



商业社会出奇制胜的潜规则

HOW COULD YOU  
NOT KNOW  
SOCIAL INTERCOURSE

# 你怎能不懂 应酬学

毋栋 © 主编

天津科学技术出版社

左右逢源的	<b>应酬</b>	手段	火眼金睛的	<b>洞察</b>	之术
职场商战的	<b>进退</b>	规则	口吐莲花的	<b>语言</b>	技巧
方中有圆的	<b>宴请</b>	文化	礼尚往来的	<b>取予</b>	之道
人性弱点的	<b>攻防</b>	策略	小中见大的	<b>礼仪</b>	之理



HOW COULD YOU  
NOT KNOW  
SOCIAL INTERCOURSE

# 你怎能不懂 应酬学

毋栋 ◎ 主编

商业社会出奇制胜的潜规则

天津科学技术出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

你怎能不懂应酬学 / 毋栋主编. — 天津: 天津科学技术出版社, 2010.4

ISBN 978-7-5308-5334-4

I. ①你… II. ①毋… III. ①人间交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 057396 号

---

责任编辑: 刘丽燕

责任印制: 白彦生

---

天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡 颢

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话(022)23332398(事业部) 23332697(发行)

网址: [www.tjkjbs.com.cn](http://www.tjkjbs.com.cn)

新华书店经销

三河市南阳印刷有限公司印刷

---

开本 710 × 1000 1/16 印张 15.25 字数 244 000

2010 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 29.80 元

## 前 言

不知从何时开始，“应酬”开始成为一个关键词进入到人们的工作和生活中。当你随便问一个事业有成的人“今晚干什么？”时，十有八九会听到这样的回答：“今晚有饭局啊！”或者“今晚有应酬啊！”可见应酬似乎成了工作的一部分，成了一项特殊的“工作”，只不过占用的往往是私人时间罢了。

有人以为应酬无非是迎来送往、吃请回敬、玩乐游戏等，于是历数出应酬的不是之处，比如：吃请过繁容易患脂肪肝等疾病，长期缺乏与家人的团聚容易导致家庭矛盾，明明该陪家人的时间却因为工作的需要而在外应酬并因此受到埋怨等。可见，应酬背着的黑锅和怨言还真不少。

殊不知，有时候因为应酬而与家人、朋友发生的不快，并不是应酬的问题，而是你自己的问题；有时候工作、应酬与私人生活不能很好地调节，问题也是出在你自己的身上。这是为什么呢？

存在即有其合理性，应酬已经成为商业社会的规则之一。它的出现，给人们的工作和生活带来了不一样地体验：从前在谈判桌前紧张兮兮的谈判，现在可以放到饭局上说，在缓和的气氛中，甲乙双方心平气和地交谈，更容易达成合作意向；从前合作双方交往方式单调，难以增进了解，现在却可以通过应酬，吃吃喝喝，玩乐一下，增进感情；从前人们认为只有收到请柬的活动才算是应酬，而现在随时约在一起举行一个活动，虽然少了些正式的环境因素，但却平添了几分随意和活泼的气氛，让应酬不再一板一眼……

应酬使得商人们把工作从办公桌搬到了饭桌上，从写字楼搬到了球

场、舞厅、咖啡馆；应酬使人们不用穿着笔挺的西装也能谈成生意，使人们不用拿出一沓沓的材料也能交流工作……总之，应酬形式的不断翻新，使人们摆脱了传统呆板的工作束缚，让工作形式变得更加多样，也更具有创新性。

如果你从应酬活动中没有收获良好的效果，如果你因处理不好应酬和家人、家庭之间的关系而受到埋怨，如果你因处理不好工作、应酬和生活之间的关系而身心俱疲，那么，一定是自身出了某些问题，而不要盲目地抱怨应酬。想想看，有多少成功的案例证明了应酬是为事业铺平道路的有效手段，又有多少生意在商宴、酒桌上被轻松搞定，省却了百般周折。

你在应酬中是否做好了充分的准备，以饱满、积极的形象出现在别人面前，让人耳目一新？你是否能言善辩，说的话恰到好处，让听的人心花怒放？你是否懂得应酬的基本原则和礼仪，彬彬有礼让人平添几分好感从而愿意与你接触？应酬的时间是在饭桌上，看似是面子功夫，但是应酬的真本事却在平时，是你个人修养、综合素质的整体体现。如果你的应酬出了问题，那就先看看自己哪方面出现了短板，从而导致不愉快事情的发生。

应酬是被动的，但人是主动的。打好应酬这副牌，需要你有一定的天赋，也需要平时留心、不断练习。如果你能够应酬自如，场面上应付得来，那么事业的成功也就离你不远了。应酬是事业的助推剂，有了它的辅助，你的事业将有新的腾飞！

# 目 录

## 第一章 左右逢源的应酬手段

- 交际应酬“勤”字当先 / 002
- 主动打造人际圈 / 004
- 做事方正,做人圆融 / 006
- 尊重别人,给人尊严 / 008
- 比别人先道歉 / 010
- 舍小利才能为大谋 / 012
- 得意忘形是应酬大忌 / 014
- 低调的策略才高明 / 016
- 别人心思要看破不点破 / 018
- 人情往来要有尺度 / 020
- 遇到尴尬怎么办 / 022
- 记住别人的名字 / 024

## 第二章 职场商战的进退规则

- 会应酬助你成功 / 028
- 学会把面试当应酬 / 030
- 同事间的应酬艺术 / 032
- 不要过分自我表现 / 034
- 上司需要下属的恭维 / 036

- 怎样向上司献计献策 / 038  
用娱乐凝聚团队 / 040  
顾客需要关怀 / 042  
浇灭客户的怒火 / 044  
打破谈判中的僵局 / 046  
在酒桌上把生意谈成 / 048

### 第三章 口吐莲花的语言技巧

- 见什么人说什么话 / 052  
发言要看准时机 / 054  
说话要选好角度 / 056  
不要信口雌黄 / 058  
得罪人的话说不得 / 060  
口误要及时纠正 / 062  
讲话要顾及他人感情 / 064  
说话时要面带微笑 / 066  
如何敲开他人的心扉 / 068  
以子之矛,攻子之盾 / 070  
三分幽默留余地 / 072  
装聋作哑,息事宁人 / 074  
好口才还要善聆听 / 076

### 第四章 方中有圆的宴请文化

- 应酬就是请客吃饭 / 080  
赴宴的礼仪 / 082  
应怎样安排客人的座次 / 084  
点菜是一门技术 / 086

- 不可不知的西餐礼仪 / 088  
西餐餐具怎么用 / 090  
祝酒词为应酬锦上添花 / 092  
要劝酒不要灌酒 / 094  
饮茶有茶道 / 096  
喝咖啡有讲究 / 098  
酒会是交际的好场所 / 100  
怎样享用自助餐 / 102

## 第五章 礼尚往来的取予之道

- 用“轻礼”表达“重意” / 106  
怎样让礼物打动人心 / 108  
妙语让礼物更贴心 / 110  
好礼物还要会包装 / 112  
送礼有禁忌 / 114  
“随份子”要量力而行 / 116  
收到礼物该怎么做 / 118  
适当回赠礼物 / 120  
送礼不要送出麻烦 / 122  
小小鲜花传心意 / 124  
商务馈赠有原则 / 126

## 第六章 塑造完美的形象

- 应酬要在意个人形象 / 130  
人靠衣裳马靠鞍 / 132  
着装的“TPO”原则 / 134  
男士西装穿着规范 / 136



- 职业女性着装的艺术 / 138  
女性化妆的技巧 / 140  
发型要因人而异 / 142  
如何坐得高雅 / 144  
如何站得挺拔 / 146  
如何走得优美 / 148  
注视对方的眼睛 / 150  
应酬中学会使用手势 / 152

## 第七章 礼仪就是交往艺术

- 礼仪者敬人 / 156  
握手的礼仪 / 158  
称呼的礼仪 / 160  
介绍和自我介绍 / 162  
使用名片的礼仪 / 164  
打电话的礼仪 / 166  
拜访的礼仪 / 168  
签字仪式的礼仪 / 170  
剪彩的礼仪 / 172  
舞会的礼仪 / 174  
出席音乐会的礼仪 / 176  
入境而问俗 / 178

## 第八章 人性弱点的攻防策略

- 对阿谀逢迎保持清醒 / 182  
对搬弄是非者敬而远之 / 184  
骄横霸道的人要巧治 / 186

- 不要触犯忌讳多的人 / 188
- 与忌妒心强的人保持距离 / 190
- 对性格急躁的人要有耐心 / 192
- 对贪婪自私的人有节有度 / 194
- 对猜疑心重的人以诚相待 / 196
- 要留心阴险的人 / 198
- 与正直豪爽者大方相处 / 200
- 让沉默的人开口 / 202
- 让话多的人闭嘴 / 204

## 第九章 火眼金睛的洞察之术

- 算命先生的诡计 / 208
- 如何正确解读肢体语言 / 210
- 别让表情出卖你 / 212
- 手势流露感情 / 214
- 眼神是心灵的窗户 / 216
- 未见其人,先闻其声 / 218
- 吃相反映性格 / 220
- 走路姿态最容易表现真实自我 / 222
- 字如其人看笔迹 / 224
- 如何看穿谎言 / 226
- 疾风知劲草 / 228
- 浅薄的人容易被人看透 / 230
- 怎样做到喜怒不形于色 / 232

# 第一章

## 左右逢源的应酬手段



## 交际应酬“勤”字当先

台塑集团创始人王永庆被誉为台湾地区的“经营之神”。他15岁那年小学毕业，到一家小米店当了一年学徒。第二年他用父亲向别人借来的200块钱开了自己的米店，从此踏上了艰难的创业之旅。

那时候稻谷加工非常粗糙，大米里有不少糠谷、沙粒，买家卖家都习以为常，见怪不怪。王永庆将夹杂在大米里的糠谷、沙粒统统清理干净，这样一来，他店里的米质比其他米店要高一个档次。在服务方面，当时还没有送货上门一说，王永庆却增加了这一服务项目。无论晴天下雨，无论路程远近，只要顾客有需要，他就立马送到。

每次给新顾客送米，王永庆都要打听这家有多少人吃饭，每人饭量如何，据此估计这家下次买米的大概时间，记在本子上。到时候，不等顾客上门，他就主动将米送过去。王永庆给顾客送米，并非送到就算了，他还要帮人家将米倒进米缸里。如果米缸里还有米，他就将旧米倒出来，将米缸清理干净，然后将新米倒进去，将旧米放在上层。这样，米就不至于因陈放过久而变质。他这个小小的举动令不少顾客深受感动，从此，好多顾客都专买他的米。

靠着勤奋，王永庆的米店从一天卖米不到12斗，到后来一天能卖100多斗。后来他开了一家碾米厂，从此走上了成功之路。

中国古人有“非知之难，能之难也”的慨叹，这其中“能之难”指的就是行动和实践的难度。社交是行动的艺术，显然也属于“能之难”的范畴，但正因为“难”，所以才更有行动起来有必要，“难”更说明“行动起来”的重要性。

美国著名人际传播学家朱迪·皮尔逊教授说得好：“光知道社交理论而不能将理论付诸实践的人，谈不上具有社交能力。如果一个人在某种社交场合碰巧达到了他的目的，但是没有能力解释其成功的原因，也谈不上具备了社交能力。一个能干的社交者，必须同时具备一定的理解能力和做出恰当行动的实践能力。”一句话，你必须行动，必须在一定的社交理论指导下行动起来，不要在已有的圈子里面故步自封，而要去探索和发现新的天地。

一个人无论做什么事，有什么样的条件，在什么样的环境中，只要他能勤奋刻苦、专心致志、坚持不懈、脚踏实地做下去，终会有所成就。社交也一样，只要你做到“勤”字当先，就能将你的社交圈扩大。所以，勤奋是社交的不败筹码，只要肯下工夫，你就一定能成功。

“勤”就是不断地做出行动。在社交方面，勤奋就是不断给自己树立新目标。一个人社交成功的关键，在于坚持不懈地勤奋努力，我们要用有限的时间拓宽我们的社交范围，努力去干一番事业。

社交本身就是一种行为，它有自己的定性，也有行动的基本原则。

首先，一个人应该主动地去与周围的环境相适应，正因为有主动性，所以人也就有自己的目的性。人就是靠着这种目的性，改变自身的状况。应酬亦如此，行动之前需要有明确的目的，无目的的社交，就不能顺利拓展自己的人际关系。

其次，“物竞天择，适者生存”，它道出了这样一个道理：灵活性是人或物生存与发展的基础。倘若我们想在社会上很好地与人交往，就应该在社会和行为环境、行为对象发生变化时，很好地改变我们的行动方式，灵活地展开应酬活动。

### 应酬学专家告诉你

交际应酬是一门行动的艺术。一个人如果只知道许多交往的理论而不去付诸实践，那么，他只能是“理论上的伟人，行动上的矮子”。应酬的艺术，在本质上就决定了行动的必要性的重要性。

## 主动打造人际圈

一次大风雪过后，积雪满街，交通阻断。迈克所住的公寓楼中的煤用完了，食品杂货店的人没送货来，没有自来水，电梯也因故障而不能使用，这下使迈克的生活陷入了困境。

但是，这时那些从来没有交谈过的邻居们却主动上门，相互接济食物、牛奶、唱片等物品。有一家邻居还举行了舞会，使气氛变得热烈起来。而参加舞会的人从十几岁的孩子到七十多岁的老人都有。此时，大家才发现，大楼社区的管理员，钢琴竟然弹得这么优秀。

当时，迈克就想：如果平时能有这种友好互助的精神，这幢楼中的住户每天的生活该是多么富有生色呀！

人们都有渴望得到帮助与友情的心理，在每一个人的思想深处也都有一种友善的种子，只是有时候它被埋没得太深了，而一旦被挖掘出来，人们就会发现，哦，原来我们还可以拥有这么美好的生活啊！

是的，一个人要想拥有美好、多姿的生活，就要拥有好人缘，织一张和谐的人际关系网。但是，这张网不是现成的，也不是天上掉下来的，它需要人们的积极与主动。因为光有想法是不够的，还必须将它化为行动才可以得到。

在这个世界上，各个行业都有许多出类拔萃的人物，他们的影响力是非同小可的，必须利用与他们接触的机会和他们建立良好的关系，这对一个人的前途至关重要。我们不要等待，一味地等待只能错失良机，等待绝不可能帮我们建立起良好的人际关系，我们应该积极主动地、一步一步地去付诸行动。

如果我们想多结交一些朋友,就需要主动地去了解对方的兴趣爱好。还可以通过多种方式去获得他们的信息,更要注意与其相处时积累一些有关的情况,还可以通过他的朋友了解他的为人处世。

人与人交往中会出现一些交际的好机会。多一些有益的朋友,会见一些成功的前辈,会有机会改变你的人生轨迹。“一个巴掌拍不响”、“独木难支大厦”,朋友在关键时候帮你一把,可能会直接助你在事业上取得成功。所以,要时刻抓住能结交朋友的好机会,你对此必须有所准备,因为机遇是一件捉摸不定的宝贝,但它又偏爱有准备的头脑。比如有朋友请你去参加一个生日聚会、舞会或者其他活动,如果没有十分重要的事,你不要因为自己手头太忙或一时懒得动身而拒绝,因为这些场合是你结交新朋友的好机会,又如新同事约你出去逛逛商店或者看场电影什么的,你最好也不要随便拒绝,因为这是一个联系感情的好机会。

在生活中,人与人之间接触越多,彼此间距离就可能越近。这跟我们平时看一个东西一样,看的次数越多,越容易产生好感。我们在广播、电视中反复听、反复看到的广告,久而久之也会在我们头脑中留下印象。所以,交际中的一条重要规则就是:找机会多和别人接触。如果要成功地找到一个与人接触的机会,你必须对他的信息、生活安排有所了解。一旦和别人取得联系,建立初步关系之后,就可能在今后成为很好的朋友。

### 应酬学专家告诉你

若想建立一个良好的人际关系圈,就要主动热情地与他人交往,利用一切机会结交各类人士,并对每一个人的言行都用心地记下来。这样日积月累,你的人际关系网就会在无形中扩大。

## 做事方正，做人圆融

北宋名相富弼年轻时就很大度。

一天，有人告诉他：“某某骂你。”

富弼说：“恐怕是骂别人吧。”

“他是叫着你的名字骂的，怎么是骂别人呢？”

富弼说：“恐怕是骂与我同名字的人。”

后来，那个骂他的人知道了富弼的这番话，惭愧得不得了。

明明被人骂，却认为与自己毫无关系，并使对手自动认输，这可说是形圆之极致了。富弼后来能当上宰相，恐怕与他这种高超的处世艺术有很大关系。但他又绝不是那种是非不分、明哲保身的人。出使契丹时，他不畏威逼，拒绝割地的要求。任枢密副使期间，与范仲淹等大臣极力主张改革朝政，因此遭诽谤，一度被摘去了乌纱帽。富弼的做人，既外形圆活、心胸豁达、与人为善，又内心方正、坚持原则，维护了自己独立的人格。

“内方外圆”可以说是做人做事的最高智慧。为什么这么说呢？因为，通常人们劝人处事接物所用的方法，多半偏而不全，常常有令人走向一个极端的危险：或者一味劝人轻原则、重通融，使人流于下乘；或者劝人坚守原则、六亲不认，使人过于刻板。而内方外圆，则是两面兼顾而不拘泥于一端，既要坚持原则，又要灵活变通。在应酬活动中，为了既赢得对方的好感和合作，又不失去自己的立场，采用内方外圆的策略，往往能够收到较好的效果。

要达到内方外圆的境界，就要做到三点：一是合情合理，二是经权结合，三是内刚外柔。



平时人们说某某事情处理得合情合理,意思是处理方式得当,能够得到众人的认可。可别小看了“合情合理”这四个字。合情,就是符合人之常情;合理,就是符合事情本身的道理。既符合人之常情,又不违背事情本身的道理,这可不是一件容易的事。大多数人只知其一,不知其二:合理者不能合情,合情者不能合理。合理不合情者,容易遭到众人的怨恨和反对;合情不合理者,容易违背原则,犯错误。合理不合情,是刻板;合情不合理,是无原则。偏执一端的人,都不会有好结局。

所谓“经”,就是“经常”的“经”,是指在通常情况下处理问题的原则和方法;所谓“权”,就是“权变”的“权”,就是在特定条件下对通常原则和方法加以变通,采用灵活机动的应变策略。简单地说,“经权结合”就是将常规原则和常规方法与变通的原则和方法结合起来。在社会交往中,虽然应该遵循一些基本的原则,但是在特殊的情况之下,基本原则可能不一定合适。这时,就应该适当地改换思路,灵活地处理。

内刚外柔,就是内心刚强,外表温和。这是一种与色厉内荏相反的处事方式。有些人口气强硬、表情严肃,可是内心却很慈善,就是通常所说“刀子嘴,豆腐心”的那种人。这种人往往很难与人相处,容易得罪人。而另外一些人则是表面和善,对任何人都很亲切、平易,但是内心却从来不肯退缩,是非分明,这就是内刚外柔。内刚外柔是一种很好的社交策略。我们在与人相处的时候,应该在是非清楚的情况下尽量对人表示礼貌和尊敬。可以说,那些成功的外交家都具有这种品格。

### 应酬学专家告诉你

有很多人过于注重表面的威仪和严肃的言辞,这往往在对方与自己之间拉开了很大的距离,不利于双方的接近和交流。社会交往的目的,是通过双方相互接触、相互交流达到利益分享。而古板的表情和强硬的措辞,常常把对方拒于千里之外,从而使双方很难进入沟通阶段。