

刘新华
蔡磊
黄芳
编著

BAILINGNUXING
SHANGWUGONGGUAN
YU TANPAN

白领女性 商务公关与谈判

全面提升商务公关与谈判能力

广东经济出版社



刘新华 黄芳 编著

BAILINGNUXING
SHANGWUGONGGUAN
YU TANPAN

白领女性 商务公关与谈判

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

白领女性商务公关与谈判/刘新华, 蔡菡, 黄芳编著. —广州: 广东经济出版社, 2002.8

ISBN 7-80677-261-8

I. 白… II. ①刘…②蔡…③黄… III. ①女性—公共关系学②女性—商务—谈判 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 060123 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	10.25 2 插页
字数	255 000 字
版次	2002 年 8 月第 1 版
印次	2002 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-261-8 / C·23
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

目 录

上篇 白领女性商务公关成功修炼

1. 白领女性公关能力的成功打造 (3)
 - ☐ 语言表达能力的塑造 (4)
 - ☐ 社会交往能力的塑造 (6)
 - ☐ 组织管理能力的塑造 (8)
 - ☐ 研究创造能力的塑造 (10)
 - ☐ 自我控制、灵活应变能力的塑造 (11)
2. 白领女性公关形象的成功设计 (14)
 - ☐ 生理、心理与公关形象 (15)
 - ☐ 气质、性格与公关形象 (17)
 - ☐ 品德与公关形象 (18)
 - ☐ 学识、阅历与公关形象 (20)
3. 白领女性公关策略的成功运用 (22)
 - ☐ 步步为营，以攻为守 (23)

☐ 攻心为上，以诚感人	(26)
☐ 借题发挥，平中见奇	(28)
☐ 因势利导，化险为夷	(30)
☐ 扬长避短，巧取豪夺	(32)
4. 白领女性对突发事件的公关策略	(37)
☐ 危机公关的处理原则	(38)
☐ 危机公关的处理方法与步骤	(43)
☐ 危机公关的处理技巧	(46)
☐ 几种常见的危机处理方法	(49)
5. 白领女性公关语言技巧	(53)
☐ 打招呼的技巧	(53)
☐ 顺利公关所需的谈话技巧	(56)
☐ 白领女性态势语的妙用	(60)
☐ 白领女性态势语中的禁忌	(64)
☐ 白领女性公关的用语禁忌	(66)
6. 白领女性开展公关活动的技巧	(69)
☐ 举办记者招待会的技巧	(69)
☐ 举办展销会、展览会的技巧	(71)
☐ 举办庆典活动的技巧	(74)
☐ 开展赞助活动的技巧	(76)
☐ 开展参观游览活动的技巧	(80)
☐ 举办股东大会的技巧	(82)

☐ 开展联谊活动的技巧	(86)
☐ 举办招待宴请活动的技巧	(89)
☐ 举办业务洽谈会的技巧	(92)
☐ 举办签订仪式的技巧	(94)
☐ 与新闻媒介打交道的技巧	(95)
☐ 开展公共关系调查活动的技巧	(98)
7. 白领女性面对不同性格客户的公关技巧	(102)
☐ 与爱贪小便宜的客户交往的技巧	(102)
☐ 与势利刻薄、狡诈谄媚的客户交往的技巧	(103)
☐ 与爱搬弄是非的客户交往的技巧	(105)
☐ 与正直忠厚的客户交往的技巧	(106)
☐ 与孤僻懦弱的客户交往的技巧	(107)
☐ 与自私自利的客户交往的技巧	(109)
☐ 与鲁莽火爆的客户交往的技巧	(110)
☐ 与个性强的客户交往的技巧	(112)
☐ 与反应冷淡型客户交往的技巧	(113)
8. 白领女性写字楼人际关系处理指引	(116)
☐ 解决与上级交往困难的技巧	(116)
☐ 解决与下属交往困难的技巧	(125)
☐ 解决与同事交往困难的技巧	(132)
☐ Office 族办公室人际关系处理指引	(137)
9. 白领女性自我推销的技巧	(148)

- ☐ 写作简历的技巧 (148)
- ☐ 面试成功的技巧 (158)
- ☐ 晋级升迁的技巧 (170)
- ☐ 跳槽冲浪的技巧 (173)

下篇 白领女性谈判成功修炼

- 10. 白领女性谈判能力的成功打造 (181)
 - ☐ 语言能力的打造 (181)
 - ☐ 社会交往能力的打造 (187)
 - ☐ 信息处理能力的塑造 (189)
 - ☐ 情报探求与处理能力的塑造 (191)
 - ☐ 组织策划能力的塑造 (192)
 - ☐ 良好心理素质的塑造 (194)
- 11. 白领女性谈判风格的成功塑造 (197)
 - ☐ 各国人谈判的不同风格类别 (197)
 - ☐ 白领女性谈商务谈判风格定位 (206)
- 12. 白领女性促进谈判进程的技巧 (211)
 - ☐ 做好谈判前的准备工作 (212)
 - ☐ 创造良好谈判开局的技巧 (217)
 - ☐ 讨价还价的技巧 (219)
 - ☐ 谈判时的让步技巧 (222)

□ 突破谈判僵局的技巧	(228)
13. 白领女性成功谈判的策略技巧	(233)
□ 进攻性策略	(234)
□ 防御性策略	(243)
□ 攻守平衡性策略	(253)
14. 白领女性产品购销谈判技巧	(263)
□ 主要交易条件谈判技巧	(264)
□ 一般交易条件谈判技巧	(273)
15. 白领女性经济合同纠纷谈判技巧	(277)
□ 经济合同纠纷的协商	(278)
□ 经济合同纠纷的调解	(279)
□ 经济合同纠纷的仲裁	(283)
□ 经济合同纠纷的上诉	(285)
16. 白领女性知识产权谈判技巧	(287)
□ 专利业务谈判技巧	(288)
□ 商标业务谈判技巧	(293)
□ 版权(著作权)业务谈判技巧	(297)
□ 技术秘密业务谈判技巧	(299)
17. 白领女性工程项目谈判技巧	(303)
18. 白领女性借贷谈判技巧	(311)
参考书目	(318)
后 记	(320)

上篇

白领女性商务公关成功修炼

1

白领女性公关能力的 成功打造

在常人的眼中，公关人员应该潇洒漂亮、仪态时尚，应该伶牙俐齿、口若悬河，应该风度翩翩、风情万种……舞会上，他们应是“舞”林高手；宴会上，他们应是交际能手；谈判桌上，他们应是谈判天才。这反映出人们对公关人员的能力抱有很高的期望。公关人员有其独特的职业特点，也有其特殊的能力要求。他们接触的社会面广、接触的人员复杂、要解决的问题有时很艰巨，这就要求他们能力要比较全面、基本功要比较扎实，要能灵活处理遇到的问题。白领女性要想在商务公关活动中发挥更大的作用，注意自身公关能力的打造是非常必要的。

能力是指人们实践活动中所体现出来的技能，它包括完成活动的具体方式以及在活动过程中所体现出来的心理特征。公关人员的能力是多方面的、综合的，它主要表现为语言表达能力、社会交往能力、组织管理能力、研究创造能力、自我控制能力等等。下面就详细谈谈公关人员所需具备的能力要求，谈谈如何培养这些能力。

（一）语言表达能力的塑造

古人说，“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”可见，语言能力是多么的重要。语言表达能力出色的人，她成功的机率也相应增加；而表达能力不强的人，她获得成功的阻力就增大。对于公关女性来说，语言不只是交流思想、沟通感情、传递信息的重要工具，更是披荆斩棘、化险为夷、柳暗花明的重要武器。语言表达能力是公关女性的重要技能之一，她在演说的时候、谈判的时候、宣传的时候，都要用语言来吸引人、说服人、打动人、感染人。那种不善辞令、出口成“脏”、感染力弱的公关女性是很难在公关活动中取得理想效果的。要想拥有好口才，可以多注意以下几方面：

1. 吐字清晰、言能达意

吐字不清晰，听起来会很吃力，会影响公众对内容的理解，也无法让双方顺利的交流。说话要注意条理，抓住重心，辞能达意，不要废话连篇、啰嗦累赘。说话时还要注意声调和语调，做到抑扬顿挫。在不同的场合，语调可以有别，心灵交融时，应舒缓深沉；针锋相对时，应激扬有力。

2. 有幽默感

公关女性不仅要有高超的说话技巧，要有渊博的知识，对各种常识性的东西、各地的风俗习惯、历史地理等情况也要清楚，但只有丰富的知识并不能增加公关女性的公关能力，适当的幽默感更能增进公关女性的公关技能。要学会用诙谐幽默的说法代替死板乏味的表达方式，当然，适当增加一些文学词语、俗语、口头禅，甚至某些隐语、行话、黑话等也能取得很好的效果。

3. 思维敏捷、能灵活应对

公关女性要面对的对象很复杂，她们充当的是组织的发言

人，对内要做好组织成员的工作，对外要做好公众的工作。在会议中，她们要能演讲，或协助组织领导演讲，如确定演讲内容、写好讲稿等；在谈判桌上，她们要能辩论；出现争执时，她们要尽可能地保全自身利益，又不伤害对方；出现危机时，要能化险为夷。这些都需要公关女性要具有敏捷的头脑、灵活的应变能力、出色的语言感染力。对于别人的提问，不管多么尖酸刻薄、棘手敏感，都要能巧妙回答，转化危机。

4. 要有深厚的感染力

感染力不仅来源于公关女性的内在素质，也来源于公关女性的外在形象。公关女性可以通过动作和姿态来丰富表达手段，可以适当地运用“动作语”、“体态语”来增加表达的感染力。拥有一定的语言个性也很重要，它能潜移默化地吸引公众的注意，无形之中增加公关女性的感染力。

5. 较强的写作能力

公关女性的语言能力不仅通过口语能力表现出来，也通过她的写作能力表现出来。写作能力对公关女性的重要性是很明显的，公关女性要能够写作各种文体的文章，如新闻稿、演讲稿、广告、宣传材料、各种公文等等，要通过各种传媒为组织传递信息，塑造组织在公众中的形象。一个组织的信息可以通过一张小传单传遍千家万户、打动万千公众的心灵。

关于这些文体的写作，要注意几个要求：一为得体。行文语言应该和文体要求相符，要用平实的语言、适当的感情色彩，恰如其分地反映客观事实，做到既不浮夸也不贬抑。二为要有创意。各种应用文体做到了得体、达意就可以，但那些宣传材料、演讲稿、谈判材料等却需要公关女性发挥聪明才智，要有创造力，要能更好地传播信息，能让信息深入人心，能为组织的形象塑造服务。

(二) 社会交往能力的塑造

社会交往能力是人们在实践中获得的、能与别人迅速有效地沟通、赢得对方认可和好感的能力，是现代社会人们必备的基本技能之一。公关女性是特定组织的“外交家”，需要具备很强的社会交往能力。试想一个公关女性交际能力差、活动能力弱，她是很难在公关活动中出类拔萃的。公关女性的琐碎事情就是与人打交道，每天都要为应酬形形色色的人而挖空心思、费尽精力。交际能力强的，其在公关活动中成功的机会也大，交的朋友也多，办事效率也快。而交际能力弱的人会无形中在自己和公众之间形成一道心理屏障，妨碍双方的交流与沟通，影响公关女性有效地完成工作任务。公关女性要出入各种交际场合、接触各种人士，在与不同性格、不同地位、不同年龄、不同职业的人打交道的时候，以下几点是值得注意的：

1. 尽可能多地了解对方

在接触对方之前，对对方的年龄、性别、职业、职务、国籍、宗教信仰等都要有大体的了解。如果可能，要尽量研究对方的个性特点、文化素养、生活习性乃至个人癖好。针对对方的特点对症下药，采取适当的公关技巧征服对手，做到不打无准备之仗。

2. 注意第一印象的重要性

如果第一次见面能给人留下一个好印象，日后的交往会变得更加事半功倍。运用一些策略技巧或耍一些花招来获取对方的青睐也是可取的，但有时运用不好，或没考虑到对方的爱好及其他情况，就会产生适得其反的效果。即使你一时的技巧获得了对方的好感，如果缺乏内在的美德、缺乏必要的涵养的话，这种好感也不会维持太久。所以，公关女性注意内在修养是第一重要的，

要丰富自己的知识水平、增加自身的社会阅历、塑造自我高雅的气质、维护自我别致的形象特征，赢得对方的心理共鸣，给对方留下持久的良好的印象，实现双方心灵的交汇、情感的交融。

3. 热情坦然，不卑不亢

公关女性培养出一种热情的形象是很有帮助的，这会增加自身的感染力，帮助公关目标的实现。当然，热情也需要有个度，不能为了一味地追求目的而不择手段、不惜失去自身人格作为代价。同时也要遵守法律，不能以欺诈、行骗的手段谋求自身利益；也不必通过请客送礼、阿谀奉承、低三下四的手段赢得对方的信任与支持。

4. 重视社交礼仪的重要性

社交礼仪是公关人员的必修课，是衡量公关人员基本技能的重要标准。一个不懂得社交礼仪的人是很难把公关活动搞得有条有理、让人赏心悦目的。公关人员对各种场合的礼仪一定要了如指掌，对自身的语言和服饰等的要求也要相当清楚，不要留下让人取笑的谈资。

5. 要学会权衡利弊，多谋善断

绝对公平的交易是很难实现的，绝大多数公关人员的交际成果都逃脱不了此消彼长、我赢彼亏的规律。公关人员要清楚地知道，公关结果不可能永远都会合乎我们预期的效果，多半是有得有失。在这种情况下，公关人员不能患得患失、无所作为，而应该通盘考虑，权衡利弊，狠下决心，多谋善断，否则只能一事无成、于事无补。

6. 拓宽交际渠道，开拓思路

公关女性要学会抓住一切可能的机会，结识新朋友、新顾客。要利用各种可能的机会，拜会社会名流、政府要员。可以通过如茶话会、晚会、旅游参观、宴会乃至发贺年卡的形式尽可能地多接触朋友。这样，就更能增加自身的交际范围，便于日后公

关活动的顺利完成。

（三）组织管理能力的塑造

组织管理能力是指公关人员借助一定的理论知识和实践技能在公关活动中表现出来的把各项事务安排得井然有序、系统全面的能力，它包括计划能力、知人善用能力、协调能力等等。开展公关活动的人如果只具有与单个人或个别组织单打独斗的能力，还不足以成为一个全能的、称职的公关人员，他还必须具有搞好内部团结、最大限度地发挥内部潜力的能力，即需要有较强的组织管理能力。

特别是在开展各种公关活动的时候，如记者招待会，开工、竣工典礼，展销展览会，旅游参观，宴会晚会，签字仪式等等。这类活动不是一两个人可以完成的，它需要组织各方面力量，协调各种利害关系，没有一定组织管理能力的人是很难胜任的。要开展好一次记者招待会，公关人员就必须做好以下工作：记者招待会的主题和议程的确定，招待会的档次与规模的确定，会议时间、地点的确定，会议接待工作的安排，会议经费的筹集，会议结果的总结，会议效果的跟踪调查等等。可见，组织管理能力是公关人员必须具备的一项重要技能，公关人员在培养这种能力的时候，要注意以下几方面：

1. 公司或组织战略决策的策划能力

在组织的决策中，公关人员起到的作用并不是决定性的，但这并不是说公关人员在决策中就一无是处。其实，国外公关专家普遍认为，公关部门的负责人应该在组织领导层中占据一定的职位。只有这样，组织的战略决策和整体规划才能更多的考虑公共关系方面的要求，才能更好地与公众的利益联系起来，也使得日后的公关活动能更好地围绕组织的中心任务服务，增加公关活动

的效果。公关人员只把自己定位在公共关系的日常事务中是不够的，要放宽眼界，要在本组织战略与决策的框架内组织策划好公共关系活动。公关女性掌握一定的宏观策划能力是必要的。

2. 具体开展各种公关活动的的能力

开展记者招待会，开工、竣工典礼，展销展览会，旅游参观，宴会晚会，签字仪式等等活动的时候，公关女性需要具备一定的组织管理能力才能把活动搞好。首先，公关女性要能在活动前高屋建瓴地计划筹备好活动的各项事宜，同时考虑各种有利和不利因素，确定哪些是可为的哪些是不可为的，哪些是要先做的哪些可以缓一缓，要使得整个活动在有条不紊中进行。其次，要细致严密地安排好整个活动，事无巨细，大到整个活动的宗旨目标，小到活动中要用到的茶杯，公关女性都要考虑清楚。

3. 协调各方面关系的能力

公关女性还需充当“和事佬”的身份，需要具备协调各种关系的技能。组织内部成员之间、组织与组织之间常会发生利益冲突，甚至会产生较大的矛盾问题。这就要求公关女性具有处理这方面问题的能力。对于一些需要经常面对的矛盾关系，白领女性应该通盘考虑，并私下想出应付的办法，这样，出现问题时才不会手足无措、才能坦然面对、才能做到游刃有余。公关女性常会面临的这类关系主要有：组织与公众的关系、组织与新闻媒体的关系、组织与协作者及竞争伙伴的关系、组织与政府及社区的关系、组织内部领导间的关系、组织内部职工之间的关系、组织不同部门之间的关系等等。

4. 对突发事件能灵活应对

“人有悲欢离合，月有阴晴圆缺”，公关活动也不会永远顺心遂意，不会都按照公关人员的预期设想发展开来，时常会出现一些意料之外的事情。如活动中意外事故的发生，会议中节外生枝的问题的出现，协商中一些毫无准备的问题的提出等等。这种情