

公关社交技巧

学会了与人交往，

你就成功了一半……



公关社交技巧

江苏工业学院图书馆
藏书章

兰州大学出版社

(甘)新登字第 08 号

责任编辑:高燕平 杜 培

封面设计:彭 举

公关社交技巧

宋世文 编著

兰州大学出版社出版

兰州市天水路 216 号 电话:8883156 邮编:730000

湖南省慈利县印刷厂印刷 湖南省新华书店经销

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:12

1996 年 3 月第 1 版 1996 年 3 月第 1 次印刷

字数:280 千字 印数:1—10000 册

ISBN 7—311—00882—4/C·4 定价:12.95 元

内容提要

现代社会生活的一个显著特点就是人际关系的融洽与扩展，而要达到这一要求就必须掌握一定的技能和礼仪，成功的处世手段离不开成功的公关技巧和良好的社交礼仪，本书就是基于此种考虑而编写的。

本书汇集了各种社交场合中所必要的礼仪知识和自身修养知识，以及事业、工作、恋爱婚姻、人际关系、家庭生活、经商等方面的公关技巧手法，内容上突出实用操作性，贴近生活，材料详实，富于哲理，能在广泛的领域中成为指导人们生活、工作、经商、从政、下海，以致成功、成名的实用教科书。

全书共九章四十节，从言谈举止、衣着打扮，到宴饮住行，从社交致胜手法，到事业、工作中的公关技巧，从公关谈判、提问反驳，到日常交往、求人办事，从家庭礼仪、民族习俗，到外事社交，本书都为你一一作仔细的陈述。开卷一阅，将有助于你步入成功之道。

——编者

目 录

(38)		丽美更补更补升	
(30)		老补升的壁剑特各	
(32)		就补升的文少	
(32)		老嫌的讲新	
目 录			
..... 三			
(38)		真快已新更补忌	
(39)		真风育真木“补”的补忌	
(39)		回半的干补补更	
(37)		补升的会真更西	
(39)		会真失西补各	
(40)		置亦的补补会真	
(42)		补更的立更已补补会真	
第一章 公关社交的前奏曲——自我修养			
一、公关社交中的言谈举止			
(42)	善于谈话是现代社会交际中必须具备的修养.....	(1)	
(42)	谈话中的注意事项.....	(3)	
(49)	迷人的丰姿.....	(18)	
(41)	培养走路的姿态美.....	(20)	
二、社交中衣着打扮的技巧			
(42)	巧妙的穿着打扮使你光彩照人.....	(22)	
(46)	喜庆场合的穿着.....	(23)	
(47)	庄重场合的穿着.....	(24)	
(48)	悲伤场合的服饰.....	(25)	
(49)	穿西装的讲究.....	(26)	
(49)	佩戴饰品的讲究.....	(27)	
(43)	领带的打法.....	(27)	

化妆使你更美丽	(29)
各种脸型的化妆法	(30)
少女化妆的礼貌	(32)
戒指的戴法	(32)

三、培养良好的社交宴饮风度

怎样宴请与赴宴	(33)
怎样的“吃相”才算有风度	(35)
使用筷子的学问	(36)
西式宴会的讲究	(37)
各种西式宴会	(39)
宴会场所的布置	(40)
宴会席次与座位的安排	(42)
进西餐的常识	(44)
(1) 餐厅中的礼仪	(45)
(3) 刀叉杯匙的使用常识	(47)
(81) 饮茶的讲究	(59)
(30) 餐馆里就座的礼仪风度	(51)

四、知识与素养的培养

(33) 十大名士才华绝代	(52)
(33) 四大美女才貌冠群芳	(56)
(34) 四大名妓懂诗文通音律	(57)
(32) 书是知识的源泉	(58)
(39) 学一点中国现代文学	(60)
(33) 读一些散文	(60)
(37) 读一些小说	(62)

读一些诗歌	(62)
(83) 读一些寓言	(64)
(48) 读一些古代汉语	(65)
(28) 读一些外国文学名著	(66)
(88) 学一点历史	(66)
(88) 学一点地理	(67)
(88) 记忆能力“四步曲”	(68)
(88) 求知“三境界”	(70)

(00)	吾爾東於此麥善故善
(00)	吾爾委衣叔與同成

(10) **第二章 成功的人际关系——公关社交致胜手法**

(一) 与人融洽的社交手法	(72)
(41) 如何应付来找麻烦的人	(72)
(41) 求人有术	(73)
(41) 脾气不能乱发	(73)
(20) 得体地恭维别人	(74)
(20) 在初次见面中留下良好印象	(75)
(20) 如何让人不责怪你	(76)
(20) 交往之中给人留下好印象	(76)
获得别人的敬重	(77)
奉献你的真诚	(77)
(20) 使你显得出类拔萃	(78)
(20) 努力表现你的自信	(79)
(101) 使你更具魅力	(80)

(103)	人客許難味式來街巷
-------------	-----------

二、公关社交中言谈的技巧

- (10) 介绍的次序 (82)
- (20) 自我介绍的技巧 (84)
- (30) 握手致意与握手道别 (85)
- (40) 打破隔阂和陌生人攀谈 (86)
- (50) 与人交谈的九点原则 (88)
- (60) 避免无话可说的尴尬场面 (88)
- (70) 使别人认真听你说话 (89)
- 善始善终地结束谈话 (90)
- 如何使对方多说话 (90)
- 抓住时机 创造谈话的气氛 (91)
- 积极参与别人的交谈 (92)
- 见什么人说什么话 (93)
- (80) 他不你说，他说你就听 (93)
- (85) 转个话题换换胃口 (94)
- (85) “家庭”是一个好话题 (94)
- (85) 插话要短 (94)
- (85) 顺着对方说 (95)
- (85) 不说过激的话 (95)
- (85) 说到对方心里 (95)
- (85) 交谈中需要注意哪些忌讳 (96)

三、为客之道

- (85) 为客之道 (97)
- (85) 热情的主人与礼貌的客人 (98)
- (80) 做一个讨人喜欢的客人 (101)
- 拜访亲友和接待客人 (102)

给人一个好印象.....	(104)
访客与会客.....	(105)
送客须知.....	(108)
四、公关社交中的宴请	
赴宴须知.....	(110)
社交宴会的种类.....	(111)
参加中式宴会.....	(112)
席间的礼仪.....	(116)
入席的学问.....	(116)
退席技巧.....	(117)
五、公关社交中的馈赠	
馈赠的一般原则.....	(118)
送花的学问.....	(119)
选择合适的礼物.....	(120)
受礼和拒礼的讲究.....	(121)
礼轻人不嫌.....	(123)
送你喜欢的给对方.....	(124)
第一次拜访带点小礼品.....	(124)
送礼要送在前头.....	(124)
送礼时受礼人最好在家.....	(125)
送给恋人的礼物要有纪念性.....	(125)
送些带趣味性的礼物给朋友.....	(125)
对老人,送些实用性礼物.....	(126)
对家贫者,礼物要实惠性.....	(126)
对富裕者,礼物以精巧为佳.....	(126)

(301) 暴阳我个一人余

六、人际交往和舞会礼节 客会已客西

(801) 人际交往的技巧	(126)
有求于人的礼貌	(128)
人求于我时该怎么办	(129)
(01) 朋友相处来往的注意事项	(129)
(11) 怎样与邻居相处和来往	(130)
(15) 与名人、要人交往	(131)
(81) 怎样安排一个晚会	(132)
(81) 参加舞会的注意事项	(134)
(17) 邀舞与拒舞的技巧	(36)
家庭 Party 晚会	(138)
少女社交上的准则	(142)
(811)	

七、恋爱与婚姻的艺术 同学前苏敦

(08) 约会的技巧	(145)
(18) 礼让与客气	(148)
(38) 把握爱的信息	(149)
(14) 写第一封情书的艺术	(154)
(14) 如何示爱才不会失礼	(156)
(18) 让异性喜欢你	(157)
(28) 谁都喜欢有礼貌的男友	(159)
(28) 恋爱中的礼节	(160)
(28) 接近意中人的绝招	(162)
(38) 如何说“我爱你”	(163)
(38) 爱的语言表达	(163)
(38) 你是否真正爱上她	(164)

她爱上了你吗.....	(165)
让她快乐绝招.....	(165)
让婚姻更牢固.....	(166)
增添婚姻生活的情趣.....	(166)
增进婚姻幸福.....	(167)

八、社交禁忌	
不要进行人身攻击.....	(167)
不要一笑而不可收.....	(168)
不要揭对方的短.....	(168)
开玩笑不宜过分.....	(168)
不要随便发怒.....	(170)
不能言而无信.....	(171)

第三章 决胜千里的公关捷径——洞悉人心的技巧

一、由目测洞察对方的深层心理	
优劣感可从敬礼的方式中表现出来.....	(173)
打招呼的距离也就是心理距离.....	(174)
握手时发觉对方出汗即表示对方情绪不稳定.....	(174)
二、由人的姿势洞悉他人的技巧	
坐在房子里的人权力欲很强.....	(174)
深坐表示心理上的优势.....	(175)
从走路的姿势洞悉人的个性.....	(177)

(251) 从睡眠姿势洞悉人的个性..... (178)

(261)

三、由习惯性动作洞悉他人

(301) 四肢动作与个性..... (179)

(321) 握电话听筒的方式与个性..... (181)

握手方式与个性..... (182)

服装穿着与人的个性..... (184)

(331)

四、根据癖性洞察对方的心理的技巧

(381) 从看电视的方式洞察对方的个性..... (185)

(381) 宠物、爱用品与个性..... (185)

(401) 各种小癖性与人的个性..... (187)

(411)

五、由谈话洞察对方的深层心理

由话题洞悉对方心理..... (188)

由措辞洞察对方心理..... (189)

由说话方式洞察对方心理..... (191)

喜欢使用“其实”的人自信、倔强..... (192)

六、由行为方式洞悉他人的技巧

(471) 由趣味洞察对方心理..... (193)

(471) 由嗜好品洞察对方心理..... (193)

由生活方式洞察对方心理..... (194)

七、由行动洞察对方的深层心理

(481) 从工作方式洞察对方心理..... (195)

(481) 从错误洞察对方心理..... (196)

(008)	从用钱方式洞察对方心理	(196)
(018)	从信函与电话洞悉对方心理	(197)
(018)	从胜负方式洞察对方心理	(197)
(318)		
(318)		

第四章 融洽单位人事关系的战术——工作中的公关技巧

(118)	一、单位中人际关系的处理手法	
(318)	注意你的言行举止	(199)
(318)	进出房间的礼貌	(201)
(318)	请示与递交物件的方法	(201)
(318)	如何跟上司说话	(201)
(318)	巧妙指出上司的错误	(201)
(318)	如何应付排挤你的同事	(202)
(318)	争辩夺胜绝招	(202)
(318)	高明的自我表功	(204)
(318)	当上司指责你的时候	(204)
(318)	博得上司器重的要领	(205)
(318)	博得同事的好感	(205)
(330)		
(331)	二、日常工作中的公关技巧	
(331)	上班前的准备工作	(206)
(331)	对工作要有责任感	(206)
(333)	自觉管理自己	(207)
(333)	有效利用休闲时间	(208)
(333)	打电话时应注意什么	(209)

接电话时应注意什么	(209)
外出时要明确去处	(210)
自觉掌握单位外的时间	(210)
做好工作计划	(212)
出差前的准备	(213)

三、处理上下级、同事关系的公关技巧

领导的建议即命令	(214)
不喧宾夺主	(214)
早来晚走	(215)
打水扫地的活多干	(215)
不顺心也要努力去做	(215)
上司叫唤时要积极回答	(216)
积极接受指示和命令	(216)
用职称称呼上司	(217)
对提醒与批评要表示感谢	(217)
表里一致	(218)
把不平、不满化为向上的动力	(218)
守约和保密	(219)
理解、尊重而不是批判上司	(219)
探悉上司对你的评价	(220)
批评上司要小心	(220)
让下级把问题及解决办法同时提出来	(221)
把事情交给别人去办	(221)
缩短谈话时间	(222)
让下级书面汇报	(222)
幽默一点儿	(223)

鼓励下属	(223)
不马上表态	(224)
对部下要批评而不是生气	(224)
对发出的指示和命令要负责任	(225)
对部下要观察其资质和能力	(225)
对部下要公平	(226)
避免部下中谣言四起	(226)
化解同事的敌意	(227)
如何跟同事合作得融洽	(227)

第五章 十拿九稳的致富法宝——公关谈判技巧

一、公关谈判的一般知识	
洽谈人员的基本要求	(230)
在洽谈中怎样改善和提高自己的形象	(231)
对内商务接触中要注意哪些礼仪	(232)
对外商务接触中要注意哪些礼仪	(233)
第一次相约，必讲信誉	(234)
不早不晚	(234)
约会时间要有个区间	(235)
时间要问准	(235)
尽量选择自己熟悉的环境	(235)
到屋里去谈更方便	(236)
坐得舒服，谈得痛快	(237)
坐得越近越亲切	(237)

(388) 告诉对方你什么时候再来.....(238)

二、吸引对方注意力的技巧

(388) 不可脱离原来的话题.....(239)

(388) 话不要太冗长.....(240)

(388) 避免谈论共知的事实.....(240)

(388) 提供新的话题.....(241)

(388) 反复叙述时,要增添新的资料.....(242)

(388) 使用具体词语.....(242)

(388) 使对方专心地听你说话.....(244)

(388) 与众不同.....(244)

(388) 调换一下位置.....(245)

(388) 提高讲话的声音.....(245)

(388) 先吸引身边的人.....(246)

(388) 对方不看你,你不讲话.....(246)

(388) 用声音大小的变化吸引对方.....(246)

(388) 改变一下话题.....(246)

(388) 穿插点刺激性的小话题.....(247)

三、知己知彼的谈判技巧

(388) 要把对方单位幻想一下.....(247)

(388) 把自己单位提高一步.....(248)

(388) 把能表现你的实力的材料都拿来.....(248)

(388) 让对方感到你特别了解他.....(249)

(388) 让对方感到你很辛苦、很忙、很认真.....(249)

(388) 强调共同点.....(251)

(388) 把分歧点放到最后再谈.....(251)

不要让对方不高兴.....	(252)
学会听话的技巧.....	(252)
看对方的喜好.....	(253)
看对方的朋友.....	(254)
看对方怎样对待别人.....	(254)
请求别人提供情报.....	(255)
让对方高高兴兴地提供给你情报.....	(256)
获取情报的要领.....	(256)

四、谈判中说服他人的技巧

有目的的对话就是说服.....	(257)
说服的四个法则.....	(257)
激励对方.....	(260)
说服的要点.....	(261)
一件事变成两件事.....	(262)
运用精确数字易使人信赖.....	(262)
“数据”的说服力最大.....	(263)
以其人之道还治其人之身.....	(264)
语言要十分具体.....	(265)
驳不倒的实例是最好的说服武器.....	(265)
以决断性语言阻止对方提问.....	(266)
答辩超出对方的预料.....	(267)
先同意对方，是让对方赞同自己的第一步.....	(267)
欲说服对方，可先让对方处在你的位置.....	(268)
站在对方的立场说服对方.....	(269)
唤起对方优越感的话语.....	(270)
使用比较级的形容词.....	(271)