

人际沟通时有效的提问技能 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E4_BA_BA_E9_99_85_E6_B2_9F_E9_c39_450641.htm 在沟通过程中，提问可以帮助你不断地获得所需的知识和信息，可以使一个没有兴趣的听众变成一个积极的参与者，可以使别人自己得出结论。针对提问的目的和对方的特点，恰当地运用不同类型的问题。

1．封闭型问题 封闭型问题是指在特定领域内得出特定答案（如“是”或“否”）的问题，它可以使发问者获得特定的信息。封闭型问题通常用于查问或确认某些事实，以及对话内容不很复杂，只需要简单回答的情况。例如：“您希望我们几点交货？”“您的代理人是谁？”

2．开放型问题 开放型问题是指能让对方充分发表自己的看法、阐述自己的意见及陈述某些事实现状的问题，它可以使发问者得到广泛的信息。开放型问题适用于向对方了解详细、具体、全面的信息。这类问题通常在问题涉及多个方面或者有多种解决方案等较为复杂的情况中使用。例如：“请谈谈你对这个方案的具体看法。”“你为什么这样想？”

3．诱导型问题 诱导型问题是指对答案具有强烈暗示性的问题，它几乎使对方毫无选择地按发问者所设计的答案作答。采用诱导型问题是为了让对方对你提出的问题持肯定、支持的态度，对问题做出你期望的回答。例如：“这样的报价，对你我都有利，是不是？”

4．假设型问题 假设型问题是指为对方假设某种相应的情境并提出问题，让对方自由发表自己的观点，它有助于鼓励对方评价、分析、推断或表达其感受。假设型问题就是让对方想象在你假设的情况下他会怎样做，这在一定程度

上可以帮助你引导对方思考更进一步的问题，或按照你的期望做出决定。例如：“假设我与你一起处理这位客户的投诉，你认为我可以做哪些事情？” 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com