

大众实用精妙丛书

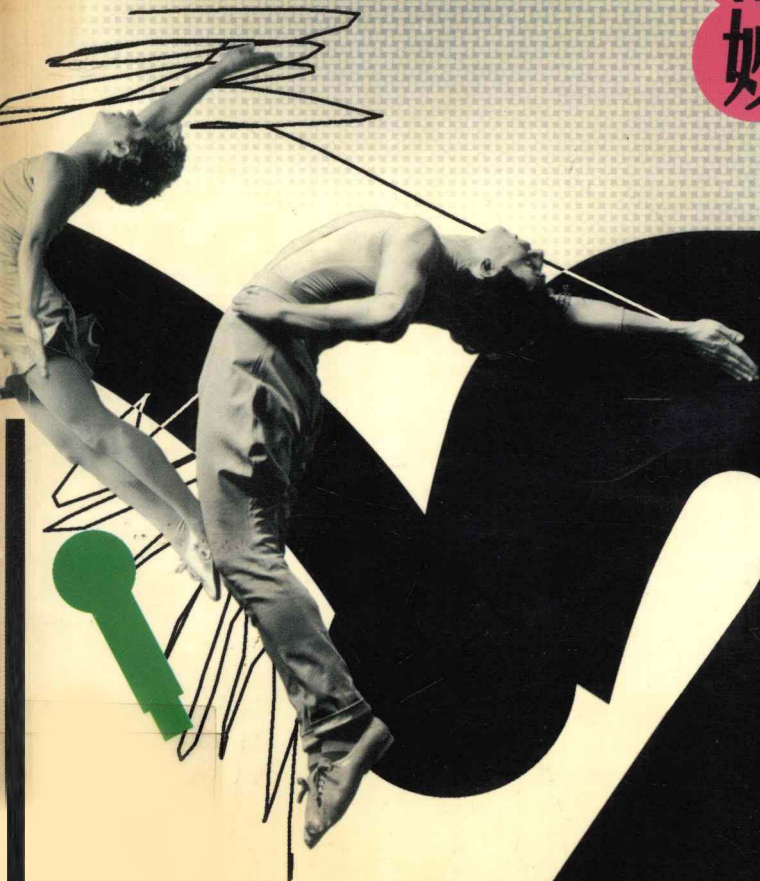
吴 洪 激 主 编

应 酬

技巧精妙

郭相时 编著

引进台湾
版本





大众实用精妙丛书

武汉大学出版社
吴洪激 主编

应酬技巧精妙

郭相时 编著

图书在版编目(CIP)数据

应酬技巧精妙/郭相时编著. —武汉:武汉大学出版社,
1999. 9

(大众实用精妙丛书/吴洪激主编)

ISBN 7-307-02804-2

I. 应… II. 郭… III. 人间关系—通俗读物 IV.
C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 46298 号

武汉大学出版社出版

(430072 武昌 珞珈山)

(原台湾汉欣文化事业有限公司出版)

黄冈市委印刷厂印刷

(438000 湖北省黄冈市黄州区七一路4号)

新华书店湖北发行所发行

1999年9月第1版 1999年9月第1次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:5.625 插页:5

字数:142千字 印数:1—3000

ISBN 7-307-02804-2/C·84 定价:7.00元

本书如有印装质量问题,请寄承印厂调换

·大众实用精妙丛书·

说话 技巧 精妙

吴洪激 / 编著

武汉大学出版社出版

吴洪激 / 主编

法国大文豪雨果说：“语言就是力量！”

一言能兴邦，一言能丧国；一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。对个人而言，一言不慎，可以让人灰头土脸，身败名裂，成为众矢之的；反之，若出言机智，言语幽默，应对得体，不卑不亢，则能获得人心，成为众所仰慕的典范。本书编入古今中外实例，教你如何善用“说话”这一“沟通”利器，为你点破说话艺术的奥妙，让你不致拙于言词，而成为精通说话艺术的胜利者。

版式设计 支 笛

·大众实用精妙丛书·

应 酬 技 巧 精 妙

郭相时 / 编著

吴洪激 / 主编
武汉大学出版社出版

应酬，是沟通的一门艺术。

本书撷取古今中外一些教育学家、社会学家和心理学家有关应酬论述之精华，并联系实际加以引证。帮助你在为人处世、待人接物上能够游刃有余地应付各种社会交际，达到沟通感情，增进友谊，促进事业成功的目的。

细读此书，一定会令你对应酬艺术方面的学问产生浓厚兴趣，从而迈向成功之路。

版式设计 支 笛

·大众实用精妙丛书·

幽 默
技 巧
精 妙

谢进 / 编著

武汉大学出版社出版

吴洪激 / 主编

“美丽”，可恃又不可恃，因为“美人”总有迟暮的一天；拥有高尚的美德和高超的专业能力，固然令人景仰，但同时也远远地把人隔在一定的距离之外。唯有幽默才是“永恒的美丽”，使你具有永久的吸引力。

本书通过对幽默的阐释，将给你带来欢笑，带来智慧，带来力量，帮助你纾解压力，摆脱沮丧，在社交中如鱼得水，开启生命的春天。

版式设计 支 笛

·大众实用精妙丛书·

倾 听 技 巧 精 妙

郑卫国 / 编著

吴洪激 / 主编
武汉大学出版社出版

“兼听则明，偏信则暗。”这是古今至理名言。

本书撷取中外名流或听于师，或听于友，或听于亲近，或听于疏远等诸多典型事例，广纳兼收，有取有舍。既有小人物的灵感独发，又有富商巨贾的玄机偶得，也有达官权贵的诡谲诈谋，还有先贤圣哲的浑涵端重……旁征博引，发幽探微，对广大读者，尤其是初涉社会的青年朋友，有所借鉴，有所裨益。

版式设计 支 笛

·大众实用精妙丛书·

致富 技巧 精妙

郑卫国 / 编著

吴洪激 / 主编
武汉大学出版社出版

在市场经济大潮中，行行出状元，生财之路就在你脚下。只要你有眼光、有勇气，定能跨入致富之门。

本书归纳前人经验之精华，为你指引致富的窍门，你如能从这些已被历史证实的经验中，领悟一二，磨砺经营的“眼光”，开拓人生的智慧，必能在市场激烈的竞争中，化险为夷，一帆风顺地走向事业的巅峰。

版式设计 支 笛

主编荐言

吴洪激

这是一套指导性很强的生活应用书籍，内容涉及古今中外社会名流说话、倾听、应酬等精妙的哲理故事和幽默、致富的典型经验，且采取趣味口语和生动活泼的文字叙述，十分引人入胜。一卷在手，令你受益匪浅。

应酬，是当今在社会上人与人交往的一种沟通艺术，是士农工商处世待人的一种重要沟通技巧；应该说，它是每一个人生活中不可或缺的生活哲学。

人既然生活在社会中，就不得不与人交往，与人交往又不得不注意人际关系，而应酬恰是人际交往的润滑剂。

应酬也是有一定技巧的，虽然它会因人、因时、因地、因事而异，但毕竟有它的自然规律，这就是前人在社会实践中总结出的有关应酬方面的经验，或称作技巧吧！善用应酬技巧，正像走路一样，如直走有障碍，可以绕道，或者在几条道路中选一条可行的捷径。

《韩非子》论“术”中说：“故有术而御之，身坐庙堂之上，有处女子之色，无害于治；无术而御之，身虽瘁癯，犹未有益。”这段话的意思是说，如果用“术”治理天下，便能轻松坐于庙堂之上，而且得心应手；如若不用“术”，即使再心力交瘁，也不会有效果。这里说的“术”，就是指技巧。

当今社会是一个瞬息万变、竞争激烈的社会，物竞天择、适

者生存的自然法则必然会迫使人们为成功而奋斗,为人生而规划。

本书《应酬技巧精妙》撷取古今中外一些教育学家、社会学家和心理学家有关应酬论述之精华,联系当今的实际社会生活,精选并论述了五十余个应酬方面的典型事例,以帮助读者在为人处世、待人接物上能够游刃有余地应付各种社会交际,达到沟通感情、增进友谊、促使事业成功的目的。如果读者读完本书,相信您一定会对沟通应酬方面的学问产生浓厚的兴趣,或许您的事业会由此而迈向成功之路。

目 录

- 1 / 第 1 术 / 应酬是一门沟通艺术
- 3 / 第 2 术 / 应酬的三大要素
- 5 / 第 3 术 / 应酬中的第一印象 / I 要注意服装仪容 / II 要请人作介绍
/ III 要注意时间长短
- 8 / 第 4 术 / 有无准备是应酬成败的关键
- 11 / 第 5 术 / 要以诚待人
- 14 / 第 6 术 / 要善于迎合对方的兴趣
- 16 / 第 7 术 / 如何控制应酬的场面 / I 要主动、热情 / II 要态度诚恳 / III
要灵巧应用
- 20 / 第 8 术 / 应酬的距离和位置
- 23 / 第 9 术 / 应酬场合的选择
- 25 / 第 10 术 / 应酬要因脾性不同而异
- 27 / 第 11 术 / 应酬要因年龄不同而异 / I 对待年长者要考虑他们怕
老的心理 / II 对待年轻人, 要考虑他们怕小的心理
- 30 / 第 12 术 / 少一分谄媚, 多一分诚实
- 33 / 第 13 术 / 不要随意介入他人的生活 / I 要避开矛盾冲突 / II 要尊
重他人的隐私
- 36 / 第 14 术 / 凡事应为他人着想
- 38 / 第 15 术 / 要站在别人的角度想问题
- 41 / 第 16 术 / 应酬中非语言方式的运用 / I 以非语言方式进行应酬
和交流 / II 以非语言方式在应酬、交流中产生主导作用 / III 以
非语言方式作为语言方式的辅助

- 44/第 17 术/如何作自我介绍/Ⅰ 自信自尊,赤诚相见/Ⅱ 繁简得当,
从容不迫/Ⅲ 自我评价,注意分寸
- 48/第 18 术/如何协调人际关系
- 51/第 19 术/如何讨人欢心
- 54/第 20 术/如何扩大自己的空间
- 56/第 21 术/应酬切勿耍阴谋
- 58/第 22 术/切记勿锋芒毕露
- 60/第 23 术/忍让才能相安
- 64/第 24 术/切不可强迫别人认错
- 67/第 25 术/报复的代价太大了
- 71/第 26 术/过则勿惮改
- 74/第 27 术/能“曲”则“全”
- 76/第 28 术/宽容是一种美德
- 79/第 29 术/勿让人丢面子
- 82/第 30 术/应酬中如何恭维别人/Ⅰ 要因对象不同而异/Ⅱ 要因年
龄不同而异
- 85/第 31 术/得体的称呼和呼唤
- 88/第 32 术/要善于倾听别人的意见
- 91/第 33 术/切勿信口开河/Ⅰ 不要信口用恶语伤人/Ⅱ 不要信口说
出犯忌之言/Ⅲ 不要信口议论别人的长短/Ⅳ 不要信口戏谑
别人
- 95/第 34 术/措辞要得体
- 97/第 35 术/要胸怀大度
- 100/第 36 术/因势利导
- 104/第 37 术/切记不要自以为是
- 106/第 38 术/君子不计小人过
- 109/第 39 术/勿逞一时口舌之能
- 111/第 40 术/善应酬进退自如

- 113/第 41 术/应酬中切勿轻易承诺
- 116/第 42 术/如何消除对方的戒心/ I 保持若无其事的态度/ II 保持平静而轻松的心态/ III 保持低调的姿态
- 120/第 43 术/如何说服别人
- 124/第 44 术/应酬时斗智勿斗力
- 127/第 45 术/关于批评的技巧/ I 要考虑对方的心理承受能力/ II 以批评自己来暗示别人/ III 批评必须具有建设性的意义/ IV 幽默是间接批评的一种润滑剂
- 131/第 46 术/自信是走向成功的第一要素
- 134/第 47 术/应酬中的善意回应
- 136/第 48 术/贵在理性自制/ I 要注意客观公允/ II 要注意息事宁人/ III 要注意稳中求好
- 140/第 49 术/和人合作的要领
- 143/第 50 术/注意别人所流露出的性格和心声
- 146/第 51 术/得意之时莫尽欢
- 148/第 52 术/应酬中的品格力量
- 150/第 53 术/应酬中的勇气力量
- 153/第 54 术/应酬中的幽默力量
- 156/第 55 术/应酬中的友情力量/ I 君子之交淡如水/ II 和而不流,肝胆相照/ III 交友择信,信而不爽/ IV 交友重侠,义在真心
- 160/第 56 术/如何增加你的吸引力/ I 要善于表现自己/ II 要以礼待人/ III 要善于制造神秘感
- 164/第 57 术/祝你应酬成功

第1术

应酬是一门沟通艺术

在现实生活中，我们无论是经商、交友，都需要沟通，以建立良好的互动关系。而应酬就是人际沟通的桥梁。当然，应酬要恰到好处，才能达到沟通的目的。如果应酬不当，则会事与愿违，甚至造成严重的恶果。这就必须讲求应酬艺术了。

以下举两个例子。

有一位大学文科毕业生张某，到一家银行去求职，很顺利地被录取。上班的第一天，这家银行主管带他到一张办公桌前，指着桌上一摊摊堆积的公文对他说：“给你一天时间，把这些公文一件件清理好，行吗？”

张某抬眼一看，顿时心里一沉，皱起眉头说：“这么多的文件，叫我一天时间怎么处理得完？”

银行主管一听，便感不悦，冷冷地道：“你不是来求职的吗？难道要我另换一个人！”

结果，弄得双方都很尴尬。

对主客双方来说，这都是一种十分失败的应酬。

假如那位求职者的回答改为：“可以，我努力去完成。”银行主管的态度就一定大不一样。虽然你说的是“努力”完成，不是“保证”完成，甚至尽了“努力”，到下班时还不能完全办好，人家也是可以谅解的，自然不会太责怪你。

假如那位银行主管听了不是冷嘲热讽，而是改为另一种口吻：“好，你努力去办吧！”张某心理上也一定能接受，因为这些公文还没有去办，能否按时办妥，尚不能做出肯定或否定的答复，只能“努力”了。

*

日本本田企业是一家大型汽车制造公司，属于潜能资源型企业。它的老板与雇员之间的沟通十分融洽。有一名青年设计师初进本田，负责设计新型的FI汽车，以提升企业的崭新形象。本田要求这位青年设计师尽快地设计出来，以抢占国际市场。这位青年设计师明知任务艰巨，非一日之功可以设计出来，但他却在应对时总是说：“好，很好，我尽力去做。”一个月过去了，他对本田说，他仅画好了草图。又一个月过去了，他对本田说，FI基本可以定型了，但还要些时日才能投入试产，并告诉本田，如果要再提前，他只好牺牲休息时间，加班完成了。本田虽然心里很急，但也无话可说。

可见，这位青年设计师的应对真是到家了。其一，他没有给本田的要求泼冷水，维护了本田的自尊心；其二，他没有被“尽快”的要求吓倒，而是“尽力去做”，试一试；其三，万一“尽快”不了，就只好牺牲休息，加班完成。

结果，本田要求的FI新型汽车终于出产，不仅是男性，就连女性也十分喜欢，并获得了丰厚的利润。

上述正反两个应酬的例子，说明应酬不单是诚意对诚意的问题，要讲求应酬艺术，才能把你的诚意传达给对方，达到互相沟通的目的。

第2术

应酬的三大要素

如何学会应酬，达到人际间的沟通，事事如意，这就要掌握应酬学的三大要素。

何谓三大要素？

一、要了解对方的情况。

二、让对方了解自己的情况。

三、要争取对方合作，以达到自己的目的。

不掌握这三大应酬要素，常常不只应酬不成，而且会遭受无可挽回的失败。尤其对从事商业推广的营业员来说，更要注意这一点。

例如，美国有一位很会应酬的人寿保险商人，他运用这三要素去“应酬”，结果成了出色的营销之“王”。他介绍他的应酬秘诀是：当他向一位客户推销他的商品时，先要了解这位客户究竟有没有买了别家的人寿保险。如果人家已买了别家的人寿保险，你还要去劝说他买你公司的，则这事的成功希望已减去一半。他说了解了对方的这个情况，就一定不要再提人寿保险的事，可以提出另外一种保险，例如意外保险之类，并向对方介绍自己经营的意外保险情况。这样常常能得到对方的合作，达到自己的营销目的。

中国著名作家鲁迅，是一位学识渊博的人，他的许多名著，诸如《阿Q正传》、《一件小事》等在人物刻画上，都融进了应酬学的三大要素。尤其是《一件小事》，截取了黄包车夫生活的一个小小片段，加以抒发，融入了作者的应酬感受，达到了以小见大的效果。

据说，鲁迅为了试验一下应酬上的三大要素，还故意与黄包车夫开了个不大不小的玩笑。

一天，鲁迅从上海一友人家出来，叫了一辆黄包车，本来要拉到南京路的先施公司去。但他故意说南京路，没讲明去南京路的什么地方，言定付车费三角，便坐车上路了。

车到南京路口，车夫便停了下来，说：“到了，到了。”

鲁迅又故意说：“我要去的是南京路的先施公司，离这儿还远着哩！”

车夫不满地说：“我们已讲好了，到南京路，三角钱。快下车吧！”

鲁迅仍故意说：“你如不去先施公司，我不会付钱给你。”

车夫生气了，说：“你不付钱，就不准走，我们找警察评理去。”

鲁迅原本是通过坐黄包车来印证一下应酬的三大要素的重要性，自然不会与车夫对簿公堂。

此事说明，即使像坐车这样的一件小事，如果在应酬上不了解车夫的心态，也不让车夫了解自已的心态，就很难得到车夫的合作，不仅不能到达要去的地方，还会把事情弄僵。