hanyalah satu dari sekian banyak langkah yang mereka lakukan setiap hari.

Namun, pertimbangkanlah: jika Anda adalah orang yang diacak-acak oleh Laura, Sam, Sonny, Tania, Jane, atau Dan dan mereka menelepon Anda, apakah Anda akan mengulurkan tangan untuk mereka? Mungkin tidak. Ingatan tentang perlakuan mereka yang kasar akan tetap membekas.

Sedangkan jika Anda mendengar kabar dari Barry, Joe, Jimmi, Steve, Tim, atau Gloria, kenangan indah dari pertukaran Anda akan membanjiri Anda. Anda ingin melakukan apa pun yang Anda bisa untuk mereka.

Lipat gandakan respons Anda dengan ribuan. Seperti yang kami katakan di bagian pendahuluan, tidak ada yang bisa mencapai puncak sendirian. Selama bertahun-tahun, langkah mulus para pemenang besar ini telah memikat hati dan menaklukkan pikiran ratusan orang yang telah membantu mendorong mereka menaiki anak tangga demi anak tangga ke puncak tangga apa pun yang mereka pilih.

Bagaimana seseorang menjadi seorang pengendara yang lancar secara naluri dan bukannya seorang pengendara yang berantakan dalam menjalani hidup? Jawabannya menjadi sangat jelas pada suatu hari bersalju di musim dingin yang lalu. Saat meluncur di sepanjang jalur ski lintas alam yang terawat rapi, saya melihat seorang pemain ski Nordik dengan cepat melangkah ke arah saya di jalur yang sama. Saya tidak perlu mengamati tendangannya yang tinggi atau lompatan diagonalnya yang keren untuk memberi tahu saya bahwa saya menghalangi jalur seorang profesional.

Sambil mengarahkan tenaga untuk menarik kaki saya yang berdenyut keluar dari lintasan agar Super Skier dapat melesat melewatinya, ia dengan cekatan menghindar dari lintasan, menyisakan lintasan yang sudah dipersiapkan untuk saya. Saat ia meluncur ke arah saya, ia sedikit melambat, tersenyum, mengangguk, dan berkata, "Selamat pagi, hari yang indah untuk bermain ski, bukan?"

Saya menghargai rasa hormatnya (dan sindiran bahwa kami setara di atas salju!). Saya tahu dia tidak berpikir "Hei, lihat saya. Ini saya!" tetapi "Ahh, itu dia. Biar saya beri tempat untuk Anda."

Seperti yang saya maksudkan dalam kata-kata pembuka buku ini, perbedaan dalam kesuksesan hidup antara kedua jenis pemikir tersebut tidak dapat dihitung.

Mengapa Super Skier mampu melakukan gerakannya dengan begitu anggun? Apakah dia terlahir dengan keterampilan tersebut? Tidak. Gerakannya adalah gerakan yang disengaja dan tumbuh dari latihan.

Latihan juga merupakan sumber dari semua gerakan komunikasi yang lancar. Keunggulan bukanlah suatu tindakan tunggal dan tersendiri. Ini adalah hasil dari bertahun-tahun melakukan gerakan-gerakan kecil yang halus, gerakan-gerakan kecil seperti sembilan puluh dua trik kecil yang telah kita bahas dalam *Bagaimana Berbicara dengan Siapa Saja*. Gerakan-gerakan ini menciptakan takdir Anda.

Ingatlah, mengulang-ulang suatu tindakan akan
membentuk kebiasaan. Kebiasaan Anda
menciptakan karakter Anda.
Dan karakter Anda adalah takdir
Anda. Semoga kesuksesan
menjadi takdir Anda.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



Catatan

1. Ekman, Paul. 1985. *Menceritakan Kebohongan: Petunjuk-petunjuk untuk Menipu di Tempat Kerja, Politik, dan Perkawinan*. New York: W. W. Norton Co, Inc.
2. Cheng, Sha, dkk. 1990. "Pengaruh Tipe Kepribadian terhadap Respon Stres." *Acta-Psychologica-Sinica* 22(2):197–204.
3. Carnegie, Dale. 1936. *Bagaimana Memenangkan Persahabatan dan Mempengaruhi Orang Lain*. New York: Simon & Schuster.
4. Goleman, Daniel. 1989. "Desain Otak Muncul sebagai Kunci Emosi," mengutip Dr. Joseph LeDoux, psikolog di Pusat Ilmu Pengetahuan Saraf di Universitas New York. *New York Times*, 15 Agustus.
5. Kellerman, Joan, dkk. 1989. "Melihat dan Mencintai: Efek dari Tatapan Saling Menatap pada Perasaan Cinta Romantis." Dilakukan di Pusat Pengobatan & Penelitian Agorafobia di New England. *Jurnal Penelitian Kepribadian* 23(2):145-161.
6. Argyle, Michael. 1967. *Psikologi Perilaku Interpersonal (The Psychology of Interpersonal Behavior)*. Baltimore: Pelican Publications.
7. Wellens, A. Rodney. 1987. "Perubahan Denyut Jantung sebagai Respons terhadap Pergeseran Tatapan Interpersonal dari Orang yang Disukai dan Tidak Disukai." *Keterampilan Perseptual dan Motorik* 64(2):595-598.
8. Ibid.

9. Zig Ziglar, guru motivasi dan penulis buku-buku terlaris *See You at the Top*, *Rahasia Menutup Penjualan*, *Over the Top*, dan *Something to Smile About*.
10. Curtis, Rebecca C., dan Miller, Kim. 1986. "Percaya Bahwa Orang Lain Menyukai atau Tidak Menyukai Anda: Perilaku yang Membuat Keyakinan Menjadi Kenyataan." *Jurnal Psikologi Kepribadian dan Sosial* 51(2):284-290.
11. Hayakawa, S. I. 1941. *Bahasa dalam Pemikiran dan Tindakan*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
12. Aronson, E., dkk. 1966. "Pengaruh Pratindakan terhadap Peningkatan Daya Tarik Interpersonal." *Psychonomic Science* 4:227-228.
13. Penelitian Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching dan Carnegie Institute of Technology pada tahun 1930-an menunjukkan bahwa 85 persen kesuksesan finansial seseorang, bahkan di bidang teknis seperti teknik, disebabkan oleh kemampuan komunikasi.
14. Biro Sensus AS untuk Praktik Perekrutan, Pelatihan, dan Manajemen melakukan survei terhadap 3.000 pemberi kerja di seluruh negeri. Kualitas yang disukai dalam kandidat pekerjaan, dinilai berdasarkan urutan kepentingan, sikap, keterampilan komunikasi, pengalaman kerja sebelumnya, rekomendasi dari perusahaan saat ini, rekomendasi dari perusahaan sebelumnya, kredensial berbasis industri, tahun sekolah yang telah diselesaikan, skor pada tes wawancara, kinerja akademik (nilai), reputasi sekolah pelamar, rekomendasi guru.
15. Walsh, Debra G., dan Hewitt, Jay. 1985. "Membuat Pria Datang: Pengaruh Kontak Mata dan Tersenyum di Lingkungan Bar." *Keterampilan Perseptual dan Motorik* 61(3, Bagian 1): 873-874.
16. Walters, Lilly. 1995. *Apa yang Harus Dikatakan Ketika Anda Sekarat di Peron*. New York: McGraw-Hill.
17. Axtell, Roger. 1994. *Hal-hal yang Boleh dan Tidak Boleh Dilakukan di Seluruh Dunia*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
18. Bosrock, Mary. 1997. *Seri Put Your Best Foot Forward*. Minneapolis: International Education Systems.

19. Nwanna, Gladson. 1998. Seri yang Boleh dan Tidak Boleh Dilakukan di Seluruh Dunia. Baltimore: World Travel Institute.
20. Byrne, Donn, dkk. 1970. "Kesinambungan Antara Studi Eksperimental tentang Ketertarikan dan Kencan Komputer di Kehidupan Nyata." *Jurnal Kepribadian dan Psikologi Sosial* 1:157-165.
21. Cepat, Julius. 1970. *Bahasa Tubuh*. New York: Simon & Schuster.
22. Cepat, Julius. 1991. *Subteks: Membuat Bahasa Tubuh Bekerja di Tempat Kerja*. New York: Viking.
23. Lewis, David. 1989. *Bahasa Rahasia Kesuksesan*. New York: Carroll & Graf Publishers, Inc.
24. Nierenberg, Gerard, dan Caliero, Henry. 1993. *Bagaimana Membaca Seseorang Seperti Sebuah Buku*. New York: Barnes & Noble Books.
25. Pease, Allan. 1981. Sinyal: *Bagaimana Menggunakan Bahasa Tubuh untuk Kekuasaan, Kesuksesan, dan Cinta*. New York: Bantam Books.
26. Sannito, Thomas, dan McGovern, Peter J., 1985. *Psikologi Ruang Sidang untuk Pengacara Persidangan*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Halaman ini sengaja dikosongkan.



Tentang Penulis

Leil Lowndes adalah pakar komunikasi yang diakui secara internasional yang melatih para eksekutif puncak perusahaan-perusahaan Fortune 500 serta para karyawan di garis depan untuk menjadi komunikator yang lebih efektif. Dia telah berbicara di hampir semua kota besar di Amerika Serikat dan menyelenggarakan seminar komunikasi untuk Korps Perdamiaan AS, pemerintah asing, dan perusahaan-perusahaan besar. Selain memikat penonton di ratusan acara TV dan radio, karyanya juga telah diakui oleh *New York Times*, *Chicago Tribune*, dan majalah *Time*. Artikel-artikelnya telah dimuat di jurnal-jurnal profesional dan publikasi populer seperti *Redbook*, *New Woman*, *Psychologist Today*, *Penthouse*, dan *Cosmopolitan*. Berbasis di New York City, ia adalah penulis banyak buku termasuk buku terlaris *How to Make Anyone Fall in Love with You* dan *How to Be a People Magnet*.

Jika Anda menemukan teknik komunikasi apa pun, kirimkan ke Leil-sehingga dia dapat membagikannya dengan orang lain. Dia akan senang mendengarnya dari Anda. Alamat emailnya adalah leil@peplemagnet.com. Apakah Anda ingin lebih banyak teknik komunikasi dari Leil? Daftar untuk mendapatkan petunjuk komunikasi bulanan gratis. Kunjungi lowndes.com dan klik "Berlangganan".