

Everyday Business Etiquette

# 社交高手 必修课

应对进退不怯场、不出错

你是否也有这样的感叹：

尽管聪明过人，才华出众，勤劳认真，

仍败于人际关系失调、商业礼数不周？

事业的成功不仅系于一个人

如何精擅鼠标和报表，

更仰赖其圆融的待人接物技巧。

玛丽莲·屏克斯◎著

梁晓莺◎译



中国对外翻译出版公司

Practical Business Chinese

# 社交高手 必修课

职场精英必修课，中国精英社交指南

《哈佛商业评论》2013年10月

《哈佛商业评论》2013年10月

《哈佛商业评论》2013年10月

《哈佛商业评论》2013年10月

《哈佛商业评论》2013年10月

《哈佛商业评论》2013年10月

作者：[美] 史蒂夫·布兰克

译者：[中] 王明



# 社交高手必修课

Everyday Business Etiquette

应对进退不怯场、不出错

作者:〔美〕玛丽莲·屏克斯

翻译:梁晓莺

中国对外翻译出版公司

**图书在版编目 (CIP) 数据**

社交高手必修课/ (美) 屏克斯 (Pincus, M.) 著;  
梁晓芬译. —北京: 中国对外翻译出版公司, 2000  
ISBN 7-5001-0819-2  
I. 社… II. ①屏…②梁… III. 人间交往-通俗读物  
IV. C912.1  
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 47630 号

**北京市版权局著作权登记号**

**图字:** 01-2000-3700

Copyright: 1996 BY BARRON'S EDUCATIONAL SERIES, INC

This Edition Arranged With

BARRON'S EDUCATIONAL SERIES, INC

Through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc., and

Beijing International Rights Agency

Simplified Chinese Edition Copyright:

200X CHINA TRANSLATION AND PUBLISHING CORPORATION

All Rights Reserved.

---

**出版发行/中国对外翻译出版公司**

**地 址/北京市西城区太平桥大街 4 号**

**电 话/66168195**

**邮 编/100810**

**责任编辑/铁 钧**

**责任校对/关 阳**

**封面设计/可 珍**

**排 版/和思和公司**

**印 刷/北京海淀求实印刷厂**

**经 销/新华书店**

**规 格/850×1168 (毫米) 1/32**

**印 张/10**

**字 数/180 千字**

**版 次/2000 年 11 月第一版**

**印 次/2000 年 11 月第一次**

**印 数/1—10000**

---

ISBN 7-5001-0819-2/G.228 定价: 20.00 元

# 序

鲍崔姬

我们跨过了新千禧年的门槛,这是一个何等震撼心旌、重大绝伦的历史性时刻!千禧年纵然可喜,但何处可听得那四海欢腾、普天同庆的雀跃欢呼?难道我们的心神像根紧绷的弦,整日为生态环境而忧心忡忡,为子孙后代和财运无常而担惊受怕,因此就无法对这个新千禧年心怀抱负,或有所期许?

或许,尖端科技为人类带来的困境,就反映在我们挟电脑万能之势,大步迈入新千禧年之际,却还要回头来处理人际关系这个难题。我们耗时费神,去操纵鼠标,按动空白键、键盘和按钮,却没有时间去从事人际对话,或去感受到周围人类的存在。

今日的父母,尤其是单亲和双薪家庭的父母,都忙得无心也无空去教导子女礼仪,上一代教给他们的待人接物之道因而无以脉脉相承,绵延不绝。父母汲汲营营于生计,无暇对年轻一代谆谆善诱,讲解礼仪规范的细微处,年轻人也泛泛视之,缺乏学习动机。亲子两代每晚回家,往往形同陌路,各自

埋首于一己的私务和计划之中。父亲可能忙着传真,母亲抱着电话聊天,儿子则聚精会神进行他的宇宙电子游戏大战,而小苏茜正在网路上和某人闲聊着芭比娃娃。我们似乎无暇让孩子们在餐桌上多逗留一刻,教导他们像礼仪、同情心、谈话技巧和其他无数有益身心的事情。

那种彬彬君子之风已逐渐消逝远扬;所谓世风日下,人心不古的现象在工作场合最为彰显(或许只有高速公路和拥挤市街上的驾驶作风才堪与其相比)。作者玛丽莲·屏克斯是一位力图振兴世风、尊尚礼仪的斗士;她了解事业的成功不但系于一个人如何地精擅鼠标和报表,更仰赖其待人接物的技巧。有人问我:同道相忌,而我为何却反其而行——不遗余力地为同道论述礼仪的书籍和文章大肆宣扬?我的答复很简单:我们的社会积弊已深,而发聋振聩,回归文明,我们需要人人惠予一臂之力——而这就是我为什么衷心祝福屏克斯女士的书能够畅销的原因。

(本文作者为美国知名礼仪专家)

## 前言

一切的人际关系都有常规可循,而这些礼法规范就成为言行举止的准绳。礼仪、礼貌、中规中矩、优雅、机巧、格调、教养、礼节和仪态都是几个简单的字眼,用来形容行为的适度与否——虽然人类的行为往往不是一个辞汇所能够涵盖的。我们常常这么问自己:我应该不应该这么做?怎么做才是正确的?怎么做又会得罪了旁人?旁人期待我要有什么样的表现?我是不是逾矩了?

企业界的人际关系更呈现出一种特殊的挑战,因为举止一旦失措,影响可能至为深远(例如:交易不成、得罪顾客、丑事外传、声誉受损、老板不满、坐失商机等等)。更有甚者,我们所爱的人伤了我们的心,我们往往还会原谅他,或碰到我们举止不当,朋友也会宽恕我们;可是商场却如战场,在企业界闯荡,原谅和宽恕并不是一项轻易可见的商品。

因此,企业家十分强调商业礼仪,而在礼仪规范方面的撰述也是不胜枚举。

《社交高手必修课》与其他的商业礼仪撰述相比,实有天壤之别;它不但揭示出当前商场得体与失礼的行为,商场战将

深明事业成功之钥非仅系于权术策略之专擅,本书还为好学者提供了背景与后援资料。

商场百相俱陈,众人习以为常,往往不能即时惕励自省,本书在此提出一些独到的见地,供读者参考。

## 规则与功能

商场生涯往往充斥着对某一主题的诸般变奏。举例而言,你也许私下做过功课,记熟了介绍引见的规则、对象和顺序,可是突然之间,上头对你委以重任,要你负责介绍众人,而现场却有一位主管级的人物眼戴墨镜,身旁还有一只导盲犬寸步不离,显然你必须介绍这名视力不良或完全失明的客人。

你应该如何执行这项工作?

引见介绍的成规在此时是否仍然适用?

这种经验简直绝无仅有,往后你再度为人介绍引见,恐怕也很难再面临到这种性质的挑战。

即使你情愿费神把专家撰述的一切礼仪规范都记得滚瓜烂熟,可是你认为能找到一条教你如何应付这种突发情境的规则吗?大概不可能吧!

你懂得如何去介绍客人;也就是说,你懂得的是介绍引见的规则。

可是……

为人介绍的功能是什么?它的目的、用处、理由、目标、意向、任务、计划及主旨又是什么?



归根究底,答案在于每一个被介绍到的人在那一刻都希望自己好像是站在聚光灯之下,成为大伙注意的焦点。

你先锁定行动的功能,然后就可如此进行。

“赫尔·波顿先生,让我把玛丽·葛雷尔介绍给您。”

“波顿先生,玛丽正站在你的左手边。”

“玛丽·葛雷尔是公司员工月刊的编辑,也是我们传播品管小组的一员。”

“玛丽,赫尔·波顿先生已经为我们的母公司服务长达十四年之久,所有电子行销的业务目前都是由他负责。”

“波顿先生,请容我介绍吉姆·巴斯托和玛莎·昆恩给您。”

“吉姆·巴斯托和玛莎·昆恩经管我们的夜间客户备援作业。”

## 微妙的调度

你介绍了这些人给波顿先生,原原本本地遵照商业礼仪,只不过作了一点小小的修正;你不着痕迹地大略提到某个人所站的位置。你的预设立场是其他视力优良的人会留意到这项提示,因此都会不约而同地自动趋近波顿先生的左手边,以便和他握手。你用这种方式介绍,视障就根本不构成问题,而且波顿先生本来就不该因身体残障而必须承受任何困扰。

规格理当注重,功能也不该忽略。然后,每当所习规格因偶发事件面临到挑战的时候,你就不至于因食古不化而束手无策。

“专注的目标”就是本书第一篇的精髓所在。第一篇“不怯场”(占本书前 2/3 篇幅)针对规则和形式详加阐论,本书更因此在礼仪经典中独树一帜,见地自有其弥足珍贵之处。书中论点简明易懂,鞭辟入里,读者阅之,自能掌握商业礼仪精髓,尤可随机应变,“特殊时刻”临头也能自持不乱。

抓住《社交高手必修课》的神髓当然就是你的最终目的,你希望能够尽快掌握其中缘由和诀窍,改善和巩固你的人际关系。

理出其中缘由,活用其方法和技巧,自然会在商场上独占“人和”的优势,并能在面临人事挑战之际泰然以对,自信满满,迅速敏捷地完成业务目标。

一言以蔽之,掌握住《社交高手必修课》,也就等于是取得了事业成功的凭证。

# 目 录

|          |       |
|----------|-------|
| 序 .....  | ( 1 ) |
| 前言 ..... | ( 1 ) |

## 第一篇：不怯场 .....

( 1 )

|                         |        |
|-------------------------|--------|
| 第一章：特殊时刻：预备、起步、跑！ ..... | ( 3 )  |
| ❖ 寻找第一份工作 .....         | ( 6 )  |
| ❖ 睽违多时，重回职场 .....       | ( 25 ) |
| ❖ 升迁或调职 .....           | ( 35 ) |
| ❖ 接受另一家公司的职位 .....      | ( 43 ) |
| ❖ 因公出远门 .....           | ( 50 ) |
| ❖ 会议时刻迫在眉睫 .....        | ( 57 ) |
| ❖ 整装出席重要研讨会 .....       | ( 64 ) |
| ❖ 陪老板出差 .....           | ( 71 ) |
| ❖ 款待外国客户 .....          | ( 77 ) |
| ❖ 高阶商业交际技巧 .....        | ( 84 ) |
| ❖ 最佳“代言人” .....         | ( 93 ) |

|                     |       |
|---------------------|-------|
| ✧准备参加礼服盛宴·····      | (100) |
| 第二章:面试礼仪精粹·····     | (107) |
| ✧面试时的要诀与禁忌·····     | (108) |
| ✧以最佳形象争取工作机会·····   | (113) |
| ✧密商型面试礼仪·····       | (117) |
| ✧餐叙型面试礼仪·····       | (117) |
| ✧其他面试场合自持之道·····    | (120) |
| ✧六种尴尬状况的因应方式·····   | (121) |
| ✧遇挫仍不改君子之风·····     | (125) |
| ✧十八则面试的禁口话题·····    | (126) |
| 第三章:家中未学到的餐桌礼义····· | (129) |
| ✧点菜时的考虑·····        | (130) |
| ✧酒精饮料备览·····        | (132) |
| ✧有利的座位安排·····       | (136) |
| ✧先到场应在何处等待?·····    | (137) |
| ✧聪明掏腰包·····         | (140) |
| ✧何时当走,何时当留?·····    | (141) |
| ✧如何应付不速之客·····      | (142) |
| ✧餐桌上的合宜话题·····      | (143) |
| 第四章:掌握非语言沟通技巧·····  | (145) |
| ✧举手投足有深意·····       | (146) |

|                      |       |
|----------------------|-------|
| ✧你的身体说了什么? .....     | (148) |
| ✧建立关系的踏脚石 .....      | (150) |
| ✧地利策略 .....          | (154) |
| ✧门户开放与关闭政策 .....     | (156) |
| ✧倾听的重要! .....        | (159) |
| 第五章:与异性相处的礼节 .....   | (163) |
| ✧敏感的性别禁忌 .....       | (169) |
| ✧对无礼行为的有礼回应 .....    | (171) |
| ✧如何抓住听者的注意力 .....    | (173) |
| ✧四则性骚扰控诉案例 .....     | (174) |
| ✧职场恋情的陷阱 .....       | (181) |
| 第六章:讲坛上的礼仪 .....     | (185) |
| ✧成功演说必备的礼仪和知识 .....  | (186) |
| ✧介绍讲者的最佳方式 .....     | (188) |
| ✧会前议后为特别来宾安排行程 ..... | (192) |
| ✧与讲者讨论演讲酬劳 .....     | (194) |
| ✧讲者迟到或未到该怎么办? .....  | (196) |
| 第七章:服装会说话 .....      | (199) |
| ✧工作服:不仅蔽体而已 .....    | (200) |
| ✧该穿什么? .....         | (204) |
| ✧配件:小件立大功 .....      | (205) |

**第二篇：不出错** ..... (209)**第八章：邀约** ..... (211)

❖邀请宾客 ..... (212)

❖回复他人邀约 ..... (215)

**第九章：送礼** ..... (219)

❖送礼的艺术 ..... (220)

❖礼物要富格调 ..... (221)

❖非要亲自送礼不可吗？ ..... (224)

❖表达谢意 ..... (226)

**第十章：介绍** ..... (227)

❖先介绍哪一位好呢？ ..... (229)

❖引荐信范本 ..... (231)

❖必须精通职衔 ..... (236)

**第十一章：小费** ..... (239)

❖小费要给得体的 ..... (240)

❖谁该付小费？ ..... (241)

❖要给多少小费才对？ ..... (242)

❖小费打赏问答集 ..... (244)

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 第十二章:通信 .....      | (249) |
| ✧电子通讯要审慎 .....     | (250) |
| ✧信笺也在传达讯息 .....    | (252) |
| ✧亲笔缮写 .....        | (253) |
| ✧及时回信 .....        | (254) |
| ✧诱人的开场 .....       | (255) |
| ✧缩写要正确 .....       | (257) |
| ✧通信的十点过滤原则 .....   | (258) |
| 第十三章:电话沟通 .....    | (261) |
| ✧公务电话也要符合礼仪 .....  | (262) |
| ✧结束唠叨电话访客的妙招 ..... | (264) |
| ✧为他人留言传话 .....     | (266) |
| ✧寻呼机与移动电话的干扰 ..... | (267) |
| 第十四章:其他 .....      | (269) |
| ✧外国语言加减学 .....     | (270) |
| ✧建立异国人际关系 .....    | (277) |
| ✧异国 IQ 趣味问答 .....  | (282) |

## 第一篇

# 不 怯 场



# 原书空白