智慧交际术

现代社会交际、应酬的88种基本素质

实用·精华版·
SHIYONG JINGHUABAN

掌握交际本领 成就辉煌人生

ZHIHUI JIAOJISHU

● 快速掌握交际技巧 ● 轻松破解交际玄机



邢妍 蒋平◎编著

北京工业大学出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

智慧交际术

——现代社会交际、应酬的88种基本素质

北京工业大学出版社

图书在版编目（CIP）数据

智慧交际术：现代社会交际、应酬的88种基本素质 / 邢妍，蒋平编著. —北京：北京工业大学出版社，2012.3（重印）

ISBN 978-7-5639-2911-5

Ⅰ.①智… Ⅱ.①邢… ②蒋… 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231860号

智慧交际术——现代社会交际、应酬的88种基本素质

编　　著：邢　妍　蒋　平
责任编辑：江　舒
封面设计：天之赋设计室
出版发行：北京工业大学出版社
（北京市朝阳区平乐园100号　100124）
010-67391722（传真）　bgdcbs@sina.com
出 版 人：郝　勇
经销单位：全国各地新华书店
承印单位：大厂回族自治县正兴印务有限公司
开　　本：700 mm×1000 mm　1/16
印　　张：18
字　　数：248千字
版　　次：2012年1月第1版
印　　次：2012年3月第2次印刷
标准书号：ISBN 978-7-5639-2911-5
定　　价：32.80元

版权所有　翻印必究
（如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换010-67391106）

前　言
FORWORD

在当今交往频繁而又人际关系复杂的社会里，学会如何与人交往是人生道路上的必修课，不论你是否乐意，都必须在人际的海洋里搏击。交际是现代社会对人的一项基本要求，良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件。智慧交际，让你赢在人生的起跑线上。

在生活和工作中，我们每天都要走出家门和办公室，去和熟悉的或是陌生的人交往。在这个过程中，有的人不管在什么场合，不管和什么样的人交往，都能洒脱自如、游刃有余。但有的人却常常不知所措，而且还经常和周围的人闹矛盾，得罪人，以致成了“孤家寡人”。究其原因，是因为前者善于运用自己的智慧与人交际。谁都明白处世的艰难，谁都渴望能够处世圆满，孟子云：“天时不如地利，地利不如人和”。我们常常会因各种各样的人际关系不和谐而苦恼惆怅，也会因为偶尔或刻意营造的良好人际关系而获益匪浅。

交际是现实社会中每一个人都不能脱离的活动。成功的事业离不开交际，美满的生活同样离不开交际。交际是个大课堂，其中深藏着许多大大小小的处世学问。每个学问都不仅是一件简单的你来我往的事情，而是本着什么时候该做什么事，什么时候该说什么话的一门综合性智能活动。交际是世上最难以解说的事情，但它又常常缠绕人心，令人欲罢不能。其实交际就是考验人的战场，聪明的人总能在这个战场上获胜，



因为他们懂得看透人心，巧用处世的技巧和策略，从而能在社会生活中进退得体、应付自如，能够打通一层层关系，解决一件件麻烦，攻克一道道难关。

林肯说过：“智慧可以帮助我们，让我们不必用烫伤自己的方法去体验火的炙热；也可以让我们在陷阱面前适时止步，做出明智的选择。”所以，为了使您能够在今后的人生中处理好各种人际关系，避免在生活和工作的道路上被“人际之火”烫伤，以便今后更好地把握自己的人生，我们把交际中需要运用的沟通、应酬、礼仪、赞美、拒绝、说服、幽默、宴请、亲和、识人等方方面面内容进行了全方位、深层次的剖析，精心编写了本书。

本书集通俗性、趣味性、故事性于一体，是一本教给大家如何与人交往应酬，如何与人融洽相处的指导书。搞好人际关系是一门艺术，所有的人都需要不断地学习和实践，才能臻于娴熟。希望你能在本书的帮助下根据自己的具体情况，作一个自我分析，从而冲破自我封闭的樊篱，虚怀若谷，去建立一个和谐的人际关系，成为交际中的胜利者。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

目录

CONTENTS

第一章 长袖善舞赢人生——成功交际智慧真谛

人是社会中的人，一个人离开他人、离开社会就无法生存。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的基础，不论你是否乐意，都必须在人际的海洋里搏击。谁都明白处世的艰难，谁都渴望能够处世圆满，如果你能掌握交际的秘诀，把握你的人脉财富，扔掉你的交际恐惧，那么你一定能成为玩转交际的“傻瓜”。

- 1. 智慧交际赢人生 /2
- 2. 掌握交往的秘诀 /4
- 3. 人脉是潜在的财富 /7
- 4. 构建良好的人际网络 /10
- 5. 小心交际路上的“绊脚石” /13
- 6. 交际说话要慎重 /16
- 7. 做玩转交际的“傻瓜” /20
- 8. 扔掉你的社交恐惧 /22

第二章 成功秘籍在沟通——交际中的沟通智慧

沟通能力是维护人际关系的基础。我们每天都在与不同的人打交道，事事都需要沟通，人人都需要沟通，沟通无处不在。但凡成功之人，大多深谙沟通



之道。沟通能力不是天生的，需要后天的培养与锻炼。掌握高明的沟通技巧，才是一个睿智的人，才能在人群中像一颗闪亮的宝石般焕发出夺目的光芒。

- 9. 人际沟通很重要 /26
- 10. 沟通是合作的基础 /29
- 11. 把握沟通的脉搏 /31
- 12. 沟通要有好口才 /33
- 13. 沟通也要看人下菜 /36
- 14. 把话说到点子上 /39
- 15. 善于沟通的人受欢迎 /42

第三章 迎来送往有学问——交际中的应酬智慧

随着社会的进步和人类文明的不断提高，应酬的内容也更加丰富，形式更加完善、合理。但是，应酬交际中的几个真理却一直未变，并且成为现代交际应酬学中的基本原则。一个人如果懂应酬，就能准确自如、恰到好处地表达自己的思想和情感；就能够通过交际应酬，与他人建立良好和谐的关系，增进彼此之间的了解。

- 16. 交际应酬看时候 /46
- 17. 君子之交淡如水 /48
- 18. 感情投资要先行 /50
- 19. 好汉要吃眼前亏 /53
- 20. 到什么山唱什么歌 /56
- 21. 留了面子留条路 /58
- 22. 应酬中令人反感的几种行为 /61

第四章 万事还须“礼”为先——交际中的礼仪智慧

没有规矩不成方圆。社会交际有其规则和惯例，不是随心所欲的。正是这

些基本规则和惯例构成了社交礼仪的核心内容。怎么称呼陌生人，怎么通过握手来传达自己的诚意，怎么使双方的交谈更加融洽……知晓了社会交际的礼仪规范，才能在社交中游刃有余、应付自如，开创一片自己的社交新天地。

- 23. 有“礼”走遍天下 /66
- 24. 你要了解的交际礼仪 /69
- 25. 亲切称呼，缩短距离 /72
- 26. 伸出手传递你的诚意 /74
- 27. 不要让你的交谈打折扣 /77
- 28. 客气而不过分客套 /80
- 29. 送礼要送到心坎上 /83
- 30. 抓住送礼的好时机 /86

第五章 好话及时说出口——交际中的赞美智慧

赞美如春风，化解了交际中的种种问题，除去一切交际中的不和谐因子，拉近人与人之间的距离，让人际关系更加顺畅。一个善于赞美他人的人一定是一个有着良好人际关系的人。在人际交往中，学会适度巧妙地赞美别人，不仅是对他人的一种激励，更是自己人格魅力的体现。不要把赞美想得太过复杂，从身边起，从微小的细节出发，真诚地赞美别人吧！

- 31. 良好的交际从赞美开始 /92
- 32. 赞美须有新意 /95
- 33. 赞美的火候要把握 /98
- 34. 赞美那些被遗忘的细节 /101
- 35. 投其所好是王道 /104
- 36. 找到最佳的赞美时刻 /107
- 37. 第三者的赞美最动听 /109
- 38. 真诚赞美暖人心 /112



第六章 拒绝也能很动听——交际中的拒绝智慧

拒绝别人是一门很复杂的学问，拒绝过于生硬的话，容易伤害别人；过于柔弱的话，又显得无力，因此是在拒绝别人的时候，更应该掌握好这一尺度，做到刚柔并济，争取把由拒绝带来的尴尬降到最低限度，做到既不伤害彼此的情感，又能取得彼此的谅解。当你学会不得罪人地拒绝别人，你就已经是一个社交高手了。

- 39. 聪明人懂得拒绝 /116
- 40. 拒绝的一般法则 /118
- 41. 巧用歧义来拒绝 /122
- 42. 拒绝前先表示认可 /124
- 43. 言在彼而意在此 /127
- 44. 巧妙拒绝有讲究 /129
- 45. 拒绝异性时，说话讲分寸 /133

第七章 妙语说动他人心——交际中的说服智慧

在交际应酬时，需要说服别人是常见的情形。想要顺利地说服别人，就要站在对方的立场上，了解对方的想法，用坦诚的语言消除对方的抵触心理，进而晓之以理，动之以情。一般情况下，能够达到说服的目的。此外，还需要运用适当的暗示、正话反说等技巧，从而使说服更加有效。

- 46. 找到说服他人的金钥匙 /138
- 47. 他（她）最需要什么 /141
- 48. 用你的真心说服别人 /144
- 49. 巧用语言暗示来说服 /146
- 50. 正话反说效果好 /148
- 51. 妙语激将来说服 /151

52. 软磨硬泡不达目的不罢休 /154

第八章 诙谐睿智展风采——交际中的幽默智慧

社交场合离不开幽默，幽默是人际交往的法宝。幽默能使僵滞的人际关系活跃起来，能使一触即发的紧张局势顷刻间化为祥和；幽默又是一枚包裹了针的棉花团，带着温柔的嘲讽，却不真正伤人。生活中幽默无处不在，它已成为一种健康的文化和艺术，令生活多姿多彩。林语堂先生说过："幽默是一种人生态度"。

53. 幽默是智慧的结晶 /160
54. 幽默无处不在 /163
55. 智慧交际离不开幽默 /166
56. 乾坤大挪移 /169
57. 开发你的幽默感 /172
58. 自我调侃脱窘境 /175
59. 掌握幽默的技巧 /178
60. 幽默也要看时候 /182

第九章 巧化尴尬解难题——交际中的圆场智慧

打圆场是从善意的角度出发，以特定的话语去缓和紧张气氛、调节人际关系的一种语言行为。一位成功学家曾说：世上的好事并非都是留给幸运儿，而是留给那些懂得方圆之道、精于办事技巧的智者。做人受欢迎其实就是深谙人际交往中的方圆之术。在需要"圆"的时候圆通一些，便能在复杂的人情关系中，取得顺畅生活的通行证。

61. 打破交际"僵局" /186
62. 巧舌头解开死疙瘩 /188
63. 不偏不倚好方法 /191

64. 巧用谐音解尴尬 /193
65. 好处联想效果好 /195
66. 圆场其实也不难 /198
67. 运用之妙，存乎一心 /202

第十章 推杯换盏有学问——交际中的宴请智慧

现代人把设酒宴、办招待当成一种有效的社交手段。宴会上，食物留存在口齿间的美妙感觉会使情绪愉悦、放松。这样，陌生人可以由不熟悉变成熟悉；一直心怀戒备的人可以变成知己。很多其他场合解决不了的问题，在推杯换盏、斛筹交错之间变得简单。酒桌应酬学问多，即使是简单的一餐，如果把握得好，也能收到事半功倍的效果。

68. 请客不能太顺便 /206
69. 请客要找个好理由 /209
70. 宴请要以敬为先 /212
71. 客人的座次有讲究 /216
72. 餐桌之上见智慧 /219
73. 探索酒桌上的“奥妙” /221
74. 酒满情更深，烟到礼才到 /224

第十一章 和蔼可亲聚人气——交际中的亲和智慧

亲和力是一种使人亲近、愿意接触的力量，它本质上是一种爱的情感。如果你不善于表达这种情感，那就现在开始改变，对所有的人展示你的微笑。用真诚、宽容来传达你的友好；用得体的穿着打扮给人们留下良好的第一印象；记住他人的名字，传达你的重视和尊重，你一定能拥有亲和的力量。

75. 好好培养你的亲和力 /230
76. 微笑让你更动人 /232

需要全本请访问 www.ertongbook.com

77. 用真诚对待你身边的人 /236
78. 宽容给你带来海阔天空 /239
79. 良好的开端是成功的一半 /243
80. 让穿着更好地展示你的内心 /246
81. 记住别人的名字很重要 /249

第十二章 知人知面更知心——交际中的识人智慧

想要在交际应酬中有所成就，就要学会洞察人心，学会说合适的话，做恰当的事。这样你就具备了对周围事物的掌控力和对生活的把握力，成功和幸福也就掌握在了自己手里。否则不管你生性多么聪慧，接受过多么高深的教育，穿着多么华丽得体的衣服，如果不善于洞察人心，你仍旧无法发挥自己的才能，拥有良好的交际。

82. 做人必须学会知人心 /254
83. 从眼神中读懂对方 /257
84. 从无意识的姿势中看人 /259
85. 从着装风格识个性 /262
86. 识人心离不开观其行 /265
87. 从闲谈中破译对方心态 /267
88. 看人要靠自己的心眼 /269



第一章

长袖善舞赢人生
——成功交际智慧真谛

人是社会中的人，一个人离开他人、离开社会就无法生存。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的基础，不论你是否乐意，都必须在人际的海洋里搏击。谁都明白处世的艰难，谁都渴望能够处世圆满，如果你能掌握交际的秘诀，把握你的人脉财富，扔掉你的交际恐惧，那么你一定能成为玩转交际的“傻瓜”。



1.

智慧交际赢人生

纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。西方学者中，最早研究人际关系的有柏拉图和亚里士多德，在东方则有著名的思想家孔子以及其思想的继承和发扬者孟子，他们都通过对人与人之间关系的研究形成各自的思想体系。人是社会性动物，其自我意识和各种智能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人交往的机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件。可以毫不夸张地说，人际交往是一个人生存的基础。

美国成功学大师戴尔·卡耐基，通过长期的研究和对自己经验的总结，得出结论："专业知识在一个人成功中的作用只占15%，而其余的85%则取决于人际关系。"所以说，无论从事什么职业，学会处理人际关系，你就在成功的道路上走了85%的路程。也正因此，美国石油大王洛克菲勒在他事业的鼎盛时期曾经说过："如果与人交往的能力，就如同糖和咖啡一样也是可以购买的话，为了得到那种能力，我愿意付出更多的酬劳。因为，和世界上其他的东西相比，它所带来的价值是不可预估的。"很多成功的商界人士都深深意识到了人脉资源对自己事业成功的重要性。曾任美国纽约中央铁路公司主席的阿尔弗雷德曾经说过："铁路的95%是人，5%是铁。"可见人际交往在通向成功的康庄大道上起着无比神奇的作用。

章伟从一所名牌大学毕业之后，应聘到一家外资企业做电子营销工作。由于他的专业知识扎实，不久便被提拔为业务经理。



因为公司的老总去美国考察，一些事务暂由他负责，期间他要接待一些来自韩国的客户。那些客户准备与他们公司合作开发一种新产品，如果合作成功，就会为自己的公司带来不菲的利益，因此公司作了高规格的接待。在酒店里章伟代表公司为韩国客户接风洗尘，但是由于章伟不懂韩语，再加上跟随的翻译对那些客户也没有做过多的引荐，韩伟在整个过程中说话很少。

午宴的过程中，韩国客户问了一些与工作无关的话，旨在通过这样的交流，增加彼此的了解和感情。但是，章伟只是勉勉强强地回应了几句，并不愿意与对方多讲几句话，整个午宴在乏味与沉闷中结束了。

结果是，韩国客户取消了此次合作计划。因为他们非常不满意章伟的态度，觉得从与他的简单交流中，感觉不到其合作诚意。事后，章伟虽然没有被公司辞退，但被免除了经理的职务。而这一切，仅仅是因为韩伟那蹩脚的交际能力所导致的。

纵观这一案例，我们不难看出交际能力的决定性作用。章伟正是因为缺乏良好的交际能力，才错失合作良机。

美国前任总统克林顿曾说：“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”事实上，不只是成功，生存亦如此！在美国，曾有人向 3500 多位雇主做过这样一个问卷调查：“请查阅贵公司最近解雇的三名员工的资料，然后回答：‘解雇的理由是什么?’”结果，无论是在什么地区，无论是什么行业的雇主，其中约 2/3 的答复都是：“他们是因为不会与别人相处而被解雇的。”看来，即便不想做一个成就卓越之人，只是要保住“饭碗”，人际交往也是一门必修课。

所以，不论你想要生存还是想要成功，都一定要营造一个合适的人际关系，包括家庭关系和工作关系。人是群居动物，人的成功只能来自于他所处的人群及所在的社会，只有在这个社会中游刃有余，才可为事业的成功开拓宽广的道路；若缺乏非凡的交际能力，就免不了处处碰壁。

当然，人际交往不仅仅带给我们各种人生资源，同时也能够帮助我



们成长。在日常生活中，每个人都会有愉快、烦恼、缠绵、相思、感激、关怀、怨恨、嫉妒等“剪不断，理还乱”的复杂情感。这些情感无一不与人际交往有关。在漫长的人生旅途中，人不能不与他人打交道，人需要和他人建立一定的情感联系。这种情感联系可能使你获得快乐与幸福，也可能使你遭遇烦恼与不幸；可能对一个人的成功与发展犹如雨露阳光，使你茁壮成长，也可能如同雷霆万钧，使你经历坎坷或默默无闻，所以它对一个人的心理发展有着不可忽视的作用。

医学心理学研究表明，良好的人际关系也是人们心理健康的重要标志之一。苏联《消息报》1981 年 4 月 28 日发表的《鲁滨孙·克鲁索的真人是谁》的文章指出，英国作家笛福写的《鲁滨孙漂流记》中的主人公原型，是一个名叫赛尔柯克的海员，他脾气不好，在一次航海中因为同船长发生争吵，从此滞留荒岛，孤独地生活了四年。当 1712 年这个漂泊儿回家后，脾气更怪了，四年孤独生活使他看到别人时怕得要命，老想方设法去找个僻静的地方躲起来，结果在九年后他死于自己挖的地洞里。

在现代社会中，无论是简单的个人成长还是艰辛的寻求人生的成功，都与良好的人际关系密切相关。人际交往，是生存的根本！而掌握卓越的人际交往技术，则是迈向成功的开始！

2. 掌握交往的秘诀

在人际交往中一定要谨记“做人要低调，处事要圆熟。”我们在为人处世中只有把身价放低，才能寻找到出击的机会，才能让对手放下对自己的防备，从而获得成功的机会。我们只有处事圆熟，掌握方圆之道，才能在成功之路上走得更加顺畅。

“尺蠖之曲，以求伸也，龙蛇之蛰，以求存也。”低调做人，从来都是处世的一个良好方法，聪明的人利用这一策略韬光养晦，积累自己，



发展自己。当然，低调做人，不是指低声下气，而是指要始终把自己当成普通一分子融入到大众中去，不自命不凡，不追名逐利，为人处世不张扬。

当我们走进古典名著《红楼梦》中，品读脂粉堆里的诸位“英雄”时，就不难发现有一个地位不高但不容忽视的人物。她就是王熙凤的贴身丫环平儿。在王熙凤悲惨地撒手人寰后，她在钩心斗角的大观园中仍然游刃有余地生活着。

处在如此险恶尴尬的境地，如果说平儿做人处世有什么诀窍的话，那么便是她有自知之明和知人之明，懂得低调做人。对凤姐得顺着脾气，让凤姐信任她，但她明白贾琏夫妇的为人，明白凤姐倚仗权势趾高气扬，更明白众人对王熙凤的憎恶之情。所以，她面对凤姐的责怪，从不怒形于色，而是保持低调，承认自己的过失。她对待众人也不像凤姐那样把事做绝，她不依仗权势，趁火打劫，而是时常私下进行安抚，加以保护，一方面缓和化解众人与凤姐的矛盾，另一方面做了好人，为自己留了余地和退路。

例如在第三十九回中，正值众姐儿坐着吃酒。平儿喝了一口就要走，原本是怕凤姐不开心，但是在李纨出口就是“偏不许去，显见得只有凤丫头，就不听我的话了”的情况下。又正碰上婆子来传凤姐的话，要平儿早回少喝酒。平儿就显得毫不含糊，随口应付：“多喝了又把我怎么样?”坐下来只管喝只管吃，顺应了众姐妹的意思。

再例如在很多情况下，平儿在处理一些事情时，就比凤姐宽容、低调得多，能放一马就放一马，结果上上下下赢得了人心。李纨曾对平儿说道：“有个凤丫头，就有个你，你就是你奶奶的一把总钥匙。”却不知平儿待人接物其实有一把自己的特殊钥匙。

平儿多留余地的做人处世方式终得回报。凤姐死后，大观园内一片败落，各种祸乱频频而起，但平儿却多次获得众人帮助而渡过难关。

平儿就是十分会做人处世的人，在一个行将破落的封建大家庭里，又是伺候王熙凤这样的人物。一个没有任何依仗、其貌不扬的女子能应

需要全本请访问 www.ertongbook.com