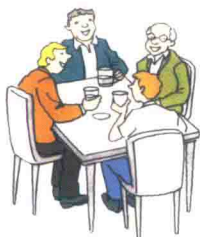


文若愚◎编著

图解 社会常识全知道

别人不说你一定要懂的 1000 个社会常识



哪些场合应当握手；
如何给对方递送名片

礼仪常识

涉外赠送需要
注意哪些问题；
在国外付
小费有何原
则；使用中餐
餐具；尊
重拜访
对象



介绍产品要用客户听得懂的语言；
谈判中常用的弹性用语
演讲语言要规范化、条理化；
主持会议尚清新，忌陈词滥调；
用向对方发问的方式避开话题

场景口才常识



如何克服人际交往障碍；
如何消除社交恐惧症
打造非凡的亲和力；
自爱自重是取得他人信赖的基础；
常用「我们」这两个字；
记住对方的生日

社交心理学常识



图解社会常识 全知道

文若愚◎编著

中国华侨出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

图解社会常识全知道 / 文若愚编著. — 北京: 中国华侨出版社, 2017.12

ISBN 978-7-5113-7256-7

I. ①图… II. ①文… III. ①社会学—图解 IV.

① C91-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 309090 号

图解社会常识全知道

编 著: 文若愚

出 版 人: 刘凤珍

责任编辑: 待 宵

封面设计: 韩立强

文字编辑: 胡宝林

美术编辑: 盛小云

插图绘制: 圣德文化

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1020mm 1/16 印张: 27.5 字数: 550 千字

印 刷: 北京市松源印刷有限公司

版 次: 2018 年 2 月第 1 版 2018 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-7256-7

定 价: 39.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发 行 部: (010) 58815874 传 真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

前言

什么是社会常识？“中国式管理之父”曾仕强曾说：“社会常识就是指在日常生活为人处世中必须掌握且行之有效的知识，对于一个人而言，社会常识往往比知识更重要。”一个人如果不具备社会常识，就很难在社会上立稳足，自然也不可能成就什么事业了。

虽然说在现实生活中，适应社会也需要有一定的科学文化知识，“学好数理化，走遍天下都不怕”，说的是要掌握科学文化知识，科学文化知识在社会生存中是立足的根本之一。但光靠这些科学文化知识也是行不通的，因为社会是人的社会，人是复杂的个体，社会是纷繁复杂的。许多学富五车、积极奋进，怀有理想的人四处碰壁，举步维艰，最终壮志难酬。而一些资质平平的人，却干出了轰轰烈烈的事业。事业的成败，人生的得失，并不一定与才华成正比，而是与人际关系等各种因素紧密相关，要成就一番事业则离不开良好的人际关系。经营良好的人际关系，学会做人与处世，这就是社会常识，是在学校中学不到的知识，也是立足社会之根本。

要适应社会，首先要了解社会，要了解社会的规律，了解人际关系，了解社交心理学，掌握人际沟通技巧，知道与人相处的原则，懂得如何经营人脉等，也要提升自己的素养，这包括修饰自己的外在形象、注重自己的礼仪和谈吐。古人云，“工欲善其事，必先利其器”，只有在掌握科学文化知识的同时灵活地掌握这些技能，我们才能轻松立足社会，才能生活幸福、事业顺利。

编写这部《图解社会常识全知道》，旨在帮助每个渴望成功的人及时补足“社会常识”课，掌握适应社会的各种技巧。它从浩如烟海的各种社会知识中，提取出最为基本、最为必需，同时又最具操作性的常识性知识，给正在人生征途上奋斗的人一剂处世良方、一个智慧锦囊。

本书系统地从形象、礼仪、场景口才、语言沟通、社交心理学、与人相处、人脉、职场生存、创业、理财、休闲、安全、防骗等十几个方面深入解析社会生活的方方面面，例如，怎样得体穿衣、如何优雅地进行自我介绍、怎样的礼仪让你最有魅力、如何沟通最有效、怎样与形形色色的人打交道、如何筹划成功的商务宴请、旅行中有哪些注意事项、如何防范各种场合中的骗术，等等，本书都给出了详尽的

解答。

对于每个即将走上社会的青年学生而言，这本书将帮助他们轻松地立足社会，找到理想的工作，顺利地融入社会，少碰壁，少走弯路，早日成功。对于每个刚刚跳槽进入理想单位的新员工而言，这本书将帮助他们学会处理各种人际关系，获取领导欣赏、同事信任，顺利实现提薪升职的愿望。对于那些在事业和生活上处处碰壁的人而言，这本书将帮助他们摆脱逆境，扭转人生航向，驶向美好的明天。

社会是一本大书，要完全读懂、读通并不容易，但社会不是建在空中的楼阁，而是伫立在地上的一座大厦，如果能抓住其中不可不知的必备常识，也就等于抓住了行走社会的精髓奥义，把握住了“社会大厦”的根基，成功离你也就不远了。同时，也只有了解了社会常识，才能更准确、清晰地认识社会、定位自我、开创新的生活。

鉴于现代人阅读追求实用和轻松的特点，在编写过程中，我们特别注重了本书的实用性和趣味性。本书汇集常见、常惑、常犯的现实问题，提供简单明了、实事求是的解决方案，让读者可以拿来就用，用了就能见效果；将相对专业和严肃的社会话题，通过采用轻松的叙事方式进行讲解，并适时地穿插一些小故事，读者轻轻松松就能领会到其中的真谛。

最后，希望本书在给读者带来实用与趣味兼备的社会常识的同时，也能给读者带来幸福与成功，带来无悔的精彩人生。

目录

第一章 不可不知的形象常识

◎ 形象常识 ◎	2
让发丝保持干净整洁	2
指甲体现优雅气质	2
让下巴干干净净	2
简单生活妆的化妆步骤	2
用粉底掩饰缺点	4
用唇膏改变唇形	4
按想要的妆效抹口红	5
根据自己的脸型画眉	5
描眼线的技巧	6
涂眼影的技巧	8
打睫毛膏的技巧	8
腮红的使用技巧	9
涂抹香水要注意的事项	9
◎ 得体穿衣的常识 ◎	11
穿戴要符合TPO原则	11
规范着装的要求	13
怎样正确穿着西装	13
衬衫的穿着要求	14
如何穿好白领男士装	14
根据衬衫和西装来挑选领带的颜色	15
如何穿出女性的品位和优雅	16
如何通过着装掩饰缺憾	17

什么样的牛仔裤最适合你	17
穿鞋的注意事项	18
小饰物,大时尚	20

◎ 自我介绍的常识 ◎ 20

什么时候需要进行自我介绍	20
怎样介绍自我	22
怎样介绍他人	22

◎ 行为举止得体的常识 ◎ 23

如何入座最优雅	23
不同情况下应采取哪些坐姿	23
怎样的站姿最优美	23
如何走出优雅	25
如何蹲出优雅	25
怎样训练自己的微笑	25

第二章 不可不知的礼仪常识

◎ 握手与递交名片的常识 ◎ 28

哪些场合应当握手	28
如何给对方递送名片	28
如何接受对方的名片	28
如何索取名片	30
如何婉拒他人索取名片	30
如何存放名片	30

◎ 涉外礼仪常识 ◎ 31

涉外迎送需要注意哪些问题	31
涉外交往中的称呼礼仪	31
如何安排外宾参观	32
签字仪式中的礼仪问题	32
涉外会谈中的礼仪	33
在国外付小费有何原则	34

西方人的花卉数字禁忌	34
◎ 接待与拜访礼仪常识 ◎	36
接待来访者的原则	36
接站时应注意哪些礼仪	36
待客之道有哪些	37
拜访的时机要选择好	39
拜访时要提前预约	39
尊重拜访对象	41
拜访结束后,要礼貌告别	41
带领来访客人的礼仪	41
慰问时要酌情选择慰问形式	42
◎ 餐桌礼仪常识 ◎	42
中餐餐具及其摆放	42
使用中餐餐具礼仪	42
上茶礼仪	44
敬茶礼仪	44
续茶礼仪	44
品茶的礼仪	45
自助餐就座礼仪	45
自助餐取餐礼仪	45
自助餐就餐中的礼仪	47
自助餐离座礼仪	47
西餐中刀叉的用法	47
刀叉掉到地上时如何处理	47
掌握酒杯有讲究	47
享用日本料理礼仪	48
喝咖啡礼仪	48
敬酒的礼仪有哪些	50
劝酒与谢酒的学问	50
◎ 电话礼仪常识 ◎	51
遵循“铃响不过三”的接听规定	51
通话时要注意举止文明	51

通话完毕后再要注意的礼仪	52
做好准备后再拨打电话	52
适时结束通话	52
如何结束讲得没完没了的电话	52
选择适当的时间打电话	54
友善对待错打进来的电话	55
打错电话后，立即向对方道歉	55

◎ 公众礼仪规范常识 ◎ 55

行人行走礼仪	55
乘坐电梯的礼仪	56
乘坐公共汽车的礼仪	57
自驾车的礼仪	57
乘坐轿车时车内举止要文明	58
乘坐火车的礼仪	58
乘坐客轮的礼仪	58
乘坐飞机的礼仪	59
参加舞会前的准备	59
邀舞礼节不可不知	59
舞会上下场礼仪	61
拒舞也要很高雅	61
跳舞时的礼仪	62
观看国际体育比赛有何礼仪问题	62
出国参观礼仪	62
参观博物馆的礼仪	64

第三章 不可不知的场景口才常识

◎ 推销口才常识 ◎ 66

迅速打开客户的“心防”	66
介绍产品要用客户听得懂的语言	66
推荐给客户的产品最好是三款	66
利用客户的好奇心	68
给予客户沉默的时间	68

及时领会客户的意思	69
尽量问一些能得到肯定回答的问题	69
突破客户的防线，开发潜在需求	70
了解何时该温和地推销	70
留给自己解释产品性能的机会	72
价格谈判中的说服术	72
许下的承诺必须信守	74
◎ 谈判口才常识 ◎	74
尽可能以提问方式操纵对方思维	74
不轻易作答	76
谈判中常用的转折用语	76
谈判中常用的弹性用语	76
谈判中常用的解围用语	78
谈判中的吹毛求疵策略	78
谈判中的后发制人策略	78
谈判中的远利诱惑策略	79
谈判中的虚虚实实策略	79
谈判中的事实抗辩策略	81
谈判中的软硬联手策略	81
谈判中的投石问路技巧	81
同日本人谈判的要诀	82
同美国人谈判的要诀	83
同德国人谈判的要诀	84
◎ 演讲口才常识 ◎	84
演讲语言要符合逻辑	84
演讲要善于运用警句	85
演讲语言要规范化、条理化	85
选对演讲风格	85
演讲可采用赞扬式开场白	87
演讲可采用套近乎式开场白	87
演讲可采用渲染式开场白	89
演讲可采用模仿式开场白	89
演讲可采用提问式开场白	89

演讲可采用悬念式开场白	90
演讲可采用新闻式开场白	90
演讲可采用道具式开场白	90
运用设问创造演讲的高潮	90
运用反问创造演讲的高潮	92
运用排比创造演讲的高潮	92
◎ 辩论口才常识 ◎	93
善于抓住对方的要害之处	93
把道理寓于比喻中	93
一开始便发起攻势，处于主动	93
步步紧逼，直到对方投降认输为止	95
权衡利害，明辨得失	95
婉曲作答，避其锋芒	96
避实击虚，立竿见影	96
机智折服，不卑不亢	98
采用对手使用的方法来制服对手	99
◎ 会议口才常识 ◎	99
主持会议尚清新，忌陈词滥调	99
主持会议尚简明，忌拖泥带水	99
主持会议尚引导，忌切言断流	101
主持会议尚启迪，忌一锤定音	101
主持会议尚感染，忌冷若冰霜	101
会议主持要把握准时机分寸	101
会议主持要议题突出，宗旨明确	102
会议主持要实事求是	103
会议主持要开场精彩	103
会议主持要巧于连接	103
消除会议中的难堪的技巧	105
制止无谓争辩的技巧	105
会议主持要有头有尾，善于总结	107
引导会议讨论的技巧	107
纠正离题的技巧	107
控制会议进程的技巧	109

减少会议中说空话、套话的技巧	110
◎ 面对媒体时的口才常识 ◎	110
用优雅回答来应对刁难	110
用接茬引申来应对刁难	110
用模糊语言避开话题	112
用转移话题的方式避开话题	114
用顺水覆舟战术避开话题	114
用曲解本意法避开话题	114
用向对方发问的方式避开话题	116
◎ 电话沟通中的口才常识 ◎	116
吸引客户的开场白	116
强调自己不会占用太多的时间	117
主动说出自己的名字	117
最忌一开口就推销产品	117
取得信任才是关键	118
有针对性的提问才是有效的提问	118
向客户介绍独有销售特点	120
尽量争取下次拜访的机会	120
正确处理客户的投诉	121
借助第三者能很容易获得客户青睐	122

第四章 不可不知的语言沟通常识

◎ 说服他人的常识 ◎	124
从对方最得意的事情说起	124
说服他人时忌官腔官调	124
避开正面，迂回劝导	124
抓住最佳时机	125
肯定性的问答，更易说服对方	126
站在对方的立场进行说服	126
说服他人时如何避免激化矛盾	128

◎ 调解纠纷的常识 ◎	128
根据调解对象的心理特点加以调解	128
抬高一方使其主动退出	128
劝架要一碗水端平	130
将严肃的问题诙谐化	131
只给出一个模糊的解决方案	131
◎ 探望病人的常识 ◎	132
用积极的思维引导病人	132
不要触及病人的痛苦	132
怎样的安慰最有效	134
不要在交谈中以自我为中心	134
◎ 向人道歉的常识 ◎	134
道歉必须及时	134
道歉不要一味找客观原因	134
直截了当，不推三阻四	135
不要怕碰钉子	135
适当赔偿更能表达歉意	135
异性面前不要一再道歉	135
把道歉作为一种美德	135
先发制人，首先道歉	136
对对方尽了力但没办成的事要表示谢意和歉意	136
找准道歉的时机	136
巧妙别致的道歉法	136
运用赞美式道歉法	136
◎ 拒绝别人的常识 ◎	138
拒绝态度要真诚	138
选择适当的时间、地点和机会	138
拒绝他人时，尽量间接一点	138
拒绝他人时，要顾及对方尊严	139
拒绝他人时，要以礼相待	139
给对方留退路	139
警惕对方的套近乎	139

◎ 赞美他人的常识 ◎	141
赞美要独树一帜	141
赞美要集中精力，不要中途跑题	141
赞美要注意措辞	142
赞赏要利用恰当的机会	142
赞美要注意因人而异	142
赞美时看得远一点	143
赞美对方引以为荣的事	144
赞美不可与实际利益联系在一起	144
赞美不可言过其实	144
避开公认特长	144
避开套词俗语	145
赞美不可打折扣	146
不要用沉默回应对对方对赞赏的谦虚	146
不能忽视“小”处	146
赞美应采取适宜的方式	148
如何赞美陌生人	148
◎ 批评他人的常识 ◎	148
批评他人时要指明问题所在	148
批评他人时，给人留条退路	150
批评他人时可采用软话服人法	150
批评他人时切忌一棍子打死	150
批评他人时切忌针对个人	152
批评他人时切忌恶语相向	152
批评他人时切忌转弯抹角	152
◎ 给他人打圆场的常识 ◎	152
打圆场要善用吉言	152
打圆场应扬长避短	152
打圆场用语需幽默	154
转移话题，制造轻松气氛	154

第五章 不可不知的社交心理学常识

- ◎ 社交障碍的自我心理调节常识 ◎ 156
 - 如何克服人际交往障碍 156
 - 如何消除社交恐惧症 156
 - 如何克服自傲心理 158
 - 如何克服虚荣心理 158
 - 如何克服孤僻心理 160
 - 如何克服自卑心理 160
 - 如何克服自私心理 162
 - 如何克服依赖心理 163
 - 如何克服自负心理 164
 - 如何克服完美主义 165
 - 如何克服偏执心理 166
 - 如何克服狭隘心理 167
 - 如何消除吝啬心理 168
 - 如何克服暴躁心理 168
 - 如何克服逃避心理 170

- ◎ 人际交往中的心理效应常识 ◎ 171
 - 近因效应的应用 171
 - 马太效应的应用 171
 - 首因效应的应用 172
 - 邻里效应的应用 174
 - 定式效应的应用 174
 - 互惠效应的应用 174
 - 权威效应的应用 176

- ◎ 让自己受欢迎的心理应对常识 ◎ 176
 - 做一个高情商的人 176
 - 利用语言影响他人 177
 - 增加接触的频率 177
 - 打造非凡的亲合力 177
 - 背后不揭他人短 178

在矛盾中能礼让	179
诚恳待人，不虚伪做作	179
助人为乐，但要坚持原则	181
保持本身人格的完整	181
多和别人沟通	183
得意不忘形	183
不要强迫别人接受你的意见	183
◎ 建立良好人际关系的心理学常识 ◎	184
自爱自重是取得他人信赖的基础	184
不要做不懂装懂的人	184
珍视别人的秘密	184
复述一下对方的意见	184
不要做语言的巨人，行动的矮子	185
善于解决冲突	185
有了矛盾不把话说绝	185
袒露自己要适当	187
给别人一些特殊的对待	187
表现浓厚的人情味	187
记住对方的生日	187
拿捏好个人距离的范围	188
以最快的速度消除彼此之间的误会	188
给人足够的私人空间	188
常用“我们”这两个字	190
每次见面都找对方的一个优点赞美	190
恪守信用才能使他人信服	190
逐步提高要求，更能达到预期的目的	192

第六章 不可不知的与人相处的常识

◎ 与陌生人相处的常识 ◎	194
微笑是最好的沟通桥梁	194
用幽默打破僵局	194
找不到话题时，不妨坦白说明你的感受	194

不妨先做个倾听者	194
注意自己的谈吐与风度	195
运用语言技巧, 规避隐私话题	195
与陌生人攀谈时要善于寻找话题	195
与陌生人相处时应避免的误区	195
与陌生人交谈时, 尽量避免争论性话题	197
敷衍性的话, 也可用在与陌生人的交往中	197
◎ 与爱人相处的常识 ◎	197
信任: 不给猜疑半点机会	197
关心: 没有人能够拒绝	198
包容: 消除婚姻“斑点”的灵丹妙药	198
分工: 明确分工, 切断矛盾的源头	198
掌握好争吵这门学问	198
倾听比说更重要	200
不要强迫对方接受你的想法	201
坦然面对婚后感情淡化问题	201
温柔地回报他(她)的爱	201
◎ 与家庭成员相处的常识 ◎	203
父母应给予孩子尊重与理解	203
对孩子的“爱”需要讲究方法	203
在婆婆面前演点“肉麻戏”	204
永远与婆婆同一战壕作战	204
做媳妇的不妨大度一点	206
妯娌相处, 重在彼此尊重和理解	206
妯娌相处, 要多交流多沟通	206
妯娌相处, 要彼此真诚相待	206
对嫂嫂宽容大度, 以礼相待	208

第七章 不可不知的人脉常识

◎ 人脉构建常识 ◎	210
不断扩大朋友圈	210