

สารบัญ

บทนำ

13

ส่วนที่หนึ่ง

วิธีสร้างความประทับใจ โดยไม่ต้องพูดออกมาสักคำ

1	ยิ้มอย่างไรให้ดูวิเศษและแตกต่าง	23
2	จะทำให้ทุกคนรู้สึกว่าคุณฉลาดรอบรู้ ด้วยการใช้เพียงแค่สายตาได้อย่างไร	28
3	วิธีทำให้ใครบางคนตกหลุมรักคุณด้วยสายตา	34
4	ทำอย่างไรให้ดูเหมือนผู้ชนะในทุกแห่งหนที่คุณไป	37
5	วิธีชนะใจคนด้วยการตอบสนองต่อ “การกในตัว” ของเขา	41
6	วิธีทำให้เราารู้สึกเหมือนเป็นเพื่อนเก่าแก่ตั้งแต่แรกพบ	47
7	จะดูน่าเชื่อถือ 100 เปอร์เซ็นต์ ในสายตาของทุกคนได้อย่างไร	52
8	วิธีอ่านใจคนราวกับมีพลังจิต	57
9	วิธีทำให้เราเริ่มไม่มีพลาคาแมแต่จังหวะเดียว	62

ส่วนที่สอง

ควรพูดอะไรหลังจาก “สวัสดี”

10	จะเริ่มต้นชวนคุยอย่างยอดเยี่ยมได้อย่างไร	73
11	ทำอย่างไรให้คุณฟังดูเหมือนคนที่มีบุคลิกภาพดีเยี่ยม (ไม่ว่าคุณจะไปไหนก็ตาม!)	77
12	ทำอย่างไรให้คนอยากเริ่มคุยกับคุณ	83
13	จะทำความรู้จักคนที่คุณอยากรู้จักได้อย่างไร	86
14	จะแทรกตัวเข้าไปในกลุ่มคนแน่นๆ ได้อย่างไร	88
15	ตอบคำถาม “คุณเป็นคนที่ไหน” ให้ฟังดูน่าตื่นเต้น	90
16	วิธีดูเป็นผู้ชนะทุกครั้งที่มีคนถามว่า “แล้วคุณทำอะไร”	96
17	แนะนำผู้คนให้รู้จักกันราวกับเป็นเจ้าของงาน	99
18	วิธีใช้ไฟให้การสนทนาที่กำลังจะตาย	102
19	ทำให้พวกเขาติดใจด้วยหัวข้อสนทนาของคุณ นั่นคือ ตัวพวกเขาเอง!	106
20	ไม่ต้องนั่งคิดอีกต่อไปว่า “ฉันจะพูดอะไรต่อดี”	109
21	ทำอย่างไรให้พวกเขาจ้องกันสนุก (เพื่อคุณจะได้หลบออกมาหากต้องการ!)	114
22	วิธีทำให้คนอื่นมองว่าคุณเป็นคนมองโลกในแง่บวก	120
23	ทำอย่างไรให้มีเรื่องน่าสนใจมาพูดได้ตลอดเวลา	122

ส่วนที่สาม

พูดอย่างคนระดับวีไอพี

- | | | |
|----|--|-----|
| 24 | จะรู้ได้อย่างไรว่าเขาทำอาชีพอะไร (โดยไม่ต้องถาม!) | 129 |
| 25 | รู้ว่าควรพูดอะไรเมื่อถูกถามว่า “คุณทำงานอะไร” | 133 |
| 26 | วิธีพูดให้ฟังดูฉลาดกว่าที่คุณเป็นจริงๆ | 139 |
| 27 | วิธีวางตัวให้ไม่ดูร้อนรน (ปล่อยให้พวกเขาค้นพบความคล้ายคลึงเอง) | 144 |
| 28 | ใช้วิธี “คุณมาก่อน” ให้ได้รับความนับถือและชอบพอ | 148 |
| 29 | ทำให้พวกเขารู้สึกว่าคุณ “ไม่ได้หว่านยิ้มไปทั่ว” | 154 |
| 30 | วิธีหลีกเลี่ยงไม่ให้ตัวเองฟังดูเหมือนคนงี่เง่า | 158 |
| 31 | วิธีใช้เทคนิคของนักพูดสร้างแรงบันดาลใจเพื่อเพิ่มพลังให้กับการสนทนาของคุณ | 160 |
| 32 | วิธีพูดอย่างคนที่ประสบความสำเร็จ (ผู้ชนะจะพูดออกมาตรงๆ) | 166 |
| 33 | วิธีหลีกเลี่ยงนิสัยการสนทนาที่เลวร้ายที่สุดในโลก | 168 |
| 34 | วิธีแจ้งข่าวร้าย (โดยที่ทำให้พวกเขาสบายใจยิ่งขึ้นไปอีก) | 170 |
| 35 | วิธีโต้เมื่อคุณไม่ยากตอบ (และอยากให้พวกเขายุบปากซะ) | 173 |
| 36 | วิธีพูดกับคนดัง | 175 |
| 37 | ทำอย่างไรให้เขาอยากพอใจคุณ | 179 |

ส่วนที่สี่

เป็นคนวงในในทุกๆ วงการ

- | | | |
|----|--|-----|
| 38 | วิธีทำให้ตัวเองดูเป็นคนรอบรู้ในสายตาคนอื่น | 185 |
| 39 | วิธีพูดให้ฟังดูเหมือนคุณรู้เรื่องงาน
หรืองานอดิเรกทั้งหมดของพวกเข | 190 |
| 40 | วิธีทำให้โดนจุด | 195 |
| 41 | วิธีเรียนรู้ชีวิตของพวกเขอย่างลับๆ | 198 |
| 42 | จะพูดอย่างไรเมื่ออยู่ต่างประเทศ | 202 |
| 43 | วิธีต่อรองให้ได้ “ราคาเพื่อนฝูง” (ในทุกสิ่งที่คุณซื้อ) | 206 |

ส่วนที่ห้า

วิธีทำตัวเหมือนเป็น เมดตัวในหม้อใบเดียวกัน

- | | | |
|----|---|-----|
| 44 | วิธีทำให้พวกเขารู้สึกว่าคุณเป็นคน “ชนชั้น” เดียวกัน | 215 |
| 45 | วิธีทำให้พวกเขารู้สึกว่าคุณเป็นคนใน “ครอบครัว” | 219 |
| 46 | วิธีพูดให้คนอื่นเข้าใจจริงๆ | 224 |
| 47 | วิธีทำให้พวกเขารู้สึกว่าคุณเข้าใจ
(โดยไม่ใช้แค่พูดว่า “อืม อ้ออ๋ ใช๋”) | 226 |

48	ทำอย่างไรให้พวกเขาคิดว่าคุณเห็น / ได้ยิน / รู้สึก เช่นเดียวกับพวกเขา	228
49	วิธีทำให้พวกเขานึกถึงเรา (แทนที่คุณกับฉัน)	232
50	วิธีคิด “มุกแบบเป็นกันเอง” ไว้ใช้กับพวกเขา	236

ส่วนที่หก

วิธีแยกคำชมอันทรงพลัง ออกจากคำยกยอปอปั่นอันโง่เขลา

51	วิธีชมใครสักคน (โดยไม่ให้ฟังดูเหมือนกำลังประจบ)	243
52	วิธีทำตัวเป็น “พินาส่งสาร” นำส่งความรู้สึกดีๆ	246
53	จะทำอย่างไรให้พวกเขารู้สึกว่าคำชื่นชมของคุณ “หลุดปากออกมาเอง”	249
54	สนใจพวกเขาด้วยการเป็น “นักชมนอกเครื่องแบบ”	251
55	ทำให้พวกเขาไม่มีวันลืมคุณด้วย “คำชมไม่ตาย”	254
56	วิธีทำให้พวกเขายิ้มแก้มปรื๊ดทุกครั้งที่คุณ	258
57	ชมอย่างไรให้ถูกเวลา	261
58	วิธีทำให้พวกเขาอยากชมคุณ	264
59	วิธีทำให้คนที่คุณรู้จักคิดว่าคุณคือเพื่อนแท้	268

ส่วนที่เจ็ด

วิธีทรงตรงถึงหัวใจ

60	วิธีพูดโทรศัพท์ให้ฟังดูกระตือรือร้นมากขึ้น	277
61	วิธีพูดโทรศัพท์ให้ฟังดูเหมือนอยู่ต่อหน้า (แม้จะอยู่ห่างไกลเป็นร้อยๆ กิโลเมตร)	280
62	วิธีทำให้พวกเขามีความสุขที่ได้โทรหาคุณ	282
63	จะปฏิเสธการโอนสายอย่างไรให้อีกฝ่ายพอใจ	287
64	วิธีได้ในสิ่งที่คุณต้องการทางโทรศัพท์ จากคนใหญ่คนโต	289
65	วิธีได้ในสิ่งที่คุณต้องการ ด้วยจังหวะเวลาที่เหมาะสม!	292
66	วิธีสร้างความประทับใจให้ทุกคนด้วยข้อความ ตอบรับอัตโนมัติในโทรศัพท์	296
67	จะฝากข้อความอย่างไรให้พวกเขาโทรกลับทันที	300
68	จะพูดโทรศัพท์อย่างไรให้เลขาฯ คิดว่าคุณคือคนสนิทของเจ้านาย	303
69	วิธีทำให้พวกเขาคิดว่าคุณเป็นคนมีสัมผัสไวมาก	305
70	วิธีจับความหมายซ่อนเร้นผ่านทางโทรศัพท์	307

ส่วนที่แปด

เข้าร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์อย่างไร ให้ยอดเยี่ยมประหนึ่งนักการเมือง

71	หลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่พบได้บ่อยที่สุดในงานเลี้ยงสังสรรค์	320
72	วิธีเดินเข้างานให้ทุกคนลืมไม่ลง	322
73	วิธีง่ายๆ ที่ช่วยให้คุณได้เจอกับคนที่คุณอยากเจอ	325
74	วิธีดึงดูดผู้คนในงานเลี้ยงให้มารุมล้อมคุณโดยไม่รู้ตัว	329
75	วิธีทำให้พวกเขารู้สึกเหมือนตัวเองเป็นดาราดัง	332
76	วิธีทำให้อีกฝ่ายทิ้งด้วยสิ่งที่คุณจำได้เกี่ยวกับตัวเขา	336
77	วิธีปิดการขายด้วยตา	339

ส่วนที่เก้า

กลายเป็ดานที่มองไม่เห็น

78	วิธีมัดใจผู้คนด้วยการมองข้ามข้อผิดพลาดของพวกเขา	349
79	วิธีชนะใจเมื่อพวกเขาพูดสะอึก	353
80	วิธีบอกให้พวกเขารู้ว่า “จะได้อะไร”	356

81	วิธีทำให้พวกเขายากช่วยเหลือคุณ	360
82	วิธีขอความช่วยเหลือ (และได้มันมา!)	363
83	จะรู้ได้อย่างไรว่าไม่ควรพูดอะไรในงานเลี้ยงสังสรรค์	365
84	จะรู้ได้อย่างไรว่าไม่ควรพูดอะไรระหว่างมื้ออาหาร	368
85	จะรู้ได้อย่างไรว่าไม่ควรพูดอะไรเมื่อเผชิญเจอกัน	371
86	วิธีเตรียมพวกเขาให้พร้อมที่จะฟังคุณ	373
87	วิธีคลายความโกรธของพวกเขา (ด้วยการพูดไม่เกินสามประโยค)	377
88	ทำอย่างไรให้พวกเขารักคุณ (แม้แต่ตอนที่คุณทำพลาด)	380
89	วิธีดักหนูอย่างมีชั้นเชิง	382
90	วิธีทำให้พนักงานบริการปฏิบัติต่อคุณ แบบแกล้งคนสำคัญ	386
91	วิธีทำตัวเป็นผู้นำในฝูงชน ไม่ใช่ผู้ตาม	389
92	วิธีทำทุกอย่างให้ถูกต้องไปหมด	392
หนังสืออ้างอิง		397
ประวัติผู้เขียน		399

บทนำ

วิธีได้ในสิ่งที่คุณต้องการจากใครก็ตาม

คุณเคยนึกชื่นชมผู้คนที่ประสบความสำเร็จซึ่งดูเหมือนจะ “มีพร้อมทุกอย่าง” ไหม คุณเห็นพวกเขาพูดคุยอย่างมั่นใจในการประชุม หรือดูมีท่าทางสบายๆ ในงานสังคม พวกเขาคือคนที่มีหน้าที่การงานเลิศที่สุด มีคู่สมรสยอดเยี่ยมที่สุด มีเพื่อนเจ๋งที่สุด หรือมีเงินในบัญชีธนาคารมากที่สุด

แต่ช้าก่อน! พวกเขาส่วนใหญ่ไม่ได้ฉลาดไปกว่าคุณเลย พวกเขาไม่ได้มีการศึกษาสูงกว่าคุณ และไม่ได้มีหน้าตาดีกว่าด้วยซ้ำ! ถ้าเช่นนั้น แล้วจะเป็นเพราะอะไรล่ะ (ถ้าคุณได้ยินบางคนสงสัยว่าคนพวกนี้ได้รับเงินมรดกตกทอด บ้างก็บอกว่าคู่สมรสเขารวย หรือไม่ก็เผชิญโชคดีเท่านั้น ก็บอกให้พวกเขาลองคิดเสียใหม่เถอะค่ะ) หัวใจสำคัญของเรื่องนี้คือทักษะที่เหนือกว่าของพวกเขาในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกันนั่นเอง

เรื่องของเรื่องคือ ไม่มีใครได้ขึ้นไปถึงจุดสูงสุดได้โดยลำพัง ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ผู้คนที่ดูเหมือนจะ “มีพร้อมทุกอย่าง” ได้สะกดและชนะใจคนนับร้อยๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือพวกเขา จนกระทั่งไปถึงจุดสูงสุดของบริษัทหรือแวดวงสังคมของพวกเขา

เหล่าคนทะยานอยากผู้แสร้งอยู่ตรงตีนบันไดมักจะแหยงมองขึ้นไปและบ่นกระปอดกระแปดว่า พวกที่อยู่ด้านบนนั้นช่างหยิ่งยโสนัก เมื่อ

ผู้ที่ประสบความสำเร็จไม่ยอมส่งมอบมิตรภาพ ความรัก หรือการงานให้พวกเขา ก็จะพูดว่าคนพวกนั้น “เล่นพรรคเล่นพวก” หรือกล่าวหาว่า “ใช้ระบบเส้นสาย” บ้างก็บ่นว่าตนเองชนเข้ากับ “ตอ” เสียแล้ว

พวกช่างบ่นเหล่านี้ไม่เคยตระหนักว่ามันอาจเป็นความผิดของพวกเขาเองก็ได้ พวกเขาไม่เคยรู้ว่าการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพทำให้ตัวเองเสียโอกาสในความสัมพันธ์ มิตรภาพ หรือข้อตกลงทางธุรกิจ พวกเขาคิดรวบรัดว่า ผู้คนที่ม่แต่คนชอบพอเหล่านั้นมีถุงใส่ของวิเศษ เวทมนตร์ หรือสัมผัสไมดาสที่ทำให้ทุกอย่างที่แตะต้องเป็นความสำเร็จไปหมดอย่างนั้นแหละ

แล้วอะไรล่ะที่อยู่ในถุงใส่ของวิเศษนั้น คุณจะพบหลายสิ่งหลายอย่างเลยทีเดียว ตั้งแต่สารภะระขับมิตรภาพ กลวิธีสะกดใจคน ไปจนถึงเวทมนตร์ที่ทำให้ผู้คนตกหลุมรักพวกเขา นอกจากนี้ พวกเขายังมีลักษณะพิเศษบางอย่างที่ทำให้เจ้านายเลื่อนตำแหน่งให้ และมีบุคลิกภาพที่คอยดึงดูดคำเข้ามาหา เราทุกคนต่างมีของวิเศษเหล่านี้อยู่ในถุงนิดๆ หน่อยๆ บางคนก็มีมากกว่าคนอื่น พวกที่มีเยอะกว่าคนอื่นมากๆ ก็ประสบความสำเร็จมาก หนังสือเล่มนี้ประกอบด้วยกลเม็ดเด็ดพราย 92 ข้อที่ผู้ที่ประสบความสำเร็จใช้กันทุกวัน เมื่อคุณเรียนรู้และนำไปใช้อย่างจริงจัง คุณเองก็จะเดินเกมไปสู่ความสมบูรณ์แบบและได้มาซึ่งทุกสิ่งที่คุณต้องการในชีวิตเช่นกัน

เดล คาร์เนกี บันดาลยอดสำหรับเมื่อหกสิบปีก่อน แต่มีมันศตวรรษที่ยี่สิบเอ็ดแล้ว

งานวิจัยส่วนใหญ่ก็แค่สนับสนุนงานเขียนคลาสสิกในปี 1936 ของเดล คาร์เนกี ที่ชื่อ *How to Win Friends and Influence People*¹ เขาบอกไว้ในยุคนั้นว่า ความสำเร็จอยู่ที่รอยยิ้ม การแสดงความใส่ใจในคนอื่น และการ

ทำให้พวกเขารู้สึกดีกับตัวเอง “ไม่น่าประหลาดใจเลย” ฉันคิด ทุกวันนี้มันก็ยังเป็นความจริงเท่าๆ กับเมื่อว่าหกสิบปีก่อนนั้นแหละ

แล้วถ้าเดล คาร์เนกี และคนอื่นอีกเป็นร้อยๆ ให้คำแนะนำอันชาญฉลาดนั้นเป็นเสียงเดียวกัน ทำไมเราจึงยังต้องมีหนังสือที่จะบอกวิธีชนะใจเพื่อนฝูงและโน้มน้าวใจคนอื่นอีกเล่มละ มีเหตุผลสำคัญมากๆ อยู่สองข้อค่ะ

เหตุผลข้อที่หนึ่ง : สมมุติว่าปราชญ์ท่านหนึ่งบอกคุณว่า “เมื่ออยู่ในเมืองจีน จงพูดภาษาจีน” แต่ไม่ได้ตีภาษาให้คุณเลย เดล คาร์เนกี และผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารอีกหลายๆ คนก็เหมือนปราชญ์ท่านนั้น พวกเขาบอกให้เราทำสิ่งนั้นสิ่งนี้ แต่กลับไม่ได้บอกวิธีการทำ ในโลกสมัยใหม่อย่างทุกวันนี้ ไม่พอหรอกที่จะบอกว่า “ยืมสิ” หรือ “จงชมอย่างจริงใจ” นักธุรกิจสมัยนี้มองเห็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ในรอยยิ้มของคุณ ได้ยินความซับซ้อนต่างๆ นานาที่แทรกตัวอยู่ในคำชมเชยของคุณ คนที่ประสบความสำเร็จหรือมีเสน่ห์มักถูกล้อมรอบด้วยจอมประจบหน้าเปื้อนยิ้มที่สร้างทำเป็นใส่ใจและคอยเลียแข้งเลียขา พวกลูกค้ายก็เปื้อกกับพนักงานขายที่ขอบพูดว่า “คุณใส่สูทนี้ดูดีจัง” ตอนที่นิ้วมือกำลังลูบๆ คลำๆ อยู่บนแป้นแคชเชียร์คอยจะเก็บเงิน ผู้หญิงก็คอยระวังผู้ชายที่บอกว่า “คุณสวยมากนะ” ขณะมองไปทางประตูห้องนอน

เหตุผลข้อที่สอง : โลกเราตอนนี้แตกต่างจากที่เคยเป็นในปี 1936 มาก และเราก็จำเป็นต้องมีสูตรความสำเร็จสูตรใหม่ เพื่อค้นหาสูตรนั้น ฉันจึงเฝ้าสังเกตเหล่าซูเปอร์สตาร์ยุคปัจจุบัน ฉันสำรวจเทคนิคของเซลส์แมนที่ปิดการขายเก่งๆ นักพูดสร้างแรงบันดาลใจชั้นยอด นักบวชผู้เผยแผ่ศาสนา นักแสดงที่ทำให้เรามีอารมณ์ร่วม สาวเช็กซีที่ยั่ววน และนักกีฬาที่ได้รับชัยชนะ

ฉันพบก่อนอิฐที่เป็นรากฐานของคุณสมบัติอันซับซ้อนซึ่งนำพาพวกเขาไปสู่ความสำเร็จ จากนั้นฉันก็ทุบมันให้แตกเป็นชิ้นๆ เพื่อให้นำไปใช้ได้อย่างง่ายดาย แล้วฉันก็ยังตั้งชื่อแต่ละเทคนิคให้มันออกได้ง่ายๆ ด้วย

เมื่อฉันนำเทคนิคทั้งหลายไปสอนให้กับผู้เข้าร่วมในการสัมมนาของฉันซึ่งมาจากทั่วทั้งประเทศ (หลายๆ คนเป็นซีอีโอของบริษัทชั้นนำระดับโลก) ฉันก็ได้เคล็ดลับดีๆ เพิ่มเติมมาอีกมากมาย

เวลาที่ฉันอยู่ต่อหน้าบรรดาผู้นำที่ประสบความสำเร็จและเป็นที่รักทั้งหลาย ฉันจะวิเคราะห์ภาษากายและสีหน้าของพวกเขา ฉันจะตั้งใจฟังการสนทนา จังหวะ และการเลือกใช้ถ้อยคำของพวกเขา ฉันจะเฝ้าดูวิธีที่พวกเขาจัดการกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และศัตรู ทุกครั้งที่ฉันสัมผัสได้ถึงเวทมนตร์เล็กๆ ในวิธีที่พวกเขาใช้สื่อสาร ฉันจะขอให้พวกเขาดึงมันออกมาด้วยปากคิ๊บ แล้วส่งไฟสว่างๆ ดู เราจะวิเคราะห์มันด้วยกัน แล้วฉันก็แปรรูปมันให้เป็น “กลเม็ดเล็กๆ” ซึ่งปฏิบัติตามได้อย่างง่ายดาย

การค้นพบของฉันและการช่วยเหลือของผู้คนที่แสนเก่งกาจเหล่านั้นได้รวบรวมไว้ในหนังสือเล่มนี้แล้ว บางอย่างก็ลึกซึ้ง บางอย่างก็น่าประหลาดใจ แต่ทุกอย่างล้วนทำตามได้จริง เมื่อคุณฝึกฝนจนชำนาญแล้วทุกๆ คนทั้งคนที่เพิ่งรู้จัก คนในครอบครัว เพื่อนฝูง และผู้ร่วมงาน จะยินดีเปิดใจ เปิดบ้าน เปิดบริษัท หรือแม้แต่เปิดกระเป๋าตังค์เพื่อมอบสิ่งที่คุณต้องการ

ของแถมก็คือ เมื่อคุณมองย้อนกลับไป คุณจะเห็นว่าพวกเขาเหล่านั้นยึดตามมาด้วยใบหน้าที่ยิ้มไปด้วยความสุข

ส่วนที่หนึ่ง

วิธีสร้างความประทับใจ โดยไม่ต้องพูดออกมาสักคำ

คุณมีเวลาสิบวินาทีเท่านั้น
ในการแสดงให้เห็นว่าคุณเป็นคนสำคัญ

SAMPLE

ชั่วขณะที่มีมนุษย์สองคนสลายตากันนั้นทรงพลังมากทีเดียว ภาพแรกของคุณในสลายตาของอีกฝ่ายนั้นว่าเป็นแฟ้มข้อมูลที่สำคัญยิ่ง มันทะลุทะลวงเข้าไปในสลายตาของคนที่เรารู้จักคุณ และอาจตราตรึงอยู่ในใจเขาตราบนานเท่านาน

บางครั้งศิลปินก็สามารถจับปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นไวราวกับปรอทนี้ได้ โรเบิร์ต กรอสแมน เป็นนักวาดภาพล้อเลียนที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง เพื่อนของฉันคนนี้วาดภาพให้กับนิตยสารอย่างฟอร์บส์, นิวส์วีค, สเปอร์ตส์ อิลลัสเตรเตด, โรลลิงสโตน และสื่อสิ่งพิมพ์ยอดนิยมอื่นๆ เขามีพรสวรรค์ในการจับภาพ ไม่ใช่เฉพาะรูปลักษณ์ภายนอกของคนเท่านั้น แต่ยังสามารถจับบุคลิกของพวกเขาเหล่านั้นอีกด้วย ร่างกายและจิตใจของบุคคลผู้มีชื่อเสียงนั้นบ่งบอกทุกอย่าง ปรากฏอยู่บนกระดานสเกิร์ตซ์ของเขา แค่เหลือบมองภาพล้อเลียนคนดังของเขาเพียงแวบเดียว คุณก็จะสามารถ “มองเห็น” บุคลิกที่แท้จริงของคนเหล่านั้นได้

บางครั้งที่งานปาร์ตี้ บ๊อบจะหยิบกระดาษเช็ดปากมาสเกิร์ตซ์ภาพของแขกสักคนแบบไวๆ ผู้คนจะมารุมล้อมรอบตัวบ๊อบ อ้าปากค้างขณะจ้องมองภาพเขียนที่ถูกบันทึกเป็นรูปเป็นร่างอยู่ต่อหน้า เมื่อวาดเสร็จ เขาจะวางปากกาลง และยื่นกระดาษเช็ดปากแผ่นนั้นให้คนที่มาเป็นแบบบ่อยครั้งเขาหรือเธอคนนั้นจะมีสีหน้างุนงง และมักจะพึมพำออกมาอย่างสุภาพว่า “อืม เอ่อ สวยดีนะ แต่มันไม่ใช่รูปฉัน”

กลุ่มคนตรงนั้นก็จะประสานเสียงยืนยัน “โอ้ ต้องใช่สิ!” จนกลบเสียงคนคนนั้นและความสงสัยที่ยังค้างคาจนสิ้นซาก และคนคนนั้นก็จะถูกปล่อยให้ดูภาพของตัวเอง (ผ่านสลายตาชาวโลกคนอื่นๆ) บนกระดาษเช็ดปาก

ครั้งหนึ่งที่ฉันไปเที่ยวสตูดิโอของบ๊อบ ฉันถามเขาว่าเขาสามารถจับบุคลิกได้ดีขนาดนั้นได้อย่างไร เขาบอกว่า “ง่ายมาก ผมแค่มองดูพวกเขา”

“ไม่ใช่” ฉันทามต่อ “คุณจับบุคลิกของพวกเขาได้ยังไง คุณไม่ต้อง
ค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับชีวิตหรือความเป็นมาของพวกเขาหรือไม่หรือ?”

“ไม่นะ ผมบอกคุณแล้วไง ลีล ผมแค่มองดูพวกเขาเท่านั้น”

“หือ”

เขาอธิบายต่อ “เกือบทุกแง่มุมของบุคลิกคนเรามาจากรูปลักษณ์
การวางท่าทาง วิธีที่พวกเขาเคลื่อนไหว อย่างเช่น...” เขาพูด แล้วเรียกให้
ฉันดูแฟ้มที่เขาเก็บภาพล้อเลียนบรรดานักการเมือง

“เห็นไหม” บ๊อบพูด ขึ้นไปที่มุมต่างๆ บนภาพล้อเลียนเหล่า
ประธานาธิบดี “นี่คือความเป็นเด็กของคลินตัน” เขาให้ฉันดูรอยยิ้ม
ครึ่งปาก “ความงุ่มง่ามของจอร์จ บุช คนพ่อ” เขาชี้ไปที่มุมใหญ่ “เสน่ห์ของ
เรแกน” เขาให้ดูแววดตาที่เปี่ยมด้วยรอยยิ้ม “ความลึนหาตัวจับยากของ
นิคสัน” เขาชี้ไปยังศีรษะที่เอียงไปข้างหนึ่ง พอดันแฟ้มไปมากๆ เข้า เขาก็
ดึงภาพแฟรงกลิน เดลาโน รูสเวลต์ และชี้ให้ดูจมูกที่เชิดสูงขึ้นไปในอากาศ
“นี่คือความทะนงของเอฟดีอาร์ลัะ” ทั้งหมดนั้นเผยให้เห็นอยู่บนใบหน้าและ
ร่างกาย

ความประทับใจแรกพบนั้นไม่อาจลบเลือนไปได้ ทำไมนะหรือ ก็
เพราะโลกปัจจุบันนั้นเร่งรีบและล้นทะลักไปด้วยข้อมูลในทุกๆ วินาที ผู้คน
ต่างหิวหามไปหมด พวกเขาจึงต้องทำการตัดสินใจโดยเร็วเพื่อทำความเข้าใจ
โลกรอบตัวและทำในสิ่งที่ต้องทำต่อไป ดังนั้นเมื่อคุณพบใครคนใด
ก็ตาม พวกเขาจะบันทึกภาพเก็บไว้ในใจทันที และจะหยิบภาพดังกล่าวขึ้นมา
ใช้ไปอีกนานแสนนาน

ร่างกายคุณกรีดร้องก่อนปากจะเอ่ยคำ

ข้อมูลพวกนั้นแม่นยำหรือไม่ แม่นยำพอที่จะทำให้คุณทิ้งเลยละ แม้แต่
ก่อนที่ริมฝีปากของคุณจะเผยอและเปล่งพยางค์แรกออกมา ตัวตนของคุณก็ได้

ทะลวงเข้าไปในสมองของพวกเขาแล้ว ภาพลักษณ์และการเคลื่อนไหวของคุณส่งผลต่อความประทับใจแรกพบที่ใครสักคนมีต่อคุณถึงกว่า 80 เปอร์เซ็นต์...โดยไม่จำเป็นต้องพูดอะไรออกมาเลยสักคำ

ฉันเคยได้ไปใช้ชีวิตและทำงานอยู่ในประเทศต่างๆ ที่ไม่ได้สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ แต่กระนั้น แม้จะปราศจากการสื่อสารที่เข้าใจได้ระหว่างเรา ระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ก็พิสูจน์ว่าความประทับใจแรกพบของฉันใช้การได้ตรงเป่า เมื่อใดก็ตามที่ฉันพบผู้ร่วมงานคนใหม่ ฉันสามารถบอกได้ทันทีว่าพวกเขาารู้สึกเป็นมิตรกับฉันแค่ไหน มั่นใจในตัวเองแค่ไหน และประมาณได้คร่าวๆ ว่าพวกเขามีตำแหน่งใหญ่โตแค่ไหนในบริษัทแห่งนั้น ฉันรู้สึกได้เมื่อเห็นพวกเขาเคลื่อนไหว ว่าคนไหนเป็นมวยรุ่นใหญ่ คนไหนเป็นมวยรุ่นเล็ก

ฉันไม่ได้มีประสาทสัมผัสอะไรเป็นพิเศษหรอก คุณเองก็รู้ได้เหมือนกัน แล้วจะรู้ได้อย่างไรนะหรือ เพราะก่อนที่คุณจะมีเวลาใช้ความคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล สัมผัสที่หกของคุณก็ทำหน้าที่ไปแล้ว ผลการวิจัยบอกเราว่า ปฏิกริยาทางอารมณ์เกิดขึ้นก่อนที่สมองเราจะทันรับรู้ว่าจะอะไรกันแน่ที่ทำให้เรามีปฏิกริยาอย่างนั้นเสียด้วยซ้ำ² ดังนั้นช่วงขณะที่ใครสักคนมองดูคุณ เขาหรือเธอจะสัมผัสได้ถึงความรู้สึกอันมากมายมหาศาล ซึ่งส่งผลกระทบต่อรากฐานของความสัมพันธ์ที่จะตามมา บ๊อบบอกฉันว่า เขาจะจับความรู้สึกแรกพบนั้นมาใช้ในการวาดภาพล้อเลียน

เมื่อตัดสินใจแล้วว่า จะดำเนินตามแผนการสำหรับหนังสือเล่มนี้ ฉันก็เอ่ยถามว่า “บ๊อบ ถ้าคุณจะวาดภาพใครสักคนที่เจ๋งจริงๆ แบบว่าฉลาด เข้มแข็ง มีเสน่ห์ มีหลักการ น่าทึ่ง เอาใจใส่ สนใจคนอื่น...”

“ง่ายมาก” บ๊อบพูดแทรกขึ้นมา เขารู้ชัดทีเดียวว่าฉันจะพูดอะไรต่อ “ก็แค่วาดให้พวกเขาวางท่าสวยๆ เชิดหน้า มีรอยยิ้มมั่นใจ และสบตาตรงๆ” นั่นคือภาพในอุดมคติของใครสักคนที่เป็นคนสำคัญ

วิธีทำให้ตัวเองเป็นคนสำคัญ

คาเรน เพื่อนของฉันได้รับความยอมรับนับถือมากในแวดวงธุรกิจการแต่งบ้าน สามีของเธอเป็นคนใหญ่คนโตพอๆ กันในแวดวงการสื่อสาร พวกเขามีลูกชายเล็กๆ สองคน

เมื่อใดก็ตามที่คาเรนไปร่วมงานในแวดวงธุรกิจการแต่งบ้าน ทุกคนจะปฏิบัติกับเธออย่างนอบน้อม เธอเป็นบุคคลสำคัญมากในวงการนั้น ที่การประชุม บรรดาคนรู้จักจะเบียดเสียดกันมาขึ้นใกล้ๆ เพียงเพื่อให้มีคนเห็นว่กำลังจ้อยอยู่กับเธอ และพวกเขาก็หวังว่าจะถูกถ่ายรูปขณะยืนเคียงบ่าเคียงไหล่เธอไปลงในคัมภีร์ธุรกิจอย่าง *โฮมเฟอร์นิชชิงส์เอ็กเช็กคูทีฟ* และ *เฟอร์นิเจอร์วิลด์*

ถึงอย่างนั้น คาเรนก็ยังบ่น เมื่อเธอเคียงข้างสามีไปงานในแวดวงการสื่อสาร เธอแทบจะไม่มีตัวตนเลย เวลาเธอพาลูกๆ ไปงานโรงเรียน เธอก็เป็นแค่คุณแม่อีกคนหนึ่ง เธอเคยถามฉันว่า “ลิล ฉันจะทำไมจึงให้ตัวเองดูโดดเด่นออกมาจากฝูงชน เพื่อให้คนที่ไม่ได้รู้จักฉันเข้ามาหาฉันหรืออย่างน้อยก็คิดว่าฉันเป็นคนน่าสนใจ” เทคนิคในส่วนที่ 1 จะทำให้คุณทำเช่นนั้นได้ เมื่อคุณใช้เทคนิค 9 ข้อต่อไปนี้ คุณจะกลายเป็นคนพิเศษสำหรับทุกคนที่คุณพบ คุณจะดูโดดเด่นในฐานะคนสำคัญในกลุ่มไหนๆ ก็ตามที่คุณเข้าไปคลุกคลี แม้ว่ามันจะไม่ใช้สังคมของคุณเลยด้วยซ้ำ!

มาเริ่มจากรอยยิ้มของคุณกันก่อนเลย

1

ยิ้มอย่างไรให้ดูวิเศษ และแตกต่าง

ในปี 1936 หนึ่งในข้อบังคับหกประการของเดล คาร์เนกี ในหนังสือเรื่อง *How to Win Friends and Influence People* คือ **จงยิ้ม!** ประกาศิตของเขา ถูกกล่าวซ้ำทุกทศวรรษโดยผู้รอบรู้ด้านการสื่อสารทุกคนที่เคยจรดปากกา ลงบนกระดาษหรือเอ่ยปากใส่ไมโครโฟน อย่างไรก็ตาม เมื่อมาถึงยุคปัจจุบัน ถึงเวลาแล้วที่เราต้องทบทวนบทบาทของรอยยิ้มในความสัมพันธ์ของมนุษย์ เมื่อคุณค้นให้ลึกลงไปในคำกล่าวของเดล คุณจะเห็นว่า รอยยิ้มแบบๆ ของปี 1936 นั้นไม่ได้ผลเสมอไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับทุกวันนี้ รอยยิ้มสำเร็จรูปยุคโบราณไม่มีน้ำหนักแล้วกับผู้คนสมัยใหม่ในยุคปัจจุบัน ดูอย่างผู้นำระดับโลก นักเจรจาต่อรอง และบุคคลผู้มีชื่อเสียงในแวดวงธุรกิจก็ได้ ไม่มีใครเป็นพวกชอบหวานยิ้มเลย คนสำคัญๆ มักถนอมรอยยิ้มเอาไว้ จนกระทั่งเมื่อมันผุดเผยออกมา รอยยิ้มนั้นจึงมีพลังอำนาจมากกว่า และทำให้ทั้งโลกยิ้มตามไปด้วย

นักวิจัยได้ทำการแยกแยะรอยยิ้มออกเป็นชนิดต่างๆ กันหลายสิบชนิด มีตั้งแต่รอยยิ้มแบบหนึ่งยางตึงเปรี๊ยะของคนโกหกที่ถูกจับได้ ไปจนถึงการอมยิ้มของเด็กทารกที่ถูกจิกจี้ บางรอยยิ้มก็อบอุ่น บ้างก็เย็นชา มีทั้งรอยยิ้มแท้และรอยยิ้มเทียม (บ่อยครั้งคุณคงเห็นรอยยิ้มแบบนี้บนแปะอยู่บน

ใบหน้าของเพื่อนๆ ที่พูดว่า “ดีใจจังที่เธอแวะมาเยี่ยม” และผู้สมัครเข้าชิงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มาหาเสียงในท้องที่ของคุณและบอกว่า “ตื่นเต้นยินดีมากที่ได้มาอยู่ใน เอ่อ...เอ่อ...” คนที่ประสบความสำเร็จรู้ว่า รอยยิ้มของพวกเขาเป็นหนึ่งในอาวุธที่ทรงพลังที่สุด ดังนั้นพวกเขาจึงปรับปรุงมันไว้ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วิธีปรับปรุงรอยยิ้มของคุณ

เพิ่งปีที่แล้วนี่เอง มิสซี เพื่อนเก่าสมัยเรียนในมหาวิทยาลัยของฉันรับช่วงต่อกิจการของครอบครัว ซึ่งเป็นบริษัทในแถบมิดเวสต์ ทำธุรกิจผลิตกล่องกระดาษลูกฟูกให้โรงงานอุตสาหกรรม วันหนึ่งเธอโทรมาบอกว่าเธอจะมาที่นิวยอร์กเพื่อจับลูกค้ารายใหม่ๆ และเธอก็ชวนฉันไปเดินเนอร์กับว่าที่ลูกค้าหลายคน ฉันเฝ้ารอที่จะได้เห็นรอยยิ้มที่เป็นประกายและได้ยินเสียงหัวเราะที่เป็นเอกลักษณ์ของเธออีก มิสซีชอบหัวเราะคิกคักไม่หยุด และนั่นก็เป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของเธอ

เมื่อพ่อของเธอจากไปเมื่อปีก่อนนั้น เธอบอกฉันว่าจะรับช่วงกิจการต่อจากพ่อของเธอ ฉันคิดว่าบุคลิกของมิสซีนั่นร่าเริงเกินไปนิดสำหรับการเป็นซีอีโอในธุรกิจใดๆ แต่แหม ฉันจะไปรู้อะไรเกี่ยวกับธุรกิจกล่องกระดาษลูกฟูกเล่า

เธอกับว่าที่ลูกค้าอีกสามรายและฉันพบกันที่ภัตตาคารใจกลางเมือง และขณะที่เราสองคนนำพวกเขาเข้าไปในห้องอาหาร มิสซีก็กระซิบกับฉันว่า “คืนนี้เธอช่วยเรียกฉันว่าเมลิสซาทีนะ”

“ได้เลย” ฉันขยับตาตอบ “ไม่ได้มีประธานบริษัทหลายท่านนักหรอกที่ชื่อมิสซี!” ไม่นานหลังจากบริการเราไปนั่งที่โต๊ะ ฉันก็เริ่มสังเกตเห็นว่าเมลิสซาเป็นผู้หญิงที่ต่างไปจากเด็กสาวช่างหัวเราะที่ฉันรู้จักในมหาวิทยาลัย

เป็นอย่างมาก เธอยังคงมีเสน่ห์เหมือนเดิม ยังคงยิ้มบ่อยครั้งเหมือนเดิม แต่ก็มีบางอย่างที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งฉันไม่สามารถชี้ชัดลงไปได้ว่าเป็นอะไร

ถึงแม้เธอยังคงเป็นสาวร่าเริงคนเดิม ฉันก็รู้สึกได้ชัดว่าทุกสิ่งทีเมลิสซาพูดนั้นลึกซึ้ง คมคาย และจริงใจมากขึ้น เธอได้ตอบกับว่าที่ลูกค้าด้วยความอบอุ่นและเป็นกันเองอย่างแท้จริง และฉันก็บอกได้ว่าพวกเขาชอบเธอเหมือนกัน ฉันรู้สึกทึ่งมากเพราะเพื่อนฉันทำคะแนนได้สุดยอดไปเลย เมื่อคืนนั้นสิ้นสุดลง เมลิสซาก็ได้ลูกค้ารายใหญ่เพิ่มขึ้นมาอีกสามราย

หลังจากนั้น เมื่ออยู่ตามลำพังกับเธอในรถแท็กซี่ ฉันก็พูดว่า “มิสซี เธอไปได้ไกลจริงๆ นะ หลังจากจบช่วงกิจการมา บุคลิกทั้งหมดของเธอพัฒนาไปเป็น...อืม...นักธุรกิจที่หลักแหลมและจริงจังจริงๆ”

“นี่ นี่ ฉันเปลี่ยนไปแค่ออย่างเดียวน่าหาก” เธอบอก

“มันคืออะไรหรือ”

“รอยยิ้มของฉันไง” เธอพูด

“รอยอะไรนะ” ฉันถามอย่างไม่อยากจะเชื่อ

“รอยยิ้มของฉัน” เธอทวนคำเหมือนกับว่าฉันไม่ได้ยิน “คือว่านะ”

เธอพูดพร้อมแวตตาที่เหม่อมองไปแสนไกล “ตอนที่พ่อฉันล้มป่วยและรู้ว่าฉันจะต้องสืบทอดกิจการภายในอีกไม่กี่ปี เขาจับฉันนั่งลงและเริ่มบทสนทนาที่เปลี่ยนแปลงชีวิตฉัน ฉันจะไม่มีวันลืมคำพูดของพ่อเลย พ่อบอกว่า ‘มิสซี ลูกรัก ยังจำเพลงเก่าๆ นั้นได้ไหม ฉันรักเธอนะ ที่รัก แต่ทำเธอมันใหญ่เกินไป เอาละ ถ้าลูกอยากจะประสบความสำเร็จในธุรกิจ กลองกระดาศละก็ พ่อขอบอกว่า พ่อรักหนูนะ ลูกรัก แต่รอยยิ้มของลูกมันออกมาไวเกินไป’ ”

เธอเล่าต่อ “แล้วพ่อก็หยิบบทความว่าด้วยงานวิจัยในหนังสือพิมพ์ที่เก่าจนเหลือง ซึ่งเก็บเอาไว้ให้ฉันดูเมื่อถึงเวลา มันเกี่ยวกับผู้หญิงในแวดวงธุรกิจ ผลการวิจัยระบุว่า ผู้หญิงที่ยิ้มซ้ำกว่าจะถูกมองว่าน่าเชื่อถือกว่าในชีวิตการทำงาน”

เมื่อมิสซี่พูดถึงเรื่องนี้ ฉันก็เริ่มคิดไปถึงผู้หญิงที่อยู่ในหน้าประวัติศาสตร์โลกอย่างมาร์กาเรต แทตเชอร์, อินทิดา คานธี, โกลดา แมร์, เมเดลิน อัลไบรต์ และผู้หญิงที่ทรงอิทธิพลท่านอื่นๆ ในหลากหลายวงการ ไม่มีใครสักคนที่เป็นที่จดจำในด้านรอยยิ้มที่แฉะไว

มิสซี่พูดต่อไป “งานวิจัยบอกอีกว่า รอยยิ้มกว้างๆ และอบอุ่นนั้นเป็นข้อดี แต่มันจะดูน่าเชื่อถืออีกว่าเมื่อเราเผยรอยยิ้มช้าลงมาน้อย” มิสซี่อธิบายว่า ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา เธอจะส่งยิ้มกว้างๆ เหมือนเคยให้บรรดาลูกค้าและผู้ร่วมงาน แต่เธอก็ได้ฝึกฝนการคลี่ริมฝีปากออกช้าๆ ดังนั้นรอยยิ้มของเธอจึงดูจริงใจและพิเศษสำหรับผู้ที่ได้รับ

แค่นั้นเอง! การคลี่ริมฝีปากๆ ของมิสซี่ประทับความมีคุณค่า ลุ่มลึก และจริงใจลงในบุคลิกของเธอ แม้จะยิ้มช้าลงไม่ถึงวินาที แต่ผู้มองดูรอยยิ้มกว้างแสนสวยนั้นก็รู้สึกว่าเป็นรอยยิ้มสุดพิเศษที่ยิ้มให้พวกเขาโดยเฉพาะ

ฉันตัดสินใจหาข้อมูลเรื่องรอยยิ้มให้มากขึ้น เมื่อคุณต้องการซื้อรองเท้าใหม่ คุณจะเริ่มมองดูเท้าของคนทุกคน เมื่อคุณอยากจะเปลี่ยนทรงผม คุณก็จะดูทรงผมของคนอื่นๆ เขาเป็นว่าฉันใช้เวลาหลายเดือนทำตัวเป็นนักเฝ้าสังเกตรอยยิ้มด้วย ฉันมองดูรอยยิ้มตามท้องถนน รอยยิ้มบนจอโทรทัศน์ ฉันเฝ้าดูรอยยิ้มของนักการเมือง นักบวช ผู้นำองค์กรธุรกิจยักษ์ใหญ่ และผู้นำระดับโลก สิ่งที่ฉันค้นพบก็คือ ท่ามกลางการเผยสีฟันและเผยริมฝีปากที่เห็นกันจนเกรื่อนั้น ฉันพบว่าผู้คนที่มีความภาคภูมิใจดูดีน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ที่สุดคือพวกที่ค่อยๆ ยิ้มช้าๆ และเมื่อพวกเขายิ้มออกมา รอยยิ้มนั้นก็จืดจางกับจะไหลซึมลงไปในทุกซอกมุมบนใบหน้า และห่อหุ้มเอาไว้เหมือนน้ำที่ค่อยๆ เอ่อท่วม ฉันจึงขอเรียกเทคนิคต่อไปนี้ว่า “รอยยิ้มท่วมหน้า”

รอยยิ้มท่อมหน้า

เวลาที่คุณกักตักใครสักคน อย่ารีบฉีกยิ้มใส่ทันทีราวกับว่าใครก็ตามที่ผ่านเข้ามาในสายตาคุณล้วนได้รับสิ่งนั้น แต่ให้คุณมองหน้าเขาคนนั้นก่อนสักหนึ่งวินาที หยุดนิ่ง แล้วค่อยปล่อยให้รอยยิ้มกว้างๆ ก่อรูปขึ้นเป็นกันเองไหลท่อมใบหน้าและล้นทะลักไปที่ดวงตามันจะโอบล้อมเขาเหมือนถูกขโมยด้วยกระแสน้ำอุ่นๆ เวลาที่ช้าลงแค่เสี้ยววินาทีจะทำให้ผู้คนเชื่อว่า รอยยิ้มท่อมหน้าของคุณนั้นออกมาจากใจและมีไว้ให้พวกเขาเท่านั้น

ที่นี้เรามาชยับขึ้นไปด้านบนสักห้าเซนติเมตร เพื่อเยี่ยมชมเครื่องมือในการสื่อสารอันทรงพลังที่สุดที่คุณมีไว้ในครอบครอง นั่นก็คือ ดวงตา