

Talent und Brillanz im Umgang mit Menschen

〔德〕斯蒂芬·F·格罗斯 著
岑颖寅 覃红波 译

人际交往中的才能与技巧

关系 智商

Beziehungs-
Intelligenz

ean

ean

上海远东出版社

发现 存于生命的点滴之间

关系智商

人际交往中的才能与技巧

〔德〕斯蒂芬·F·格罗斯 著 岑颖 覃红波 译

上海远东出版社

图书在版编目(CIP)数据

关系智商:人际交往中的才能与技巧/斯蒂芬·F·格罗斯
(Gross, S. F.) 著;岑颖寅,覃红波译. —上海:上海远东
出版社, 1999

ISBN 7-80613-928-1

I. 关… II. ①格… ②岑… ③覃 III. 人际关系
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 38700 号

BEZIEHUNGSINTELLIGENZ by Stefan F. Gross

Copyright © 1997 Stefan F. Gross, GFT Gesellschaft für Führungstechnik und
Erfolgsstrategie mbH, München

Obtained by HERCULES Business & Culture Development GmbH, Germany

本书中文简体字版由德国 Verlag Moderne Industrie 授权上海远东出版社
独家出版。未经出版者书面许可,本书的任何部分不得以任何方式复
制或抄袭。

版权所有 翻印必究



LEAN

发现 / 5

关系智商

[德]斯蒂芬·F·格罗斯 著

岑颖寅 覃红波 译

出版	上海远东出版社 (上海冠生园路 393 号 邮编 200233)	开本	787 × 1092 1/32
发行	上海远东出版社	印张	8.25
经销	全国新华书店	千字	180
排版	上海希望电脑排印中心	版次	1999 年 9 月第 1 版
印刷	上海市印刷七厂	印次	1999 年 9 月第 1 次
		印数	1-5000

ISBN 7-80613-928-1/F·324

图字:09-1999-234 号

定价:12.00 元

亲爱的读者：

你现在手中的这本书或许可以改变你的生活。请让我说明一下这本书的种种功用吧。

我们都有各自的事业和生活目标,每个人都期望成功。如今职业生涯中的挑战和竞争日益激烈,个人生活中的人际关系也日趋复杂;你愈发忙碌,时间愈发不够用,而面临的压力却日重一日;工作领域越来越复杂艰深,可客户和合作伙伴对你的要求却在水涨船高。很多人为此愁眉苦脸或神经紧张。因此,有人就在问:到底有没有一种所谓的“成功能力”,可以使工作顺利事业成功,个人生活幸福和谐,而且工作中充满愉悦?

回答是肯定的。这种能力确实存在。我在这里把这种能力称为“关系智商”或“人际交往中的才能和技巧”。

有了关系智商,你就可以成功地赢得工作同伴和私人伙

伴,使他们成为你密切的朋友和同盟,并得到他们的赞赏肯定、他们的好感和他们的积极支持。关系智商让你具有难以抗拒的吸引力和说服力,它可以使你在与人交往、与人合作中始终具备一种领先的优势。

竞争越是激烈和残酷,产品和价格越是难分上下,工作的压力越大,关系智商就越显重要。它能让你脱颖而出,为你赢得优势地位。

工作以外,你的幸福和生活质量也取决于你的关系智商,即:你与人建立和保持真诚、持久的良好关系的能力。

本书的题目已表明了书的内容。本书详细讲述了关系智商的含义,并探讨了什么样的言行举止和措施能让你获得和体现最高限度的关系智商。

本书将告诉你,如何在个人交流和合作中变成一名技艺娴熟的专家,怎样在与人交往中树立鲜明的“个人形象”。本书可以向你提供确保你的成功和生活质量的种种策略和技巧。

关系智商不仅对你有好处,还对你的工作同伴和私人伙伴益处多多。它有利于进行自然、轻松、愉快和积极的相互合作,有利于人与人之间尊重而真诚的交往。请允许我在此前言部分简单介绍一下本书的内容和结构。首先要说的是,本书属于“指南式书籍”,建议你“如何做”。它不仅告诉你应该做的是什,更重要的是指导和帮助你如何去做,才能实现那些目标。

本书以分析成功的含义开始,前几章主要介绍“你成功的基础”和成功的中心目标。这些章节的主要任务是说明“真正

的”成功究竟意味着什么。

本书第二部分的标题是“成功策略”，向大家介绍要获取持久成功的基本概念和关系智商的确切定义。

此后的每一章节均涉及实际操作。关系智商的各个“维度”与“操作领域”都将一步步详细展开，你可以从中了解，用哪些言行举止和措施能使你的工作同伴和私人伙伴成为密切的朋友和同盟。

还要提一下的是，你在书中会读到很多例子，这里所有的举例都是完全真实的，在现实生活中发生过的。当然，出于众所周知的原因，所涉人物的描述与原型是有差异的，这是唯一的“虚假”之处，却也正符合“关系智商”的原则之一——审慎行事。

前言就此打住。请开始慢慢细读、静静体会吧。你特别感兴趣或对你尤其适用的段落章节，可以用彩色笔画出来，以便以后翻阅时快速找到。本书的内容不仅是由思考得出的，而且有大量的经验之谈。在我本人的职业生涯中，我有幸接触过几千个各种各样的人。我所在的公司早在 1961 年就由我父亲一手创建，我们父子俩举办的有关交际方面的讲座和报告，迄今已有 23 万名经济界人士来参加过。

如果考虑一下其中的佼佼者，我可以很肯定地得出这样的结论：他们最出色的能力无一不是“关系智商”！所以，我希望本书能给你阅读的快乐，并对你的实际应用有所帮助。

斯蒂芬·F·格罗斯

最有限的时间 读最有价值的书

Not easy to make it, now easy FOR YOU to take it.

LEAN 崇尚进取 LEAN 力行简约
LEAN 提倡高效 LEAN 传递精华

LEAN 书系现已出版：

LEAN 发现系列 发现，存于生命的点滴之间。

发现/1 美国人成功日记 365 发现/2 管理误区 101
发现/3 公平竞争不是梦 发现/4 再造宏碁

LEAN 营销系列 营销，架设企业和市场的桥梁。

营销/1 成功的产品管理 营销/2 有效利用赞助
营销/3 如何利用代理 营销/4 关系营销
营销/5 巧用传媒 营销/6 直接营销
营销/7 战略营销计划和评估 营销/8 品牌营销

LEAN 创业系列 创业之行，始于足下。

创业/1 走马上任 100 天

LEAN 书系将不断推出新品种，敬请继续关注。

Enjoy reading, enjoy LEAN.

请到全国各大新华书店购买。如有建议或意见，请与上海远东出版社图书七部（上海冠生园路 393 号 200233）联系。

关系智商是一种决定你事业成功与否及生活质量如何的能力。

Beziehungsintelligenz

《关系智商》一书的作者提出了一个全新的概念，描述了生活与事业中最重要的因素……这部书告诉您如何去获取更大的成功，达致更理想的生活状态。

《商报》

生存竞争越残酷，“关系智商”就越重要。它使您超凡脱俗，登堂入室，将业务伙伴团结在周围，在竞争中脱颖而出。

《世界报》

……切中肯綮，贴近生活，感情充沛，定位明晰。

《星期日世界报》

这250页的指南极富价值，绝非应景之作。格罗斯深入浅出地讨论

了行为心理学的重要话题……是

一部适合各个年龄阶层的佳作。

《公共关系报告》

ISBN 7-80613-928-1



9 787806 139288 >

您的职业生涯是一种关系生涯。关系的质量决定着您经济上的成功、事业的成功以及工作的热情与兴味。因此关系智商也便成为了一种决定性的能力。它可以使您与客户建立起一种“特殊关系”，并赢得对方的尊重、好感与积极的支持。

关系智商对您的个人生活也同样重要。生活的愉悦与幸福取决于您与他人交往的方式，取决于您是否能建立起一种默契、真诚而持久的人际关系。

本书阐述了何谓关系智商，人们如何才能最大限度地获取关系智商。它向您提供指导与成功模式，将事业与生活同伴转化为朋友与盟友。

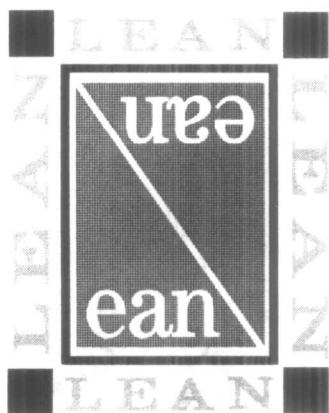
本书出版后不久即攀上德国各大经济类畅销书榜，深受欢迎。

ISBN 7-80613-928-1

F · 324 定价：12.00 元

C912

4764



Enjoy reading, enjoy LEAN.

目 录

前 言	1
1. 开端:分析一下成功的基础	1
界定你的成功	1
把“成功要素”转换为具体的任务和目标	7
2. “关系智商”是你成功策略的核心	11
归结所有问题的答案:你的事业生涯就是	
人际关系的生涯	11
让你的客户和合作伙伴成为你的朋友和同盟	17
关系智商令你无往不胜	22
关系智商正日趋重要	25
3. 牢记实现理想的关键原则	30
立即采取行动	30
坚持不懈,始终一贯	32
别让自己刹车	37

关注你的“优秀”合作伙伴	43
把赢得朋友和同盟拔高到“系统层面”	45
4. 把合作伙伴奉为“特殊人物”，给予他尊重 ...	47
最受欢迎和赞赏的是尊重	47
尊重你合作伙伴的个性	54
尊重你合作伙伴的自我认知	59
让合作伙伴知道你很看重他	62
表现出你的兴趣	65
向合作伙伴表现出你的好感	73
热情投入	76
保持高度的尊重，自始至终	81
避免使用贬义词	85
重视团体内的每位伙伴	87
5. 为合作伙伴提供动力：给予肯定和赞赏	93
人对肯定和赞赏的期望值是无限的	93
用肯定和赞赏赢得合作伙伴的好感	96
给予肯定和赞赏的同时你也获取了动力	98
消除“赞赏赤字”	100
坚定你的决心	104
有效获取灵感	107
利用日常小事	109
对出色的成绩给予高度评价	112
确认你的可信度	116

不要给赞赏打折扣	121
注意遣词用句	124
不断反馈正面消息	127
不要只是私下称赞对方	129

6. 避免因疏忽破坏了和谐的关系：

维护合作伙伴的尊严	131
尊重工作同伴和私人伙伴的尊严	131
避免任何形式的高傲自负	136
勿把客户和同伴当傻瓜	142
留神你想出风头的表现欲	146
不要表现出你的成功轻而易举	151
不要总对同伴横加指责或让他心怀内疚	155
坚定不移,保持真诚	160

7. 让你和同伴的会面成为其难忘的经历：

展示你交流与合作的风格和品味	162
让你的人际交往充满格调和品味	162
从自我分析入手	165
以你的个人标准行事	168
始终如一地注重友善待人	172
摒弃一切不友善的行为	175
友善亲切才有魅力	178
微笑常驻	183

选择诚恳的言辞	186
做个知礼的表率	188
让友善和礼貌成为和谐一致的整体	191
一生有礼	193
提防疏忽失礼	198
困难情况下也要保持头脑清醒	206
兴奋状态下亦需举止得当	209
一个“魔词”	211
慷慨宽容有人缘	215

8. 巩固同伴对你的良好印象：

做个善于致谢的专家	221
感谢是改善关系的润滑剂	221
分析妨碍致谢的主要因素	224
化致谢为理所当然	228
为致谢创造条件	232
立即致谢	236
注意感谢的质量	238
常做“总结致谢”	242

结束语	246
-----------	-----

开端：分析一下成功的基础

界定你的成功

本书的主要目的在于：提高你事业的成功率和个人生活的质量。那么，就让我们从一个核心问题——成功的内涵入手吧。

你怎样理解“成功”？

几乎没有什么其他念头能像为了获取成功而进行的思索

那样,对我们的生活产生如此深刻的影响。“获取更大的成功”,是我们中大多数人自觉或不自觉地思考着、并付诸行动的主要动机。

尤其在职业生活中存在着这样一种怪圈:人们越是孜孜不倦地追求成功,忘记弄清“成功的内涵究竟是什么”的危险就越大。人们在追求一种自己也不甚明了的理想。因此,大多数人在追求成功时并无多少计划可言。虽然他们对希望达到的目标、或想要避免的发展态势有种直觉的设想,但他们主要还只是对面临的外界因素产生反应而已。他们满怀热情地去完成眼前的任务,为实现预定的目标、完成销售指标和利润额,带领属下或领导整个企业,而竭尽全力。

总而言之,大多数人为了克服眼前的困难而全力以赴。几乎无一例外,他们仅仅为了找到当前问题的解决方法,或是以任何一种方式利用突然降临的机遇而劳心费神。

几乎所有人都感到,离他们长期梦寐以求的目标总是一步之遥,可望而不可及。他们能做到的,就是希望他们努力的结果能给自己带来些许好处。

只有极少数人有空闲考虑:他们真正的目标是什么,他们的中期乃至长期目标是什么,用什么策略方式才能最有效地实现自己的理想,等等。

只有极少数人会仔细思索“事业成功”的真实含义是什么,以及成功由哪些要素构成。

成功是多元的

成功通常可被定义为“经自身努力而达到的积极效果”。这种解释恰恰暴露出界定成功内涵的困难所在。成功是个非常基本的概念,以致给它下定义时常常只能得到一个对我们无甚帮助的笼统的解释。

为了把成功当作本书的主题来论述,我们必须把它具体化实在化,并尽可能准确地阐述它。让我们来看看,个人的事业成功有哪些组成要素,又是什么使得真正的成功人士卓尔不群。

⑤ 经济目标的实现

某些目标你可以自由选择,其他的目标则是因你的职业要求而预先设定的。不管你从事哪个行业,“经济目标”的实现程度理所当然是衡量你成功的一把标尺。

这两者的关系是如此显而易见,以至于不少人对成功的认识也止步于此了。他们只根据收入数额高低,或自己在公司单位的影响力大小来衡量自己的成功。其实,不论这两个要素有多么重要,它们还不足以完整地阐释成功。许多人出色地实现了经济指标,但与真正的成功仍相去甚远。

⑤ 第二个标准是“个人的最佳成绩”

成功人士往往“一直乐意并能够取得个人最佳成绩”,不

断提出更高的自我要求,不断战胜自己,正是这些使他们显得出类拔萃。

而不充分发挥自己才能、不再挖掘自己的潜力却满足于平庸成绩的人,常常对自己的要求过低。他们心甘情愿地放弃机会,不在乎失去工作中同伴的肯定和尊重。长此以往,他难以得到事业发展和个人生活上的满足。即使他完成了分内的工作,也算不得真正意义上的成功。

相反,真正的成功者都具有强烈的不断获取成绩的欲望。他们选择有挑战性的目标,一心一意对待自己的任务,不断超越自己。他们决心去获取最佳成绩,而不会仅仅满足于一般的或已过去的成绩。

具有这种精神和意念的人,不管他从事何种职业,都有理由自信地认为自己是该行业中的佼佼者。他们知道,自己的努力对工作伙伴来说具有何等意义,而且他们乐意给予同伴们最大的支持和帮助。他们把成绩看作自身的一种财富,并时时拥有超越自我的内在动力。

⑤ 第三个标准是“获取成功的效率”

衡量成功的第三个标准可以通过以下几个问题表示:你完成任务所采取的方法和措施的“有效比率”是多少?为了达到某一结果,你需付出多少时间、财力和精力?

整天忙忙碌碌,在工作压力下紧张地处于崩溃边缘的人,就算他最终完成了所有任务并被同伴赞誉为“工作英雄”,他离开真正的成功还是路途漫漫。

问题的关键在于,你是否能使“拟定的付出”和“最终的所