

万事通系列丛书

现代交际应酬 万事通

李兴春 王丽茹 等编著



XIANDAI JIAOJI YINGCHOU
WANSHITONG

地质出版社

万 事 通 系 列

现代交际应酬万事通

李兴春 王丽茹 等 编著

地 质 出 版 社

· 北 京 ·

内 容 提 要

交际应酬是现代人类社会生活的重要内容。本书较全面地讲述了现代交际应酬的有关知识与技巧,共分七章,内容包括:现代交际应酬概览、现代交际应酬的一般方法、现代交际应酬的心理调适、现代交际应酬礼仪、现代日常交际应酬、现代公务交际应酬及现代交际应酬技巧等。本书内容充实、通俗易懂,趣味性与实用性并举,举例众多、参考借鉴性强,不失为一本现代交际应酬的实用指南。

本书由李兴春、王丽茹、王莉、江玉珊、野里、秦红兵等编著。

图书在版编目(CIP)数据

现代交际应酬万事通/李兴春等编著. -北京:地质出版社, 1998. 4

ISBN 7-116-02405-0

I. 现… I. 李… II. 公共关系学 N.C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 26498 号

地质出版社出版发行

北京海淀区学院路 29 号

责任编辑: 曹亚军 唐力

责任校对: 关风云

北京市地质印刷厂印刷 新华书店总店科技发行所经销

开本: 787×1168 1/32 印张: 9.5 字数: 247000

1998 年 10 月北京第一版 · 1998 年 10 月北京第一次印刷

印数: 1—5000 册 定价: 13.60 元

ISBN 7-116-02405-0

C·06

(凡购买地质出版社的图书, 如有缺页、倒页、
脱页者, 本社发行处负责调换)

目 录

第一章 现代交际应酬概述	1
一、交际应酬是现代生活的需要	1
二、交际应酬是事业成功的保证	3
三、现代交际应酬的一般原则	7
四、现代交际应酬的特点和趋势	13
第二章 现代交际应酬的一般方法	16
一、现代交际应酬的类型	16
二、现代交际应酬成功十要素	17
三、交际应酬要掌握分寸	20
四、交际应酬应预先有所谋划	23
五、怎样增强交际应酬能力	25
第三章 现代交际应酬的心理调适	28
一、气质、情绪、性格、兴趣与现代交际应酬	28
二、青年交际应酬心理障碍的种类及其克服方法	37
第四章 现代交际应酬礼仪	40
第一节 称呼	40
一、交际应酬中的称呼	40
二、称呼中的禁忌	41
第二节 介绍	42
一、交际应酬中怎样做自我介绍	42
二、介绍他人和请他人介绍自己的艺术	45
三、怎样介绍自己的家人	46
第三节 名片	47
一、名片的功能	47
二、怎样互赠名片	49
三、让你的名片给人留下深刻的印象	49
第四节 打招呼	51

一、打招呼的基本原则	51
二、打招呼应注意的细节	51
三、怎样与熟人打招呼	52
第五节 握手	53
一、握手的基本规矩	53
二、握手的方式和情感	54
第六节 拜访与告辞	56
一、拜访的一般礼仪	56
二、怎样告辞	57
第七节 送礼与送花	58
一、现代应酬的礼品选择趋向	58
二、礼轻情意重	59
三、送礼须知	60
四、选择礼品的原则	61
五、选择礼品的艺术	61
六、送礼时机的选择	63
七、送礼的技巧	65
八、选送礼品要了解民俗禁忌	66
九、怎样给恋人送礼	67
十、怎样送结婚礼	68
十一、怎样送结婚纪念日礼	69
十二、怎样给商界人士送礼	70
十三、怎样给孩子送礼	70
十四、怎样送祝寿礼	71
十五、探望孕产妇应携带什么礼品	71
十六、怎样给病中亲朋好友送礼	72
十七、怎样送吊丧馈赠礼品	73
十八、怎样送酬劳的礼品	74
十九、送花的艺术	74
二十、百花语（习惯常用花语）	76
第五章 现代日常交际应酬	81
第一节 庆贺	81

一、庆贺应注意的事项	81
二、贺新婚函、电	82
三、喜幛贺联	85
四、婚联选	89
五、贺亲友生子	91
六、贺升学、毕业、出国留学	92
七、贺职务升迁	93
八、祝贺获奖	93
九、祝贺离退休、转业、远行归来	94
十、祝寿词	94
十一、祝寿用联	95
十二、乔迁应酬	100
十三、店户开张祝贺	103
十四、节日祝贺	108
十五、学会拜年	109
十六、春节喜庆习俗	110
十七、通用贺新年信	112
十八、春联选	113
第二节 婚事	124
一、怎样举行订婚礼仪	124
二、结婚启事	124
三、现代婚礼仪式	126
四、婚礼致词	129
五、婚礼司仪用语艺术	132
六、婚事一般应酬	134
第三节 作客	135
一、如何做个受欢迎的客人	135
二、作客小常识	137
三、带孩子去作客注意事项	138
四、作客九戒	139
第四节 待客	140
一、邀请客人的方式	140
二、应酬来客的艺术	140

三、怎样应酬不速之客	142
四、送客的知识	143
第五节 宴请	145
一、宴会前应做的准备	145
二、设家宴怎样请陪客	146
三、赴宴须知	147
四、家宴上的男女主人	148
五、家宴上的介绍和谈话	150
六、祝酒辞	152
七、宴席上的烟与酒的知识	153
八、劝酒与谢酒的技巧	153
九、宴会上的助兴节目	155
十、赴西式宴会的知识	156
十一、宴会席次与座次的安排	158
第六节 舞会	160
一、舞会应酬知识	160
二、舞会致辞选	162
三、男性选舞伴的技巧	166
四、女性不愿与来邀者共舞时的应酬	167
五、舞会中的对话技巧	168
第七节 电话、电报	169
一、打电话的基本礼仪	169
二、打电话、接电话注意事项	171
三、怎样打电报	172
第八节 探病	173
一、探望病人的知识	173
二、如何同病人交谈	175
第九节 丧事	176
一、吊丧的知识	176
二、讣告的知识	177
三、讣告形式举例	178
四、吊唁函电	181

五、挽幛挽联	183
六、花圈	188
七、现代的丧葬礼仪	189
八、悼词的知识	189
第十节 涉外应酬	190
一、涉外应酬的基本原则和要求	190
二、怎样称呼外国人	191
三、同外国人交往多使用的礼貌和客气的语言	192
四、涉外送礼的基本原则	193
五、在一些国家赠花的禁忌	194
第六章 现代公务交际应酬	196
第一节 会议应酬	196
一、怎样开好记者招待会	196
二、开好生意洽谈会	197
三、展览会的作用及类型	200
四、如何开好股东年会	201
第二节 活动应酬	202
一、开幕（开业）仪式	202
二、如何应酬赞助活动	203
三、签字仪式	204
四、经济联谊的类型与原则	205
第三节 即席发言	206
一、即席发言的技巧	206
二、被邀请时的即席发言	207
三、灵感勃发时的即席发言	208
四、会议主持人的即席发言	208
五、说明式即席发言	209
六、被人发问时的即席发言	210
第七章 现代人际交往技巧	212
第一节 夫妻之间	212
一、夫妻相处的“七个不要”	212
二、夫妻间谈话的艺术	213

三、夫妻间兴趣爱好不同的解决方法	214
四、夫妻去跳舞应注意的事项	215
五、怎样对待爱人发火	216
六、夫妻立个“君子协议”好	217
七、怎样对待爱人与其旧恋人来往	218
八、爱人婚外恋怎么办	219
第二节 家庭成员之间	220
一、做父母应注意的几个问题	220
二、父母子女之间如何相处	221
三、兄弟姐妹之间如何相处	223
四、婆媳间的日常相处原则	224
五、婆婆怎样对待儿媳	225
六、妯娌间的日常交往	227
七、姑嫂交往的有利条件	228
第三节 亲友之间	230
一、交朋友要讲标准	230
二、与朋友应酬中要克服不良习气	231
三、怎样安慰不幸的朋友	232
四、遇到亲友走后门应怎样拒绝	233
五、亲戚之间在交往中应注意的问题	234
第四节 邻里之间	236
一、邻里关系的特点	236
二、邻里应酬的基本原则	237
三、怎样处理孩子间纠纷	238
四、邻里间应酬八戒	239
第五节 恋人之间	240
一、怎样提出约会与邀请	240
二、怎样赴第一次约会	242
三、恋人约会时交谈十不要	243
四、爱情表达的技巧	244
五、写情书须知	246
六、如何对待恋人的异性朋友	248
七、恋爱的告吹学问	248

八、初见未来公婆须知	250
九、初见未来岳父母须知	250
第六节 男女之间	251
一、男女交往益处大	251
二、男女交往要大方持重	253
三、男性的绅士风度	254
第七节 上下级之间	256
一、做一个受欢迎的领导	256
二、如何避免下属不满	257
三、怎样使下属同你合作好	258
四、领导者应怎样与部下交谈	260
五、怎样与领导相处	262
六、同领导争吵之后应采取的态度	263
七、正确处理与直接上级之间的隔阂	264
第八节 同事之间	265
一、君子之交淡如水	265
二、同事间日常相处要点	266
三、同事间怎样避免冲突	268
第九节 推销员与顾客之间	269
一、销售时与客户相处的艺术	269
二、推销商品的艺术	271
三、推销商品五步法	274
第十节 师生之间	276
一、教师深受全社会的尊重	276
二、学生对老师应有礼貌	276
三、热爱学生是教师的天职	277
第十一节 师徒之间	278
一、处理好师徒关系的原则	278
二、徒弟怎样尊重师傅	279
三、年龄相仿的师徒怎样相处	280
第十二节 寒暄	281
一、寒暄的特点及功能	281

二、寒暄的原则和技巧	282
三、说客套话不要俗气	284
第十三节 赞美	285
一、赞美的作用	285
二、赞美的原则和方法	286
第十四节 幽默	288
一、幽默的作用	288
二、幽默方法举例	289
第十五节 拒绝	291
一、拒绝的技巧	291
二、拒绝的注意事项	293

第一章 现代交际应酬概述

一、交际应酬是现代生活的需要

现代社会的发展日新月异，生活在现代社会的人们，必须善于交际应酬。交际应酬是现代生活的需要。

第一，交际应酬是人们社会性的反映，是现代人的五大基本需要之一。人的五大基本需要：一是生理需要，这是人的最基本的需要，包括食物、睡眠、性欲等；二是安全的需要，主要指人们对周围物质与社会环境的要求；三是交往的需要，包括与别人交际应酬的社交需要；四是对知识和审美的精神需要；五是自我实现的需要，包括个人的积极性、主动性、创造性。这五个方面都是人们的社会性的反映，而交际应酬的需要，又是其中最广泛、最复杂的需要。因为人们只有在交往中才能认识到人的社会性，获得一种归属感，从而更深刻、更生动地体会到人类一致的价值。社会交往，甚至可以成为人们行动的重要推动力。

第二，交际应酬是个人发展的需要，是促进个人发展的一个不可忽视的因素。人的发展离不开社会，离不开环境，也离不开其他的人。在古今中外的历史上，大凡对社会做出较大贡献的人，多数是善于交际应酬的人。特别是在科学技术飞速发展的现代社会里，各门知识既高度分化又高度综合，只有靠集体的智慧和力量，才能获得较大的发展。一个人无论在哪方面想做出成绩，首先要学会与人合作，要合群，要注意广泛交往，要学会应酬，互相学习，互相帮助，互相鼓励，否则将一事无成。

第三，交际应酬是社会发展的必然产物。孤陋寡闻、不问世事是不能适应社会发展要求的。社会的现代化使人们之间的联系更加方便，更加紧密。同时，现代化的社会又使人们产生了众多

的欲望和更高的情趣，只有扩大交往，才有利于人的智慧和创造力的发挥。否则，既妨碍了个人的全面发展，还可能妨碍个人在社会中的生存。

第四，交际应酬是现代生活的重要内容。有无社会交往能力，是衡量一个现代人是否有适应改革开放性社会生活能力的标志之一。在现代社会里，那种“日出而作，日落而息”、“鸡犬之声相闻，老死不相往来”和“父母在，不远游”、“各人自扫门前雪，休管他人瓦上霜”等封闭式的生活方式已经不适合现代社会的要求，必须加以改变。现代社会的活动内容，应该是多元的，而不是单一的。现代生活要求人们重视彼此间惬意的交往，不能成为离群索居的孤独者。人们不仅应该积极地投入工作，也要根据自己的个性、兴趣、爱好、情感做一个丰富、充实的生活参与者，把自己置身于由很多有个性、有特色的人组成的各种各样的集体之中。而且，工作越忙越紧张，生活中的社会交往对人的心理平衡来讲就越重要。社会交往还会解决很多生活中的难题，如青年的婚姻问题、待业人员的工作问题等。所以说，重视和学会交际应酬，积极开展广泛的社交活动，是现代人必须具有的本领，谁在这方面做得好，谁就会在这个社会中生活得好。

第五，交际应酬是维持人们正常生活的基本条件。买东西总不能不和售货员打交道；公务员总不能不和上级接触；民警、税务检查人员自然要和在街上的行人和经商者打交道；医院里的医护人员总要和病人交往；律师和法律当事人也必须密切合作；军队官兵也离不开老百姓；即使是萍水相逢的路人也绝不可能没有任何交往……所有这些，都要求人们正确处理好人与人之间的交往关系。

第六，交际应酬是现代家庭生活的重要内容。一个家庭，不管它如何富有，也离不开社会的帮助；一个人在家庭中也必然接受其他成员的帮助，否则难于生活下去。我国是由封建社会走过来的，旧的家庭是家长制，在今天文明的社会里，家庭也发生了很大变化，每个家庭内都充满了民主、平等的气氛，家庭成员

内人与人之间的关系也应是融洽、和谐的新型关系。

第七，交际应酬是建设“两个文明”社会的需要。我们国家自实行改革开放的政策以来，社会的物质文明和精神文明发展很快。但是，无论我们的物质财富还是精神财富，还都有继续建设、发展的必要，我们每一个公民都有义务和权利为祖国“两个文明”建设做出贡献。改革开放和“两个文明”建设，都必须扩大、加强社会上人与人的交往，以凝聚更大的力量，实现我们尽快富起来的目标。

当今的社会是信息的社会，不掌握大量的、准确的信息，就无法做出正确的判断与决策，就有可能坐失良机、贻误全局。这也是改革开放时代的一大特点。社交活动是吸取信息的重要渠道，上下级之间、朋友亲戚之间以及与社会上某些人之间的交往和互通信息，能增加信息量、启发思路，对事业、对家庭，都会有很大帮助。

二、交际应酬是事业成功的保证

现在，一些刚开始独立处世的青年人，一踏入社会，就会被织进“关系网”，成了社会关系网络中的“网结”，各种各样的人际关系“线”，也就马上“牵了过来”，使一些缺乏应酬经验的青年人眼花缭乱、应接不暇、四顾茫然、无所适从。所以，一些青年人往往唱出“社会太复杂，我真难以应付”的“哀叹调”。

人的生活，从某种意义的角度来说，就是交际应酬，或者说生活离不开交际应酬。

无论是工作，是生活，是家庭，是爱情，是对亲人、朋友，还是对上级、同事以及顾客、左邻右舍，都需要你去交际应酬。

年轻人之所以有这样或那样的困惑，是因为他们对于生活的艰难还缺乏足够的思想准备，对于社会的复杂也还缺乏足够的认识，更多的还是缺乏实际生活中的交际应酬知识和技巧。他们虽然有一些为人处事、待人接物的知识，多半还只是书本的知识或听来的经验，而实际生活本身确实比书本知识要复杂得多。没有丰富的阅历，没有练达的处世经验，没有机敏的应变能力，没有

豁达的胸怀，那么，社会舞台尽管广阔，也难以得心应手、心想事成。所以，刚踏入社会的青年人，首先面临的课题，就是要勇敢地实际的社会生活中认识社会，培养训练自己的交际应酬的能力。对个人来说，学会正确对待生活中遇到的矛盾，正确地待人处事，应付方方面面的事和人，就能够在人生的大道上尽可能避免挫折，即使遇到一些挫折，也可以尽快克服，最终走向成功。这就是说，交际应酬和你的成功有着密切的关系。

交际应酬在一些人看来不但不是负担，而且是一种个人事业取得成功的契机。据有的专家估计，他们的信息有30%来自文字以外的渠道，如在和朋友、同行的聚会、聚餐、聊天、争论中获取。

1984年，曾经荣获诺贝尔奖的著名华裔美籍物理学家李政道教授在中国科技大学的一次讲话中说，他所在的地方每周有3次和教授们共进午餐的机会，那个时候，教授们一边吃一边谈工作，往往是一人主讲，然后大家一起讨论。通过交谈讨论，相互间交流了情况，获得了信息。他和杨振宁合作研究，共同取得打破宇宙守恒定律的研究成果，就是在吃饭时的交流中解决的。为此，李政道建议我国仿照国外“酒会”、“午餐会”等形式来加强学术交流。而李政道的合作者杨振宁本人在他的著述《读书、研究四十年》一书里也曾谈到，他在普林斯顿高等研究院同一群年轻学者经常聚会和辩论，这对他日后开展科研工作有重大影响。

其实，利用聚会、聚餐的形式切磋学问，进行学术交流的事例，在科技史和文化史上是不胜枚举的。我国古代的许多大诗人、大作家，在酒宴乘兴赋诗、在游乐中推敲文章，就是很好的例证。历代许多名篇佳作，产生于文人聚会之时。“独学无友，则孤陋寡闻”。古代的学者，早就深知闭目塞听是学习的一大障碍。

交际应酬不仅有助于增强人们的文化知识，更有助于丰富人们的阅历和社会知识，有益于扩大眼界，增长知识。在交际应酬中，随着人情的练达，交往能力的提高，人们办事能力以及其它各方面的才干都会得到提高。比如，一个高明的外交家，不论进

入何种陌生的环境，面临何种复杂的人际关系，都能迅速“明察秋毫”，对于此时、此地、此情、此境都能做出准确周密的估计，随机应变，采取恰如其分的行动，做到言语得体，举止适度，彬彬有礼，恰到好处。外交家的这套本领并非天生就具备，而是在长期的接待、访问等交际应酬活动中练就的。人们常说，“在游泳中学游泳”就是这个道理。青年人，也只有在社会交往中，在一次又一次的交际应酬实践中，才能获得为人处事的高明本领。所以，不要对实际应酬发怵，而要争取更多的交际应酬机会，以提高自己的交际应酬本领。

交际应酬可以使人们的感情需要得到满足。应酬是以礼相待的交往。同家人的交往能使你享受到天伦之乐；同恋人的交往，能使你品尝到爱情的甘苦；洽谈生意的交往，能使你更多地了解对方，有助于生意的成功。有很多的生意，就是在聚餐的应酬中谈成的。

交际应酬是事业成败的关键。有人认为交际应酬是诚意对诚意的问题，和技巧无关。这种见解不一定全对，因为即使你有诚意，怎样才能把一份诚意传达给别人，却是需要技巧了。

我们先举一个最普通的例子。假如你上班时，要吩咐你的部下办一些事情，或者要检查一下你昨天交办的事。在这种情况下，你不知不觉间，已面临着重要的“交际应酬”关头了。因为这样做，是你迫近了对方，如果你不考虑到对方的处境和适应他的心理，一味我行我素的话，你会使事情伏下失败的隐患。

在通常情况下，处于领导位置的一方，总是居于控制场面的地位。一位著名的效率学家认为，控制场面，该是一种义务，而不是权利。既然是义务，你不妨使对方轻松一些，千万不要让对方有了“紧迫感”。

有人认为命令行为是讲求效率的上策，其实任何人，都喜欢自己拿主意做事。除了蓄意怠工之外，谁都有“自主地工作”的意愿。身为一个领导者，如果充分利用这种心理，不但可以维持对方的自尊心，也可以提高工作效率。

站在领导立场上，对部下交际应酬应该有下列3个原则：①完全记得住部下的名字；②尽量使用足以鼓舞对方的字眼；③注意避免伤害对方的自尊心。

许多领导干部，他们大都同意以上对下级交往的原则，但其中有的人表示，对于部下常有“脱口而出”的习惯，明明要“尊重”他，但讲起话来便“失去控制”了。如：他把部下叫过来说：“请你今天把这些公文全部办妥，好吗？”部下看了看那堆小山般的公文，摇摇头说：“这么多，叫我怎能当天办好？”

这样的交际应酬，若要打分，只能给“不及格”，因为事情虽然堆积如山，但办起来可能很快能办好的。再不然的话，或者你还有办不妥的理由，不过你一说：“今天无论如何办不好”这类话时，假如领导立刻驳斥：“什么？连这种小事也办不好，要我办给你看吗？”到了这个地步，彼此就面临很难收场的局面了。

自然，做为一个领导，用上面的话去驳斥部下，也是很不应该的，因为他大可以改为“你试试看好吗？”之类的话。

在下属一方，答复改为“很好，我尽量办”为宜，因为你只是“尽量”而不是“保证”，实际上你还没有办过，是绝无理由肯定答复的。

然后，你大可设法赶快去办，到了下班时还办不好，你便可以汇报“还没办好”，此时，领导自然也就不会责备你了。

某位美国人曾被选为“最佳雇员”，他的工作是替一家百货公司处理文件。他获选后，对记者透露他的“应酬术”时说：“我只是尽量地干。”他的上司在评价他说：“他并不是一个唯唯诺诺的人，你要他办事，他总是答以‘很好，我尽量做’，即使有时没办完事情，他会告诉上级，还有多少工作未办完，看来当天很难完成了，如果有误公事，我再去想想办法吧。”

他的应酬很成功，因为上司的自尊心被维护了。他得到的答复不外是两个：①是这样？明天接着干吧！②我叫某先生帮助你。

某银行分行一位经理，在谈他的经验时说：当他为了某些事情要询问某些职员时，通常用下列方法把那职员叫进经理室来：①