

应酬之道，助你事业恒通
应酬策略，成就社交达人



赵娟◎编著



每天学点 应酬常识

拿来就用的社交技巧

MEITIAN XUEDIAN
YINGCHOU CHANGSHI

也许你初出茅庐，对于“应酬”无所适从；也许你磨合多年，面对“应酬”仍难自如。“不精通应酬”——这正是你无法迅速获得成功的症结所在。

社会纷繁复杂、人心深不可测，望于众人里崭露头角、想在生活中平步青云，唯有懂得应酬之道、娴熟运用应酬策略，方能有更大的作为。



掌握应酬之道，助你事业恒通
运用应酬策略，成就社交达人



赵娟◎编著

每天学点 应酬常识

拿来就用的社交技巧

MEITIAN XUEDIAN
YINGCHOU CHANGSHI

内 容 提 要

应酬是人际交往中的重要环节,会应酬能让你在社交中游刃有余、光彩夺目;懂应酬能助你在生活中事事顺心、广结人脉;精通应酬的学问,更能助你在职场上得到重用、频频晋升。

本书从应酬中的形象塑造、说话技巧、察言观色、应对难事、处理人情、巧妙沟通、搭建人脉、礼尚往来、宴请聚会、餐饮礼仪等诸多方面,为你介绍应酬的规则、方法、技巧,并结合不同场景,选取经典案例对应酬中的各种问题和关键点进行详细阐述,让你在各种应酬中,都能自如发挥、大受欢迎。

图书在版编目(CIP)数据

每天学点应酬常识/赵娟编著. —北京:中国纺织出版社, 2011. 10

ISBN 978-7-5064-7788-8

I. ①每… II. ①赵… III. ①心理交往—通俗读物

IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 161222 号

策划编辑:曲小月 责任编辑:张冬霞 责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年10月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:220千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言



瞬息万变、竞争激烈已经成为现今社会的一种趋势，物竞天择、适者生存的自然法则更是迫使人们为成功而奋斗，为人生而规划。但要做到这些，就不得不和形形色色的人打交道，不管你是身居高位，还是市井平民，不管是生意场，还是身处职场，我们都不可避免地要涉及应酬。众多的应酬对你来讲可能蕴含了许多机会，这些无论对个人的发展还是对将来的工作的顺利开展都是有百利而无一害的好机会。所以，拒绝应酬就是拒绝机会，拒绝成功！于是，应酬也就成了人生的一大必修功课。

应酬是情感的交流渠道之一。其实，应酬活动，无非是迎来送往。有人说，智商不用太高，能学会东西就行；能力不用太强，能干好事情就行；但应酬的本事绝不能差，尤其是在新时代赋予应酬特殊的含义下，更不能忽视应酬。

商界名人马云曾说：“过去大家似乎约定俗成总爱去一些高档娱乐消费场所，因为大家都觉得只有钱花到了，才能显示对客户的高度重视，接下来的生意才好谈。其实这样的场合让人很拘谨。我请客户吃饭时，要频频敬酒夹菜，还要想办法找些他喜欢的话题，自己吃不好喝不好不说，唱卡拉OK时，我得投其所好地帮他选歌，唱得好与不好都得说好，还得时不时留意他是不是累了，是不是该陪他去洗桑拿了。”马云又说：“其实很多人早已厌倦了程序化的应酬，人们最开始是因为机会少而愿意亲身体验豪华场所的一切，而去得多了，到哪儿都是老一套，难免就厌倦了。于是追求自然、简约就成了

应酬活动的新时尚。”

看来,怎样应酬才能得人心,真的是一门特殊的学问。

我们要抛弃人情是情感包袱的错误思想,“千里送鹅毛,礼轻人意重”,人情先行,事情自成;应酬中,除了要懂得那些必备的礼仪外,我们更要懂点心理洞察术,知己知彼,方能用不同的交际策略打好交际战;懂人心才能攻人心;古语常有“生死荣辱系于一言之说”,会说话的人能说出别人爱听的话,赢得别人的好感;而酒桌上,也体现了人们应酬的水平,不会喝酒不要紧,要会祝酒、会敬酒、会挡酒;身处职场,想要赢得领导的信任、同事的好感,你不妨从点滴细节处赢人心……

差之毫厘,谬以千里,应酬场上一点不到位,也许就会让辛苦的汗水付诸东流。工作、生活的方方面面都涉及与人接触,如何与人处好关系是一门大学问。应酬不当,伤感情不说,目的也达不到,大家也伤了和气;应酬得当,对方开心,自己更开心。总之,人与人之间,有情才能办好事,交际应酬讲点人情,讲点礼仪,讲点技巧,就可能在交际应酬中左右逢源,达到交际目的!

因此,每天应学点应酬常识,懂得应酬的人生会更精彩、更快乐!

编著者

2011年5月

目 录

第 1 章 得体形象,打开应酬大门就能先声夺人	1
得体形象打开应酬大门	2
奕奕神采:人际吸引的独特魅力	4
丝丝秀发:一种发型塑造一个人	6
精致妆容:让自己很有面子	7
得体服装:看场合搭配有心得	10
风度不凡:显出高雅气质	12
微笑是开启他人心房的钥匙	15
用对肢体语言,让应酬更从容	17
注重细节,下意识行为可能自毁形象	20
第 2 章 明眸慧耳,应酬场上瞬间看穿他人真心	23
语言节奏与音色,听出来的真实心理	24
即刻听出对方言语当中的话外音	25
口头禅表现出对方的潜在心理	27
外在服饰搭配是其内心的一种外显	29
捕获某一个眼神,洞察对方心理	32
小小手势表现其内心活动	34



坐立行的姿态表现对方个性	36
吃相醉态暴露对方真品性	38
一个微表情“出卖”了他的真心	40
由情趣与爱好了解他的心理	42
第3章 心思灵巧,暗藏城府令应酬游刃有余	45
学会掩饰,不要轻易表露情绪	46
低调一点,让对方感到优越	47
帮忙打个圆场令他人对你感激不尽	49
看破不说破,暗藏智慧才是真聪明	51
不说“死话”,给自己铺设好台阶	54
谨慎言辞,适度说些善意的谎言	56
不争不抢、不卑不亢	59
舍去小惠小利,钓到真正大鱼	60
用点心理暗示,让对方领会你的意图	62
第4章 口吐莲花,口才是应酬场上的真功夫	65
看场合说话,把话说得“上道”	66
说话前先换位,句句说在对方心坎儿里	68
赞美的话最应巧妙说	70
幽默的语言修养令你备受欢迎	73
以静制动,用好“沉默”这步棋	75
妙口一开瞬间化解窘迫与尴尬	78
怎样把拒绝“悦耳”地说出口	80
言语激将,直逼他人内心	82
绕开刁难,巧语令你避开言语雷区	84



第5章 暖人真情,应酬更要付出心意换取人心	87
处处有人情,处处好办事	88
放低自己,让对方感受到你的亲切	90
包容忍耐,换得事后豁然开朗	92
关注他人,慷慨为人令路途越走越宽	94
用心聆听,给予对方积极的回应	96
让人感受到你的坦率,该说的就要说	98
制造机遇,多接触才能多份情	100
第6章 微妙细节,应酬中万不可忽略细微小事	103
握不好手,办不成事	104
几句寒暄话暖暖场	106
关门那点小事,表示你的关切	108
介绍好自己不简单,简单几句话入人心	110
选好话题才能有应酬的好气氛	112
请别小视那几句礼貌话	115
倾听的举动表示你的涵养与诚心	117
记住对方的名字,第一时间开口说出	119
斟酌好打电话的时间	121
第7章 运筹帷幄,懂些应酬策略令你百战百胜	125
学会试探,不要轻易开门见山	126
站到同一战线,共鸣拉近心理距离	128
适时“出卖自己”,打消对方的心理防线	130
出人意料才能获得先机	132
利益互惠,长存之道就是利益之道	134
给对方更多机会,令其主动显露	137



适时主动出击,让对方变得被动	139
蓄势待发,学会悄悄地养精蓄锐	142
积人脉,多结交些“贵人”	143
第8章 深谙规则,不可逾越的应酬界限	147
尊重为先,不尊重何谈交往	148
不自信的人,别人也不会信你	150
说好听的话,逢人减岁遇物加价	152
不必太较真,学着糊涂点	155
不要总否定他人,多给点肯定得人心	157
知尺度,待人对事尽在掌握	159
谦卑一点,否则你会招致反感	161
吃亏有时也是一种“福”	164
别让自己成为“大嘴巴”	166
第9章 能攻会守,应酬难缠之人自有妙招	169
跟暴脾气的人打好太极拳	170
小心避开尖酸刻薄之人	172
巧妙应对抠门的小气鬼	174
蛮横无理的人巧应对	176
对方疑心重重,你也能取得信任	178
对挑拨离间者要谨言慎行	180
让骄傲自大者收起他的锋芒	182
对那些“伪君子”避而远之	184
平和对待完美主义者的“挑刺儿”行为	187
打开不爱说话者的“话匣子”	189
与性情豪迈的人的相处之道	191



第 10 章 处变不惊,变通中灵活应酬棘手之事	195
当谈话“卡壳”,要让交流继续畅通	196
遭人拒绝,自然化解尴尬	197
用你的智慧挽救冷场的氛围	199
面对他人的质问,从容作答	201
起了冲突,及时给现场“降温”	203
自己受到冷遇巧应对	205
被误会、误会了别人滋味都不好受	208
面对他人的指责灵活应对	211
受到他人讽刺,巧妙化解	213
第 11 章 职场应酬,打理好关系令事业蒸蒸日上	215
求职也有应酬之道	216
多结交“职场达人”	218
与同事既亲近又要保持好距离	221
挺身而出,敢担当还能表现自己	223
小心办公室里的谈话	225
领会上司心意	227
调整心态与令人“讨厌”的人共事	229
与讨厌的同事也能很好地共事	232
第 12 章 宴请应酬,推杯换盏间达成目的	235
敬重宾朋,有礼有数	236
周全细心,宴请场上不要冷落任何人	238
点菜可不是那么简单的事	240
祝酒的学问不可不知	242
不失他人面子的拒酒方式	244



第13章 “礼”上应酬,办事求人的必备秘方	247
送礼不在于“礼”,而在于“情”	248
记得给礼物穿上可人的“外衣”	250
小心,送礼也可能犯忌	253
送礼的说法对了,才能让对方好接受	255
巧妙地把你的“人情”当礼物送出去	257
参考文献	260

第 1 章

得体形象,打开应酬大门就能先声夺人

交际应酬中,良好的形象更容易让人一眼产生好感,给人留下极佳的第一印象,让人产生急于与之交往的欲望。现代社会中,应酬更加频繁,想要给人留下深刻、良好的第一印象更加困难,形象在应酬中的作用也更加重要。良好的形象来自于得体的着装、优雅的举止、迷人的微笑、亲切的态度等,塑造大方得体的外在形象就能够更轻易地打开应酬大门,扩展人脉,赢得好前程,成就更广阔的人生。



得体形象打开应酬大门

形象作为一种视觉上的标识,对于人们的社会交往应酬起着至关重要的作用,好的形象本身就是一种魅力,吸引着人们接近你、了解你,最终决定是否和你进行深一步的交往,成为朋友或者合作伙伴等。

形象在人们的第一印象中扮演着至关重要的角色,而第一印象往往是很难更改的。很多人都有这样的经历,当两个人非常熟悉以后,谈起第一印象,也许会和平时的你大相径庭,而对方在很长时间内都难以改变对你的评价。当时的第一印象就是关键,决定着人们是否有意愿和你进一步交往。

好形象还是社交最有力的潜在资本,人们对此有着近乎直觉的反应:如果提到一个人,人们首先浮现在脑海里的是一个邋里邋遢或者畏畏缩缩或者溜须拍马的小人形象,人们就会对他的信任打折;而如果是一个愚笨木讷的形象,人们就会质疑他的能力;如果圆滑有余而质朴不足,大家想必随时都会防止被其算计。而如果提到一个人,大家对他的印象是一个风度翩翩的有志气的人,着装得体,谈吐自如,仪表不凡,一举手一投足都显露出一个成功人士的威仪,即使他只是一个小职员,大家也会认为他必非池中之物,将来必能成大业。

应酬中的形象还代表着一个人对待周围人的态度,如果他对所应酬的人是尊重、尊崇的,他的形象就会严肃得体;如果他希望受到欢迎,受到瞩目,他的形象就会光彩照人;如果周围都是他所熟悉的人,他的装扮就会随意,语意亲切;如果他对所应酬之人不耐烦,他的形象就会马虎,语意不耐。

人们对此都有着清醒的认识,所以,形象不仅仅是个人爱好和面子问题,还直接影响着你在应酬中的地位、你是否能够被人们接受、你在人群中的影响力,以及你是否能够达到应酬目的。



因此,要提升一个人的魅力,打开应酬大门,必须从塑造自身形象开始,应该从内外两方面着手,打造崭新形象。外部即从一个人的着装、谈吐、表情、姿态、配饰、妆容等方面进行塑造和改变;内部即从气质、修养、礼仪、风度等方面进行修炼。总之,形象不仅仅是简单的衣着、长相、发型……而是综合的全面素质,是外表与内在结合给人留下的印象,内容宽广而丰富,包括穿着、言行、举止、修养、生活方式、知识层次等。

合适的形象,能清楚地为你下定义——你是谁、你的教育背景、你的社会地位、社会关系、你如何生活、你的发展前景、你可能获得的应酬人群……

想要树立良好形象,首先要从着装入手,服装是一个人个性的代言者,会给人留下最为完整的印象。根据不同的场合、你需要达成的目的,搭配不同的服装,可以让你整个人更有立体感,更能轻易吸引他人的注意力。着装上,亮丽出彩不是唯一标准,尤其在某些严肃场合,越是传统规矩的着装越容易达到目的,这时的耀目就是致命伤。因此,着装最应注重得体二字。

除此之外,配饰、举止、表情、姿态等都是必不可少的外部条件,必须要经过精雕细琢并和服装构成统一和谐的配套形象,才可能在人们心中留下一个鲜明、完整、和谐的印象。

除外部条件以外,人们最多谈论的就是一个人的“气质”,气质作为一个人内涵的外在表现,其影响可能要超过外表所造成的“印象分”。因为一个人的气质、气度,是其给他人留下的“感觉分”。可以想象,一个人如果被众人评价为气度雍容或者气质高雅,那么他的外表打扮必然是精雕细琢、无懈可击的,而如果一个人被评价为“瓷娃娃”、徒有其表,想必他的内涵还需要深化。

如果你的“印象分”和“感觉分”都不低的话,那么在应酬当中想必有不少人愿意和你结交。

塑造完美的个人形象在当今的社交中越来越被人们重视,而想要给对方留下深刻的印象,打开应酬的大门,就必须在外在形象上花费更多心思。



奕奕神采：人际吸引的独特魅力

一个人的精神风貌是区别于他人的最明显的特征，也是一个人心理和精神健康的标志，在应酬中人们往往首先会关心一个人的精神风貌，重要人物更是如此。在仪表没有很大区别的场合，精神风貌更是人们观察的重心。

在关于重要人物的描述中，人们常常会看到这样的表达：他步伐稳健、目光炯炯、精神矍铄……然后才是他们的谈话与笑容，可见精神风貌作为形象最重要的一部分，向来受到人们的关注，在应酬中处于非常重要的地位。

一个人的精神风貌是其展露内心世界的最直接窗口，它能够表达健康、自信、乐观等，使和你交往应酬的人直接觉察到你的社会地位和内心世界。它甚至比外在形象更加引人关注，因为服装和外表能够伪装，而一个人的精神风貌却是最不容易伪装的。你对待一件事积极乐观还是消极颓废，可以从你的举动言谈、眼神表情等方面直接看出来。而你这个人整体上是积极的、热情的还是冷漠的，你现在的人生是灰暗晦涩还是一片光明，精明的人能够一眼就观察到，甚至连你将来会怎样也能够从你的神采中预测一二。

这些都足以成为人际吸引或者排斥的直接因素，人们会本能地躲避运气不好或者精神颓废的人群，尤其在应酬中，你周围的人都是精英的时候，你的精神风貌更为重要。那么，精神风貌主要表现在哪些方面呢？需要在哪些方面加以注意，才能不让小漏洞泄露你心底最隐秘的怯懦？

1. 步伐

一个人的步伐最能够反映他当前的精神状态，仔细观察会发现，如果一个人的经济状况良好，非常积极乐观，那么他的步伐看起来往往非常轻快、坚定，步子很大、很矫健但又不会太快，甚至还能看出带着一些踌躇满志或者隐藏不住的得意；而如果一个人心情沉重，或者烦事缠身，他的步伐必定



沉重、拖沓,步子较小或者比较急躁,甚至走路不稳;而如果一个人初入社交场合,涉世未深,他的步伐则很可能是小心翼翼的,甚至能觉察出他是在踮着脚尖走路,或者刻意隐藏自己平时的步态,表现出不自然的样子。

想要展现积极的风貌,就应该让自己的步伐不要太小,女人也最好不要走小碎步;步伐一定要坚定利落;速度不要太慢也不要太急;尽量自然匀速地行进。

2. 身姿

挺拔而舒展的身姿表明一个人内心自信而意志坚定,如果没有一定的涵养学识,很难有这样的身姿。挺拔但不要过于僵硬,身姿舒展、自然而发,强装出来的身姿不但僵硬无比,而且更易表露出内心的怯懦。

3. 眼神

眼神应坚定而真诚,闪烁的眼神常常代表一个人心虚或者自卑,直视对方或者从上而下地打量对方,表明你在众人面前常常扮演权威的角色。平视则会让人感觉亲切,不自觉地想接近。平时一定要多用平视的眼神、专注看对方的面部,当对方注视你的时候,应给予回应,注视对方的眼睛而不要躲闪。

4. 谈笑

一个人如果积极自信,往往会谈笑风生,音量适中,笑容自然或者略微夸张。绝不会有羞答答仿佛怕别人嘲笑地掩嘴笑,更不会语意犹豫,瞻前顾后。他们虽然不会旁若无人,但一定谈笑自如,不会出现语塞、顾左右而言他或者唯恐被嘲笑的情况。

自信的人根本不会惧怕别人的嘲笑和挑衅,也不可能看别人的眼色行事,谈笑是否狂妄不过是个人修养如何而已。如果一个人说句话之后还要看别人的反应,笑之前还要考虑是否合时宜,那么他一定不是很自信。

所以,在应酬当中,谈笑自如、举止自然是最重要的,因为假装出来的高雅比庸俗更不堪。一个人精神风貌如何,主要看他的态度如何,无论何时,



打起十分精神,神采奕奕地进入各种场合中,并热情地和认识的人打招呼,那么他的形象就有 12 分的成功,他的应酬过程就会变得轻松而顺利。

丝丝秀发:一种发型塑造一个人

发型作为个人形象的重要部分,在应酬中起着非常重要的作用。发型不仅仅可以修饰脸部的线条,还彰显着一个人的性格、职业等,所以说一种发型塑造一个人,一点儿也不夸张。

即使同一头发丝,也会因为发型的不同,而塑造两个完全不一样的形象。在刘德华的一部电影中,他因为落水被误认为偷渡者,此时,他留着往前趴的傻瓜头,人木讷而质朴;然而,当他以分头、西装的富豪形象出现在酒会上的时候,连他的女友都不敢相认。这时周旋在他周围的那些人,绝不会在他以落魄形象出现时与他交往。

人际交往往往也有其偏好性,积极上进的人不会屑于和惫怠懒散的人交往;乐观向上的人也不屑于和颓废之辈为伍;精明者很少能够容忍愚钝者;享乐者看到工作狂也会敬而远之。这并不是现实功利,而是很多人希望和跟自己持同一信念的人在一起,希望能够感染积极向上的力量,希望“近朱者赤”。人们常说“物以类聚,人以群分”是有一定道理的,无论出于现实的考虑,还是精神上的相近性,有上进心的人都会希望和比自己社会地位高、乐观积极、比自己能力更强的人在一起。而这些,往往通过一个人的形象就能够明显看出来,而发型更是表明这一点要素之一。

一个工作作风严谨的人,他的头发不可能五颜六色,他的发型一定是层次分明、清爽利落的,显得这个人更神采奕奕。因此,根据自己的脸型、职业设计一个适合自己的发型,并根据场合的不同,适当改变一下发型,这是非常重要的。