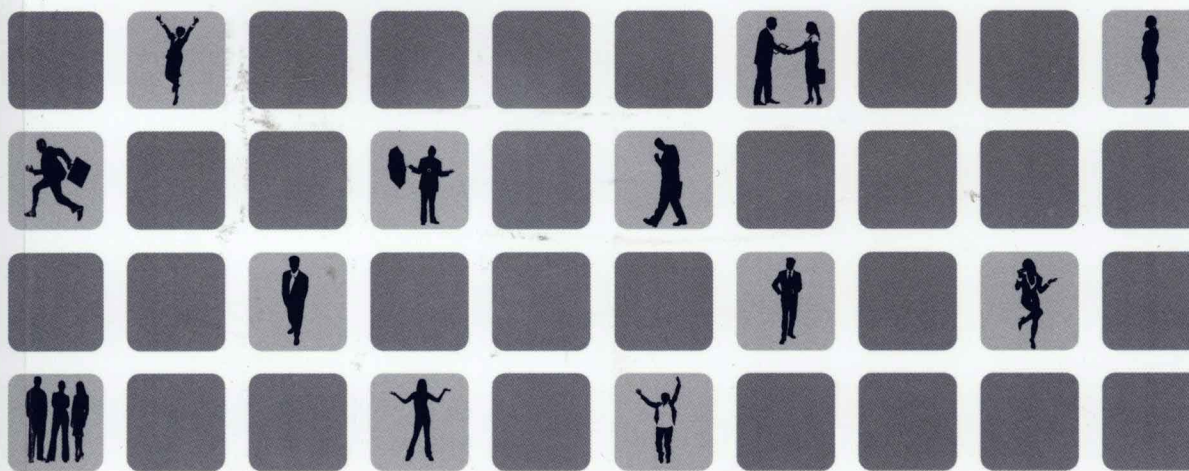


DADONGRENXIN
DE100GESHEJIAOJIQIAO

打动人心 的100个 社交技巧



经典珍藏版

张易山◎编著

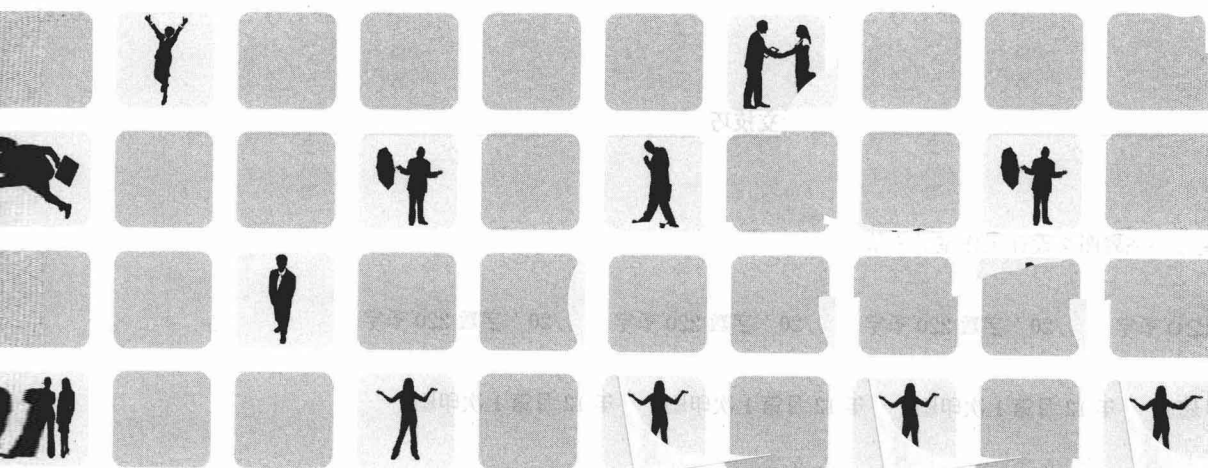
成功的人生是从良好的人际关系开始的

一个人不可能孤家寡人地活着，也不可能自我封闭起来万事不求人。在正常的人际交往中，为了提高交际效率，应该掌握一些交际技巧，这对每个人的交际都有一定的帮助。

中国华侨出版社

DADONGRENXIN
DE100GESHEJIAOJIQIAO

打动人心 的100个 社交技巧



经典珍藏版

张易山◎编著

成功的人生是从良好的人际关系开始的

一个人不可能孤家寡人地活着，也不可能自我封闭起来万事不求人。在正常的人际交往中，为了提高交际效率，应该掌握一些交际技巧，这对每个人的交际都有一定的帮助。

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

打动人心的 100 个社交技巧 / 张易山编著. —北京:
中国华侨出版社, 2011. 10
ISBN 978-7-5113-1770-4
I. ①打… II. ①张… 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 194615 号

●打动人心的 100 个社交技巧

著 者 / 张易山

责任编辑 / 棠 静

装帧设计 / 添翼图文设计工作室 / 王倩

经 销 / 全国新华书店

开 本 / 710×1000 毫米 1/16 开 印张 / 20 字数 220 千字

印 刷 / 北京九天志诚印刷有限公司

版 次 / 2011 年 12 月第 1 版 2011 年 12 月第 1 次印刷

印 数 / 4000 册

书 号 / ISBN 978-7-5113-1770-4

定 价 / 35.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: (010) 64439708

网址: www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com



前言

21世纪，日新月异，经济发展甚为迅速。随着社会分工的日益精细和人类需求的不断扩展，万事不求人的时代已经过去，如何公关办事显得愈发重要。

那么，公关办事的含义是什么呢？

公关办事主要是指一个人通过社会交往的方式达到把事情办妥的目的，它包括两方面的内容：一方面是如何建立良好的人际关系，另一方面是如何有效地利用人际关系。

要想成就一番事业，必须具备各种各样的能力，同时也包括一个人的交往能力。良好的交往能力可以促使良好的人际关系的建立，处理事情时就会左右逢源、游刃有余，而不会四处碰壁、寸步难行。

有些人已经认识到了公关办事的重要性，但在如何提高自己的公关办事能力方面，虽实践多次，仍然没有大的成效。如果一味地抱着“吃一堑，长一智”的想法，无疑会难以适应这个处处都体现出高效率的社会。

为了适应社会的发展变化和满足广大读者的需求，我们参考了众多有关公关办事的专业书籍，力求做到“取其精华，去其糟粕”，然后通

过简单、客观的表现方式将各种抽象的内容具体化，真心希望给读者提供尽可能多的实用型内容，为读者留下更为深刻的印象。

本书全方位地介绍了公关办事的方法与技巧：注重形象，别让形象丢分；好事多磨，心急难成大事；因势利导，找准方法者赢；因人而异，根据性格沟通；融洽关系，发挥人脉作用；成功交际，恰到好处是关键；选择环境，把握办事时机；远离禁忌，坚守办事原则。读者心中的疑惑，几乎都能够在本书中找到答案。

与其在黑夜里摸索着移动脚步，不如拿起火把大步前进。愿本书成为明亮的火把，为你的人生之路、为你的事业增光添彩。

目 录

第一章 注重形象，别让形象丢分

子曰：“以貌取人，失之子羽。”然而对于公关办事而言，外在形象的好坏会影响公关办事的成败。树立良好的形象，举手投足、一言一行之间尽显魅力，不仅是人际交往的第一步，更是成功办事的基础。

1. 第一印象很重要 003
2. 举手投足，尽显端庄稳重 005
3. 称呼恰当，说好第一句话 010
4. 能说会道，言谈得当 012
5. 掌握说话的要诀 014
6. 说话时看着对方的眼睛 019
7. 微笑是公关办事的敲门砖 021

- 8. 衣着服饰要得体 023
- 9. 行为举止有礼貌 026
- 10. 魅力从何而来 029
- 11. 怎样让人记住自己 031
- 12. 多读书, 气质上胜人一筹 033
- 13. 让人喜欢并不难 036

第二章 好事多磨, 心急难成大事

世上不如意的事情十有八九, 做事时难免会遇到挫折和麻烦。成就大事的人总会适时调整自己的心态, 他们不畏困难和失败, 有良好的自控力和耐心, 不轻易放弃任何希望。因为他们明白, 好事多磨, 拥有了良好的心态, 才能把事情做好。

- 1. 相信自己, 求人不如求己 041
- 2. 不骄不躁, 心理素质是关键 044
- 3. 火到猪头烂, 培养自己的耐性 046
- 4. 能屈能伸, 不逞一时之气 049
- 5. 冷静对待别人的批评 052
- 6. 不怕拒绝, 可以从头再来 054
- 7. 事无绝境, 别轻易放弃 057
- 8. 不气馁、不灰心, 耐住性情 059
- 9. 往好处努力, 往坏处打算 062

10. 办事切忌半途而废	064
11. 远离急功近利	067
12. 欲壑难填, 应适可而止	070

第三章 因势利导, 找准方法者赢

不管黑猫白猫, 能抓住老鼠的就是好猫; 不论采取什么样的方法, 只要合法合理, 能把事情做成的就是好方法。

每个人都想把事情办好, 但是选择什么样的方法却很重要, 进退、刚柔、软硬、方圆都不是关键, 关键在于如何才能根据情况选择适合的方法把问题解决, 而要想做到这一点, 在办事的时候多多留心是重中之重。

1. 以退为进, 以柔克刚	075
2. 以情动人, 以理服人	078
3. 旁敲侧击, 暗示诱导	080
4. 请将不如激将	084
5. 循序渐进, 步步为营	088
6. 化整为零, 各个击破	092
7. 钓鱼舍饵, 失小争大	095
8. 留心细节, 攻其软肋	098
9. 巧妙包装, 突破陈旧老套	101
10. 迂回前进, 攻其不备	104
11. 死缠烂打生奇效	107

- 12. 防止盲目，有的放矢 111
- 13. 韬光养晦，寻找机会 114

第四章 因人而异，根据性格沟通

在做事的过程中，会遇到各种类型的人，有的很健谈，有的脾气暴躁，有的沉默寡言，有的爱挑剔，有的自以为是，还有的甚至对你充满敌意……该如何去面对这些个性迥异的人呢？因人而异，对症下药是最好的办法。在办事的时候多多留心，找到事物的特点，有的放矢，这样才能把事情办好。

- 1. 办事看人，人异法变 119
- 2. 就事论事，对症下药 122
- 3. 从对方的立场出发 127
- 4. 如何跟“闷葫芦”沟通 130
- 5. 怎样应对脾气暴躁的人 132
- 6. 跟爱挑剔的人共事的法则 135
- 7. 遇到性格孤僻的人怎么办 137
- 8. 如何与自以为是的人交往 139
- 9. 怎样应对废话多的人 141
- 10. 固执的人怎样应对 143
- 11. 如何应对嫉妒心强的人 144
- 12. 碰到敌视你的人怎么办 146

第五章 融洽关系，发挥人脉作用

人脉是成功的基础，是办事时最可依赖的后盾。卡耐基说：“成功只有15%是依靠专业技能，而85%要靠人际关系。”

办事有心的人自然懂得人脉关系的重要性，他们在办事之前，早就精心为自己打造了一个四通八达的人际关系网络，使自己能在公关办事中轻松自如，无往不利。

1. 人脉是成事的关键	151
2. 播种感情，收获人情	154
3. 种瓜得瓜，种豆得豆	156
4. 多一点人情味	159
5. 人际往来不可厚此薄彼	162
6. 先做朋友后办事	164
7. 借人情，留退路	168
8. 找寻生命中的伯乐	170
9. 寻找资源，事半功倍	173
10. 连点成线，拓大交际圈	178
11. 人际关系常维系	181
12. 人情如储蓄，不能光用不存	184
13. 常和朋友联系	186
14. 宽容待人，大度处事	189
15. 交友不势利	191

第六章 成功交际，恰到好处是关键

交际是人们生活中的重要环节，是公关办事中不可缺少的部分。古人云：“投之以桃，报之以李。”要想成为交际场上的红人，就得精心准备，把握交际的学问，这样才能在交际中表现得恰到好处，赢得别人的好感，达到办事目的。

1. 今天栽树，他日乘凉 197
2. 用心沟通，以情感人 199
3. 鹅毛虽轻，情义似山 200
4. 锦上添花不如雪中送炭 203
5. 交际要看时候、看火候 204
6. 给人面子就是给自己面子 207
7. 登门拜访有学问 210
8. 请客吃饭有窍门，安排席位讲技巧 213
9. 讲究宴席交际技巧 216
10. 花给别人戴，别过分显露自己 218
11. 记住别人的长处，发现对方的需要 221
12. 男女有别，异性交往有分寸 223



第七章 选择环境，把握办事时机

在一条铁路沿线上，到处都是茫茫的戈壁，四周的景色单调而空旷，所有经过这里的人无不昏昏欲睡。然而，有一天，戈壁滩上出现了一块广告牌，简洁易记的广告词、充满生机的画面，让所有人眼前一亮。

在年终的广告评选中，这则广告大获成功。很多人都感觉不可思议，因为那则广告从专业角度来说并不是特别出色。然而广告公司的老板却意味深长地说：“成功的因素有很多，但是有两点永远都不要忽视，那就是环境的选择以及时机的把握。”

1. 选择良好的办事环境 229
2. 营造愉快的氛围 232
3. 让对方说“是”，不让对方说“不” 235
4. 让彼此都有回旋的余地 238
5. 机不可失，该出手时就出手 241
6. 当断不断，反受其乱 243
7. 抓住关键点，一击即中 246
8. 寻找机会，见缝插针 249
9. 善于创新，别让机会溜掉 252
10. 思想常变，路子常新 257
11. 有胆识、敢突破 260

第八章 远离禁忌，坚守办事原则

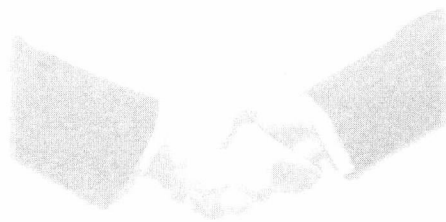
俗话说：“顺水行舟好撑船，远离礁石过险滩。”有心智的人在做事的过程中，能注重一些办事的基本原则，如诚信、合作、真诚、勤奋等，并远离一些做事的禁忌，以防踩上地雷。他们通过自己的言行逐步树立起个人的信誉，提升个人品牌价值，从而使自己在办事过程中左右逢源、如鱼得水。

1. 真诚待人，酌情对事 265
2. 害人之心不可有，防人之心不可无 268
3. 结交真朋友，远离伪君子 272
4. 欲盖弥彰会误事 275
5. 不要轻易得罪人 279
6. 合作共赢，不吃独食 283
7. 不要把所有的鸡蛋放在一个篮子里 287
8. 天下没有免费的午餐 290
9. 欺人者必自欺，诚信乃成事之本 293
10. 不越权，在其位谋其职 297
11. 损人利己始，害人害己终 301
12. 提升自己的品牌价值 305

第一章

注重形象，别让形象丢分

子曰：“以貌取人，失之子羽。”然而对于公关办事而言，外在形象的好坏会影响公关办事的成败。树立良好的形象，举手投足、一言一行之间尽显魅力，不仅是人际交往的第一步，更是成功办事的基础。



1. 第一印象很重要

在人际交往中，每个人都尽可能使自己在别人心目中留下良好的印象，获得对方的积极评价。能否在初次见面时给对方留下良好的第一印象，尤为重要。

所谓第一印象，就是指素不相识的人初次接触时给别人留下的印象，包括表情、姿态、服饰、举止、言语等，是别人评判以后是否继续交往的重要依据。因此，这对于人际关系和公关办事的影响很大。

第一印象是发自人内心的真实感受，是在没有外界作用力的情况下形成的，具有相当的确定性，一旦形成往往很难改变。所以在社交场合中善于处世的人在初次见面时都力图展现出自己最好的一面，以赢得对方的好感，从而有利于以后的交往和合作。

在公关办事中，第一印象显得尤其重要。如果能够在初次交往中给人留下好印象，别人自然会乐于继续交往；相反，如果表现不佳，令人没有印象甚至感觉印象不好，那么合作就会变得比较困难。所以，在初次跟人打交道的时候，千万不可忽视自己给别人留下的第一印象。

既然第一印象对于公关办事如此重要，那么如何才能更好地展示自己的第一印象呢？

(1) 显得有活力

不管是年轻还是年老，在公关办事中都要表现得很有活力，一个死气沉沉的人很难给人留下良好的印象。头发梳理得整齐干净，面部表情

自然而有生气，眼睛炯炯有神，精神状态良好，行动间显得很有干劲，充满活力，这样的人在初次接触时往往更容易赢得别人的好感。

(2) 充满热情

有人说：“热情是世界上最宝贵的财富。”“热情是行动的信仰，有了这种信仰，我们就会无往不胜。”的确，没有什么东西比热情更能打动人心、引起别人好感的了。一个做事积极主动的人，一个处处都能表现出办事热情的人，在初次见面中，无疑能给人留下难以磨灭的印象。

(3) 利索能干

在初次见面的时候，所能遇到的事情也许不会很多，但是如果一个人在言行举止上显得干净利索，处事有条有理，对方往往会感觉他非常能干，而这将有利于彼此双方将来的交往和合作。因为利索能干的人将会给对方带来更多的信心。相反，如果一个人做事迟钝、缓慢，即使做得很好，也很难给人留下好印象。

(4) 充满自信

一个充满自信的人不仅对自己充满信心，还可以让别人对你充满信心，而这个信心往往就是将来彼此交往与合作的基础。一个瞻前顾后、畏畏缩缩的办事者，不但显得对自己没有信心，也会让别人对其失去信心。

(5) 显得有分量

从人的一般心理上讲，没有几个人希望自己跟无关紧要的人打交道，因为这也意味着事情的效率很难得到保证。而跟一个很有分量的人共事，不仅能够给他带来信心，而且还会使他觉得能够提升自己的地位。所以，如果一个人显得可有可无、无足轻重，将很难引起别人的重视。而一个看起来很有分量的人，很容易让人重视，别人也更愿意与其合作。

除了上述几个方面之外，在初次见面时的穿着服饰、言谈举止也是需要注意的地方。穿着打扮大方自然，言行举止礼貌得体，切忌为了引起别人的注意而采取一些极端的方法，如身着奇装异服，说话的嗓门过