



柯君◎编著

每天学点 应酬学

- 花好在颜色，人好在言语，会说话的人处处逢源，谁不喜欢？
- 智商不用太高，能学会东西就行；能力不用太强，能干好事情就行；但应酬的本事决不能差。
- 差之毫厘，谬以千里，应酬场上一点不到位，都会让辛苦的汗水付诸东流。

日用应酬，无非是学，但有主则明，无主则暗。

00000 00000 00000 00000 00000 00000 00000 00000 00000 00000



柯君◎编著

每天学点
应酬学



 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

每天学点应酬学/柯君 编著. —北京:新世界出版社,
2008. 9

ISBN 978 - 7 - 80228 - 934 - 5

I. 每… II. 柯… III. 人间交往 - 通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 143522 号

每天学点应酬学

策划:梁小玲

作者:柯君

责任编辑:梁小玲

封面设计:创品牌工作室

出版发行:新世界出版社

社址:北京市西城区百万庄大街 24 号(100037)

总编室: +861068995424 68326679(传真)

发行部: +861068995968 68998733(传真)

网址:<http://www.nwp.cn>(中文)

<http://www.newworld-press.com>(英文)

电子信箱:nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电话: +861068996306 frank@nwp.com.cn

印刷:九州财鑫印刷有限公司

经销:新华书店

开本:787 × 1092 1/16

字数:336 千字 印张:20

版次:2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978 - 7 - 80228 - 934 - 5

定价:39.00 元

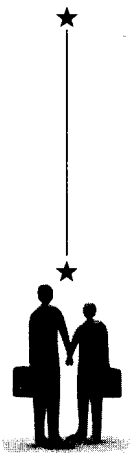
前言

不知从何时开始，应酬开始成为一个关键词进入到人们的工作和生活中来。铺天盖地的问题在网络上掀起了讨论：身体与应酬哪个更重要？爱人和应酬哪个更重要？对男人来说是应酬重要，还是家庭重要？金钱、工作、应酬比生命更重要吗？随便问一个上班的人，今晚干什么？十有八九都会回答你：今晚有饭局啊！或者今晚有应酬啊！可见应酬似乎成了工作的一部分，成了一项特殊的工作，只不过占用的往往是私人时间罢了。

应酬活动，有人以为无非是迎来送往，吃请回敬，玩乐游戏，于是历数出应酬的不是之处，比如吃请过繁容易得脂肪肝等疾病，长期缺乏与家人团聚的时间而易导致家庭矛盾，明明该陪家人的时间却因为工作的需要而在外应酬并因此受到埋怨等，应酬背着的黑锅和怨言还真不少。

殊不知，有些时候因为应酬而与家人、朋友发生的不快，那不是应酬的问题，而是你自己的问题；有时候自己的工作本身、应酬活动与私人生活不能很好的调节，问题也不出在应酬而出在你自己身上。为什么呢？

存在即有其合理性，应酬已经成为商业社会的潜规则之一，它的出现，给人们的工作和生活带来了不一样的体验：从前在谈判桌前紧张兮兮的谈判，现在可以放到饭局上说，在缓和的气氛中，甲方乙方心平气和更容易达成合作；从前合作双方交往方式单调，难以增进了解，现在却可以通过应酬，吃吃喝喝，玩乐一下，增进感情；从前人们认为只有



每天学●应酬学

应酬学是事业成败的关键

收到请柬的活动才算是应酬，而现在随时约在一起搞个活动，少了些正式的环境因素却平添几分随意和活泼的气氛，让应酬不再一板一眼……

应酬使得商人们把工作从办公桌搬到了饭桌上，从写字楼搬到了球场、舞厅、咖啡馆；应酬使人们不用穿着笔挺的西装，也能谈成生意，使人不用拿出一沓沓的材料也能交流工作……总之，应酬形式的不断翻新，使得人们都摆脱了传统死板的工作的束缚，让工作变得形式更加多样，也更具有创新性。

如果你从应酬活动中，没有得到良好的收效；如果你因处理不好应酬和家人、家庭之间的关系而受到埋怨；如果你因处理不好工作、应酬和生活之间的关系而身心俱疲，那么，一定是自己出了某些问题，而不要盲目的先抱怨应酬。

想想看，有多少成功的案例证明了应酬是为事业铺平道路的有效手段？有多少生意在商宴、酒桌上被轻松搞定，省却了百般周折？看看自己，你在应酬中是否做好了充分的准备，以饱满、积极的形象出现在别人面前，让人耳目一新？你是否能言善辩，说的话恰到好处让听的人心花怒放？你是否懂得应酬的基本原则和礼仪，彬彬有礼让人平添几分好感从而愿意与你接触？应酬的时间是在饭桌上，看似是面子工夫，但是应酬的真本事却在平时，是你个人修养、综合素质的整体体现。如果你的应酬出了问题，那就先看看自己哪方面短了路，导致不愉快事情的发生。

应酬是被动的，人是主动的。打好应酬这副牌，需要你有一定天赋，也需要平时留心、不断练习。如果你能够应酬自如，场面上应付得来，那么事业的成功也就距你不远了。应酬是事业的助推剂，有了它的辅助，你的事业将经历新的腾飞！



目录 CONTENTS

前言 /

第一章 事业成败，关键在于应酬

- 善于应酬，事业的高速路 / 3
- 不会应酬，处处捉襟见肘 / 6
- 生意好坏，应酬决定成败 / 10
- 左右逢源，应酬是门艺术 / 14
- 黄金法则，把握基本原则 / 18
- 双赢思维，奠定成功基础 / 21

第二章 改变自己，塑造完美形象

- 你的形象价值千万 / 27
- 从心里喜欢结交朋友 / 30
- 心理学上的第一印象 / 33
- 让微笑时刻挂在脸上 / 36
- 克服沟通中的障碍 / 39
- 让自信照亮你的人生 / 43
- 性格好，才是真的好 / 46

第三章 开口是金，把话说到心里

- 真心诚意，打动人心 / 53
- 态度诚恳，马到成功 / 57



每天学应酬学

应酬学是事业成败的关键

见什么人，说什么话 / 61

激他一将，达成目的 / 65

伶牙俐齿，不一定好 / 69

睿智妙语，消除尴尬 / 73

和气拒绝，别伤面子 / 77

克制自己，嘴上把门 / 81

第四章 克服弱点，应酬得心应手

小肚鸡肠要不得 / 87

孤芳自赏要不得 / 90

形影不离要不得 / 93

单枪匹马要不得 / 97

一视同仁要不得 / 100

趋炎附势要不得 / 103

自惭形秽要不得 / 107

第五章 抓住“贵人”，挖掘无穷财富

擦亮双眼，看清谁是“贵人” / 113

抓住生命中的“贵人” / 116

捕获“贵人”，攻心为上 / 121

结交“实力人物”的身边人 / 125

善借他人的力量 / 129

巧妙利用名人效应 / 131

朋友多了，“贵人”也多 / 135

让别人对你心甘情愿 / 137



第六章 迎来送往，细节决定成败

- 当场喊出别人的名字 / 143
- 看对时机，一“礼”中的 / 146
- 无形之“礼”，倍增好感 / 149
- 锦上添花，不如雪中送炭 / 153
- 送人玫瑰，手有余香 / 156
- 把关系变成办事资本 / 160
- 让你的金矿越来越大 / 163

第七章 商宴应酬，轻松搞定生意

- 了解他人，步步为营 / 169
- 谈吐幽默，氛围轻松 / 172
- 懂得礼仪，不失风度 / 175
- 点菜到位，心中有谱 / 179
- 酒到渠成，搞定生意 / 182
- 巧妙祝酒，赢得好感 / 185
- 学会劝酒，拉近距离 / 188
- 聊好小事，再谈大事 / 191

第八章 朋友应酬，好处受用一生

- 和值得结交的人交往 / 197
- 与暂时不得势的人交往 / 200
- 与朋友分享生活 / 203
- 把别人的朋友变成自己的朋友 / 207
- 善于倾听，多听少说 / 210



遇到困难，向朋友求助 / 213

愿意为人脉付费 / 216

吃亏也是一种能力 / 220

第九章 职场应酬，巧妙赢得人心

关键时刻为领导挽回面子 / 225

忠言不逆耳，良药要甜口 / 228

掌握“和稀泥”的艺术 / 232

尊重单位里的“老资格” / 235

“背后鞠躬”更有效 / 239

不要独占功劳 / 241

先说“Yes”后说“No” / 245

用热心肠去贴冷面孔 / 250

第十章 应酬心机，目光要放长远

保持低调，功名长久 / 257

舍卒保车，是为了将军 / 260

聪明外露，不如智慧深藏 / 264

以退让开始，以胜利结束 / 268

自己先弯，避免被折 / 273

打牙肚里咽，忍只是片刻 / 276

话别说满，事别做绝 / 280

逢人只说三分话 / 283





第一章

事业成败，关键在于应酬

工作生活的方方面面都涉及与人接触，如何与人处好关系是一门大学问。应酬不当，小问题也会伤感情，生意做不成，大家也伤了和气；应酬得当，对方开心，自己更开心。应酬好了生意合作者，合同谈成了，企业有利益；应酬好了领导，对你的赏识加倍增加，升官升职指日可待；应酬好了朋友，多几个铁杆兄弟，可以助你一臂之力，达到事半功倍的效果。应酬是生意场的法宝，也是日常交往的润滑剂，更是事业的催化剂。有了应酬工夫为你保驾护航，事业才能蒸蒸日上。



善于应酬，事业的高速路

随着商业社会越来越发达，应酬已经成为职场、商场、政坛等地方必不可少的重要场面。简单的形式比如喝茶、工作餐，复杂的形式有宴请、晚会，休闲的形式有高尔夫、舞会，正式的形式有会谈、见面会等，这都是你我可能经常遇到的应酬形式。

应酬说到底是为人和人之间的交流和了解提供一个环境、一个平台。无论是吃饭也好，玩乐也罢，应酬无非就是一个交流、观察、下结论的过程。如果你善于应酬，给别人留下了良好的印象，那么再接下去就很容易进行更多的合作；如果别人在应酬中表现得得体，也会让你增加对其“评分”，也更加乐意与其合作。

许多外商对员工的表现有这样的总结：智商决定录用，情商决定提升。情商是日常交往能力的综合体现，它包括了待人接物的能力、交流的能力等各个方面。如果一个员工智商很高，能力很强，但是却恃才傲物瞧不起别人，那么必然不会与别人良好合作，自然也会很快被集体淘汰；如果一个人工作的能力和态度都很好，但却不会应酬，关键场合掉链子，该说的话都不会说，那么也不是一个能够独当一面的将才。所以，综合来看，一个有无穷上升潜力的人才必定是智商与情商都高，并且情商尤为出色的人。情商出色就体现在会应酬，应酬好自己的同事，维持良好的关系和团队合作；应酬好自己的领导，让领导对自己放心、有信心；应酬好客户，顺利达成交易，为公司做大做强尽一份力。如果你作为领导，遇到了这样省心、优秀的下属，会不提拔他吗？

某单位领导李简，一次参加区域性的科技会议，带了懂专业知识的



技术人员张某一同前往。开会期间，李简推不掉的酒张某代喝；会议中的科技名词由张某负责翻译；看文件累了张某会给泡杯热茶……于是，开会回来不久，张某便成了李简的秘书，真正地成了领导身边的人。

张某更妙的表现还在后边。李简和张某都喜好下棋，而张某在棋艺上已小有造诣，闲暇无事，李简便叫张某陪他下几盘。于是，聪明的张某便根据李简的脾气，下棋时既不能胜他，以免背上骄傲自满的罪名，也不能轻易让他取胜，让他认为自己没有本事。就这样，李简和张某下棋竟成了一种乐趣，李简每次和人说起他的秘书张某时，总是夸道“人聪明，但不骄傲，难得。”不久，张某就被提升为该单位的一个主任领导。

张某应酬好了领导，也换来了自己事业的提升。领导也是人，管着那么一大摊事情，管着那么多的人，他能力再强也有招架不过来的时候。这时，如果你适时地为领导提供帮助，代喝酒、打打杂，分担他的工作，泡杯茶、聊聊天缓解他的压力，时不时地再下棋、出游一下，增进彼此的关系，就很容易地赢得了领导的赏识。

应酬都是一些细小工夫，然而实践起来却很难。因为大多数人都没这样的耐心，又往往拉不下来面子顺着别人的脾气走，更有的是不够聪明，摸不清对方的脾气，广发子弹也打不中目标，白费了力气。如果是聪明人，自然可以采用八面玲珑的方法来广泛应酬，赢得加分。但这也不是说，凡事老实人就不会应酬，不能得到嘉奖。聪明人有聪明人的应酬法，老实人也有老实人的应酬法。

美国宾州人洛斯特曾被选为“最佳雇员”。他的工作是替一家百货公司处理文件。他获选后，对记者透露他的“应酬术”时说：“我只是尽量地干。”

他的上司，百货公司的总经理说：“洛斯特并不是个唯唯诺诺的人，你要他办事，他总是答以‘很好，我尽量做’，但一小时后，他会告诉上司，说他办了一个钟头，但还没有做好十分之一，看来当天很难完成

了，如果有误公事，我再去想想办法吧。”

他实实在在的应酬真的很成功，因为上司的自尊心被维护了，他得到的答复是什么呢？不出下面两个：（1）“这样吗？明天也行。”

（2）“我叫×君来帮你。”洛斯特应酬的方法很简单，他让上司看到了自己真诚的态度和认真工作的精神，有了这两点做基础，上司怎么会责怪他做事情慢呢？上司总是需要最值得信任和最忠实于自己的人，如果你能够准确地向上司传达了这两点信息，那也就是成功的应酬。

身在低位需要应酬，身在高位也同样需要应酬，只不过表现的方式不同罢了。某企业的领导人表现出不可一世的傲气，或者为了维护自己的权威而摆出一副咄咄逼人的架势，这样的领导，员工们只会敬而远之，不会对其产生任何感情。真正会应酬的领导们，在员工面前，永远是打着“亲和力”这张王牌，让员工认为领导是关心自己的，认为领导是为自己着想的，在心理上与员工拉近了距离，自然也就得到了最广泛的拥护。

有一次，松下幸之助出外旅行，但不久就回来了。员工们很纳闷，于是有一个就走上前去追问原因。松下略带失望地说：“你们不在，我觉得没意思！”接着，他安排几名员工在工厂中央摆了一个大玻璃箱——里面有一只巨大的短吻鳄！

松下微笑着说：“怎么样，这家伙好玩吧？！”在当时，如此巨大的短吻鳄并不容易见到。员工们在惊愕之余，都高叫着好玩。松下接着说道：“我的旅行虽然短暂，但这是我最难忘的记忆！我把它买回来，是希望你们能与我共享快乐！”

老板的这一番举动绝不是逢场作戏，类似的事情经常在公司里发生。松下经常下到员工中间去，与他们聊天，了解他们对工作的想法，了解他们的生活困难，并不时地鼓励他们。他每到一个地方，那个地方就谈笑风生，员工们都很喜欢他，工作起来也特别卖力。

谁说只有饭桌上、球场上才叫应酬呢？领导与员工的接触也是应酬



的一种。恰当地表现亲和力，与员工同甘共苦，才能从心里赢得员工的尊重与爱戴，才能最大程度激起员工的工作热情，也能增加员工对企业的归属感。

应酬说到底就是与人的交往。不管是素不相识的人也好，故旧知己也罢；不管是上司领导，还是下属职员；不管是日常联系，还是商务宴请；只要把握住了应酬的真谛并运用自如，就能在应酬中恰当地表现自己，赢得赏识，为事业之路注入强力的助推剂。



不会应酬，处处捉襟见肘

瞧瞧饭桌上，谁在谈笑风生，而谁又只顾埋头吃饭，说出话来都没人理？看看舞会上，谁风度翩翩，而谁又孤孤单单只能当壁花儿？再看商务会谈，谁说话得体一语中的，而谁又该说的话不会说，却说了不该说的话扫了大家的兴致？

应酬看似简单，其实却包含着很多的学问。说话中不中听，言语是否得体，穿着是否合适，吃饭、邀舞的动作是否文明优雅等，这些都是应酬的细节。千万别小看这些细节，对方可能因为看你做得大方、到位而提升对你的印象；也可能从这些小细节中看出你有没有教养，甚至不再跟你交往。

除了这些细节之外，应酬最关键的是要摸清楚对方的感受。谁都愿意听人赞同自己的观点，顺着自己说话行事。如果你能够摸清对方的意思，那么无论什么形式的应酬都可以说接近成功了；如果你点不中对方的“穴道”，那就是再费力气，也可能吃力不讨好，换来失败的结局。

李小姐年轻漂亮，在姑姑、阿姨的操心下，开始和男士约会。第一

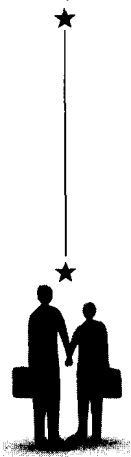
位男士是在政府部门工作的公务员，因为不是周末，第一次约会李小姐选在了离公司比较近的餐厅。点菜的当口，男士把菜单放在了李小姐面前，让她点自己喜欢吃的菜，李小姐照做了。席间，他们谈得很愉快，买单的时候，价格似乎高了些。但男士很爽快地把单买了，然后问了以后的联系方式。

第二次约会是周末下午，在茶坊坐下后，不知不觉又到了晚饭的时间，李小姐心里想着要回请他，就提议一起吃晚饭。菜还是李小姐点，可结账时，李小姐还没来得及开口，那位男士掏出皮夹把账结了。李小姐当时还想，和他争着买，说不定会伤他的自尊，等以后熟了，再来买单。没想到的是，她却再也没有这样的机会了。因为两天后，男方的介绍人转弯抹角地说了一大堆他不适合她的理由。最后，她听出来了，是男方嫌她太会用钱，太不体谅男士。

有了第一次教训，当李小姐遇到第二个合眼缘的男士时，不管去哪里，去干什么，每次她都抢着买单，有时双方几乎到了争执的地步。她想：这样做，别人就不会说我了。可人家又不高兴了，在交往了一个多月后，她收到了男士发来的 E-mail。他在信中说：“我知道，我的收入没有你高，但你也不用这样不给我面子，我觉得你太主观，和你在一起有压力。”

李小姐应酬的差错出在没摸清对方的意思，还错误地将旧的经验应用到不同的人身上。应酬是人与人之间的交流，如果你没有摸清对方真正的意图，再多的表面工夫也是白费的。只有对症下药，用正确的方法对待正确的人，才能避免在交往中捉襟见肘，避免以尴尬收场。

谈生意需要应酬，相亲需要应酬，跟领导交往也需要应酬，也许有些人厌烦了，等到跟自己的朋友、亲人在一起的时候，便完全放下了心，觉得既然已经是老熟人了、是亲戚了，那还应酬个啥呀？大家都敞开心扉，该说啥说啥，该干嘛干嘛，不要来那么多虚伪客套好了。这样的想法大错特错。朋友关系和亲属关系也是需要你花费精力去精心维护



每天学应酬学

应酬学是事业成败的关键

的，谁说跟朋友吃饭、聊天、打球、逛街不是应酬呢？谁说跟亲属一起过年、过节不是应酬呢？只不过在这样的场合下我们面对的都是熟悉的人，不需要打起一万分精神来，不需要眼观六路耳听八方，不需要一本正经罢了。也许有些人就懈怠下来，连得罪了朋友都不知道。

老周和老郑是在同一科室配合了数年的老搭档，平日关系极好，两人无论谁受了同事的欺侮与误解，另一方总会挺身而出，“仗义执言”，为老友讨个公道，真可谓荣辱与共。可最近竟然分别在同科另一位同事老冯面前大加数落对方的不是，表面上却依然友好。老冯惊异之余深感二人都把自己当亲近者诉说“心里话”，实在是很瞧得起自己，何不替他们双方出面调和，做个和事老，最终化干戈为玉帛呢？这样不仅对得起他们对自己的一片信任，今后求他们办事也方便。

于是老冯就先跑到老周家替老郑“承认错误”，说好话，表达和好之心，又跑到老郑家“承认错误”，然后心满意足，好不骄傲回到家里，暗想此事办得实在漂亮，那两位肯定会对自己感激之至。不想等了数天，老周和老郑不仅没有丝毫谢意，反而都对其冷淡之至，俨然一副攻守同盟的样子，又好得像一个人似的。弄得老冯在同事间落得个挑拨离间的名声，真是伤心至极。

过了很久老冯才明白自己错在哪里，办公室里的是是非非天天都有，连夫妻都免不了“勺子碰锅沿”，更何况是各存利害关系的同事，偶尔的摩擦、不满自不用说，互相指责对方不是，发泄一下心中不快也很正常。而老冯的那番话不仅让周郑二人觉得老冯是个典型的两面派，不值得深交，更会担心二人“黄金搭档”的良好形象在领导和同事中间遭到破坏，影响日后发展。关键时刻自然“求同存异，一致对外”了。

谁都需要找个人做倾听者，让自己有机会倒一倒肚子的苦水。这样的话，说者说完了也就不再积在心里了，自然也就更畅快；那听者也没必要太较真，把每一句话都当成真话，当场哼哼哈哈，为他解解心