



應酬術

馬鳴著

應酬是人際关系的最高藝術

馬鳴／著

應酬術

大夏出版社

序：應酬是生活中不可或缺的藝術

你聽過「應酬」這個字眼吧？你說過「今晚有應酬」這句話麼？

照我們一般人所能體會的，「應酬」就是去見一些別人的意思，事實上，無論你去參加宴會也好，參加會議也好，去拜訪朋友或朋友來看你，都可以稱爲應酬。進而言之，你每天每一刻，都可能在應酬，除了你單獨一個人的時候。

沒有應酬，就不成爲現代生活了，應酬雖然不像我們「就業」或「結婚」那麼重要，但由於它關係着每天的「面對別人」生活，只要我們不是孤島上的魯濱遜，那麼應酬確是很重要的事情。

應酬是職業上的道具，是你處世待人接物的度量衡。每天、每時、每刻，你的應酬工夫到家，你的生活一定充滿愉快。應酬得不好，惡劣的後果會逐步出現，家庭會失去和諧；夫婦會反目；失去上司的信賴和失去部下的尊敬；更會失去朋友的幫助。

照心理學家所說，應酬的「巔峯（最高）效果」，就是在絕無強迫的成份裏，使對方照你的意向去做之謂。真正的應酬，是把你的那份誠意傳達別人，而使別人受到感應，自動地幫助你、

遷就你或同意你。

應酬不是愚弄，不是欺騙，是現代社會生活裏一種最高尚的藝術。

目前世界政治舞台高唱所謂「坐下來談，不必用武」的口號，就是應酬技術之一，「會談」愈來愈多，表示了世人都希望靠應酬來解決一切紛爭。

說應酬左右了世界的命運，這話題未免太大；但應酬左右了個人的命運，例子就太多了。

你去求職，主要是筆試和面試，其中又以面試是最後一關，成功失敗決定在此。面試的本質是應酬，應酬得好，你成功了；應酬得壞，算你有飛天本領，人家不會對你有興趣。

甚至結婚也一樣，通常結婚最低限度關係了我們的半生，那應在選取對象時，也就是說，在戀愛的階段裏，好的應酬會令對方充份的瞭解你；壞的應酬就有相反的效果，這已不必細說。

售貨員的應酬良好與否，固然影響着他的售貨成績，就算你是一個絕不需要對外交際的內勤職員，你也要每天應酬上司、下屬或同事的。

你回到家裏，要應酬所有的家人，應酬有術，彼此生活愉快；應酬無方，就算有百萬家財，也不一定會快樂。

應酬是一門大學問，但是：你只要能把握住幾項要領，也夠你一生受用不完了。

目 錄

序：應酬是生活中不可或缺的艺术……………一

第一章 應酬學的基本概念……………九

一、應酬是成功失敗的關鍵……………一〇

二、應酬學的三大原則……………一三

三、應酬術也是職業工具之一……………一五

四、最佳應酬術是抓住對方心理（一）……………一九

五、最佳應酬術是抓住對方心理（二）……………二二

六、應酬切忌說謊……………二六

七、應酬中要「術」「誠」併用……………二九

第二章 獲得好人緣的應酬術……………三三

八、初次見面勿使人對你有異樣感覺……………三四

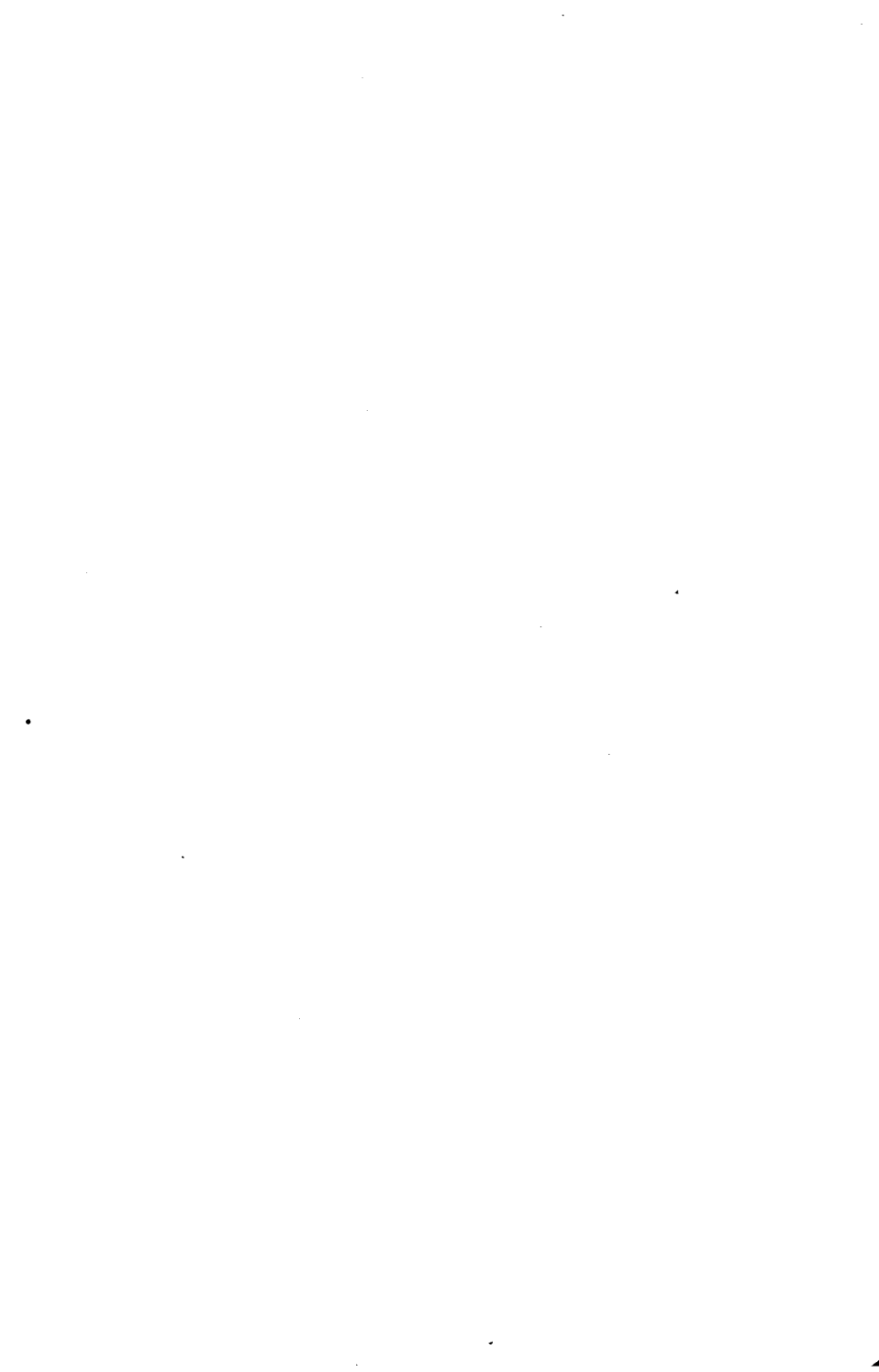
- 九、力求適合別人的興趣(一)……………三八
- 一〇、力求適合別人的興趣(二)……………四一
- 一一、引起對方好感是成功的要義……………四五
- 一二、談話性的應酬應循序進行……………四九
- 一三、談話不要忘記步驟和正題……………五四
- 一四、談話要注意措詞……………五八
- 一五、說話應隨對象而異……………六三
- 一六、電話應酬也要講究禮貌……………六五
- 一七、年齡不同心理亦異(一)……………七〇
- 一八、年齡不同心理亦異(二)……………七三
- 一九、女性應酬可佔點便宜……………七五
- 二〇、商業應酬術就是拉住主顧……………七九
- 二一、服務性質的應酬在使人有好的感受……………八二
- 二二、在應酬中不可以虛偽代替讚揚……………八四
- 二三、恭維要出自熱心和誠意……………八八

二四、誠可感動人虛偽則足以壞事·····	九三
二五、稱呼要切合對方的身份·····	九六
二六、傾聽別人的說話可顯示熱誠·····	九八
二七、勿以「自我中心」形式對人·····	一〇〇
二八、新的應酬方式是以對方為主體·····	一〇四
二九、站在對方的立場去想·····	一〇七
三〇、讓人家出於自動的接納你·····	一一一
三一、重視他人的利益、困難和特點·····	一一五
三二、政治家的應酬要面面俱到·····	一一八
三三、在適宜的地方做適宜的應酬·····	一二二
第三章 洞察人情世故的應酬術·····	一二七
三四、應酬需要理論、實用雙管齊下·····	一二八
三五、應酬的理論貴在嘗試和實行·····	一三二
三六、屈己待人大有好處·····	一三四

- 三七、何妨站在貸方……………一三七
- 三八、消除敵意的方法……………一四〇
- 三九、對人要寬律己要嚴……………一四三
- 四〇、劃清友誼和職業的界線……………一四七
- 四一、知己知彼百戰百勝……………一四九
- 四二、千萬不要傷害別人自尊心……………一五三
- 四三、做錯了就不必辯解……………一五七
- 四四、不要爭得口邊的勝利……………一六一
- 四五、用爭辯叫人認錯是不必要的……………一六三
- 四六、你以為是人家也許說非……………一六六
- 四七、決定拒絕就不要拖延……………一七〇
- 四八、應酬要有耐性和度量……………一七二
- 四九、要瞭解他人更要清楚自己……………一七五
- 五〇、你對人誠懇人對你就誠懇……………一七九
- 五一、自己先要對人忠誠……………一八三

第四章 改變你一生的應酬術……………一八七

五二、不要自暴自棄而陷於孤獨……………	一八八
五三、應酬是護身成功的法寶……………	一九一
五四、人格美方是真美……………	一九三
五五、人格高超永遠受人懷念……………	一九六
五六、當仁不讓的勇者畫像……………	一九九
五七、友情要淡不要忘……………	二〇二
五八、埋頭苦幹不必多說……………	二〇四
五九、多多觀察周遭的人們……………	二〇七
六〇、多聽經驗之談……………	二〇九
六一、友情是溫暖的源泉……………	二一二
六二、一張卡片表寸心……………	二一五
六三、成功的應酬家一定是快樂的人……………	二一九
六四、結束語——舊話重提……………	二二一





第一章 應酬學的基本概念

一、應酬是成功失敗的關鍵

應酬並不等於交際，交際充其量只是應酬裏一個極小的項目，一位口才伶俐的交際家，並不一定擅長應酬。

有人認為應酬是誠意對誠意的問題，和技術無關。這種見解不一定全對，因為即使你有誠意，怎樣才能把這一份誠意傳達給別人，確是需要技術了。

我們先舉一個最普遍的例子。現在假定你今天上班之後，要吩咐你的部下辦一些事情，或者要檢討一下昨天所辦的事。在這種情況下，你不知不覺間，已面臨着重要的「應酬」關頭了，因為這樣做，是你「迫近」了對方，如果你不好好考慮到對方的處境和適應他的心理，一味我行我素的話，你會使事情伏下危險的。

在通常情形下，比較上級的一方，總是居於控制場面的地位的，但有一位著名的效率專家則認為，控制場面，該是一種義務，而不是權利。既然是義務，你不妨使對方輕鬆一些，千萬不要讓他有了「緊迫感」。

有人以為命令行事是講求效率的善策，其實任何人類，都喜歡自己拿主意做事，除了蓄意怠

工之外，誰都有「自主地工作」的意欲，身為上司的人，如果充份利用這種心理，不祇可以維持對方的自尊心，也可使工作效率好得多。

站在上司的立場對下屬的應酬，該有下列三個原則：（一）完全記得部下的名字。（二）盡量使用足以鼓舞對方的字眼。（三）完全避免傷害對方的自尊心。

我和許多「上司」級的朋友們談過，他們都同意我的意見，但他們之中有兩個人表示，對於下屬常有「衝口而出」的習慣，明明要「尊重」他，但講起話來便「失去平衡」了。

上司把部下叫過來，上司說：「請你今天把這些公事全部辦妥，好嗎？」部下看了看那堆小山般的公文，搖搖頭說：「這麼多，叫我怎能當天辦好？」

這樣的應酬，真是不及格之極了，因為公事雖然堆積如山，但辦起來可能很快辦好的。再不然的話，或者你還有辦不妥的理由，不過，你一說「今天無論如何辦不好」這類話時，假如上司立即駁斥：「什麼？連這種小事也辦不好，要我辦給你看嗎？」到了這個地步，彼此就面臨很難收場的階段了。

自然，作為一個上司，用上面的話去駁斥部下，也是愚囊莫及的，因為他大可以改為「你試試看，好嗎？」

在下屬的一方，如果答覆時改為「很好，我盡量辦辦」時，情形便會不同，因為你只是「盡

量」而不是「保證」，實際上你還沒有辦過，是絕無理由肯定答覆的。

然後，你大可設法趕快一辦，到了下班時還辦不好，你便可以回報「還沒辦好」，這時上司看見，自然也就不以為忤了。

美國賓州人洛斯特曾被選為「最佳僱員」，他的工作是替一間百貨公司處理文牘。他獲選後，對記者透露他的「應酬術」時說：「我只是盡量地幹。」他的上司，百貨公司的總經理說：「洛斯特並不是一個唯唯諾諾的人，你要他辦事，他總是答以『很好，我儘量做』，但一小時後，他會告訴上司，說他辦了一個鐘頭，但還沒有做好十份之一，看來當天很難竣事了，如果有誤公事，我再去想想辦法吧。」

他的應酬真的成功了，因為上司的自尊心被維護了，他得到的答覆是什麼呢？不出下面兩個：（一）「這樣嗎？明天也行。」（二）「我叫×君幫你。」

我有一個朋友在某銀行任分行經理，他告訴我一個有趣的經驗說，當他爲了某些事要詢問某些職員時，通常用下列三種方法把那職員叫進經理室來：（一）叫工友傳達。（二）打電話出去。（三）自己親自走到那職員的身旁說：「等一回不要緊，你工作做完了，到我的辦公室來一會好嗎？」

結果，自然是用任何一種方法都能把他叫進經理室來，不過，詢問事情的結果却又因每次呼

喚方法不同而有異，他的經驗是：最好的效果是第三種方法，其次是第二種，最壞的是第一種。

二、應酬學的三大原則

有些人常認爲自己「不擅應酬」，他意思是不大懂得應對之謂；而在現實生活中，他就不大喜歡交朋友。不交朋友倒無所謂，事却不能不做，做事的結果，必有同事，而同事之間，又非應酬不可。初上任的第一天起，由於你應酬得不好，禍根也許由此種下，害得你不安於位。我並非故甚其詞，這事實俯拾都是。比方說，你今天到差，不更要和同一機構的其他同事們略作應酬，普通多數來一自我介紹，簡單地說：「我名叫張亞明，請多多指教。」但你更好是說：「我是今天才開始上班的張亞明，在會計部管出納的，請多多指教。」因爲說明你來做什麼職位，或負責什麼事，是相當重要的，不過，如果你說：「我在某某會計專科學校畢業，曾在某某銀行任會計主任……」這樣就變成過份，凡是良好的應酬，都應避免自大、分辯和太多的解釋。舉例：你今早上班遲到，於是你向上司解釋遲到原因了，你說：「今早建國南路發生撞車，公車大擺長龍，我迫得半途下車找計程車，但計程車都被人截走了，等了好久才找到一部……」

撞車，擺長龍，計程車，……，都是原因，而遲到却是結果，你的上司一定不耐煩聽這些的

，這裏有兩個答案，你看看那一個比較好吧。

甲：「今天搭公車出了毛病，所以遲到了，非常對不起。」

乙：「今天遲到了，非常對不起，因為公車半途出了毛病。」

上面兩句說明，原因與結果互相倒置，聽來一樣令人覺得舒服，但大多數的其他場合，原因與結果那一個應該排在前頭，有極大關係。

利用「遲到」作為你的應酬技術的試金石，成功還是失敗，很快就有分曉。

魯迅某次在上海坐黃包車，有意實驗一下應酬學上的三大原則。他從朋友家門前叫車去南京路先施公司，依照時價，該付車費三角。

魯迅沒有說明去南京路的什麼地方，價錢講好，便坐上車來。

直到南京路口，車快便停下來，說：「到了。」

魯迅本來應該說：「哎呀，對不起，我只對你說南京路，卻沒有說明我要去先施公司……」但他並沒有這樣說，却故意說：「還沒有到嘛，我要去先施公司。」

車快提出反駁了：「什麼話？三角錢來到南京路，還不下車？……」

「那裏，我來南京路是爲了去先施公司，此地距離先施公司還遠。」

「你分明說來南京路。」

「你不去先施公司，我就不付錢。」

「你不付我就叫警察！」

這個結局如何，我們不必理會，總而言之，是證明了，坐車雖屬小事，但應酬不得其法，會鬧出亂子。當時魯迅只要說他剛才應該說的話，黃包車伙也許早已把他拉到先施公司，再不然，多付他五分錢，便一切順利了。這次實驗，啓示了應酬學的三大原則：（一）先了解對方的立場。（二）接着，請別人了解自己的立場。（三）然後，請別人幫助達成自己的目的。

魯迅是個寫文章的人，他拿黃包車作實驗，正好證明事情雖然小無可小，但應酬不得其法，一樣鬧出大亂子。這樣實驗過，對他日後寫文章，也有很好的幫助。實際上，自古以來，許多有名人物都重視應酬學，被稱爲辨證法始祖的蘇格拉底，便以應酬學教諸弟子。瑞士最偉大的教育家貝斯特洛，也特別注重「應酬教育」。孔夫子之重視應酬學，你打開「論語」便知道了。專家們古今中外都注重應酬學，只因應酬本身，可成爲職業上的工具。

三、應酬術也是職業工具之一

日本有一間醫科學院，學生們要接受「應酬學」教育六個月，因爲做醫生的，除了應有學識