

成功智慧文库
金手指点子库

公关诀窍

李志敏
编

大智慧

内蒙古人民出版社



成功智慧文库 金手指点子库

第十卷

公关诀窍大智慧

李志敏 主编

内蒙古人民出版社

目 录

第一编 打造形象金点子	/ 1 /
笑脸相迎 买卖自成	/ 3 /
笑脸迎怒骂	/ 5 /
希尔顿的微笑	/ 7 /
对自己的外貌负责	/ 8 /
豪爽惹出的麻烦	/ 10 /
幽默敲开心扉门	/ 11 /
展示你的绅士风度	/ 13 /
以诚为本	/ 14 /
言多必失	/ 16 /
恶语不可言	/ 18 /
忍让为金	/ 20 /
诚心换取理解	/ 21 /
好话听不厌	/ 22 /
贬己褒人	/ 24 /
人过留名 雁过留声	/ 26 /
盛情之下 岂容推辞	/ 27 /
时刻尊重别人	/ 30 /



以和为贵	/ 31 /
平易近人 为人可亲	/ 32 /
让对方有重要感	/ 34 /
肚大能容充宰相	/ 36 /
不要指责别人	/ 38 /
注重第一印象	/ 40 /
摆好门面	/ 41 /
微笑溶解矛盾	/ 43 /
寻求别人理解	/ 46 /
用微笑来推销自己	/ 47 /
言语谦和	/ 48 /
言简意赅 忌拖泥带水	/ 50 /
注重礼节 讲究卫生	/ 52 /
做一个人格高尚的人	/ 53 /
防人之心不可无	/ 55 /
 第二编 妙语连珠金点子	 / 59 /
善找借口 智慧应答	/ 61 /
消灭“法西斯”	/ 63 /
反应须敏捷	/ 64 /
陈毅妙语劝岳夫	/ 65 /
循循诱导 攻心为上	/ 67 /
把皮球踢回去	/ 68 /
现身说法	/ 69 /
照片连着伟人心	/ 71 /
欲擒先纵 后发制人	/ 73 /

呼啦圈的妙用	/ 74 /
有“钱”要发言	/ 76 /
短兵相接 解决僵局	/ 77 /
赞扬对方 解除戒心	/ 78 /
绕着弯子说	/ 79 /
逼上梁山	/ 81 /
先发制人 抢得主动	/ 83 /
作个漂亮的开场白	/ 85 /
巧借“炒饼”	/ 88 /
杯酒释兵权	/ 89 /
幽默是金	/ 90 /
歪打正着 自找没趣	/ 92 /
说“不”的技巧	/ 94 /
正话反说	/ 96 /
理直气壮 从容就义	/ 97 /
敷衍含糊 哼哈拒绝	/ 98 /
暗设圈套, 令其就范	/ 100 /
曲语妙答 巧言拒绝	/ 101 /
惜语如金	/ 102 /
转意回避 歪曲话意	/ 104 /
请假的学问	/ 105 /
你能保密吗	/ 106 /
以情感人	/ 107 /
行为是最好的回答	/ 108 /
侧面说服 出奇制胜	/ 109 /
激发斗志 一鸣惊人	/ 110 /
利用疑问矫正他人错误	/ 112 /



一叠废纸压群雄	/ 113 /
以问应问	/ 114 /
从小处入手	/ 116 /
平实切耳 动之以情	/ 118 /
指桑骂槐 心明事理	/ 119 /
第三编 圆桌谈判金点子	/ 121 /
互惠退让	/ 123 /
机动灵活 出奇制胜	/ 125 /
辩驳有节 晓之以理	/ 127 /
冷静应战	/ 128 /
晓其心智 步步设局	/ 129 /
声东击西	/ 131 /
装糊涂挫锐气	/ 132 /
不急于求成	/ 133 /
接下义题 旁敲侧击	/ 134 /
听出话外音	/ 136 /
虚张声势 瞒天过海	/ 137 /
欲取故予 置下罗网	/ 139 /
通过介绍 暗示实力	/ 140 /
有唱有和 演好双簧	/ 142 /
点住谈判对手的“穴道”	/ 145 /
能屈能伸 能退能进	/ 147 /
疲劳谈判术	/ 149 /
能感则感 糊涂战术	/ 150 /
利用语言 巧设陷阱	/ 153 /

有理有节 从容不迫	/ 155 /
火车上的谈判	/ 161 /
不屈不挠 饭盒作战	/ 162 /
耽误时间, 扰乱方寸	/ 164 /
日商的拖延战术	/ 165 /
用而示之不用	/ 167 /
声东击西方	/ 168 /
邮票的妙用	/ 170 /
以迂为直 赢得共识	/ 171 /

第四编 把握时机金点子 / 173 /

敢于大胆投资	/ 175 /
严刑苛法 害己害人	/ 177 /
不拘一格用人才	/ 179 /
宽容之心清浊并存	/ 182 /
借刀杀人 人皆不齿	/ 184 /
顺水推舟 增强沟通	/ 186 /
驱逐心怀怨恨之人	/ 186 /
搬弄是非的小人	/ 189 /
乘虚而入	/ 192 /
刻意求异 制造新闻	/ 193 /
以退为进 扬名于外	/ 194 /
积蓄力量 以待时机	/ 195 /
把握资本 创造机会	/ 197 /
取得领导的信任	/ 198 /
欲擒故纵 舆论施压	/ 199 /

第一编

打造形象金点子





做事要规规矩矩，走路要抬头挺胸，步伐适度。不论在什么地方，一举一动，一俯一仰，都要表现得端正庄重，就像在机关或舞会上一样。衣服要穿得清洁整齐，态度要庄严端正，就是随便走动，或是抬头远望，都要时时注意自己的仪表风度。形象邋遢，与愚蠢糊涂之人一样会受到人们耻笑。





笑脸相迎 买卖自成

L 先生就曾因为某个女性魅力的笑容，迷迷糊糊地从腰包掏出钱来。

可别误会，他并非一看到小姐甜美的笑容就成了老迷糊，说钱，其实指的是募款的献金。

他非常赞成帮助社会贫苦无助的人，但因其中募金流向不明的诈欺亦时有所闻，所以对“街头募款”的劝诱通常都不加理睬。有一天，在车站遇到一个为了救济外国灾民的募金活动的女性。正打算视若无睹侧身而过时，冷不防她却把一个献金箱挪到他面前：“谢谢！”虽然他猛摇手“不！”她也不移开。

他以不快的强硬语气：“我不会捐的！”，她一点也没有厌恶的神色。

“这样子吗？那，还是谢谢你了！”说着，露出洁白的牙齿亲切地微微一笑。

那笑容不仅爽朗而且深具魅力。不知不觉他追上转身离去的她，掏出百元大钞投入募金箱里。这不就充分地说明了笑容的魅力较之能言善道的推销话术更具有说服力吗？

还有一次，L 先生诊所的患者中有一位推销保险的女业务员。年纪约三十五六岁，算得上是个活泼又富行动力的美女。说是：“由于自知齿形外观不雅，所以无法有足够的自信咧嘴而笑，希望能带给初见面的准客户更好的印象。”在齿形治疗



的一个月中，他指导她做“微笑训练操”，同时告诉她笑的威力。

三个月后，她以明朗快活的语调打电话到诊所来，说她的营业额竟然增了一倍。对于自己的笑容有了自信，就能带给客户好的印象，而自己也会因此变得更积极更有活力，这绝对不是偶然的侥幸。

此外，L先生还曾被某个推销牙齿百科全书的业务员之笑容所惑，购买了一部近千元的百科全书。不是他人特别好说话，一打听之下其他牙医朋友们也几乎全买了。

据说他是推销该百科全书的公司里的一流超级业务员。L先生私下请教，他才带点不好意思地说他的秘密在于，在准客户的门前，一定先确认自己的笑容后才敲门拜访。

“笑招好运来”。想要赚更多的钱，亲切的笑容，是无上的至宝。实际上，在上海有家百货公司，两年前就开始在开店的前五分钟，集合员工做微笑训练操，演练与客户应对的要求。

笑能让你变成一个令人欢迎的人。上司肯与你探讨问题，同事肯与你倾诉衷肠，客户肯与你保持联络，你成功了。

记住，这是笑带给你的。

笑容是一个最具风情的表情。如果一个人每天都是春风满面，笑容可掬，别人对他的感觉和印象肯定会特别深刻。无论你是应聘工作、洽谈业务，还是赶赴约会、出席酒宴，微笑都能使你魅力大增，收到意想不到的效果。

微笑一方面是一个人良好心境的外在表现，同时也会融洽周围的环境，使自己获得一个升迁与发展的好机会。

有人说，笑容是支点，能力是杠杆，有了这两样，能撑起整个地球。在美国能在工作上出类拔萃的女性，大概也多是具



有细心周到和亲切笑容这两项优点的人吧！只要竞争愈是激烈，胜负的关键与其说取决于能力，倒不如说取决于能让自己显得更出色、更如虎添翼的魅力。

在你心里想着“对那种老顽固主管，我才懒得一笑呢！”或“客户公司里的烂部长，光皮笑肉不笑就足够！”时，何不试试相信微笑的力量，诚心地以笑脸应付呢？绝对不会有损失吧？！

也许你正在感慨“算了吧！恋爱、结婚、健康，那些根本不成问题，我只担心自己没有钱而已……”在现今这个世界，没有钱确实悲惨。但即使如此，亲切的笑，也说不定会有如带来幸福的青鸟般解决所有的烦恼。“有钱”跟“笑容”也同样有着密不可分的关键。

笑脸迎怒骂

“挨骂的高手是笑容高手”。

在成长过程中不断地从高龄的祖母那里学到这句教训的梅小姐，在对方发怒的时候就会自然地展现笑容的效果。

她任职于某中型证券公司的董事长秘书。该董事长从一介股票掮客苦熬出身，短时间内建立了公司的规模。虽说对外很善于交际应对，对公司员工却极其严苛，常常当面就显露个人激烈的好恶。

董事长秘书的职位从来没人待得长久，梅小姐已经是第五位接任该职的人。至今她已在该职服务了八年，薪水也不断地调高，使得公司从业员工震惊不已。



有一次，某位员工问董事长之所以长期任用梅的理由。他看董事长以少见的温和笑容回答：“即使在我心情恶劣大声怒斥她的时候，她也绝对不会显露不悦的脸色，总是以笑容应对。一看到那笑容，不知为什么就觉得自己乱发脾气实在有如笨蛋一般。以前的秘书则是一挨骂就摆出一副臭脸或哭丧脸，而令人更火上加油……”

像这样，被上司或前辈斥责的时候，以笑容应对能使对方的心情尽早息怒。而最近的年轻人们不知是否是不习惯于被骂，一挨骂就摆出臭脸或哭丧脸。

其实，会挨骂是因为你还有可能性，如果能以笑容应对，不但不会招来多余的怒火，有时或许还能得到贵重的忠告。

微笑着面对上司，面对同事，不但能避免被炒鱿鱼的危险，还能为自己赢得工作上的协助。

有人曾在烧烤店听到某位年轻的上班族和同事的对话：“我真服了公司的S小姐了。做事慌慌张张老是失败。不仅如此还粗心大意、漏洞百出。但是，失败时总是红着脸‘对不起！’同时还不好意思地微笑。一看到那笑容，最后只能是包庇她，而自己的工作负担反倒加重了。”

听了这话不难想见S小姐微笑的力量。

笑容可以补充我们缺欠不足之处。虽然做事老是失败似乎没什么工作实力，S小姐却以漂亮的笑容带给工作场所明朗的气氛，给同事好感，这是超乎工作实力之上的功能。

特别是失败时能率直地道一声：“对不起！”和赔上笑容，就已挽回了失败的一大半了。

通常工作能力愈强的人，自尊就愈高，也愈不能率直地承认自己的失败。但有些失败并不是只靠自己的能力就能修复的，这时如能仰仗同事或上司的协力就万事OK。所以何不抛



弃那种虚假的自尊，以笑脸道歉，并请求协助，这才是真正的聪明人。在这种时刻你必须更相信微笑的力量。

但在此需注意，当你的失败使得上司或同事发火动怒的时候，首先必须严肃正经地道歉，然后才以笑脸说明事情的缘由。否则就被认为是嬉皮笑脸，可能会火上加油惹来无妄之灾。

希尔顿的微笑

有一次，希尔顿在飞往日本东京的飞机上遇到了一位女记者。这位女记者问希尔顿：“希尔顿先生，您取得了辉煌的成功，您的经营技巧是什么？我和所有人都想知道。”希尔顿听后笑了笑没有正面回答，他对女记者说：“你到了东京之后，住进我的旅馆，临走时把你不满意的地方告诉我，当你下次来住时，我们不会再犯同样的错误。这也许就是我的技巧吧。”希尔顿告诉女记者的“技巧”极富哲理地揭示了“希尔顿微笑”的实质：“顾客是上帝”，顾客的意见总是对的，必须照办。这里不仅要求真诚的微笑，而且体现了使顾客满意的行动！这就是“希尔顿的微笑”。

希尔顿的母亲玛莉曾在康尼（希尔顿的小名）开创他的旅馆经营大业时告诫他：“除了对顾客诚实之外，还要想办法使每一个住过希尔顿旅馆的人还想再来住，你要想出一种简单、容易、不花本钱而行之有效的办法去吸引顾客。这样你的旅馆才有前途。”希尔顿的微笑正是那种“简单、容易、不花本钱而行之有效”的吸引顾客的办法，它使希尔顿旅馆前途



辉煌。

一句“你今天对顾客微笑了没有？”成为了著名企业家希尔顿经营的名言。希尔顿每天至少与一家希尔顿旅馆的服务人员接触，经常从一个洲飞往另一个洲，从一个国家飞到另一个国家，视察他在那儿开设的希尔顿旅馆，了解情况，解决问题。但是他对各级服务人员问的最多的还是这句：“你今天对顾客微笑了没有？”

树立起一个令公众满意的良好形象，以此在激烈的市场竞争中求生存、图发展，这是市场经济铁定的法则，任何企业、任何组织只有适应它，才能在竞争中立于不败之地。希尔顿的微笑体现了这条法则。“永远是属于旅客的阳光”，使希尔顿的旅馆在世界五大洲的竞争中不断兴旺发展。希尔顿的微笑原则在社会竞争日益激烈的今天不也同样适合于我们吗？

在当今这个似乎人与人变得冷漠的社会里，把微笑常挂在脸上将是你走向成功的一把金钥匙，让我们微笑着成功。

对自己的外貌负责

据《清史稿·曾国藩传》记载，每逢选吏择将，他必先面试目测，审视对方的相貌、神态，附会印证相书上的话，同时又注意对方的谈吐行藏，二者结合，判断人物的吉凶祸福和人品才智。在他的日记中，有多处记载着初识者的相貌特征和他对其人的评价，曾国藩正是依靠这些积累来用人的。无独有偶，美国总统林肯也十分注重人的相貌。

美国林肯总统的一位朋友，有次他推荐某人为阁员。林肯



却没用他，推荐的朋友问林肯何以不用他。林肯说：

“我不喜欢他那副外貌。”

“哦？可是，这不太严厉了？他不能为自己天生的外貌负责呀！”

“不。一个人过了四十岁就该对自己的外貌负责。”

一个人的内在品质常常能通过外貌举止而反映出来，所以举止外貌要注意得体，而不能轻浮，给人不信任感和厌恶感。正因为如此，清代名臣曾国藩反复告诫兄弟及子女说：“形貌举止很轻浮，这是一大弊病，以后应当时时注意。无论是行还是坐，都必须庄重。早起床，有恒心，举止稳重。”除了坐与行之外，曾国藩认为说话速度也是一个重要方面，他对自己的儿子说：“说话速度过快，举止不端庄持重是品德不佳的表现，而说话速度迟缓，举止庄重，就表明你在品德修养方面大有长进了。”曾国藩自己就是一副沉稳而缓言的外貌，而这是数十年磨砺和反复修炼的结果。

纵观中外用人，形象举止是政治家普判断人才的一个重要依据。

林肯说的有道理，脸孔可说是一个人综合的象征，他是人们日常修养的写照。特征虽无法像捏泥土那样将其改变形状，但是，它的确是天天因自己的所思所为而在改变。经验的密度、知识的密度、思考的密度……驱使它们去创造、实现某些事的行动的密度——外貌就靠这些一个人内在的累积，逐日被改造成与往日不同的形貌。

换句话说，反映一个人这种内在气质的外貌举止，它是“一个人性格的外观”。所以我们不能不关心自己的脸啊！如果不注意举止很有可能会耽误一个人的前程。



豪爽惹出的麻烦

老邓是某县委书记，其领导班子内，有三个年轻的秘书，都是小姐。本来这三位小姐工作能力都挺强的，也经常受到老邓的赞扬，可他们之间关系总是好像有堵墙一样，老邓的称赞，也激不起这三位小姐内心的激动。原来老邓为人豪爽，颇有大男子汉气度，讲话不避嫌，在称赞用语中经常用一些“牛×”或者“他妈的绝了”等词。虽说这些赞语对于那些老同事或下属来说都已习以为常，但这三位刚刚从高校中出来，受过正规教育的小姐却感到极不舒服，毕竟她们脸皮薄。可老邓没有考虑到这几点，这三位年轻下属总是有意拉远与他的距离，这使待人热情、平易近人的老邓感到非常尴尬。有一次，他发现，他刚刚称赞了其中的一位小姐“这次工作报告写得不错，真是太牛×了”。三位小姐都借故走了出去，这使他很是纳闷。

后来，当三位秘书中的一位交入党积极分子思想汇报时，老邓连哄带“威胁”，才搞清楚，他没有注意到自己的下属是三个女性，并且是年轻的小姐。意识到这一点后，老邓就非常注意自己的措词了，在关系熟的老同事面前，粗话还不时“蹦”出，可一到了陌生的场合，或者是年轻下属面前，讲话真是字斟句酌，对他们的称赞，也变得含蓄委婉起来。如此一来，老邓和三位小姐之间的关系轻松多了，她们再也不躲着他了，日常工作中的合作很愉快，老邓还为她们中的一个作了大媒呢。