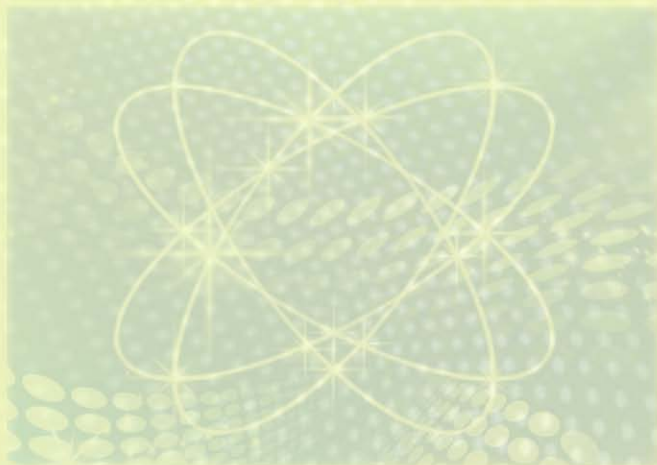


教你成功丛书

打动人心的 108 个交际技巧

许召元 编著



延边人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

打动人心的 108 个交际技巧 / 许召元 编著.

—延吉, 延边人民出版社. 2004. 6 (2009. 10 重印)

ISBN 978—7—80698—249—5

I. 教… II. 许… III. 人生哲学—通俗读物

IV. B821—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 057773 号

教你成功丛书

打动人心的 108 个交际技巧

编著: 许召元

责任编辑: 张光朝

策划: 魏新

出版发行: 延边人民出版社

地址: 吉林省延吉市友谊路 363 号

印刷: 三河市耀德印务有限公司

经销: 各地新华书店

开本: 710×1000 1 / 16

字数: 2500 千字

印张: 255

版次: 2009 年 10 月修订

印次: 2009 年 10 月第二次印刷

书号: ISBN 978—7—80698—249—5

定价: 450. 00 元 (全十五册)

前言

当今社会是一个瞬息万变、竞争激烈的社会。物竞天择、适者生存的自然法则，迫使人们为成功而奋斗，为人生而规划。要做到这些，就不得不和形形色色的人们打交道，不管你是身居高位，还是市井平民。于是，交际也就成了人生的一大必备功课。正因为如此，古今中外的达能贤士都视交际为一门特殊的学问，不仅要了解其中的诸多道理和规则，更要领悟并懂得如何运用。所以，纵观那些最后得以成功的人们，大都能懂得运用应酬的技巧和策略。

一个擅于交际的人，往往会受到很多人的喜欢，在各种场合下办起事情来，也会如鱼得水，因为人们常常会愿意帮助自己喜欢的人。有的人认为自己性格内向，不擅交际，常常担心自己做错事说错话。本书旨在向你展示切实可行的交际绝招，让你在人际关系中能够游刃有余，成为真正的交际高手。本书揭示了获得好人缘不可不为之事，同时也告诉我们在交际之中外要圆，内要方的道理。本书同时指出了好人缘中不可逾越的雷池，以及如何更好地维系你的人际关系，从而让你处处受欢迎，轻松成为交际高手！

目 录

1.轻松地与他人沟通	1
2.与不同身份的人交谈技巧	3
3.要委婉地传达坏消息.....	6
4.谈话过程中的禁忌	8
5.学会轻松地与他人闲聊.....	10
6.开玩笑也要讲求学问.....	12
7.巧妙地说服他人.....	14
8.拒绝他人时要讲究方法.....	16
9.巧妙地提出问题.....	18
10.要注意插话的时机	20
11.批评方式一定要适当.....	22
12.勇于说出自己的见解和主张.....	24
13.解释也是沟通的必要.....	26
14.聆听别人很重要	28
15.成功演讲的技巧	30
16.巧妙地称呼别人	32
17.向别人介绍自己是必要的	36
18.朋友多了好办事	39
19.握手的注意事项与技巧	42
20.借助名片推荐自己	45

21.迎来送往的技巧	49
22.参加舞会的交际技巧	52
23.利用电话的交际技巧	58
24.利用手机的交际技巧	64
25.礼貌待人不可少	69
26.赞美别人的技巧	72
27.不要触到别人的隐痛	75
28.要注意礼貌待人的细节	78
29.要注意自己的形象	81
30.运用面部表情的技巧	83
31.微笑是一种巨大的力量	86
32.保持仪容美很重要	89
33.化妆一定要注意技巧	93
34.使用香水技巧	97
35.穿着服饰的技巧	100
36.佩戴帽子有学问	105
37.丝巾、皮包的运用技巧	107
38.要巧妙地合理地佩戴首饰	108
39.戴手套的学问与技巧	112
40.优美站姿非常重要	114
41.要养成规范的走路姿势	116
42.社交场合坐姿不可小瞧	119

43.手势运用的技巧	123
44.开业典礼的技巧	126
45.庆祝仪式的惯例与技巧	131
46.剪彩的规范与技巧	136
47.交接仪式的技巧	140
48.签约仪式技巧.....	144
49.展览会的技巧.....	147
50.记者招待会的沟通与技巧	151
51.谈判的技巧	154
52.召开茶话会的技巧	158
53.商务拜访的交际技巧.....	162
54.以礼相待的交际技巧.....	165
55.商务请帖的运用技巧.....	167
56.中国餐会中的应酬技巧	170
57.西方国家宴会应酬技巧	175
58.馈赠礼品的技巧	179
59.成功举办沙龙的技巧.....	183
60.举办赞助会的技巧	187
61.运用商务信函的技巧.....	190
62.运用商务传真的技巧.....	193
63.借助电子邮件进行沟通技巧.....	195
64.商务人士的服饰与修养	197

65.举行结婚庆典的技巧.....	200
66.参加生日宴会的技巧.....	203
67.探望病人的技巧.....	205
68.参加丧礼的技巧.....	208
69.购物时的技巧.....	211
70.餐馆用餐时的技巧.....	213
71.进入图书馆的注意事项.....	216
72.书信交际的技巧.....	218
73.做一个懂礼貌的游客.....	221
74.乘坐火车的技巧.....	224
75.遵守文明乘坐汽车规则.....	227
76.乘坐飞机的技巧.....	231
77.要文明乘坐地铁.....	234
78.乘船的技巧.....	237
79.聚会公共场所的技巧.....	240
80.有讲究地待客的技巧.....	243
81.子女与父母交流的技巧.....	246
82.邻里之间共处的技巧.....	248
83.与同辈相处的技巧.....	251
84.夫妻间的交流也很必要.....	253
85.婆媳间的交际技巧.....	256
86.要巧妙地与岳父母相处.....	260

87.妯娌之间相处的技巧.....	262
88.求职时的技巧.....	264
89.利用求职信的技巧	267
90.给考官留下好印象的技巧	271
91.面试后需要注意的方面	274
92.要了解办公场所的禁忌	276
93.办公室要用礼貌性语言	278
94.在办公场合用餐的技巧	280
95.巧妙地与同事相处	282
96.向上级汇报工作的技巧	285
97.做一个礼貌的下属	287
98.做领导要增强人格魅力	289
99.做营业员的技巧	292
100.接待顾客的技巧	294
101.做美客服务人员的技巧	296
102.美容师接待别人的技巧	298
103.做护理人员的技巧	300
104.赢得游客信赖的技巧	304
105.处理投诉的技巧	307
106.宾馆服务技巧	309
107.要了解外国的民俗与禁忌	314
108.迎送处宾的技巧	317

1. 轻松地与他人沟通

谈话是人们交流感情、增进了解的主要手段。在社交活动中，它也是企业开展公共关系的最主要方式。因此，在社交中，要会使用在谈话中的各种礼节，以期达到成功的合作。

在社交场合中，谈话的对象要尽可能得多，尤其要多与客人交谈，争取与每一位客人都谈笑风生，让每个客人都感到你注意到了他，并对他有所了解。这样他就会有受到重视的感觉，从而对你和你所代表的单位产生好感。

在任何一次成功的谈话中，如何选择话题是关键的技巧。在谈话中也时常出现冷场，这时也需要迅速寻找下一个话题。因此，在我们谈话时，要学会随时注意对方的反应，更要给对方机会来阐述他们的观点和要求。而不要一味主观地揣测对方，凭自己的想象做判断和发表意见。这样就会使对方感到在发言权上得到了尊重；反之会使对方反感，甚至丧失了与你合作的兴趣。向对方讲话时，要注意目光保持平视，俯视显得傲慢，仰视显得卑怯，这两种印象都应该避免。另外，谈话时，目光要柔和、安祥、沉着、善意。面部表情要尽量保持微笑和轻松。

谈话以让对方听见和听清为准，声音不要过高。也尽量不要使用方言、俗语等不规范的语言，无论你的讲话多么精彩，你的目的是要让对方听懂，这是最主要的目标。交谈的话题要因人而异，要多以与对方相关的事情为话题。切不要话题太专业化或总是以和自己有关的事情为题，这样就会让对方觉得话题枯燥，甚至感到厌倦，并由此而对你产生很不好的印象。要注意营造一个良好的、融洽的谈话气氛。

当对方说话时，不要轻易去打断他，这样显得很粗鲁，即使要补充或发表意见，也要等到对方讲完后。

值得注意的是，无论是什么话题，都会有个结论的问题，但由于双方对某个问题有不同的看法，就难免会有不同甚至相背的结论。遇到这种情况，可以与对方心平气和地摆明自己的观点，这不仅是允许的，而且是必要的，更要寸步不让，但一定要注意风度。

专家支招

眼睛是心灵的窗户。在西方文化中，目光接触象征着诚实、自信和信任。很多时候，我们都期盼别人看着我们的眼睛。如果他们没有这样做，我们马上就会心生疑惑。交谈中，目光接触可以帮助我们更好地了解对方要表达的意思和情感。当别人与你说话时，你要看着对方的眼睛，表示你在诚恳、认真地听。

2. 与不同身份的人交谈技巧

长幼之间百于年龄、资历、身份等多方面的原因，在交谈中很容易造成一种不和谐、不舒畅的现象。尤其是作为谈话主体方面的长者与幼者谈话时，往往因为所面对的是比他小、比他资历浅的小字辈，就更容易无所顾忌，不讲方式方法，使交谈发生阻滞，引起不良的后果。最关键的是尊重年幼者的人格，相信晚辈的自制力。长辈的暗示会成为他们一生中的滋养，有助于他们成为一个是非分明的人。长幼之间在谈论一些人生意义、道德规范等重要问题而且同实际作为相联系的时候，也不是没有艺术可讲的。越是问题的性质重大，越是需要讲究交谈艺术，讲究“硬”话“软”说的艺术。家庭不是法庭，父母不是法官，不能使用法官在法庭上面对罪犯所使用的语言同子女谈话。可惜，我们有的做长辈的，在子女本来需要规劝的时候，却因我们使用了“家长式”的方式，致使他们同我们疏远而不肯听从我们的指导，在歧路上越走越远。

和老年人交谈时应激发并聆听老者讲述关于他自己过去的历史，从而满足其怀旧心理。在谈话中也可以称赞和鼓励年老者的身体、精力和意志，从而满足其自信心理。另外应关怀和抚慰年长者的生活起居和感情，从而消解其孤独心理。许多老人，尤其是鳏夫寡妇，常常有一种孤独感和寂寞感。晚辈们应当了解年长者的感情需要，倘若老人要找伴侣，晚辈们应当给予理解和支持。应当多和老人谈心，沟通思想，不断增进了解。

当要说服长辈时，只要你讲的有道理，你能拿出足够的证据使他们相信，他们就会改变主意，转而接受你的意见。而最好的方法就是利用年长者自己的经历和言行来说服长辈。一般情况下，做父辈的都有自己认为辉煌过去，他们免不了要以这些为资本对子女进行教育，

要他们效法。而作为成年的子女，如果你要干一番事业但受到长辈的阻挠时，就可以拿长辈的事实作为论据，进行类比，这种方式有很服的说服力。

与异性谈话，是极其微妙的，不同于与恋人之间的谈话和夫妻之间的谈话。由于性格的敏感性，在同异性谈话时，人们特别容易感到性别的差异，因而自觉或不自觉地抑制自己的情感，从而影响自己的口才。聪明的人，在与异性谈话时能恰到好处地选择那些生活中的趣事作话题，既可以消除彼此间的距离，又容易产生共鸣，增加亲切成分。比如选择一些比较轻松、大众化的话题：影视圈里的绯闻轶事、音乐界的排行夺魁、校园生活的诗情画意等等。这些话题不仅外延广，内涵深，而且可以激起彼此的谈话兴趣。另外，和异性交谈，要比你和同性谈话加倍留心才是。因为你对他(她)所知甚少，加之性别的缘故，彼此之间的话题就显得特别谨慎敏感。所以你应重视任何可以得到的线索和暗示，随机应变地调整你的语言。

值得注意的是，与异性交谈，有时会遇到特别矜持的异性(女性居多)。当男子首先向她说话的时候，她像惜话如金似的仅用“是”与“不是”等简单作答。有一定社交经验的异性遇到这种情况，会耐心交谈下去，因为时间能慢慢地使陌生人变得熟悉起来，甚至引出她最有兴趣的话题，逐步改变“话不投机”的局面。与异性交谈时，切不可过分热情。否则，可能会让对方误会。因此，对已婚异性更要注意这个问题。

专家支招

老年人最忌讳年轻人跟自己谈论死亡，特别是怕别人言及自己的寿限。如不注意，而大谈人家死后的情况，便会使老年人不悦甚至恼怒。和老年人开玩笑也要谨慎，同龄人相见开开玩笑，能给生活增添

乐趣。但跟老年人却不要乱开玩笑，弄不好就会触怒老年人。另外，年轻人跟老年人交往，尊重老人为第一要务，谦虚恭谨是起码的要求。在老人面前显能炫耀，既是一种不恭的表现，也是一种失礼的行为。

3. 要委婉地传达坏消息

我们在把不幸消息通知当事人时，以怎样的方式表述才能减轻不幸消息给当事人带来的打击，是许多人关心的问题。所以，学会和把握交谈中传达不幸的礼仪就显得极为重要了。

我们在传达不幸前应先让对方事先积累一定的情绪，有一定的心理铺垫，这样等他知道事情的真相后，已经有了宣泄的情绪，不至于经受的打击太大。

当然，我们也要因人而异，对于那些性格刚强、有地位的人，如果他的亲属遇到不幸需要通知时，就可以直接说明，或以委婉语言说明，这些人在生活中或是工作中都经历过大风大浪，接受事情的挫折力比较强，一般情况下他们是能顶得住的。

但对于内心十分脆弱，已经经不起刺激的人，对他们传达不幸消息还可以采取长时间回避事实的方式，让他们在时间的消磨中，慢慢习惯于失去这个亲人的生活，自己渐渐地感觉出真相，以避免不幸的发生。但是，在这个等待的过程中，当事人的内心是极其彷徨、无助的，这就要知情者，在隐瞒事实的日子里，多给予一些精神上的鼓励，让他们有了接受事实的承受能力。当估计到不幸消息对于当事人可能造成致命打击的时候，就不宜让他们在时间的消磨中接受事实，因为对他们来说，日日夜夜的等待都是痛苦的折磨，等他们自己发现真相时，这种情绪累计到最后，往往会让人崩溃。对待这种人可以采取渐次渗透的方法，一次比一次多的把坏消息透露出去，在这样一个过程中使之增强承受力，当最后把实情说出时，对方就有一定的心理准备了。

对于飞来之祸造成了不幸，而他们的亲属承受力弱，或神经脆弱，或年迈多病，如果直言相告，就可能出问题，这时最好使用委婉方式

传达不幸消息。注意要避免使用刺激性很强的词，可以用同义词替代词汇，比如：“他走了”、“他出远门了”、“我们没能留住他”等，把不幸消息传递过去，让对方意会，并承受这一不幸的事实。也可以用最通情达理的语言把不幸家属的悲痛之情引导释放出来。这样，都可以相应地减轻由于失去亲属，而给他们带来的痛楚。

专家支招

在交际场合，如果某个较为严肃、敏感的问题搞得交际的双方都很尴尬，甚至于阻碍了正常交际的顺利进行时，我们以通过幽默的解说将其诙谐化，利用它把原来被搞僵的场面激活，使交际活动得以顺利推进。也可以找一个视角或借口，以合情合理的依据来证明对方的举动在此时是正面的、无可厚非的。这样一来，个人的尴尬解除了，正常的局面也得以继续下去了。

当交际的各方因彼此不能满足对方的条件而争执不休时，作为辩解者应理解争执各方此时的心理和心情，不要轻率地厚此薄彼，以免加深各方的不满情绪。这时，可以只强调各方的差异。并对各自的优点和价值予以肯定，以此在一定程度上满足他们的自我实现心理。

4. 谈话过程中的禁忌

谈话的成功，对于打开人际关系的大门至关重要。谈话理应保持慎重，不能误人言谈的“雷区”。否则，会引起别人的反感。因此，掌握交谈的礼仪，懂得交谈的禁忌十分重要。

(1) 不乱起绰号。

通常来说，带褒义的美称是一般人乐于接受的。如果针对别人的生理缺陷，给人家起一些明显带有侮辱性或人身攻击的绰号，则是对人的最大侮辱，会引起别人的反感，这种绰号要尽量避免。

(2) 不要恶语伤人。

“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”在社交活动中，要努力使自己的素质得到提高，以防口不择言，伤及别人的思想感情。做到及时沟通，才能调解彼此之间的矛盾。

(3) 不要蜚短流长。

人际交往，别人的私生活和隐私权理应得到尊重和保护。与人交往过程中，不要主观臆断，妄下结论，更不能传播不负责任的小道消息。

(4) 不要言而无信。

与朋友坦诚地交往，在关键时刻帮朋友一把，从而才能建立真正的友谊。在与人交往过程中，不要轻易向别人许诺，但是如果答应别人的事就一定要办到。坚守信用，对自己的话负责。

(5) 不要高高在上。

不管你身份多高，背景多硬，资历多深，都应放下架子，平等地与人交谈，切不可给人以高高在上、目中无人的感觉。

(6) 不要心不在焉。

当你听别人讲话时，思想要集中，不要左顾右盼，心不在焉，或面带倦容、连打呵欠。让人觉得你对他的谈话不感兴趣，不受尊重。

(7) 不要有过多的小动作。

与人交谈时，姿态要自然得体，手势要恰如其分。切不可指指点点，挤眉弄眼，更不要挖鼻掏耳，给人以轻浮或缺乏修养的印象。

(8) 不要嘲弄对方。

别人在谈话时出现了错误或不妥，不应嘲笑，特别是在人多的场合尤其不可如此，否则会伤害对方的自尊心。

专家支招

(1) 幽默提醒。幽默是人际关系的润滑剂，有时利用幽默表达对对方的不满，是一种比较好的方法。

(2) 直言相告。即开门见山地指出对方言行的不当，直截了当地表达自己的不满。一般说来，这种方式过于直露，对双方关系的“影响力”比较大，应谨慎使用，且要注意对象。

(3) 委婉点拨。即不作直言相告，而是从侧面委婉地“点拨”对方，使其明白别人的不满，打消对方不当的念头。