



應酬技巧

馬明
編著

应酬技巧

马明·编著

广西民族出版社

C912.1/M505

应酬技巧

马明 编著



广西民族出版社出版发行
广东省新华书店经销
广东粤中印刷公司印刷

开本787×1092 1/32 6印张 1插页 120千字

1991年10月第1版 1991年10月第1次印刷

印数：1—10,000册

ISBN 7-5363-1295-4/Z·68

定价：3.00元

内 容 简 介

应酬是人们生活中不可缺少的交际艺术，是你处世待人接物的重要组成部份。无论你是赴约参加宴会、登门拜访朋友，还是朋友来看你，都是应酬。因此，你每天的每一刻，都可能在应酬。

真正的应酬，是把您的一份诚意传达给别人，而使别人受到感应，自动地帮助你，并且双方达到意见统一，关系密切或实现目标。

本书从人际关系的角度告诉你应酬的重要性，以及怎样正确去应酬，从而使你与亲人、朋友、与上司、同事，与顾客、左邻右舍都应酬有术，事事如意，生活愉快。

目 录

一 应酬与你的生活

- 应酬是成功与失败的关键..... (3)
- 应酬的三要素..... (5)
- 应酬也是职业工具之一..... (7)
- 应酬的型式..... (9)
- 应酬切忌说谎..... (15)
- 应酬中要“术”与“诚”并用..... (17)

二 应酬的技巧

- 良好的第一印象..... (23)
- 迎合别人的需求..... (26)
- 引起对方好感是成功的关键..... (31)
- 谈话性的应酬应循序渐进..... (34)
- 谈话不要忘记步骤和正题..... (37)
- 应酬要注意措词..... (40)
- 应酬应随对象而异..... (44)
- 电话应酬也要讲究礼貌..... (45)
- 年龄不同应酬也不同..... (49)
- 女性应酬的优点..... (53)
- 商业应酬就是生意兴旺..... (56)

服务行业的应酬.....	(58)
应酬中以诚待人.....	(60)
恭维要出自诚意.....	(63)
诚可感人伪则坏事.....	(67)
称呼要合乎对方身份.....	(70)
应酬中首先听别人说话.....	(73)
勿以“自我”形式待人.....	(75)
应酬中应以对方为主体.....	(77)
站在对方的立场去应酬.....	(80)
让别人自愿接受你.....	(83)
应酬中应考虑他人的特点.....	(86)
出色的应酬要面面俱到.....	(89)
不同场合应酬也不同.....	(92)

三 应变致胜的应酬秘诀

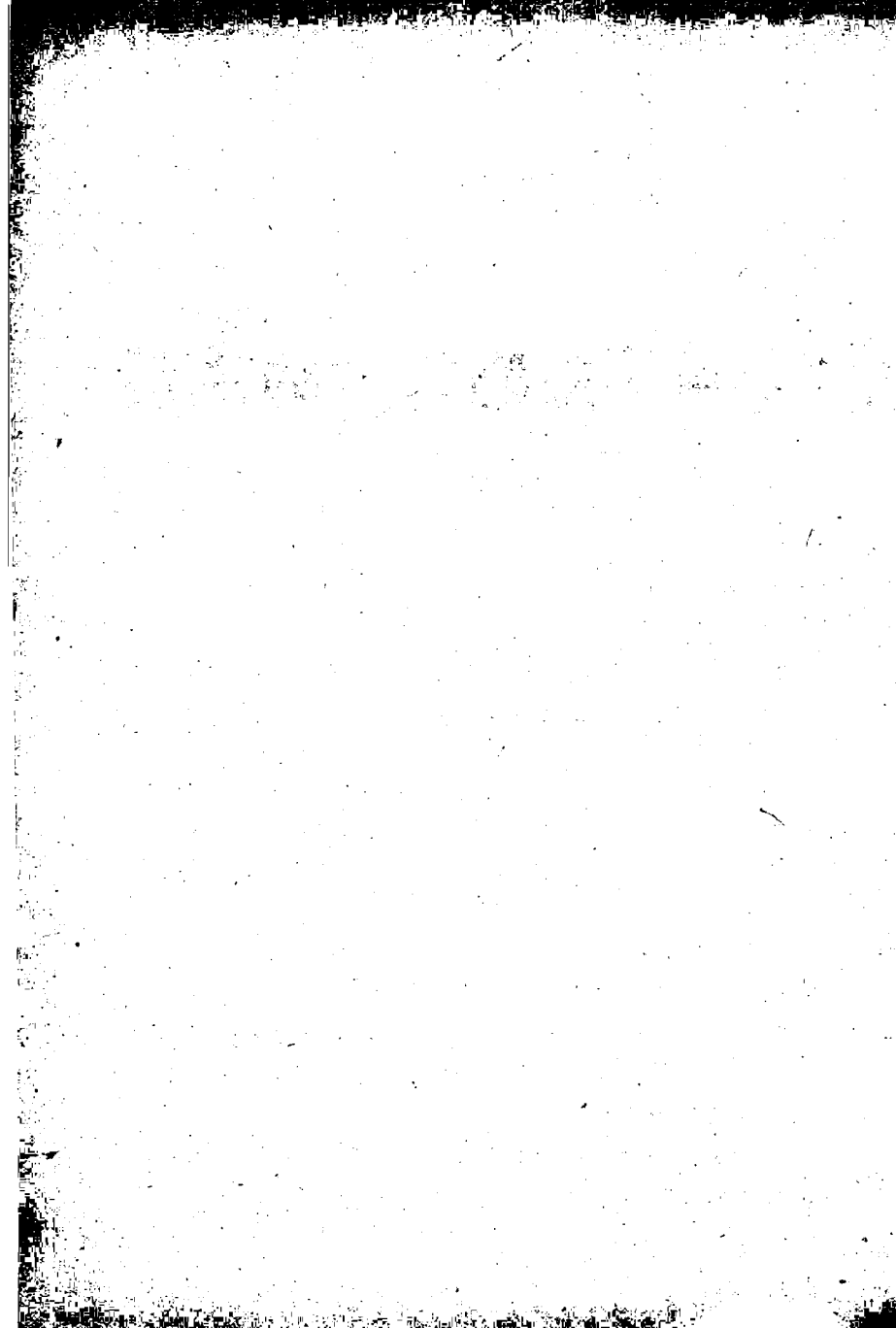
双管齐下的应酬.....	(99)
应酬的时机.....	(102)
应酬与你.....	(103)
应酬与对方.....	(106)
消除应酬中的敌意.....	(109)
对人要宽待己要严.....	(111)
应酬中公私分明.....	(114)
知己知彼百战百胜.....	(116)
千万不要伤害别人自尊心.....	(119)
做错了不必为自己辩解.....	(122)

应酬中切勿吵闹·····	(125)
不要直率要人认错·····	(127)
不要自以为是·····	(129)
应酬中切忌犹豫·····	(132)
应酬要有大将的风度·····	(134)
要了解他人更要清楚自己·····	(136)
以诚待诚·····	(139)
以心换心·····	(142)

四 令你幸福的应酬术

应酬中不要陷于孤独·····	(147)
应酬是护身成功的法宝·····	(149)
应酬与人的内在美·····	(151)
应酬与高尚的品格·····	(153)
应酬与勇气·····	(155)
应酬中别忘记友情·····	(158)
应酬不只是多说话·····	(159)
多观察你周围的人·····	(162)
多听别人的经验之谈·····	(164)
朋友情是珍贵的·····	(165)
应酬中别忘了物轻意重的礼物·····	(168)
成功应酬的乐趣·····	(171)
后 记·····	(173)

一、应酬与你的生活



应酬是成功与失败的关键

无论是经商、结交，还是工作、家庭生活，你都离不开应酬。应酬得法，将事事如意，生活快乐；应酬不好，则后果恶劣，事不如意。应酬并不等于交际，交际只是应酬的一部份，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，和技巧无关。这种见解不一定全对，因为即使你有诚意，怎样才能把这一份诚意传达给别人，确是需要技术了。

我们先举一个最普通的例子。现在假定你今天上班之后，要吩咐你的部下办一些事情，或者要检讨一下昨天所办的事。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，如果你不好好考虑到对方的处境和适应他的心理，一味我行我素的话，你会使事情伏下危险的。

在通常情形下，比较上级的一方，总是居于控制场面的地位的，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，千方不要让他有了“紧迫感”。

有人以为命令行事是讲求效率的善策，其实任何人类，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，身为上司的人，如果充分利用这种心理，不只可以维持对方的自尊心，也可使工作效率好得多。

站在上司的立场对下属的应酬，该有下列三个原则：
(一) 完全记得部下的名字。(二) 尽量使用足以鼓舞对方的字眼。(三) 完全避免伤害对方的自尊心。

我和许多“上司”级的朋友们谈过，他们都同意我的意见，但他们之中有两个人表示，对于下属常有“冲口而出”的习惯，明明要“尊重”他，但讲起话来便“失去平衡”了。

上司把部下叫过来，上司说：“请你今天把这些公事全部办妥，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，因为公事虽然堆积如山，但办起来可能很快办好的。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，假如上司立即驳斥：“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阶段了。

自然，作为一个上司，用上面的话去驳斥部下，也是愚蠢莫及的，因为他大可以改为“你试试看，好吗？”

在下属的一方，如果答复时改为“很好，我尽量办好”时，情形便会不同，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”，这时上司看见，自然也就不以为忤了。

美国加州人洛斯特曾被选为“最佳雇员”，他的工作是替一间百货公司处理文件。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，百货公司的总经理说：“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’，但一小时后，他会告诉上司，说他办了一个钟头，但还没有做好十分之一，看来当天很难竣事了，如果有误公事，我再去想想办法吧。”

他的应酬真的成功了，因为上司的自尊心被维护了，他的答复是什么呢？不出下面两个：（一）“这样吗？明天也行。”（二）“我叫×君帮你。”

我有一个朋友在银行任分行经理，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）打电话出去。（三）自己亲自走到那职员的身旁说：“等一回不要紧，你工作做完了，到我的办公室来一会好吗？”

结果，自然是用任何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，其次是第二种，最坏的是第一种。

应酬学的三要素

有些人常认为自己“不擅应酬”，他意思是不大懂得应对之谓；而在现实生活中，他就不大喜欢交朋友。不交朋友倒无所谓，事却不能不做，做事的结果，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，这事实俯拾都是。比方说，你今天到差，不免要和同一机构的其他同事们略作应酬，普通多数来一自我介绍，简单地说：“我名叫张亚明，请多多指教。”但你更好是说：“我是今天才开始上班的张亚明，在会计部管出纳的，请多多指教。”因为说明你来做什么职位，或负责什么事，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……”这样就变成过分，凡是良好的应酬，都应避免

自大、分辨和太多的解释。举例：你今早上班迟到，于是你向上司解释迟到原因了，你说：“今早建国南路发生撞车，公车大摆长龙，我迫得半途下车找计程车，但计程车都被人截走了，等了好久才找到一部……”

撞车，摆长龙，计程车，……，都是原因，而迟到却是结果，你的上司一定不耐烦听这些的，这里有两个答案，你看看那一个比较好吧。

甲：“今天搭公车出了毛病，所以迟到了，非常对不起。”

乙：“今天迟到了，非常对不起，因为公车半途出了毛病。”

上面两句说明，原因与结果互相倒置，听来一样令人觉得舒服，但大多数的其他场合，原因与结果那一个应该排在前面，有极大关系。

利用“迟到”作为你的应酬技术的试金石，成功还是失败，很快就分晓。

鲁迅某次在上海坐黄包车，有意实验一下应酬学上的三要素。他从朋友家门前叫车去南京路先施公司，依照时价，该付车费三角。

鲁迅没有说明去南京的什么地方，价钱讲好，便坐上车来。

直到南京路口，车夫便停下来，说：“到了”。

鲁迅本来应该说：“哎呀，对不起，我只对你说南京路，却没有说明我要去先施公司……”但他并没有这样说，却故意说：“还没有到嘛，我要去先施公司。”

车夫提出反驳了：“什么话？三角钱来到南京路，还不下车？……”

“那里，我来南京路是为了去先施公司，此地距离先施公司还远。”

“你分明说来南京路。”

“你不去先施公司，我就不付钱。”

“你不付我就叫警察！”

这个结果如何，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。当时鲁迅只要说他刚才应该说的话，黄包车夫也许早已把他拉到先施公司，再不然，多付他五分钱，便一切顺利了。这次实验，启示了应酬学的三要素：（一）先了解对方的立场。（二）接着，请别人了解自己的立场。（三）然后，请别人帮助达成自己的目的。

鲁迅是个写文章的人，他拿黄包车作实验，正好证明事情虽然小无可小，但应酬不得其法，一样闹出大乱子。这样实验过，对他日后写文章，也有很好的帮助。实际上，自古以来，许多有名人物都重视应酬学，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，也特别注意“应酬教育”。孔夫子之重视应酬学，你打开“论语”便知道了。专家们古今中外都注重应酬学，只因应酬本身，可成为职业的工具。

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，除了应有学识、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，也不见得就会其门如市。事实上，最受病人信赖的好医生，往往是应酬最得其法，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，徒然处方交易而退。

结果失去病人信赖。但是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。

我以前工作过的地方，有三个专任牙科医生，轮值替雇员们看牙，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同事，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……〇人

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坏，你想应酬技术多么重要。

那个调查“性行为”出名的金赛博士，曾经偕同助手，和二万人以上男女谈过话，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！

我家附近有二间商店，几乎在同一时间开张，内部设备的货式也可以说一模一样。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，也不甘落后于人，跟着也装修一番。

你可以想象得到，这样的形势是表示了抢生意的剧烈，因为他们的顾客是同一对象，两地点又是比邻而居。

但照我所知，乙店的生意要比甲店要好，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，乙店也是生意兴隆得多。我曾冷眼观察，发现这一对冤家之有好有坏，完全因为对顾客的应酬有别。

乙店的老板是个女人，她似有一种本事，就是不须经过请益，便知道顾客姓什名谁，对于经常来光顾的小孩子，尤其充分知道这小孩是属于那一家的。

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，倒使那客人不好意思离开。

甲店的老板和伙计对客人的态度适得其反，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。

应酬的型式

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。

你在收音机听到电台记者向某人访问，记者问一句，某人答一句；或者在报纸上看见记者所写的访问记，以一问一答方式写出，这都可以表示，记者们是经常过“抽出型应酬”，才有所收获。我个人以为，抽出型应酬行之维艰，不过，如果你能抓住问题中心，应酬的成功希望极高。

第二种、称为“渗进型应酬”，就是说，你要把自己的意志或情感，渗进对方。介绍经纪的工作，就是这种应酬的典型。发号施令，调兵遣将，向人借贷，甚至求婚，都可列入此类。

最高明的渗进型应酬，是别人被你渗进了而不自觉。举例而言，一个电动洗衣机的推销员，为了要推销洗衣机而去拜访一个客人，鼓其如簧之舌，把这洗衣机说得天花乱坠，客人明知他言过其实，只是为了不好意思推却，勉强订购一架，这样推销员虽然做成了生意，但并不算是成功的渗进型应酬。

世界上永远没有一个人哀心做一件“非出本意”的事，如果那个推销员有办法使客人自觉并不是受到游说而购进那洗衣机呢，情形可就不同了。

应酬的第三种，称为“相谈型应酬”。举例说，你也许受到某方委托，为解决某项问题，和某人商量，这需要交换双方的意见，让彼此的意愿交流才能成功。

相谈型应酬是需要技术的，如果问题首先出诸你的口，你就要用适当的方法把事情顺序说出来，让别人有机会整理从你口中得到的资料，以便找出解决方法。倘若问题首先出诸他人口，你也需要倾听，同样要迅速吸收资料来寻出解决