



商务交际

SHANGWU

JIAOJI

殷国明 著

C913
95-21



商务交际

SHANGWU

JIAOJI

殷国明 著

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务交际 100/殷明著. —广州: 广东旅游出版社, 1996. 7

ISBN 7-80521-540-5

I. 商… II. 殷… III. 商务—公共关系学—概论 N.F7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 08217 号

商务交际 100

殷国明 著

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮码 510600)

广东出版技校彩印厂印刷

787×1092 毫米 32 开 6.5 印张 120 千字

1996 年 7 月第 1 版 1996 年 7 月第 1 次印刷

印数: 1—10200 册

定价: 8.50 元

内容简介

在商品经济日益发展的今天，人们的社会交往在许多时候和场合都带有商务交际性质。基于这种现实，本书归纳、介绍了大量有关商务的交际艺术和技巧，有针对性地分析、解答了商务交际中常遇到的种种具体问题，涉及交往礼节、工作中的人际关系、谈判技巧、竞争策略等方面。

作者从实例出发，以随笔形式娓娓而谈，行文生动，语言通俗，具有较强的可读性和实际指导意义。

目 录

1) 创造好第一印象	2
2) 先学好做人的艺术	4
3) 自我介绍的艺术	6
4) 交际有准备	8
5) 衣着上的广告效应	10
6) 一束花的魅力	12
7) 拒绝的技巧	14
8) 谈话中的礼节	16
9) 使用名片的艺术	18
10) 成功约见的秘诀	20
11) 如何接近人?	22
12) 要善于攀谈	24
13) 大有讲究的“虚”与“实”	26
14) 当好听众	28
15) 逢人开口笑	30
16) 从推销自己开始	32
17) 交际中的“包装术”	34
18) 使自己成为受欢迎的人	36
19) 宝贵的“联络图”	38
20) 应聘面谈的奥秘	40

21) 随身莫忘“小本本”	42
22) 微笑地讨价还价	44
23) 自己给自己做广告	46
24) 不必忙着递烟	48
25) 最难莫过谈自己	50
26) 话说“情感投资”	52
27) 最知己莫如己	54
28) 求人办事难不难?	56
29) 说方言还是说普通话好?	58
30) 自信是成功的基础	60
31) 夸奖的艺术和技巧	62
32) 与人商量的秘诀	64
33) “感谢”的魅力	66
34) 称赞也是一种投资	68
35) 请柬的妙用	70
36) 别把私人情绪带到交际中	72
37) 投我以木瓜，报之以琼琚	74
38) 如何改变他人意见	76
39) 接待讲艺术	78
40) 切忌食言	80
41) 改变自己的处境	82
42) 招待客人的学问	84
43) 艺高者利大 ^S	86
44) 幽默的交际功能	88
45) 千万别让人家感到烦	90
46) 礼多不打人	92
47) 关系中间找关系	94

48) 当实力不如人时	96
49) 顺耳之言好办事	98
50) 让别人接受自己的观点	100
51) 注意工作中的人际关系	102
52) 耐心就是胜利	104
53) 消除误解	106
54) 把握最佳情绪	108
55) 用情绪感染人	110
56) 说话打动人	112
57) 让舌头显才智	114
58) 掌握商品销售的钥匙	116
59) 做生意中的“先声夺人”	118
60) 巧妙的以变应变	120
61) 企业请客须知	122
62) 报价选择好战术	124
63) 妙用“躲、闪、腾、挪”	126
64) 人际关系难中找易	128
65) 如何把握机会	130
66) 不打无准备之仗	132
67) 你知道对方在撒谎吗?	134
68) 树立你的良好形象	136
69) 巧妙应辩	138
70) 如何讨个好价钱	140
71) 把门的聪明是付款	142
72) 不打不相识	144
73) 商谈中的“行”与“不行”	146
74) 携手谈生意	148

75) 言语也是金钱·····	150
76) 让一步才能进一步·····	152
77) 时间是节骨眼儿·····	154
78) 家丑可以外扬·····	156
79) 不怕不识货，就怕货比货·····	158
80) “三人行，必有吾师”·····	160
81) “丑媳妇也敢见公婆”·····	162
82) 学会在竞争中投石问路·····	164
83) 细致推敲备忘录·····	166
84) 巧妙地刺激对方·····	168
85) “好货大家买”·····	170
86) 形象创造办法多·····	172
87) 战胜嫉妒的策略·····	174
88) 你知道这些社交礼节吗？·····	176
89) 善于“攻其不备”·····	178
90) 如何与外国人谈生意？·····	180
91) 当你听到逆耳之言时·····	182
92) 信誉易失不易建·····	184
93) 过河不拆桥·····	186
94) “收帆好在顺风时”·····	188
95) 追求最佳答案·····	190
96) 话说儒商风范·····	192
97) 素质高者胜·····	194
98) 熟悉“企业文化”·····	196
99) “文化搭台 经济唱戏”·····	198
100) 交际要识真面目·····	200

创造好第一印象

每个人都懂得第一印象的重要性，这在商场上尤其重要。因为商场上的交往不同一般交往，可以依靠时间来考验——可长可短，由自己决定；再者，做生意对人有不同的要求，大家都懂得商界有风险，所以打交道也特别谨慎。前者决定了人们在商务交际中都不愿浪费时间，所以不必也不愿去应付一些与实际无关的把戏，后者则决定了双方不可能一下子就亲密无间。

所以第一印象就显得特别重要。因为弄不好就会永远失掉机会，或者使对方更加提防。

好在第一印象是能够创造的。俗话说：“石头是死的，人是活的”，人可以根据时间、地点、交际对象的情况来创造环境和气氛，在别人心目中建立一种好的印象。

一般来说，初次见面，要留下好印象得注意下面几条：

(1) 按照对方习惯的规则行事，不对对方的生活习惯构成威胁；(2) 做对方喜欢的事，不做对方不喜欢的事；(3) 证明别人的看法和观点是对的，而不是强求别人接受自己的看法和观点；(4) 你是对方喜欢打交道的那种人；(5) 你举止言谈和对方最不喜欢的那类人没有共同之处。这几条归结起来，可以称为“一致原则”、“讨好原则”、“合作原则”、“期待满足原则”和“安全原则”。

显然，这“5项原则”对不同的人有不同的要求。这一方面说明生活和人是复杂的，并没有统一的模式；另一方面也



说明创造好印象是绝对可能的，不管你本人的条件如何，只要你摸清了情况，把握了对方的心理，就一定能够创造奇迹，给对方留下美好的印象。

这种好印象往往来自于以下几个方面：

一是尽可能了解对方。这是创造良好第一印象的基础。所以，一般西方人在交际中都极注意收集对象的资料，从商务状况到个人爱好，都非常重视。这也就是说，所谓“第一次见面”只是表面上的，实际上并不是对对方一无所知，一切都不过是“装着不知道”而已。如果在这种情况下，你有意无意地向对方大大赞美一番川菜（对方并不认为你知道他是四川人），一定会收到良好的反馈。

二是营造好的气氛。这个气氛有两种意义，一方面是让对方感到舒服，正好符合对方的爱好；另一方面是让对方了解你的格调。

三是制造话题。既使对方有话可说，发挥对方的长处，又能显示自己的兴趣，正好和对方相一致。

四是有所承诺。承诺并不指生意上的，很可能是某些很细小的事情，比如查一个日期，交流某天报纸上的一则报道。承诺是为了使别人感到可以信赖，有兴趣和你继续交往。这也说明，好的第一印象并非见面之后就确定下来的，很可能是在见面之后才形成的。比如对方无意中提到一件事，也根本没想到你会记得它。结果第二天就接到你的电话，你认真地告诉了他有关资料。这肯定会给对方一个难忘的印象。

先学好做人的艺术

交际作为一门学问，与人们息息相关，形成了自己独特的规律和特点。尤其在商务方面，交际有时虽是以个人的形式进行，而实质上却代表着一个社会组织，这也是为企业树立形象的一种工作。交际的水平是由人的素质决定的，与人的文化修养有密切关系。说话、做事是否得体，举止给人的印象等等，生活在现代社会，多少应了解这门学问，掌握一些社交的技巧。

交际广泛地存在于社会生活的方方面面。私人之间的交际，不妨根据性格而定，即使随便一些、不拘礼数也没有关系，大家都是熟人，不必计较。然而当交际与商务挂钩，成为一种社会的交际时，就不能马虎应付、潦草行事了。

在比较正式的交际场合中，要注意以下事项：

要熟悉在场各位的地位、职业、个性、相互关系等等，敏锐地抓住大家感兴趣的话题。谈话中，不但要注意让每个人都有说话的机会，而且要注意运用心领神会的非语言沟通，尽可能让大家都感觉到对方的存在，而不是被忽视，要让别人都感到你是在同他交谈。

有不相识的客人，要引荐介绍，友好地问候，以造成融和、轻松的气氛，运用得体的语言，以便加深对方对你的印象。

善于引导。别人热烈交谈时，要耐心地注意听，当一名



好的听众也不是容易的。遇到大家沉默时，找一些让大家都感到适合的话题，提起大家的兴趣，保持良好的社交气氛。交谈时出现争执时，不要偏帮庇护，避免将自己也卷入争论中。要善于和事解围，打破尴尬的局面。

尽可能与每个人沟通，了解别人的感想和愿望，巧妙地传达自己的意愿，给社交活动留下美好的回忆，也给别人留下美好的印象。

交际是人与人之间在交往中建立起来的直接的、带感情色彩的关系。在交往中有物质交往、精神交往，这些都是通向社会关系的桥梁。人际关系的好坏影响着事业的成绩、组织的前景，不善于交际的人往往会在工作中遇上种种有形或无形的障碍，严重者还会被社会淘汰。

自我介绍的艺术

为了创造良好的第一印象，自我介绍是十分重要的。有人以为递了名片之后就完事大吉了，其实不然。有时候，自我介绍比名片更重要，它可以“先声夺人”，一下子使别人对自己产生好的印象。

从某种角度来说，自我介绍是一次“戏剧表演”，你这个角色演得成功与否，就看这短暂的自我表演了。

成功的自我介绍不仅依靠声调、态度、举止的魅力，而且还要顾及适当的时间和地点以及当时的氛围。

最蹩脚的自我介绍往往犯以下的错误：

一、急于表现自己，在不适当的时候打断别人的谈话，把自己硬插进去。

二、夸大表现自己，在自我介绍中长篇大论，洋洋洒洒，说得太多。

三、不敢表现自己，在自我介绍中躲躲闪闪，唯唯诺诺，生怕别人摸了自己的底而小看自己。

四、不能表现自己，在自我介绍中吞吞吐吐，模棱两可，不能给别人一种清晰的概念和印象，别人连名字都听不清楚。

为了杜绝这些失误，自我介绍一定要掌握时机和技巧，做好下面几点：

一、一定要选好时机。所谓好时机，一方面不至于破坏或打断别人的兴趣，另一方面要能够一下子吸引别人的注意



力。千万不要抢话头，最好能够接话头。在需要等待的时候，一定要等待，而且一定要当好的听众。

二、一定要自信，以十分自然的语调来赞美别人，感觉是从心里发出的，而不是过分献媚或吹捧。

三、尽量表示友善、诚实和坦率，这不仅要从话语中表现出来，还应该从态度和眼神中表现出来。

四、清晰地报出自己的名字，尽可能用幽默的方式加深别人对自己的印象。

五、特别表示自己渴望认识对方，使对方觉得他自己很重要。如果你知道对方的名字，一定要多重重复一至二次，以表示自己很荣幸结识对方。

当然，自我介绍并不一定要面面俱到。有时候可以留有余地，有时候需要借助别人来介绍自己，有时候可以采取间接的行动方式，这就要看当时当地的实际情况了。

交际有准备

商务交际不同于串门，多半是有一定计划和目的的。俗话说：“知己知彼，百战不殆”，对于每一次约谈、碰头、商讨、谈判，都要因事因人做大量的准备工作，这样才能使自己在交际中有出色的表现。

那么，在商务交际中应该作哪些准备呢？

首先，你要尽可能地了解你所要交际的人，对他的职业、爱好、能力、脾性等各方面有一定的了解。如果能够知道他近年来的工作记录和成绩最好，从而能够找到更多的共同话题和语言。除此之外，还应该尽可能了解他的需要，包括工作和生活两方面，这样你就有可能成为“知己”或“热心人”，有机会为别人排忧解难和提供服务。

其次，你需要对打交道的单位或公司进行研究，尽可能地了解多一点有关单位或公司的情况。由此，你就有可能提出一些有价值的问题，并对生意发表一些有建设性的意见。这样，你不但可以从对方身上得到一些重要信息，取得对方一定的信任，而且能够为下一步的合作提供思路。

特别是当你和一些大公司打交道的时候，准备工作就应该更充分。最好事先从有关部门得到有关的年度报告，详细了解该公司的金融情况和利润指标，以及其产品的品质和市场服务情况。如果搞不到这些情报，就只好从图书馆和报刊上尽可能查一些资料了。除此之外，你还可以留心一下这方



面的市场报告和广告行情，加以比较，互相参照，使自己心中有数。

但是要记住，不管自己了解得多么清楚、心里多么有数，在商务交际过程中，千万不要让对方为难，硬“逼”着对方承认自己的弱点和不足，要耐心把别人的话听下去，然后提出自己不太清楚的地方，请别人赐教。

第三，你不仅要尽可能地了解对方，还要设身处地地为自己准备一番，特别是要仔细设想一下对方可能会提到的难题——在自己很难给予完满答复、但又不能回避的情况下，自己应该怎样应付和回答才最得体。这时候，你如果吞吞吐吐、搔头捏手指、或者干笑几声，都会前功尽弃。如果你有所准备，你就不会太紧张而能应付自如了。