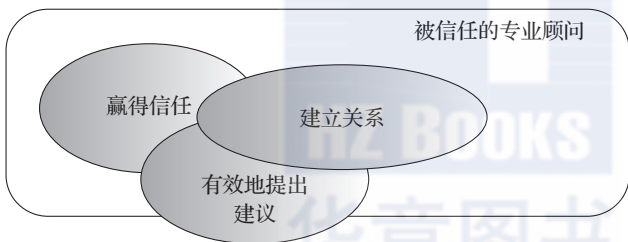


让我们通过阅读全文概览的方法直奔主题，首先是对我们提出的“被信任的专业顾问”这个概念做出定义，并且探讨成为被信任的专业顾问将有何回报。

接下来，我们将焦点集中在被信任的专业顾问所需的三个基本技能：①赢得信任；②有效地提出建议；③建立关系。



然后，我们探讨对成为一名值得信赖的专业顾问至关重要的态度和思维习惯。最后，我们对“建立信任是靠技巧，还是靠以诚相待（或者两者皆然）”这个问题展开讨论。

| 第 1 章 |

## 全书概览

让我们用一个具体的问题开始这一章：如果你的客户对你信任有加，你将获得哪些好处？

下面是我们列出的清单。你的客户对你越是信任，他们越是会：

1. 向你征求建议。
2. 倾向于采用你的建议并开始行动。
3. 邀请你参加更为重要、复杂或关乎企业战略的问题讨论。
4. 像你希望的那样对待你。
5. 尊重你。
6. 与你分享更多的信息，从而帮助你为他们提供更高质量的服务。
7. 对你的收费不抱怀疑的眼光。
8. 把你介绍给他们的朋友和商业伙伴。
9. 减少对你的工作施加的压力。
10. 相信你是正确的。
11. 在你犯错误时原谅你。

12. 在需要时为你申辩、保护你，哪怕对方来自他们自己所在的组织。
13. 提醒你远离危险。
14. 更加放松地同你打交道，也允许你采取更加放松的姿态。
15. 在他们刚刚发现问题时就向你寻求帮助（甚至把第一个电话打给你），而非等到事情发生之后才想到你。
16. 相信你的直觉和判断，包括对你和他的同事的评价。

这样的客户关系是我们每个人都希望拥有的！这本书就是要告诉你如何去做才能获得这些好处。

你会对这份清单做怎样的修改？要添加些什么？或者删掉其中的哪些内容？

接下来，让我们看下面三个问题：

- 你的身边有一个你所信任的专业顾问吗？在你面对最为至关重要的商业、职业甚至个人决策时，你是否会向他寻求建议？
- 如果你身边有这样一个人，他的身上都有哪些特质？
- 如果没有，你会根据什么样的特质来选择一个人成为你所信任的专业顾问？

在我们眼中，被信任的专业顾问通常具有以下特质。他们：

1. 看上去好像可以毫不费力地理解我们，并且跟我们处得来。
2. 始终如一，让我们可以依赖他们。
3. 总是能够帮助我们从全新的视角看待问题。
4. 不会试图将他们的想法强加于我们。
5. 帮助我们对问题进行充分考虑，让我们拥有最终决策的主动权。
6. 不会用他们的判断来取代我们对事物的判断。
7. 不会紧张兮兮或过于激动，总是能保持冷静。
8. 帮助我们真正地思考，避免我们把情绪和理性的逻辑混淆在一起。

#### 4 | 值得信赖的顾问

THE TRUSTED ADVISOR

9. 温和地、充满善意地对我们提出批评建议，帮助我们改进。

10. 直言不讳，因此我们不必担心他们会对我们有所隐瞒。

11. 目光长远，比起眼前的问题，更重视与我们长期的关系。

12. 不但让我们知其然，更让我们知其所以然，帮助我们独立思考问题。

13. 给我们不同的选择，帮助我们增加对不同选择的理解，提出他们的建议，但最终把选择权留给我们。

14. 对我们的假设提出质疑，帮助我们甄别出那些我们一直奉行却错误的假定。

15. 认真严肃地对待工作，但同时又让我们感到轻松自在。

16. 在我们面前是个有血有肉的人，而非只是扮演他们的工作角色。

17. 坚定地站在我们一边，总是把我们的利益放在心上。

18. 不需要参考笔记也能记得我们之间谈过的每件事情。

19. 永远表现得正直体面，不会在背后议论他人，使我们相信他们所秉持的价值观。

20. 会用类比、参考逸闻和讲故事的方式帮助我们认清具体问题和前因后果（因为真正前所未有的问题少之又少）。

21. 在困难局面下能够用幽默化解紧张气氛。

22. 聪明机智（有时这样的机智是我们所不具备的）。

你会为这份清单做出怎样的修改？增加什么或减少什么？

“你希望别人怎样对你，你就应当怎样对待别人。”依照这个道理，我们可以说（或者至少可以推测）这份你所希望的清单，应该与我们的客户所希望的清单相差无几。

所以，如果你希望客户把你当作他们可以信任的专业顾问，那你就应当尽可能多地达到这份清单中的要求。

试着问一下自己：上面的哪些特质是我的客户认为我所具备的？注意，不是你觉得你所具备的，而是你的客户的想法。如果你怀疑自己还没有展现出所有这些特质，你会做些什么来针对每一个特质做出改进？这本书正是试图回答这个问题。

这本书并不仅仅要展示那些具备这些特质、富有经验的专业顾问在赢得客户信任后所能得到的巨大好处。事实上，当你开始赢得客户的信任时，它所带来的早期收益不仅是巨大的，而且会立竿见影。赢得信任的能力是可以通过训练后天习得的。我们将尝试在接下来的章节里展现这条通往成功的路径。



HZ BOOKS  
华章图书