

中小公司商务通

商务 交际通

SHANGWUTONG
JIAOJITONG

如何成为关系高手

掌握了商务交际的规则和技巧，会使你进退得体，应付自如，摆平一件件麻烦，攻克一道道难关，尽得天时、地利、人和之便，自由地周旋于生意场上，左右逢源，稳操胜券。

杨阳 姚广宜◎编著

企业管理出版社

中小公司商务通

商务交际通

杨 阳 姚广宜 编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务交际通/杨阳, 姚广宜编著. —北京: 企业管理出版社,

2001.7

ISBN 7-80147-568-2

I. 商… II. ①杨…②姚… III. 商务-人间交往
-基本知识 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 044521 号

书 名: 商务交际通

作 者: 杨 阳 姚广宜

责任编辑: 何 力 技术编辑: 杜 敏

标准书号: ISBN 7-80147-568-2/F·566

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 北京外国语学院印刷厂

经 销: 新华书店

规 格: 850 毫米×1168 毫米 大 32 开本 12.5 印张 300 千字

版 次: 2001 年 8 月第 1 版 2001 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 5000 册

定 价: 22.80 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

前 言

商务交际是做生意中非常重要的一环，就连已经在生意场中滚打了数十年的生意老手也不得不承认，商务交际是一门大学问。商务交际方面做得很笨拙，或者很不合时宜，都会使生意错失良机；反之，掌握了商务交际的规则和技巧，则会使你进退得体，应付自如，打通一层层关系，摆平一件件麻烦，攻克一道道难关，尽得天时、地利、人和之便，自由地周旋于生意场上，左右逢源，稳操胜券。

善于交际的人在社会上广受欢迎，经商成功的概率也要比常人高出许多。正如著名学者卡耐基所说：“一个人的成功，约有15%取决于知识和能力，85%取决于处理人际关系的能力。”这句话足以给人深刻的启示，它揭示了这样一个奥秘：在人际关系至上的社会里，如果没有高超的交际能力，即便你有再高的学历、再出色的专业技能，也将处处碰壁，最终一事无成。这绝非危言耸听，而是被无数事实验证了的真理。

在商品经济日益发达的今天，人们的社会交往在许多时候和场合都带有商务交际性质。而许多经久不变的商场习俗和礼仪，在今日快速运作的商业环境中，已经发生微妙的改变。基于这种现实，本书归纳、介绍了大量有关商务领域的交际艺术和技巧，有针对性地分析、解答了商务交际中经常遇到的种种具体问题，

内容涉及商务交往的礼仪规矩、职业场中的人际关系、迅速打通人际关系的秘诀、商界招待宾客的要领等等诸多方面。

不论你已在商场多年，或是初出茅庐的商界新手，本书都不可不读；对于书中介绍的策略和技巧，不可不细心研读；对于书中提出的忠告，不可不小心谨慎地遵守。本书所讲述的规则、策略和技巧都会使你觉得耳目一新，只要你遵循这些技巧和秘诀，并善加利用，很快就能做到进退得体，张弛有度，成为一位商务交际的高手，你将从此在生意场上出人头地，你的职业生涯也会因此而更为卓有成效和轻松愉快。

目 录

人际网络篇

第 1 章 结交高层次的朋友	1
优化自己的生存环境	2
进入商界的第一要务	3
扩大自己的交际圈	5
关系中间找关系	6
创造机会与人相识	7
与杰出的成功者交往	10
如何与大老板交往	11
结交名流对你的未来大有裨益	13
表现出你对他人的兴趣	14
第 2 章 成为圈子里的“红人”	16
使自己成为受欢迎的人	17
怎样赢得好人缘	18

培养一个完美的个性	20
满足别人的成就感	22
娶一位好妻子会提升你的形象	23
适当夸张自己的能力	24
充分听取别人的意见	26
与他人分享知识	28
活跃气氛的十个绝招	28

第 3 章 轻松突破社交困境

32

对交际缺乏自信怎么办	32
朋友归朋友，生意归生意	34
从容应付尴尬场面	36
听到逆耳之言不失态	38
运用心理战术化敌为友	39
巧妙的以变应变	42
区别对待恭维与拍马屁	43
正确面对客户的拒绝	45
如何与看不惯人的沟通	46
不是你的，就别再勉强	48

第 4 章 生意场感情投资术

50

商务交际需要感情投资	51
人情做到底，送佛到西天	52
举重若轻做人情	53
冷庙烧香交贵人	55
真心帮助别人	57

往高层次带人	59
别让人觉得你是个吝啬鬼	60
生意场人情投资三原则	62
尽量避免欠别人的情	63

第 5 章 如何在交际中洞察人心..... 66

生意人应是读心高手	66
洞察对方是否可交朋友	68
怎样研究别人的个性	70
注意对方的眼睛	71
解读对方的肢体语言	73
从着装看透对方的心	77
言语风格显示性格的粗细	79
什么样的人更有教养	80
根据工作方式洞察对方心理	82
根据信件和电话洞察对方心理	83
你知道对方在撒谎吗	84

第 6 章 交际中的包装术..... 86

软硬兼备的“包装术”	86
让自己的眼神更温柔	88
坐有坐相，站有站相	90
迈开大步向前走	92
塑造一个迷人的时尚印象	94
装扮成阔佬的形象	97
人活精神头	98

自己给自己做广告	99
要有像样的名片	100

推销技巧篇

第 7 章 让自己的形象人见人爱

104

推销的素质与谋略	105
如何讲究服饰仪容	108
如何举止恰到好处	110
剖析自己和你的商品	113
了解顾客的需要	114
树立现代商务理念：服务推销	115
信守你说的每一句话	117
自我推销与服务推销的技巧	118
什么样的生意人不受欢迎	119
赔笑脸，递好话	121

第 8 章 如何发现顾客

123

地毯式访问法	124
连锁介绍法	126
中心开花法	129
个人观察法	130
委托助手法	132
广告开拓法	135

市场咨询法	138
-------------	-----

第 9 章 迅速成交的说话之道

推销语言的基本技巧	141
密切注意成交信号，当机促成交易	143
灵活机动，随时促成交易	145
正确的成交态度可以排除交易的心理障碍	146
谨慎对待顾客的否定回答	148
充分利用最后的成交机会	149
留有一定的成交余地	149
如何把握签单时机	150
说的时候要听	153
不要随意品评同行	154

第 10 章 如何与顾客处关系

与客户成为朋友	155
浑身透着热乎劲儿	159
生意人真正的精明处	161
推销自己喜欢的商品	163
如何发掘未来的顾客	164
善施小恩小惠	166
成功推销员的四张王牌	167
如何与不同顾客打交道	168
广结“善缘”	173

公关应酬篇

第 11 章 得体的商务拜访 176

会见顾客，了解顾客	177
如何进行商业会晤	178
茫然拜访是失礼行为	179
拜访时，提早 5 分钟到达	180
商务拜访不宜久留	181
你拜访客户的方式是否凌乱不堪	182
设计一次成功的商务拜访	183
去外国人的办公室或住所拜访	191
与各国朋友交往的礼节	193

第 12 章 迎来送往的礼仪规矩 195

公司职员应树立本公司形象	195
迎送客户须知	197
诚恳周到地接待	199
热情要有个度数	200
正确地引导来宾	203
如何安排宾主会晤	207
会见会谈程序如何安排	209
精彩地作介绍	210
圆满的交际口才	211
千万别让人家感到烦	214

第 13 章 吃喝应酬的学问	216
有邀必赴	216
请客吃饭的三大原则	218
宴请席位的安排	220
如何在宴会上劝酒	221
酒要少喝，事要多办	222
敬酒罚酒都不吃	224
怎样养成良好的吃相	225
如何在宴席上陪客	227
酒桌上如何说话	233
女性如何出席酒会	235
 第 14 章 策划组织公关活动	 238
文化搭台，经济唱戏	238
如何办好开业典礼	240
如何办好剪彩仪式	241
如何签订合同	243
如何召开新闻发布会	245
怎样与记者交朋友	246
企业舞会和赴会的公关艺术	248
如何做好公关致词	251
 第 15 章 聚谈生意的要领	 254
在同行中建立知名度	254

与陌生人一见如故	255
举止宜人	258
在一大堆人中扮演主角	259
微笑原则	260
闲谈的艺术	261
寻找话题的方法和技巧	263
如何成为一个好的听者	264
什么话题不该说	266
使用名片的艺术	267

第 16 章 送礼的艺术

269

礼多不打人	269
送礼应注意哪些规矩	271
马到成功的送礼妙法	273
在特别事件或特别日子送礼时	275
送礼注意事项	277
打听对方住址的方法	278
你要熟悉送礼的对象	279
企业公关送礼的技巧	281
接受礼物的原则	284

职场交际篇

第 17 章 求职中如何交际 286

成功约见的秘诀	287
应聘面谈的奥秘	288
如何写一份让雇主满意的简历	289
熟悉企业文化	291
面试时的应答技巧	292
如何对付不同的考官	294
面谈时如何介绍自己	295
倾听的技巧	297
让他知道你最好	298
如何电话求职	299
朋友多了路好走	301

第 18 章 处好同事关系 303

小心营造与他人的关系	303
同事相处九不可	306
公司里还是好人多	308
如何应对排挤你的同事	309
同事和你争功劳怎么办	311
别人背后议论你怎么办	312
别人对你有偏见怎么办	314
同级是小人怎么办	315

多琢磨事，少琢磨人·····	317
对付同事的太极真功·····	319
在办公室怎样开玩笑·····	321

第 19 章 如何与老板建立私交····· 323

与上面保持经常性接触·····	324
对上司要勤于拜访·····	325
与老板相处的八大诀窍·····	326
把话烂在肚子里·····	331
以最快的速度传递信息·····	333
把握交往的时机与场合·····	334
不必要求老板兑现所有诺言·····	338
注意老板的眼和手·····	339
当老板需要帮助的时候·····	345
谨防被品质恶劣的老板玩弄·····	347

第 20 章 如何成为老板的心腹····· 350

如何使老板即刻喜欢你·····	351
雪中送炭胜于锦上添花·····	352
绕过老板的秘书·····	353
对老板进行自我推销·····	355
学会适时变通·····	356
创造自己的机会·····	358
展示你的潜力·····	360
如何为老板独当一面·····	361
不在老板面前任意褒贬其他员工·····	363

怎样对待老板发脾气 364

第 21 章 如何处理办公室男女关系 367

男女同事相处的方法 367

不要在女人面前发牢骚 369

与女性职员相处四不要 370

员工如何处理与老板的异性之恋 373

员工如何对付上司的性骚扰 375

秘书是老板的左膀右臂 377

不要轻易到女下属家里去 380

忌酒后近色，招惹闲言 381

不可小看女上司 382

人际网络篇

第1章 结交高层次的朋友

本章要点

□ 一个人在商务领域能否取得成功，人际关系是一项重要的决定因素。广泛的人际关系网络，可以为你提供取之不尽用之不竭的商务资源。如果你立志在生意场上发展，那么，从现在开始，你就要努力拓展自己的人际关系，改造自己的生存环境。

□ 各个行业都有许多出类拔萃的人物，他们的影响是非同小可的，必须利用与他们接触的机会和他们建立良好的关系，这对你的前途至关重要。不要等待，一味地等待只能使你错失良机，绝对不可能使你建立良好的人际关系，