

生世问
人处二

交际公关 200问

掌握交际公关技巧
赢得良好人际关系



人生处世 2000 问

——交际公关 200 问

德仁 主编

经济日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人生处世 2000 问/德仁编. 北京: 经济日报出版社 1996. 3.

ISBN 7-80127-122-X/G·54

I. 人… II. 德… III. 人际关系学—问答 IV. C912. 1-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 21734 号

人生处世 2000 问
——交际公关 200 问
德仁 主编

经济日报出版社出版

(北京市崇文区体育馆路龙潭西里 54 号)

全国新华书店总经销

北京丰台洛平印刷厂印刷

787×1092 毫米 1/32 160 千字 7.5 印张

1996 年 3 月第 1 版 1996 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1—10000 册

ISBN 7-80127-122-X/G·54

全套书 10 册 定价: 78.00 元 (本册定价 7.80 元)

目 录

第一章 社交口才篇

如何做一个善谈者	(1)
如何交谈才有风度	(3)
如何掌握交谈的艺术	(4)
话题怎样选择	(5)
交谈怎样寓情于物	(7)
如何巧于用典	(8)
说话有哪些顾忌	(9)
讲话怎样开好头	(11)
讲话如何克服口头禅	(12)
讲话怎样才能委婉含蓄	(13)
谈话怎样才能通俗平易	(15)
谈话如何有条不紊	(16)
如何使谈话愉快结束	(17)
谈话如何声情并茂	(19)
如何注意“停顿”	(20)
说话怎样看场合	(21)
怎样把握说话的适当时机	(22)
怎样同陌生人交谈	(23)
怎样做个有心人	(25)
为什么听话比说话重要	(26)
怎样克服不文明语言	(27)
怎样与听众融为一体	(28)
为什么谈话要讲逻辑	(30)

第二章 交际素养篇

✓ 现代交际者应具备怎样的素质	(32)
✓ 成功社交的基本因素是什么	(33)
如何尊重他人	(34)
人格魅力的性格特征是什么	(36)
怎样优化自己的形象	(37)
怎样构成良好的心理品质	(38)
✓ 有教养的人有哪些特征	(40)
给人以老练感有哪些要诀	(40)
怎样让自己潇洒自如	(42)
怎样表现出你的翩翩风度	(43)
✓ 怎样用姿态表达内心世界	(44)
受人欢迎的秘诀是什么	(45)
✓ 怎样使自己更富魅力	(46)
怎样使举止言谈大方得体	(47)
影响交际的坏习惯有哪些	(48)
怎样宽以待人	(49)
为什么交往离不开信用	(50)
怎样才能诚信取人	(51)
什么是有损人格魅力的个性特点	(53)
为什么不要轻视他人	(54)
怎样防备人但不陷害人	(55)
为什么不要以我为核心	(55)
为什么不能做“好战”者	(56)
为什么不要发低级牢骚	(56)

第三章 交际礼仪篇

交际场合要注意什么礼节	(58)
握手有学问吗	(59)
见面要注意什么礼节	(60)
请客的基本知识是什么	(62)
赴宴的礼节有哪些	(62)
餐桌上的礼节有哪些	(64)
祝贺的礼节有哪些	(65)
自我介绍的忌讳有哪些	(66)
怎样写请柬	(66)
什么是探访作客的礼节	(67)
什么是接送客人的礼节	(69)
祝酒的基本常识是什么	(70)
告辞的礼仪如何掌握	(71)
怎样接受和保存名片	(72)
交际场合有哪些禁忌	(72)
打电话的忌讳是什么	(74)
交谊舞会上有哪些文明规范	(76)
开会也有礼仪吗	(77)
什么是行路的规则	(78)
乘车的注意事项有哪些	(79)
男女交际要注意什么礼节	(80)
在自己寝室内交际有哪些注意事项	(82)

第四章 服饰装扮篇

男人衣服如何配色	(84)
----------------	------

如何注意不同场合的着装	(85)
走亲访友时的穿戴要注意什么	(86)
西服如何搭配	(87)
男性穿西服有何讲究	(87)
女性穿西服有何讲究	(88)
为什么说穿戴因人而异	(89)
怎样借助衣服掩饰缺憾	(90)
怎样打扮才自然	(92)
怎样穿着才得体	(92)
体态丰满的女性如何穿着	(94)
怎样戴男性首饰	(95)
夏日怎样装饰美	(95)
怎样使你的首饰更耀眼	(96)
怎样打领带	(97)
领带如何佩戴	(98)
怎样使用首饰增添妩媚	(99)
手套、帽子和提包怎样搭配	(99)
服装与口红怎样搭配	(100)
裙子怎样配袜子	(101)
香水如何使用	(102)
怎样掌握美发常识	(103)
戴戒指有什么意义	(104)
怎样戴项链	(105)

第五章 恋爱艺术篇

初次约会如何赢得对方好感	(106)
怎样与女友约会	(107)

约会要注意什么礼节.....	(108)
怎样把握约会的时间.....	(109)
约会前如何化妆.....	(109)
应付约会有什么技巧.....	(110)
拒绝赴约要注意什么礼节.....	(111)
怎样写好第一封情书.....	(111)
恋爱男人应该怎样献殷勤.....	(112)
给女友送什么礼物合适.....	(114)
如何拜访女友的家庭.....	(116)
初访男方家要注意什么礼节.....	(117)
怎样洞察女性微妙的情感.....	(118)
男女怎样和谐相处.....	(119)
怎样显示你的个性.....	(120)
怎样拥有神秘之美.....	(120)
怎样改善外在美.....	(121)
如何展示温柔的魅力.....	(122)
羞涩为何最动人.....	(123)
如何发挥自己的优点.....	(124)
如何塑造优雅的风采.....	(125)
如何学会撒娇.....	(126)
怎样使你妩媚迷人.....	(127)
如何学会宽容忍耐.....	(127)
如何才能饰物得当.....	(128)
如何向男朋友说“不”.....	(129)
如何寻求对方愉快的心境.....	(130)
如何传达爱的信息.....	(131)
如何与其他男性朋友约会.....	(132)

第六章 为人处世篇

如何成熟处世·····	(134)
如何改善人际关系·····	(135)
如何适当赞美他人·····	(137)
如何说“谢谢”·····	(139)
怎样学会应酬·····	(140)
怎样豁达处世·····	(141)
如何避免偏见·····	(143)
如何把握男女交往的分寸·····	(144)
如何避免树敌·····	(145)
怎样道歉·····	(146)
如何掌握求人的艺术·····	(148)
如何送礼·····	(149)
如何劝人·····	(150)
如何借东西·····	(151)
怎样面对批评·····	(152)
调解纠纷应注意什么·····	(153)
怎样批评别人·····	(154)
怎样摆脱苦闷心情·····	(155)
怎样消除妒嫉心理·····	(157)
怎样结识新朋友·····	(158)
如何增强人际交往中的联系能力·····	(159)
怎样同陌生人打交道·····	(160)
怎样折信·····	(162)

第七章 同事共处篇

怎样处理好同事关系.....	(164)
如何把握同事交往的准则.....	(165)
怎样与上司相处.....	(166)
怎样做个好副手.....	(168)
怎样处理好各种问题.....	(168)
女性职员之间如何相处.....	(169)
如何避免冲突.....	(170)
领导者如何运用权力.....	(172)
不顺心时怎么办.....	(172)
怎样与上级密切配合.....	(173)
为什么不要直呼上司名字.....	(174)
怎样领导女职员.....	(175)
好友当上领导后怎样相处.....	(177)
怎样与脾气大的领导相处.....	(177)
如何向领导学习.....	(179)
如何消除与领导的隔阂.....	(179)
如何领导下属.....	(180)
怎样处理好与下属的关系.....	(181)
怎样与同事建立良好的关系.....	(182)

第八章 公关谈判篇

怎样举办有特色的公关活动.....	(184)
公关宴会如何组织.....	(185)
公关舞会如何组织.....	(186)
公关谈判有什么知识和技巧.....	(186)

典礼和仪式如何组织·····	(187)
怎样以公关促推销·····	(188)
怎样牢记人名·····	(189)
怎样讨人喜欢·····	(190)
怎样克制自己·····	(192)
为什么推销前要先推销自己·····	(193)
为什么说顾客是衣食父母·····	(194)
如何使谈判在良好的气氛中进行·····	(195)
如何把事情办得主动·····	(197)
怎样转化对方的态度·····	(198)
怎样掌握公关语言·····	(199)

第九章 家庭生活篇

怎样进行夫妻间的思想交流·····	(201)
怎样表示由衷的赞赏·····	(202)
怎样使妻子更爱你·····	(202)
怎样为人妻·····	(203)
如何处理婚后的爱情生活·····	(204)
夫妻间怎样相互适应·····	(206)
出现了“第三者”怎么办·····	(207)
怎样使家庭生活更快乐·····	(208)
怎样与孩子建立感情·····	(209)
婆媳如何相处·····	(210)
发现父母有外遇怎么办·····	(211)
邻里怎样交谈·····	(212)
新老邻居怎样交往·····	(213)

第十章 涉外交往篇

日常交往怎样称呼·····	(215)
国际交往中敬称如何使用·····	(216)
迎接外宾要注意什么礼节·····	(217)
欢送外宾要注意什么礼节·····	(218)
国际交往中怎样介绍·····	(218)
如何把握国际交往中的眼神习俗·····	(220)
如何掌握形形色色的“礼”·····	(221)
进入外国人办公室要注意什么礼节·····	(222)
宴请外国人要注意什么·····	(223)
服务人员有何礼节要求·····	(223)
日本人的礼节有哪些·····	(225)
国际交往中送礼需要注意什么·····	(226)

第 一 章

社 交 口 才 篇

如何做一个善谈者

交谈是一种有来有往、相互交流感情的双边或者多边活动。一个人如果不会交谈，很难想象能在这个社会的舞台上演出有声有色的话剧来。

交际中，善谈者谈话，容易谈得拢，能“化干戈为玉帛”，使疑团顿消，达到互相交心，增进友谊的目的。而不善交谈者，往往好事也会谈崩，有的还因出言不慎，播下怨恨的种子导致友情“砸锅”。

要使谈话顺当，确有收获，必须掌握“诚”、“专”、“敏”、“活”四个基本要素。

一要诚恳。古语说，与人善言，暖若锦帛；与人恶言，深于矛戟。坦率诚恳，谦虚谨慎，尊重他人，是交谈必须具备的良好心理品质。苍白的语言只能换来苍白，冷漠的情感只能获得冷漠，只有知心才能达到推心置腹、情感交融的境界。不要把交往看作逢场作戏，若给人以虚伪之感，是不会有入倾心相投的。要做到平等待人，对某一话题，尽管你有许多话要谈，但不应滔滔不绝，使他不无发言的机会。

待人以诚就会洗耳恭听他人之言，而不会抢人话头，扰乱别人的思维；不会避实就虚，隐瞒自己的真情实感，不会强人所难，硬要人家听你的索然寡味的说教；不会故意闪烁其辞，摆迷魂阵，真伪难辨，使人捉摸不定，难以理解你的意图；也不

会在别人给你提意见或者表述见解时，就火冒三丈，大发雷霆，粗鲁地顶回去，即使一时失口，也定会坦率表示歉意。

二要专注。讲话时不能心不在焉，听人说话也要全神贯注，不要漫不经心。要耐心倾听别人谈话，不要在旁人说话时对其评头论足，轻下断语。要让自己的思想紧紧“跟踪”着发言者，从而分析出话中之意，体察出言外之音。你就能明白谈话何时进入高潮，何时接近尾声。发言时你就能有的放矢，而不会不着边际，偏离话题。

听话不能单用耳朵，如果你的眼睛盯着发言人的唇舌，就能在“声波”中捕捉到所需之物。要同时注意对方的情绪状态，是高兴，还是愤慨、焦急、忧虑，有时比话语本身更为重要。心不在焉是不好的。若你左顾右盼，或者手上摆弄小东西，或者显示出不耐烦的态度，都会影响交谈。

三要敏锐。与人谈话，是调动自己的知识和智力的过程，要做到“知人、察需、善问、会导”。敏锐的一个重要方面是有应变能力。一般人认为，宽厚者，语多奖掖；刻薄者，词每贬抑；豪放者，语多激扬而不粗俗；潇洒者，言谈风雅而不随便；谦逊者，含蓄蕴藉而不猥琐；博学者，旁征博引而不芜杂；脚踏实地者，声调沉稳；只图虚名者，最好浮夸之词。

要摸准交谈者的性格特征。若对方性格坦率、耿直，你的谈吐就要简洁，“迂回作战”往往适得其反，引起隔阂。若对方自尊心强，爱面子，你提出问题，特别是有不同意见时，就应该缓和婉转点。如果你遇到的是个比较固执，喜欢抬杠顶牛的角色，你得注意因势利导，谨慎为之，以防激化。

四要活泼。陈旧、呆板、枯燥的谈吐使人难以忍受；新鲜、活泼、生动的交谈使人振奋、共鸣。冷若冰霜的交谈令人倒胃口，笑容可掬的谈吐会使人心中春意盎然。听人谈话时，应该

作出积极的反应。报之以点头、微笑、手势等“反馈”方式，这会使对方兴致勃勃，气氛愈加轻松。你如果发表见解，说话要干净利落，简明扼要。长篇大论的“演说”，往往会出现冷场，使人腻烦。交谈中务必做到言之有据、言之有理、言之有物、言之有味，才会使场面活跃顺畅。笑容是结束谈话的最佳句号。这最后的印象往往最难忘却，可以长期留在对方脑海中。

如何交谈才有风度

交谈的风度，是一个人理论、道德、情操、气质、性格、知识、感情等综合性的外部表现。注意如下几个方面，你便可能成为一个交谈有风度的人：

- 态度安详。谈话时应泰然自若，落落大方，不应含含糊糊，缩手缩脚。

- 表情自然。交谈时，人的脸部表情最生动，变化也是最大的。说话者的表情受到两种因素的制约，一是对听者的态度，二是对所说内容的表达。就对听者的态度、感情来说，说话人的脸部表情以微笑为基础，就内容的表达来说，表情应是内心感情的自然流露。不要矫揉造作，要有分寸感。

- 动作稳重。善于说话的人，手势或姿态丰富多采，不仅可以吸引听者的注意力，而且可以使说话人把话说得有声有色。

- 声音适度。交谈声响要轻重适度，强弱得当，充分显示一个人的涵养，既不要声音低得听不清，又不要“声若洪钟”旁若无人地大声说话。

- 语速适中。凡是口齿清楚而合理缓慢的语音，总比连珠炮式的含混语词容易叫人听得进去。

- 语调明朗。说话啊咻，欲说又止，“啊、呃、这个、那个，

就是”等口头禅，都应该注意克服。

- 神态专注。认真听取他人讲话是交谈风度和涵养的一个重要部分，交谈时精神涣散，心不在焉地右顾左盼，或面带倦容，哈欠连天，搔头掏耳，都会失去对方的尊重。

- 有所反馈。与没有反应的人谈话就像对着木偶一样，交谈中的反馈，可以通过眼神的交流、点头示意、手势、言语应对及轻松有礼貌的坐姿来进行。

如何掌握交谈的艺术

交谈的艺术表现在听和说两个方面：首先要善于聆听别人的发言，这是一种难能可贵的交际艺术。在交际场合，一个全心全意的听众往往比一个慷慨激昂的演说家更受欢迎。因为每个人的说话只有在别人聆听时才显得有价值。一个人在讲话时都会捕捉那些全神贯注的目光，这样的目光对发言者是至关重要的。在聆听别人谈话时应注意以下几点：

- 正视谈话者。当对方与你交流目光时，要有积极反应，表示自己在注意倾听，以激发对方继续讲下去的兴趣。

- 不要轻易打断别人的发言。即使你不同意人家的意见，也应等别人讲完后再阐明自己的观点。有时发言者会因某一问题表述不清而感到尴尬，这时听者可以作简短的插话，调节一下气氛，以引导对方继续说下去。

- 注意控制自己的情绪。有时听到较长的发言感到厌烦，要尽量控制情绪，不要表露出来，否则会使说话者感到扫兴。

其次，要善于谈。这更是一种交际艺术。在谈话的时候，应该注意以下几点：

- 要尊重、体谅听者，不能妄自尊大，盛气凌人，也不要

假情虚意，恭维奉承。真诚与热情是交谈的基础。

- 如果有许多听众，说话者不要把注意力只集中在一两个人身上，应该照顾到在场的每一个人。

- 谈话主题与内容应直接相关、切不可偏离话题。无的放矢，会给人以浅薄之感。谈话者要努力使自己的发言让在场的不同层次的人都感兴趣，不要故作高深，使用一些听者不熟悉的概念。谈话内容要精炼，要注意获取听者反馈信息，并以此来控制谈话的时间。

- 如果谈话中失言，可能伤害听者，必须立即采取补救措施，要么直接向对方道歉，要么对原话进行解释或下特殊定义，并马上转移话题。

人在社会中生活，需要与他人交流思想，沟通感情，社会的文明程度越高，人们的这种心理需求会越突出，交谈正好为满足这种需求提供了一种方式，从这个意义上讲，社会交往的增多是社会文明程度提高的表现。交谈是一种交流思想感情的双边或多边活动，交谈的过程表现为一种合作的程序，在交际场合交谈有许多具体技巧，这些只有通过不断地实践、不断地总结，才能有所领悟。

话题怎样选择

话题是人们交谈中的一段对话、一个问题的中心内容。在对话中，话题常常处于开头的位置，首先被提起。好的话题，无异于一石激起千层浪。在人际交往中，它是增进了解，加强理解，强化感情的重要手段。

在话题的选择上，有人错误地认为，只有那些重大的、带刺激性的话题才是好的话题。所以他们谈话总想猎奇寻怪，搜