

百年不倒问

世纪经典

Cheng Shi Zhen Di Jing

成事真谛经

公关全新探索

文浩◎编著

如果你懂得公关
将使你轻易地赢得友谊和成功



陕西旅游出版社

百年不倒问(四)

成事真谛经

——公关全新探索

文 浩 编著

陕西旅游出版社

(陕)新登字 012 号

责任编辑: 李 斌

版式设计: 张 浩

责任监制: 刘青海

百 年 不 倒 问

(四)

成事真谛经

文浩 编著

陕西旅游出版社出版发行

(西安长安路 32 号 邮政编码 710061)

新华书店经销 北京瑞兴印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 11 印张 200 千字

2000 年 3 月第 1 版 2000 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1—10000

ISBN7—5418—1390—7/G·365

(全套五册)总定价: 97.70 元

前 言

成事与公关真谛

“公关”一词从 80 年代初开始在我国流行,但是好多人在运用上造成一种误导,认为公关即攻关,要成功事业,完全靠美女和金钱的攻关,这种认识本身就是错误的,自然就有好多“人财两空”的失败例子。那么,什么是公关,公关的真谛是什么,成功事业需要何种公关手段呢?

其实,“公关”:是一个高尚的职业、一个高水准的岗位,它不是女人、金钱的象征。当人误解贬低这一神圣职业时,我们感到心痛。本书是作者对此进行了深入探索而编著的。应该说“公关”是一种高难度的心理战,不在于性别,而在于每个人的心理把握。

在现实生活中,公共关系是一种客观存在,任何组织和个人都处在一定的公共关系中,它无所不在地渗透在我们的生活中,本书将公关这门学问通俗化,如果你能很好地掌握它,平庸的人会超然起来,天才

的人无疑将插上一双翅膀,在你人生的挑战中,《成事真谛经》使你学会真正的“公关”,成为你败中取胜成功事业的锋利武器。

人可以忍受贫穷,但不能忍受孤独和寂寞,没有朋友就是孤独,没有爱情就是寂寞,如果你懂得公关将使你成功地赢得友谊和爱情。如果我们说你不懂得公关,即使你是一座宝藏也会无人问津,这一点都不过分。

如果你想获得成功的人生,找到令人心动的未来,请先懂得公共关系,领略公关真谛。本书是送给读者朋友的一本真经。

编 者

目 录

第一章 公关的重要性

学问好不如人缘广·····	(3)
处理好公共关系，是改变你人生的第一步·····	(4)
人际网的获益·····	(5)
公关是成功者的通行证·····	(6)

第二章 公关的要点

公关先从什么开始·····	(9)
习惯说声您好·····	(10)
怎样给人留下好印象·····	(11)
面对谣言·····	(12)
别问太多的问题·····	(14)
不喜欢的话题怎么办·····	(15)
如何巧妙了解别人——投石问路·····	(16)
如何对付傲慢的人·····	(17)
如何转移话题·····	(19)

如何让别人记住你	(19)
魅力还是厚脸皮	(21)
你会握手吗	(23)
你了解心理时间吗	(25)
你会利用说话的目光吗	(26)
随声附和要恰如其分	(27)
“大哥大”响要分场合	(27)
同时接两个电话怎么办	(28)
怎样接打电话	(30)
你会拜方吗	(31)
到居室拜访的礼节	(32)
到办公室拜访的礼节	(33)
到宾馆拜访的礼节	(34)
避免没有预约的拜访	(36)
你会按座就位吗	(36)
掌握对方经常出没的地方	(39)
你会选择礼物吗	(40)
什么时候送礼物	(44)
送礼的场合与时机	(45)
国外赠送礼品的礼仪	(48)
接受与拒绝礼品的艺术	(51)
怎样拒收礼物	(52)
怎样在谈判中赢得主动	(54)
求人巧开口	(61)

目 录

如何让对方笑着接受你	(62)
怎样让上司对你的建议言听计从	(64)
如何挽救自己的过失——闪避艺术	(66)
你会闲聊吗	(67)
你会掌握“度”吗	(69)
你懂得回馈吗	(71)
你会运用公关语言吗	(72)
怎样称呼与打招呼	(72)
尊称与敬语	(76)
谦称与谦语	(79)
致谢与致歉	(80)
见面与告别	(83)
询问与雅语	(83)
你会道歉吗	(88)
如何使语言中听——委婉含蓄	(89)
如何避免尴尬——有意曲解	(90)
如何智用一语双关	(92)
你会运用微笑吗	(93)
如何降低公关风险	(94)

第三章 妙用公关智慧

政治智慧确保成功	(99)
少占便宜	(100)

公关中致命的缺点	(101)
寻找良师益友	(102)
如何获得良师益友	(103)
上司的上司，你该怎样相处	(104)
你被缠住了吗	(105)
没什么大不了的	(106)
注意事后联络	(107)
电话妙用术	(109)
电话——解决问题的利器	(110)
只是聊天而已	(111)
善待秘书	(112)
预先调查清楚	(113)
找比你更紧张的人	(115)
欲进不妨先退却	(116)
平时应流利地把事说出口	(119)
不做待命的一群	(120)
如何出奇制胜——诱敌入网	(121)
在求人时寻找突破口	(123)
去见陌生人的勇气——先去了再说	(124)
试一下又如何	(125)
好好评估自己	(126)
你的价值观是什么	(127)
留意别人的赞美	(128)
变中求常	(129)

第四章 社交的应用

集会前的准备	(133)
先认清你参加活动的目的	(134)
好玩有趣也能吸引人	(135)
确信自己必能获益	(136)
成功地打入人群	(137)
勇于冒险	(137)
透露一点自己的小趣事	(139)

第五章 对公关主题的控制

以柔克刚	(143)
1. 心理指向调节	(144)
2. 道德礼仪调节	(145)
3. 形象调节	(146)
以刚制柔	(148)
1. 政治控制	(149)
2. 法律控制	(150)
3. 经济控制	(151)
刚柔互济	(152)

第六章 说服的技巧——语言的暴力

实际做给他看	(157)
让步法的公关技巧	(158)
依赖辅助力	(159)
决定权在于别人	(160)
如何使对方落入圈套——诱敌深入	(161)
有备无患	(162)
知道对方所求为何	(163)
先缓解别人的戒心	(165)
有时运用比喻	(166)
要想说服别人，必须尊重别人的存在	(167)
如何逼迫对方表态——上屋抽梯	(169)
棘手的问题最好以退为进来解决	(170)
间接说服	(171)
如何理解对方戒备——旁敲侧击	(172)
善于变通，勇度难关	(175)
各种形态的说服法	(176)
1. 攻击型——引人注目型	(177)
2. 爆发型——冲动型	(177)
3. 忧虑型——杞人忧天型	(178)
4. 冷静型——冷静的，讲理的类型	(178)
5. 固执型——拘泥型	(179)
6. 要领型——粗巧型	(180)

目 录

赞同对方·····	(181)
面对反对的说服·····	(182)
1. 反对, 就是关心的 NO ·····	(182)
2. 准备试验而说出 NO ·····	(183)
3. 为探知说服者的热心而说 NO ·····	(183)
掩藏真实动机迷惑别人·····	(184)
要学会顺手推舟, 不要揭露别人·····	(186)
反对式说服·····	(187)
如何促使对方早下决心——先计后兵·····	(188)
1. 反复提示 ·····	(188)
2. 放之四海而皆准 ·····	(189)
利用逆反心理法·····	(190)
强调价值激起干劲·····	(191)
避开矛盾·····	(192)
赞美高手即说服高手·····	(194)
如何调动对方积极性——激将法·····	(196)
抓住机遇, 展己之长·····	(198)
如何以弱胜强——单刀直入·····	(199)
说服是期待的表现·····	(201)
倾听也可以说服·····	(202)
利用机会的说服法·····	(203)
学会抛砖引玉看人说话·····	(205)
如何吸引人——先发制人·····	(206)
对方的场合·····	(208)

争取你的上司	(209)
容易分心的场合	(211)
没有上司会拒绝别人的尊敬	(212)
时间会改变人	(214)
用言语赞美上司，可收到奇特功效	(216)
复数场合和一对一场得分开使用	(217)
消除先入为主观念的说服	(219)
得饶人处且饶人	(220)
在舒适的场合进行说服	(221)
选择易于说服对方的时间	(223)
好听的话常说有益无害	(224)
富有生气的说服	(225)
小小的致意就能使说服成功	(227)
低而稳的语调易于被接受	(229)
如何劝人放弃——循循善诱	(230)
具有魔力的词语	(232)
表里不一 也能温暖人心	(233)
要想抓住对方的心理，首先得关心对方	(235)
你会运用谎言吗	(236)
欺骗并不等于骗人	(240)
善意的“谎言”也中听	(241)
渴望被肯定	(243)
热情地为别人服务	(245)
记忆人名	(246)

目 录

知道了，但为何不去做·····	(247)
该出头时就出头·····	(249)
不能只谈自己的事·····	(251)
正确认识他人·····	(252)
要善于应变·····	(253)
对语言的反应要慎重·····	(254)
依赖发现彼此共通点的说法·····	(256)
自己认为正确的就大声讲出来·····	(257)
不要蒙着眼睛切西瓜·····	(258)
你会造声势吗·····	(259)
掩藏自己的实力·····	(261)
利用对方感恩法·····	(262)
顺着别人说话，引人上钩·····	(263)
无言的领会·····	(264)
步步紧逼法·····	(265)
得寸进尺法·····	(266)
视线转移法·····	(267)
你会强弱配合吗·····	(268)
1. 两种心理·····	(268)
2. 强弱配合·····	(269)
3. 注意事项·····	(269)
4. 登山技术·····	(270)
潜隐攻心·····	(271)
你会运用反差法吗·····	(272)

倾听谈话应迅速反应	(274)
使沉默的人开口说话	(275)
要学会演戏	(277)
批评人也要艺术	(278)
善于激将	(279)
依赖事前准备	(281)
有时为何能不战而胜	(282)
如何抓对方弱点——攻其不备	(284)
学会寻找话题	(286)
瞄准气氛好的时机	(287)
别拿时间当借口	(288)
特殊表达谢意的方法	(289)
天下没有白吃的午餐	(290)
把话说在前头	(291)
别哑巴吃黄连	(292)
脸皮厚，天下走	(293)
使会话精练的三个条件	(294)
“哄”字是润滑油，可以减少摩擦	(296)
从身边事来引导话题	(297)
用心说话	(299)
以不经意的会话来说服人	(300)
改变对方之前先改变自己	(302)
如何进行成功类比	(303)
高明的忠告	(305)

甜言蜜语的运用	(306)
---------------	-------

第七章 公关禁忌

自卑——现代个人公关的隐形屏障	(311)
羞怯——人际关系的绊脚石	(313)
自负心理	(315)
褊狭心理	(316)
世故心理	(317)
交际活动有其特定的目的和需要	(319)
具有嫉妒心理的人	(319)
孤僻心理	(321)
不要和陌生人攀谈	(322)
等着别人介绍自己	(323)
不必耐心等待	(324)
害怕被拒绝	(325)
醉翁之意不在酒——被误解的可能	(326)
别只把话带到	(326)
会话时应该避讳的事	(327)
冗长的说服会引起反感	(329)
勿戴有色眼镜听话	(330)
避免流于说教	(332)
忠告的增加是失败之源	(333)
公关专家的风度	(335)

第一章

公关的重要性