

■ 现代杰出青年说话办事能力训练教程

有人缘好办事

Modern outstanding
young man Art of
the human communication

人际交往的艺术

和人交往是人步入社会所必须面对的,人缘的好坏也说明了一个人的成熟度,善于与人打交道的人,他在社会上的路走起来也比较容易。

如何培养好人缘是我们一生都要面对的一个课题。

温孟斌 编著



中华工商联合出版社

CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

现代杰出青年说话办事能力训练教程

有人缘好办事

人际交往的艺术



中华工商联合出版社

MA76/03

责任编辑:刘向鸿
策 划:华牧文化

图书在版编目(CIP)数据

有人缘好办事:人际交往的艺术 / 温孟斌编著. —北京:
中华工商联合出版社, 2004
现代杰出青年说话办事能力训练教程
ISBN 7—80193—063—0

I . 有… II . 温… III . 人间交往—技术培训—教材
IV . C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 125626 号

华工商联合出版社 出版、发行
北京东城区东直门外新中街 11 号
邮编:100027 电话:64153909
中国文联印刷厂印刷
新华书店总经销

880 × 1230 毫米 1/32 印张 11.5 240 千字
2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷
印数:1—14000 册
ISBN 7—80193—063—O/Z·21
定 价:23.80 元

前 言

经济社会每天都在进行数不胜数、大大小小的交易，从某种程度上来说，今天的社会是交易社会。物的交易是由人来完成的；于是，人际交往的重要性在现代社会便凸显出来。著名社会学家亚后尔一针见血地指出：良性的人际关系是成功的一大半。现代公司在招聘人才时总是把人际沟通能力作为第一项内容重点考察。因为交际型人才在工作中能举重若轻、游刃有余，为公司打开局面，带来源源不断的利润。

然而，人际交往常常让我们力不从心，下班后倒在沙发里发出的一声长叹总是伴随着这句话：“唉，做人真累！”还有人认为自己天生内向，在经历了太多的挫折之后干脆把自己封闭起来，放弃了人际沟通的尝试和努力。实际上，人际交往是有规律可循的，通过学习其中的技巧和诀窍，人人都可以成为交际型人才。

为了帮助你走出人际交往的误区和困境，我们精心编写了这本书，总结了各种行之有效的人际交往规则，介绍了各种改变自我提高沟通能力的方法，相信读完本书你将会感到人际交往原来并不是想象的那么困难。

让我们的成功人生从这本书开始吧！

目 录

前 言

第一章 人际交往的礼仪艺术

商务交往中的礼仪 3

开业 3

剪彩 4

签订合同 6

新闻发布 8

商务谈判 9

交换名片 13

服饰文化礼仪 15

社交服装 15

西方传统礼服 16

现代西装艺术 17

西装与中山装 21

裙装 22

旗袍 23

鞋袜艺术	24
饰物	25
耳环	27
戴项链	28
手镯	30
戒指	31
涉外交往中的忌讳	33
商标图案的忌讳	33
颜色的忌讳	34
邮包的忌讳	34
花卉的忌讳	35
数字的忌讳	36
饮食的忌讳	38
男女的忌讳	38
交往的忌讳	39
其他忌讳	41

第二章 人际交往的语言艺术

谈笑自若，八面玲珑	45
消除说话时的恐惧感	45
善于言辞	46
让眼睛说话	47
学会使用“万能语”	48

语气要明快	48
注意“停顿”	49
少说“我”多说“你”	50
不要排除他人	51
与人谈话十忌	51
学会使用幽默	52
提意见的艺术	53
最佳的批评方式	54
学会向人道歉	54
开玩笑的“规则”	55
道谢的艺术	56
拒绝闲聊四法	57
打电话的艺术	58
巧妙机智，胜人一筹	60
切莫忽视了称呼	60
开好头的窍门	62
说话要注意前提	63
适时反问的技巧	64
高超的问话技巧	67
对答如流的奥秘	68
巧妙的插话技巧	72
怎样劝架才有效	74
如何说“不”	75
示弱是抵消嫉妒的妙方	77

自责是消除隔阂的桥梁	78
讥讽是一把双刃剑	80
安慰是雪中送炭	81
打动人心，决胜交际	83
寒暄的神效	83
“对不起”的神效	85
聊天要聊出名堂来	86
求借的语言技巧	87
“谢谢”并非客套话	89
讨债的语言更要讲究	91
请将不如激将	92
中断对方谈话的技巧	94
“俘虏”对方的诀窍	95
怎样对付“揭短”	96
有意说错	98
让你的语言富有哲理	100
引用典故要恰当	101

第三章 让别人喜欢你的艺术

第一印象非常关键	107
重视外表	108
注意礼节	109
称赞对方	109

人人都喜欢“投其所好”	110
-------------	-----

满足别人的需求	110
---------	-----

迎合别人的兴趣	111
---------	-----

懂得微笑的艺术	112
---------	-----

微笑的类型	112
-------	-----

微笑的内涵	114
-------	-----

微笑的美感	115
-------	-----

融入社会的艺术	119
---------	-----

虚心求教于老职员	119
----------	-----

选择适合你的职业	120
----------	-----

闯过面试这一关	121
---------	-----

第四章 突破交往障碍的艺术

抛弃社交恐惧	125
--------	-----

“丑小鸭”变“白天鹅”	125
-------------	-----

充分发挥你的长处	126
----------	-----

积极行动 方能成功	127
-----------	-----

没有“不可能”	128
---------	-----

时时激励自己	130
--------	-----

别让情绪失控	131
--------	-----

让烦恼远离你	131
--------	-----

学会忍受孤独	132
--------	-----

失意是财富	133
-------	-----

学会控制自己	135
破除误解偏见	138
抛弃偏见	138
消除误解	140
改变软弱个性	142
避免结怨于人	145
不要指责别人	145
不要直接纠正他人的错误	146

第五章 塑造成功气质的艺术

像雾像雨又像风	149
培养气质，内外并行	152
良好气质，成功的前奏	159

第六章 具备优雅风度的艺术

学会包装你自己	167
穿出你的个性	168
掌握言谈艺术	174
了解你的声音	175
改善你的声音	176
演讲	178
谈笑自如	179

结盟的技巧	181
使用肯定的语言模式	183
话以稀为贵	184
打断的技巧	187
谈话的致命弱点	188
建立良好的体态语言体系	191
握手	192
目光	193
姿态	195
手势	198
肢体接触	201
聆听	203

第七章 培养人格魅力的艺术

意志坚强的魅力	209
耐受力	210
爱的能力	212
决策力	214
威慑力	216
自制力	217
幽默机智的魅力	219
幽默的好处	219
培养幽默感	220

知识渊博的魅力	223
---------	-----

腹有诗书气自华	223
---------	-----

读书的方法	224
-------	-----

第八章 与上司相处的艺术

与上司相处的准则	229
----------	-----

专心聆听	229
------	-----

简洁明了	230
------	-----

讲究方法	230
------	-----

维护上司的形象	230
---------	-----

直面挑战	231
------	-----

诚实守信	231
------	-----

了解上司	231
------	-----

保持恰当关系	232
--------	-----

化解与上司的冲突	233
----------	-----

勇担责任	233
------	-----

主动开口	233
------	-----

冷却处理	234
------	-----

请人调解	234
------	-----

电话求解	235
------	-----

寻找时机	235
------	-----

能忍则忍	235
------	-----

坦诚接受上司批评	237
----------	-----

搞清上司批评你什么	237
最忌满不在乎	237
对批评不要不服气	238
不要当面顶撞	238
不要把批评看得太重	239
不要过多解释	240
赢得上司信赖	241
信赖的要素	241
如何知道上司对自己的信赖度	242
在工作中能说能做	244
不要去处不明	245
学会与副职上司相处	247
尊重	247
服从	248
支持	248
理解	248
善于与各类上司处好关系	250
与冷静的上司打交道	250
与懦弱上司打交道	251
与热忱的上司打交道	251
与豪爽的上司打交道	252
与傲慢的上司打交道	252
与阴险的上司打交道	253

第九章 与同事相处的艺术

“微妙”的同事关系	257
同事之间有利害关系	257
同事之间纷争多	258
同事之间容易人心隔肚皮	258
处处多个“心眼”	259
学会与有棱角的同事相处	259
同事之间不可随便交心	260
注意保存自己	260
不要替别人背黑锅	261
同事之间最好避免金钱来往	261
愚直只会招来不虞之灾	262
不谈同事的隐私	263
不要在同事面前批评上司	264
如何处理上司对同事的责备	264
找个后台	265
以退为进	266
了解公司内的派别	267
面对各类同事游刃有余	268
应付口蜜腹剑的人	268
应付吹牛拍马的人	269
应付尖酸刻薄的人	269

应付挑拨离间的人	270
应付雄才大略的人	271
应付翻脸无情的人	272
应付愤世嫉俗的人	273
应付敬业乐群的人	273
应付踌躇满志的人	274

第十章 与爱人相处的艺术

她(他)心我知	279
她(他)经常“偶然”和你相遇	279
她(他)的目光经常跟着你	280
她(他)突然变得对你格外关心	281
她(他)和你单独相处时不自然起来	282
她(他)总想了解你	282
她(他)变得爱对你恶作剧	282
初次约会	284
约会的提出	284
约会的时间和地点	285
初次赴约	285
初次约会的形象	286
约会中的交谈	286
赢得芳心	288
满足女性的虚荣心	288

了解女性的想法	289
顺从女性的心思	289
展示男子汉气概	291
女人是善妒的	292
女人是感性的	293
女人是浪漫的	294
女人的感受从触觉开始	298
勇敢表达	300
表达时机要恰当	300
表达方式要含蓄	300
表达态度要坚决	301
表达方法要灵活	301
十条经验	302
“门当户对”	302
“大胆表露”	302
“掌握时机”	303
“豁达大度”	303
“适度分离”	303
“背后赞扬”	304
不“冷”不“热”	304
“关怀备至”	304
“提倡晚恋”	305
“多点幽默”	305

第十一章 与朋友相处的艺术

朋友的类型	309
-------	-----

诤友型	309
-----	-----

导师型	310
-----	-----

异性型	310
-----	-----

患难型	310
-----	-----

娱乐型	311
-----	-----

信息型	312
-----	-----

择友的标准	313
-------	-----

志同道合	315
------	-----

品质要好	315
------	-----

知心	315
----	-----

可靠	316
----	-----

比自己强	316
------	-----

交友不怕贫	316
-------	-----

友谊的培植	318
-------	-----

用友爱去播种	318
--------	-----

用忠诚去催化	318
--------	-----

用热情去灌溉	319
--------	-----

用谅解去护理	319
--------	-----

用原则去维护	320
--------	-----

友谊的考验	322
-------	-----