第F03版：祝君健康　上一版◀ ▶下一版

本版標題導航

該如何擺脫慢性咽炎？
拒絕與請求怎麼開口？
戒煙，再向健康出發！
長靴一出 雞眼同現

點擊瀏覽
澳門日報 手機APP即時新聞

中銀綜合酒店員工出糧戶 尊享優惠 獎賞 總值超過 MOP 3,000

拒絕與請求怎麼開口？

德 蘭

拒絕與請求怎麼開口？

筆者聽到幾位青年討論工作的情況，其中一位朋友剛入職人事部，最近的任務是向員工發放一項新的津貼。由於規定不清楚，加上主管人員傾向嚴謹的審核，所以很多同事都未能符合條件。這位朋友對於不斷拒絕同事的申請感到尷尬，甚至有些同事會對他發脾氣。另一位朋友，一早已約定了一群朋友去旅行，但想放假的時段剛好有自己負責的項目要展出，需要主管同意及與同事調班才能成事。平常很少跟主管溝通的她，不知道怎麼向主管開口。其實這幾位青年遇到的情況，不少人都會有體會，一般人面對拒絕別人或向人請求時都會感到不自在，應該怎麼解決這些尷尬呢？

先分享一下最近筆者在商店觀察到的有趣情況。有顧客詢問店員是否有折扣，店員很快請出老闆，老闆對着顧客說：“原本要滿三件貨品才有折扣，但這次特別給你打折，希望你以後多多光顧。”客人購物後非常開心地離開。又有顧客拿着某件商品詢問店員是否有折扣，店員說：“讓我幫你看看電腦的價格。”店員看完之後說：“非常不好意思，這件商品沒有折扣，我們沒有辦法更改電腦程式。”上述兩種銷售手法，相信大家都不陌生，優惠來自“人情”，沒有折扣是來自“電腦”。

一般人在做決定時，會傾向於避免拒絕一些有情感關係的人，如果逼不得已要拒絕，通常也會藉口是第三方因素。所以說電腦系統顯示沒有折扣，無論是被拒絕的顧客，或者是表示拒絕的店員，都不怕感覺尷尬。相對而言，聰明的店主如果希望與顧客建立關係，就懂得透過主管人員或店員講出“特別優惠”，這樣顧客會認為，這個優惠是源於自己與店家的關係。當店家成功創造了與顧客間的關係，顧客自然將這份好感轉化為對商店的親近感覺，除了可能增加購物，還有可能推薦朋友購買，關係好的時候，就算商店有一些過失，例如商品有瑕疵，也更能包容。

明白了這銷售心理戰術，是否對如何經營職場的人際關係有一些啟發？不知道怎麼拒絕別人的時候，不如讓沒有情感的“規定”或“電腦系統”幫幫你；但有求於人之前，是否又該早早就先建立良好的關係，免得連開口都感到尷尬呢？

澳門心理學會 德 蘭

◀上一篇 下一篇▶

地址：中國澳門特別行政區慕拉士大馬路218號 社長：陸 波 電話：2837-1688 廣告課：2837-1606 廣告價格(1)(2)手機廣告
圖文傳真：採訪課 2833-1998 廣告課 2834-7798 2832-9203 發行課 2837-0033 副刊課 2832-2630
澳門日報．版權所有．未經同意．不得轉載
Copyright (C) 1998 Macao Daily News. All rights reserved.

網頁連結：

http://www.macaodaily.com/html/2018-01/20/content_1238196.htm?fbclid=IwAR07G67JaHk0u2dlQVvSJczIR2wIQ1_YpEp3O2ig0KxufmFf6VcGrpILt4s