

交涉力

——15秒抓住对方，90秒搞定一切

现代人都懂得交际能力的重要性，但怎样从根本上提高自己的交际能力？如何让自己在人际交往中更受欢迎？如何让自己的交际能力更上一层楼？交际高手们的超强交际能力是怎样练成的？本书将和读者一起探讨提高交际能力的方法和技巧。



白山◎编著

交涉力，助你快速获取他人好感，迅速与陌生人交友。

交际高手速成手册

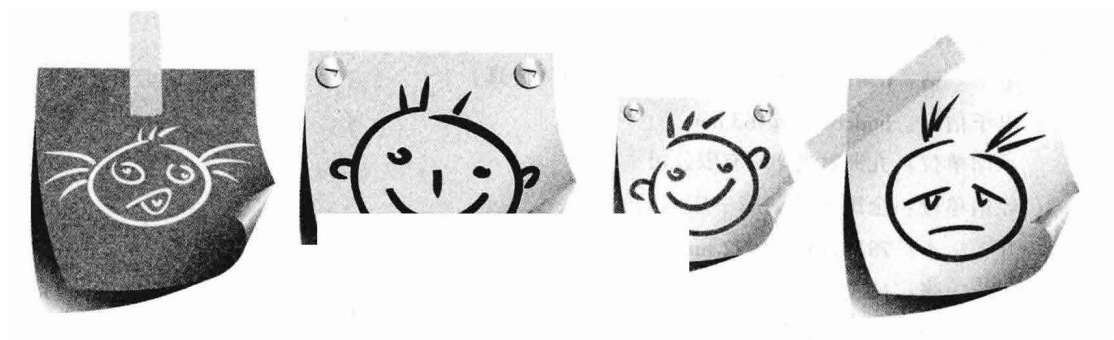
21世纪最重要的才能莫过于交际能力，
从现在起，大力培养自己的交际能力吧！

交际技巧中一条不可缺少的提升途径是培养沟通能力，
它只能在长期的日积月累中去实现。

北京工业大学出版社

交涉力

——15秒抓住对方，90秒搞定一切



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

交涉力：15秒抓住对方，90秒搞定一切/白山编著.—北京：
北京工业大学出版社，2010.8

ISBN 978-7-5639-2400-4

I.①交… II.①白… III.①谈判学-通俗读物
IV.①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 099363 号

交涉力——15秒抓住对方，90秒搞定一切

编 著：白 山

责任编辑：宋春立

封面设计：创品牌工作室

出版发行：北京工业大学出版社

地 址：北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码：100124

电 话：010-67391106 010-67392308 (传真)

电子信箱：bgdcbsfxb@163.net

承印单位：九州财鑫印刷有限公司

经销单位：全国各地新华书店

开 本：787 mm × 1092 mm 1/16

印 张：15.5

字 数：242 千字

版 次：2010 年 8 月第 1 版

印 次：2010 年 8 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-2400-4

定 价：26.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误，请寄回本社调换



前 言

这是一个社交为“王”的时代，人们对人际关系的推崇几乎到了无以复加的地步。职场里，善于社交的人青云直上、一马平川；生意场上，善于社交的人谈笑风生、叱咤风云；人际间，善于交际的人如鱼得水、左右逢源；外交中，能言善辩的人人气高涨、举世称颂。难怪有人感慨，21世纪最重要的技能是交际才能。

可是，正如鲁迅所说：就算是天才，他的第一声啼哭也未必是一首好诗。所以，没有谁生来就能纵横驰骋，谈笑间把一切问题都搞定。真正的社交高手，都是经过千锤百炼才成才的。要培育一株树木，需要充足的阳光、水分与养料；而栽培一棵人际关系的“长青树”，也需要时间、精力和持续的耐心，如果方法不当，很可能让人际关系“长青树”因营养不良而枯萎。

一个成功的老总，他的良好外表展示给人们的是自信、尊严、力量、能力。对照成功老总，人们对自己的言谈举止有了更高的要求，对培养自身的优良素质有了更明确的标准。通过学习和提高，让自己的微笑、举止、目光、一举一动，都散发出一个成功者的魅力。

本书对现代社交中职业人士的仪容、仪态、仪表、服饰及服务语言、应对技巧等方面的礼仪规范和交际艺术做了全面介绍；对外事活动、日常交往中的礼仪和举止仪态做了详细讲解；对现代服务岗位的礼仪准则进行了归纳和综合。在介绍和讲解中，既注重基本理论，又重视各岗位活动的具体性和实践性。理论与实践紧密结合，为塑造优秀的个人形象、





树立良好的企业形象提供了可操作的行为指南。

在编写本书过程中，作者特别注意突出实践特点，通过列举生动案例，减少阅读和理解相关理论的障碍，增添文章的趣味性和阅读性，让读者在流连往返于文字海洋的同时，如顺水行舟，自然轻松地领悟、消化文中的深刻道理。

洛克菲勒说过，他愿意花费更多的金钱来提高自己的与别人打交道的能力，这种能力比天底下的任何一种能力都更加重要。人类是在相互交往中进行沟通与交流，从中寻求安慰，获取价值和保护的。交往是人类生存的必然行为，和谐的人际关系是一个人最大的资本，决定着一个人今后的长远发展。

作者希望通过阅读这本书，让读者在得到欢乐的同时，社交技巧也能更上一层楼。





目 录

第一章 交涉力的准备

第一节 良好的形象

着装要得体	003
让头发秀出魅力	006
女性化妆的基本准则	010
女性应掌握的面部化妆技巧	012
佩饰：点缀自己，吸引他人	016
访谈会晤，风度翩翩	019
良好的仪表是交涉的通行证	022
在社交场合时刻保持清洁	025
第一印象很重要	027
香水的使用	030
仪表修饰巧提升	032





第二节 恰当的礼仪

子曰：“不学礼，何以立。”	035
做出有礼有特色的自我介绍	037
交际应酬应遵循的原则	040
接送有礼，拜访有节	043
与领导说话的忌讳	046
称呼有礼，彰显魅力	049
交谈要注意礼貌	052
赞扬得体，缩短距离	054
入乡必须随俗	056
讲信用、守信义	058
主动交往的人备受欢迎	059
需要关心朋友	062
礼貌周到是最好的润滑剂	065

第二章 交涉力的条件

第三节 出色的言谈

言简意赅，内涵丰富	071
将心比心，真诚话最能感动人	074
抓住关键，说话才会有分量	077
以幽默语言烘托气氛	080
以幽默语言打动人心	083



投其所好，多说好听话	088
通俗表达，增强语言的感染力	092
说话就要说到位	096
说话要把握分寸	099
忠言不逆耳	103
人际交往需要赞美	105

第四节 优雅的举止

察言观色，适时使用表情语言	110
眼睛流露出的秘密	113
用手势展示个性风度	116
恰当运用面部表情语言的技巧	119
正确运用手势语言的技巧	121
站有站相，坐有坐相	124
面带微笑的人永远受欢迎	127
真诚具有打动人心的力量	130

第三章 交涉力的实现

第五节 谈判的艺术

谈判高手，有备而来	137
说服之前要先了解对方	140
攻防奇招，抢占上风	142
投其所好，攻其心理	145





交涉力

——15秒抓住对方，90秒搞定一切

说服对方，抓住时机	148
关键理由，一击成功	151
让对方说“是”	155
恰到好处的沉默	158
制胜要诀，灵活把握	160
说话要抓住时机	163
先声夺人，在气势上压倒对手	166
先发制人，争取主动	168
“层层剥笋”，抓住对手的要害	171
拒绝的技巧	174
对不同的人采用不同的说服方式	178
声东击西，隐藏自己的真实意图	181
开场白决定沟通成败	183
以退为进，巧妙拒绝	186
说服客户，妙法不同	189
趁热打铁，达成协议	195

第六节 演讲的魅力

演讲语言要通俗	198
真诚具有打动人心的力量	201
切中主题，选对就赢	203
成功演讲，重在开场	205
巧用幽默增魅力	208
运用幽默是赢得人心的最好途径	210
话要说得简洁不啰唆	213
多站在别人立场上讲话	216
绝妙结尾，余音绕梁	219
竞聘演讲，彰显“个性”	222

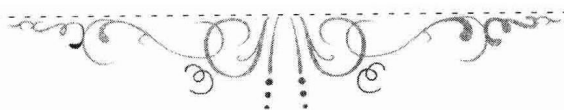




演讲时的应变与控场技巧	225
机智幽默，化险为夷	228
随机应变，左右逢源	230
机敏诙谐，藏锋芒于微笑之中	233



第一章 交涉力的准备





第一节 良好的形象



着装要得体

大方得体的穿着是职场上的“名片”，恰当的修饰是成功的开始。不注意穿着，在某种程度上就是自己给自己设置了成功的障碍，自己给自己打了折扣。

得体的穿着十分重要，但并不是标新立异、鹤立鸡群。如果不这样理解，那就只能是另类、离群，其实着装得体是指只要穿着整洁、自然、大方也就可以了。

得体的穿着能给人以良好的印象，让别人对自己产生好感，这样就为自己办事成功开了个好头。试想一个不讲究穿着、缺乏品位的人，怎么可能会有好的办事效果呢？因此，如果想给别人留下好印象，就一定要从穿着入手。通过得体的穿着，为办事成功创造良好的开端。古人很早就知道这个道理。

北宋年间，徽宗皇帝赵佶不理国政，崇尚奢华，一时国内浮华之风大盛。徽宗还不满足于宫内的享受，经常到民间微服行乐。一日，听亲信说起名妓李师师色艺双绝，便专程赶来探看。见面时，只见李师师淡施脂粉，穿着非常素净的衣服，刚刚浴罢，更似出水芙蓉，皇帝在灯下细细打量她，只觉她“幽姿逸韵，闪烁惊眸”。加上李师师的秀外慧中，琴艺无双，皇帝因而十分喜爱她，以致后宫妒声纷起，但宋徽宗就是喜欢她这种不随流俗





的清逸之态。

李师师虽是名妓，却也知道清水出芙蓉的道理，她的清新雅致，连宋朝皇帝都被打动了。试想，如果她弄一堆乱七八糟的美容品，厚厚地涂一脸脂粉，那她还有清雅的气韵吗？皇帝的三宫六院七十二妃，哪个不比她显得“珠光宝气”？其实，淡妆粉黛正是李师师的聪慧之处。

职场着装在职场中能够产生第一视觉效应。两人相见，第一印象就是对方的着装，因此，一个人在职场中的着装能够体现出他的品位、档次、美学修养和综合素质。

职场着装需要注意以下几点：

(1) 干净整洁：职场人士如果着装不整洁，会给人留下不好的印象，尤其是一些诸如医护等特殊职业，如果衣着不整洁，会给人留下恶感。

(2) 符合潮流：职场着装不能太超前、也不能太复古。如果现在穿一身黄马褂，会给人什么印象？那肯定会被人误以为是从精神病医院里跑出来的人。

(3) 符合个人身份：譬如说董事长、总经理在职场中的着装要求就应当比较高一些，而一般的工作人员的着装要求则可稍微低一些。

(4) 扬长避短：譬如一位短脖子的男性，应当穿无领衫比较好，不要穿竖领服装，这样有助于在视觉上拉长他的脖子。除了着装以外，一些与着装有着异曲同工之妙的搭配，也值得职场中人士关注。譬如：一位女士是苹果脸，非常圆，就不要再戴两个大大的圆形耳环，以免使脸部显得更圆。

(5) 遵守惯例：所谓惯例，是指一种大众习惯，也是大众认可的规范。如果一位女性在出席晚间社交舞会时穿着一身制服，必然会给人以难受的感觉。

(6) 男女有别：自古男性体现出阳刚之美，女性洋溢着阴柔之美。如今在职场着装方面，男性与女性应注意的问题也有所不同：

① 男性。在公务场合穿着正装时必须系领带，而领带的质地一定要讲究，以纯毛、真丝为上，颜色最好与衬衫和正装颜色一致，图案以几何图案为佳。切不可系那种龙凤呈祥或梅花飘香的图案，否则会给人以俗气的感觉。系领带一般不要用领带夹，这样能给人飘飘欲仙的感觉；领带长度





一般应置于皮带扣的上端。

职场中人在穿短袖衬衫时一般不系领带，男女一样。但如果短袖衬衫是套装制服的一部分则另当别论。

职场男性所穿西装分为正装和休闲装，正装一般是指上装为单排扣的西服套装，现一般有四粒扣、三粒扣和两粒扣的，穿着时最下面一个扣子不能扣上。

职场中人应当学会区别西服的正装与休闲装，一般而言，正装西服颜色应上下一致，一般以蓝色、黑色为好，以显庄重；休闲西服的衣、裤式样可以不同，颜色也不强求一致。

② 女性。正式场合以西服套裙最为适宜；较正式的场合也可选用线条感明快、富有质感、简约的服饰，并配以女式高跟鞋。

职业套装能够表现出职业女性干练、严谨的工作作风和良好的精神面貌。

办公室的服饰礼仪要求是：端庄、整齐、简洁和大方。不宜穿着暴露、臃肿、复杂的服饰，色彩也不宜过于花哨，以免干扰工作环境，影响整体工作效率。

内衣在一定意义上也属于女性服饰的一个部分，它直接体现一个女性的素养和品位，尤其在公关场合和环境中，内衣的礼仪也应该引起重视。

有一些服装是不适合在办公室场合穿的，比如吊带衫、吊带裙等，吊带装虽美，但也不能不分场合、时间和身份。尤其是职场中人，衣着和装扮会直接影响到一个人的工作状态和工作效率。

还有，在工作中及正式场合，着装不应过于单薄紧身，内衣不应外露，佩戴的饰物以少为好。

“云想衣裳花想容”，爱美是女人的天性，但对于职业女性来说，最关键的是美得适宜。

另外，职场着装必须充分注意的“六大雷区”：

第一、不能过分杂乱，杂乱的最直接错误着装就是不按常规着装。

第二、不能过分艳丽，职场人士应当坚持“庄重保守”的着装原则。

第三、不能过分暴露，职场女性尤其需要高度注意这一问题。

第四、不能过分透视，特别是在夏季，职场男士如果穿衬衣时一般应





当在里面加穿一件背心，以免男士的胸毛（如果有的话）、乳头若隐若现地被透视。

第五、不能过分短小，凡职场中人士都不允许穿短裤上班。

第六、不能过分紧身，特别是职场女性更不能穿过于紧身的服装。所谓紧身，其标准是，凡能特别凸显出女人敏感部位的服装都应视为紧身服装。

一句箴言：得体的穿着并非鹤立鸡群，而是大方适宜。

让头发秀出魅力

按照一般习惯，当一个人注意、打量其他人时，往往从头部开始。而头发生长于头顶，位于人体的“制高点”，所以更容易让打量自己的人先入为主。有鉴于此，修饰仪容通常必须“从头做起”。

头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。整洁大方的发式会给人留下神清气爽的印象，而披头散发则会给人以萎靡不振的感觉。无论男女，只要一个人所选的发式与自己的脸形、肤色、体形相匹配，与自己的气质、职业、身份相吻合，就是合适的发式。

发式美只是仪表美的一部分，它应该与人的面貌美、服饰美相协调统一。

修饰头发，应注意以下几个问题：

1. 护发

要使头发健康秀美，必须用科学的方法护发，保护头发应注意心情愉快、营养平衡、睡眠充足。护发是美发的基础，主要是从洗发、梳发、按摩几个方面入手。

(1) 洗发：头发上的脏物是引起头皮过多和脱发的一个重要原因，而且碍于头发的正常生长。而洗发的目的就在于洗掉头皮和头发上的污物。所以，要保护好头发，就要经常洗发，使头发经常处于清洁状态。

(2) 梳发：用正确的方法梳发，是保持美发不可缺少的日常修整内容



之一。梳发可以去掉头皮及头发上的皮屑和脏物，并给头皮发以适度的刺激，以促进血液循环，使头发柔软而有光泽。平常用的梳子，要用手指检查一下梳齿，如有毛刺不要用，因为会划伤头发。

(3) 按摩：按摩可以刺激皮肤，促进血液循环，调节脂肪分泌，解除头部疲劳，有助于头发的发育和保持头皮的健康，对于防止头屑过多，治疗偏头痛也是极好的措施。按摩的方法是，用自己的十个指头尖在头皮上轻轻划动，将整个头皮都按摩到。早晚各一次，每次 10 分钟左右。然后按摩后脖子约 1 分钟，长期坚持，头发定会光亮柔软。

2. 美发

完美无缺的面部很少有，绝大多数人脸部或多或少都存在着某些不足，如选择好发型，就能起到遮盖或弥补缺陷的作用，还会使一个人精神焕发。

选择发型时，首先要强调个人的脸部个性，突出脸部的轮廓，强化美的感觉。切忌一时冲动，一味模仿别人好看的发型。不要忘记：别人的脸形和自己的脸形不会相同。

发型的流行变幻不定，今年流行长的，明年流行短的，把女士们的头发折腾得疲惫不堪。其实发型的潮流无须追逐，让自己的发型与自己的脸形、气质和谐地配合才是至关重要的。脸形与发型的关系，无论在空间的位置上，还是在相互衬托、相互装饰方面，都非常密切，其中的道理值得认真领悟一番。

脸形是决定发型最重要的因素之一，而发型由于其可变性反过来又可以修饰脸形。前者是发型与脸形的协调配合，后者是利用发型来弥补脸形的缺陷。

一般来说，椭圆形脸（瓜子脸）是标准脸形，配任何发型都适合，短发显得年轻、可爱，事业进取型的职业女性最适合；长发显得成熟，妩媚，适宜女人味浓的人打扮。通常，年龄愈大，发型愈短。

因为人们的脸形会愈来愈成熟，嘴角会渐渐向下牵扯，肌肉也会慢慢下坠，看上去老气，因此短而上翘的发型较合适。

最重要的是要遮住四方的额头和宽阔的下颌，额头的头发波浪要柔和，下颌的头发要向内卷曲，并使卷曲角度不明显。

长方脸的发型最好不要露出发线，头发长度以到耳朵下垂附近为佳，

