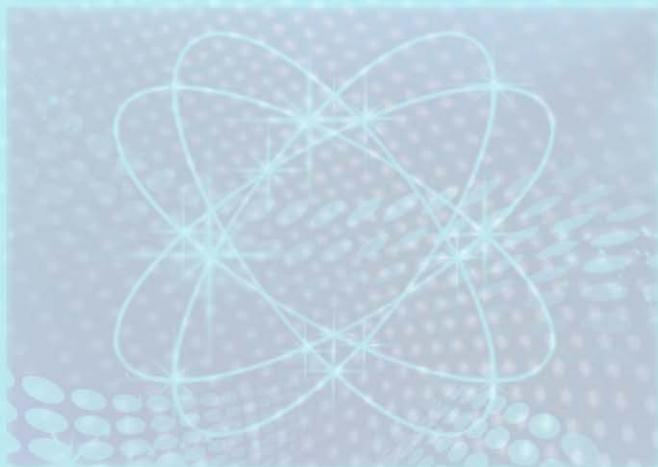


人生成长奠基石丛书

# 世界上最伟大的推销员



# 前 言

在去单位的路上，看着来来往往的行人行色匆匆，各自奔着生活而去。我相信每个人都有过好日子的念头：有份体面的工作，有个温馨的家庭，最好还能受到别人的尊敬。然而，随着日子一天一天毫无希望地过去，一旦过了三十而立的年龄，信心也就逐渐泯灭了。如果你们的生活真的如我所说，那么现在，请抬起你们沮丧的脸，看看我们这套书吧！

在追求成功的道路上，不知要经历多少的坎坷，对于没有掌握成功方法的人来说，每一次的成功，也许都要经历唐僧取经般的九九八十一难。如果我们的生命真有无限长的话，即使把所有的路都走一遍都无所谓，但事实是生命有限，人生苦短，人生真正能够做事的时间不过是短短的几十年。

人有无限的潜能，如果能开发并利用它，就能创造出惊人的奇迹。朋友们，千里之行，始于足下，让我们带上希望上路，创造我们的传奇人生吧！

# 目 录

<b>第一章 拥有人生的通行证.....</b>	<b>1</b>
让笑容成为销售的武器.....	1
优雅谈吐敲开顾客之门.....	9
倾听的人更受顾客欢迎.....	15
不可忽视真诚赞美他人.....	21
好仪表让客户喜欢上你.....	29
勤于思考使你一路畅通.....	36
不能忽视的细节的力量.....	42
<b>第二章 学会把自己推销出去.....</b>	<b>51</b>
人生要有明确目标.....	51
规划让你容易成功.....	58
积极主动面对一切.....	64
不向优柔寡断低头.....	70
专注的力量最伟大.....	77
勤奋让你出类拔萃.....	81
自立自强永远最棒.....	85
谦逊让你永不后退.....	91
<b>第三章 推销自己的力量.....</b>	<b>98</b>
帮助别人就是帮助自己.....	98
换位思考拉近顾客距离.....	103
人性化服务是你的卖点.....	107
尊重顾客才能顺利成交.....	112
主动购买是最高境界.....	116
尽力使顾客对一切满意.....	120
把顾客当成真诚的朋友.....	124
<b>第四章 推销大师的忠告.....</b>	<b>131</b>
培养自身，做一个有魅力的人.....	131
处处留心，客户无处不在.....	134
关心客户，重视每一个人.....	137
定期沟通，紧密客户关系.....	143
主动出击，打开客户大门.....	147
赢得客户，好好对待上帝.....	156

管好客户资源，让客户连成片 .....	166
对生意介绍人，必须信守承诺 .....	172
重视 250 法则，客户不再遥远 .....	178
拥有感恩的心，与家人分享成功 .....	183
<b>第五章 客户是上帝原则 .....</b>	<b>187</b>
为人服务是根本 .....	187
做人本色要具备 .....	193
承担责任是强者 .....	195
彻底负责显精神 .....	200
绝对忠诚是首选 .....	204
敬业的人最可敬 .....	212
在老板和客户之间生存 .....	219
<b>第六章 推销创造世界之最 .....</b>	<b>224</b>
我用全心的爱迎接今天 .....	224
我将坚持不懈直到成功 .....	232
我是自然界伟大的奇迹 .....	240
自信心能打开内心的宝藏 .....	244
我永远沐浴在热情之中 .....	250
我珍惜生命中的每一天 .....	255
我在困境中寻找着机遇 .....	264
<b>第七章 贝特格无敌推销术 .....</b>	<b>271</b>
听到“不”时要振作 .....	271
最重要的销售秘诀 .....	280
极短时间内达成销售 .....	285
必须学会的销售技巧 .....	290
如何确保顾客信任 .....	295
让人们愿意和你交流 .....	300
不要害怕失败 .....	305
<b>第八章 优秀的推销习惯 .....</b>	<b>309</b>
售后跟踪和顾客保持联系 .....	309
与众不同让你更具吸引力 .....	313
顾客眼中的完美推销员 .....	318
巧妙地把握成交一刻 .....	321
成交之后再成交 .....	327
不为失败找借口 .....	331

<b>第九章 成功推销步步通 .....</b>	<b>339</b>
勇敢亮出自己 .....	339
先推销你自己 .....	344
成功始于行动 .....	349
三条黄金定律 .....	352
找到你的客户 .....	356
赢得顾客的心 .....	361
客户无法回绝 .....	366
把握成交的信号 .....	370
提供美的服务 .....	374
<b>第十章 诚信第一原则 .....</b>	<b>380</b>
排练法则——排练好销售这幕剧 .....	380
靶心法则——开发高回报的顾客 .....	386
杠杆法则——让对手成为杠杆 .....	393
求爱法则——用真诚打动顾客 .....	399
钩子法则——吸引顾客守候到底 .....	404
催化法则——建立成熟客户关系 .....	411
加演法则——不断提升服务质量 .....	417
80/20 法则——重点出击，高利回报 .....	423
<b>第十一章 做事业先锋第一人 .....</b>	<b>427</b>
放弃你头脑中的一切 .....	427
为了更好的明天学习 .....	431
爱上你正进行的工作 .....	438
与大家分享你的快乐 .....	444
走上成功事业的巅峰 .....	450

# 第一章 拥有人生的通行证

## 让笑容成为销售的武器

微笑是谁都无法抗拒的魅力，微笑的力量超出你的想象，养成微笑的习惯，一切都会变得简单。

微笑是谁都无法抗拒的魅力

威廉是美国推销寿险的顶尖高手，年收入高达百万美元。他成功的秘诀就在于拥有一张令客户无法抗拒的笑脸。但那张迷人的笑脸并不是天生的，而是长期苦练出来的。

威廉原来是美国家喻户晓的职业棒球明星球员，到了 40 几岁因体力日衰而被迫退休，而后去应征保险公司推销员。

他自以为凭他的知名度理应被录取，没想到竟被拒绝。人事经理对他说：“保险公司推销员必须有一张迷人的笑脸，但你却没有。”

听了经理的话，威廉并没有气馁，立志苦练笑脸，他每天在家里放声大笑上百次，邻居都以为他因失业而发神经了。为避免误解，他干脆躲在厕所里大笑。经过一段时间练习，他去见经理。可经理说还是不行。

威廉没有泄气。继续苦练，他搜集了许多公众人物迷人的笑脸照片，贴满屋子。以便随时观摩。

他还买了一面与身体同高的大镜子摆在厕所里，只为了每天进去大笑三次。隔了一阵子，他又去见经理，经理冷冷地说：“好一点了，不过还是不够吸引人。”

威廉不认输，回去加紧练习。一天，他散步时碰到社区管理员，很自然地笑了笑，跟管理员打招呼，管理员说：“威廉先生，您看起

来跟过去不太一样了。”这话使他信心大增，立刻又跑去见经理，经理对他说：“是有点意思了，不过仍然不是发自内心的笑。”

成廉仍不死心，又回去苦练了一阵，终于悟出“发自内心如婴儿般天真无邪的笑容最迷人”，并且练成了那张价值百万美元的笑脸。

推销大师乔·吉拉德说，有人拿着价值 100 美金的東西，却连 10 美金都卖不掉，为什么，你看看他的表情，要推销出去，自己的面部表情很重要：它可以拒人千里，也可以使陌生人立即成为朋友。

笑可以增加你的价值。吉拉德这样解释他富有感染力并为他带来财富的笑容：皱眉需要 9 块肌肉，而微笑，不仅用嘴、用眼睛，还要用手臂、用整个身体。“当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相没有人愿意理睬你。”他说，从今天起，直到你生命最后一刻，用心笑吧。

我国有句俗语，叫“非笑莫开店”。意思是做生意的人要经常面带笑容，这样才会讨人喜欢、招徕顾客。这也如另一句俗话说：“面带三分笑，生意跑不了。”

纽约一家大百货商店的人事部主任曾说过，他宁愿雇用一个有着可爱微笑的小学未毕业的女职员，而不愿雇用一位面孔冷淡的哲学博士。原一平取得成功的一个最大秘诀，就是他善于微笑。原一平认为：对推销人员而言，“笑”至少有下列 10 大好处：

1. 笑能把你的友善与关怀有效地传递给准顾客。
2. 笑能拆除你与准顾客之间的“篱笆”，敞开双方的心扉。
3. 笑使你的外表更迷人。
4. 笑可以消除双方的戒心与不安，以打破僵局。
5. 笑能消除自卑感。
6. 你的笑能感染对方，让对方也笑，创造和谐的交谈基础。
7. 笑能建立准客户对你的信赖感。

8. 笑能去除自己的哀伤。迅速地重建自信心。

9. 笑是表达爱意的捷径。

10. 笑会增进活力，有益健康。

现实的工作、生活中，一个人对你满面冰霜、横眉冷对；而另一个人对你面带笑容、温暖如春，他们同时向你请教一个工作上的问题，你更欢迎哪一个？显然是后者，你会毫不犹豫地对他知无不言、言无不尽；而对前者，恐怕就恰恰相反了。

一个人亲切、温和、洋溢着笑意，远比他穿着一套高档、华丽的衣服更引人注目，也更容易受人欢迎。因为微笑是一种宽容、一种接纳，它缩短了彼此的距离，使人与人之间心心相通。喜欢微笑着面对他人的人，往往更容易走入对方的天地。难怪学者们强调：“微笑是成功者的先锋。”

的确，如果说行动比语言更具有力量，那么微笑就是无声的行动，它所表示的是：“我很满意你，你使我快乐，我很高兴见到你。”笑容是结束谈话的最佳“句号”，这话真是不假。

有微笑面孔的人，就会有希望。因为一个人的笑容就是他传递好意的信使，他的笑容可以照亮所有看到它的人。没有人喜欢帮助那些整天皱着眉头、愁容满面的人，更不会信任他们；很多人在社会上站住脚是从微笑开始的，在社会上获得了极好的人缘是从微笑开始的，在事业上畅行无阻也是通过微笑获得的。微笑是十分奇妙的，它能在生活中荡开一层层涟漪，把生活的湖泊变成一种源自于生命深处的美感。

任何一个人都希望自己能给别人留下好感，这种好感可以创造出一种轻松愉快的气氛，可以使彼此结成友善的联系。一个人在社会上

就是要靠这种愉快的联系才能立足的，而微笑正是打开愉快之门的金钥匙。

傲笑有最吸引人的力量

几年以前，底特律的哥堡大厅举行了一次巨大的汽艇展览会，人们蜂拥而至，在展览会上人们可以选购各种船只，从小帆船到豪华的游艇都可以买到。

在汽艇展览会期间，一家汽艇厂有一宗巨大的生意跑掉了，而第二家汽艇厂却用微笑把顾客挽留了下来。

事情是这样的：一位来自中东某一产油国的富翁，他站在一艘展览的大船旁对他面前的推销员说：“我想买艘汽船。”这对推销员来说，是求之不得的好事。那位推销员很周到地接待了富翁，只是他脸上冷冰冰的，没有笑容。

这位富翁看着这位推销员那张没有笑容的脸，走开了。

他继续参观，到了下一艘陈列的船前，这次他受到了一个年轻推销员的热情招待。这位推销员脸上挂满了欢迎的笑容，那微笑像太阳一样灿烂，使这位富翁有宾至如归的感觉，所以，他又一次说：“我想买艘汽船。”

“没问题！”这位推销员脸上带着微笑说，“我会为你介绍我们的产品。”他只这样简单地附和说。

这位富翁果然交了定金，并且对这位推销员说：“我喜欢人们表现出一种他们非常喜欢我的样子，现在你已经用微笑向我表现出来了。这次展览会上，你是惟一让我感到我是受欢迎的人。”

第二天这位富翁带着一张保付支票回来，购下了价值 2000 万美元的汽船。

可见，在恰当的时候、恰当的场所，一个简单的微笑可以创造奇迹，一个简单的微笑可以使陷入僵局的事情豁然开朗。

微笑比语言更有力，微笑表示的是“你好”、“我喜欢你”、“你使我感到愉快”、“我非常高兴见到你”。

一个纽约大百货公司的人事经理说，他宁愿雇用一名有可爱笑容而没有念完中学的女孩，也不愿意雇用一个板着冷冰冰面孔的哲学博士。

卡耐基鼓励学员花一星期的时间，训练每时每刻都对别人微笑，然后再回到讲习班上来，谈谈所得的结果。情况如何呢？我们来看看威廉·斯坦哈写来的一封信。他是纽约证券股票市场的一员。

斯坦哈在信上说：

“我已经结婚 18 年了，在这段期间里，从早上起来到我上班的时候，我很少对我妻子微笑，或对她说出几句话，我是百老汇最闷闷不乐的人。

“既然你要我以微笑取得的经验发表一段谈话，我就决定试一个星期看看。因此，第二天早上梳头的时候，我看着镜中满面愁容的自己，说：‘今天要把脸上的愁容一扫而光。你要微笑起来，现在就开始微笑。当我坐下来吃早餐的时候，我用‘早安，亲爱的’跟妻子打招呼，同时对她微笑。

“你曾说她可能大吃一惊，你低估了她的反应。她简直被搞糊涂了，惊诧万分。我对她说，你以后会习惯我这种态度的。现在已经两个月了，这两个月来，我们家得到的幸福比以往任何时候都多。

“现在我去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑地说‘早安’；我也微笑着和大楼门口的警卫打招呼；当我跟地铁的出纳小姐

换零钱的时候，我微笑着；当我站在交易所时，我会对那些从未见过我微笑的人微笑。

“我很快发现，每一个人对我也报以微笑。我以一种愉悦的态度对待那些满腹牢骚的人。我一面听着他们的牢骚，一面微笑。于是问题就很容易解决了。我发现微笑给我带来更多的收入，每天都带来更多的钱。”

请细读艾勒·哈巴德这段忠告——但记住，细读对你无济于事，除非你把它应用起来：

“每当你出门的时候，应该缩起下巴，把头抬得高高的，让肺部充满空气；沐浴在阳光中，用微笑来招呼朋友们，每次握手都使出力量。不要担心被误解，不要浪费一分钟去想你的敌人。试着在心里肯定你所喜欢做的是什么，然后在明确的方向之下，你会径直去实现目标。心里想着你所喜欢做的那些有意义的事情，当岁月消逝的时候，你会发现自己无意识地掌握了实现你的希望所需要的机会，正像珊瑚虫从海水汲取所需的物质一样。在心中想像着那个你希望成为的诚实的、智慧的、能干的人，而这种想法，会使你每时每刻都在向那个理想的人转化……思想是至高无上的。保持一种正确的人生观——勇敢、坦白和愉快。思想正确就等于创造。一切事物来自希望；而每一个诚挚的祈祷，都会实现。我们心里想什么，就会变成什么。把下巴缩起来，把头部高高昂起，我们是明天的上帝。”

绝顶聪明的古代中国人，对世界上的事物都看得很透彻，他们有一句格言，我们应该记住并把它写在帽子上。那就是“和气生财”。

让微笑改变你的命运

20 世纪 30 年代，有一位犹太传教士每天早晨总是按时到一条乡间土路上散步。无论见到任何人，他总是微笑着热情地打一声招呼：“早安。”

其中，有一个叫米勒的年轻农民，对传教士这声问候，起初反应冷漠。在当时，当地的居民对传教士和犹太人的态度是很不友好的。然而，年轻人的冷漠，未曾改变传教士的热情，每天早上，他仍然给这个一脸冷漠的年轻人道一声早安。终于有一天，这个年轻人脱下帽子，也向传教士道一声：“早安。”好几年过去了，纳粹党上台执政。

这一天，传教士与村中所有的人，被纳粹党集中起来，送往集中营。在下火车列队前行的时候，有一个手拿指挥棒的指挥官，在前面挥动着棒子，叫道：“左，右。”被指向左边的是死路一条，被指向右边的则还有生还的机会。

传教士的名字被这位指挥官点到了，他浑身颤抖，走上前去。当他无望地抬起头来，眼睛一下子和指挥官的眼睛相遇了。

传教士习惯地脱口而出：“早安，米勒先生。”

米勒先生虽然没有过多的表情变化，但仍禁不住还了一句问候：“早安。”声音低得只有他们两人才能听到。米勒先生看着传教士，将指挥棒指向了右边，低声说：“右。”

和客户第一次接触时，脸上有灿烂的笑容往往能够让客户放松对推销员的戒备。没有几个人会拒绝笑脸迎人的推销员，相反人们只会拒绝满脸阴沉、自以为看起来十分专业的推销员。

在处理客户异议的时候，脸上同样要挂着笑容。因为此刻的笑容代表推销员的自信，自信有能力圆满地解决问题，自信能够让客户满意。

当对顾客的要求表示拒绝时，脸上同样要有笑容。此刻的笑容表示推销员很认同客户的观点，但是确实无能为力，还希望客户能够体谅。

当达成交易与客户道别时，脸上还是要有笑容。此刻的笑容表示推销员十分感谢客户的购买，且对商谈的结果十分满意。

当未达成交易和客户道别时，脸上理所当然地也要有笑容。此刻的笑容表示虽然对于没有达成交易，推销员有些遗憾，但是买卖不成友谊在，以后肯定还有合作的机会。

有些推销员在推销的过程中，容易受到情绪的控制。当客户对成交要求表示不满，提出新的要求时，他们容易显示出失落的表情。这种表情如果被客户捕捉到，极容易被利用来控制推销员。在这样的时刻，推销员不妨脸上挂着笑容，微笑地对客户说“不”。当然不能直截了当地拒绝客户的要求。可以说些“我认为……”之类的话。

人是很容易被感动的，而感动一个人靠的未必都是慷慨的施舍、巨大的投入。往往一句热情的问候。一个温馨的微笑，也足以在人的心灵中洒下一片阳光。

不要低估了一句话、一个微笑的作用，它很可能使一个素不相识的人走近你，甚至爱上你，成为开启你幸福之门的一把钥匙，成为你走上柳暗花明之境的一盏明灯。

真诚、会心的微笑，它所传递的感情是：“我很高兴看到你，你带给我快乐，我喜欢你。”

不论你身到何处，以愉快的心情、甜美的微笑去招呼每个你认识的人，诚恳地与人握手，问候他人，没有人能够拒绝微笑。时时想着快乐的事，你会发现生活充满乐趣，世界变得非常可爱。

## 优雅谈吐敲开顾客之门

推销是和人打交道的艺术，在和人交往过程中，要掌握语言艺术，善于运用语言，对顾客要学会抬举，不吝恭维。用优雅谈吐你一定能打开顾客大门。

语言魅力不容忽视

只有风度和气质得到周围人的承认才可称为魅力。

推销员的魅力，就在于能够说服顾客，使其购买自己的产品。在推销过程中，只能通过短时间的接触和谈话来取得对方的好感。因此，要想以自己的魅力征服顾客，达到推销的目的，推销员的语言艺术将起到重要的作用。

但是，作为一个推销员，你做到下面几点了吗？

顾客从你对他所关心和感兴趣的事物所表现出的共鸣上，感觉到你的魅力并产生好感。

由于所要争取的顾客的职业、兴趣、年龄、人生观、性格等，无论从何种角度来看都千差万别，所以，你必须明白顾客所关心的事情、感兴趣的事情也千差万别。

要与各种各样的人接触。你能够用自己的语言魅力获得顾客的青睐，从而将商品售出。

谈话的内容，与其求深，不如求广。

小昭和小辉都是公司业绩较好的推销员。小辉浑身上下带着乡土气息，是个朴实的人，也就是说他有一种气质，使得顾客对他不抱有戒备而十分放心，并且一看到他便想起童年的故乡。与他相比，小昭是一个典型的城市青年，他的魅力就是他能进行话题广泛的谈话。

一天，小昭说：“经理，××先生说，马上就要签订合同了，请您去做最后的决定。”

“呀，我这次倒要领教一下你的语言艺术了。”经理向他说，并一起来到一个顾客的家。

在顾客家中，使经理感到惊讶的是小昭与主人正以飞碟射击为话题，热火朝天地谈论着。经理与小昭共事已经两年了，关于飞碟射击的议论，经理一次也没听他说过，他一直认为小昭对飞碟射击不感兴趣。事后，经理问他：“我怎么不知道你对飞碟射击如此感兴趣？”

“这可不是开玩笑，上次，我到他家时，看到枪架上挂着的枪和刻着他名字的射击纪念杯，回来后便马上做准备。”总之，经过一夜，小昭准备好了这番话题。

这就是优秀推销员的魅力之一——自如地与顾客就各种话题侃侃而谈。把高帽子给顾客带上

我和船上的外科大夫，在轮船抵达直布罗陀后，上岸去附近的小百货店购买当地出产的精美的羊皮手套。店里有位非常漂亮的小姐，递给我一副蓝手套。我不要蓝的。她却说，像我这种手戴上蓝手套才好看呢。这一说，我就动了心，偷偷地看了一下手，也不知怎么的，看起来果真相当好看。我想将左手的手套戴上试试，脸上有点发烧——一看就知道尺寸太小，戴不上。

“啊，正好！”她说道。

我听了顿时心花怒放，其实心里明知道根本不是这么回事，我用力一拉，可真叫人扫兴，竟没戴上。

“哟，瞧您肯定是戴惯了羊皮手套！”她微笑着说，“不像有些先生戴这种手套时笨手笨脚的。”

我万万没有料到竟有这么一句恭维的话。我只知道怎么去戴好手套。我再一使劲，不料手套从拇指根部一直裂到手掌心去了。我拼命

想遮掩裂缝。她却一味火灌迷魂汤，我的心也索性横到底，宁死也尊识抬举。

“哟，您真有经验（手背上开口了）。这副手套对您正合适——您的手真细，巧——万一绷坏，您可不必付钱（当中横里也绽开了）。我一向看得出哪生戴得来（照水手的说法，这副手套的后卫都‘溜’走了，指节那儿的羊皮也裂穿了，一副手套只剩下叫人看了好不伤心的一堆破烂）。”

我头上给戴了七八顶“高帽子”，没脸声张，不敢把手套扔回这天仙的纤手哩去。我浑身热辣辣的，又是好气，又是狼狈，戴上美女的高帽后心里还是一团高兴，恨只恨那位仁兄居然兴致勃勃地看我出洋相。我心里真有说不出的害臊，嘴上却说：“这副手套倒真好，恰恰合手。我喜欢合手的手套。不，不要紧，小姐，不要紧，还有一只手套，我列街上去戴，店里头真热。”

店里真热，我从来没有到过这么热的地方。我付了钱，好不潇洒地鞠了一躬，走出店堂。我有苦难言地戴着这堆破烂，走过这条街，然后，将那丢人现眼的羊皮手套扔进了垃圾堆。

这个故事出自美国著名大作家马克·吐温的《傻子出国记》。作家以第一人称的手法，诙谐、夸张而又淋漓尽致地描述了推销中心理力量的精彩一幕。

这位小百货店的美丽小姐，为了说服顾客买她的羊皮手套，恰到好处地利用人们心理和情感等方面存在着的人性弱点，抛出一顶顶“高帽子”，让顾客洋洋得意，跨入她设置的陷阱。

而这位爱面子、好虚荣、重尊严的顾客，宁死也要识“她”的抬举，于是在被灌了一肚子“迷魂汤”后，在心里“害臊”和面上“开开心心”的矛盾下，戴着这堆“丢人现眼”的破烂羊皮手套走人。

这里，漂亮的店员小姐紧紧抓住顾客的人性弱点步步进攻，导致顾客不能作出最好的选择而臣服在她的脚下。

人人都有虚荣心，都喜欢听恭维的话。在推销过程中，适当的给顾客戴顶“高帽子”，让顾客在陶醉中就会很轻易购买你的东西了。

大多数人都喜欢听漂亮话，喜欢被人赞美，有时候明明知道这些赞美之辞都是言不由衷的话，但仍喜欢听。因为人都有虚荣心。在推销中，如果能适当地恭维顾客，给他一顶“高帽子”戴戴，一旦他飘飘然，那你的推销就一定会成功。

#### 直击推销语言艺术

推销过程中有几个环节很关键，做好这些关键环节以后，你也能做得很好，轻松掌握推销语言的魅力就不再遥远。

在推销过程中的谈话，有些属于较为正式的，其言语本身就是信息；也有些属于非正式的，言语本身未必有什么真正的含义，这种交谈只不过是一种礼节上或感情上的互酬互通而已。例如我们日常生活见面时的问候以及在一些社交、聚会中相互引荐时的寒暄之类。当你与客户相遇时，会很自然地问候道：“你好啊！”近来工作忙吗，身体怎样？“吃过饭了吗？”此时对方也会相应地回答和应酬几句。这些话常常没有特定的意思，只是表明：我看见了您，我们是相识的，我们是有联系的，仅此而已。

寒暄，既然是非正式的交谈，所以在理解客户的话时，不必仔细地回味对方每一句问候语的字面含义。现实生活中，常常由于对别人的一些一般的礼节性问候作出错误的回应，而误解对方的意思。不同文化背景的人，就更易发生这种误解。比如中国人见面喜欢问“吃过饭了吗”，说这句话的人也许根本没有想过请对方吃饭。但对一个不懂得这句话是一般问候语的外国人而言，就可能误以为你想请他共餐，