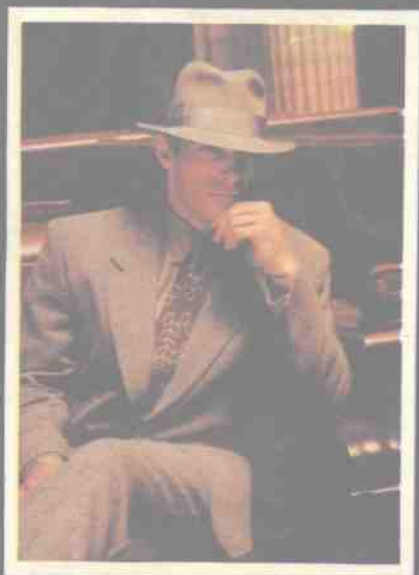


人生处世的法宝
人生成功的黄金法则

實用應酬術

秋君 編著



中山大学出版社

实用应酬术

秋 君 编著

中山大学出版社

责任编辑: 浩然 封面设计: 郭 炜

责任技编: 姚明基 责任校对: 方 原

实用应酬术

秋君 编著

*

中山大学出版社出版发行

广东省新华书店经销

广州番禺印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 7.5 印张 16 万字

1992 年 9 月第 1 版 1992 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1-20,000 册

*

登记证号 (粤) 第 11 号

ISBN7-306-00577-4/G·126

定价: 4.20 元

目 录

愿应酬术与你一生相伴	(1)
第一章 同事之间的应酬术	(1)
一、在单位里应有的仪表	(1)
二、和同事相处的艺术	(9)
三、同事间交往应酬的要点	(20)
四、欢迎新职员的应酬技巧	(21)
五、离别的应酬技巧	(23)
第二章 下属应酬上司的技巧	(28)
一、几条基本原则	(28)
二、如何对上司进言	(33)
三、对误解自己的上司的应酬术	(37)
四、对上司工作成败的应酬术	(41)
五、面对别人意见不一时的应酬术	(44)
六、如何对上司提出要求	(47)
第三章 上司应酬下属的技巧	(50)
一、几条基本原则	(50)
二、如何说赞美话	(53)
三、如何应酬女性职员	(56)
四、如何安慰下属	(62)
五、如何同部属建立信赖关系	(64)
第四章 男女之间的应酬术	(72)

一、赢得女性的心的秘诀.....	(72)
二、女性吸引男性的秘诀.....	(74)
三、女性应酬的优势.....	(76)
四、女性主动表达情感的应酬技巧.....	(78)
五、女性拒绝男士邀请的应酬技巧.....	(80)
六、恋爱中提出分手的技巧.....	(81)
七、男士应酬女性的技巧.....	(83)
八、男女约会时的应酬术.....	(86)
九、男女恋爱期间的应酬术.....	(97)
第五章 夫妻之间的应酬术.....	(106)
一、性格情趣上的应酬.....	(107)
二、工作事业上的应酬.....	(109)
三、夫妻生活上的应酬.....	(111)
四、夫妻间言谈的应酬.....	(112)
第六章 邻居之间的应酬术.....	(124)
一、邻里相处的类型.....	(124)
二、不同类型住户相处应酬的学问.....	(125)
三、邻里相处“八戒”.....	(126)
四、邻居之间互相关照的应酬术.....	(127)
五、邻居之间孩子教育的应酬术.....	(128)
六、如何提醒邻居.....	(131)
七、邻居间可采用开会解决问题的方法.....	(132)
第七章 求人办事时的应酬术.....	(134)
一、克服“不喜欢求人”的弱点.....	(134)
二、设法得知对方的地址姓名的方法.....	(136)
三、注意自己的礼仪才易求人办事.....	(137)
四、找出双方的共同特性作为话题.....	(139)

五、拿日常话题作为求人办事的“开场白”……	(140)
六、求人办事要充满自信地说服对方……	(142)
七、借用“第三者”的口吻来赞美对方……	(143)
八、请具有影响力的人作“代言人”……	(145)
九、尽量避免谈论对方不知道的事……	(146)
十、最好先提升对方的“荣誉感”……	(147)
十一、求人被拒绝时的应变技巧……	(149)

第八章 拒绝别人时的应酬术…… (155)

一、拒绝自己办不到的事情……	(155)
二、拒绝借贷……	(157)
三、拒绝临时要求……	(159)
四、拒绝邀请……	(160)
五、学会利用“缓冲时间”来拒绝……	(161)
六、促人还钱的应酬技巧……	(162)
七、大大方方地断然拒绝……	(164)
八、礼貌地提醒访客离去的技巧……	(165)
九、利用“餐厅礼节”促访客离去……	(166)
十、谢绝出席宴会的应酬法……	(166)
十一、以“不饿”为由拒食不喜爱的食物……	(167)
十二、应付不请自来的人物的技巧……	(168)
十三、高明的拒绝手法……	(169)

第九章 商场应酬术…… (171)

一、与客户见面时的应酬术……	(171)
二、生意交涉的技巧……	(175)
三、商业谈判应酬术……	(177)
四、销售时与客户的应酬术……	(179)
五、推销商品应酬术……	(181)

六、推销商品五步法	(188)
第十章 日常应酬技巧(上)	(192)
一、结婚典礼的应酬	(192)
二、吊唁的礼节	(199)
三、酒席场合的应酬	(200)
四、聚会时的应酬	(204)
第十一章 日常应酬技巧(下)	(212)
一、平常的应酬	(212)
二、电话应酬的技巧	(215)
三、使用名片的应酬技巧	(223)
四、互相介绍的应酬方法	(226)

第一章 同事之间的应酬术

一、在单位里应有的仪表

(一) 仪表是先决条件

也许有人 would 认为在单位里，仪表及服装并不那么重要，只要把工作做好就万事大吉。这个想法是错误的。

事实上，虽然仪表和服装表面看来与业务工作没有直接关系，但的确又是业务上一个重要的因素。要圆满处理好业务，以下两点是不可缺少的：(1) 表现出对对方的诚意与敬意，这一点十分重要。(2) 站在对方的立场上考虑，首先就要美化自己的行为。

不同的行业有不同的工作场所和职业区别，因此，彼此必须遵守的具体仪表准则也不一样。不过，无论如何，我想，整洁这一点应该是共同的吧。因此，我认为第一点应该是要注意整洁。

头发。男性职员头发不宜太长。男性留长头发的话，即使经常洗，保持清洁，但总使人感觉到不够整洁。此外，有的工作场所，长头发带有一定的危险性。一句话，头发的长短打扮要适合工作场所。

指甲。不要让指甲太长，宜经常注意修剪指甲。有的男性职员喜欢把尾指指甲留长，不过，如果不是工作需要，我还是建议他剪掉。就女性来说，也不必要特别留长指甲，指甲油尽量用淡色的。

胡子。应该养成经常剃胡子的习惯。胡子浓的，在会客前或出席公开场合时，应该再剃一次。为此，个人应在工作地方准备一个电须刨备用。但注意不能在工作时间或人们面前使用，可利用午休时间在洗手间进行。

口臭。自己觉察不到的事情很多，其中应该注意的是口臭。口臭的原因很多，蛀齿或消化不良是常见的因素。因此，要注意牙齿的健康及保持口腔清洁，如果吃过腥味的东西，可用咀嚼香口胶来抑止和防止口臭。

女性的化妆包括脸面和发型，化妆的目的是给人清洁健康的印象。虽然职业女性的工作行业和年龄各各不同，但下列几点应该是共通的原则。

粉底霜——洗脸后在脸上涂上一种比自己肤色稍浅的粉底霜，会使你的脸色增加一层光泽。

眼睛——欧美女性涂抹比较浓厚的眼底霜，但中国人以薄薄地涂上一层眼黛比较适合，一般以灰色为佳，戴眼镜的人可以稍浓一些。一般情况下不必画眼线。

嘴唇——年轻人用明色的口红，随着年龄的增长，颜色宜变为浅茶色系统或褐色系统。

面颊——用明色的颊红能表现健康。

颜色的配合——整个人的化妆与衣饰装扮颜色要协调。同一系统的颜色比较调和，不同系统的则可以表现突出，但要小心用。普通情况如眼的化妆是蓝色系统的话，口红用粉红色的，绿色或褐色系统的话，用橙色的口红。日间

化妆宜淡雅，晚宴时可以稍浓艳。

香水——把它直接涂在肌肤上，使之与身体的气味混合成你个人特有的香味。涂香水的最大秘诀是用量不能太多，幽幽清香就可以了。

(二) 工作服装

工作场所的服装应以有利处理业务为前提，工作时的服装不是个人发挥个性的东西，而是用工作发挥个性提高效率的东西。因此，这一类服装原则上以整洁方便为前提。各公司对职员的服装规定会因公司作风与上司喜好而不同，但都应注意配合职业特点。

香港商场和写字楼的工作人员，尤其是经理级人员，最好的工作服是西装。必要的西装有三大类：(1) 日常工作用的西装；(2) 作礼服用的西装；(3) 假日出游的西装（休假西装）。

下面谈谈各类西装。

日常工作用的西装——业务上的应酬或者到酒店的餐厅等等，穿外衣和紧领带是必要礼节。但是，到了夏季，也有不必穿外衣和紧领带的时候，这就要注意不要让内衣部分从领口露出来。

工作用的西装，分冬季及夏季两种，可分别准备两套，并配上各自相衬的衣物。隔数天对换一次，如小心穿着，处理恰当的话，这就已经很足够了。

深蓝色或深灰色系统的传统西装差别不大，会使人感到厌烦。有时也可因工作场所不同，穿些花俏的衣服，因此，有便也可准备好一、二件漂亮华美的便服。尤其是女性职员。

礼服用的西装——作为礼服用，应该是正宗的。不过，对年轻人来说，穿较深色的就可以了。平时准备好黑、白两种领带，有庆祝事时，可以应急。

穿燕尾服的机会不多，但如果经济充裕的话，也可以考虑预先做好，一旦需要时，就可以用了。

休假西装——近两年，时装设计师推广休闲式的西装，让男士们可以解除传统的西装的束缚。

所谓休闲性西装，是为男士在休闲活动时，能脱离传统西装的束缚，但又不至于穿着太随意所设计的服装。

休闲性西装的款式、颜色，与传统西装不同，颜色是当季最流行的，图案有条纹、格子、印花等的。

休闲性西装的风格趋向于时装，与传统西装偏向于暗色调、款式固定、予人端庄严肃的感觉完全不同。

在西装左胸口口袋里插着的手帕，原则上应是给人以清洁感的白色手帕。但是，当把胸袋上的手帕作为装饰时，就必须另外准备一条抹手用的手帕。当然，无论是哪一条，都应该保持清洁。

此外，胸口袋上只宜插放装饰用的手帕。只有在工作场所才能够插钢笔或原子笔。

本来，衬衫指的是白衬衫，因为从清洁感来说，白色当然最好。不过，近来在工作场所也有人穿有颜色的衬衫。当然，穿礼服时或出席庄严场所时，还是应该穿白衬衫。

无论是什么颜色，衬衫的领子与袖口的污秽是最显眼的，要注意。外出工作的衬衫应该是白衬衫，因此，常外出的人应该小心洗换，每日更换，在公司里多备一件白衬衫。

说到领带，马上就会想到其颜色与花款。但是，我们更要注意的是领带上容易用手弄脏的紧结部分。如果领带肮

脏、破损或者歪歪斜斜松松弛弛的话，西装再好，衬衫再白，也会使人感到不舒服。

外出前或要在众人面前出现时，除了应该检查外衣的钮扣、裤子的拉链、鞋子的纽带，还应该不要忘记你的领带。

领带的颜色与款式固然要与西装和衬衫的颜色相称，还要考虑衬衫衣领的形状，使领带打出的紧结与此相称。

一般来说，鞋子的颜色应该与衣服的颜色相衬。而在工作场所，穿黑鞋子是一个原则。穿花俏衣服时不必穿黑鞋子，但出席婚礼丧祭时，即使外衣和领带可以从略，但鞋子就一定不能是茶棕色的，而必须是黑色的。这是社交的一种礼貌。

对鞋子要象对衣服一样重视，不能身上漂亮而鞋子脏兮兮的。平日就要保护鞋子，有鞋根磨损等情况，应及时修补。这不仅是为了延长鞋子的寿命，而且也是一种仪表。

稳重的西装长裤和明亮的黑色鞋子之间，如果出现的是不合调的花俏颜色或是花纹袜子，那就会惹人反感了。对工作人员来说，深蓝色或黑色的袜子比较调和。便装出席婚礼丧祭时，鞋子和袜子都应该是黑色的。

至于职业女性的服装，基本上与男性职员一样的要求，也就是说，比起穿便服，穿正统的服装更为适合。女士们只要记住这是工作的地方，其服装自然就会不同。

不少地方根据职业特点，规定穿戴制服制帽。这当然不是简单的只是发给你一件工作服，而是对内对外都说明你是这个机构的一个成员，使公司职员整齐划一，有助于加强责任感和激发工作情绪。

因此，对发下来的制服或者制帽，必须按规定意图，正确整齐穿戴。弄脏或缝线绽开时，应及时洗涤与处理，不能

怠惰。

20 岁或以上——新手时期，不宜用高级品。高级品与年纪不相称。无论是出于兴趣还是表现，都会招来怪异的眼光。无论是男性还是女性，这个年纪宜选择品质好的耐用的普及品，可以博得好感。

30 岁或以上——男性是从新手时期转入中坚分子时期，服装颜色应从绀色系统逐渐转入灰或褐色系统，甚至黑礼服。给人以坚实、诚实的感觉为宜。

40 岁或以上——这是工作场所内外都有很多交际的部门主管或经理时代。穿旧了的西装给人疲累的感觉，应该购置新的了。为了予内外信赖感，宜选择合乎自己身份的服装和留意仪表。

50 岁或以上——无论在公司内外，都是有地位有发言权的时代，可以按自己的喜好自由选择服装，但不要装模作样。

(三) 在单位里的基本姿势和动作

与人面谈时，为了首先给人一个先入为主的好印象，仪态和服装必须整洁有礼，与此同时，正确的姿势和动作也是很重要的。

也就是说，言行举止要正确而又优雅。

工作上会见客户或出席仪式遇站立场合时，抑或是站在长辈或上级面前时，把手交叉抱在胸前是一种不礼貌的动作。此外，说把手放在后面是正确姿势，也是不对的。

正确的站立方法是：(1) 首先是两脚脚跟着地，脚尖离开 45 度。(2) 腰背挺直，胸膛自然。(3) 颈脖伸直，颌微向下，使人清楚看到你的正面脸孔。(4) 两臂自然，不要耸

肩。手指平伸，中指大概贴着裤缝。(5) 身体重心在两脚之间。

这样说，似乎叫人直直站立不能动弹，实际上，这是一种精神奕奕的姿势。

坐在椅子上时应从椅子右边入座，同样，站立时也应从椅子左边站立，这是一种礼貌。站起后把椅子摆回原来的位置。

要把椅子从原来正确的位置挪动时，应先把椅子摆到你放的地方，然后再坐下去；如果先坐下，然后就那样坐在椅子上转动或移动位置的话，就违反正常的礼仪。

另外，坐下去后，傲慢地把腿向前伸或向后靠，或俯身向前方，都会使人反感。应该尽量坐端正，把两脚平行放好。

男性职员两膝之间可以空一个拳头左右的位置，女性职员的两膝要合并，膝头高的话（即是椅子低的话），可把两脚合并一起摆向左或右。

不论男女，两手都要放在大腿上，保持上身挺直端正，除非部下和同僚都不在面前，否则决不能在面前跷起脚或把膝头分开来坐。

点头和行礼是表示敬意的办法，因此，必须充满敬意。过分小心和粗略都不是敬意的表现，答礼时也是如此。

下列的动作可使双方心灵相通。

点头——对公司内一日见几次面的同事，或对人表示轻轻招呼时，可把上身略向前倾 15 度左右。

行礼——极普通的应酬时，可在站着或坐着时，把上身向前倾 30 度左右，表示敬意时，可把身体向前弯 45 度左右。

与外国人打交道，可用普通的站姿与之握手，注意握手时看着对方的眼睛。握手时背脊要挺直，不要弯腰低头，要大方、热情、不亢不卑。

伸手时，同性间应先向地位高的或年纪大的，异性间应该先向女性伸手，这是原则。如遇戴手套时，女性可以就那样握手，但男性则必须把手套取下才有礼貌。

进出接待室、办公室或私人房间，要先轻轻敲门，听见里面回答后才进去。一边敲门一边呼唤名字，不等回答就匆匆冲进去的做法是违反礼仪的，应该十分注意。进入房间后，要回头顺手关门。但注意不能从后面用手或用脚关门，也不能大力、粗暴关门。

进入房间后，如对方正在讲话，就要稍等一会，不要中途插话。有急事要打断谈话时，也要看准机会，而且说：“对不起，打断你们的谈话。”

另外，递交东西时，如是文件，要把正面、文字对着对方的方向递上去；如是钢笔，要把笔尖向着自己，使对方容易接着地递出笔轴；至于刀子或剪刀等利器，当然是把刀尖向着自己。

不仅是在自己公司内，对访问的公司也是一样。在道路和走廊不能一边走一边大声讲话。静悄悄地快步走是原则。

在通路或走廊超越上司、抢前走是不允许的。有必要或万不得已时，也要在旁边超越，并寒暄道歉。在狭窄的通路、走廊与上司相遇时，要马上站住、让路。此外，不能远远地高声呼叫上司，有事时要趋前去讲。

和上司同行时，原则上应该在上司的左边或后面走。如遇先走情况，注意脚步不要碍着上司。男女同行，则没有上下级关系，男性必须迁就女性的脚步。

进电梯时，男性让女性先进，出来时，让女性先出，这是礼貌。

从房间出到走廊和通路，如果一边穿上衣一边扣钮子；或者从洗手间出来时，一边拉拉链，一边抹手，是会令人反感的。女性也如是，不能一边梳头一边化妆地走出来。

必须在房间里或洗手间里先打扮好，然后再走出走廊和通路。

应该把工作场所的大厦电梯，视为通路和走廊的一部分。因此，首先让给上司和来客使用，在本公司则优待女性，只是，电梯里的礼仪和坐车时的礼仪有所不同。

进去时，应该让上司先进，出来时应该让上司和来客先出。电梯里进门左侧面是上席。不得已利用混杂的电梯，或有同行者时，注意不要发生部下与带路的先进，而使上司和来客进不去的情况。在遇访问对象使用电梯时，或没有见过面的职员，或你认为是上级的人或者女性，都要谦让。此时的礼仪与在本公司内的原则一样。

二、和同事相处的艺术

如果你是一个职业青年，那么在你的生活中，有一类很重要的人物需要你好好地加以注意。

他们是谁呢？他们就是你的同事，不瞒你说，同事是不容易相处的。

同事，不比一般朋友。朋友相交，彼此之间，互相都有一点兴趣或需要，否则，也就不会互相吸引，互相接近。如果互相接近后，发现彼此之间不投投机，那也很容易处理，

彼此少些来往，或者根本不再接近就是了。然而，同事之间却没有这么方便。

有一天，你由于介绍，或者由于投考，踏入某公司、某商店，或是某机关的大门，你变成其中的一个职员。

以后，你可能就在这个地方工作下去，也许三五年，也许十年二十年，说不定一直工作到老。这种事是常有的。因为社会上，任何略有规模的机构，都不喜欢工作人员的流动性太大，对于能够长期工作下去的人员，总是有许多鼓励和优待的办法，或者加薪，或者升级，或者有退休金等等的优惠，同时，除非有特殊的机会，你中途离开一个已经熟悉的工作单位，转到别的地方，对你自己也并非有利。可能环境生疏，需要你重新适应，也可能业务不熟悉需要你重新学习。因此，一般说来，谁都愿意找一个稳定的职位，而且在这个职位上，安分守己地呆下去。

只要一走进一个新机构，在你办公桌的前前后后，都是你的同事，这些人，有老、有少、有男、有女，你每天都必须和他们相处，并且还要和他们一起工作，说不定还要“白头到老”。

这些人跟你可能在性格志趣相隔甚远，其中有些跟你不投机，甚至于好象还偏偏和你作对，挑拨离间，争功诿过，欺软怕硬。然而为了工作，你又无法不跟他们接近，无法摆脱他们的影响，和同事相处之难，也就难在这里了。

很多人，因为不善于和同事相处，以至于弄得终日不安，终生不快，或者被迫离开那个你本不愿意离开的工作单位。如果是这样，你就成了一个可怜的人，在待人处事上是一个失败者。

这一切问题究竟如何解决呢？