

人际交往中的应酬之道
应酬中不变的真理 交际中决胜的法宝

应酬学

活学活用



马银文◎编著

令你左右逢源的应酬宝典
一本交际处世的智慧全书

经典
珍藏版



中国致公出版社

应酬学

活学活用

◎ 人际交往中的应酬之道 ◎

马银文◎编著



中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

应酬学活学活用/马银文编著. —北京: 中国致公出版社, 2009. 12

ISBN 978-7-80179-889-3

I. 应… II. 马… III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 195937 号

应酬学活学活用

编 著 马银文

责任编辑 恩 涛

出版发行 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路 11 号西门 电话 66168543 邮编 100120)

经 销 全国新华书店

印 刷 北京仰山印刷有限责任公司

印 数 1—12000 册

开 本 787×1092 1/16 开

印 张 20

字 数 290 千字

版 次 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80179-889-3

定 价 38.00 元

版权所有 翻印必究



前言



YingChouXue
HuoXueHuoYong

“人在江湖，身不由己。”有人的地方就有“江湖”，只要“江湖”存在，应酬就存在。简单地说，人活着就得应酬。从古至今，上至王侯将相，下至平民百姓，没有一个人能离得开应酬。

应酬在当今社会上已成为人与人交往的一种沟通艺术。它存在于生活的每一个角落，是为人处世的一种非常重要的沟通技巧。懂得应酬，给你的人际交往增添一抹亮色。应酬的学问和艺术不是一朝一夕就能学会的，要依靠经验的积累。

日常生活中随处都需要应酬，如何把难办的事办好，把难应付的人应对好，这不仅是一门学问，更体现了一个人的智慧。人不能离开社会而单独存在，因此人只要活着就得应酬。但对于每个忙忙碌碌、为人生打拼的现代人来说，人生就如同一场没有硝烟的战争。只要有人的地方就有纷繁芜杂的人际关系，就有无止息的争斗。在我们的周围，充满了钩心斗角、明争暗斗、尔虞我诈、重重机关，一不小心就会中了别人的圈套，掉进陷阱……所以，要想在复杂的人际关系中游刃有余、左右逢源，从而赢得成功的人生，就要学会应酬。如何很好的应酬，需要有一定的天赋，也需要平时留心、不断练习。如果你能够应酬自如，那么事业的成功也就离你不远了。

水往低处流，但是人要往高处走，没有人愿意碌碌无为地虚度年华，一辈子在一个位置上终老。学会应酬，在为人处世的过程中，讲究方法，讲究策略，讲究变通之道，从而建立良好的人际关系，灵活机智地应对人情世故，游刃有余地到达成功彼岸。

本书为你解析应酬中的不变真理，告诉你如何塑造无价的应酬形象，如

何在应酬时说话做事；诠释了应酬的“潜规则”，告诉你如何用最好的心态在不同的场合下与不同的人进行应酬周旋。内容涉及了生活、社会应酬的方方面面，精选众多经典社交案例，提炼出了丰富的经验。这是一本交际处世的智慧全书，希望通过本书，可以让你的应酬处置得体，办起事来游刃有余、事半功倍。



应酬学

活学活用

YingChouXue
HuoXueHuoYong



目 录

第一章 应酬定律：应酬中的不变真理

古往今来一直存在着应酬交际。不过，事物都是在发展变化之中的，应酬同样如此。随着社会的进步和人类文明的不断提高，应酬的内容也更加丰富，形式更加完善、合理。但是，应酬交际中的几个真理却一直未变，并且成为现代交际应酬学中的基本原则。

首因效应——第一印象很重要 /3

赞美定律——人人都爱听好听话 /7

面子定律——给人面子就是给己面子 /11

异性效应——男女之间相互吸引 /14

诚信定律——人无信则不立 /17

距离法则——距离才能产生美 /21

谎言定律——要会说善意的谎言 /25

第二章 应酬形象：你的形象价值百万

形象不是事物本身，而是人们对事物的感知，不同的人对同一事物的感知不会完全相同，因而其正确性受到人的意识和认知过程的影响。由于意识具有主观能动性，因此事物在人们头脑中形成的不同形象会对人的行为产生不同的影响。应酬时你的形象将会直接决定你的成功与否。

应酬要保持良好的形象 /31

不同应酬场合不同着装 /34

应酬时要注意自己的举止 /37

学点应酬中的体态语 /40

你的风度决定你的高度 /44

微笑是应酬的催化剂 /47

第三章 应酬语言：会应酬的人会说话

应酬语言是交际场合中极为重要的组成部分，甚至可以决定着交际应酬的成功与否，因为它已经成为人们现代生活中不可或缺的处世手段。如今，越来越多的人都想在交际场上穿梭自如、风度翩翩、魅力无穷，成为令人刮目相看的佼佼者，这就更加显示出应酬语言的重要性。

到什么山唱什么歌 /53

话要当讲则讲 /56

说别人最喜欢听的话 /59

投其所好巧说话 /63

巧妙真诚的恭维 /66

幽默使你更受欢迎 /68

聪明人懂得委婉拒绝 /71

小心谨慎地说“不” /74

第四章 应酬原则：会应酬的人会做事

生活中，如何应酬可以说是一件非常让人头疼的事情。但必要的应酬是无法摆脱的。综合古往今来的经验教训，应酬交际中也存在一些原则，只要按原则办事，其实应酬可以很简单。会应酬的人会办事，如果一个人的人际关系网络全部都由“人缘儿”组成，那么他的人际关系网络的能量将是无比巨大的。

应酬要以诚为先 /79



应酬学

活学活用

YingChouXue
HuoXueHuoYong

尊重别人就是尊重你自己 /83

有肚量的人左右逢源 /88

爱是应酬的基石 /92

善待生活中的每一个人 /94

送人玫瑰手留余香 /98

帮助别人就是帮助你自己 /102

保持低调，功名长久 /104

第五章 应酬秘密：应酬也有“潜规则”

“潜规则”，就是看不见的、明文没有规定的、约定成俗的，但却又是广泛认同、实际起作用的、人们必须“遵循”的一种规则。在交际应酬场合中，“潜规则”决不可小视，因为它常常能成人或败事于无声之中，意料之外。

要懂得“礼尚往来” /111

学会给人戴“高帽” /114

看破千万别说破 /117

少说多听常点头 /122

花要半开酒要半醉 /126

软磨硬泡，耐心等待 /131

激起别人的同情心 /134

亲切称呼缩短彼此距离 /137

第六章 应酬禁忌：不要触犯应酬中的忌讳

人与人交往中有许多的禁忌，什么应当说，什么不应当说，在什么时间做什么事合适，在什么时间做什么会惹人烦，这些日常生活中的小常识，在应酬中需要更加注意。不要触犯应酬中的忌讳，注意自己的一言一行，创造出和谐的环境氛围，为成功的应酬铺设平坦的大道。



YingChouXue
HuoXueHuoYong

- 当着矮子不说矮话 /143
不要打探对方的隐私 /145
不要随意打断别人的话 /147
不要刺激对方的自尊 /149
应酬中令人反感的几种行为 /151

第七章 朋友应酬：好朋友是交出来的

“以情会友，别无所求”是中国传统观念的诉求，好朋友是交出来的。可是，在现实生活中，却不时听到有人抱怨：“大家怎么都不理我！”获得友谊，能使一个人如虎添翼！失去友谊，能让一个人感到寂寞乏味！如何才能获得友情？付出真心——这就是友情的真谛！

- 晴天留人情，雨天好借伞 /161
言真意切结知己 /165
学会给朋友留面子 /167
拒绝朋友要留有余地 /172
宽容可保友谊长青 /175
愿意为人脉付费 /179
交往有“度” /183

第八章 职场应酬：教你在职场中如鱼得水

经常可以听到一些人抱怨职场上的应酬太多。整天疲于奔波在上司和客户之间，非常痛苦。可是在竞争日益激烈的职场上，要想成功，当你跟其他竞争者的条件相差无几时，就要懂得一套自己的职场“摸鱼”术。其实，职场应酬可能是件轻松愉快的事儿，只要你摸得清里面的“道道”，就可以轻松地闯关成功。

- 把聚光灯照到上司的身上 /191
要敢于为上司背“黑锅” /195
尊重单位里的“老资格” /199



应酬学

活学活用

YingChouXue
HuoXueHuoYong

调整心态与讨厌的人共事 /202

恩威并施让下属心悦诚服 /205

用感情拴住下属的心 /208

面试求职的应酬术 /211

第九章 商务应酬：轻松搞定你的客户

要想在社会上“吃得开”“行得通”“玩得转”，在言行举止等诸多方面必须符合社会和世俗的各种规矩，必须摆正位置，懂得应酬，只有摆正了位置，才能把握好心态；只有懂得了应酬，才能搞定自己的客户，这一点，我们必须认真对待。

商务应酬中的基本礼仪 /223

要善于激发客户的自豪感 /227

折中求全让客户心满意足 /228

要巧妙与客户争辩 /232

给多疑的客户造成错觉 /234

浇灭客户的怒火 /238

巧妙化解谈判中的对立局面 /239

打破谈判中的僵局 /241

巧妙应酬，识破谈判谎言 /244

第十章 酒宴应酬：酒桌应酬学问多

宴会上，食物留存在口齿间的美妙感觉会使情绪愉悦、放松。这样，陌生人可以由不熟悉变成熟悉；一直心怀戒备的人可以变成知己。酒桌应酬学问多，即使是简单的一顿饭，如果把握得好，也能收到事半功倍的效果。

请客要找个好理由 /249

客人的座次有讲究 /252

点菜是一种应酬艺术 /255



- 点菜的方式有讲究 /259
- 祝酒词为你的应酬锦上添花 /266
- 学会劝酒，拉近距离 /272
- 进餐时应注意的细节 /276
- 商务宴请要以敬为先 /279
- 礼貌地宴请朋友 /282
- 赴宴时应注意的礼仪 /285
- 关于抽烟的礼仪 /286

第十一章 应酬心态：摆脱应酬中的不良心理

面对复杂多变的应酬场面，我们应该怎样克服种种不良的心理，正确地认识自我，以最佳的精神状态投入到正在进行或即将进行的应酬中去？这个问题需要认真地研究思考，因为一个现代的成功者，必须具备有良好的心理素质。

- 摆脱自卑——应酬中要学会自我欣赏 /291
- 扔掉自负——应酬中要放低姿态 /295
- 摒弃自私——自私自利惹人讨厌 /298
- 抛弃虚荣——真实才是永远的朋友 /301
- 放弃嫉妒——悦纳别人才能被悦纳 /304
- 走出狭隘——小肚鸡肠要不得 /306

参考书目 /310



应酬学

活学活用

YingChouXue
HuoXueHuoYong

第一章 应酬定律：应酬中的不变真理

古往今来一直存在着应酬交际。不过，事物都是在发展变化之中的，应酬同样如此。随着社会的进步和人类文明的不断提高，应酬的内容也更加丰富，形式更加完善、合理。但是，应酬交际中的几个真理却一直未变，并且成为现代交际应酬学中的基本原则。



首因效应——第一印象很重要

首因效应也被称为“第一印象”效应。在短时间内以片面的资料为依据形成的印象是第一印象，研究发现，与一个人初次会面，45 秒钟内就能产生第一印象。近代心理学家艾宾浩斯就曾经指出：“保持和复现，在很大程度上依赖于有关的心理活动第一次出现时注意和兴趣的强度。”并且这种先入为主的第一印象是人的普遍的主观性倾向，会直接影响到以后的一系列行为。

美国心理学家洛钦斯设计了四篇不同的短文，分别描写一位名叫杰姆的人。第一篇文章整篇都把杰姆描述成一个开朗而友好的人；第二篇文章前半段把杰姆描述得开朗友好，后半段则描述得孤僻而不友好；第三篇与第二篇相反，前半段说杰姆孤僻不友好，后半段却说他开朗友好；第四篇文章全篇将杰姆描述得孤僻而不友好。洛钦斯请四个组的被试者分别读这四篇文章，然后在一个量表上评估杰姆的为人到底友好不友好。

结果表明，篇幅的前后是至关重要的，开朗友好在先，评估为友好者为 78%，在后，则降至 18%，首因效应极为明显。

在生活节奏如同飞快奔驰的列车的现代社会，很少有人会愿意花更多的时间去了解、证实一个留给他不美好第一印象的人。

一天上午，张霄赶到某公司参加最后一轮应聘，主考官是该公司的王总。在考试快要结束时，张霄才满头大汗地赶到了考场。王总瞟了一眼坐在自己

面前的张霄，只见他满脸通红，大滴的汗珠子从额头上冒出来，上身一件红格子衬衣，加上满头乱糟糟的头发，给人一种疲疲沓沓的感觉。王总仔细地打量了他一阵，疑惑地问道：“你真的是研究生吗？”张霄很尴尬地点头回答：“是的。”接着，心存疑虑的王总向他提出了几个专业性很强的问题，张霄渐渐静下心来，回答得头头是道。最终，王总经过再三考虑，最终决定录用张霄。第二天，当张霄第一次来上班时，王总把张霄叫到自己的办公室，对他说：“原本在我第一眼看到你的时候，我不打算录用你，你知道为什么吗？”张霄摇摇头。王总接着说：“当时你的那副尊容实在让人不敢恭维，满头冒汗，头发散乱，衣着不整，特别是你那件红格子衬衫，更是显得不伦不类的，不像个研究生，很像个自由散漫的社会小青年。你给我的第一印象太坏。要不是你后来在回答问题时很出色，你一定会被淘汰。”

张霄听罢，这才红着脸说明原因：“昨天我前来赶考时，在大街上看见有人遇上车祸，我就主动协助司机把伤员抬上出租车，并且和另外一个路人把伤员送去医院。从医院里出来，我发现自己的衣服沾了血迹，于是，我就回家去换衣服。不巧我的衣服还没干，我就把我二弟的一件衬衫穿来了。又因为耽误了时间，我就拼命地赶路，所以，时间虽然赶上了，却是一副狼狈相……”

王总这才点点头说：“难得你有助人为乐的好品德。不过，以后与陌生人第一次见面，千万要注意自己给别人的第一印象啊！”

张霄的工作很出色，不出半年，就被升为业务主管，深得王总的器重。

从以上小故事中，我们可以看到，“第一印象”相当重要。有时候，“第一印象”可以决定一个人的前程甚至命运。

第一印象是难以改变的。因此在日常交往过程中，尤其是与别人的初次交往时，一定要注意给别人留下美好的印象。第一印象主要是依靠性别、年龄、体态、姿势、谈吐、面部表情、衣着打扮等，判断一个人的内在素养和个性特征。

首因效应在人际交往中对人的影响较大，是交际心理中比较重要的名词。人与人第一次交往中给人留下的印象，在对方的头脑中形成并占据着主导地



应酬学

活学活用

YingChouXue
HuoXueHuoYong



位，这种效应即为首因效应。我们常说的“给人留下一个好印象”，一般就是指的第一印象，这里就存在着首因效应的作用。因此，在交友、招聘、求职等社交活动中，我们可以利用这种效应，展示给人一种极好的形象，为以后的交流打下良好的基础。

在结交朋友的时候，第一印象总是十分重要的，但千万不要把第一印象变成对朋友挥之不去的“终影”，一旦踏入这一误区，那么许多友谊便会中途夭折。

现实生活中，一些素不相识的人，在许多场合，如出差在车、船上的邻位旅客，入学遇见同班新同学，出席会议初次邂逅的与会者等。虽然对人家的个性品德等一无所知，但却由对方的衣着、容貌、谈吐举止表情等方面，留下印象，并与之结交成朋友。

杰克走进公关经理室就对副经理汤姆颇有好感，他干脆利落的工作作风，风度翩翩的仪表，尤其是对杰克十分热情，当他抬头打量杰克时，汤姆便喊道：“嗨！小伙子，你好，请坐。”随后带着他熟悉了公司的各个部门，还重点介绍了室内情况，杰克对此感恩不尽，认为汤姆是个讲义气的朋友。而另一室的工程师克鲁脸色阴沉沉的，手里正忙着设计，抬起头连声招呼也没打，杰克在心里给克鲁下的定义是“呆板、不热情，肯定是个冷血动物”。

此后，杰克碰上事就以此为“尺度”进行衡量了。

可是过了不久，汤姆利用杰克的信任和年轻，让他在众人面前跌了一个大跟头。杰克后悔莫及，为什么要为汤姆卖命。而为他挽回损失与声誉的，恰恰是工程师克鲁，他揭穿了汤姆的诡计，为杰克洗刷了不白之冤。

杰克之后痛责自己，不该“先入为主”，以一时的好恶来取舍朋友，直到那善于伪装的“朋友”把自己推入陷阱，可是此时后悔已经迟了。

如今社会复杂，有的人在交往时，因功利性，而心怀叵测，这种人到处都有，当朋友对你好时，不要沉湎于其中；当朋友对你有些冷淡时，也不要过分计较。“知人知面，不知心，画人画虎，难画骨”，每个朋友背后的“目的性”大多一时难以确认，所以还是以静观动好。俗话说“路遥知马力，日久见真心”。否则，以过早的表面印象取舍下结论，会使你结交下“地雷式”

的朋友，酿成灾祸。也会使你错过真诚的朋友，遗憾终生。

第一印象最深刻、也最顽固。一旦留下了不好的第一印象，是十分不幸的。花一分钟留下的印象，花一个小时也难矫正。

首因效应在人际交往中起着很大的作用，我们可以充分地利用它来帮助
我们完成漂亮的自我推销：首先，是面带微笑，这样可能获得热情、善良、
友好、诚挚的印象；其次，应使自己显得整洁，整洁容易留下严谨、自爱、
有修养的第一印象，尽管这种印象并不准确，可对我们的推销总是有益处；
再其次，使自己显得可爱可敬，这一切必须由我们的言谈、举止、礼仪等来
完成；最后，尽量发挥您的聪明才智，在对方的心中留下深刻的第一印象，
这种印象会左右对方未来很长时间对您的判断。



应酬学

活学活用

YingChouXue
HuoXueHuoYong