

应酬是人生的一门艺术
现代人处世必备

应 酬 学



三环出版社

应酬学

三环出版社出版

璐珊
编



琼新登字 03 号

应 酬 学

璐 珊 编

社 长 袁大川

责任编辑 洪 声

*

三环出版社出版发行

(570105 海口市滨海大道花园新村 20 号)

湖南省新华书店经销

长沙市银都教育印刷厂印刷

1994 年 5 月第 1 版 1995 年 5 月第 4 次印刷

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:5.25

字数:114 千 印数:10000 册

ISBN7—80564—600—7/B·10

定价:5.00 元

●现代社会必备的应酬之道

●待人处世的胜利法宝

●修炼炉火纯青的人生境界

你每天的生活，都少不了应酬吧。

与亲人、与朋友、与上司、与同事、与顾客、与左邻右舍……几乎无时无刻，不需要应酬。

求职、面试、谈判、推销、婚恋、社交……人生种种，无不需要应酬。

应酬是人生的一门艺术。应酬的真谛，是友善，是诚挚，是传递给别人的一份交情，而不是心计，不是八面玲珑，更不是虚伪的逢场作戏。

应酬无方，会使你处处卡壳，事事不顺，费力而不讨好。

应酬有术，会使你得尽人缘，朋友济济，左右逢源，春风得意。

可以说，一个人的成功，和应酬息息相关。

也许，这本书能助你成功。

责任编辑

洪声

装帧设计

林凤仙

目 录

序言 应酬是人生的大学问

第一章 什么是应酬

1. 应酬是人生的艺术 (9)
 2. 应酬的三大原则 (11)
 3. 各行各业都要懂得应酬术 (14)
 4. 最佳应酬术是抓住对方心理 (之一) (16)
 5. 最佳应酬术是抓住对方心理 (之二) (19)
 6. 应酬切忌谎言 (22)
 7. 应酬的技巧和艺术 (25)
-

第二章 使你人缘很好的应酬术

8. 第一印象是关键 (31)
9. 尽量迎合别人的兴趣 (之一) (34)
10. 尽量迎合别人的兴趣 (之二) (37)

11. 引起对方好感 (40)
12. 掌握分寸循序渐进 (41)
13. 怎样达到自己的目的 (45)
14. 谈话措词要得体 (49)
15. 见什么人说什么话 (53)
16. 电话应酬须知 (54)
17. 怎样应酬老年人 (59)
18. 怎样应酬年轻人 (61)
19. 女人在应酬中的特点 (63)
20. 好的应酬会使生意兴旺 (66)
21. 服务业的应酬术 (67)
22. 赞美别人大有好处 (68)
23. 恭维要出自诚心 (71)
24. 不要盲目逢迎 (74)
25. 称呼要合乎对方的身份 (77)
26. 倾听别人说话可得到好感 (79)
27. 不要以自我为中心 (81)
28. 好的应酬是以对方为主 (83)
29. 站在对方的立场去考虑问题 (85)
30. 让别人自愿接受你的意见 (88)
31. 和别人打成一片 (92)

32. 在适当的地方做适当的应酬	(94)
------------------------	------

第三章 洞察人情世故的应酬

33. 不同的个性有不同的应酬	(99)
34. 应酬的时机	(102)
35. 人的魅力与应酬	(104)
36. 何妨站在付出的一方	(106)
37. 化敌意为善意	(109)
38. 自己是否够朋友	(111)
39. 不要太计较得失	(113)
40. 有计划的应酬效果更佳	(115)
41. 千万不要伤别人的自尊	(117)
42. 做错了不要辩解	(119)
43. 要给对方留点面子	(122)
44. 不要逼别人认错	(123)
45. 不要自以为是	(126)
46. 决定拒绝就要干脆	(128)
47. 学会忍耐和大度	(130)
48. 善解人意	(133)
49. 将心比心	(136)
50. 自己先要对别人真诚	(138)

第四章 改变你一生的应酬术

- 51. 善意的求人能给人好感 (143)
- 52. 应酬是最好的防身术 (145)
- 53. 可贵的一视同仁 (147)
- 54. 敢于降低自己身价 (149)
- 55. 友情要淡而不忘 (152)
- 56. 少说多做 (154)
- 57. 见多识广 (156)
- 58. 朋友是温暖源泉 (157)
- 59. 假如你成功之后 (160)
- 60. 愿应酬给你带来幸福 (162)

序言 应酬是人生的大学问

你听过“应酬”这个字眼吧？你说过“今晚有应酬”这句话么？

照我们一般的体会，“应酬”就是去和别人交往的意思。事实上，无论你去参加宴会也好，参加会议也好，去拜访朋友也好，都可以称为应酬。进而言之，你每天每一刻，都可能在应酬，除了你单独一个人的时候。

没有应酬，就谈不上现代生活了。应酬虽然不像我们“就业”或“结婚”那么重要，但由于它关系着每天的“面对别人”的生活，只要我们不是孤岛上的鲁滨逊，那么应酬确实是很重要的事情。

应酬是职业上的“道具”，是你处世待人接物的度量衡。每天、每时、每刻，你的应酬工夫到家，你的生活一定充满愉快。应酬得不好，恶劣的后果会逐步出现：家庭会失去和谐；夫妇会反目；失去上级的信赖和失去部下的尊敬；更会失去朋友的帮助。

照心理学家所说，应酬的最高境界，就是在绝无强迫的气氛里，把你的一份诚意传达给别人，从而使别人受到感应，并产生共识。

应酬不是愚弄，不是欺骗，是现代生活里一种高尚的艺术。

目前国际外交活动中所提倡的“坐下来谈，不必动武”的口号，就是应酬艺术之一，“会谈”愈来愈多，表示人们都希

望通过应酬来解决一些纷争。

说应酬左右了国家的命运，未免夸大其辞；但应酬左右了个人的命运，例子就太多了。

你去求职，主要是笔试和面试，其中面试又是最后一关，成功失败决定在此。面试的本质是应酬，应酬得好，你成功了；应酬得坏，算你有飞天本领，人家不会对你有兴趣。

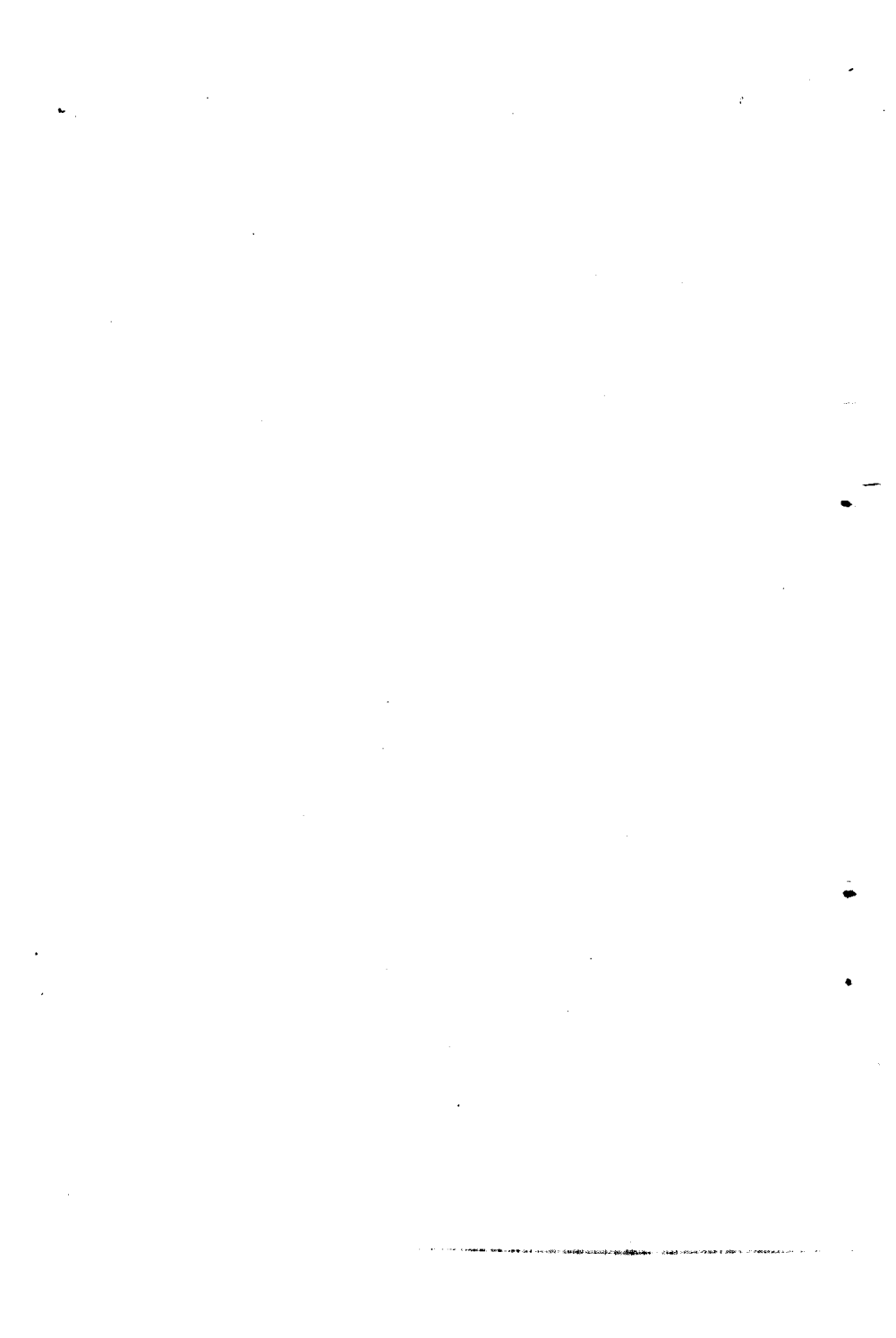
甚至结婚也一样。通常婚姻至少关系了我们半生的幸福，那么在选取对象时，也就是说，在恋有的阶段里，好的应酬会让对方充分的了解你；坏的应酬就有相反的效果，这已不必细说。

售货员的应酬良好与否，固然影响着他的售货成绩。就算你是一个绝不需要对外交际的内勤职员，你也要每天应酬上级、下级或同事的。

你回到家里，要应酬所有的家人，应酬有术，彼此生活愉快；应酬无方，就算有百万家财，也不一定会快乐。

应酬是一门大学问，但是，你只要能把握住几项要领，也够你一生受用不尽了。

第一章 什么是应酬



1. 应酬是人生的艺术

应酬并不等于交际，交际充其量只是应酬里一个极小的项目。一位口才伶俐的交际家，并不一定擅长应酬。

有人认为应酬是能否以诚待人的问题，和技巧无关。这种见解不一定全对，因为即使你有诚意，怎样才能把这一份诚意传达给别人，的确是需要技巧了。

我们先举一个最普通的例子。现在假定你今天上班之后，要吩咐你的部下办一些事情，或者要总结一下昨天所办的事。在这种情况下，你不知不觉间，已面临着重要的“应酬”关头了。因为这样做，是你在“近近”对方，如果你不好好考虑到对方的处境和他的心理，一味我行我素的话，你会使工作留下后患。

在通常情形下，上级的一方，总是居于控制地位的。但有一位著名的效率专家则认为，控制场面，该是一种义务，而不是权利。既然是义务，你不妨使对方轻松一些，千万不要让他有了“紧迫感。”

有人以为命令行事是讲求效率的善策，其实任何人，都喜欢自己拿主意做事，除了蓄意怠工之外，谁都有“自主工作”的愿望，身为上级，如果充分利用这种心理，不仅可以维护对方的自尊心，也可使工作效率高得我。

上级对下属的应酬，该有下列三个原则：（一）完全记得部下的名字。（二）尽量使用足以鼓舞对方的字眼。（三）完全避免伤害对方的自尊心。

我和许多“上司”级的朋友们谈过，他们都同意这三个原则。但他们之中有两个人表示，对于下属常有“冲口而出”的习惯，明明想：“尊重”他，但讲起话来便“失去平衡”了。

上级把部下叫过来说：“请你今天把这些公事全部办妥，好吗？”部下看了看那堆小山般的公文，摇摇头说：“这么多，叫我怎能当天办好？”

这样的应酬，真是不及格了，因为公事虽然堆积如山，但办起来可能很快办好的。再不然的话，或者你还有办不妥的理由。不过，你一说“今天无论如何办不好”这类话时，假如上级立即驳斥：“什么？连这种小事也办不好，要我办给你看吗？”到了这个地步，彼此就面临很难收场的地步了。

自然，作为一个上级，用上面的话去驳斥部下，也是愚不可及的，因为他可以改为“你试试看，好吗？”

下属的一方，如果回复时改为“很好，我尽量办”时，情形便会不同，因为你只是“尽量”而不是“保证”，实际上你还没有办过，是绝无理由肯定答复的。

然后，你大可设法赶快去办，到了下班时还办不好，你便可以回复“还没有办好”，这时上司自然也就不以为怪了。

美国加利福尼亚州人洛斯特曾被选为“最佳职员”，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。”他的上级，百货公司的总经理说：“洛斯特并不是一个唯唯诺诺的人，你要他办事，他总是回答‘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，看来当天很难办完了，如果有误公事，我再去想想办法吧。”

他的应酬真的成功了，因为上级的自尊被维护了，他得到答复是什么呢？不外乎下面两个：（一）“这样吗？明天也行。”（二）“我叫别人帮帮你。”

我有一个朋友在某银行任分行行长，他告诉我一个有趣的经验说，当他为了某些事要询问某些职员时，通常用下列三种方法把那职员叫进经理室来：（一）叫别人传达。（二）打电话出去。（三）自己亲自走到职员的身旁说：“等一等不要紧，你工作做完了，到我的办公室来一会儿好吗？”

结果，自然是用任何一种方法都能把他叫进办公室来，不过，询问事情的结果却又因每次叫人的方法不同而有别，他的经验是：最好的效果是第三种方法，其次是第二种，最坏的是第一种。

2. 应酬的三大原则

有些人常认为自己“不擅长应酬”，他意思是不大懂得应对；而在现实生活中，他就不大喜欢交朋友。不交朋友倒无所谓，事却不能不做，做事的结果，必有同事，而同事之间，又非应酬不可。初上任的第一天起，由于你应酬得不好，祸根也许由此种下，害得你不安于位。我并非危言耸听，这样的事俯拾都是。比方说，你今天上班，不免要和同一单位的其他同事们略作应酬，一般会来一自我介绍，简单地说：“我叫张亚明，请多关照。”但你更好的说法是：“我是张亚明，今天才开始上班，在会计部管出纳的，请多指教。”因为说明你

来是什么职位，或负责什么事，是相当重要的。不过，如果你说“你在某某会计专科学校毕业，会在某某银行任会计主任……”这样就变成过份。凡是良好的应酬，都应避免自大和太多的解释。例如：你今上班迟到，于是你向上级解释迟到的原因了，你说：“今早建国南路发生撞车，公共汽车大摆长龙，我只得半途下车找出租车，但出租车都被人截走了，等了好久才找到一部……”

撞车，摆长龙，出租车，……，都是原因，而尽到是结果，你的上级一定不耐烦听这些的。这里有两个答案，你看看那一个比较好吧。

甲：“今天搭公共汽车，车子出了毛病，所以迟到了，非常对不起。”

乙：“今天迟到了，非常对不起，因为公共汽车半途出了毛病。”

上面两句说明，原因与结果互相倒置，听起来一样令人觉得舒服，但大多数的其他场合，原因与结果哪一个应该排在前头，有极大关系。

利用“迟到”作为你的应酬艺术的试金石，成功还是失败，很快就有分晓。

我国伟大的文学家鲁迅有次在上海坐黄包车，有意验证了一下应酬学上的三大原则。他从朋友家门前叫车去南京路先施公司，按照时价，该付车费三角。

鲁迅没有说明去南京路的什么地方，价钱讲好，便坐上车来。

直到南京路口，车夫便停下来，说：“到了。”

鲁迅本来应该说：“哎呀，对不起，我只对你说南京路，