

为了您的：事业成功

家庭幸福

社交圆满

待人技巧

〔美〕 里斯·加伯林(LES GIBLIN) 著
江雅苓 译

全球销量超过
1000000册

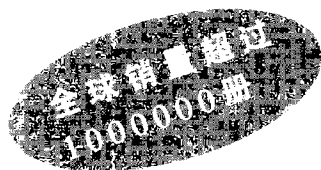
中山大学出版社

为了您的:



待人技巧

〔美〕 里斯·加伯林(LES GIBLIN) 著



中山大学出版社
· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

待人技巧/ (美) 里斯·加伯林 (LES GIBLIN) 著; 江雅苓译. —广州: 中山大学出版社, 1996. 9

ISBN7-306-01127-8

I. 待… II. ① 加… ② 江… III. ① 人际关系 ② 个人社会学—修养 IV. C912.1

中山大学出版社出版发行

(广州市新港西路 135 号)

广州彩色印务有限公司印刷 广东省新华书店经销

850×1168 毫米 32 开本 1.5 印张 2.5 万字

1996 年 9 月第 1 版 1997 年 5 月第 4 次印刷

印数: 27001 32000 册 定价: 8.00 元

卷 首 语

《待人技巧》是一本人间智慧中回报率最高的书之一。

您的“待人技巧”决定了您的事业，您的家庭生活，您的社交生活。

这本小册子里的知识和技巧将对您的“待人技巧”有极大的帮助。一定要好好利用这些技巧。

我很高兴能在这个重要领域给您提供帮助。

祝您好运！

A handwritten signature in black ink, reading "Les Giblin". The signature is written in a cursive, flowing style with a large initial "L" and a long, sweeping underline.

人性的透视 (1)

我们怎样学习 (如何接受别人的观点)

83%的人 通过视觉

11%的人 通过听觉

3.5%的人 通过嗅觉

1.5%的人 通过触觉

1%的人 通过味觉

人性的透视 (2)

我们如何保存信息

我们可以保存：

阅读信息的 10 %

听觉信息的 20 %

视觉信息的 30 %

视觉和听觉信息的 50 %

谈话内容的 70 %

做某事时说话内容的 90 %

人性的透视 (3)

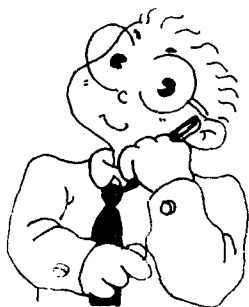
教导的方式	3 小时后记忆	3 天后记忆的 保存率
1. 单独 向人讲述	70 %	10 %
2. 单独 向人演示	72 %	20 %
3. 讲述加演示 综合的方式	85 %	65 %

目 录

人 性 透 视 (1)	•1•
人 性 透 视 (2)	•2•
人 性 透 视 (3)	•3•
第 1 章 了解人和人性	(1)
第 2 章 如何巧妙地与别人交谈	(3)
第 3 章 如何巧妙地令别人觉得重要	(6)
第 4 章 如何巧妙地赞同别人	(9)
第 5 章 如何巧妙地聆听别人	(12)
第 6 章 如何巧妙地影响别人	(14)
第 7 章 如何巧妙地说服别人	(16)

第 8 章	如何巧妙地使别人做决定	(18)
第 9 章	如何巧妙地调动别人的情绪	(22)
第 10 章	如何巧妙地赞美别人	(24)
第 11 章	如何巧妙地批评别人	(26)
第 12 章	如何巧妙地感谢别人	(28)
第 13 章	如何巧妙地给别人留下良好印象	(30)
第 14 章	如何巧妙地发言	(34)
结束语		(36)

第 1 章



了解人和人性

提高人际交往和掌握成功的人际关系技巧的第一步是：正确地了解人和人的本性。

当你能正确地了解人和人性，当你明白为什么人们会那样做，当你明白为什么人们会在特定情况下对事物作出何种反应及其原因，那时，也只有在那时，你才能成为一个成功掌握人际交往技巧的人。

了解人和人性可简单概括为——“按照人们的本质去认同他们”，“设身处地认同人们”，而不要用自己的眼光去看待别人，更不要把自己的意志强加于别人。

人们究竟是什么样的呢？

人首先是对自己感兴趣，而不是对你感兴趣！

换句话说——一个人关注自己胜过关注你一万倍。

你也一样！你对你自己的兴趣胜过对世界上任何其他

请记住，人类的行为是受自己的思想和感情支配的——这种特征在人类中表现得如此强烈，以至在慈善事业中捐献者最大收获是捐献行为所带来的满足感和乐趣，而不是所捐献物品对其他人的意义。后者仅仅是第二位的。

你不必因为人类自私的本性而感到内疚或尴尬——人类自始至终都这样，因为人类一开始就是这样来到世界上的。因此，我们在这一点上是相同的。

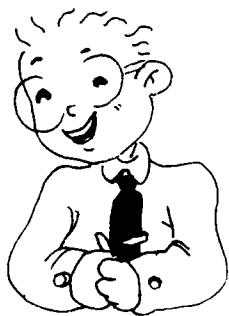
“人们首先关心自己”这一常识，是你与其他人交往的基础。

它也能给予你与他人交往的力量和技巧。以后章节会让你明白，许多成功的技巧都源于对此观点的理解。

认识到“人们首先关心的是自己而不是你”这一点，是生活的关键所在。

第 2 章

如何巧妙地与别人交谈



当你与人交谈时，请选择他们最感兴趣的话题。
他们最感兴趣的话题是什么呢？

是他们自己！

当你与他们谈及他们自己时，他们就会兴致勃勃，且完全着迷，他们对你的好感油然而生。

当你与人们谈论他们自己时，你是在顺应人性；当你与人们谈论你自己时，你是在违背人性。

把这几个词从你的词典中剔除出去——

“我，我自己，我的”

用另一个词，一个人类语言中最有力的词来代替它

“您”

例如：“这是为您做的”，“如果您这么做，您将会从中受益无穷”，“这将会给您的家庭带来欢乐”，“您会从中得到好处”，等等。

如果你能放弃谈论自己和使用“我，我自己，我的”这几个词而产生的满足感，你的性格效率，你的影响力和号召力将会大大提高。

的确，这是件很难的事，而且需不断练习，但付诸实践后的回报，将会令你感到这样做十分值得。

另外一种利用人们关心自己这一特点的方式是，让他们谈论自己。你会发现，人们热衷于谈论自己胜过任何话题。

如果你能巧妙地引导人们谈论他们自己，他们将会非常喜欢你，你可以尝试这样问他们：

“约翰，您的家人好吗？”

“您那个在军队的孩子近来好吗？”

“您那刚结婚的女儿现在住哪里？”

“您在这家公司工作多久了？”

“××先生，这是您的家乡吗？”

“××先生，您认为××怎么样？”

“××先生，这是您的‘全家福’吗？”

“××先生，您旅途愉快吗？”

“××先生，您与您的家人一起去吗？”

我们中的大多数人不会对他人产生影响力，因为我们总是忙着考虑自己，忙着谈论自己。请记住这样一个事实：你是否对谈话感兴趣并不重要，重要的是你的听众是否对谈话感兴趣。

因此，当你与人谈话时，请谈论对方，并且引导对方谈论他们自己。

这样你就可以成为一名最受欢迎的谈话伙伴。

第 3 章



如何巧妙地令别人觉得重要

人类一个最普遍的特性——一个你和其他人都具有的特性，一个强烈的、驱使人们做出种种或好或坏事情的特征，便是——渴望被承认，渴望被了解。

你愿意在人际关系中如鱼得水吗？那么，请尽量使别人意识到自身的重要性。请记住，你越使别人觉得自己重要，别人对你的回报就越多。

每一个人都渴望成为一个重要人物，这是“爱面子”这种东方文化特性的基础。

没有人愿意被认为是可有可无的，当他们被忽视或否定时，便会被认为是可有可无的了。

请记住，别人看待他自己跟你看待你自己一样重要。这一特性的有效运用是成功的人际关系基石之一。

下面几点是关于怎样认可别人，怎样使人觉得自己重要的几点忠告：

1. 聆听他们 (参见第 5 章 “如何巧妙地聆听别人”)

拒绝聆听别人会使对方深深地感到自己并不重要，认为自己的确是可有可无的，细心地聆听则使他们觉得自己非常重要。

2. 赞许和恭维他们

当他们值得赞扬时，及时地赞扬他们。

3. 尽可能经常地使用他们的姓名和照片

以姓名称呼他们，使用他们的照片，将会使他们非常喜欢你。

4. 在回答他们之前，请稍加停顿

这会使他们感到你认真地思索了他们的话，肯定了他们所说的话值得思考。

5. 使用这些词——“您”和“您的”

而不是“我，我自己，我的”。

6. 肯定那些等待见你的人们

如果他们必须等待，请让他们意识到你知道他们在等，这也是重视别人的一部分。

7. 关注小组中的每一个人

不要只是关心领导者或发言人。

孤雁不成群。