



中国家庭必备书



不可不知的2000个社会常识

社会常识是社会生活中必须掌握且行之有效的知识，看似普通平常，实则蕴藏着古今中外人生的大智慧，是社会知识的精髓。很多时候，它就是决定成败的关键因素。在人的一生中，也常常会因不懂得某些社会常识，而因小失大，甚至满盘皆输。

超值白金版

29.80

社会常识

全知道

◎ 年轻人阅历浅，经验少，多掌握一些社会常识，深刻领会其中的智慧，才能在现代社会中立稳脚跟，赢得人缘，赢得机遇，赢得成功。

◎ 中年人、老年人虽然更精通人情世故，人生经验较为丰富，但也需要不断补充和更新社会常识，这样才能避免各种意外失败和损失，让人生更完美。

春之霖 蔡亚兰 编著



中国华侨出版社

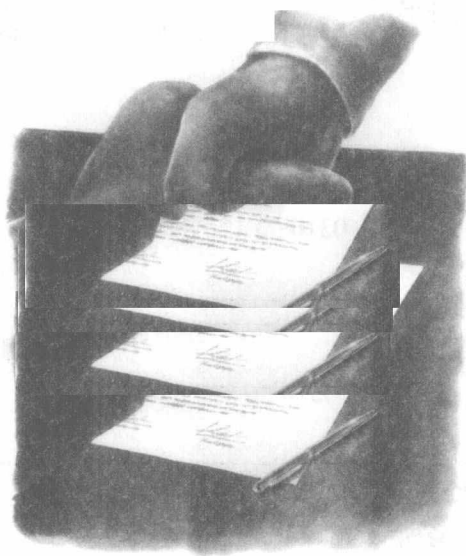
中国家庭必备书

不可不知的 2000 个社会常识

社会常识

全知道

春之霖 蔡亚兰 编著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会常识全知道：不可不知的 2000 个社会常识 / 春之霖，蔡亚兰编著.
—北京：中国华侨出版社，2010.4

ISBN 978-7-5113-0310-3

I. ①社… II. ①春… ②蔡… III. ①社会学—通俗读物 IV. ① C91-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 047148 号

社会常识全知道：不可不知的 2000 个社会常识

编 著：春之霖 蔡亚兰

责任编辑：文 涛

封面设计：王明贵

文字编辑：肖玲玲

美术编辑：刘欣梅 王静波

经 销：新华书店

开 本：1020mm × 1200mm 1/10 印张：46 字数：804 千字

印 刷：北京中创彩色印刷有限公司

版 次：2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5113-0310-3

定 价：29.80 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 305 室 邮编：100029

法律顾问：陈鹰律师事务所

编辑部：(010) 64443056 64443979

发行部：(010) 58815874 传真：(010) 64439708

网 址：www.oveaschin.com

E-mail：oveaschin@sina.com

前 言

P r e f a c e

什么是社会常识？中国式管理之父曾仕强曾说：“社会常识就是指在日常生活为人处世中必须掌握且行之有效的知识，对于一个人而言，社会常识往往比知识更重要。”一个人如果不具备社会常识，就很难在社会上立稳足，自然也不可能成就什么事业了。

虽然说在现实生活中，适应社会也需要有一定的科学文化知识，“学好数理化，走遍天下都不怕”，说的是要掌握科学文化知识，科学文化知识在社会生存中是立足的根本之一。但光靠这些科学文化知识也是行不通的，因为社会是人的社会，人是复杂的个体，社会是纷繁复杂的。许多学富五车、积极奋进，怀有理想的人四处碰壁，举步维艰，最终壮志难酬。而一些资质平平的人，却干出了轰轰烈烈的事业。事业的成败，人生的得失，并不一定与才华成正比，而是与人际关系等各种因素紧密相关，尤其是在中国这样一个人情社会中，要成就一番事业则更是离不开良好的人际关系。经营良好的人际关系，学会做人处事，这就是社会常识，是在学校中学不到的知识，也是立足社会之根本。

要适应社会，首先要了解社会，要了解社会的规律，了解人际关系，了解社交心理学，掌握人际沟通技巧，知道与人相处的原则，懂得如何识人，懂得如何办事，懂得如何经营人脉，了解社会潜规则等，也要提升自己的素养，这包括修饰自己的外在形象，注重自己的礼仪和谈吐。古人云，“工欲善其事，必先利其器”，只有在掌握科学文化知识的同时灵活地掌握这些技能，我们才能轻松立足社会，才能左右逢源，事业顺利。

编写这部《社会常识全知道：不可不知的2000个社会常识》旨在帮助每个渴望成功的人及时补足社会常识课，掌握适应社会的各种技巧。它从浩如烟海的各种社会知识中，提取出最为基本、最为必需，同时又最具操作性的常识性知识，给正在人生征途上奋斗的人一剂处世良方，一个智慧锦囊。

本书系统地从形象、礼仪、场景口才、语言沟通、社交心理、与人相处、识人、人脉、办事、送礼、宴请、潜规则、职场生存、创业、理财、休闲、安全、防骗等十八个方面深入解析社会生活的方方面面，例如，怎样得体穿衣，如何优雅地进行自我介绍，怎样的礼仪让你最有魅力，如何沟通最有效，怎样与形形色色的人打交道，如何快速识别对方，怎样办事送礼最高明，如何筹划成功的商务宴请，旅行中有哪些注意事项，如何防范各种场合中的骗术等等，本书都给出了详尽的解答。

对于每个即将走上社会的青年学生而言，这本书将帮助他们轻松地立足社会，找到理想的工作，顺利地融入社会，少碰壁，少走弯路，早日成功。对于每个刚刚跳槽进入理想单位的新员工而言，这本书将帮助他们左右逢源，处理各种人际关系游刃有余，获取领导欣赏、同事信任，顺利实现提薪升职的愿望。对于那些在事业和生活上处处碰壁的人而言，这本书将

帮助他们摆脱逆境，扭转人生航向，驶向美好的明天。

社会是一本大书，要完全读懂、读通并不容易，但社会不是建在空中的楼阁，而是伫立在地上的一座大厦，如果能抓住其中不可不知的必备常识，也就等于抓住了行走社会的精髓奥义，把握住了“社会大厦”的根基，成功离你也就不远了。同时，也只有了解了《社会常识全知道——不可不知的 2000 个社会常识》，才能更准确、清晰地认识社会、定位自我、开创新的生活。

鉴于现代人阅读追求实用和轻松的特点，在编写过程中，我们特别注重了本书的实用性和趣味性。本书汇集常见、常惑、常犯的现实问题，提供简单明了、实事求是的解决方案，让读者可以拿来就用，用了就能见效果；将相对专业和严肃的社会话题，通过采用轻松的叙事方式进行讲解，并适时地穿插一些小故事，读者轻轻松松就能体会到其中的真谛。

最后希望本书在给读者带来实用与趣味兼备的社会常识的同时，也能给读者带来幸福与成功，带来无悔的精彩人生。

目 录

Content

第一章 不可不知的形象常识	
第一节 化妆打扮的常识	1
1. 让发丝保持干净整洁	1
2. 让发型与体型相称	1
3. 让发色与肤色协调	1
4. 让发色与发型相配	1
5. 如何护理头发	1
6. 指甲体现优雅气质	2
7. 让下巴干干净净	2
8. 简单生活妆的化妆步骤	2
9. 根据肌肤类型选择适合自己的粉底	2
10. 根据肤色选择粉底	2
11. 粉底的涂抹顺序	2
12. 用粉底掩饰缺点	3
13. 用唇膏改变唇形	3
14. 按想要的妆效抹口红	3
15. 几种美唇小技巧	3
16. 如何让唇妆持久	3
17. 根据自己的脸型画眉	3
18. 描眼线的技巧	4
19. 涂眼影的技巧	4
20. 打睫毛膏的技巧	4
21. 腮红的使用技巧	5
22. 涂抹香水要注意的事项	5
23. 世界著名香水品牌有哪些	5
7. 女士穿西装的法则	7
8. 衬衫的穿着要求	7
9. 职业女性应怎样穿套裙	8
10. 如何穿出女性的品位和优雅	8
11. 如何穿出高挑身材	8
12. 如何通过着装掩饰缺憾	9
13. 如何穿好白领男士装	9
14. 什么样的牛仔裤最适合你	9
15. 牛仔裤的最佳搭档	10
16. 领带的打法	10
17. 领带色彩、图案的选择	10
18. 领带的合适长度	10
19. 根据衬衫和西装来挑选领带的颜色	10
20. 打领带容易犯的几项错误	11
21. 西装领带最经典的几款搭配	11
22. 穿鞋的注意事项	11
23. 如何通过鞋袜让自己“足下生辉”	11
24. 如何搭配服饰颜色	12
25. 小饰物，大时尚	12
26. 矮小身材怎样搭配服饰	12
27. 高挑身材怎样搭配服饰	12
28. 苗条身材怎样搭配服饰	12
29. 丰满身材怎样搭配服饰	12
30. 性感身材怎样搭配服饰	12
31. 如何根据肤色选择衣色	12
32. 如何根据个性选择衣色	13
第二节 得体穿衣的常识	6
1. 穿戴要符合 TPO 原则	6
2. 规范着装的要求	6
3. 穿衣“九忌”	6
4. 工作休闲装的三个等级	7
5. 让领导们最难以忍受的几种穿着	7
6. 怎样正确穿着西装	7
第三节 自我介绍的常识	13
1. 什么时候需要进行自我介绍	13
2. 什么时候要用到应酬式自我介绍	13
3. 什么时候要用到交流式自我介绍	13
4. 什么时候要用到礼仪式自我介绍	14
5. 什么时候要用到工作式自我介绍	14
6. 什么时候要用到问答式自我介绍	14

7.怎样介绍自我	14
8.怎样介绍他人	14
9.怎样听别人介绍自己	14
第四节 行为举止得体的常识	15
1.如何入座最优雅	15
2.不同情况下应采取哪些坐姿	15
3.怎样的站姿最优美	15
4.如何走出优雅	15
5.错误的走姿有哪些	15
6.如何蹲出优雅	16
7.怎样训练自己的微笑	16
8.微笑时要避免的毛病	16
9.微笑时要注意与面部表情相结合	16

第二章 不可不知的礼仪常识

第一节 握手与递交名片的常识

1.哪些场合应当握手	17
2.握手有何具体要求	17
3.握手有何次序讲究	17
4.握手有何禁忌	17
5.如何给对方递送名片	18
6.如何接受对方的名片	18
7.如何索取名片	18
8.如何婉拒他人索取名片	18
9.如何存放名片	18

第二节 涉外礼仪常识

1.涉外迎送需要注意哪些问题	18
2.涉外交往中的称呼礼仪	19
3.如何安排外宾参观	19
4.签字仪式中的礼仪问题	19
5.涉外会谈中的礼仪	20
6.在国外付小费有何原则	20
7.西方人的花卉数字禁忌	20

第三节 接待与拜访礼仪常识

1.接待来访者的原则	20
2.接站时应注意哪些礼仪	21
3.待客之道有哪些	21
4.拜访的时机要选择好	21
5.拜访时要提前预约	22

6.尊重拜访对象	22
7.拜访时要守时践约	22
8.拜访时要登门有礼	22
9.拜访时要举止有方	22
10.拜访时间不宜过长	22
11.拜访结束后，要礼貌告别	23
12.带领来访客人的礼仪	23
13.慰问时要酌情选择慰问形式	23
14.慰问要体现真情	23
15.把握好慰问的尺度	23

第四节 餐桌礼仪常识

1.中餐餐具及其摆放	23
2.使用中餐餐具礼仪	24
3.中餐进餐礼仪	24
4.中餐上菜程序	24
5.办公室进餐的礼仪	24
6.自助餐就座礼仪	24
7.自助餐取餐礼仪	24
8.自助餐就餐中的礼仪	25
9.自助餐离座礼仪	25
10.上茶礼仪	25
11.奉茶秩序礼仪	25
12.敬茶礼仪	25
13.续茶礼仪	25
14.品茶的礼仪	25
15.西餐中刀叉的用法	26
16.掌握酒杯有讲究	26
17.在餐桌上弄洒了东西时如何处理	26
18.刀叉掉到地上时如何处理	26
19.吃了蒜或洋葱后，口中有异味时如何处理	26
20.喝咖啡礼仪	26
21.咖啡宴中的礼仪	27
22.享用日本料理礼仪	27
23.文雅地使用筷子	27
24.餐桌上的抽烟礼仪	27
25.敬酒的礼仪有哪些	27
26.劝酒与谢酒的学问	28

第五节 电话礼仪常识

1.遵循“铃响不过三”的接听规定	28
2.接听态度要礼貌	28

3. 通话时要注意举止文明	28	18. 观看国际体育比赛有何礼仪问题	36
4. 接听时灵活多变	28	19. 出国参观礼仪	36
5. 通话完毕后要注意的礼仪	29	20. 参观博物馆的礼仪	36
6. 确认对方姓名时要注意的礼仪	29		
7. 说出对方公司的全名	29		
8. 拿起电话筒时要注意的礼仪	29		
9. 乐于为人代接电话	29		
10. 准确记下要转达的信息	29		
11. 及时传达待转信息	29		
12. 代接要尊重他人隐私	29		
13. 做好准备后再拨打电话	30		
14. 接听电话前, 整理好自己的情绪	30		
15. 接电话之前先松一口气	30		
16. 笑容可掬地接听电话	30		
17. 接打电话时保持音量适中	30		
18. 不要勉为其难地应付电话	30		
19. 准备好与谈话内容相关的资料	30		
20. 适时结束通话	31		
21. 用心聆听对方的电话	31		
22. 如何结束讲得没完没了的电话	31		
23. 让对方“稍等”时的正确做法	31		
24. 选择适当的时间打电话	31		
25. 友善对待错打进来的电话	32		
26. 打错电话后, 立即向对方道歉	32		
第六节 公众礼仪规范常识	32		
1. 行人行走礼仪	32		
2. 乘坐电梯的礼仪	32		
3. 乘坐公共汽车的礼仪	33		
4. 自驾车的礼仪	33		
5. 乘坐轿车时的座次礼仪	33		
6. 乘坐轿车时上下车动作要优雅	33		
7. 乘坐轿车时车内举止要文明	33		
8. 乘坐出租车的礼仪	33		
9. 乘坐火车的礼仪	34		
10. 乘坐客轮的礼仪	34		
11. 乘坐飞机的礼仪	34		
12. 参加舞会前的准备	34		
13. 邀舞礼节不可不知	34		
14. 舞会上下场礼仪	35		
15. 跳舞时的礼仪	35		
16. 拒舞也要很高雅	35		
17. 舞会上的注意事项	35		
		第三章 不可不知的场景口才常识	
		第一节 推销口才常识	37
		1. 幽默可以增进与客户之间的关系	37
		2. 迅速打开客户的“心防”	37
		3. 准确叫出客户的名字	37
		4. 只做有建设性的拜访	38
		5. 介绍产品要用客户听得懂的语言	38
		6. 强调产品的好处	38
		7. 推销中可以强调产品哪些好处	38
		8. 以客户为谈话的中心	38
		9. 找到一个与众不同的卖点	39
		10. 巧用利益解说策略	39
		11. 推荐给客户的产品最好是三款	39
		12. 利用客户的好奇心	39
		13. 把话说到点子上	40
		14. 站在客户的角度考虑问题	40
		15. 给予客户沉默的时间	40
		16. 听出对方的谈话重点	40
		17. 及时领会客户的意思	41
		18. 尽量问一些能得到肯定回答的问题	41
		19. 了解何时该“温和地推销”	41
		20. 了解客户顾虑的根源	41
		21. 突破客户的防线, 开发潜在需求	42
		22. 运用数字技术化解价格异议	42
		23. 不断追问, 找出客户的疑虑根源	42
		24. 留给自己解释产品性能的机会	42
		25. 价格谈判中的说服术	43
		26. 巧用“假设成交法”促成交易	43
		27. 表达出你的认同心理	43
		28. 利用“从众”心理进行推销	43
		29. 利用最后期限成交策略	44
		30. 不能直接回答和直接问的问题	44
		31. 许下的承诺必须信守	44
		32. 如何应对从容不迫型的客户	44
		33. 如何应对优柔寡断型的客户	44
		34. 如何应对吹毛求疵型的客户	45
		35. 如何应对爽快干脆型的客户	45
		36. 如何应对沉默寡言型的客户	45

37.如何应对冷淡傲慢型的客户 45

第二节 谈判口才常识 45

1.通过从客观角度关注利益的方式打破僵局 45

2.通过据理力争的方式打破僵局 45

3.通过从对方角度观察问题的方式打破僵局 46

4.通过抓对方漏洞借题发挥的方式打破僵局 46

5.通过换方案的方式打破僵局 46

6.没有摸清对方的实力时，可用婉转型提问方式 46

7.要激起对方情绪时，可用攻击型提问方式 46

8.要让对方同意，尽量用协商型提问方式 46

9.尽可能以提问方式操纵对方思维 46

10.可选择在自己发言前后提问 47

11.可选择在对方发言完毕之后提问 47

12.可选择在对方发言停顿、间歇时提问 47

13.可选择在对方情绪好时提问 47

14.可选择在议程规定的辩论时间提问 47

15.将问话者范围缩小，不要彻底回答所提的问题 47

16.给自己留有余地，不要确切回答对方的提问 48

17.依发问人的心理假设回答 48

18.找借口拖延答复 48

19.有些问题不值得回答 48

20.回答对方的问题，有时可以将错就错 48

21.对于一些问话，不要马上回答 48

22.不轻易作答 48

23.找些借口，避开对己方不利的回答 49

24.谈判中的投石问路技巧 49

25.谈判中常用的解围用语 49

26.谈判中常用的转折用语 49

27.谈判中常用的弹性用语 50

28.谈判中的补偿安慰拒绝法 50

29.谈判中的敬语拒绝法 50

30.谈判中的围魏救赵拒绝法 50

31.谈判中的局限抑制拒绝法 50

32.谈判中的吹毛求疵策略 50

33.谈判中的后发制人策略 51

34.谈判中的远利诱惑策略 51

35.谈判中的虚虚实实策略 51

36.谈判中的事实抗辩策略 51

37.谈判中的软硬联手策略 52

38.同日本人谈判的要诀 52

39.同美国人谈判的要诀 52

40.同德国人谈判的要诀 52

41.同阿拉伯人的谈判要诀 53

42.同拉美人谈判要诀 53

43.同北欧人谈判的要诀 54

44.同韩国人谈判的要诀 54

45.同东南亚华侨谈判的要诀 54

第三节 求职口才常识 54

1.面对考官，要有主动推销的意识 54

2.面对考官，不妨柔中带刚持质疑 55

3.面对考官，诚实应战最有效 55

4.面对考官，不卑不亢赢欣赏 55

5.面对考官，秀出你的与众不同 55

6.面试中说错了话时怎么办 55

7.面试中出现沉默时怎么办 56

8.面试中面对不清楚的问题时怎么办 56

9.面试中面对多位考官同时提问时怎么办 56

10.如何跳出迷惑问题的陷阱 56

11.如何跳出两难问题的陷阱 57

12.如何跳出刁钻问题的陷阱 57

13.如何跳出压力问题的陷阱 57

14.如何跳出测试式问题的陷阱 58

15.如何跳出诱导式问题的陷阱 58

16.被提及薪酬时，不要急于报“实价” 58

17.如何说出你的“薪金期望值” 58

18.不要把薪水要求说得过死 59

19.不直接说出你目前的薪水 59

20.在提薪水要求前，先弄清对方的薪酬标准 59

21.询问薪酬应谨记的禁忌 59

22.求职说话忌缺乏主见 60

23.求职说话忌狂妄自大 60

24.求职说话忌自惭形秽 60

25.求职说话忌无回旋余地	60	8.即席讲话要结尾利落、回味无穷	68
26.求职说话忌不懂“包装”	60	9.即席讲话要多使用通俗易懂的词	69
第四节 演讲口才常识	61	10.即席讲话要尽量少用新出现的词语	69
1.演讲语言要有生活常识色彩	61	11.即席讲话要尽量使用简短明快的短句	69
2.演讲语言要有专业知识色彩	61	12.即席讲话要力戒冗言赘语	69
3.演讲语言要符合逻辑	61	第六节 辩论口才常识	69
4.演讲要善于运用警句	61	1.善于抓住对方的要害之处	69
5.演讲语言要规范化、条理化	61	2.抓住对方嘲讽的话头,予以反击	70
6.选对演讲风格	61	3.运用两难推理,左右围攻	70
7.演讲可采用赞扬式开场白	62	4.抓住对方薄弱环节,给予针对性的攻击	70
8.演讲可采用提问式开场白	62	5.把道理寓于比喻中	70
9.演讲可采用悬念式开场白	62	6.一开始便发起攻势,处于主动	71
10.演讲可采用渲染式开场白	62	7.用诱导性的提问,让对方跟自己走	71
11.演讲可采用模仿式开场白	62	8.步步紧逼,直到对方投降认输为止	71
12.演讲可采用套近乎式开场白	63	9.婉曲作答,避其锋芒	71
13.演讲可采用新闻式开场白	63	10.抓住矛盾予以揭露	71
14.演讲可采用道具式开场白	63	11.权衡利害,明辨得失	72
15.运用设问创造演讲的高潮	63	12.机智折服,不卑不亢	72
16.运用反问创造演讲的高潮	63	13.风趣幽默,驳倒对手	72
17.运用排比创造演讲的高潮	64	14.比喻巧辩,贴切巧妙	73
18.竞选演讲要展示自身优势	64	15.类比反驳,形象直观	73
19.竞选演讲要对应岗位特点	64	16.避实击虚,立竿见影	73
20.竞选演讲要了解竞争对手	64	17.反诘进攻,出其不意	74
21.竞选演讲要语言质朴纯真	64	18.放大法辩论技巧	74
22.竞选演讲要感情真挚深切	65	19.无中生有法辩论技巧	74
23.领导就职演说要以民为本	65	20.引向未来法辩论技巧	74
24.领导就职演说要注重创新	65	21.紧追法辩论技巧	75
25.领导就职演说要结构严谨	66	22.偷梁换柱法辩论技巧	75
26.述职演讲要多“实”少“虚”	66	23.诉疑型辩论技巧	75
27.述职演讲要淡化自我	66	24.反难型辩论技巧	75
28.述职演讲要实话实说	66	25.反责型辩论技巧	76
29.述职演讲要加些“旁白”	67	26.诱导明理法辩论技巧	76
30.述职演讲要平中见“趣”	67	27.以牙还牙法辩论技巧	76
第五节 即席讲话口才常识	67	28.归谬制人法辩论技巧	76
1.即席讲话要先声夺人,抓住听众	67	29.着意使用对手的有关材料	77
2.即席讲话要快速组织,顺理成章	67	30.以对方的论据,回敬对方	77
3.即席讲话要入情入理,说服听众	68	31.从相反的角度取义,反驳对方	77
4.即席讲话要态度诚挚,以情动人	68	32.改变词语本来的语义,反击对手	77
5.即席讲话要立场鲜明,以理服人	68	33.采用对手使用的方法来制服对手	77
6.即席讲话要生动活泼,吸引听众	68	34.揭示对方观点上的逻辑矛盾	78
7.即席讲话要通俗易懂、灵活掌握	68		

第七节 会议口才常识	78
1.会议语言要突出中心、紧扣议题	78
2.会议主持人应音调正确、表情举止适当	78
3.会议语言要准确、鲜明	78
4.会议语言要精练、概括	78
5.会议语言要严谨、灵活	78
6.会议语言要通俗、易懂	79
7.会议语言要幽默、生动	79
8.会议语言要明晰，忌含混模糊	79
9.主持会议尚清新，忌陈词滥调	79
10.主持会议尚简明，忌拖泥带水	79
11.主持会议尚引导，忌切言断流	79
12.主持会议尚启迪，忌一锤定音	80
13.主持会议尚感染，忌冷若冰霜	80
14.会议主持要议题突出，宗旨明确	80
15.会议主持要把握准时机分寸	80
16.会议主持要实事求是	80
17.会议主持要声音响亮有力，语调富有变化	81
18.会议主持要有头有尾，善于总结	81
19.会议主持要开场精彩	81
20.会议主持要巧于连接	81
21.消除会议中的难堪的技巧	81
22.纠正离题的技巧	82
23.制止无谓争辩的技巧	82
24.控制会议进程的技巧	82
25.引导会议讨论的技巧	83
26.控制会议节奏的技巧	83
27.减少会议中说空话、套话的技巧	83
28.用指名法避免会议冷场	83
29.用激将法促使他人发言	83
30.用点拨法让与会者找到话源	83
31.用复述法引导大家深入讨论	84
32.用启示法开拓思路，引导讨论	84
33.用比较法形成结论	84
34.用收束法把扯远的话题收回来	84
35.用谐趣法调节过激的气氛	84
36.用过渡法把讨论的内容引向深入	84
37.用劝说法协调会场秩序	84
38.用归纳法进行会议总结	84
39.用启下法进行会议总结	84
40.用鼓动法进行会议总结	84

第八节 面对媒体时的口才常识	85
1.用优雅回答来应对刁难	85
2.用现引现证来应对刁难	85
3.用接茬引申来应对刁难	85
4.用模糊语言避开话题	85
5.用寓理于事的方式避开话题	86
6.用曲解本意法避开话题	86
7.用顺水覆舟战术避开话题	86
8.用向对方发问的方式避开话题	87
9.用转移话题的方式避开话题	87
10.用以问代答的方式避开话题	87
第九节 电话沟通中的口才常识	88
1.用恳求帮助法则通过秘书关	88
2.妙用私事法则通过秘书关	88
3.假借回电话通过秘书关	88
4.坚持不懈通过秘书关	88
5.用“我是××的朋友”为幌子通过秘书关	88
6.直截了当通过秘书关	88
7.尝试与秘书结盟通过秘书关	89
8.吸引客户的开场白	89
9.主动说出自己的名字	89
10.借助第三者能很容易获得客户青睐	89
11.最忌一开口就推销产品	90
12.取得信任才是关键	90
13.不要轻易评论竞争对手的产品	90
14.有效地聆听是电话沟通成功的第一步	90
15.找一个切入点，引起客户的兴趣和好奇心	90
16.尽量争取下次拜访的机会	91
17.向客户介绍独有销售特点	91
18.直接大声地说出你的名字	91
19.打电话前，先了解客户的需求	91
20.有针对性的提问才是有效的提问	91
21.用富有创意的语言激起客户的兴趣	92
22.尽可能自己决定拜访日期	92
23.强调自己不会占用太多的时间	92
24.打跟进电话时，表明自己身份	93
25.正确处理客户的投诉	93

第四章 不可不知的语言沟通常识

第一节 说服他人的常识 94

1. 抓住最佳时机 94
2. 说服他人时忌官腔官调 94
3. 从对方最得意的事情说起 94
4. 避开正面, 迂回劝导 94
5. 先接受对方的想法 95
6. 先“捧”再说 95
7. 巧用悬念, 说服固执之人 95
8. 肯定性的问答, 更易说服对方 96
9. 站在对方的立场进行说服 96
10. 说服他人时如何避免激化矛盾 96
11. 由别人去做结论 97

第二节 调解纠纷的常识 97

1. 根据调解对象的心理特点加以调解 97
2. 晓之以理, 动之以情 97
3. 抬高一方使其主动退出 97
4. 劝架要一碗水端平 97
5. 调解纠纷时先表“赞同” 98
6. 唤起当事人的荣誉感 98
7. 唤起内心的真情, 互谅互让 98
8. 强调争执双方的差异性 99
9. 抓住矛盾的主要方面, 重点突破 99
10. 将严肃的问题诙谐化 99
11. 只给出一个模糊的解决方案 100
12. 委婉表达自己的倾向 100
13. 拿出可感可触的证据进行证明 100

第三节 探望病人的常识 101

1. 用积极的思维引导病人 101
2. 多鼓励病人, 增强治疗信心 101
3. 在病人面前尽量显得轻松愉快 101
4. 多说些有益养病的话 101
5. 不要触及病人的痛苦 102
6. 怎样的安慰最有效 102
7. 如何安慰焦虑的病人 102
8. 以某些症状缓解为依据, 给予积极的安慰 102
9. 巧用暗示性安慰 103
10. 运用现身说法对病人进行劝说 103
11. 不要在交谈中以自我为中心 103

12. 不要使用怜悯的话语 103

第四节 向人道歉的常识 103

1. 道歉必须及时 103
2. 道歉要有诚意 103
3. 道歉不要一味找客观原因 103
4. 直截了当, 不推三阻四 103
5. 不要怕碰钉子 104
6. 适当赔偿更能表达歉意 104
7. 异性面前不要一再道歉 104
8. 把道歉作为一种美德 104
9. 先发制人, 首先道歉 104
10. 对对方尽了力但没办成的事要表示谢意和歉意 104
11. 找准道歉的时机 104
12. 运用赞美式道歉法 104
13. 巧妙别致的道歉法 104
14. 借助第三者来转达自己的歉意 105

第五节 拒绝别人的常识 105

1. 拒绝态度要真诚 105
2. 选择适当的时间、地点和机会 105
3. 拒绝他人时, 尽量间接一点 105
4. 拒绝他人时, 要顾及对方尊严 105
5. 拒绝他人时, 要以礼相待 106
6. 以“制度”为借口进行拒绝 106
7. 用“习俗”为借口进行拒绝 106
8. 以对方的“言语”为借口进行拒绝 106
9. 以“他人”为借口进行拒绝 106
10. 以“外交辞令”为借口进行拒绝 106
11. 推托其辞巧拒绝 107
12. 含糊拒绝法 107
13. 答非所问, 装糊涂 107
14. 避实就虚, 避免实质性回答 107
15. 转移话题, 改变他人意图 107
16. 通过暗示来拒绝 107
17. 给对方留退路 108
18. 巧用反弹加以拒绝 108
19. 用敷衍法进行拒绝 108
20. 用迂回方式巧妙拒绝 108
21. 用替代方式加以拒绝 108
22. 别用借口来拖延说“不”的时机 108
23. 警惕对方的套近乎 109

第六节 赞美他人的常识	109
1. 赞美要独树一帜	109
2. 赞美要集中精力, 不要中途“跑题”	109
3. 赞美要注意因人而异	109
4. 赞美要注意措辞	109
5. 赞赏要利用恰当的机会	110
6. 赞美时看得远一点	110
7. 有新意的赞美更能打动人	110
8. 赞美对方引以为荣的事	110
9. 避开公认特长	110
10. 避开套词俗语	110
11. 赞美别人最想被赞美的地方	111
12. 赞美不可言过其实	111
13. 赞美不可与实际利益联系在一起	111
14. 赞美不可打折扣	111
15. 赞美不可盲目模仿	111
16. 赞美应采取适宜的方式	111
17. 不要用沉默回应对对方对赞赏的谦虚	111
18. 不要引起对方的曲解	112
19. 不要滥用赞美	112
20. 不要说外行话	112
21. 不能忽视“小”处	112
22. 如何赞美陌生人	112
第七节 批评他人的常识	112
1. 批评他人时要分清场合	112
2. 批评他人时尽量少让第三人知道	113
3. 批评他人时要指明问题所在	113
4. 批评他人时可采用声东击西法	113
5. 批评他人时, 给人铺条退路	113
6. 批评他人时可采用指桑骂槐法	113
7. 批评他人时, 宜点到为止	114
8. 批评他人时不可翻老账	114
9. 批评他人时可采用曲说隐衷法	114
10. 批评他人时可采用软话服人法	115
11. 批评他人时切忌一棍子打死	115
12. 批评他人时切忌仗势欺人	115
13. 批评他人时切忌怒发冲冠	115
14. 批评他人时切忌恶语相向	115
15. 批评他人时切忌转弯抹角	115
16. 批评他人时切记不要几个人“围攻”一个人	115

17. 批评他人时切忌针对个人	115
第八节 给他人打圆场的常识	115
1. 打圆场要善用吉言	115
2. 打圆场应“扬长避短”	116
3. 打圆场用语需幽默	116
4. 转移话题, 制造轻松气氛	116
5. 公正评价打圆场	116
6. 找个借口, 给对方台阶下	116
7. 引导自省打圆场	116
8. 调虎离山打圆场	116
9. 采取适当的举动打圆场	117
10. 诠释难点打圆场	117
11. 稳定情绪打圆场	117

第五章 不可不知的社交心理学常识

第一节 社交障碍的自我心理调节常识 ..	119
1. 如何克服人际交往障碍	119
2. 如何消除社交恐惧症	119
3. 如何克服自傲心理	120
4. 如何克服孤僻心理	120
5. 如何克服虚荣心理	120
6. 如何克服自卑心理	121
7. 如何克服封闭心理	121
8. 如何克服自私心理	121
9. 如何克服依赖心理	121
10. 如何克服自负心理	122
11. 如何克服完美主义	122
12. 如何克服偏执心理	122
13. 如何克服暴躁心理	123
14. 如何克服怯场心理	123
15. 如何克服猜疑心理	123
16. 如何克服狭隘心理	124
17. 如何消除吝啬心理	124
18. 如何消除报复心理	125
19. 如何克服嫉妒心理	125
20. 如何克服逃避心理	125
第二节 人际交往中的心理效应常识 ..	125
1. 首因效应的应用	125
2. 近因效应的应用	126
3. 马太效应的应用	126

4. 投射效应的应用	126	27. 耍小聪明的人不受欢迎	136
5. 光环效应的应用	127	28. 吹毛求疵的人不受欢迎	136
6. 邻里效应的应用	127	29. 虚伪做作的人不受欢迎	136
7. 权威效应的应用	127	30. 不注重细节的人不受欢迎	136
8. 刻板效应的应用	128	31. 唯我独尊的人不受欢迎	136
9. 定式效应的应用	128	32. 受人欢迎的 20 原则	136
10. 互惠效应的应用	128		
11. 墨菲定律的应用	128	第四节 建立良好人际关系的心理学常识 ..	137
12. 视网膜效应的应用	128	1. 主动与人交往	137
13. 皮格马利翁效应的应用	129	2. 设身处地为别人着想	137
14. 手表定律的应用	129	3. 敢于承认自己的错误	137
15. 刺猬定律的应用	129	4. 不伤及别人的自尊	137
16. 鲑鱼效应的应用	129	5. 自爱自重是取得他人信赖的基础	137
17. 奥卡姆剃刀定律的应用	130	6. 用“五德”律己	138
18. 华盛顿合作定律的应用	130	7. 不要做不懂装懂的人	138
		8. 珍视别人的秘密	138
第三节 让自己受欢迎的心理应对常识 ..	131	9. 复述一下对方的意见	138
1. 微笑, 吸引别人的利器	131	10. 不要做“语言的巨人, 行动的矮子”	
2. 保持良好的仪表, 增加人际吸引力	131	138
3. 幽默, 最具亲和力的“形象大使”	131	11. 善于解决冲突	138
4. 做一个高情商的人	131	12. 有了矛盾不把话说绝	138
5. 打造非凡的亲和力	132	13. 向他人吐露一点秘密	138
6. 利用语言影响他人	132	14. 袒露自己要适当	139
7. 增加接触的頻率	132	15. 给别人一些特殊的对待	139
8. 故意在明显的地方留一点儿瑕疵	132	16. 表现浓厚的人情味	139
9. 避免争论	132	17. 记住对方的生日	139
10. 尽量不要去指责他人	133	18. 给人足够的私人空间	139
11. 背后不揭他人短	133	19. 亲密距离不适合社交场合	139
12. 在矛盾中能礼让	133	20. 拿捏好个人距离的范围	140
13. 塑造个人的外在素质	133	21. 社交距离适用于社交场合	140
14. 加强交往, 密切关系	133	22. 能容纳一切人的公众距离	140
15. 献出自己“挚情的爱”	133	23. 不要过度为他人操心	140
16. 诚恳待人, 不虚伪做作	134	24. 以最快的速度解除彼此之间的误会	
17. 助人为乐, 但要坚持原则	134	140
18. 保持本身人格的完整	134	25. 与人初次相见, 坐在对方的旁边	141
19. 让别人了解我们	135	26. 强调与对方的共同点	141
20. 多和别人沟通意见	135	27. 闲聊自己曾经失败的事	141
21. 得意不忘形	135	28. 常用“我们”这两个字	141
22. 小事儿不要太计较	135	29. 把与自己关系密切的人名写在电话记事簿	
23. 不要强迫别人接受你的意见	135	的首页	141
24. 要有一颗容忍之心	136	30. 尽量制造与对方身体接触的机会	141
25. 在别人说话时不要随便插嘴	136	31. 每次见面都找对方的一个优点赞美	
26. 吝啬小气的人不受欢迎	136	141

32.悦纳他就能改变他	141
33.要学会乐道人之善	142
34.恪守信用才能使他人信服	142
35.互惠是与人持续良好交往的保证	142
36.逐步提高要求，更能达到预期的目的	143
37.用兴趣吸引对方的注意力	143
38.展现你的亲和力	143
39.学会保守秘密	144

第六章 不可不知的与人相处的常识

第一节 与人相处的常识	145
1.如何应对清高自傲者	145
2.如何应对自私自利的人	145
3.如何应对笑面虎	145
4.怎样与“闷死牛”的人相处	146
5.怎样与自以为是的人相处	146
6.怎样与脾气暴躁的人相处	147
7.怎样与猜疑心重的人相处	147
8.怎样与搬弄是非者相处	147
9.小心吹嘘有靠山的人	148
10.小心轻易许诺的人	148
11.小心因人而变的人	148
12.小心搬弄是非的人	148
13.小心甜嘴巴的人	148
14.小心刻意掩饰的人	149
15.不给大嘴巴以把柄	149
16.利用第三者，揭穿打“小报告”者的谎言	149
17.与大嘴巴针锋相对	149
18.不宜与大嘴巴过多交往	149
19.区别对待不同类型的墙头草	149
20.故意让墙头草感觉你无利可图	150
21.摆脱火爆型棘手之人的具体要诀	150
22.不要与专泼冷水之人争辩	150
23.帮助优柔寡断之人解决问题	151
24.与伪君子交往必知	151
25.不与贪婪之人争名夺利	151
26.看清巴结者的恭维	151
27.与巴结者保持距离	151
28.如何促使不合作者的合作	152
29.诱导不合作者参加你的工作	152

30.用微笑化解尖酸刻薄之人的“刻薄”...	152
31.勇敢面对尖酸刻薄之人	152
32.如何避免尖酸刻薄之人得寸进尺	152
33.对尖酸刻薄的话置之不理	152
34.以大度的气量对待心胸狭窄之人	152
35.对心胸狭窄之人要有忍让的精神	152
36.与富人打交道千万不能自卑	153
37.与富人打交道不能过于谄媚	153
38.在富人面前尽量少谈钱	153
39.与富人交往要管好自己的嘴巴	153

第二节 与陌生人相处的常识	153
1.微笑是最好的沟通桥梁	153
2.用幽默打破僵局	153
3.与陌生人攀谈时要善于寻找话题	153
4.与陌生人开口交谈关键是要找到共同点	153
5.借“题”发挥，找到与陌生人交谈的话题	153
6.提一些“投石”式的问题	153
7.以对方的兴趣作为话题	154
8.找不到话题时，不妨坦白说明你的感受	154
9.谈周围的环境也是一个话题	154
10.许多难忘的谈话都是从一个问题开始的	154
11.察言观色，从细微处入手	154
12.注意自己的谈吐与风度	154
13.到陌生人家去拜访，如何找开场白	154
14.不妨先做个倾听者	154
15.用介绍自己作为攀谈的引子	155
16.与陌生人谈话时，加倍留心对方的谈话	155
17.敷衍性的话，也可用在与陌生人的交往中	155
18.与陌生人交谈时，尽量避免争论性话题	155
19.熟记名字抓住陌生人的心	155
20.运用语言技巧，规避隐私话题	155
21.如何缩短与陌生人的心理距离	155
22.与陌生人相处时应避免的误区	156

第三节 与小人相处的常识	156	8. 婆媳相处四忌	164
1. 怎样识别小人	156	9. 取得小姑子心理上的认同	164
2. 如何防范朋友中的小人	156	10. 不与小姑子斤斤计较	164
3. 上司是小人时如何应对	156	11. 对待小姑子，要言行一致、身体力行	165
4. 不给小人怀疑你的机会	157	12. 多关心小姑子的学习或工作	165
5. 警惕小人的甜言蜜语	157	13. 把小姑子当成自己的亲妹妹	165
6. 看穿善于伪装的“君子”	157	14. 对嫂嫂宽容大度，以礼相待	165
7. 把小人置于眼皮底下	157	15. 搭建友好婆媳关系的桥梁	165
8. 为自己建立防火墙	157	16. 妯娌相处，重在彼此尊重和理解	165
9. 打击小人须不露痕迹	158	17. 妯娌相处，要多交流多沟通	165
10. 棒杀小人比棒杀更有效	158	18. 妯娌相处，要彼此真诚相待	166
11. 利用小人的欲望	158		
12. 保持距离为妙	159		
第四节 与爱人相处的常识	159	第七章 不可不知的识人常识	
1. 尊重：夫妻和谐的基础	159	第一节 由外貌识人的常识	167
2. 信任：不给猜疑半点机会	159	1. 眼皮很容易泄露秘密	167
3. 关心：没有人能够拒绝	159	2. 看目光识人心	167
4. 包容：消除婚姻“斑点”的灵丹妙药	159	3. 观视线识心理	167
5. 分工：明确分工，切断矛盾的源头	160	4. 东张西望表达好恶	168
6. 吵闹：不要因点滴小事伤害对方的心	160	5. 歪斜的视线有不同的含义	168
7. 注意沟通的语言艺术	160	6. 看眼神察心迹	168
8. 恰当运用“我信息”	160	7. 从眉毛的动作识人	168
9. 清楚地传递自己的感受	161	8. 鼻子的语言	168
10. 倾听比说更重要	161	9. 嘴的语言	169
11. 不要强迫对方接受你的想法	161	10. 透过口势识别对方心理	169
12. 过自己的生活，永远不要与别人比 ..	161	11. 爱撇嘴唇的人内心通常是傲慢的	169
13. 温柔地回报他（她）的爱	161	12. 从左右手做事的习惯看人的性格	169
14. 坦然面对婚后感情淡化问题	162	13. 从手指的长度看人	170
15. 掌握好争吵这门学问	162	14. 从手的无意识动作看人心理	170
16. 冲突发生时，不应该有的行为	162	15. 观察对方指甲也会有发现	170
17. 积极配合你的另一半	163	16. 牙齿：透析人的前沿堡垒	170
 		17. 从耳形观察人	171
第五节 与家庭成员相处的常识 ...	163	18. 手指修长、柔软者有何性格特征	171
1. 父母应给予孩子尊重与理解	163	19. 手指肥胖者有何性格特征	171
2. 关心孩子的内心世界	163	20. 手如瓷器般的人有何性格特征	171
3. 对孩子的“爱”需要讲究方法	163	21. 手指瘦削而细长者有何性格特征	171
4. 与孩子相处两忌	164	22. 三角脸的人有何性格特征	171
5. 在婆婆面前演点“肉麻戏”	164	23. 圆脸的人有何性格特征	171
6. 永远与婆婆同一战壕作战	164	24. 方形脸的人有何性格特征	172
7. 做媳妇的不妨大度一点	164	25. 椭圆形脸的人有何性格特征	172
		26. 中字形脸的人有何性格特征	172
		27. 王字形脸的人有何性格特征	172

28.嘴巴抿“一”字形的人有何性格特征	172
29.谈吐清晰、口齿伶俐的人有何性格特征	172
30.语言模糊、说话缓慢的人有何性格特征	172
31.偶尔用手捂住嘴巴的人有何性格特征	172
32.牙齿咬嘴唇的人有何性格特征	172
33.高昂下巴的人有何性格特征	172
34.收缩下巴的人有何性格特征	172
35.嘴角上挑的人有何性格特征	172
36.嘴唇厚的人为人实在	172
37.嘴唇大且厚的人性格坚强	173
38.嘴唇薄者爱吹毛求疵	173
39.嘴唇松弛的人缺乏耐力	173
第二节 由行为举止识人的常识 ...	173
1.从敲门声透视对方	173
2.时常摇头晃脑的人有什么性格特征	173
3.拍打头部的人有什么性格特征	173
4.边说边笑的人有什么性格特征	173
5.边说话边打手势的人有何性格特征	174
6.交谈时不断抹头发的人有何性格特征	174
7.说话时腿喜欢抖动的人有何性格特征	174
8.说话时盯住别人的人有何性格特征	174
9.爱走角落的人有什么性格特征	174
10.爱抹嘴、捏鼻子的人有什么性格特征	175
11.从手部动作观察他人内心	175
12.足部动作透露人的内心	175
13.走路姿势折射人的内心	175
14.从烦躁不安的表现看透对方城府	175
15.从笔迹洞悉对方的心理特征	176
16.经常委托别人代劳购物之人的性格 ..	176
17.选择在商场打折时选购物品之人的性格	176
18.购物时非常仔细地看目录之人的性格	176
19.同家里人一起出去购物之人的性格	176

20.会花一整天的时间购物之人的性格	177
21.一有不喜爱的节目就换频道之人的内心透视	177
22.看电视时目不旁视之人的内心透视	177
23.把电视节目当做催眠曲之人的内心透视	177
24.找不到满意节目之人的内心透视	177
25.看电视时兼做其他事情之人的内心透视	177
26.用很少牙膏刷牙之人的内心探查	177
27.用很多牙膏之人的内心探查	177
28.从尾部向上挤压牙膏之人的内心探查	177
29.牙膏盖不知去向之人内心探查	177
30.只在清晨刷牙之人的内心探查	177
31.只在晚上刷一次牙之人的内心探查	177
32.一天刷好几次牙之人的内心探查	178
33.接信后仍然处理手头工作之人的性格特征	178
34.接信后急于回信之人的性格特征	178
35.请别人代替拆阅信件之人的性格特征	178
36.先看清来信人后再拆阅信件之人的性格特征	178
37.有选择地拆阅信件之人的性格特征	178
第三节 由语言识人的常识	178
1.从说话的速度识别人	178
2.从谈话话题识人心	178
3.从说话的节奏识别人	179
4.从说话声音大小探测人心	179
5.从口头禅识别人	179
6.从说话的语态上看出对方的性格	180
7.从打招呼习惯用语中看出对方的性格	180
8.从对待尴尬中洞悉对方	180
9.从回答时间问题的习惯上看透对方	181
10.夸夸其谈的人有何性格特征	181
11.义正词严的人有何性格特征	181
12.抓住弱点攻击对方的人有何性格特征	181