

●职场制胜百宝箱● 企业竞争力源泉● 人际关系的秘诀

APPETENCY

亲和功

刘 磊◎编著



**最有效地提升
自身核心竞争力**



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



刘磊◎编著

亲和



最有效地提升自身核心竞争力

APPETENCY

机械工业出版社



面对激烈的职场竞争和市场竞争，管理者及其组织要想生存、发展，进而求得事业的成功，必须建立持久的亲和力和。本书为商务人士量身定做，使您在举手投足之间更具魅力，从容应对各种场合。提升您个人的亲和力，进而打造公司的公信力，获取公众支持，赢得客户信赖，在市场竞争中争取到更多的机会。

图书在版编目（CIP）数据

亲和力/刘磊编著. —北京：机械工业出版社，2005.9

ISBN 7-111-17501-8

I. 亲... II. 刘... III. ①商务—礼仪②个人—修养 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2005）第 112175 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：常淑茶

责任编辑：李新姐 版式设计：水 木 责任校对：肖新民

责任印制：陶 湛

北京铭成印刷有限公司印刷

2005 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

1000mm × 1400mm · B5 4.875 印张 · 2 插页 · 140 千字

00 001—10 000 册

定价：17.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线电话（010）68326294

封面无防伪标均为盗版

前言

在当今社会中,我们领略了经济的快速发展,也体会到不同行业中竞争的压力;分享了成功人士的奋斗历程和宝贵经验,也体验了IBM、麦当劳、大众、海尔等知名品牌的价值。在此过程中,我们看到他们细致入微、脚踏实地的工作,不断塑造、培养起个体、团队、品牌的亲和力,从而提升他们的核心竞争力。

亲和力即是对“距离的想法”,其最基本的功能就是与其他物体占有或共享同一个空间的能力。亲和力也是爱、喜欢或其他的情绪态度,它有多重性,是动态的。每种动物都有某种程度的亲和力,而人尤其能够感受到在他周围广泛存在的亲和力。成长中的人和企业在学习、锻炼中塑造自己的亲和力;而成功人士和成熟的企业在维护自己的亲和力,并给予周围的人亲和力。亲和力来自于每个细节、每个环节,它能真正促进人生目标、企业战略目标的实现。

由于工作需要,我们在对LG、三星、乐

天、海信、松下等企业员工进行培训的过程中，总结出《亲和力》一书，从认识—实践—再认识的角度，使读者改变观念，重新认识亲和力，塑造自己的亲和力。

编 者

2005年7月

目 录

前 言

第一部分 亲和力是竞争力 /1

第二部分 成为亲和大使:从细节做起 /15

亲和的概念 /16

一亲和邮票之一:业务电话 /18

一亲和邮票之二:接待客人 /29

● 亲和百宝箱 /45

一亲和邮票之三:拜访客人 /53

● 亲和百宝箱 /60

一亲和邮票之四:请求协助 /67

● 亲和百宝箱 /74

一亲和邮票之五:提供协助 /79

一亲和邮票之六:业务指示 /87

一亲和邮票之七:业务报告 /96

一亲和邮票之八:业务会议 /106

一亲和邮票之九:业务出差 /115

● 亲和百宝箱 /123

一亲和邮票之十:电子邮件 /131

第三部分 亲和力是成就事业的基石 /139

品牌亲和力强化企业忠诚度 /140

政府亲和力是构建和谐社会之关键 /143

城市有亲和力才“留得住人” /147

第一部分

亲和力是竞争力



春秋时期的管仲说：仓廪实而知礼节。意思是首先解决了温饱问题，才能懂礼貌，重道德。管仲实际上表述了经济基础和修养之间的关系，这也符合马斯洛的需求等级理论，那就是首先满足了低级的衣食住行等需求以后，才能够追求高级的人际关系方面需求的满足。可是，当WTO、小康、强国、国民经济增长等词充斥着我们的耳根，并且越来越成为现实时，真实的世界并没有变成我们的老祖先所预言的那样，相反，好像在朝相反的方向越走越远。是我们不明白，还是世界变化快？

在这里，我们无意去论证管老夫子的话是正确还是错误。但明确的一点是，在两千多年前，我们的老祖宗就意识到财富和人际和谐存在某种关系。随着时代的发展，当温饱基本上不成为问题的时候，我们确实应该拿出更多的精力和心思来考虑如何在提高自己的软性能力方面做些事情。更重要的是，我们不应仅仅把人际关系等软性能力的建设，看成是物质满足后的一种小资式的消遣，看成是一种门面的装饰。如果仅仅停留在此阶段，那我们就很可能把人际关系的建设理解成一些外在的表象形式了，这肯定不是管老夫子的本意。

真正的“知礼节”不是“讲究讲究”，而是对他人的一种尊重，并把这种尊重用恰当的方式表达出来。尊重和理解这些话我们说得太多了，可是又有几人能真正明白其中的内涵呢？又有几人能习惯性地做到这一点呢？我们平时更多地是把“我尊重你”和“我理解你”这样的话语当作不想与对方纠缠下去的

挡箭牌，或者是当成想让对方认可同意自己的一个便宜的筹码。真正的知礼节，是从对方的角度出发考虑的心理和行为，而不是语言。如果我们能做到这一点，人际会更和谐，世界会更美好，人和人之间会更容易被接纳。一个人都很容易并且很真心地接纳和被接纳的社会或者团体，就像上足了润滑油的机器，会非常顺畅地运转。相信这种顺畅是任何一个社会、团体和个人都渴望拥有的。这种顺畅不但会给我们带来精神上的满足，还会反过来推动我们创造物质财富的进程。

因此，从精神的层面上来说，随着物质生活水平的提高，我们就有更多的精力来追求物质之外的需求的满足，譬如人际的和谐；而现实中的反差，会让这种需求的满足显得弥足珍贵，这种需求的满足变成了一种稀缺性资源。从物质层面上来说，我们处在一个人和人的网络之中，这种物质之外的需求的满足会润滑我们之间的关系，会直接或者间接地推动我们创造物质财富的质和量。这种需求的满足又变成一种像资金和设备一样的投入性资源了。

从一个企业的角度来说，要想具有亲和力，绝不仅仅是在口头上吆喝吆喝就可以了。大多数企业都在口头上做到了这一点，可是很少企业能真正享受到他们所期望的果实。因为听起来似乎很虚的亲和力，是需要有形的展示，需要实实在在的行动才能够建立起来的。

概括来说，企业营造亲和力可从两个方面入手，一个是业务程序方面，另外一个组成企业的每个人方面。只有这两个方面都具备了，才能建立起对顾客的亲和力。程序方面是指面对顾客时提供产品和服务的方法和过程，例如是不是很快地处理完毕顾客的问题，能不能很准确地处理好，对不同的人的服务是不是差

别不大。个人特性方面是指与顾客打交道时采用怎样的态度、行为和语言，例如态度是不是亲切，对顾客的事情是不是马上办理，是不是给予足够的重视等。

从企业亲和力的建设可以看出，企业的亲和力与个人的亲和力是密切相关的。北欧航空发现，让顾客感受到亲和力的秘诀，就是在每个和顾客接触的瞬间，给顾客留下美好的回忆。这一切都是通过人来实现的。程序可以设计，但最终还是由人来实施，最终面对顾客的，也是一个一个的人。因此，企业亲和力的本质基础就是个人的亲和力。

能让顾客感受到亲和力的个人，既是顾客喜欢的，也是企业喜欢的。顾客喜欢的话，你的业绩就可以得到提高，在企业、朋友、同事和家人眼中，你就是有能力的人。企业喜欢的话，你自身的价值会增大，就有余地挑选你更喜欢的企业，无形之中，你个人的竞争力会得到提升。

另一方面，作为一个独立的个体，我们每个人实际上就是一个企业的企业，要与其他的人相处并相互作用。同样的道理，如果拥有亲和力的话，你会更容易得到周围人的支持，更好地与周围的人相处，你会体验到更美好的一种生活。而这一切，最终会带给你不同层面的回报。

由此可见，亲和力也是个人竞争力的源泉之一。而这种竞争力，来源于细节的有形性，就是在细微的地方以让人感受得到的方式表现出来，并且要持续地、持之以恒地展现。本书重点介绍如何从细节的地方着眼，展现和建设个人亲和力，从而为企业或者组织的亲和力奠定坚实的基础。

最后要告诉诸位的是：多练习、多练习、多练习，多实践、多实践、多实践，而不是我明白、我明白、我明白。

亲和是我的竞争力



我们从早到晚，面对很多不亲和的人和事物。



所以心情经常会感到不愉快。



对别人总有不满足……



却往往不知自己有多么冷漠。





每个人的所作所为都是他们心情的表现，自己最终也会感受到。



其实，冷淡的人在公司内没有要好的同事，人际关系也不是很圆满。



和别人的距离渐渐疏远，在处理事情的过程当中也会遇到很多困难。



我冷漠人家，将会受到相同的待遇。



我无视别人，也会被别人丢弃。



“为什么要亲和呀?……”

为什么要亲和呀?

亲和

亲和



亲和能给人留好印象，
也能得到周围人的好感。



这等于是支持我的
人增多了。



亲和的态度，可以消除对方的
戒备心理和对立意识，能使人
感到亲近。



这样看来，对他人的亲和是
为了我自己。



亲和是我们努力培养的一种心性。



实际上，你越亲和，人们对你越亲和。



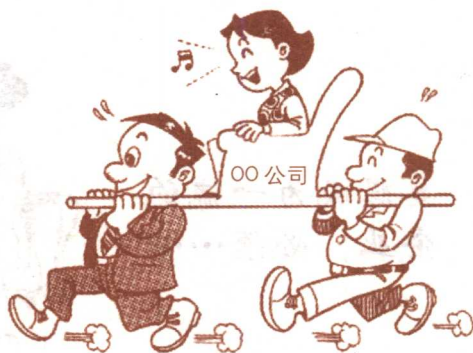
这样，可以建立良好的人际关系。



所以，“亲和是我的竞争力！”



亲和是公司 的竞争力



日益激烈的商业竞争。



只有世界一流的企業，
才能在競爭中生存。



只有強者，才能在競爭中
取得勝利。



能否成為一流企業，決定
着企業的未來……



要想成为一流的企业，必须……



为了成为一流企业，每个企业都绞尽脑汁，但是……



要想成为真正的一流企业，首先要珍惜顾客。



对顾客的要求，要侧耳倾听。



顾客的要求总是对的。

