

20几岁，掌握的关系学常识决定你的前途与财富



# 20几岁

# 必须要知道的关系学常识



20 JISUI  
BIXUYAOZHIDAODE  
GUANXIXUECHANGSHI

王兴 编著



石油工业出版社

20几岁

必须要知道的  
关系学 常识



20

王兴



石油工业出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

20 几岁必须要知道的关系学常识/王兴编著.

北京: 石油工业出版社, 2010.4

ISBN 978-7-5021-7642-6

I .20...

II.王...

III.人际关系学-青年读物

IV.C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 023147 号

**20 几岁必须要知道的关系学常识**

王兴 编著

---

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号 100011)

网 址: [www.petropub.com.cn](http://www.petropub.com.cn)

编辑部: (010) 64523644 营销部: (010) 64523603

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京中印联印务有限公司

---

2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

710 × 1000 毫米 开本: 1/16 印张: 16

字 数: 240 千字

---

定 价: 27.80 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

## 前言

一头年老力衰的驴在驴棚的一个角落里看见一只同样老的蜘蛛，不由得感叹道：“老弟你看，命运怎么这么不公平？我从半岁起，就开始天天拉磨，没有歇过一天，只混了几口草料吃。现在没有了力气，眼看着就要因为不能干活而被人贩卖。可是你呢？只不过吐点丝，织点网，却经常有‘肉’自投罗网，给你送肉吃。人们总是说‘天道酬勤，一分耕耘，一分收获’。可见人类的道理并不见得正确。”

老蜘蛛却说：“老兄，这你就错了。我怎么没有辛苦劳作？我不也天天在织网吗？我小时候，每天饿得头昏眼花，瘦得皮包骨头，还要拼命学织网。现在我是靠这张网在生活，但这张网还需要经常性的维护。你吃草我吃肉，这是我们对生活的理解不同所导致的不同结果，如果我也像你那样只靠自己的腿而不靠我的‘网’来生活，早就累死了。”

因为依靠自己的力气，驴子辛苦一辈子却食不果腹；因为编织了一张“网”，蜘蛛一辈子衣食无忧。那么，在生活中，你扮演的是驴子还是蜘蛛的角色呢？

关系是人腾飞的翅膀。有才的人，没有人际关系，他的才能只发挥一半；有雄心壮志而不擅长人际关系，则雄心壮志终会成为泡影。

马克思说过：“人是一切社会关系的总和。”人生在世，会和周围的一切发生很多关系，而怎样处理这些关系是很值得研究的事情。

人的一辈子要扮演诸多角色：为人子女，为人夫妻，为人父母，为人下属，为人上司，为人同事，为人顾客……一刻都不得空闲，不管你喜欢与否，由此而衍生出来的各种关系都把你夹在网中央。

工作，要协调与上级、下级、同事的关系；持家，要能让自己的父母、爱人、儿女关系和睦；做人，要学会沟通，与人交往；做事，要让客户高兴而来，满意而归等。

尤其是20几岁的年轻人，一切都才刚刚开始，懂得关系学中的

“各种关系”更是非常重要。

本书以20几岁要懂得的“关系”为着眼点。主要讲述20几岁的年轻人建立广泛人脉的必要性、20几岁的年轻人与人沟通交往的技巧、20几岁的年轻人应该怎样处理与上司、同事、客户之间的关系，以及如何把握恋爱与家庭中的各种关系等。

人脉、社交、上下级、营销、恋爱、婚姻、处世等各种人际关系，尽在此书中。关系学人人在用、时时在用、事事在用，用了几千年但做而不说，秘而不宣。

职场、商场、人场，处处使你防不胜防。打开此书，智慧在此隐藏，教你掌握中国最复杂但却是最实用的学问——关系学。

## 第一章 缔结人缘，20几岁就要成为有人脉的人——人脉关系学

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 良好的人脉关系从20几岁开始积累 .....         | 3  |
| 20几岁，要建立“朋友档案”，以免人到用时方恨少 ..... | 6  |
| 20几岁，人脉就是财脉 .....              | 10 |
| 20几岁，缔造人脉，时来运转的关键 .....        | 14 |
| 20几岁，帮助朋友就是帮助自己 .....          | 17 |
| 20几岁，你的人脉资产够创业吗 .....          | 21 |

## 第二章 勇做职场“希拉里”，轻松驾驭“角色”——职场关系学

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 20几岁，看透门路，免得自找排挤 .....       | 29 |
| 20几岁，要懂得职场“乙方”，察颜观色不可少 ..... | 32 |
| 20几岁，深藏若虚，同事面前莫吹牛 .....      | 35 |
| 20几岁，要懂得同事之间交往的“潜规则” .....   | 39 |
| 20几岁，要记住同事之间切莫流言飞语 .....     | 45 |

## 第三章 顾左右而言他，把话说得恰到好处——沟通关系学

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 20几岁，会说话助你无往而不胜 .....   | 51 |
| 20几岁，了解与人沟通的方式很重要 ..... | 55 |
| 20几岁，学会倾听，让对方畅谈 .....   | 59 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 20几岁，学会运用模糊语言，留下进退余地 .....  | 62 |
| 20几岁，要懂得说话常留神，细细推敲好处多 ..... | 65 |
| 20几岁，要懂得投石问路，问话中摸对方底细 ..... | 67 |

## 第四章 成功的社交，化腐朽为神奇——社交关系学

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 20几岁，懂得与人为善 .....        | 73 |
| 20几岁，懂得尊重别人 .....        | 77 |
| 20几岁，懂得揣摩人心，灵活与人相处 ..... | 81 |
| 20几岁，学会幽默，拉近你我距离 .....   | 84 |
| 20几岁，要懂得君子之交，重情重义 .....  | 95 |
| 20几岁，要有一颗宽容的心 .....      | 99 |

## 第五章 给员工以“温情”，给老板以“支持”——上下级关系学

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 20几岁，做“丑女贝蒂”，成老板得力助手 .....   | 105 |
| 20几岁，要自己发光，不要等老板把你“磨光” ..... | 109 |
| 20几岁，要摆正自己位置，切忌“越位” .....    | 115 |
| 20几岁，对上司说“不”有技巧 .....        | 120 |
| 20几岁，学会与各类型的上司交往 .....       | 124 |

## 第六章 各尽其才显身手，莫要照葫芦画瓢——营销关系学

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 20几岁，要学会博取顾客的好感，让顾客注意到你 ..... | 131 |
| 20几岁，要懂得激发顾客的购买欲 .....        | 137 |
| 20几岁，要了解与顾客成交的技巧 .....        | 143 |
| 20几岁，要知道沟通促销售，决定营销成败 .....    | 148 |
| 20几岁，要摸透顾客的心理，提供更好的服务 .....   | 152 |

## 第七章 对症下药，赢得客户的心——客户关系学

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 20几岁，要学会与新客户打交道的办法 ..... | 165 |
| 20几岁，要知道将客户转化为朋友 .....   | 168 |
| 20几岁，要懂得留住20%的关键客户 ..... | 173 |
| 20几岁，学会妥善处理与客户的危机 .....  | 176 |

## 第八章 擦亮你的眼，不要错嫁最爱的人——恋爱关系学

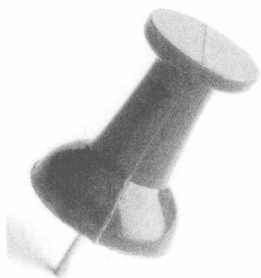
|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 20几岁，众里寻她（他）——谁最适合你 .....   | 183 |
| 20几岁，要知道男友“死穴”碰不得 .....     | 187 |
| 20几岁，女友“死穴”早知道 .....        | 190 |
| 20几岁，爱情需要甜言蜜语 .....         | 195 |
| 20几岁，距离是爱情最好的“保鲜剂” .....    | 200 |
| 20几岁，理解是维持爱情的“金药方” .....    | 203 |
| 20几岁，懂得婚姻就像炒股，你的命运你下注 ..... | 207 |
| 20几岁，“面包”与爱情，你该如何选择 .....   | 209 |
| 20几岁，莫走入爱情的“歧路” .....       | 212 |

## 第九章 “糊涂”治家学，家不是讲理的地方——家庭关系学

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 20几岁，要懂得处理婆媳关系 .....         | 219 |
| 20几岁，夫妻适当保留才能美满 .....        | 223 |
| 20几岁，学会让你的性爱保鲜 .....         | 227 |
| 20几岁，更加期待来自伴侣的赞赏 .....       | 231 |
| 20几岁，要知道暴利语言是婚姻的“致命杀手” ..... | 235 |
| 20几岁，放开他的人，网住他的心 .....       | 240 |
| 20几岁，要了解“7年之痒” .....         | 243 |

## 缔结人缘，20 几岁就要成为有人脉的人——人脉关系学

“20 几岁时积累下的人脉关系网是人一生的珍贵财富。”这句话真是恰到好处。对于当今社会来说，人脉更是不可或缺的。人脉管理的焦点应该是广结朋友、扩大人际圈、互享人生经历，这些可以帮助 20 几岁的年轻人形成正确的人生观、世界观，这样的人脉网才是对 20 几岁的年轻人最有价值的。







### 良好的人脉关系从20几岁开始积累

朝日啤酒前总裁樋口广太郎说得好：“年轻的时候即使你身无分文，也应该建立优秀的人脉网。正如水的形状取决于盛水的碗的形状一样，人的命运取决于结交什么样的朋友。”

相传佛教创始人释迦牟尼曾问他的弟子：“一滴水怎样才能不干涸？”弟子们面面相觑，无法回答。释迦牟尼说：“把它放到大海里去。”

一个人再完美，也只不过是一个人；一个优秀的团队就好比大海，一个人建立了完善的人际关系，才能最大限度地发挥自己的潜能。

对于刚刚走向社会的年轻人来说，20几岁是建立人脉关系最重要的阶段。在20几岁时建立起来的人脉网是最具竞争力的。

为什么一定要从20几岁开始准备呢？理由有以下两点。

#### 1. 不必前怕狼后怕虎，可以以一颗单纯的心去结交朋友

在人际交往中，真实是十分重要的。20几岁的年轻人因为刚刚从校园走向社会，所以可以只单纯地凭一颗互相信赖友好的心去与对方交往，而不会去计较对方所处环境或对方的身份条件等。在这种条件下建立起来的人际关系真实可信，是会持续很长时间的。

#### 2. 越年轻，越能把握好更多的机会

年轻时期广结朋友，扩大人脉关系网，那么在需要接受帮助的领

域里就会得到更多的指导。假如遇到了十分棘手的问题，周围有10个朋友和100个朋友的情况，有100个朋友的情况岂不是更让人信心倍增？不仅如此，得到各种各样信息的机会也会变多，如此一来所谓的成功几率也会相应地得到提高。

所以，与优秀的人们多交流，可以深受激励并快速成长。

我们常说三十而立，而且，20到30岁期间不是完成什么事业的时期，而是得到他人认可的时期。正是因为这样，20几岁是管理好自己人脉网最重要的时期。如果年轻人能在20几岁，以饱满的热情和魄力去享受人脉网建立的整个过程，而不把其当做一种负担的话，便一定会成功地建立起合理的人脉网，为30岁时期走向成功打下良好的基础。

很多人只知道比尔·盖茨成为世界首富的原因是掌握了世界的大趋势，还有他在电脑上的执著。其实除这些原因之外，比尔·盖茨有他更深层的成功秘密——相当丰富的人脉资源与高超的人际关系运用能力，这才是他成功的关键。

比尔·盖茨刚刚创立微软公司的时候，只是一个名不见经传的小人物，可是在他20岁那年，却签到了一份巨额订单，对方是当时全世界第一强电脑公司——IBM。假如把营销比喻成钓鱼的话，他一开始就钓了一条大鲸鱼。

为什么比尔·盖茨能够得到这份一般人想都不敢想的订单呢？

这得从比尔·盖茨的人际关系运用法则说起。比尔·盖茨不仅有着丰富的人际关系网，而且还擅长利用这些关系。用比尔·盖茨自己的话说：“如果把微软公司的一切都拿走，只要留下我的员工，我一样可以再建立一个新的微软。”

那么，他怎样运用自己的人际关系，让我们来领略一下。

### 1. 利用自己亲人的人脉资源

他20岁时签到了第一份合约，这份合约是跟当时全世界第一强电脑公司——IBM公司签的。

当时，他还是位在读书的学生，没有太多的人脉资源，比尔·盖茨之所以可以签到这份合约，是因为中间有一个中介人——比尔·盖茨的母亲，IBM的董事会董事，介绍儿子认识董事长。

## 2. 利用合作伙伴的人脉资源

俗话说：“一个好汉三个帮。”比尔·盖茨有两位最重要的合伙人——保罗·艾伦及史蒂芬，他们不仅为微软贡献他们的聪明才智，也贡献他们的人脉资源。

## 3. 利用国外人际关系网，开拓海外市场

比尔·盖茨在日本有个非常好的朋友叫彦西，他为比尔·盖茨调查、开拓日本市场立下了汗马功劳，并且还还为比尔·盖茨找到了第一个日本个人电脑项目，以此来开辟日本市场。

## 4. 雇用非常聪明、能独立工作、有潜力的人来一起工作

比尔·盖茨说：“在我的事业中，我不得不说我最好的经营决策是必须挑选优秀的人才，挑选那些完全信任、可以委以重任、为你分担忧愁的人。”

如果你羡慕比尔·盖茨或者和他一样在自己工作领域呼风唤雨的人，最快速的方法就是发现你的关系，建立你的关系网，并且学会维护、优化、运用你的人际关系。

20 几岁的朋友们，尽快建立你的人际关系网吧，这是如今最有远见的投资。你结的“网丝”越多，越坚固，等于你有一个无形的巨大的财产。不用说，以此为资本，不管在买卖上或金融上都将为你开拓一条康庄大道。



### 关系学课堂

20 几岁，要做的事情很多，学习、工作、创业等，然而最重要的是编织你的关系网。只有搭建丰富有效的人脉网络，才可以帮你去除人生道路上的许许多多荆棘，让你所走的路变得更加平坦！



## 20几岁，要建立“朋友档案”，以免人到用时方恨少

越来越多的聪明年轻人注意到：在生活中，成功的人大多是有关系网的人。这种网络由各种不同的朋友组成，有过去的知己，有最近交往的新朋，有男的，有女的，有前辈，也有晚辈，有地位高的，有地位低的，有不同行业的，也有不同地方的……

朋友是人生的一笔财富，所谓“在家靠父母，出门靠朋友”，好朋友是人生征途中栖息的长亭，也是狂风暴雨中避风的港湾，尽量去结识好朋友吧，不管你从事什么行业，你会发现这对你有百利而无一害，土耳其有句谚语：“一千个朋友并不多，一个敌人并不少。”在众多的朋友中，你与每一位交往的程度自然是千差万别，为了能够及时便捷地寻找你的任何一位朋友，最好的办法就是建立你的“朋友档案”。

现在人生活得忙忙碌碌，没有时间进行过多的应酬，日子一长，许多原本牢靠的关系就会变得松懈，朋友之间也逐渐冷淡。一旦有事，就“临时抱佛脚”，那时就不见得“老佛爷”能心甘情愿地“普渡”你了。所以，我们要珍惜人与人之间宝贵的缘分，及时地建立一个“朋友档案”，即使再忙，也别忘了互相沟通感情，这样一旦有事，也就不愁找不到帮忙的人了。

建立自己的“朋友档案”，可以遵循以下步骤。

### 1. 把你同学资料整理并做成记录

毕业数年后，你的同学可能会分散在全国各地，从事各种不同的行业，有的甚至已成为某一行业或某一领域的“重量级”人物。当有需要时，凭着老同学的关系，相信会在某种程度上给你帮忙。这种老同学关系可从大学向下延伸到高中、小学，如能加以掌握，这将是人生中一笔相当大的资源。当然，建立好同学关系需要经常参加同学会、校友会并且注意他们的动态。

### 2. 整理周围朋友的资料并对他们的专长做出详细的记录

比如他们的住所、工作有变动时要修正，以防必要时找不到人。准确掌握这些变动的情形有赖于平时与他们联系。同学及朋友的资料是最不应疏忽的。你还可以记下他们的生日，不嫌麻烦的话在他们生日时写一张贺卡或请他们吃个便饭保证会使你们的关系突飞猛进。若能维持好这些关系，就算他们一时帮不上忙，也会介绍他们的朋友助你一臂之力。

### 3. 在应酬场合认识的，只交换名片还谈不上交情的“朋友”也是不可忽视的

这种“朋友”在各行各业的各种阶层都会有，不应该把他们名片丢掉，而应该在名片中尽量记下这个人的特点，以备下次再见面时能“一眼认出”。重要的是名片带回家后要依姓氏或专长、行业分类保存下来。当然不必刻意去结交他们，但可以借故在电话里向他们请教一两个专业问题，话里自然要提一下你们碰面的场合，或你们共同的朋友，以唤起他对你的印象。有过“请教”，他对你的印象自然会深刻些。当然，这种“朋友”不可能帮你什么大忙，因为你们没有进一步的交情，但是他们帮你一些小忙应该是没有什么大问题的。

有人用电脑建立朋友档案，有人用笔记本，有人则用名片册，这些方法各有长处，但不管用什么方法，都要记住：每个朋友都要保持一定的关系，建立一个“朋友档案”，不要“用时方恨少”。

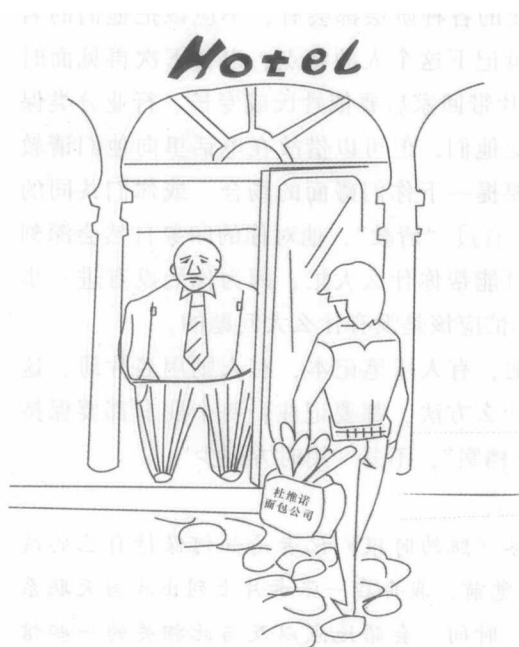
美国前总统克林顿在回答《纽约时报》记者是如何保持自己的政治关系网时说：“每天晚上睡觉前，我会在一张卡片上列出我当天联系的每一个人，注明重要细节、时间、会晤地点以及与此相关的一些信

息，然后输入秘书为我建立的关系网数据库中。这些年来，朋友们帮了我不少。”

一位总统都在建立“朋友档案”，何况一般人呢？

很多时候，仅仅建立“朋友档案”还不够，还要善于利用“朋友档案”来帮助自己。例如，把他们的生日、兴趣爱好等内容都收集进去，这样，你就会加深对他的了解，再与他谈业务或进行生意交往时，可以找出他关心的话题，跟他谈那些最喜爱的事物。当你这样做时，不仅会受到他们的欢迎，而且也会使你的业务得以扩展。

杜维诺面包公司是纽约一家最高级的面包公司，这家面包公司的老板杜维诺一直试着要把面包卖给纽约的某家饭店，四年来，他每天都要打电话给这家饭店的老板，他也去参加那个老板的社交聚会，为了争取到这个客户，与饭店老板成交这笔面包生意，他还在该饭店订了个房间，以便找机会与老板谈谈。但是经过一段长时间的努力，他都失败了。



杜维诺开始反省自己，他决定改变策略，收集了这家饭店老板的个人资料，为他建立了一个“朋友档案”。终于找出这个人最感兴趣、最热衷的东西。原来，这个老板是一个叫做“美国旅馆招待者”的旅馆人士组织的一员，由于他的热情，还被选举为主席以及“国际招待者”的主席。不论会议在什么地方举行，他都会出席，即使必须跋涉千山万水。

给他建立一个小档案

后，杜维诺再见到那个饭店老板的时候，就开始谈论他的组织。杜维诺得到的反应令人吃惊，那个老板跟他说了半个小时，都是有关他的组织的，语调充满热情，并且一直笑着。在杜维诺离开他的办公室前，他还把他组织的一张会员证给了杜维诺。

在交谈过程中，杜维诺一点都没有提到卖面包的事，但过了几天，那家饭店的厨师长打电话给他，要他把面包样品和价目表送过去。

那位厨师长在见到杜维诺的时候，说：“我不知道你对老板做什么手脚，但你真的把他说动了！”

后来，杜维诺与这位老板成了无话不谈的好朋友，他说：“想想看吧！我缠了那个老板四年，就是想和他做大生意。如果我不建立他的个人小档案，不去用心找出他的兴趣所在，了解他喜欢什么，那么我至今也不能如愿。”

建立和善用“朋友档案”是一种深刻了解人，并与之保持有效联系的方式。掌握了这样一种方法，并善加利用，自然免去了“人到用时方恨少”的苦恼。



#### 关系学课堂

20 几岁的朋友们要了解，建立关系最基本的原则就是：不要与人失去联络。不要等到有麻烦时才想到别人，关系就像一把刀，常常磨才不会生锈。