

101 国际通用管理手册

摆脱尴尬

The Manual of 101 International
General Management

管理者远离尴尬的 101 种技巧



黑龙江人民出版社

101 国际通用管理手册

*The Manual of 101 International
General Management*



摆脱尴尬

刘斌 编著

管理者远离尴尬的 101 种技巧



黑龙江人民出版社

责任编辑：刘桂华

装帧设计：刘莹

图书在版编目 (CIP) 数据

101 国际通用管理手册 / 刘斌编著. — 哈尔滨: 黑龙江人民出版社, 2002.12

ISBN 7-207-05808-X

I. 1… II. 刘… III. 管理学—手册 IV. C93-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 102531 号

总策划：华典

主 编：刘斌

编 委：郑明莉 张红园 王丽静

杨艳 杨晶 邸凤仙

设计制作：张婷 仇春玲 宋超

史凤仙 乔永华 杨生潇

101 国际通用管理手册

出版者：黑龙江人民出版社出版·发行

通讯地址：哈尔滨市南岗区宣庆小区1号楼

邮 编：150008

网 址：www.longpress.com E-mail: hjrmcbs@yeah.net

经 销：全国新华书店

印 刷：北京市大天乐印刷有限责任公司

开 本：787 × 1092 毫米 1/16

印 张：60.5

字 数：1200 千字

印 数：1—3000

版 次：2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 7-207-05808-X/F·1054

定 价：380.00 元（全四卷）

（如发现本书有印制质量问题，印刷厂负责调换）

前 言

不管你是叱咤商海的老板，还是拼杀职场的经理、白领，在日常办公和商务交往中，你多多少少有过一些令自己窘迫万分的尴尬经历：当你发现你的上司制定了一项不甚可行的方案或发出错误的指示时，作为下级，如果你按照上司错误的方案和指示工作，势必会导致失败，这样的结果会对你造成不利的影响；如果直接指出上司的错误，会使上司丢面子，从而破坏了你与上司的关系，这时你该如何说“不”呢？你和你的同事产生了好感，萌生了爱意，办公室恋情势不可挡地要发生，你们中的一个是不是必须调职或离职呢？在与外国客户共进商务餐时，由于对“纷繁复杂”的西餐礼仪不够了解，你会变得局促不安吗？在商务谈判中，你的对手情绪失控致使谈判过程出现僵局，这时你如何才能使谈判取得建设性的成果，达到双赢的目的呢？在与的交流中，如何运用幽默这个成功的筹码，使遇到的尴尬化为乌有呢？

令人尴尬之事有大有小，不良后果也有轻有重。有的尴尬只是众人向你行了个奇怪的“注目礼”，自己涨红了脸、抬不起头而已。而在关键时刻发生的某些尴尬，若处理不当，则可能让你丢了饭碗、破坏了商业合同，甚至损坏了公司乃至国家形象。因此，如何巧妙摆脱职场中各种令人窘迫不安的尴尬，如何有效避免各种突如其来的尴尬降临到自己头上，使自己永远举止得体、从容自信，举手投足之间尽显不凡气度，是每一位职场人士必须学习、掌握，并在实践中不断修炼、提高的“必修课程”。

《101 国际通用管理手册》之《摆脱尴尬》，根据尴尬出现的原因、场合不同，把商海职场中的尴尬可分为八大类：外在形象不当引起的尴尬、日常办公事务中的尴尬、社交活动中的尴尬、商务交往中的尴尬、谈判过程中的尴尬、涉外事宜中的尴尬、餐桌上的尴尬、基本素养欠缺的尴尬。本书以场景列举、案例分析为出发点，深入剖析了各种尴尬场景出现的原因，详尽列举了消除各种窘迫心理的应对措施，对职场人士具有很大的实用价值。由于摆脱尴尬的根本要诀是：了解礼仪常识，掌握社交法宝，增加自身修养，从而避免陷入尴尬的泥潭。因此本书还以资料形式详细介绍了国内外的各种礼仪程式、社交规范，以及和商务交往有关的生活常识，具有相当的参考价值。

总而言之，正确处理和有效避免尴尬关乎职场人士的事业成败，不容忽视。《摆脱尴尬》可增加你的礼仪知识，向你提示商务交往要诀，为你提供应对尴尬的技巧，是一部为你排忧解难的生存宝典。

编者

2002年12月

目录

摆脱外在形象的尴尬

- 001 办公室巧扮靓 2
- 002 职业男装全攻略 4
- 003 IT新贵，真我个性 6
- 004 经典男人轻松美容 8
- 005 魅力男人ABC 10
- 006 十二星座靓妆展风采 12
- 007 没有魔鬼身材怎么办 16
- 008 用颜色带来缘分 18
- 009 美女饰物佩戴讲究多 20
- 010 怎样使自己更有魅力 24
- 011 手势隐含的潜意识 26
- 012 雪茄怎么吸才够美 28

远离日常办公事务的尴尬

- 013 电影教你与男上司打交道 31
- 014 妙读你的女老板 33
- 015 体验新同事文化 34
- 016 敢于对上司说“No” 37
- 017 办公室“开锁”必读 39
- 018 办公室恋情如何解套 41
- 019 办公室里的防卫秘笈 44
- 020 E时代办公室里的禁忌 46
- 021 如何促进沟通 48
- 022 快速加薪进行曲 50
- 023 升职10个小诀窍 52
- 024 新任管理者容易遭遇的陷阱 54
- 025 炒鱿鱼的前前后后 56
- 026 办公室里的“马屁文化” 58

- 027 拯救“办公室讨厌虫” 60

挑战社交活动中的尴尬

- 028 握手不容忽视 64
- 029 小电话大学问 65
- 030 成功的自我推销术 68
- 031 名片犹如“履历表” 70
- 032 与人交谈的七大要诀 72
- 033 约会成功的关键 73
- 034 精彩演讲须知 74
- 035 中国的送礼秘诀 76
- 036 舞会面面谈 78
- 037 与陌生人一起“钓鱼” 80
- 038 尊贵女士——男士应有的风度 82
- 039 不可避免的拒绝 84
- 040 如何应付性骚扰 86
- 041 “泡吧”泡什么 87
- 042 高尔夫礼仪一箩筐 90

消除商务交往中的尴尬

- 043 信函写作“培训班” 93
- 044 商务餐——醉翁之意不在酒 96
- 045 纷繁复杂的会晤礼仪 98
- 046 开会也需要有窍门 100
- 047 多姿多彩的商务仪式 102
- 048 实现电子商务的七步战略 104
- 049 巧用商务通 106
- 050 高手上网经验谈 109
- 051 杜绝E浏览的安全隐患 110

| | |
|----------------|-----|
| 052 伊妹儿常见问题的处理 | 112 |
| 053 商务之旅宜忌 | 114 |
| 054 出境旅游十记牢 | 118 |

回避谈判过程中的尴尬

| | |
|-------------------|-----|
| 055 准备成功 谈判必成功 | 121 |
| 056 铭记谈判基本功 | 124 |
| 057 掌握谈判的语言技巧 | 125 |
| 058 提高说服力的11项要领 | 126 |
| 059 打破僵局的法宝——客观标准 | 127 |
| 060 换个角度看问题 | 129 |
| 061 谈判的方策——创造“双赢” | 130 |
| 062 如果你的谈判对手情绪失控 | 132 |
| 063 谈判中的三种真假相识别 | 134 |
| 064 巧妙运用谈判中的拒绝技巧 | 136 |
| 065 谈判中的四种探测技巧 | 138 |
| 066 如何运用谈判中的拖延战术 | 140 |
| 067 成功的谈判需要让步 | 142 |

告别涉外事宜的尴尬

| | |
|----------------|-----|
| 068 国际礼仪的基本准则 | 145 |
| 069 见面礼节形式多样 | 147 |
| 070 各国服饰的总体要求 | 150 |
| 071 住宿礼仪多 | 152 |
| 072 严格规定的行为举止 | 154 |
| 073 外事迎与送尤为重 | 157 |
| 074 手势大观园 | 160 |
| 075 国际商务谈判必备技巧 | 162 |
| 076 礼尚往来的国际商务 | 164 |

| | |
|-----------------|-----|
| 077 使参观访问收到良好效果 | 166 |
| 078 你会写英文信件吗 | 167 |
| 079 世界各国习俗禁忌 | 170 |

巧应餐桌上的尴尬

| | |
|---------------|-----|
| 080 中华美食底蕴深 | 173 |
| 081 西餐的正规吃法 | 175 |
| 082 自助餐如何自助 | 176 |
| 083 品酒：感受浪漫 | 178 |
| 084 茶之艺术摄取 | 180 |
| 085 牧羊人带来的咖啡 | 182 |
| 086 宴会不能有“探戈” | 184 |
| 087 在鸡尾酒中漫游 | 187 |
| 088 餐桌上的气质女人 | 189 |

弥补基本素养欠缺的尴尬

| | |
|-------------------|-----|
| 089 自信——成功之本 | 192 |
| 090 增加你的原创资本 | 194 |
| 091 豁达的人生 | 195 |
| 092 幽默的力量 | 197 |
| 093 弹性的自尊 | 199 |
| 094 保持身心健康 | 200 |
| 095 做一个会倾听的人 | 202 |
| 096 思维方式定成败 | 205 |
| 097 积极态度走向成功 | 208 |
| 098 锻造你的领导力 | 210 |
| 099 诚实守信——为人处世的法则 | 213 |
| 100 你有哪些不良举止 | 215 |
| 101 学会与不同的人相处 | 217 |



摆脱外在形象的尴尬



001 办公室巧扮靓

随着工作节奏的日益加快，生活模式的日趋丰富，office lady们又多了一个困惑，那就是着装。如果因为着装的不适宜而在工作时发生了不该发生的尴尬，不能不说是最大的遗憾。因此，office lady的着装应遵循简洁大方而不失柔美风韵、不缺优雅风度的原则。

在此，我们为office lady设计了一系列办公室扮靓方案，帮你获得最佳印象，助你走上成功的道路。

方案一：成熟雅致

现代office lady的外在形象不再是“女强人”的模式，已逐渐趋于精致柔美。服装色彩除灰色、深蓝、黑色、米色等较沉稳的色系外，白色是不可缺少的。这样，巧妙利用色彩效果会给人留下精明干练，朝气蓬勃，充满亲和力与感染力的印象。衬衫款式宜简单，格子、线条等款式都是很好的选择。搭配套装时，颜色宜选白色、淡粉色系。office lady一天近8小时与人接触，必须始终保持服装整洁。所以，服装面料的选择尤为重要，应当尽量选用经过特殊处理，不易起皱的丝、棉、麻以及水洗丝等。

此方案适合从事教育、文化、咨询、信息和医疗卫生等工作的office lady。

方案二：时尚含蓄

许多office lady着装只注重专业形象，往往忽略女性气质，殊不知，办公女性适时、适度的着装犹如一缕清风，能为你带来意想不到的好运。

不同质地、不同剪裁方法的西服套装，会穿出不同感觉。优雅利落的套装，给人整洁大方的感觉。西服和西裤的搭配，则显出帅气潇洒、成熟稳重的气质。身材窈窕的女性可选合适的连衣裙，衬托女性的温柔特质。时尚的连衣裙款式花样繁多，或长或短，或飘逸或雅致。露肩的黑色连衣裙下垂及踝，流畅的质感，无言地展示着女性的形态美。



时尚含蓄的服装应以白、黑、褐、海蓝、灰色等色系为主。如果色彩很单一，可以适合地配条不同颜色的丝巾。

此方案适合从事公司主管、保险、证券、律师、公共事业和政府机关公务员等工作的 office lady。

方案三：素雅端庄

office lady 的服装，如想展现女性的气质与风度，就不宜太张扬。如果女性的衣着过于暴露，容易让男同事眼睛无处可放，自己还要时时瞻前顾后，以免出丑，如此，就会影响工作效率。因此，符合身份、不影响工作是 office lady 着装原则之一。衣料不宜太薄或太轻，样式宜素雅，花色衣服则应挑选规则的图案，以免给人留下不踏实、不稳重的印象。

此方案适合从事科研、银行、贸易和房地产等工作的 office lady。

方案四：舒适简约

有些 office lady 的着装是休闲中透露优雅，舒适中不乏性感，堪为上上之选。白色或深蓝色的细条纹棉质衬衫，内衬白色吊带背心，半透明的质感，简简单单造就非常女人，人气指数一定会达至 100%。

此方案适合从事新闻、广告、平面设计、动画制作和形象设计等工作的 office lady。

方案五：清丽脱俗

职业装也能穿出清纯秀丽的感觉。女人可以凭借天生对美的敏感，将流行元素融进枯燥单调的职业装中。一双华丽精致的凉鞋、一条格调优雅的围巾，这些简雅时尚的时尚之物都可以成为职业装的点睛之作。

此方案适合网络、计算机、公关、记者和娱乐等工作的 office lady。



002 职业男装全攻略

最近，在纽约举行的一次服装研讨会上，几位最具国际影响力的服装专家把男士职业装划分为五种类型，该信息对中国男装业应该有所启示。激烈的竞争，繁重的工作，过度用脑常令你疲惫不堪，而一身高贵舒适、挺拔干练的着装会让你信心倍增，精神抖擞。不信？试试就知道！



攻略一：权贵稳重

成功男士的衣着，早已打破旧有的模式，在不经意间流露出的权贵感，会让你成为商业场上的胜者。剪裁得体的设计，硬朗的轮廓、黑灰色调或浅格子上衣均为男性上班服装之首选。西装背心对成功男士来说是永远的流行。在西装襟袋里加一条丝质方巾，再配一款高档的手表，让你看起来极具男人魅力。衬衫可以是白色、蓝色或色彩鲜明的条纹。领带可以衬出男人的品味，是必不可少的。鞋子在着装中是非常重要的，应随时注意你的鞋是否干净光亮。袜子的颜色应该是黑、海军蓝或炭灰色。酷味十足的上班服被视为年轻化的权力衣着，适宜重视衣着款式的年轻成功男士。另外，剪裁精美的老牌西装是男性魅力的源泉。

攻略二：个性鲜明

新职业带动新款上班服。广告经理、美术设计、艺术总监或形象设计师的衣着常以独特的品位搭配颜色和面料：牛仔褲配运动型夹克，阔脚褲配趣味恤衫，或者毛衣配不打褶褲，均是流行的新款上班服。尤其最近几年，“酷”味十足的男性着装在任何领域都是受欢迎的。



攻略三：适时适地

新生行业也改革了办公方式。摄影师、艺术家、商业顾问、建筑师、美术设计师及一些自由职业者，打破了传统的上班规律，他们居家办公，通过网络科技与商业社会联系沟通。他们选择服饰的自由度很大，以舒适为主。上班服是以针织品为主，还可以选择运动装。

攻略四：未来元素

一些面向未来领域的科技，如电脑程序、互联网络……带来了一种富有时代感的简约风格。这种风格自然而然也影响到了服装界。科技元素的加入，最富革命性的全新材料，主流颜色是未来时尚服装的新宠。流线型西装，干净利落的毛衫，高科技面料做成的适体夹克，几乎已成为一种时尚权力的服装。

如果你任职于高科技领域，新时代摩登服装必不可少。

攻略五：星期五便装

星期五便装是形容目前在办公室都可以穿的便装，是男装领域的专有名词。

现在的上班服比过去更优美、更简洁、且容易搭配。一件时髦运动型夹克或毛衣，配以颜色、图案协调的恤衫，加上一条优雅的裤子，真是一派舒适打扮。服装搭配的好坏，也是影响你成功与否的因素之一。



003 IT 新贵：真我个性

一件普通衬衫，配上一条牛仔裤，再穿上一双休闲鞋，这种只适合打工仔的服装却被比尔·盖茨、李泽楷、杨致远这些年轻IT新贵们当作日常的工作装大穿特穿，以致引导白领、金领男士的服饰新时尚。这种时尚，既表露了年轻IT新贵的轻松与随意，还透露出他们我行我素的自由风格。



世界首富——比尔·盖茨

比尔·盖茨，微软公司的董事长，喜爱打高尔夫球和打桥牌。盖茨以从哈佛辍学出名，他在公众场合的安静、羞涩，给人留下一种深刻的印象。据悉，盖茨的财富最近已突破1000亿美元，他已成为世界首富。

创业之初，许多竞争对手被这个大男孩的外形所迷惑——身材清瘦、蓬乱的头发还带着头皮屑。曾有人评价盖茨平时看上去就像个仓库保管员，因为他着装风格就是那种美国式的轻松与随意。通常情况下，他不扣衬衫最上面的钮扣，下装通常也是简单休闲裤与休闲便鞋。惟一的西装形象是黑西装配暗红纹领带的一张宣传照片。盖茨的着装令他看上去像一位普通人，所以，对于这位世界首富，人们更喜欢他穿得随随便便的样子。



钻石王老五——李泽楷

李泽楷，香港首富李嘉诚次子，擅长电讯、互联网等科技项目。他很勤奋，对科技很感兴趣——其父李嘉诚如是说。

李泽楷就像大多数网络时代的新贵们一样，深谙包装形象之道。

我行我素是李泽楷的风格，虽跻身科技行列顶尖位置，但却常穿 Timberland 便服出现。虽然他的身价，在 1999 年 5 月就已经攀升至几十亿港元，可他戴的手表竟是 Swatch 牌，脚上穿得竟是在香港便民超市随处可见的一种廉价球鞋，这种鞋只售 15 港币。但在正式场合，为了表示对主人的尊重，他也会穿礼服。通常李泽楷总是一身便服，甚至参加颁奖晚会也不打领带，足见其“形象”之独到。

雅虎酋长——杨致远

杨致远，Yahoo 的创始人，Yahoo 领袖。账面资产为 40 亿美元。爱打高尔夫球，观看相扑。

雅虎公司在仅仅四年之间，以 900% 的增长率使公司业绩惊人增长。雅虎创始人杨致远也被称为华人的比尔·盖茨。1997 年至今，雅虎在美国科技股排行榜上力挫群雄，揭开了“科技股世纪末狂潮”的序幕。但身为雅虎酋长的杨致远，只戴了一块 5 美元的手表。就是平日上班，杨致远也总穿着普通衬衫、T 恤，配上简单的牛仔裤。他的着装很难把与收入上亿美元的大公司领袖联系起来。看来，雅虎的策略是：在经营品牌的同时，也经营年轻和活力。



004 经典男人轻松美容

很多男性自认为皮肤粗糙，索性不去清洁护理，导致皮肤表面经常粘附污垢，堵塞毛孔，给工作和生活带来不必要的麻烦。实践证明，男士进行科学护肤是非常重要的。

清洁皮肤，保养首要

为了更好地清洁皮肤，最好用专门的洗面奶或凝胶洗脸。干性皮肤，可用冷水和温水交替洗脸，刺激血液循环，增强肌肤的弹性。油性皮肤者最好先用毛巾热敷3~5分钟，再用洗面奶洗脸，最好用手指按摩一会儿，有利油脂的排出以改善其营养状况，使面部光润，柔滑，减少皱纹和松弛现象。中性皮肤的男士，冷、热水洗脸均可。定期进行深层清洁，祛除多余油脂、污物，保养容颜。

皮肤病学专家及美容专家一致认为，男士也应使用针对男士肤质的男用护肤品。洗净脸后，涂上男士专用的营养霜或润肤乳，有助于皮肤光洁，有效改善皮肤粗糙。清晨用些护肤霜，会使你精神焕发。

修整胡须，点睛面部

胡须容易附着灰尘、病菌，经常刮脸可保持皮肤洁净。剃须后皮肤会变得粗糙，可能还有不易见的小伤口，男士专用的须后营养品中的特殊成分则能修护受损皮肤。最好使用刮胡液，其中含有能增加润滑性、促使小伤口愈合、软化胡须的成分。敏感皮肤专用的刮胡液中还有芦荟、维生素等成分，能柔软皮肤，避免刮完胡子后的灼痛感与紧绷感，并有预防毛囊炎的作用。另外，干性皮肤者宜选用保湿型刮胡液；皮肤灰暗、没有光泽者宜选用营养型刮胡液；至于油性皮肤者则一定要用干爽型刮胡液。刮完胡子后，最好使用柔和舒适的润肤凝胶或润肤霜。





摆脱尴尬

THROW OFF EMBARRASSMENT

远离油腻，自然清爽

脸上总是油腻，易生粉刺的男士不妨选用男性洗面奶及吸油面巾纸等，每日早晚各清洁一次，这样既清洁又护肤，自己也感觉舒服，何乐而不为呢？

充足水量，光洁润泽

注意多喝水，保持皮肤细胞的正常含水量，可使皮肤光洁且富有弹性。美容专家建议，一个健康的人每天最好喝1600毫升水。这也是许多明星的美容秘诀，值得借鉴噢！

食物多样，吃出体香

实践证明，经常食用含铁类食物，如豆制品、动物肝脏、菠菜等，有助于人体发出酸枣香味；饮用由玉兰花、山楂片、蜂蜜泡的水，能令人体发出玉兰香味；食用含镁类食物，如麦片、海苔等，能使人体散发出杏香味。

均衡营养，保持健康

健康的肌肤需要均衡摄取营养。职业男性由于工作需要，饮食无节制，烟酒常伴，特别是过多地食用甜、辛、辣、酸等刺激性食物，非常影响健康。应多吃蔬菜、水果、豆乳制品及其他营养丰富的食物，保证营养充足。

睡足睡好，尤为重要

睡眠充足是保证健康和美容的重要条件。现代医学证明，在夜间12点到翌日凌晨3点这段时间，皮肤细胞代谢快，“以旧换新”的速度是清醒状态下的8倍多，故称此时间为“美容睡眠期”。因此，要想皮肤永葆青春，切不可错过这段睡眠时间。

开朗乐观，成功之先

男人在精神面貌上要时刻保持对生活的乐观和追求，少些抑郁忧愁，多些开朗乐观，会使肌肤更加有光泽，也为成功打下坚实的基础。





005 魅力男人 ABC

爱美并不是女人的专利。一个成熟的男人，一个成功的男人，也要适当打扮自己，以尽显男人魅力！

1. **玫瑰花**：一种容易养活的植物，却成了男人射向女人的花箭，是引起情感诱惑的“红苹果”。
2. **剃须刀**：在似杂草般的胡须部位安全变动的刀具，其原理与割草机相同。
3. **太阳镜**：不单单为了避开那刺目的阳光，如果有一美女从对面走来，你可以肆无忌惮地把眼睛在她身上移动，说不定，你那酷得不行的样子，女人还会对你暗送秋波呢？
4. **名牌腕表**：一种不必承担任何风险的昂贵计时装饰物，与手铐的佩戴部位相同。
5. **皮带**：一种无刻度腰围尺，是一种男人系住自己的同时，也想系住女人的皮制腰带，其作用与草绳差不多。
6. **笔**：动一次笔，就增加一分成功的几率。有无文化均可携带。
7. **公文包**：因为有了它，许多公家的东西都带回了私家，还可以冠冕堂皇地称为“把工作带回家”。
8. **名片**：你的地位与价值都在这一薄纸片上，送给女人时，有作情书的嫌疑。
9. **香烟**：坏女人想变成香烟，那是因为这个东西对男人们没有一丁点儿好处，却依然被他们用手捧着吻。
10. **打火机**：幽蓝的火苗映衬男人的脸，男人的魅力由此可见，此时男人才更像个男人。
11. **手机**：为了让别人随时随地找到自己而置办的命令接收机，只需自己付足费用，即可随意使用。
12. **汽车**：一生拥有，别无他求。但最好有个美人坐在旁边。
13. **钱**：一种被公认为庸俗得不得了的东西，但每个人都逃不过它的戏弄。
14. **文凭**：曾经学习过的经历证明。虽然有文凭不等于有学问，但正式场合中常作为学问大小的身份证明。
15. **教养**：一个人自身素质的体现，无论你怎样装都装不出来的东西。
16. **安全套**：一次性男用避孕工具。它的意义在于：有时保护女人，有时保护男人。
17. **冰箱**：没有女人，你应该拥有一台冰箱；有了女人，也应该有一台冰箱，以免女人不在时，你饥肠辘辘。