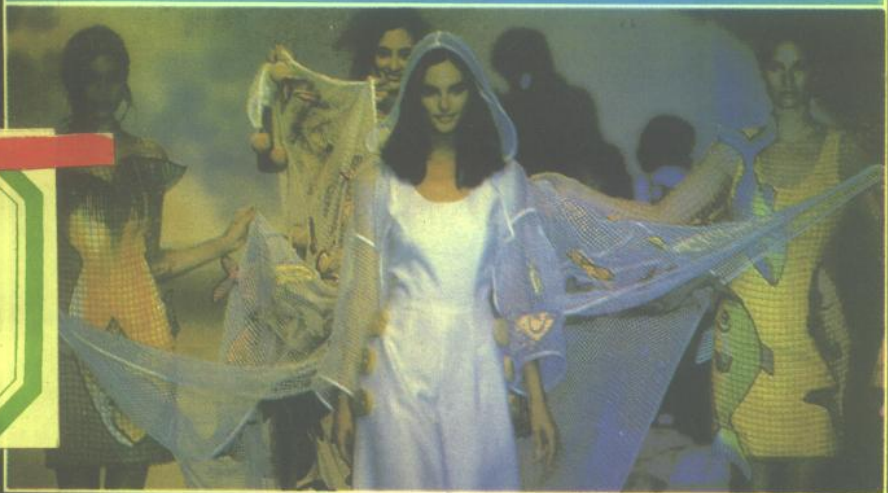




愚顿启示录——

厚黑应酬术

李宗生 陆林 编著



民族出版社

愚顿启示录——

厚黑应酬术

李宗生 陆 林 编著

(京)新登字 154 号

厚黑应酬术

李宗生 陆 林 编著

*

民族出版社出版 新华书店首都发行所经销

人民卫生出版社胶印厂印刷

开本:787×1092毫米 1/32 印张:5.125 字数:115千

1992年12月第1版

1992年12月北京第1次印刷

印数:0001—8000册

ISBN 7-105-01711-2/G·104

(汉 47)

定价:3.15元

谨以此书献给柔弱失意和自
以为聪明的人,但不作为心术不
正的人行为规范的指南。

序

你听过“应酬”这个字眼吧？你说过“今晚有应酬”这句话么？

照我们一般人所能体会的，“应酬”就是去见一些别人的意思。事实上，无论你去参加宴会也好，出席会议也罢，去拜访朋友或朋友来看望你等等，都可以称为“应酬”。总而言之，你每时每刻，都可能在应酬，除了你单独一个人的时候。

应酬是职业的的道具，是你处事待人的度量衡。无论何时遇到何事，你的应酬功夫到家，你的生活一定愉快。应酬得不好，恶劣的后果会接踵而至，家庭会失去和谐；夫妇会反目成仇；领导的信任或部下的尊敬会因此成为泡影；更会失去朋友的帮助。

按照心理学家所说，应酬的“巅峰（最高）效果”，就是在绝无强迫的成份里，使对方照你的意愿去做。厚黑应酬术，是把你的一份意思传达给别人，使别人受到感应，从而自动地帮助你，迁就你或同意你，受你思想意识的潜移默化。

应酬不是愚弄，不是欺骗，是现代社会生活里一种最高尚的社交艺术，但是，应酬出于某种需要，也时常渗有自我解嘲，对人虚伪的成份。

说应酬左右了世界的命运，这话题未免太大，但应酬左右了个人的命运，例子就太多了。

你去求职，主要是要通过笔试和面试，其中又以面试为最后一关，成功与失败均决定于此。面试的本质是应酬，应酬得

607295/19

好，你成功了，否则，算你有天大的本领，人家不会对你产生兴趣。

结婚也一样，通常结婚的最低限度关系到我们的后半生。因此，在选择对象时，即在恋爱的阶段里，好的应酬会令对方充分地了解你；不好的应酬，就是相反的结果。

售货员的应酬良好与否，固然影响着他的售货成绩。就算你是一个绝对不需要对外交际的内勤人员，你也要每天应酬领导或同事。

你回到家里，要应酬所有的家人，应酬有术，彼此生活愉快，应酬无方，算你有百万家财，也不一定会快乐。应酬是一门大学问，但是，你只要把握住几项要领，也够你一生受用了。

目 录

第一章 应酬的基本概念

应酬是事情成败的关键·····	(1)
应酬学的三大原则·····	(3)
应酬术也是职业工具之一·····	(6)
最佳应酬是抓住对方心理(一)·····	(8)
最佳应酬是抓住对方心理(二)·····	(11)
应酬切忌说谎·····	(15)
应酬中要“术”、“诚”并用·····	(18)

第二章 厚黑应酬术

初次见面勿使人对你有异样感觉·····	(21)
力求适合别人的兴趣(一)·····	(24)
力求适合别人的兴趣(二)·····	(28)
引起对方好感是成功的要旨·····	(31)
谈话性的应酬应循序进行·····	(34)
谈话不要忘记步骤和正题·····	(38)
谈话要注意措词·····	(42)
说话应随对象而异·····	(46)
电话的厚黑应酬·····	(48)
年龄不同,心理亦异(一)·····	(53)
年龄不同,心理亦异(二)·····	(56)

女性的厚黑应酬	(57)
服务性的厚黑应酬	(60)
称呼要切合对方的身份	(61)
站在对方的立场去想	(63)
让人家自动地接纳你	(66)
重视他人的利益、困难和特点	(70)
政治家的厚黑应酬	(71)
在适宜的地方做适宜的应酬	(75)

第三章 洞察人情世故的应酬术

应酬需要理论与应用双管齐下	(79)
应酬的理论贵在尝试和实行	(82)
屈己待人大有好处	(84)
不妨站在贷方	(87)
消除敌意的办法	(89)
对人要宽,律己要严	(92)
划清友谊和职业的界限	(95)
知己知彼,百战百胜	(97)
千万不要伤害别人的自尊心	(101)
做错了就不要辩解	(103)
不要争得嘴边的胜利	(107)
用争辩叫人认错是不必要的	(109)
你以为是,人家也许说非	(112)
决定拒绝就不要拖延	(115)
应酬要有耐性和度量	(117)
要了解他人,更要清楚自己	(119)
你对人诚恳,人对你就诚恳	(122)

自己先要对人忠诚·····	(126)
第四章 改变你一生的应酬术	
不要自筑藩篱而陷于孤独·····	(129)
应酬是护身成功的法宝·····	(132)
人格美才是真美·····	(133)
人格高超永远受人怀念·····	(136)
当仁不让的勇者画像·····	(139)
埋头苦干不必多说·····	(141)
多多观察周围的人们·····	(144)
友情是温暖的源泉·····	(146)
一张卡片表寸心·····	(148)
成功的应酬家一定是快乐的人·····	(151)
结束语——旧话重提·····	(153)

第一章 应酬的基本概念

应酬是事情成败的关键

应酬并不等于交际，交际充其量只是应酬里一个极小的项目。一位口才伶俐的交际家，并不一定擅长应酬。

有人认为应酬是诚意对诚意的问题，和技术无关。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，却是需要技术了。

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，或者要检查一下昨天所办的事。在这种情况下，你不知不觉间，已面临着重要的“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危险。

在通常情况下，比较上级的一方，总是居于控制场面的地位。但有一位著名的效率专家则认为，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”。

有人以为命令行事是讲求效率的上策，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”的意欲。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，对部下应酬应该有下列三个原则：
(一) 完全记得住部下的名子；(二) 尽量使用足以鼓舞对方的字眼；(三) 注意避免伤害对方的自尊心。

我和许多领导干部朋友们谈过，他们都同意我的意见，但其中有两个人表示，对于部下常有“冲口而出”的习惯，明明要“尊重”他，但讲起话来便“失去平衡”了。如：我把部下叫过来说：“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？”

这样的应酬真是不及格之极了，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，你便可以回报“还没办好”，此时，领导自然也就不以为是了。

美国宾州人洛斯特曾被选为“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。”他的上司百货公司总经理说：“洛斯特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，他会告诉上司，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：（一）“是这样？明天接着干吧！”（二）“我叫×先生帮助你。”

我有一个朋友在某银行任分行经理，他告诉我一个有趣的经验说，当他为了某些事情要询问某些职员时，通常用下列三种方法把那职员叫进经理室来：（一）叫工友传达；（二）打电话叫；（三）自己亲自走到那职员身边说：“你工作做完后，到我办公室来一趟好吗？”

结果，自然用哪一种方法都能把他叫进经理室来，不过，询问事情的结果，却又因每次呼唤方法不同而有异。他的经验是：“最好的效果是第三种方法，其次第二种，最坏的是第一种。”

应酬学的三大原则

有些人常认为自己“不善于应酬”，他们的意思是不大懂得应对之策，在现实生活中，他们不大喜欢交朋友。不交朋友倒无所谓，事却不能不做，做事的过程中，必有同事，而同事之间，又非应酬不可。初上任的第一天

起，由于你应酬得不好，祸根也许由此种下，害得你不安于位。我并非故甚其词，这事实俯拾皆是。比方说，你上班报到，不免要和同事们略作应酬，如简单介绍自己说：“我叫张亚明，今天开始上班，在财会室管出纳，请大家多多指教。”说明这些情况是相当重要的。不过，如果你说：“我在某某会计专科学校毕业，曾在某某银行任会计主任……”这样就过分了。凡是良好的应酬，都应避免自大、分辩或过多的解释。例如：你今天早晨上班迟到，于是你向领导解释迟到原因：“今早乘车因前面撞车，汽车堵塞在马路上，大摆长龙，我被迫下车找出租车，但好多出租车都被别人截走了，等了半天才等上一辆……”

撞车，摆长龙、出租车……都是原因，而迟到却是结果，你的领导一定不耐烦听这些，这里有两个答案，你看哪一个比较好。

（一）、“今天乘车出事故，所以迟到了，非常对不起。”

（二）、“今天迟到了，非常抱歉，因为汽车半途出了事故。”

上面两句说明，原因与结果互相倒置，听来一样让人理解。但在大多数场合，原因与结果哪一个放在前面，有极大关系。

利用“迟到”作为你应酬技术的试金石，成功还是失败，很快就有分晓。

鲁迅先生一次在上海坐黄包车，有意实验一下应酬学上的三大原则。他从朋友家门前叫车去南京路，依照

时价，应付车费三角。

鲁迅先生没有说明去南京路什么地方，价钱讲好，便坐上车来。

车拉到南京路上，车夫便停下来，说：“到了。”鲁迅先生本应该说：“哎呀，对不起！我只说要到南京路，却没说到南京路××学校。”但他并没有这样说，却故意说：“还没有到呀，我要去××学校。”

车夫反驳道：“什么话？三角钱来到南京路，还不下车……”

“哪里，我来南京路是要去××学校，此地离学校还远。”

“你分明说是来南京路。”

“你不去××学校，我就不付钱！”

“你不付钱我就去叫警察！”

这个结局如何，我们不必理会，总而言之是证明了，坐车虽属小事，但应酬不得其法，会闹出乱子。当时鲁迅先生如果说出他刚才应该说的话，黄包车夫也许早已把他拉到目的地，再不然多付他五分钱便一切顺利了。这次实验，启示了应酬学的三大原则：（一）先了解对方立场；（二）接着请别人了解自己的立场；（三）然后，请别人帮助达到自己的目的。

鲁迅先生是个写文章的人，他拿黄包车作实验，正好证明事情虽小，但应酬不得其法，一样闹大乱子。这样实验过，对他日后写文章，也有很大的帮助。

实际上，自古以来，有许多名人都重视应酬学。被

称为辩证法始祖的苏格拉底，便以应酬学教诸弟子。瑞士最伟大的教育家贝斯特洛，也特别重视“应酬教育”。孔子的重视应酬学，你打开论语便知道了。古今中外的专家们都重视应酬学，是因为应酬学本身，可成为职业上的工具。

应酬术也是职业工具之一

日本有一间医科学院，学生们要接受“应酬学”教育六个月，因为做医生的，除了应有知识、技术之外，还要有一套对付病人的应酬术，不然的话，他的高深医学和技术也无从发挥。站在生意的立场，他就是挂起招牌，也不见得就会门庭若市。事实上，最受病人信赖的好医生，往往是应酬最得法，因为他懂得了解病人过去的病历、家庭的健康状态、最近的病状与自觉症状，这一切都需要从病人口中探问出来。医生到底不是商人，没有了解一切之前，就进行处方交易，结果失去病人信赖。怎样才可以完全了解病人？那就需要拿出“应酬学”来应用了。

有一位医科教授说，应酬学是医生们最主要的技能之一，比X光诊断、显微镜检查、听筒诊察都更重要。

有三个牙科医生，轮值替患者们看牙，三个人有三种应酬病人的技术。

第一个：“什么？这样就不痛，对了，这样就不痛！”他一面说，一面就动手拔去病人的坏牙。

第二个：“很痛吧，我想还要稍为忍耐一下，好吗？”

再过一会就好了。”他是“同情格”，病人似乎受到安慰，其实他也一样使劲拔去坏牙。

第三个：根本不和病人说话，他扳起脸孔，病人一坐下，用手一指，他便不由分说，把坏牙拔出。当然他不会拔错牙，因为这位牙医的技术十分高明。

我曾非正式问二三十个光顾这几位牙医的患者，探听过他们的意见，问他们那个牙医最好。结果：

第一个好……八人

第二个好……十四人

第三个好……0人

要注意，这些病人的意见，其实有错误的，因为他们简直忘记了对于一个医生的好与不好，应该从他的医术作第一判断，但上面的结果，人们竟然依照医生对他的态度来决定好与坏，你想应酬术多么重要。

有个调查“性行为”出名的金赛博士，曾经偕同助手，和二万名以上男女谈过话，由于所谈的全属性问题，如何开口？如何获答？一句话，也是运用应酬学。他真的是个应酬专家呢！

我家附近有两间商店，几乎在同一时间开张，内部陈设的货色也可以说一模一样。在经营了将近一年的时候，其中甲店突然宣告装修，加强布置。乙店见状，也不甘落后，跟着也装修一番。

你可以想像得到，从这样的现象上看是表示了抢生意的剧烈，因为他们的顾客是同一对象，而地点又是比邻而居。

但据我所知，乙店的生意比甲店要好，甲店要亏蚀一些，乙店则赚钱。这是我从他们的老板口中听到的；而在表面看来，乙店也确实比甲店生意兴隆得多。我曾冷眼观察，发现这一对冤家之所以有好有坏，完全因为对顾客的应酬有别。

乙店老板是个女人，她似乎有一种本事，就是不须经过询问，便知道顾客姓甚名谁，对于经常来光顾的小孩子，尤其充分知道这小孩是属于哪一家的。

有客人来购饼干，她会提议：“太太，如果是府上的小公子吃，我认为还是买这一种比较容易消化。”她这么一说，客人原定买另外一种的，至此也听从了她的意见，决定买她所提议的那种了。

乙店的伙计也显然应酬有术，当他正在应酬着一个客人，而另外一个客人又急于买东西时，他一定大声说：“对不起，就来了！”这么一叫，使那客人不好意思离开。

甲店的老板和伙计对客人的态度截然相反，我诧异他为什么只知花钱装修门面，却不花些心机去“装修”一下他的应酬术。

最佳应酬是抓住对方心理（一）

依照专家们的分类，应酬有三种型格：第一种，他们称之为“抽出型应酬”，这就是要把对方所知的事，用应酬的方式，“抽”出来。法官对被告，检查官对嫌疑犯，新闻记者对采访对象，教师对学生，医生对病人，律师对他的顾客，都是前者要向后者“抽出”材料的。