

成就一生智慧全书

# 人生不可不知的 营销学

轩辕楚◎编著

每个人都需要懂营销学。营销不是简单地卖东西而已，而是需要对市场定位、目标策略、消费者心理等作通盘考虑。

2009

最新版

中国戏剧出版社

成就一生智慧全书

人生不可不知<sup>的</sup>

营销学

江苏工业学院图书馆  
藏书章

轩辕楚◎编著

每个人都需要懂营销学。营销不是简单地卖东西而已，而是需要对市场定位、目标策略、消费者心理等作通盘考虑。



中国戏剧出版社

---

图书在版编目(CIP)数据

人生不可不知的营销学/轩辕楚 主编. —北京:中国戏剧出版社,2007.5

ISBN 978 - 7 - 104 - 02585 - 6

I. 人… II. 轩… III. 成功心理学—通俗读物 IV. B848.4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 055825 号

---

## 人生不可不知的营销学

责任编辑: 万晓咏

责任出版: 冯志强

出版发行: 中国戏剧出版社

社 址: 北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码: 100097

电 话: 010 - 58930221 58930237 58930238

58930239 58930240 58930241 (发行部)

传 真: 010 - 58930242 (发行部)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 132

字 数: 2039 千字

版 次: 2007 年 6 月北京第 1 版第 1 次印刷 2009 年 4 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 104 - 02585 - 6

定 价: 228.00 元(全 6 册)

版权所有 违者必究

# 前 言

人生难得,谁不想成就一生?

如何成就你的一生?

《成就一生智慧全书》,将会帮你获取更多的成功机会。

决定一个人是否能有所成就取决于他的价值观。这个价值观决定了他做人做事的基本原则,这个基本原则决定了他面对变化的世界所采取的各种行为,这个行为决定了他的一生成就。

《成就一生智慧全书》揭示了什么是真正的成功和财富。它帮你绕开成功道路的虚假表象,直击实现成功的本质规律,使成功过程简单化。

如何在一生中持续地成功?解决了这个问题,生命才最有意义。

本套丛书用化繁为简、举重若轻的文字将大道理撕碎了揉进生活里,通俗易懂、深入浅出,让读者在品位生活、回眸人生的时候体会生活的智慧、汲取规律的力量。

# 目 录

## 第一章 打造语言的亲和力

|             |    |
|-------------|----|
| 真诚的赞美 ..... | 3  |
| 热忱的介绍 ..... | 5  |
| 坦诚的感谢 ..... | 7  |
| 顺耳的忠言 ..... | 9  |
| 详尽的解释 ..... | 10 |
| 必要的争辩 ..... | 13 |
| 温暖的安慰 ..... | 14 |
| 合适的借口 ..... | 17 |
| 轻松的幽默 ..... | 19 |
| 委婉的拒绝 ..... | 21 |
| 诚恳的道歉 ..... | 22 |
| 善意的批评 ..... | 24 |

## 第二章 成为交际场上的红人

|                   |    |
|-------------------|----|
| 交际的四个法则 .....     | 29 |
| 外在形象惊四座 .....     | 30 |
| 适时扩大交际范围 .....    | 32 |
| 善于“推销”自己 .....    | 35 |
| 不要怕最初的失败 .....    | 39 |
| 学会恰到好处地“表演” ..... | 41 |
| 真诚地展示自己 .....     | 43 |





### 第三章 成功人士的着装艺术

|               |    |
|---------------|----|
| 适合时宜的着装 ..... | 49 |
| 适合年龄的着装 ..... | 50 |
| 适合体型的着装 ..... | 52 |
| 西装的穿法 .....   | 53 |
| 裙装的穿法 .....   | 55 |
| 佩戴饰物的学问 ..... | 56 |
| 戴眼镜的学问 .....  | 59 |
| 服装颜色搭配 .....  | 60 |
| 适合的发型 .....   | 61 |
| 化妆的学问 .....   | 62 |
| 讲究个人卫生 .....  | 64 |

### 第四章 不断拓展朋友圈

|                    |    |
|--------------------|----|
| 交友的四要五忌 .....      | 69 |
| 好朋友也要保持距离 .....    | 70 |
| 社交要讲礼仪 .....       | 72 |
| 走出待人的误区 .....      | 74 |
| 既不伤面子,又不伤和气 .....  | 77 |
| 要正确运用同学关系 .....    | 79 |
| 士为知己者“用” .....     | 81 |
| 交友的弹性外交 .....      | 83 |
| 常到同事家看看 .....      | 85 |
| 与 O 型血的人的交往 .....  | 87 |
| 与 A 型血的人的交往 .....  | 88 |
| 与 B 型血的人的交往 .....  | 89 |
| 与 AB 型血的人的交往 ..... | 90 |



## 第五章 学点社交心理学

|              |     |
|--------------|-----|
| 第一印象效应 ..... | 95  |
| 利人利己效应 ..... | 98  |
| 投桃报李效应 ..... | 99  |
| 似曾相识效应 ..... | 101 |
| 顶礼膜拜效应 ..... | 102 |
| 情感波动效应 ..... | 103 |
| 人云亦云效应 ..... | 105 |

## 第六章 社交高手的心态修炼

|            |     |
|------------|-----|
| 品格高尚 ..... | 109 |
| 与人为善 ..... | 110 |
| 相互尊重 ..... | 112 |
| 高度自信 ..... | 114 |
| 控制情绪 ..... | 116 |
| 把握分寸 ..... | 117 |
| 善解人意 ..... | 120 |
| 难得糊涂 ..... | 122 |
| 善于合作 ..... | 124 |
| 知错能改 ..... | 125 |
| 言而有信 ..... | 127 |
| 克服偏见 ..... | 129 |

## 第七章 风度翩翩,举止合宜

|              |     |
|--------------|-----|
| 正确使用手势 ..... | 133 |
| 坐有坐相 .....   | 134 |
| 站有站相 .....   | 135 |
| 吃有吃相 .....   | 137 |





|               |     |
|---------------|-----|
| 走有走相 .....    | 138 |
| 注意小动作 .....   | 140 |
| 握手的礼节 .....   | 142 |
| 致意的礼节 .....   | 145 |
| 展示你的微笑 .....  | 146 |
| 交换名片的礼节 ..... | 148 |

## 第八章 勿闯社交的“地雷阵”

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 不要打探别人的隐私 ..... | 153 |
| 不要轻易得罪人 .....   | 154 |
| 不要胡乱恭维别人 .....  | 155 |
| 不要锋芒太过显露 .....  | 157 |
| 不要触及别人的痛处 ..... | 159 |
| 不要伤害别人的最爱 ..... | 160 |
| 不要过分责备别人 .....  | 161 |
| 不要逞口舌之强 .....   | 162 |
| 不要待人厚此薄彼 .....  | 164 |
| 不要随便开玩笑 .....   | 166 |
| 不要以自我为中心 .....  | 168 |
| 不要说废话、蠢话 .....  | 169 |

## 第九章 保持友情的窍门

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 与不同性格的人相处的方法 ..... | 173 |
| 敞开心扉给人看 .....      | 174 |
| 朋友之间淡如水 .....      | 176 |
| 充分自信平等待人 .....     | 176 |
| 用文字开启对方的心 .....    | 178 |
| 在交往中寻找互利伙伴 .....   | 179 |
| 帮助人的技巧 .....       | 180 |
| 保持应酬的新刺激 .....     | 182 |



|                  |     |
|------------------|-----|
| 增加人际关系的资讯 .....  | 183 |
| 缓和朋友关系的七要领 ..... | 184 |
| 及时精减你的名片档案 ..... | 185 |

## 第十章 潇洒赢得“女人缘”

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 不要在女人面前发牢骚 .....  | 189 |
| 男女同事相处的方法 .....   | 190 |
| 赢得对方夫妻二人的友情 ..... | 191 |
| 等距离交往 .....       | 192 |
| 邀请女性赴约有哪些技巧 ..... | 193 |
| 如何使自己有好的女人缘 ..... | 195 |
| 恭维周围的女性 .....     | 196 |

## 第十一章 培养良好的说话风度

|                |     |
|----------------|-----|
| 行之有效的开场白 ..... | 201 |
| 得体的自我介绍 .....  | 202 |
| 寒暄制造气氛 .....   | 203 |
| 尽快缩短感情距离 ..... | 204 |
| 精心选择话题 .....   | 206 |
| 利用表情和声调 .....  | 208 |
| 关注对方的兴趣 .....  | 210 |
| 闲谈也有价值 .....   | 211 |
| 措词尽量简洁高雅 ..... | 212 |
| 做优秀的倾听者 .....  | 214 |

## 第十二章 迅速化解社交中的难题

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 怎样对待别人的批评 ..... | 219 |
| 怎样对待别人的威胁 ..... | 221 |
| 怎样对待别人的冷落 ..... | 223 |





|                 |     |
|-----------------|-----|
| 怎样对待别人的发怒 ..... | 225 |
| 怎样应付敏感话题 .....  | 226 |
| 怎样对待别人的揭短 ..... | 228 |
| 怎样打圆场 .....     | 230 |
| 怎样对待别人的攻击 ..... | 231 |
| 怎样对待别人的怀疑 ..... | 232 |
| 怎样避免尴尬 .....    | 235 |

### 第十三章 征服人心的社交酷招

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 如何给人做事积极的印象 .....   | 239 |
| 如何提高别人对你的信赖感 .....  | 245 |
| 如何表现你善于与人亲近 .....   | 250 |
| 如何加深别人对你能力的肯定 ..... | 256 |
| 如何强调你个性的开朗 .....    | 261 |



# 第一章

## 打造语言的亲和力



### 第一章

打造语言的亲和力

REN SHENG BU KE BU ZHI DE YING XIAO XUE





## 真诚的赞美

赞美能鼓励自己,鞭策别人,激发潜能,使自己产生压力和紧迫感,获得良好的人际关系,从而走向成功。

赞美是一门需要修炼的艺术,但只要你窥破了它的“秘诀”,你不但能赞美别人,而且能如意地得到别人的赞美。

### 1. 出自真诚,源自真心

人们慨叹赞美别人难,是因为关注自己太多,即使赞美,也不是出自真心。古语说:“精诚所至,金石为开。”只有真诚的赞美,才能使人感到你是在发现他的优点,而不是以一种功利性手段去分享他的利益,从而达到赞美的最高目的。

中央电视台体育评论家宋世雄一次“打的”到中央电视台转播一场比赛。“面的”司机将他送到电视台后说:“宋老师,转播完球赛都深夜一点了,您怎么回呢?我夜里一点再回来接您!”多年以后,宋世雄还回忆说:“人生当中,还有什么比这种真挚的关心和赞美更珍贵呢?这位终日在大街小巷中奔忙的司机并不懂公关技巧、公关心理,但他有一颗关爱别人的善良之心。”这位司机一句源自真心的话语,将自己对宋世雄的赞美之情寓于生活之中,感人肺腑。因此赞美有时没有必要刻意修饰,遣词造句,只要源于生活,发自内心,真情流露,就会收到赞美的效果。

真诚也把赞美和阿谀奉承区分开来。菲力普说:“很多人都知道怎样奉承,很少有人知道怎样赞美。”赞美具有诚意,阿谀没有诚意;赞美是从心底发出,阿谀只是口头说说而已,赞美是无私的,阿谀完全为自己打算。因而人们喜欢赞美而厌弃阿谀奉承之流。

### 2. 知己知彼,投其所好

赞美别人之前,必须对被赞美者的基本情况了如指掌,比如对方的优点和





长处,他的缺点、弱点,还要熟悉对方的爱好、兴趣、人品等,这样才能避免泛泛而谈或者无话可说。知己知彼,方能百战不殆。

要赞美他引以为荣的事情。在一个人的人生道路之上,有无数让他们引以自豪的事情。真诚地赞美这些事情,可以使你更好地与人相处,可以使他人容易接受你的建议,可以使他人感到幸福。对于一位老师,最希望别人称赞他教过的学生,对于一位默默无闻的母亲,你可以称赞他很有出息的孩子,对于一位老人,你可以赞颂他一生事业的成功之处。

金无足赤,人无完人,人有优点,也必有缺点,这才构成一个有血有肉的真实的人,了解一个人的弱点,才能利用对方的弱点,用其弱点的反向去赞美他,实现他心理上的满足。

性格善良既是优点,但有时难免优柔寡断,常言说,马善被人骑,人善被人欺。对于一位性格善良又被人利用的经理,可以这么说:“经理,你待人宽容大度,菩萨心肠,所以有人用卑鄙的手段连累你,实在对不住天地良心。”

拉瓦特说:“人各有所嗜。”几乎每个人都有自己的爱好。要做赞美的高手,必须了解别人的爱好并赞美别人的爱好,这样才能“投其所好”,获得他人的好感。例如有人爱好足球,你不论夸他足球知识渊博,或者赞扬他喜爱的球队和球星,他人都有志趣相投的感觉。

### 3. 从小事着眼,无“微”不至

常言说:勿以善小而不为,勿以恶小而为之。赞美别人时,要“勿以善小而不赞”。因为凡夫俗子不可能有许多大事值得赞美,千万不要吝啬,一定要慷慨地从小事上称赞别人。

善于从小事上赞美别人,不仅可以给人惊喜,而且可以树立你明察秋毫、体贴入微的形象。一位服装店的员工发现新上架的衣服有做工问题,及时把它移走。值班经理赞扬他为公司看看,决定给他加奖金。这位职员受宠若惊,到处称赞那位经理眼快心细,自己的工作很有价值。

记住,别人的闪光之处,哪怕微乎其微,经过你无“微”不至的赞美,小事就不小,其意义自然而然明显出来,对方就会有快乐的感觉。



#### 4. 赞美别人的忌讳

一忌太夸张。赞美需要修饰,但是过分地、太夸张的赞美就会变成阿谀奉承,让人感觉不到真诚,只留下虚浮和臀霉兰作。丁聪有一次被别人冠以“画家、著名漫画家、抗战时重庆三神童之一……”,他听后就极不舒服,批评说话者给他戴了这么多帽子。

二忌陈词滥调。一些人的赞美言辞中,充满了陈词滥调。如久仰大名、百闻不如一见、生意兴隆、财源茂盛等。一些人在应酬场合赞美别人时,只会鹦鹉学舌,说别人说过的话,然而,别人嚼过的肉不香。

三忌冲撞别人的忌讳。几乎每个人都有自己的忌讳,每个国家和民族都有自己的忌讳。忌讳仿佛是永不结疤的伤痕,每个人都不允许别人侵犯它。

赞美别人千万不可触及对方的忌讳,否则,极易造成应酬的失败,引起他人的反感。不要夸奖秃顶的领导:“你真是聪明绝顶。”也不要当着残疾人的面赞美别人:“我佩服得五体投地。”有一位大学生喜欢赞扬用歇后语点缀,一次球赛中,他笑骂着称赞本班的篮球中锋:“你小子真是秃子头上不长毛——没治了!”说完之后才意识到本班一位同学最近头发几乎脱光了,正为此烦恼,那位大学生为此后悔不迭。

## 热忱的介绍

介绍,是社交中人们互相认识、建立联系的必不可少的手段。它主要指从中间沟通,使双方建立关系的意思。在社交场合中,介绍和被介绍,是一种经常采用的形式。

介绍最突出的作用,在于能缩短人们之间的距离。两个不相识的人总难免会互有隔阂,但通过介绍,就能使新的朋友相识,新的友谊形成,甚至新的事业开始。

介绍的另一个作用,是能帮助扩大社交的圈子,加快彼此间的了解。

介绍还可及时消除不必要的误会。



在社交场合中,介绍有各种方式。

如按社交场合来区分,有正式介绍和非正式介绍;按被介绍的人来区分,有集体介绍和个别介绍;按介绍者来区分,有自我介绍和他人介绍;按被介绍者的地位、层次来区别,有重点介绍和一般介绍;按被介绍者的性质和介绍采取的形式,又可区分为商业性介绍、交际性介绍和家庭成员介绍等。

## 1. 正式介绍

是指在较为正式、郑重的场合进行的介绍。总的原则是:年轻的或后辈的被介绍给年长的或前辈,男性被介绍给女性,一般来客被介绍给身份较高的人等等。具体来说是这样的:

如果把一个男士介绍给女士,在介绍过程中,女士的名字应先被提到,然后再提男士的名字。但如果你要介绍一男一女相识,而男的年纪比女方大得多,则应该将女士介绍给这位男士,以示尊敬长者。在同性别的两人中,应该是年轻的被介绍到年龄大的,同样是表示对长者的尊敬。在年龄相差无几的男士中,并不讲究谁先介绍,但如果其中一人在社会上有一定的知名度或德高望重时,另外一位应当被介绍给他。另外,通常是未婚的被介绍给已婚的,除非是未婚的男士(或女士)年龄比已婚的大得多。介绍时,最好是把对方的工作单位或就读的学校顺便提一下。

当你被介绍后,通常要做的礼仪是握手,面露笑容并说一声“您好”!在需要表示庄严郑重或特别客气时,还可以略施一躬,如见到某人特别高兴,则可以说:“见到您真高兴”。

## 2. 非正式介绍

是指在一般的、非正式场合所作的介绍。这种介绍不必过分讲究正式介绍的规则,如果大家都是年轻人,就更可以轻松、随便一些。如介绍人可先说一声:“让我来介绍一下”,然后就作简单的介绍。也不必遵循先介绍谁、后介绍谁的次序,最简单的介绍方式是直接报出被介绍者各自的姓名,当然也可加上“这位是”、“这就是”之类的话以加强语气。采用这种较为随便、朋友式的介绍方法,可使被介绍者感到自然、亲切。至于把一位朋友介绍给大家时,只要说一句:“诸位,这位是×XX,就可以了。”



### 3. 一般介绍

是指人们在日常生活中的介绍。它要注意两条原则：

第一，总是把男士介绍给女士；第二，在简单介绍中，必须先提女方的名字，然后再说男方的名字。

### 4. 在集会上的介绍

一般在宴会、舞会、或普通集会上，由于来宾较多，这时不必逐一进行介绍，主人只须介绍坐在自己旁边的客人相互认识即可，其余客人可自动和邻座聊天，不必等主人来介绍。在家庭的聚会上，可以向适当的一小部分人介绍后到的客人。

### 5. 自我介绍

如果在聚会的场合要与一个不相识的人谈话，如主人忘了介绍，你也可与人交谈。你可以先作自我介绍，等对方也作自我介绍后，便可进行交谈。

## 坦诚的感谢

俗话说，礼多人不怪。在日常交往的过程中，一定要注意礼节，多对别人怀感激之心，常说“谢谢”二字，自然受人欢迎，人际关系良好。

从“谢谢”二字推广开来，我们还应该经常说其它一些礼貌用语，如“请”、“对不起”、“打扰了”、“劳驾”等等。

好言一句三冬暖，人们总是喜欢听坦诚的话、善意的话、甜言蜜语的话语。服务行业一直倡导“顾客是上帝”，指的就是要礼貌待客。在顾客来时说“请”，顾客离开时说“谢谢”，让顾客留下好印象，下次再惠顾。

与人交往也是如此，“谢谢”两个字，使谈话的气氛融洽，使谈话人心情愉

