

公关技巧大全

实用

500 (例)

一把鑰匙開一把鎖。

五百條技巧就是五百把鑰匙。

它能打開你成功路上所有的門。

北京師範

要力勇 李華秀 著



实用公关技巧大全

要力勇 李华秀 著

北京师范大学出版社

(京)新登字 160 号

实用公关技巧大全

要力勇 李华秀 著

*

北京师范大学出版社出版发行

全国新华书店经销

石家庄市塔冢印刷厂印刷

开本:787×1092 1/32 印张:10 字数:22 千

1992 年 10 月第 1 版 1992 年 10 月第 1 次印刷

印数:1—20000

ISBN7-303-02053-5/G·1321

定价:5.35 元

序

公共关系在改革开放中应运而生,为越来越多的人所关注和应用。尤其在当代经济生活领域中,这门新兴学科益发显示出它的蓬勃生机。有关专家学者在引进国外公关体系的同时,潜心发掘和整理了中国从古至今关于公关活动的资料,从而构筑了适合中国国情的公关理论框架,使现代公共关系学这门社会科学中的一个重要分支日臻完善。

但由于公共关系学本应与我们的生活实践发生更紧密的联系,相比之下,不论是国外的公关体系,还是中国的公关体系,都有一些比较明显的局限性,即重理论轻实践的理论化倾向。这样,一门生动活泼的科学成为无源之水,无本之木,走上一条日益狭窄的路。使人觉得公关要么是高不可攀,要么是捉摸不定。正因如此,人们非常希望能有一本离实践很近,贴近生活,具有可操作性,并能在广泛的领域指导人们从事公关活动的书问世。

大家看到的这本《实用公关技巧大全》就是在这种期望中诞生的。就我所知,这本书的成功也很不易。作者在这之前,做了扎实的的理论准备,阅读和研究了有关心理学、伦理学、哲学、教育学、史学等书籍,总结了个人从事公关活动的丰富经验,又采访了一大批卓有成绩的企业家、新闻记者、公关人员、专家学者等,使本书集思广益,凝结了众人的智慧和经验。

我作为《实用公关技巧大全》的第一个读者,感觉本书的成功之处在于其不同寻常的特色:

一是涉及内容广泛。本书几乎囊括了我们工作和生活的

各个方面,各个环节。不论你是从事何种工作,都可以从本书中得到有益的启示,并在心中产生共鸣。作者指明了你感觉模糊的东西,道出了你想说而未说的话。

二是写作上的口语化。读这本书你会感觉很亲切,仿佛作者在与你促膝交谈。书中没有罗列概念,也没有抽象空洞的理论,而是朴朴素素、实实在在地告诉你一个又一个处世秘密。在风格朴素无华的背后,又不由地赞叹作者对公关心理透彻、独特的分析,那种饶有趣味的逻辑性,引人入胜。

三是态度的诚恳。书中的每一条技巧,都会道破一层秘密,所以也大都是一般人不愿公开的处世秘密。象中医名家的偏方,象武林高手的绝招,不愿公开示人。但在本书中作者都毫无保留地奉献给了读者朋友们。由此可见作者的一片诚意。

四是可操作性。书中的500条技巧,每一条都不是多余的、无用的,每一条都非常具体可行,有明显的可操作性。

作者写作本书目的明确,不玩花架子,不玩虚的,就是要告诉读者朋友怎么做和为什么这样做。同时,作者在讲这些事情时,为你勾勒了一幅较为真实的场景,使你如临其境,更容易掌握这些公关技巧。

俗话说,耳听为虚,眼见为实。写序者说得再天花乱坠,也不如让读者去读。这本《实用公关技巧大全》的四个特色有书为证。既然本书使我有耳目一新之感,相信也会使读者朋友们耳目一新的。

最后,衷心祝愿我国的公关事业蓬勃发展,也祝愿能读到此书的各位朋友事事如意,早获成功。

力石

1992年6月于北京新华社

目 录

选择谈判地点的技巧

1. 尽量选择自己熟悉的环境 (1)
2. 到屋里去谈更方便 (2)

面对强大对手使自己心理状态平衡的技巧

3. 要把对方单位幻想一下 (3)
4. 把自己单位提高一步 (4)

与人谈话选择座位的技巧

5. 坐得舒服,谈得痛快 (5)
6. 坐得越近越亲切 (5)
7. 让主谈判坐在最佳位置上 (6)

一个人谈判的技巧

8. 要动感情 (7)
9. 不马上签字 (8)
10. 前一天晚上要休息好 (8)
11. 不感情用事 (9)
12. 不与对方相互勾结 (9)

两个人谈判的技巧

13. 你说好听的,让同事说难听的 (9)

14. 不要让对方感到你们两人在合力对付他 (10)

15. 告诉对方你的同事在谈判中起的作用 (10)

表现自己实力的技巧

16. 把能表现你的实力的材料都拿来 (11)

17. 让对方感到你特别了解他 (12)

转化拒绝的技巧

18. 不麻烦你了,到时我过来看看 (12)

留便条的技巧

19. 告诉对方你什么时候再来 (13)

把事情办成的技巧

20. 要把事情办成就得多跑几趟 (14)

21. 多跑几趟要有借口 (15)

22. 多跑几趟,但不要打搅对方 (15)

23. 多跑几趟,更要讲礼貌 (16)

谈事的技巧

24. 不就事谈事,让对方把眼光放远一点 (17)

25. 在难点问题上要先下手 (18)

解决复杂问题的技巧

26. 把复杂问题具体化 (19)

27. 把具体问题个个击破 (19)

让对方感到你很辛苦、很认真、很忙的技巧

28. 让对方感到你很辛苦 (20)

29. 让对方感到你很忙 (21)

30. 让对方感到你很认真 (21)

解决分歧点的技巧

31. 强调共同点 (22)

32. 把分歧点放到最后再谈 (22)

不要表现出不高兴

33. 不高兴会传染对方 (23)
34. 可以不高兴,但不要表现出来 (24)
35. 不要让对方不高兴 (24)

装糊涂的技巧

36. “请你再讲一遍” (25)
37. “这样行吗?”“那样可以吗?”不断地向对方发问
..... (26)
38. 先糊涂后清楚 (26)
39. 你非常明白,他就糊涂了 (27)
40. 他明白时你“糊涂”,他糊涂时你特别明白 (29)
41. 做错事是因为不明白 (29)
42. 也有明白的时候 (30)

使谈判在良好的气氛中进行的技巧

43. 谈话时不要玩表 (31)
44. 时间安排上要照顾到人的生理需要 (32)
45. 不要有干扰 (32)
46. 不要让对方的水杯见底儿 (33)

回答意想不到的问题的技巧

47. “你提的这个问题很好,但是……” (34)
48. 不直接回答,让对方自己找答案 (34)
49. 别开玩笑 (35)
50. “如果是你怎么办” (35)

引导对方直线思维的技巧

51. 放松对方的大脑 (36)

让对方说对你有利的的话的技巧

- 52. 请对方围绕你的事发表看法 (37)
- 53. “你说的太对了……” (38)
- 54. 移花接木 (38)
- 55. 只说:“你讲的好”,但不说为什么好 (38)

听话的技巧

- 56. 你以为他讲完了,其实他还有话呢 (39)
- 57. 话里有话 (40)
- 58. 再确定一下 (41)

运用“意志力”在谈判中取胜的技巧

- 59. 习惯于受煎熬 (41)
- 60. 较劲不要过分 (42)

有目的握手的技巧

- 61. 主动与每一个人握手 (43)
- 62. 介绍人说完后再接 (45)
- 63. 把事情托付给对方时双手紧紧握住对方的手
..... (45)
- 64. 有话想让对方出来讲,握手时不要松开 (46)
- 65. 对方愿意就让他多握一会儿 (47)
- 66. 握手时赞扬对方 (47)
- 67. 对方伸出手以后再握 (48)

表明自己观点的技巧

- 68. 把观点分几点来讲 (48)
- 69. 不要心血来潮乱讲 (49)
- 70. 必要时用第三者的口气探探路子 (50)
- 71. 要看对方的脸色 (51)

72. 把握不准时,讲得含糊一点	(52)
使对方多花精力而成功的技巧	
73. 自己表面上投入	(52)
对付大智若愚者的技巧	
74. 不要着急	(53)
75. 微笑点头不一定表示同意	(54)
谈判中掌握时间的技巧	
76. 不要让对方感到你真着急	(55)
77. 了解对方急不急	(55)
78. 告诉对方你“着急”	(55)
打电话的技巧	
79. 难事不要在电话里讲	(56)
80. 打电话约对方时,可以夸张一些	(56)
81. 打电话时,要编辑一下你想说的话	(57)
82. 打电话也要有表情	(57)
83. 打长途电话也不要大喊大叫	(58)
84. 打电话要多说两句	(58)
85. 打电话要客气,因为你不知道对方是谁	(59)
86. 对付无理纠缠者,把电话挂掉	(60)
让对方感到你能帮助他的技巧	
87. 告诉他你有许多朋友	(60)
谈话中利用百科知识的技巧	
88. 现学现卖	(62)
为自己做广告的技巧	
89. 告诉对方你下一步的打算	(64)
选准谈判对象的技巧	

90. 热情的不一定是领导 (65)

91. 实际接触一下,就明白了 (65)

给对方单位的每一个人留下好印象的技巧

92. 两眼不只盯着领导 (66)

93. 但一只眼要紧盯着领导 (67)

让对方陶醉在谈话中的技巧

94. 听他表白 (68)

说到做到的技巧

95. 勤与对方沟通 (69)

96. 尽快去办 (70)

97. 了解一下,再说 (70)

谈判前保持良好精神状态的技巧

98. 不玩得过累 (70)

99. 积极地休息 (71)

办事中运用热情的技巧

100. 热情能感动对方 (72)

101. 热情是从小事培养起来的 (72)

102. 热情有时是逼出来的 (72)

做事不能改变的是什么

103. 一套独自做事的方法 (73)

104. 不受自己的套套约束 (73)

105. 不断奔跑 (74)

挫伤对方锐气的技巧

106. 他得意时你不妨泼点冷水 (74)

107. 泼冷水要掌握分寸 (75)

谈判中让步的技巧

108. 对方感到没有希望时,让一步	(75)
109. 让步都是经过思考研究的	(76)
没有签字前都可以改变	
110. 埋下伏笔	(76)
111. 小问题改,大问题就不改了	(77)
处理枯燥数字的技巧	
112. 看似准确的数字往往有假	(77)
113. 自己算一遍看看	(78)
让说坏话的人住嘴的技巧	
114. 说他两句好听的	(78)
趁热打铁的技巧	
115. 光顾高兴,把正经事忘了	(79)
116. 把笔递过去	(80)
117. 开始感谢了	(80)
关键时他不说话了怎么办	
118. 你也不要说话,静静地等待	(81)
119. 不说话的时间越长,越显得对方有水平	(82)
引导对方签字的技巧	
120. 尽量让他省事	(83)
121. 耐心等一等	(83)
以一反常态取胜的技巧	
122. 突然变态	(84)
123. 不进行人身攻击	(84)
签协议的技巧	
124. 最好自己起草	(85)
125. 不让对方感到委屈	(85)

“磨”的技巧

- 126. 让对方总能看到你 (86)
- 127. 有的人喜欢你“磨” (87)

说实话的技巧

- 128. 说得详细点 (88)
- 129. 实话不能全实说 (88)
- 130. 有点小问题对方觉得真实 (89)

挽回面子的技巧

- 131. “不过,我也有错”..... (89)
- 132. 补偿一下 (90)
- 133. 最好是不丢面子 (90)

阻止对方得寸进尺的技巧

- 134. 你得寸进尺,我得尺进丈 (91)

在正式场合谈事的技巧

- 135. 正式场合不谈正事 (91)

谈判中运用时间的技巧

- 136. “时间不合适”是推辞 (92)
- 137. 经常联系他就不好改变了 (93)
- 138. 星期六下午不谈重要事 (93)
- 139. 时间要问准 (94)

击破对方百般刁难的技巧

- 140. 小便宜给他点 (94)
- 141. 开始时不勉强对方 (95)
- 142. 不堵住自己的路 (95)

紧紧抓住自己的事不放的技巧

- 143. 客气地直说 (96)

制止发怒的技巧

- 144. 让他说,不解释 (97)
- 145. 动作要少,要慢 (97)
- 146. 回避一下 (98)
- 147. 如果不高兴,第二天再发泄 (98)
- 148. 他发怒后,你紧接着去找他 (98)

吸引对方听你说话的技巧

- 149. 与众不同 (99)
- 150. 调换一下位置 (100)
- 151. 提高讲话的声音 (100)
- 152. 激动时站起身来 (100)
- 153. 先吸引身边的人 (101)
- 154. 把对方心事解决了 (101)
- 155. 对方不看你,你不讲话 (101)
- 156. 用声音大小的变化吸引对方 (101)
- 157. 离得越近,越容易吸引对方 (102)
- 158. 改变一下话题 (102)
- 159. 打扮得漂亮一些 (102)
- 160. 穿插点刺激性的小话题 (102)

对付威胁的技巧

- 161. 表面上先接受 (103)
- 162. 是自己创造了对对方威胁的条件 (104)

扰乱对方思路的技巧

- 163. 节外生枝 (104)
- 164. 找机会转换话题,打断对方的思路 (104)
- 165. 过一刻钟就让你的同伴喊你一下 (105)

166. 总是反对,总有不同见解 (105)

167. 抓住对方虚弱的地方不放 (106)

168. 让对方感到尴尬 (106)

让对方不得不接受的技巧

169. 一件事变成两件事 (106)

170. 主动权给他 (107)

171. “我们已经做了” (107)

抬高别人的技巧

172. 批评他的优点 (108)

173. 背后说人的好话 (109)

174. 说得越具体越详细越好 (109)

175. 与别人相比他更好 (109)

176. 写信可以夸张一些 (110)

177. 归纳时抬高一下 (110)

178. 被对方的话所鼓舞 (110)

179. “后来呢……”你迫切想知道 (110)

说出不同意见的技巧

180. 借别人的口说出来 (111)

181. 先赞同,再提出不同意见 (111)

182. 表现出明显的不好意思或为难 (111)

183. 由他的观点推出错误的结论 (112)

184. 往自己身上揽责任 (112)

识别拒绝的技巧

185. “让我们再考虑考虑吧” (112)

186. “等等再说” (113)

反驳的技巧

187. “这不行”。“正因为这样才更好” (114)

188. 用事实来说明 (114)

189. 问题的关键是少花钱多办事 (114)

找理由的技巧

190. 他所希望的可以成为理由 (115)

制止指责的技巧

191. 他指责你,你表扬他 (116)

192. 多提你给他带来的好处 (117)

聪明人做事的技巧

193. 以低姿态出现在人们面前 (117)

194. 多付出一份辛劳 (118)

195. 你考虑我的利益,我考虑你的好处 (118)

196. 不马上否定他的幻想 (119)

197. 侥幸并不是常有的事 (119)

198. 听人劝不吃亏 (120)

约会的技巧

199. “您很忙,但这件事对咱们……” (121)

200. 你越忙,他越想约成,越觉得珍贵 (121)

201. 多罗嗦几句 (122)

202. 第一次相约必讲信誉 (122)

203. 不早不晚 (122)

204. 约会时间要有个区间 (123)

205. 迟到不要马上解释 (123)

见领导的技巧

206. 打一个要小聪明的电话 (124)

207. 送一封“亲启”的信 (125)

208. 夸大问题	(125)
-----------------	-------

利用时间的技巧

209. 有时间慢说,没时间也要把事说出来	(126)
210. 领导不在时,也能办	(126)

称呼的技巧

211. 不要老是“您”呀“您”	(127)
212. 不要一带而过	(127)
213. 工作关系越熟越要注意	(128)

送客的技巧

214. 送客时,温习一下谈得高兴的话题	(128)
215. 他还有话要说	(128)
216. 给对方一个面子	(129)
217. 最好亲自送	(129)
218. 再送一个小礼物更好	(129)

使用名片的技巧

219. 名片送给你信任的人	(130)
220. 送给他后,还可以拿回来	(130)
221. 没有名片一定要记一下	(131)
222. 把名字和职务一起读出来	(131)

笑的技巧

223. 做一个喜相的人	(132)
224. 听话时要带着一种微笑	(132)
225. 不妨笑出声来	(132)
226. 不要一笑而不可收	(133)
227. 笑着把事情讲出来	(133)

寒暄的技巧