

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，也常常会因为不懂得某些社会常识，而因小失大，甚至满盘皆输。

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。

陈营◎编著



北方妇女儿童出版社

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

陈营◎编著



北方妇女儿童出版社
· 长春 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

社会常识全知道/陈营编著. —长春: 北方妇女儿童出版社, 2014. 11

ISBN 978-7-5385-8687-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 257255 号

社会常识全知道

SHEHUI CHANGSHI QUANZHIDAO

出版人 刘刚
策 划 师晓晖
编 著 陈营
责任编辑 王天明
开 本 787mm×1125mm 1/1
印 张 60.8
字 数 972千字
印 刷 北京龙跃印务有限公司
版 次 2014年11月第1版
印 次 2014年11月第1次印刷

出 版 北方妇女儿童出版社
发 行 北方妇女儿童出版社
地 址 长春市人民大街4646号
邮 编: 130021
电 话 总编办: 0431-85644803
发行科: 0431-85640624

定 价 78.00元

前 言

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》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》，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

第一章 不可不知的形象常识

第一节 梳妆打扮的常识	(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	(3)
11. 粉底的涂抹顺序	(3)
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	(4)
15. 几种美唇小技巧	(4)
16. 如何让唇妆持久	(4)
17. 根据自己的脸型画眉	(4)
18. 描眼线的技巧	(5)
19. 涂眼影的技巧	(5)
20. 打睫毛膏的技巧	(6)
21. 腮红的使用技巧	(6)
22. 涂抹香水要注意的事项	(6)
23. 世界著名香水品牌有哪些	(7)
第二节 得体穿衣的常识	(7)
1. 穿戴要符合 TPO 原则	(7)
2. 规范着装的要求	(8)
3. 穿衣“九忌”	(8)
4. 工作休闲装的三个等级	(9)
5. 让领导们最难以忍受的几种穿着	(9)

6. 怎样正确穿着西装	(9)
7. 女士穿西装的法则	(9)
8. 衬衫的穿着要求	(10)
9. 职业女性应怎样穿套裙	(10)
10. 如何穿出女性的品位和优雅	(11)
11. 如何穿出高挑身材	(11)
12. 如何通过着装掩饰缺憾	(11)
13. 如何穿好白领男士装	(12)
14. 什么样的牛仔裤最适合你	(12)
15. 牛仔裤的最佳搭档	(12)
16. 领带的打法	(13)
17. 领带色彩、图案的选择	(13)
18. 领带的合适长度	(13)
19. 根据衬衫和西装来挑选领带的颜色	(14)
20. 打领带容易犯的几项错误	(14)
21. 西装领带最经典的几款搭配	(14)
22. 穿鞋的注意事项	(14)
23. 如何通过鞋袜让自己“足下生辉”	(15)
24. 如何搭配服饰颜色	(15)
25. 小饰物,大时尚	(16)
26. 矮小身材怎样搭配服饰	(16)
27. 高挑身材怎样搭配服饰	(16)
28. 苗条身材怎样搭配服饰	(16)
29. 丰满身材怎样搭配服饰	(16)
30. 性感身材怎样搭配服饰	(16)
31. 如何根据肤色选择衣色	(16)
32. 如何根据个人选择衣色	(17)
第三节 自我介绍的常识	(17)
1. 什么时候需要进行自我介绍	(17)
2. 什么时候要用到应酬式自我介绍	(18)
3. 什么时候要用到交流式自我介绍	(18)
4. 什么时候要用到礼仪式自我介绍	(18)
5. 什么时候要用到工作式自我介绍	(18)
6. 什么时候要用到问答式自我介绍	(18)
7. 怎样介绍自我	(19)
8. 怎样介绍他人	(19)
9. 怎样听别人介绍自己	(19)
第四节 行为举止得体的常识	(19)
1. 如何入座最优雅	(19)
2. 不同情况下应采取哪些坐姿	(19)
3. 怎样的站姿最优美	(20)

4. 如何走出优雅	(20)
5. 错误的走姿有哪些	(20)
6. 如何蹲出优雅	(21)
7. 怎样训练自己的微笑	(21)
8. 微笑时要避免的毛病	(21)
9. 微笑时要注意与面部表情相结合	(21)

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	(22)
1. 哪些场合应当握手	(22)
2. 握手有何具体要求	(22)
3. 握手有何次序讲究	(22)
4. 握手有何禁忌	(23)
5. 如何给对方递送名片	(23)
6. 如何接受对方的名片	(23)
7. 如何索取名片	(23)
8. 如何婉拒他人索取名片	(24)
9. 如何存放名片	(24)
第二节 涉外礼仪常识	(24)
1. 涉外迎送需要注意哪些问题	(24)
2. 涉外交往中的称呼礼仪	(24)
3. 如何安排外宾参观	(25)
4. 签字仪式中的礼仪问题	(25)
5. 涉外会谈中的礼仪	(26)
6. 在国外付小费有何原则	(26)
7. 西方人的花卉数字禁忌	(26)
第三节 接待与拜访礼仪常识	(27)
1. 接待来访者的原则	(27)
2. 接站时应注意哪些礼仪	(27)
3. 待客之道有哪些	(28)
4. 拜访的时机要选择好	(28)
5. 拜访时要提前预约	(28)
6. 尊重拜访对象	(29)
7. 拜访时要守时践约	(29)
8. 拜访时要登门有礼	(29)
9. 拜访时要举止有方	(29)
10. 拜访时间不宜过长	(30)
11. 拜访结束后,要礼貌告别	(30)
12. 带领来访客人的礼仪	(30)
13. 慰问时要酌情选择慰问形式	(30)

14. 慰问要体现真情	(30)
15. 把握好慰问的尺度	(31)
第四节 餐桌礼仪常识	(31)
1. 中餐餐具及其摆放	(31)
2. 使用中餐餐具礼仪	(31)
3. 中餐进餐礼仪	(31)
4. 中餐上菜程序	(32)
5. 办公室进餐的礼仪	(32)
6. 自助餐就座礼仪	(32)
7. 自助餐取餐礼仪	(32)
8. 自助餐就餐中的礼仪	(32)
9. 自助餐离座礼仪	(33)
10. 上茶礼仪	(33)
11. 奉茶秩序礼仪	(33)
12. 敬茶礼仪	(33)
13. 续茶礼仪	(33)
14. 品茶的礼仪	(33)
15. 西餐中刀叉的用法	(34)
16. 拿握酒杯有讲究	(34)
17. 在餐桌上弄洒了东西时如何处理	(34)
18. 刀叉掉到地上时如何处理	(34)
19. 吃了蒜或洋葱后,口中有异味时如何处理	(35)
20. 喝咖啡礼仪	(35)
21. 咖啡宴中的礼仪	(35)
22. 享用日本料理礼仪	(36)
23. 文雅地使用筷子	(36)
24. 餐桌上的抽烟礼仪	(36)
25. 敬酒的礼仪有哪些	(36)
26. 劝酒与谢酒的学问	(36)
第五节 电话礼仪常识	(37)
1. 遵循“铃响不过三”的接听规定	(37)
2. 接听态度要礼貌	(37)
3. 通话时要注意举止文明	(37)
4. 接听时灵活多变	(37)
5. 通话完毕后要注意的礼仪	(38)
6. 确认对方姓名时要注意的礼仪	(38)
7. 说出对方公司的全名	(38)
8. 拿起电话筒时要注意的礼仪	(38)
9. 乐于为人代接电话	(38)
10. 准确记下要转达的信息	(38)
11. 及时传达待转信息	(38)

12. 代接要尊重他人隐私	(39)
13. 做好准备后再拨打电话	(39)
14. 接听电话前,整理好自己的情绪	(39)
15. 接电话之前先松一口气	(39)
16. 笑容可掬地接听电话	(39)
17. 接打电话时保持音量适中	(40)
18. 不要勉为其难地应付电话	(40)
19. 准备好与谈话内容相关的资料	(40)
20. 适时结束通话	(40)
21. 用心聆听对方的电话	(40)
22. 如何结束讲得没完没了的电话	(41)
23. 让对方“稍等”时的正确做法	(41)
24. 选择适当的时间打电话	(41)
25. 友善对待错打进来的电话	(42)
26. 打错电话后,立即向对方道歉	(42)
第六节 公众礼仪规范常识	(42)
1. 行人行走礼仪	(42)
2. 乘坐电梯的礼仪	(43)
3. 乘坐公共汽车的礼仪	(43)
4. 自驾车的礼仪	(43)
5. 乘坐轿车时的座次礼仪	(44)
6. 乘坐轿车时上下车动作要优雅	(44)
7. 乘坐轿车时车内举止要文明	(44)
8. 乘坐出租车的礼仪	(44)
9. 乘坐火车的礼仪	(45)
10. 乘坐客轮的礼仪	(45)
11. 乘坐飞机的礼仪	(45)
12. 参加舞会前的准备	(45)
13. 邀舞礼节不可不知	(46)
14. 舞会上下场礼仪	(46)
15. 跳舞时的礼仪	(46)
16. 拒舞也要很高雅	(46)
17. 舞会上的注意事项	(47)
18. 观看国际体育比赛有何礼仪问题	(47)
19. 出国参观礼仪	(47)
20. 参观博物馆的礼仪	(48)

第三章 不可不知的场景口才常识

第一节 推销口才常识	(49)
1. 幽默可以增进与客户之间的关系	(49)

2. 迅速打开客户的“心防”	(49)
3. 准确叫出客户的名字	(50)
4. 只做有建设性的拜访	(50)
5. 介绍产品要用客户听得懂的语言	(50)
6. 强调产品的好处	(51)
7. 推销中可以强调产品哪些好处	(51)
8. 以客户为谈话的中心	(51)
9. 找到一个与众不同的卖点	(51)
10. 巧用利益解说策略	(52)
11. 推荐给客户的产品最好是三款	(52)
12. 利用客户的好奇心	(52)
13. 把话说到点子上	(53)
14. 站在客户的角度考虑问题	(53)
15. 给予客户沉默的时间	(53)
16. 听出对方的谈话重点	(54)
17. 及时领会客户的意思	(54)
18. 尽量问一些能得到肯定回答的问题	(54)
19. 了解何时该“温和地推销”	(54)
20. 了解客户顾虑的根源	(55)
21. 突破客户的防线,开发潜在需求	(55)
22. 运用数字技术化解价格异议	(55)
23. 不断追问,找出客户的疑虑根源	(56)
24. 留给自己解释产品性能的机会	(56)
25. 价格谈判中的说服术	(56)
26. 巧用“假设成交法”促成交易	(57)
27. 表达出你的认同心理	(57)
28. 利用“从众”心理进行推销	(57)
29. 利用最后期限成交策略	(58)
30. 不能直接回答和直接问的问题	(58)
31. 许下的承诺必须信守	(59)
32. 如何应对从容不迫型的客户	(59)
33. 如何应对优柔寡断型的客户	(59)
34. 如何应对吹毛求疵型的客户	(59)
35. 如何应对爽快干脆型的客户	(60)
36. 如何应对沉默寡言型的客户	(60)
37. 如何应对冷淡傲慢型的客户	(60)
第二节 谈判口才常识	(60)
1. 通过从客观角度关注利益的方式打破僵局	(60)
2. 通过据理力争的方式打破僵局	(60)
3. 通过从对方角度观察问题的方式打破僵局	(61)
4. 通过抓对方漏洞借题发挥的方式打破僵局	(61)

5. 通过换方案的方式打破僵局	(61)
6. 没有摸清对方的实力时,可用婉转型提问方式	(61)
7. 要激起对方情绪时,可用攻击型提问方式	(61)
8. 要让对方同意,尽量用协商型提问方式	(61)
9. 尽可能以提问方式操纵对方思维	(62)
10. 可选择在自己发言前后提问	(62)
11. 可选择在对方发言完毕之后提问	(62)
12. 可选择在对方发言停顿、间歇时提问	(62)
13. 可选择在对方情绪好时提问	(62)
14. 可选择在议程规定的辩论时间提问	(63)
15. 将问话者范围缩小,不要彻底回答所提的问题	(63)
16. 给自己留有余地,不要确切回答对方的提问	(63)
17. 依发问人的心理假设回答	(63)
18. 找借口拖延答复	(64)
19. 有些问题不值得回答	(64)
20. 回答对方的问题,有时可以将错就错	(64)
21. 对于一些问话,不要马上回答	(64)
22. 不轻易作答	(64)
23. 找些借口,避开对己方不利的回答	(64)
24. 谈判中的投石问路技巧	(65)
25. 谈判中常用的解围用语	(65)
26. 谈判中常用的转折用语	(66)
27. 谈判中常用的弹性用语	(66)
28. 谈判中的补偿安慰拒绝法	(66)
29. 谈判中的敬语拒绝法	(66)
30. 谈判中的围魏救赵拒绝法	(67)
31. 谈判中的局限抑制拒绝法	(67)
32. 谈判中的吹毛求疵策略	(67)
33. 谈判中的后发制人策略	(67)
34. 谈判中的远利诱惑策略	(68)
35. 谈判中的虚虚实实策略	(68)
36. 谈判中的事实抗辩策略	(68)
37. 谈判中的软硬联手策略	(69)
38. 同日本人谈判的要诀	(69)
39. 同美国人谈判的要诀	(69)
40. 同德国人谈判的要诀	(70)
41. 同阿拉伯人的谈判要诀	(70)
42. 同拉美人谈判要诀	(71)
43. 同北欧人谈判的要诀	(71)
44. 同韩国人谈判的要诀	(71)
45. 同东南亚华侨谈判的要诀	(72)

第三节 求职口才常识	(72)
1. 面对考官,要有主动推销的意识	(72)
2. 面对考官,不妨柔中带刚持质疑	(73)
3. 面对考官,诚实应战最有效	(73)
4. 面对考官,不卑不亢赢欣赏	(73)
5. 面对考官,秀出你的与众不同	(74)
6. 面试中说错了话时怎么办	(74)
7. 面试中出现沉默时怎么办	(74)
8. 面试中面对不清楚的问题时怎么办	(74)
9. 面试中面对多位考官同时提问时怎么办	(75)
10. 如何跳出迷惑问题的陷阱	(75)
11. 如何跳出两难问题的陷阱	(75)
12. 如何跳出刁钻问题的陷阱	(76)
13. 如何跳出压力问题的陷阱	(76)
14. 如何跳出测试式问题的陷阱	(76)
15. 如何跳出诱导式问题的陷阱	(77)
16. 被提及薪酬时,不要急于报“实价”	(77)
17. 如何说出你的“薪金期望值”	(77)
18. 不要把薪水要求说得过死	(78)
19. 不直接说出你目前的薪水	(78)
20. 在提薪水要求前,先弄清对方的薪酬标准	(78)
21. 询问薪酬应谨记的禁忌	(79)
22. 求职说话忌缺乏主见	(79)
23. 求职说话忌狂妄自大	(79)
24. 求职说话忌自惭形秽	(79)
25. 求职说话忌无回旋余地	(80)
26. 求职说话忌不懂“包装”	(80)
第四节 演讲口才常识	(80)
1. 演讲语言要有生活常识色彩	(80)
2. 演讲语言要有专业知识色彩	(80)
3. 演讲语言要符合逻辑	(81)
4. 演讲要善于运用警句	(81)
5. 演讲语言要规范化、条理化	(81)
6. 选对演讲风格	(81)
7. 演讲可采用赞扬式开场白	(82)
8. 演讲可采用提问式开场白	(82)
9. 演讲可采用悬念式开场白	(82)
10. 演讲可采用渲染式开场白	(82)
11. 演讲可采用模仿式开场白	(83)
12. 演讲可采用套近乎式开场白	(83)
13. 演讲可采用新闻式开场白	(83)

14. 演讲可采用道具式开场白	(83)
15. 运用设问创造演讲的高潮	(83)
16. 运用反问创造演讲的高潮	(84)
17. 运用排比创造演讲的高潮	(84)
18. 竞选演讲要展示自身优势	(84)
19. 竞选演讲要对应岗位特点	(85)
20. 竞选演讲要了解竞争对手	(85)
21. 竞选演讲要语言质朴纯真	(85)
22. 竞选演讲要感情真挚深切	(85)
23. 领导就职演说要以民为本	(86)
24. 领导就职演说要注重创新	(86)
25. 领导就职演说要结构严谨	(87)
26. 述职演讲要多“实”少“虚”	(87)
27. 述职演讲要淡化自我	(87)
28. 述职演讲要实话实说	(87)
29. 述职演讲要加些“旁白”	(88)
30. 述职演讲要平中见“趣”	(88)
第五节 即席讲话口才常识	(89)
1. 即席讲话要先声夺人,抓住听众	(89)
2. 即席讲话要快速组织,顺理成章	(89)
3. 即席讲话要入情人理,说服听众	(89)
4. 即席讲话要态度诚挚,以情动人	(89)
5. 即席讲话要立场鲜明,以理服人	(89)
6. 即席讲话要生动活泼,吸引听众	(90)
7. 即席讲话要通俗易懂、灵活掌握	(90)
8. 即席讲话要结尾利落、回味无穷	(90)
9. 即席讲话要多使用通俗易懂的词	(90)
10. 即席讲话要尽量少用新出现的词语	(91)
11. 即席讲话要尽量使用简短明快的短句	(91)
12. 即席讲话要力戒冗言赘语	(91)
第六节 辩论口才常识	(91)
1. 善于抓住对方的要害之处	(91)
2. 抓住对方嘲讽的话头,予以反击	(92)
3. 运用两难推理,左右围攻	(92)
4. 抓住对方薄弱环节,给予针对性的攻击	(92)
5. 把道理寓于比喻中	(93)
6. 一开始便发起攻势,处于主动	(93)
7. 用诱导性的提问,让对方跟自己走	(93)
8. 步步紧逼,直到对方投降认输为止	(93)
9. 婉曲作答,避其锋芒	(94)
10. 抓住矛盾予以揭露	(94)

11. 权衡利害,明辨得失	(95)
12. 机智折服,不卑不亢	(95)
13. 风趣幽默,驳倒对手	(95)
14. 比喻巧辩,贴切巧妙	(96)
15. 类比反驳,形象直观	(96)
16. 避实击虚,立竿见影	(96)
17. 反诘进攻,出其不意	(97)
18. 放大法辩论技巧	(97)
19. 无中生有法辩论技巧	(97)
20. 引向未来法辩论技巧	(98)
21. 紧追法辩论技巧	(98)
22. 偷梁换柱法辩论技巧	(99)
23. 诉疑型辩论技巧	(99)
24. 反难型辩论技巧	(99)
25. 反责型辩论技巧	(100)
26. 诱导明理法辩论技巧	(100)
27. 以牙还牙法辩论技巧	(101)
28. 归谬制人法辩论技巧	(101)
29. 着意使用对手的有关材料	(101)
30. 以对方的论据,回敬对方	(101)
31. 从相反的角度取义,反驳对方	(102)
32. 改变词语本来的语义,反击对手	(102)
33. 采用对手使用的方法来制服对手	(102)
34. 揭示对方观点上的逻辑矛盾	(103)
第七节 会议口才常识	(103)
1. 会议语言要突出中心、紧扣议题	(103)
2. 会议主持人应音调正确、表情举止适当	(103)
3. 会议语言要准确、鲜明	(103)
4. 会议语言要精练、概括	(103)
5. 会议语言要严谨、灵活	(103)
6. 会议语言要通俗、易懂	(104)
7. 会议语言要幽默、生动	(104)
8. 会议语言要明晰,忌含混模糊	(104)
9. 主持会议尚清新,忌陈词滥调	(104)
10. 主持会议尚简明,忌拖泥带水	(104)
11. 主持会议尚引导,忌切言断流	(105)
12. 主持会议尚启迪,忌一锤定音	(105)
13. 主持会议尚感染,忌冷若冰霜	(105)
14. 会议主持要议题突出,宗旨明确	(105)
15. 会议主持要把握准时机分寸	(105)
16. 会议主持要实事求是	(106)

17. 会议主持要声音响亮有力,语调富有变化	(106)
18. 会议主持要有头有尾,善于总结	(106)
19. 会议主持要开场精彩	(107)
20. 会议主持要巧于连接	(107)
21. 消除会议中的难堪的技巧	(107)
22. 纠正离题的技巧	(107)
23. 制止无谓争辩的技巧	(108)
24. 控制会议进程的技巧	(108)
25. 引导会议讨论的技巧	(109)
26. 控制会议节奏的技巧	(109)
27. 减少会议中说空话、套话的技巧	(109)
28. 用指名法避免会议冷场	(109)
29. 用激将法促使他人发言	(110)
30. 用点拨法让与会者找到话源	(110)
31. 用复述法引导大家深入讨论	(110)
32. 用启示法开拓思路,引导讨论	(110)
33. 用比较法形成结论	(110)
34. 用收束法把扯远的话题收回来	(110)
35. 用谐趣法调节过激的气氛	(110)
36. 用过渡法把讨论的内容引向深入	(110)
37. 用劝说法协调会场秩序	(111)
38. 用归纳法进行会议总结	(111)
39. 用启下法进行会议总结	(111)
40. 用鼓动法进行会议总结	(111)
第八节 面对媒体时的口才常识	(111)
1. 用优雅回答来应对刁难	(111)
2. 用现引现证来应对刁难	(111)
3. 用接茬引申来应对刁难	(112)
4. 用模糊语言避开话题	(112)
5. 用寓理于事的方式避开话题	(113)
6. 用曲解本意法避开话题	(113)
7. 用顺水覆舟战术避开话题	(113)
8. 用向对方发问的方式避开话题	(114)
9. 用转移话题的方式避开话题	(114)
10. 用以问代答的方式避开话题	(114)
第九节 电话沟通中的口才常识	(115)
1. 用恳求帮助法则通过秘书关	(115)
2. 妙用私事法则通过秘书关	(115)
3. 假借回电话通过秘书关	(115)
4. 坚持不懈通过秘书关	(116)
5. 用“我是××的朋友”为幌子通过秘书关	(116)

6. 直截了当通过秘书关	(116)
7. 尝试与秘书结盟通过秘书关	(116)
8. 吸引客户的开场白	(116)
9. 主动说出自己的名字	(117)
10. 借助第三者能很容易获得客户青睐	(117)
11. 最忌一开口就推销产品	(117)
12. 取得信任才是关键	(118)
13. 不要轻易评论竞争对手的产品	(118)
14. 有效地聆听是电话沟通成功的第一步	(118)
15. 找一个切入点,引起客户的兴趣和好奇心	(118)
16. 尽量争取下次拜访的机会	(119)
17. 向客户介绍独有销售特点	(119)
18. 直接大声地说出你的名字	(119)
19. 打电话前,先了解客户的需求	(120)
20. 有针对性的提问才是有效的提问	(120)
21. 用富有创意的语言激起客户的兴趣	(120)
22. 尽可能自己决定拜访日期	(121)
23. 强调自己不会占用太多的时间	(121)
24. 打跟进电话时,表明自己身份	(121)
25. 正确处理客户的投诉	(121)

第四章 不可不知的语言沟通常识

第一节 说服他人的常识	(122)
1. 抓住最佳时机	(122)
2. 说服他人时忌官腔官调	(122)
3. 从对方最得意的事情说起	(122)
4. 避开正面,迂回劝导	(123)
5. 先接受对方的想法	(123)
6. 先“捧”再说服	(123)
7. 巧用悬念,说服固执之人	(124)
8. 肯定性的问答,更易说服对方	(124)
9. 站在对方的立场进行说服	(125)
10. 说服他人时如何避免激化矛盾	(125)
11. 由别人去做结论	(125)
第二节 调解纠纷的常识	(126)
1. 根据调解对象的心理特点加以调解	(126)
2. 晓之以理,动之以情	(126)
3. 抬高一方使其主动退出	(126)
4. 劝架要一碗水端平	(126)
5. 调解纠纷时先表“赞同”	(127)