

上班族智慧丛书



活用

台湾管理专家经验谈

面谈技巧

小管 著

中国国民经济管理学会会长

苏东水教授推荐



复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

活用面谈技巧/小管著. —上海:复旦大学出版社, 2000. 10
(上班族智慧丛书)
ISBN 7-309-02551-2

I. 活… I. 小… III. 谈话法 N. B841

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 36537 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65102941(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 上海第二教育学院印刷厂

开本 850×1168 1/32

印张 6.375

字数 112 千

版次 2000 年 10 月第一版 2000 年 10 月第一次印刷

印数 1—6 000

定价 12.50 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

序曲：人生无处不面谈

生活就是要有一种积极面对的态度，主动去找人谈，去沟通与协调，推销自己、说服对方、达成共识、消除误会。

面谈在我们的生活中，几乎是随时随地每一个人都在进行的事情。只是，或许人们一向不重视面谈，也不将已在进行的面谈视为是一项面谈，于是，自然会做不好和没有效果了。

面谈是什么

或许人们认为所谓面谈就是“谈判”，“谈判”嘛就是“交涉”，于是就非到有一个“僵局”，而且是无法容忍的“僵局”，而单靠自己一方的力量也没有办法解决的这个“僵局”，于是便只能用谈判来解决了。

其实不是，面谈有时是僵局、有时则不是，面谈更不是要由双方共同出面才能解决的，有时另一方面不愿意，只要你愿意，你一样可以找人来谈，谈个

水落石出不可。

【联想】 1. 有这种经验吗？老师找学生到办公室；主管到工作现场找作业人员；你下班想休息，你老婆找你谈…… 2. 可不可以不谈？自然是不可！是一个僵局吗？不谈的话，则不是。

这么说来，面谈可以说比谈判范围来得大，也更有弹性和不具体。我们可以这么说，不论考试、离职、考绩及个人的排难解纷，在在都是在使用“面谈”。于是，只要在生活上，我们认定，此时需要找别人来谈一谈（或别人这么认为），面谈由此产生。不但产生，大都是立即开始，成败得失立现。当然，有时你也可以拒绝，但一般来说，这种情形是较少的。

生活中的面谈

生活已经不是一座孤岛，人和人之间必须沟通、配合与协调，然后共同解决问题，达成共识，融洽情感。而这沟通的过程，面谈就扮演着一个极重要的角色。至少，在生活中，面谈可以推销自己与说服对方；达成协议，消除误会。

推销自己

21 世纪是一个推销自己的时代，只有会推销自

己的人能活得很愉快，否则不是整天工作得不亦乐乎，但是永远没有出头之日；或是费尽千辛万苦完成工作使命，成绩却被别人占有同时被淘汰出局。

有太多的故事告诉我们推销自己对现代人的重要，只有努力学习如何推销自己，并付诸执行的人，才是社会的明日之星。面谈，即是推销自己的最佳捷径和不二法门。

【联想】 如果不用面谈是否可以很快地推销自己？或许可以，但是终究还是要见一面的，这有些像丑媳妇要见公婆。

说服对方

只要是你不能说服对方，八成就是对方说服了你。如果是“生意”，你就赚不了；如果是“谈判”，你准已吃亏了；如果是“感情”，她就离开你……

说服对方自然是有招式，也要凭智慧，靠运气，这三项缺一不可。更重要的是要有说服对方的勇气。

【联想】 大部分的人都有勇气去说服比他差或地位比他低的人，反之则不行。

如果没了这勇气，还没说就像泄了气的皮球，不但不会弹，被人踩得扁扁，也不会有任何动静？

要怎么样说服位在你上的人、陌路平生的人、正

在发怒生气的人,这是有方法的,也是高难度的,也正因为如此,万一成功的话,比较有成绩同时加上成就。面谈,在此时就是要教你如何折冲千军万马如入无人之境。

达成协议

并不是说所有的面谈都是要“推销自己”及“说服对方”的,有时,谈了半天,费了九牛二虎之力,对方就有如泰山耸立,无动、无损;不屈、不就。那怎么办呢?是不是不要谈了?当然不是,此时你要试着设法和对方达成一些协议,也就是说,好,你不听我的,也不肯定我?没关系,我不用你肯定,不听我也可以。但是,你我可不可以 $+$ $-$ $\times$ $\div$?如果还可以,好,那么你我是否可以 $\div$ $\times$ $-$ $+$?

要知道天底下只要有人的地方,没有什么事是不能谈的!今天,美国和苏俄可以谈,女人和男人可以谈,人跟电脑可以谈……当然,面谈此时也并不奢望一定要如何如何,只要有谈,就有协议。

【联想】 有时达成的协议就是下次再谈。

消除误会

面谈,有的时候所达成的效果,可能既不是“推

销自己”，也不能“说服对方”，更谈不上“达成协议”，但是，由于你的出面去谈，经过面谈的过程，至少对方给你机会，让你说出你想说的话（或许结局同说不说都一样），这很好，有可能在表面上没有达成任何协议，但是在骨子里，大家已是心照不宣了。

不可否认，消除误会面谈对现代人的一项主要功能，如果能被有效发挥的话。此时，自然不是消极的消除误会，更可积极的说服对方、推销自己或达成协议。

【联想】 1. 万事开头难，有时我们只是习惯性的退缩，就失去了许多消除误会的机会。2. 于是，人和人之间、国和国之间，变得冷漠、猜忌、小动作频繁、进步合作受阻，多可惜！

生活需要面谈

其实人们的生活中，一时一刻都离不开面谈。小到在家里父母教诲子女，夫妻的床边私语，大至代表国家的出外谈判，国和国的交流沟通，无一不涉及面谈与如何做好面谈工作？

躲避面谈，比如满清政府的闭关政策、日本的锁国时期。这不但无效，也多余。过不了多久，关也闭不成，国也锁不住，于是，忙着割地赔款、全盘西化，

到时可说悔之已晚。

生活就是要有一种积极面对的态度，主动去找人谈、去沟通与协调，达成共识说服对方，本书即是专为这个目的而写的。或许书中的内容，所谈的主题并非有什么突出，前人未论及，以后也看不到！

【联想】 1. 这是否就是所谓的武林秘笈？

2. 这本书会不会造成社会浩劫？3. 如果会，是出版商要负责，还是作者要负责，还是读者自行负责？4. 因为古有名训：尽信书，不如不读书。

历史的殷鉴不远，前人的智慧有用，在在都告诉我们——生活即是面谈，面谈即是生活。从家庭出发，走入学校，步出社会，不管大事、小事，不论别人喜欢或不愿意，你就要主动的跟别人谈，谈出结果。

积极面谈的人生

本书要给读者最大的启示：过一个积极面谈的人生。

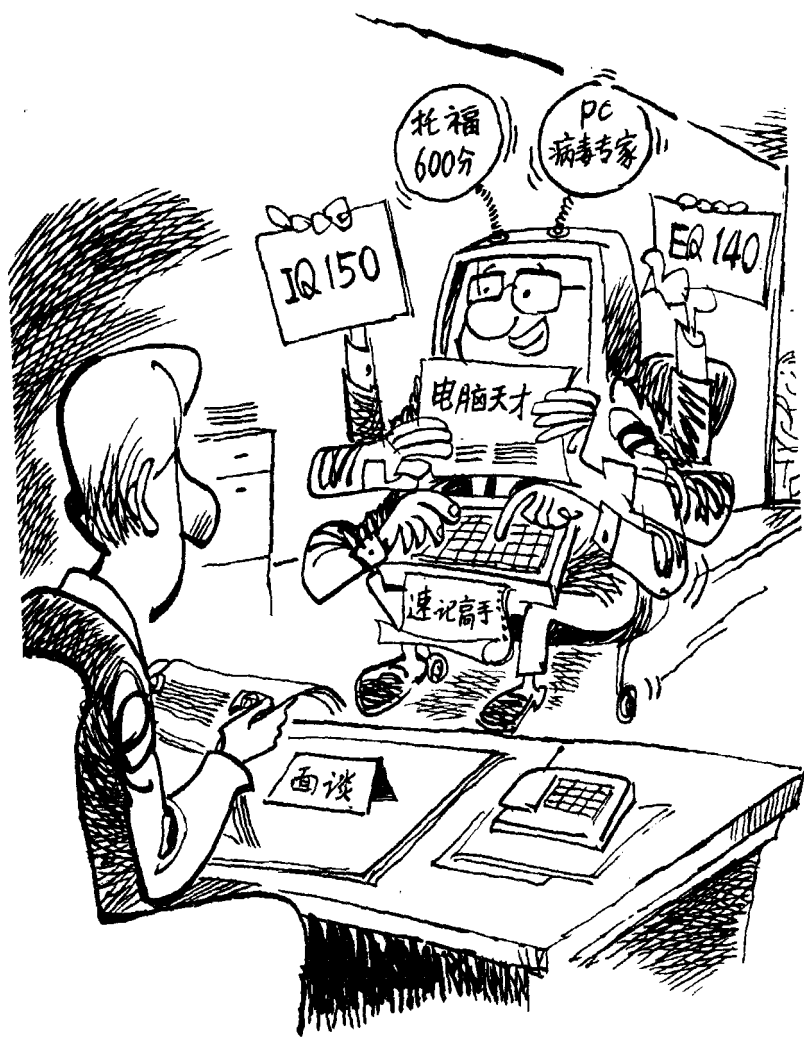
由于书中的任何内容，或许读者诸君在别的地方都曾看过，也找得到。只有一样东西，也就是本书的特色，在别的地方找不到寻不着的，就是：从头到尾，本书即以主动、积极的态度来鼓励人们“面对生活、与人面谈”！

〈一分钟思考〉

哑巴可不可以面谈？这个问题乍听之下，有些奇怪？答案是肯定的，当然可以，不但可以，他们面对面的比手画脚起来，可能比任何的面谈更精彩绝伦。

第一篇

WHY：为何而谈



切记！面谈时一定要把自己最好的表现出来！

第一章 推销自己

面谈是推销自己的好机会和好途径,因此,做好准备、充实自己、掌握时机、知难而退等法则是不容忽视的。

21 世纪是一个推销自己的世纪。在 21 世纪,如果不会推销自己,让你周围的人忘了你是谁,那你就永无出头之日。我们都知道,中国人一向也并不是一个不会推销自己的民族,否则,老王卖瓜也不会自卖自夸;癞痢头的儿子怎么说也不能算是自己的好了。

丢开包袱

只要世界上有任何伟大的发明,中国人就要引经据典的来证明,这就是咱们祖先的杰作。

【联想】 1. 祖先既然这么聪明,子孙为何不肖? 2. 这是否和我们的传嫡不传庶有关? 还是每传一次就留一手?

今天,西方最伟大的发明“电脑”,我们可以说老

早就会用算盘,因为电脑的二进位根据于算盘;另一项了不起的发明是“火箭”,我们在宋朝以前就会用“冲天炮”来打仗。这些绝不是吹牛,还有更多的发明,如文字、几何、医药、水坝……没有一样我们不会或没有别人好,只是,我们爱好和平、讲究无为,以至于错失许多发展的机会。

由于我们的历史太悠久了,以至于有太多的包袱,教人们如何的谨言慎行,于是造就出一大票的伪君子 and 真蠢人,什么知之为知之,不知为不知,是知也。含蓄、保守、木讷便极自然地变成人们生活中的信条,时间经过太久,人们习以为常。只要有一个人突然爽直、进取、辩才无碍,人们对他便会不知所措,同时视之为异类,于是千方百计地想害他、打击他,直到让他混不下去为止。接下来,便是立下座右铭,告诫其子弟,做人莫学某某某。

【联想】 如果有子弟不肖,硬是学了某某某的话怎么办? 这是不是就是所谓的家门不幸?

推销自己只是手段

推销自己只是说服的一种手段,经由对自己的推销,自己的理念、人格、做事方法能被别人接受与肯定,于是在做任何事情的时候,一方面可以得心应

手，另一方面成功的机会也就增大。

但是，有一点必须先予澄清，就是：推销自己只是手段，真正的目的是如何使自己做事得心应手，并得到成功。这才是重要的，也才是对社会和自己是有贡献的。如果人们倒因为果，以为推销自己是目的，于是不管结果怎样，只是一味的推销，则是得不偿失和不具有实质意义的。

以消费者为导向

推销自己有一些像是在做生意，既然是做生意，那对方就是顾客。你今天要推销自己，对你的顾客来说，他为什么要接受，接受又有什么好处？所谓打的来，骂的来，赔本的生意没人做，也就是这个道理。

推销自己不能以自己为导向，应该以对方为导向。在推销的时候，注意的应该是对方的需要和感受，只有针对他们的需要和感受才能说服对方，同时被对方接受。否则，两人面对面，一个想东，另一个想西，千年万世，也不会有什么结果。

如果推销自己只是一味想着自己的话，不会有什么好的效果，即使有，也是短暂、不着边际的。现在的人，愈来愈现实，也不易沟通。只有提供别人需要的、能被接受的点子来推销自己，才会有成功的机会。