

社交能力是一个人的生存立世之本

# 社交 细节全书



成功的社交需要从点滴小事入手

赵彦锋 编著

一个成功的因素，归纳起来15%得益于他的专业知识，85%得益于良好的社交能力。

——卡耐基

社交能力是一个人的生存立世之本

# 社交 细节全书



成功的社交需要从点滴小事入手

赵彦锋 主编

 企业管理出版社  
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

**图书在版编目(CIP)数据**

社交细节全书/赵彦锋编著.—北京：企业管理出版社,2008.9

ISBN 978-7-80255-049-0

I.社… II.赵… III.人间交往—礼仪—基本知识  
IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 138791 号

---

书 名：社交细节全书

作 者：赵彦锋

责任编辑：燕 子

书 号：ISBN 978-7-80255-049-0

出版发行：企业管理出版社

地 址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编：100044

网 址：<http://www.emph.cn>

电 话：出版部：68414643 发行部：68414644 编辑部：68428387

电子信箱：80147@sina.com zhs@emph.com

印 刷：北京中印联印务有限公司

经 销：新华书店

规 格：720 毫米×1000 毫米 16 开 22 印张 50 万字

印 次：2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

印 数：5000 册

定 价：39.80 元

---

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

# 序言

## 重视细节的力量

随着社会的进步和文明的发展,人们的社会交往日益频繁。社交作为人们相互间联系沟通交往的纽带和桥梁,显得更加重要。的确,从工作角度讲,现代社会分工愈来愈精细,几乎没有人可以脱离他人而独立完成一件事;从生活角度讲,现代社会已经没有了“世外桃源”,通讯的高度发达,信息的快速增长,让任何个体都成为了整个社会链条中的一环。

既然一个人要不可避免地与他人产生关联,那么社交就变得异乎寻常地重要。正如励志大师卡耐基说:“一个成功的因素,归纳起来 15%得益于他的专业知识,85%得益于良好的社交能力。”

一个人不管有多聪明,多能干,先天条件有多好,如果不懂得如何为人处世,那么他最终的结局往往是失败。如何社交是一门艺术,也是一门学问。

不管你愿不愿意,人生于天地之间,为人处世在所难免。无论是帝王将相,还是凡夫俗子,也不管是工商巨贾,还是平民百姓,他们都需要社交。因此,如何社交,如何成功地社交,就成了每一个人必须掌握的生存立世之本。

然而,我们不得不面对这样一个现实:社会中很多成功者看似没有付出多大的努力,但是他们总是拥有超凡的人格魅力,总有一群人为他们奔前走后,他们在社会中八面玲珑、左右逢源,似乎成功的机会总是为他们准备的;反观另外一群人,他们兢兢业业、恪职尽守,但机会总是和他们擦肩而过,他们在社会中独来独往、四处碰壁,结果只能碌碌无为过完一生。

问题究竟出在什么地方呢?

问题的关键就在于人们是否关注细节。成功者与大多数人的区别就在于,成功者能够抓住那些常常被人们所忽略的细节,并且能够乘势而上。

有一篇文章说得好:“生活充满了细节,总是有些看来非常偶然的细节会对

我们的人生有帮助。可哪些细节会起帮助,这是没法预测的。就如面试时礼貌地给他人让座位,这个细节会有两种截然相反的结果——有的招聘者会对你的美德大加赞赏;有的则会认为你缺乏竞争意识。这并不是说细节的力量是种不可捉摸的宿命,而是说细节的力量也有如机遇一样,总是青睐于有准备的人。这种准备,来源于我们的平时,而不仅仅是面试前设计好一套注重细节的执行方案就够了。”

现实生活中绝大多数的细节会像我们每天数以亿万计脱下的皮屑一样,看不到扬起或落下便无影无踪了。但总有一些细节,会深深地打动我们,烙进我们的记忆,决定或改变我们对人和事的看法与态度。同样,细节有时又如同一张定格的照片,成为我们留给别人的难以抹去的印象。细节有时又会像一道闪电,将一个人情感和灵魂深处的东西照个通透。无论是做人、做事、说话,还是做领导,我们必须认识到细节虽小,但它的力量是难以估量的。人生有细节,却无小节,不拘小节的,很多时候并不受青睐。细节作为容易为大多数人所忽视的东西,却往往成为注意细节者的“独门兵器”,使他们很快地脱颖而出。

有家公司招聘高级管理人才,一群应聘者参加复试。应聘者都很自信地回答了考官们颇为简单的提问,可他们都没有被录用。轮到最后一个人,他走进房门时,发现干净的地毯上扔着一个纸团。一丝不苟的习惯使他弯腰捡起它。这时考官说:“请看看您捡起的纸团。”这位应聘者打开纸团,见上面写着:“热忱欢迎您到我们公司任职。”后来这位应聘者成了一家著名大公司的总裁。

这个故事很深刻地向我们阐述了细节的力量。

是的,我们要牢牢地记住:细节是有力量的,这个力量甚至决定着我们的未来。因此,我们要追求人生的幸福和成功就要在处世方面培养自己认真对待每一个细节的精神,并且要让这种认真的精神渗透到我们的性格中去,成为我们生活和工作的习惯。

为了给读者朋友更多的关于细节培养的启示,我们组织编写了这本《社交细节全书》。本书通过大量故事、寓言生动阐述了现代人培养自己细节精神应当掌握的技巧和策略,完全可以成为广大读者朋友提升个人价值、提高社交能力的良师益友。

编者

2008年9月

## 第一篇 社交心态

### 第一章 先交朋友后做事——社交是你成功的资本 /3

- 现代社交基本职能 /3
- 社交与个人行为关系 /4
- 现代社交基本原则 /5
- 会社交就是成功事业的推进器 /7
- 好人脉,是借力办事的基础 /9
- 交友就是智慧的升华 /10
- 做任何事情都离不开人情 /11
- 协作是成功事业的基础 /12
- 人们是如何相互影响的 /14
- 做到谨慎选友 /14

### 第二章 有好品质的人才能左右逢源——塑造自我的社交艺术 /17

- 会做人才能办好事 /17
- 社交前要先修身 /18
- 良好品格就是一种资本 /19
- 品格是人生的皇冠和荣耀 /22
- 尊重他人是赢得尊重的重要原则 /23
- 正直的你可以笑傲江湖 /25
- 热情可以感染你周围的每一个人 /28
- 诚实是一种力量 /29
- 坚强的意志能让更多的人跟随着你 /31
- 责任感成就伟大品格 /33



- 第三章 掌握基本的社交规律——与人交往的心理细节 /36**
- 首因效应与近因效应——怎么给人最好的第一印象 /36
  - 晕轮效应——为什么会“以偏概全”、“爱屋及乌”？ /37
  - 刻板效应——北方人一定会性情豪爽、胆大正直吗？ /37
  - 定势效应——为什么总会用“老眼光”看“新问题”？ /38
  - 投射效应——为什么会“以小人之心度君子之腹”？ /38
  - 自我暴露定律——一定的自我暴露是给人好感的前提 /39
  - 互惠定律——我们从别人那里得到好处后,感到有义务回报对方 /40
  - 相似定律——我们会因为对方和我们相似而喜欢对方 /42
  - 互补定律——当别人和我们形成互补,我们会喜欢对方 /44
  - 相互吸引定律——我们通常喜欢那些也喜欢我们的人 /45
  - 交往适度定律——人际交往中对别人过好会对我们不利 /47
  - 换位思考定律——设身处地理解别人能给人很大好感 /48
- 第四章 突破与人交往的瓶颈——克服社交的心理障碍 /51**
- 如何克服腼腆 /51
  - 如何克服嫉妒 /52
  - 如何克服猜疑 /53
  - 如何克服偏见 /55
  - 如何改变消极思维 /56
  - 如何远离社交恐惧症 /57
  - 如何战胜孤独 /58
  - 如何克服社交中的庸俗习气 /60
  - 怎样杜绝社交中的轻率态度 /61
  - 如何控制社交中的情绪波动 /62

## 第二篇 社交技巧

- 第五章 将相识的人变成朋友——与陌生人相处的社交艺术 /65**
- “套近乎”的三个技巧 /65

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 初次见面如何缩短距离      | 167 |
| 让陌生人和你说话:找准共同点  | 169 |
| 让陌生人在你面前敞开心扉    | 171 |
| 让陌生人亲近、认同你      | 173 |
| 满足对方的心理需求       | 175 |
| 让陌生人和你有共同的利益    | 177 |
| 找到你和陌生人之间利益的共同点 | 178 |

## 第六章 将朋友变为知己——与人交心的社交艺术 179

|               |     |
|---------------|-----|
| 与人为善,从己做起     | 179 |
| 交友之道,重在交心     | 181 |
| 用忠诚去催发,用热情去灌溉 | 185 |
| 用谅解去护理,用原则去维护 | 186 |
| 患难、利益与时间的考验   | 186 |
| 朋友之间要以诚相待     | 188 |
| 无事也登三宝殿       | 189 |
| 不把朋友当拐杖       | 191 |
| 警惕交际危险期       | 192 |

## 第七章 知人知面更要知心——洞察人心的社交艺术 195

|            |     |
|------------|-----|
| 社交高手必善体察人心 | 195 |
| 通过语言态势洞察人心 | 196 |
| 通过语言内容洞察人心 | 197 |
| 通过交谈方式洞察人心 | 100 |
| 通过行为习惯洞察人心 | 101 |
| 如何通过动作识别谎言 | 105 |
| 从小变化洞察人心   | 107 |
| 从小迹象看破人心   | 107 |
| 从小习惯识破人心   | 108 |
| 通过表情洞察人心   | 109 |





通过眼神洞察人心 /112

## 第八章 求人办事如鱼得水——借人借势的社交艺术 /117

平时多烧香,急时有人帮 /117

友情投资,宜走长线 /118

多聚人情,慎用人情 /119

搞好关系要循序渐进 /120

礼轻有时情意重 /122

攀高结贵,不卑不亢 /123

多用暗示少出面 /125

小人物如何借“贵人” /128

旁敲侧击,达到目的 /129

## 第九章 软绳子捆得住硬柴火——通晓刚柔并济的社交艺术 /131

软绳子捆得住硬柴火 /131

学会暂时妥协 /133

在“奔跑”中赢得机会 /134

切莫做损人不利己的蠢事 /136

不能“死要面子” /137

当摇头时别点头 /139

会绕圈子,不碰钉子 /140

要协商不要对抗 /142

## 第十章 收起你的优越感——通晓征服人心的社交艺术 /144

收起你的优越感 /144

把别人放在心上 /145

“努力使人感到他的尊严” /147

雪中送炭最暖人心 /149

与人为善 /150

说别人感兴趣的话 /152



## 第三篇 社交口才

### 第十一章 把话说得滴水不漏——说话到位的社交艺术 /157

- 把握好说话的分寸 /157
- 赞美与阿谀的区别 /158
- 奉承有度 /159
- 称呼恰当 /160
- 学会给对方一个“台阶”下 /161
- 注意说话的方法 /162
- 把握说话的力度 /164
- 切莫自以为是 /166

### 第十二章 把话说得诙谐幽默——说话幽默的社交艺术 /168

- 幽默是成功者的必备素质 /168
- 说话幽默要有力度 /169
- 说话幽默要表达真诚 /171
- 说话幽默要紧贴生活 /171
- 说话幽默要敢于自嘲 /173
- 说话幽默要出其不意 /174
- 说话幽默就是要让棘手变轻松 /175
- 说话幽默也要注意场合 /178

### 第十三章 不要吝啬你的喝彩声——把握赞美尺度的社交艺术 /179

- 赞美如煲汤,火候很重要 /179
- 赞美对方不易人知的优点 /181
- 赞美有时也无须刻意修饰 /183
- 赞美别人不是贬低自己 /184
- 即使奉承也要坦诚得体 /186
- 赞美要有一定的高度 /187

赞美也要因人而异 /189

赞美也要因人而异 /190

不要给赞赏打折扣 /193

#### 第十四章 以理服人展诚意——攻心说服的社交艺术 /195

生活中处处需要说服 /195

说服不等于争吵 /196

会说服就要有耐心 /197

会说服要懂得循序渐进 /198

会说服要会揣摩 /200

会说服就得知己知彼 /201

说服的基本方法 /202

灵活的说服方式 /204

最终要取得信任 /205

#### 第十五章 在任何时候都要镇定从容——用机变化解尴尬的社交艺术 /207

移花接木的应变技巧 /207

以谬制谬的应变技巧 /209

巧用谐音的应变技巧 /210

出其不意的应变技巧 /212

一语双关的应变技巧 /213

另辟蹊径的应变技巧 /214

引石攻玉的应变技巧 /216

虚张声势的应变技巧 /217

将错就错的应变技巧 /219

### 第四篇 社交礼仪

#### 第十六章 闻名不如见面——私人交往的社交礼仪 /225

现代礼仪的距离意识 /225

|                |      |
|----------------|------|
| 初次见面如何缩短距离     | /226 |
| 致意的礼仪          | /228 |
| 问候与回应的礼仪       | /229 |
| 商业问候的各种礼仪      | /230 |
| 打招呼的礼仪         | /230 |
| 寒暄与问候          | /231 |
| 行礼             | /232 |
| 握手的样式          | /237 |
| 避免不得体的握手       | /238 |
| 在社交场合中如何为他人作介绍 | /239 |
| 如何作自我介绍        | /239 |

## 第十七章 以礼为先,互惠互赢——公务来往的社交礼仪 /241

|                  |      |
|------------------|------|
| 商务接待中的迎来送往       | /241 |
| 基本迎接礼仪           | /242 |
| 迎宾过程的前期准备和应注意的细节 | /243 |
| 接待礼仪             | /245 |
| 公务拜访要注意的礼仪       | /245 |
| 拜访中的举止礼仪常识       | /246 |
| 办公室的布置           | /247 |
| 办公室人员的举止礼仪       | /247 |
| 商务来访与接待的原则       | /249 |
| 会客礼仪             | /249 |
| 迎接礼仪             | /250 |
| 送别礼仪             | /252 |
| 得体的道别礼仪          | /252 |

## 第十八章 营造气氛,注重细节——宴会餐饮的社交礼仪 /254

|             |      |
|-------------|------|
| 宴请中桌次与座位的礼仪 | /254 |
| 家宴的礼仪       | /255 |



- 赴宴的礼仪 /255
- 宴会入席礼仪 /257
- 中餐礼仪 /258
- 中餐餐具的正确选择 /259
- 正规的西餐礼仪 /260
- 西餐餐具的正确使用 /261
- 西餐用酒小常识 /262
- 宴会饮酒礼仪 /263
- 敬酒礼仪要点 /264
- 宴会交谈礼仪 /265
- 饮茶礼仪 /266
- 饮咖啡礼仪 /267

## 第五篇 社交提升

### 第十九章 让领导赏识你——与上级相处的社交艺术 /271

- 做上司心目中的能人 /271
- 以低姿态赢得上司的关注 /274
- 上司的话你一定要听 /276
- 解读上司的弦外音 /278
- 用迂回战术向上司表达见解 /280
- 让上司有一个良好的感觉 /283
- 自古礼多人不怪 /286

### 第二十章 让同事喜欢你——与同事相处的社交艺术 /288

- 得人心者得天下,得同事者得事业 /288
- 如何赢得同事的合作 /289
- 如何赢得同事的尊重 /290
- 和同事沟通的三种语言 /292
- 处处为人着想是赢得同事支持的有效途径 /296



|                 |      |
|-----------------|------|
| 实在为人最招同事喜爱      | /300 |
| 同事相处若即若离最相宜     | /303 |
| 如何处理与同事的竞争关系    | /305 |
| 提升后怎样得到同事的信任和好感 | /310 |

## 第二十一章 让下级敬重你——与下级相处的社交艺术 /311

|                  |      |
|------------------|------|
| 千万不要漠视下属         | /311 |
| 得到下属支持的领导才能成功    | /314 |
| 如何树立沉稳的领导形象      | /316 |
| 如何树立自信和平易近人的领导形象 | /318 |
| 怎样说话才有权威感        | /320 |
| 冷面掌权,铁腕立威        | /322 |
| 领导要做领导的事情        | /323 |

## 第二十二章 让客户赞同你——与客户相处的社交艺术 /325

|                      |      |
|----------------------|------|
| 关爱顾客就是关爱钱脉           | /325 |
| 首先把客户变成自己的朋友         | /326 |
| 让你的产品和服务替你赢得客户朋友的心   | /328 |
| 多对顾客朋友作感情投资          | /332 |
| 人情做足才有“杀伤力”          | /333 |
| 适度的距离反而让你赢得客户朋友更多的支持 | /337 |



# 第一篇

## 社交心态

做事先做人,处世先修身,高明的社会交往技巧必须具备一个基础条件,那就是你会以什么样的心态来对待社交。

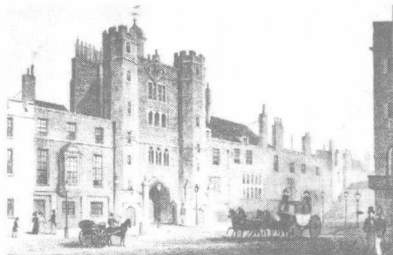
不要把社交活动看作简单的待人接物、关系往来,社交实际上是一个人综合素质的反应,更是一个人处世心态的外现。很难想象一个惟利是图、急功近利的人会平等地对待每一个人,他的处世心态决定了其社交活动注定是不成功的。由此看来,做个社交高手必须把处世心态的修炼放到首位。

先交朋友后做事——社交是你成功的资本

有好品质的人才能左右逢源——塑造自我的社交艺术

掌握基本的社交规律——与人交往的心理细节

突破与人交往的瓶颈——克服社交的心理障碍



THE FRODO BAGGINS







## 第一章

## 先交朋友后做事——社交是你成功的资本

励志大师卡耐基曾说：“一个成功的因素，归纳起来15%得益于他的专业知识，85%得益于良好的社交能力。”

不管你愿不愿意，人生于天地之间，为人处世在所难免。无论是帝王将相，还是凡夫俗子，也不管是工商巨贾，还是平民百姓，它们都需要社交。因此，如何社交，如何成功地社交，就成了每一个人必须掌握的生存立世之本。

## 现代社交基本职能

探析社交，我们首先应该明确什么是人际关系。

人际关系有广义和狭义之分。广义上，人际关系是指人与与人之间的关系，包括社会中所有的人与人之间的关系，以及人与人之间关系的一切方面。但此定义没有揭示出人际关系的特殊性。狭义上，人际关系是指人们在物质交往与精神交流中发生、发展和建立起来的人与人之间的直接的心理关系。人际关系是社会关系的一个侧面。从历史上考察，它是同人类起源同步发生的一种极其古老的社会现象，其外延很广，包括亲子关系、夫妻关系、朋友关系、同学关系、师生关系、同事关系等。

人际关系和社会关系有不可分割的联系：一方面，人际关系是社会关系中较低层次的关系，受生产关系和政治关系的决定和制约；另一方面，人际关系渗透到社会关系的各个方面之中，是社会关系的“横断面”，反过来影响社会关系。它直接影响着群体内聚力的大小、人们的心理环境和社会环境的好坏。我们每个人都生活在各种各样现实的、具体的人际关系之中。

现代社交的基本职能包括：