

实用新潮交际指导

礼仪禁忌

体义·红雨/编著



吉林教育出版社

实用新潮交际指导

礼仪·禁忌

体义 红雨 编著

(吉)新登字 02 号

实用新潮交际指导 礼仪·禁忌

体义 红雨 编著

责任编辑:刘世国

封面设计:曲 刚

出版:吉林教育出版社 787×1092 毫米 32 开本 9.5 印张 208 000 字

发行:吉林教育出版社 1994 年 9 月第 1 版 1994 年 9 月第 1 次印刷

印数:1—4 130 册 定价:7.60 元

印刷:长春新华印刷厂 ISBN 7-5383-2449-6/G·2145

目 录

谋 职 共 事

一、谋职须知.....	1
1. 如何选择职业	1
2. 求职禁忌	4
3. 面试种种	5
4. 如何面对考官	7
5. 推销自己的艺术.....	11
6. 成功的捷径之一——求职信.....	15
7. 怎样才能见到领导.....	18
8. 求职时的应答技巧.....	19
二、与上司相处的技巧	24
1. 如何才能受青睐.....	24
2. 培养高超的洞察力.....	30
3. 退一步，海阔天空.....	31
4. 遇到难处的上司时.....	33
5. 奉承上司的事例.....	37
三、怎样与同事相处	41
1. 怎样与同事搞好关系.....	41
2. 申辩技巧.....	48
3. 受人欢迎的工作态度.....	50

4. 免遭嫉妒.....	52
5. 面对同事的批评.....	53
6. 正确对待自己的缺点.....	55
7. 办公室里女性仪态的忌讳.....	58
四、如果你是上司	59
1. 怎样才能受欢迎.....	59
2. 恰如其分地表扬、批评.....	63
3. 政治家必备的素质.....	66
4. 与下属发生矛盾时.....	68
五、不断完善自我	71
1. 怎样争取在职进修.....	71
2. 工作情绪低怎么办.....	72
3. 战胜挫折的秘诀.....	74

商 务 活 动

一、商务活动中的禁忌	76
1. 占好地利.....	76
2. 遵守时间.....	78
3. 初次交易中的自我介绍.....	78
4. 商界会晤的禁忌.....	80
二、谈判桌上“露一手”	82
1. 生意交涉礼仪.....	82
2. 商业谈判中如何“侃”价.....	84
3. 如何打“持久战”	86
4. 学会吊胃口	88
5. 谈判桌上的禁忌.....	90

6. 谈判成功的要诀	94
三、如何做个好老板	97
1. 口才至上	98
2. 缺点变优点	99
3. 牢记挫折	101
4. 学会送礼	101
5. 与下属相处的礼仪	103
四、出奇制胜秘诀	110
1. 善于“侦察敌情”	110
2. 寻找共同话题	112
3. 遇事问个究竟	114
4. 美国企业家创业秘诀	116
5. 日本商人的准则	118
五、立于不败之地	119
1. 接待顾客的语言技巧	119
2. 尽量引起公众注目	121
3. 入乡要问俗	123
4. 抓住机遇	126
5. 量力而行	128
六、赚钱有术	130
1. 讨价还价的技巧	130
2. 搞点“小阴谋”也无妨	134
3. 花言巧语打动顾客	137
4. 怎样推销商品	139
5. 谨防对方“钻空子”	144
6. 价廉物美一定是好事吗?	145

情 爱 情 感

一、叩开爱情之门.....	149
1. 女人眼中的男人	149
2. 男人眼中的女人	153
3. 择偶的忌讳	157
4. 在交际中获得爱情	157
5. 求爱的学问	159
二、荡起爱情之舟.....	163
1. 学会约会	163
2. 谈恋爱的技巧与禁忌	167
3. 初次上门的礼仪与禁忌	168
4. 来点浪漫	170
5. 如何面对失恋	173
三、揭开二人世界的奥秘.....	175
1. 增进感情的诀窍	175
2. 夫妻相处禁忌	179
3. 避免争吵法	182
4. 夫妻“战争”规则	183
5. 找个台阶下	184
6. 情感需沟通	187
7. 好妻子是丈夫的朋友	191
8. 如何做个好丈夫	193
四、永筑爱巢.....	197
1. 感情忌迁移	197
2. 如何与婆婆相处	201

3. 创造高质量的家庭	204
4. 儿女婚姻应爱屋亦及乌	207
5. 劝解小两口争吵之术	209
6. 邻里相处妙招	210
7. 邻里关系禁忌	212
8. 串门禁忌	213

现 代 交 际

一、彬彬有礼	215
1. 行握手礼	215
2. 注意仪态	216
3. 谈话专注有礼	216
4. 记住别人的名字	217
5. 公共场合的禁忌	217
6. 自我介绍的要点	218
7. 称呼要切合对方的身份	219
二、言谈的技巧	220
1. 恭维话的尺度	220
2. 电话沟通	222
3. 巧舌如簧	224
4. “暗示”的技巧	227
5. 寒暄有度	229
6. 说服人的技巧	232
7. 交谈时的礼节	235
三、言谈的禁忌	
1. 说话的禁忌	237

2. 辩解之禁忌	239
3. 不触及对方的“痛处”	242
4. 婚礼上言谈禁忌	244
5. 参加丧礼禁忌	246
四、交际妙招	248
1. 风度迷人	248
2. 仁慈、友善是良方	250
3. 打心理战	255
4. 消除敌意	259
5. 探亲访友礼节	261
6. 待客之道	265
五、应酬有术	268
1. 就餐的风度	268
2. 参加中式宴席的礼节	270
3. 西式宴会的礼仪与禁忌	272
4. 收、送名片的学问	275
5. 舞场礼节	277
六、日常生活禁忌	279
1. 探病之忌	279
2. 赛场的礼仪与禁忌	280
3. 助人三忌	281
4. 交友忌讳	284
5. 要拘小节	287
6. 淑女有态	294
7. 饮茶习俗	295

谋 职 共 事

一、谋职须知

1. 如何选择职业

随着体制改革的深入，给职业的选择提供了更多的可能性和广阔的前景。但许多人不太知道自己从事何种职业为好，不懂得如何去选择职业。

首先，从事何种职业为好，要根据自己的性格、素质、能力和生活目标来确定。

(1) 性格。性格也是气质、禀性、脾气的近似语。一般说来，人的气质表现在四种类型：胆汁质、多血质、粘液质、抑郁质。胆汁质气质的主要特点是：具有很强的兴奋性，精力旺盛，争强好斗，坚定勇敢，在行为上表现出不均衡性。在工作上，这种气质的人能够以极大的热情投身于事业，埋头干工作，也能够想办法克服困难。但是，一旦精力耗殆尽，困难重重，这种人就往往对自己的能力失去信心，情绪低落下来。多血质气质的主要特点是，热忱、灵活，有显著的工作效率。这种人对自已的事业容易产生浓厚的兴趣，并能执著地去追求，他们善于适应变化了的生活、工作条件，善于交

际，在新的环境里不感到约束。

他们的弱点是：一旦事业不顺利，或需要付出艰苦努力时，热情就会大减，情绪易于波动。粘液质气质的主要特点是：安静、均衡，始终是平衡的、坚定的和顽强的。这种人能够较好地克制自己的冲动，能严格地遵守既定的生活秩序和工作制度。他们态度持重，交际适度，不爱作空泛的清谈。他们的不足是固定性有余而灵活性不足，过于呆板。抑郁气质的特点是：孤僻、胆小、心细、行动迟缓。他们具有高度的情绪易感性，常常为微不足道的缘故而动感情。他们的缺点是，在困难面前优柔寡断，面临危险会感到极度的恐惧。

我们了解了不同气质类型的特点和表现，就可以根据自己的情况，对号入座，判定自己的气质类型。

尽管一个人的行为主要是由动机和态度决定的，气质对人的实践活动不起直接的决定作用，但它影响着人的实践活动的性质和效率，一定程度上可以决定一个人工作的成绩。因此，人们在选择职业时，除了要考虑客观条件、祖国需要、个人兴趣爱好等因素外，还应当考虑自己的气质类型，以利于自己尽早适应工作，并在工作中创造出成绩。

例如，要求作出迅速灵活反应的工作，多血质和胆汁质的人较为适合；要求持久、细致的工作，粘液质和抑郁质的人较为适合；对于飞行员、宇航员、运动员等需要具有大胆、勇敢、坚定、临危不惧、机智灵活等职业特点的工作，胆汁质、多血质的人比较合适；而精密计算、医疗、气象、财会等职业就对粘液质和抑郁质的人比较合适。通俗地讲，就是外向性格的人，适宜做公关小姐、采购员、服务员、记者等，内向型性格的人，则适宜做技术员、工人、文字工作者等。

当然，气质类型与职业之间的对应并不是绝对的，人们

可以根据气质类型选择职业，而职业活动也可以改造人的气质特征。另外，在生活中，单纯属于哪一类型的人也并不很多，大多数人都具有“混合型”和“交叉型”的气质特点，这也为我们在职业活动中锻炼和改变自己的气质提供了有利条件。

(2) 素质与能力。素质是一种天赋，是选择职业的重要参考指数。例如，不具备一定音乐、体育素质的人，去当演员和运动员是注定要失败的；同样，大脑思维素质不佳的人，当然也不是当科学家的料。能力是后天培养的，是一个人的本质力量，是从事某种职业的资本。缺乏某种职业所需要的能力，就无法胜任这份工作，而且一种职业往往需要多种能力。如缺乏思维能力、见识能力、社交能力、决策能力、经营能力、管理能力等，去当企业家就不太可能成功。

中国有句古话，叫做“有志者事竟成”。一般说，有志于某种职业，也就同时因为有兴趣。事成者确实要有志气有兴趣，但有志气有兴趣却不一定都能成功。这里还需要在选择职业时，善于正确评价自己的能力、特点，否则，很容易受到兴趣的欺骗。有一位农村青年，顶着家里和村里人的压力，坚持几年文学创作。他坚持记笔记和卡片，随时随地观察人物和了解人物，夜半三更在被窝里打电筒写作，甚至有病也不放下手中的笔。几年来，他无数次投稿、被退稿、再投稿，因为他深信一位作家的话，“我们必须相信自己是有能力的，而且要不惜任何代价把这种能力发挥出来。伟大的成就和辛勤的劳动是成正比的，有一分劳动，就有一分收获，日积月累，奇迹就会创造出来”。然而，这类美妙格言的光辉，始终没有投射到这个年轻人的身上。他至今还在艰苦奋斗、探索，但他依然看不到成功的希望，这是因为他缺乏文学创作所需

要的素质和能力。

(3) 生活目标。生活目标即人生观、价值观。要对自己所从事的职业感到幸福,就要把职业与生活目标联系起来,看作是自我实现的过程。如自己的追求目标是学问的创造,是真理的发现,那就要争取当科学家。当然,职业的选择是双向的,不是单向的,以上讲的仅是从自己这方面而言最好从事的职业。

其次,如何去选择职业。

(1) 要了解岗位对人的需求。社会上有各种职业,而每一种职业又是由许许多多的工作岗位组成的,这就使得人们能够在广泛的职业范围内和众多的工作岗位中选择自己所要从事的职业和工作。因此,岗位是否空缺,这是进行职业选择的前提。要了解岗位对人的需求,关键是要信息灵通,职业的选择离不开职业的信息传递。如果耳目闭塞、信息不灵,那就只能在有限的职业范围内进行选择。要信息灵通,就要多看报、多交往,并通过人才交流中心等社会组织去了解。

(2) 要采取主动、比较的原则。选择职业不应消极等待,而应积极地准备就业条件,如参加培训,提高业务能力等;独立地创业,自己创造出职业岗位;主动地寻求就业门路,如通过朋友介绍等。所谓比较,一是要比较一下岗位对人的要求和人对岗位的适应能否协调一致,二是要在几个可能的职业中进行比较,挑选适合自己的最佳职业。

2. 求职禁忌

(1) 不要过早到达约定场所。过早到达会使接见者因感到必须尽早予以接见而受到压力,另一方面也给人以过分紧张、急不可待的印象。

(2) 不要随意指责他人。不要在待聘部门任意指责原部门情况如何恶劣，原上司如何不好，这样不会得到一丝同情，反而可能引起相反的效果。

(3) 不要催促对方迅速做决定。当对方表示对你是否聘用要作考虑时，并定出回复的时间，你应表示乐于等待。

(4) 要重视对方的允诺。当对方定出的答复日期已到而你又未接到通知时，不要置之不理，应当主动向该机构提出查寻，表示你对该职位仍感兴趣。

(5) 谈话要详略得当，不要说的太多，也不可太少。说话太多，给人以霸道、浮夸的印象；说得太少，则示人以懦弱、不善言谈甚至缺乏自信。

(6) 切忌孤陋寡闻。谈话前，应对求职机构的业务进行细致了解，这样在谈话中会更有自信心。

(7) 服饰要得当。穿着不要过于随便，也不要穿与机构形象不相符的服装。

(8) 不要过于关心福利待遇。不要急于查询有关待遇及福利情况，给人以过度重视眼前利益的印象。

(9) 不要随意表态。对自己所希望获得的职位，不要做出极其明确的表示，这样可增加获得这个职位的可能性，否则只会收到相反的效果。

3. 面试种种

在应聘职位时，面试是相当重要的。求职者只有了解面试的各种形式，才能有备而来，以适应其形式的特点。

面试的形式因用人单位的不同而有所差异。各用人单位经长年、多次的探索，有其一整套适合本单位情况的方式。这些方式经过不断地改良和完善，形成了自己的面试风格。然

而，尽管如此，各单位还是有大致统一的模式。归纳起来，面试形式具体可分为“个体面试”和“群体面试”两种。“个体面试”是考官面对一个求职者；“群体面试”是将许多求职者集中起来进行面试。目前，80%的用人单位采用“个体面试”的方式。面试通常是在会议室或接待室进行，“个体面试”时间为10—15分钟，长则半小时，“群体面试”时间则不相等。

“个体面试”类型

(1) 一对一面试。一对一面试是目前最普遍的形式，通常多用于第一次面试。在求职者众多时，按顺序点名面试。考官一般由人事部的年轻职员充任。

(2) 众对一面试。这是多个考官对一个求职者进行面试的形式，采用这种方式的目的在于评价的客观性以及最后的决策。

(3) “包围”式面试。这是众对一面试的变化形式，众考官围坐在应试者周围，轮流向其发问。

个体面试在提问方法上，可以分成“标准提问法”、“自由提问法”及“压迫提问法”。前两者按事先拟定的程序进行或根据回答的满足程度自由提问。后者则是向应试者不断提出难于回答的问题使其始终处于紧张状态，从而观察应试者的反应和举止。通常的个体面试是以标准提问法为主，偶以自由提问缓和气氛。

群体面试类型

“群体面试”，即求职者与考官均在三人以上，分为“群体应答”和“集体讨论”两种类型。

(1) “群体应答”方式。一种方式是求职者数人与考官数人相对而坐，首先各自进行“自我介绍”，然后依次回答考官

问题。由于应答者看不见其他应试者的表情，故可减少不安，目的在于使应试者得以充分表达。另一种方式是前一种方式的变化形式，求职者位置成半圆形，目的也是为了创造轻松气氛，同时可以观察其余人对应答者的反应和姿态。

群体应试多会提问到求职愿望和动机，这一问题无法回避。对此回答应简单扼要，发言过于冗长或兴奋过头，滔滔不绝，即使很精彩也会引起考官反感。在群体应试时，切忌因别人意见与自己相同而简单答曰“××已讲过，我的看法与他相同”。如果这样说，会被看成“随声附和”，失去个性色彩。另外，在他人应答时，不可露出轻慢、不屑之色，此乃考场大忌。

(2)“集体讨论”方式。一种是求职者数人围坐于桌旁，就某一问题进行讨论，考官坐在应试者身后，以避免应试者观察考官表情而“投其所好”。另一种方式是前一种方式的变化形式，求职者三面围于桌旁，另一面朝向考官，目的在于避免应试者因考官在身后审视而产生的不安感，力图使他们忘掉考官的存在，从而发挥应有的水平。

集体讨论方式是对求职者在风度、教养、见地诸方面的综合考察。

4. 如何面对考官

应聘时，要注意以下两点：

(1) 仪容。招聘面试时，首先映入用人者眼帘的，是应试者的仪容。用人者往往会从仪容上判断求职者的个性，产生初步印象。当然，仁者见仁，智者见智，各人有不同的价值观，求职者最好先了解一下用人单位要选择怎样的人。不过，在一定阶段，人们的价值观有较多的共性，一般来说是

比较欣赏穿着既活泼又庄重，既整洁又随便，既时髦又大方，总之还是中庸一点比较好。发型特别要注意，要梳理得整齐些，但不要抹得油腻腻的。如想当公务员，不要理奇形怪状的发式，首饰要少戴，尤其是男性。

这里有一个很典型的例子，1989年，长春市首家中外合资饭店华侨饭店面向社会公开招聘职工，有关记者报道如下：

8月3日晨，……700多名男女青年怀着对这家合资企业的向往，很早就排起“长龙”等候应招。

店方人员面带喜色……饭店经理、副经理和人事部门负责人亲自主持招聘。

7点30分，第一关目测在众多人的期待中开始了。

一位应招的女性，环佩叮当，浓妆艳抹，满脸自信，昂然而入，来到目测人面前。话不过三句，目测人眉心轻皱，但却彬彬有礼，连声谢谢！女青年心下明白，这就是被pass（淘汰）了……一位二十冒头的男青年，气宇轩昂，据说会两门外语，目测人以礼相待，连声“请坐”！这位男青年可能是才高气傲，只见他如入无人之境，屁股落座，二郎腿一翘，浑身不由悠然自得地颠将起来……目测人见状，忙叫“谢谢”！

也有的应招青年进屋不讲文明用语，人家连声“请坐”，他连理也不理，扬脸朝天，旁若无人；有的把证件往桌上一扔；有的留着八字胡；有的叼着个烟卷……

这天，700多应招的男女，仅目测这一关，就被“刷掉”80%，而其中不文明礼貌者竟占十之六七！

目测人面色由喜变忧，事后对记者说：“长春青年人才不少，目测过程中我们可能也遗漏了不少人才。可有些人连起码的文明礼貌都不懂，站没站相，坐没坐相，说话粗俗，什么‘哥们’等称呼竟登堂入室，甚至还有‘他妈的’声音出