

*The Required
Course Becoming Master-hand Of
Social Intercourse*

社交高手 必修课

李满◎著



延边人民出版社

社交高手必修课

李 满 著

延边人民出版社

责任编辑 金河范

图书在版编目 (CIP) 数据

社交高手必修课/李满著. - 延吉: 延边人民出版社,
2003. 6

ISBN 7-80648-978-9

I. 社... II. 李... III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 033836 号

社交高手必修课

李 满 著

出版: 延边人民出版社

发行: 延边人民出版社

印刷: 北京市朝阳区经纬印刷厂

印数: 1-10,000 册

850×1168 毫米 32 开

11 印张 168 千字

2003 年 7 月第 1 版

2003 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 7-80648-978-9/C·91

定价: 19.80 元

前 言

一切的人际关系都有常规可循,而这些礼法规范就成为言行举止的准绳。我们常常这么问自己:我应该不应该这么做?怎么做才是正确的?怎么做才不会得罪旁人?旁人期待我要有什么样的表现?

企业界的人际关系更呈现出一种特殊的挑战,因为举止一旦失措,影响可能至为深远。更有甚者,我们所爱的人伤了我们的心,我们往往还会原谅他,或碰到我们举止不当,朋友也会宽恕我们;可是商场却如战场,在企业界闯荡,原谅和宽恕并不是一项轻易可见的商品。

因此,企业专家十分强调商业礼仪,而在礼仪规范方面的撰述也是不胜枚举。

《社交高手必修课》与坊间其他的商业礼仪撰述相较,实有天壤之别;它不但揭示出当前商场得体与失礼的行为,商场战将深明事业成功之论非仅系于权术策略之专擅,本书还为好学者提供了背景与后援资料。

本书内容涉及面试礼仪、职场交际、餐桌礼仪、非语言沟通技巧、讲坛礼仪、送礼的艺术、完美的介绍等诸多方面,是古

今中外关于社交技巧与艺术的集大成之作。

本书针对社交规则和形式详加阐论,因此在坊间礼仪经典中独树一格,见地自有其弥足珍贵之处。书中论点简明易懂,鞭辟入里,读者阅之,自能掌握商业礼仪神髓,随机应变,“特殊时刻”临头也能自持不乱。

作者 李 满

二〇〇三年春于北京

目 录

第一章 特殊时刻:预备、起步、跑	(1)
寻找第一份全职工作	(4)
面试时的要诀与禁忌	(21)
以最佳形象争取工作机会	(27)
密商型面试礼仪	(30)
餐叙型面试礼仪	(31)
其他面试场合应对之道	(33)
六种尴尬状况的应对方式	(34)
遇挫仍不改君子之风	(37)
面试时应避免的话题	(39)
两个待业青年的不同命运	(41)
微笑女青年的应聘圣经	(44)
名编辑的求职策略	(46)
第二章 职场交际要领	(47)
阔别多时,重回职场	(47)
升迁或调职	(57)
接受另一家公司的职位	(65)
出门在外有条不紊	(72)
紧急时刻不失优雅	(78)
研讨会上礼仪规范	(84)
陪老板出差须知	(91)

款待外国客户	(97)
名流场合交际技巧	(103)
寻求最佳“代言人”	(111)
占“名人”便宜的鲍勃	(117)
爱默生的忠告	(119)
交际高手贝尔先生	(123)
轻松猎获约翰	(125)
巴顿公司的合并之谜	(127)
第三章 家里学不到的餐桌礼仪	(129)
点菜时的权衡	(129)
饮酒须知	(132)
有利的座位安排	(135)
餐桌礼仪解惑	(136)
聪明地掏腰包	(139)
何时当走,何时当留	(140)
如何应付不速之客	(141)
餐桌上的适宜话题	(142)
第四章 非语言沟通技巧	(144)
举手投足有深意	(144)
你的身体透露了什么	(146)
建立关系的踏脚石	(149)
座位选择的奥妙	(152)
沟通上的门户开放与关闭政策	(154)
倾听是金	(157)
微笑是最美的语言	(160)
日本女子的迷人神态	(162)

休·唐斯的经验	(164)
韦尔奇的忠告	(166)
第五章 与异性相处的礼节	(171)
拒绝性骚扰	(171)
敏感的性别禁忌	(177)
对无礼行为的有礼回应	(178)
如何抓住听者的注意力	(180)
四则性骚扰控诉案例	(181)
职场恋情的陷阱	(187)
比哥马利思效应	(189)
三木首相的触摸术	(190)
神奇的忐忑不安	(192)
第六章 讲坛上的礼仪	(194)
成功演说家必备的礼仪知识	(194)
介绍演讲者的最佳方式	(197)
旗帜、国歌与座位安排须知	(199)
为特别来宾安排行程	(202)
与演讲者讨论演讲酬劳	(204)
演讲者迟到或开天窗该怎么办	(206)
肯尼迪的演讲仪容	(208)
研究主任的遗憾	(209)
第七章 服装会说话	(217)
穿衣有文化	(217)
男人的理想衣着	(219)
女性穿着艺术	(223)
准备参加礼服盛宴	(227)

扮什么角色就穿什么衣裳	(232)
配件:小兵立大功	(237)
第一夫人的着装	(240)
第八章 如何完成成功的邀约	(242)
第一印象很重要	(243)
邀请宾客	(246)
回复他人邀约	(248)
会晤技巧	(250)
对受邀人明示兴趣	(254)
第九章 送礼	(256)
送礼的艺术	(256)
礼物要富有格调	(260)
礼品包装的窍门	(262)
互赠礼品要合时机	(264)
非要亲自送礼不可吗	(267)
礼物拆封时机	(268)
表达谢忱	(268)
马尔兹拉的异国“婚礼”	(269)
第十章 完美的介绍	(271)
先介绍哪一位好呢	(272)
引荐信范本	(275)
必须精通职衔	(279)
接待宾客的礼节	(281)
罗斯福的交际技巧	(282)
“坏蛋”汉拿与皮亚	(283)
第十一章 合适的小费	(285)

小费要给得得体面	(285)
谁该付小费	(287)
要给多少小费才合适	(288)
小费打赏问答集	(289)
第十二章 掌握通信技巧	(294)
电子通讯要审慎	(294)
信笺也在传达讯息	(297)
亲笔书写	(297)
及时回信	(299)
诱人的开场	(300)
缩写要正确	(302)
通信的十点过滤原则	(302)
第十三章 电话沟通	(305)
接打电话的讲究	(305)
公务电话也要符合礼仪	(308)
结束唠叨电话访客的妙招	(310)
为他人留言传话	(312)
呼叫器与移动电话的干扰	(313)
第十四章 其 他	(315)
外国语言加减学	(316)
建立异国人脉	(322)
异国 IQ 趣味问答	(327)
妙不可言的旅行社交	(335)

第一章 特殊时刻：预备、起步、跑

预备

自古以来，孩子们在游戏场要进行一项竞赛时，都会呼喊这个口令。我可以和你打赌，无论你在何时何地遇上一位难得的竞争好手，他听到这个口令都会不期而然地肃然起敬。

所谓“有备无患”，多一分准备，就多一分成功的机会。准备得当，有备战心理，就掌握了宝贵的成功之论。

当你能够预知自己即将参与一项竞争，你就有时间和机会进行准备工作；时间充裕，你可以摩拳擦掌，养精蓄锐，充实技能，提高自己致胜的机率。

《社交高手必修课》专门为您提供量身定作的资讯，便

于即时消化吸收，而这些资讯都是切身亟需，让你有备无患，足以面对攸关事业成败的各项挑战。

商场如战场，竞争愈激烈，企业界则愈景气。

你要和人竞争，去赢取工作机会；也要和人竞争，来固守自己打下的一片天地。你的公司也要日日竞争，去争取和保有客户或顾客群。每一天，林林总总的商品与服务相互竞争，全靠你为它们打开荷包。一个品牌才刚刚开始向你招手，另一个品牌就抢着要夺取你的青睐。商场正如战场，竞争者竞相角逐推挤，只盼能赚得或维持区区一席的优势。

当你在公司获得升迁，一脚迈入了不熟悉的领域，你当然想要发挥自己的极限，因为总有一个敌手悄悄在旁暗伺，迫不及待地想接收你的工作机会！

有时，你因公务而必须出差外地，有时，你又受命帮忙接待公司重要客户，你就必须承担新的角色，或接受不同于日常惯例的任务。这时，你自然也盼望能够发挥自己的极限，因为你表现的优劣，将反映出公司或老板形象之一斑。万一你的表现不如人意，公司主管很可能会另请高明，请你卷铺盖走人。

如果别人不考虑你，通常并不是基于个人成见。事实很简单：举止合度，无懈可击，自然会得到报酬和赏识，你也能争取到立足点，并跻身强者之林。但是如果言行鄙陋，甚或貽笑大方，自然就会让任何人都处于劣势。

精擅商业礼仪，时时应对得体，不但能够一马当先，而且马到成功。发挥个人极限，展现最佳形象，你所有的竞争对手都会对你肃然起敬，心悦诚服地拱手让贤！

起步

为求事业圆满成功，读者不妨参阅下列“特殊时刻”的各幅蓝图。举例来说，你突然必须面对一项挑战，老板指派你去接待外国客户，如果你对任务性质和应对之道算不上门外汉的话，你马上会感到自己的信心指数直线上升。等到你看着这些外国人进了公司大门，你不会觉得自己笨拙局促，或心头一迤叨念着“头大的问题”可临门了，反而是欣然上前迎接，心头欢喜一个“绝佳机会”的降临，让你可以好好施展本领。

当你明白自己即将面对一项特殊挑战之时（例如工作面试），你应当撷取确切资讯，做好准备工作。对这些资讯的最佳利用方式：

☎ 拣选适合的“特殊时刻”蓝图，将之纳入你的个人情况。

☎ 虚拟实境，按指示作沙盘推演，“彩排”场景。

☎ 制作“报表”来预测及评估实效，像“假使我走了这一步，我可以预期会有什么后果；假如我走了那一步，又可能会发生哪一种状况。”

☎ 对自己的计划进行微调。

☎ 参阅本书“锦囊妙计”的揭示。作者会先将战略阐释清楚，随后再指引读者翻阅至本书讨论相关话题的必读章节。

用不了多久，你马上就会觉得自己准备齐全，打足了气，可以起步开跑了！

寻找第一份全职工作

在学校举行毕业典礼的时候，你可能就在寻找生平第一个全职工作了。你和朋友、同窗道过珍重再见，也和那安稳舒适的校园挥手道别。此时此刻，你知道自己的立足点、生涯的远景和展望是什么。很快地，你会和另一群人打交道，而不是基于以往的师长或同学关系。在企业界，那些指导你与教授、同学相处的准则多数都不适用了。大多数人纵然懂得这个道理，可是却看不清一项事实：如果真能确定两种关系的差异，以及这些差异的意义，那么在谋职时就能施展所有才能，获得最佳的效益。

如果你正打算谋求一份全职工作，却并非刚踏出校门的毕业生（譬如你是退役军人或家庭主妇），也试试参考本书所列诸项观察，看看是否适用于你的个人情况。如果完全不适用，不妨跳过“观察 A”，迳行阅读“观察 B”，多了解一下面试官与面试者之间的关系。

校园与职场之比较

- A. 老师自然盼望学生成功，所以你的卓越表现能够凸显他们的教学成效。
- B. 公司派出晤谈求职者的代表，则期望甄试出适任某项职位的最佳人选，至于遴选出来的是你或别人，对他们来说并无分别。

注意事项

别以为面试官站在你这一边。这可不是轻松惬意的时机，你应该把一把商业礼仪规范全都运用到这个场合上去。

- A. 老师理当比学生知识丰富，通常也较学生年长，一般而言，在社会成就与受人敬重的程度上，也比学生高了几级。
- B. 面试官可能与谋职者年龄相仿，或甚至年纪更轻，对于你日后受雇即将从事的工作，他们通常不会比你具备更精深的专业知识。

注意事项

别期盼年龄相当的人会给你特别待遇，全凭你认为你们彼此之间有共同语言。考官纵然和你年龄相仿，你对他的反应与敬意应该与对待其他考官毫无区别。不过，也不能因为面试官手握生杀大权，就摆出一付唯唯诺诺的姿态，把他当作权威。既然老王卖瓜，时机适宜则不妨自卖自夸，但切忌吹捧过度，惹人嫌厌。

- A. 老师通常会花整个学期来了解你，然后才评估你，给你打分数。
- B. 面试官只和你相处一段相当短的时间，就必须决定是否推荐录用。

注意事项

要认清这是个头一回就得把事情办好的场合。你的书面履历不但内容要洋洋洒洒，在外观上也要无懈可击。如果面试后递张谢函是项合宜的后续动作，你就该通晓人情，知道如何去写张不卑不亢的谢函。一方面适度展现你通情达理，另一方面又不显得卑躬屈膝，好像在拍人事部考官的马屁。

- A. 老师通常会假定学生想成就学业，朝前迈进；设定的目标比较明确。
- B. 面试官通常会询问你对工作的期望，和你心目中的理想待遇，如何作答能够决定你是否仍留在角逐者名单之上。

注意事项

你必须了解，拥有细心倾听对方的能力是商业礼仪的金科玉律。聆听对方言谈之际，你可能会识察到线索，借以作出适切答复，让自己仍留在角逐者的行列。你更应懂得如何灵活运用外交手腕，很巧妙地用问题来答复另一个问题。碰到棘手的情境，这种机智往往能够让你安全脱身。

- A. 为了完成学业，你的途径都规划妥当，整段生涯计划都清清楚楚地呈现在你眼前，教师学生都各居其位，各尽其职，你不必做很多抉择，只须耐心前进，拿到你的文凭。
- B. 当你步入面试的情境时，对工作性质和内容心里只

存着个简谱，对自己的工作能力亦有所期许，但是毕竟变数太多，对方的要求不可能全盘确知。

注意事项

在面试期间，一旦你心里怀疑这项工作可能不适合你，就别浪费时间，尽可能委婉地告知面试官。所谓善解人意就是不去浪费别人宝贵的时间，而你处处为人着想，一定会受到对方的称赏。事实上，许多人来到某公司觅职，发现职位不适合自己，却因为受到考官欣赏，离去之际接受了另一个性质迥然不同的好职位。

好了，下一步呢

放眼观望那即将登上的社会舞台，了解职场与校园的差异，自然很容易察觉势必要修正自己一贯的处世方式。尤其是此时此刻，你已经大略了解面试官与谋职者之间的关系，并为此付度不已，忐忑难安。

面临人生转折点而心生疑惧，是再自然不过的事；如何把忧惧降至最低的诀窍，就是对自己能力范围之内所有事宜争取到主动权。

旁人会要求你在瞬间做出决定或反应，只凭一些新情况，他们就急着要听你发表自己的意见。你当然希望自己的言论能够掷地有声，呈现出你最佳的一面。因为你无法确知未知挑战究竟如何（譬如去参加笔试，接受面试质询，去会晤或应付你未来的同事），你能够仰赖的还是自己的常识、体验和专业训练来应对情况，作出适度贴切的回应。

不过，有些挑战只需事前计划周详即可轻松过关。准备