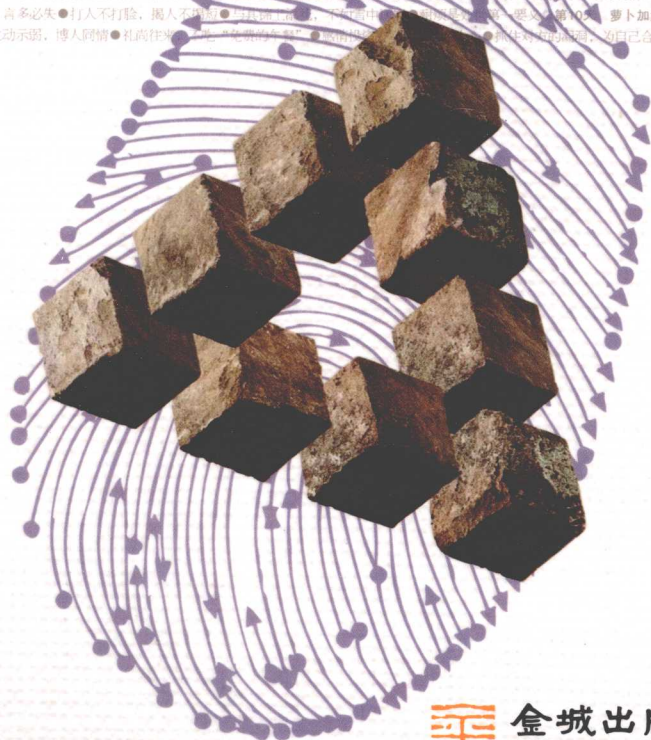


Train yourself to be a P.R. EXPERT 做自己的 公关专家

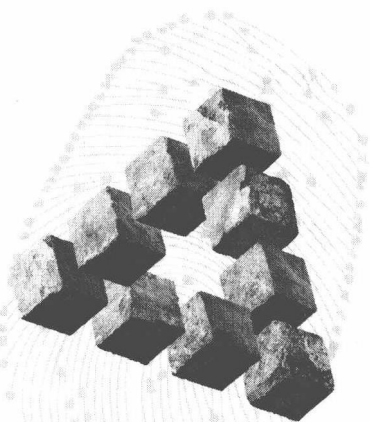
10天时间
80个智慧
让你成为自己的
最贴心顾问

肖嘉铭◎主编

◎第1天 想一生顺利，你必须做自己的公关专家●公关，工作生活，样样皆需●顺势而为，公关的最高境界●眼睛与嘴巴，公关专家的左右手●先做朋友，后谈生意●礼仪，最不可或缺的公关形象●由表及里，不要由表做里●巧妙隐藏，躲被人轻易看透●应变能力，公关专家的重要素质◎第2天 读懂对方心，做善于观察的公关专家●可人，也是一门学问●通过表情洞悉他人内心●穿帮打扮，欲盖弥彰的心理特征●见微知著，洞析对方的手轮●坐立行走随所展理的心理活动●投石问路，令其露出“马脚”●眼睛能折射心灵●辨别话中话，听出弦外音◎第3天 披上五彩衣，做魅力无限的公关专家●拥有外在魅力，用形象征服人心●依据不同场合选择最合适的服饰●修练内在气质，加强自身修养●巧妙展现自己，精心打造第一印象●保持微笑，巴掌不打笑脸●谈吐优雅，为你提升人气●专业精神，博取信赖的法宝●幽默感，让你的人格魅力无限飙升◎第4天 替对方着想，做极度亲和的公关专家●认识陌生人，为自己助飞●打造亲和力，像磁铁一样吸引别人●嘘寒问暖，人际关系的润滑剂●巧妙套近乎，以熟人姿态接近对方●利用共同话题，迎合对方兴趣●积极满足对方的个性需求●感同身受，多替对方着想●间接公关，接近人物身边的人◎第5天 扩大影响力，做耳熟能详的公关专家●利用从众心理，打造口碑效应●信誉，是你赢得他人的基石●名片是你的“第二张脸”，勇于表现，主动走在聚光灯下●树立威信，让别人信服●建立自己的人脉圈●巧借别人之口，为自己做宣传●善待他人，小成必大回报◎第6天 拥有金口才，做靠嘴成功的公关专家●巧舌如簧，让敌方的公关专家哑口无言●对象不同，说话方式也不同●善用赞美之词，满足对方心理●巧打圆场，避免尴尬●顺势而为，三思后说●有时，委婉说话更有效●留有余地，话不可说得过满●学会倾听◎第7天 寻找外力，做别人肩上的公关专家●向人借力，选择高起点●顺从外力，用金钱帮你干活●拿名人光环照亮自己●用事实说话，借权威证明●英雄不问出身，对手也可成为“东家”●只有人才会有人才●知己知彼，办事需要找路数●发挥集体力量，用团队博成功◎第8天 树大招风，做低调高智的公关专家●锋芒毕露不如智慧深藏●宁可得罪君子，不要招惹小人●回避讨厌你的人，结果面前不在面前●说色红话不能讲，好话多在人后说●尊重别人，就是尊重自己●自曝不足，自揭短处●得意莫忘形，成功须淡定●给别人面子，就是给自己面子◎第9天 跨越边界线，做强强联合的公关专家●用眼睛观察，不要只听对方的利诱●人生多失意，不可逢人就诉苦●先威后加，更易被人接受●知足常乐，见好就收●适可而止，言多必失●打人不打脸，揭人不揭短●与其锦上添花，不如雪中送炭●讲义气，重情义●萝卜加大棒，做软硬兼施的公关专家●有出头的事情，别人才愿意做●互惠共赢，关系才会持久◎主动示弱，博人同情●礼尚往来，礼多人不怪●把握分寸，保持距离●抓住机会，请将不如置诸●关键时刻，勇使“杀手锏”



金城出版社
GOLD WALL PRESS



Train yourself
to be a

做自己的 公关专家

P.R. EXPERT

主编 肖嘉铭

编委 刘改红 沈琳 胡庆 任新艳
董立新 王迪 吴军 宋晓冬



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

做自己的公关专家 / 肖嘉铭主编. —北京: 金城出版社, 2009. 12

ISBN 978-7-80251-270-2

I. ①做… II. ①肖… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 210001 号

做自己的公关专家

作 者	肖嘉铭
责任编辑	朱策英
开 本	710 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张	16.5
字 数	214 千字
版 次	2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷
印 刷	三河市鑫利来印装有限公司
书 号	ISBN 978-7-80251-270-2
定 价	29.80 元

出版发行	金城出版社	北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼	邮编: 100013
发 行 部	(010)84254364		
编 辑 部	(010)84250838		
总 编 室	(010)64228516		
网 址	http://www.jccb.com.cn		
电子邮箱	jinchengchuban@163.com		
法律顾问	陈鹰律师事务所	(010)64970501	

前言 Preface

《史记》中有这样一个故事：

有一天，齐王要田忌和他赛马，规定每人从自己的上、中、下三等马中各选一匹来赛；每有一匹马取胜可获千两黄金，每有一匹马落后要付千两黄金。

当时，齐王的每一等次的马比田忌同样等次的马都要强，因而，如果田忌用自己的上等马与齐王的上等马比，用自己的中等马与齐王的中等马比，用自己的下等马与齐王的下等马比，则田忌要输三次，因而要输黄金三千两。但是，结果田忌没有输，反而赢了两千两黄金。这是怎么回事呢？

原来，在赛马之前，田忌的谋士孙臆给他出了一个主意，让田忌用自己的下等马去与齐王的上等马比，用自己的上等马与齐王的中等马比，用自己的中等马与齐王的下等马比。田忌的下等马当然会输，但是上等马和中等马都赢了。因而田忌不仅没有输掉黄金三千两，还赢了两千两。

田忌的胜利可不是偶然的，表面上看这是智慧的结晶，说到根源，其实就是“公关”的结果。

所谓的公关，可不只是大学课堂中的公共关系学，也不只是穿着讲究的公关小姐的谈判策略，更不会只是吃饭送礼求人办事。现代的公关要被看作是一种平民化的产品，是深入人心的平民活动的总称。

生活中的每一件事情都是公关的事件，每一个人都可以成为公关人，公关已经渗透到了我们常人的生活中去了。比如，电视台的“×



女选拔赛”，大型超市的降价促销活动，希望小学的捐助活动，与商业伙伴的谈判，甚至是社区通知住户必须缴纳暖气费，学生想方设法提高自己的成绩以为将来处世，等等。最著名的公关案例就是咱们古人传下来的佳话，如《三国演义》中的“三顾茅庐”、“舌战群儒”、“蒋干盗书”，特别是春秋战国时的“庄公克段”、“勾践韬晦”、“晏子使楚”、“弦高退秦”、“邹忌讽谏”、“围魏救赵”、“合纵连横”、“南门移木”等。

公关是一种艺术，技术熟练，则会在人生的长河中挥洒自如，游刃有余；笨拙木讷，则难免会处处碰壁，失意不断。

公关能力是生活质量好坏，事业成败，个人能力高低的决定性因素，因为我们的生活是一件件的小事组成，价值的体现是由一个个梦想来实现的。在觥筹交错的应酬中，在夫妻的相处中，孩子的教育中，商业合同的签订中……我们其实就是在为自己打下成功或者失败的基础。公关就是让我们找到合适的方法做事，找到最恰当的方法说话，建立最广阔的人脉，最大努力地提升自己的能力。

公关不是投机取巧的小聪明，更不是可有可无的小捷径，而是每一个想要人生过得一帆风顺的人必须具备的本领。它不是教你怎么去算计别人，也不是教你去投机取巧，而是让你在这个纷繁芜杂的社会中看明白周围的环境，懂得如何和别人相处，怎样与人交往。

让强有力的公关能力成为你前进的开路刀，人生的保护伞吧。

人都是从不知道到知道，从知道到精通，再成为专家的。现在不明白不要紧，但是一辈子都糊涂着就是自己的责任了。现在的公关能力高低只能决定过去的成败，而将来的美好就要自己去创造了。没有人会是你一辈子的导师，一生的指导专家，只有自己才能决定自己的未来，只有自己成为自己的公关专家，胜利的曙光才能照耀着你。

本书为你条理清晰地用10天时间、从10个方面列出了与人交往的80个智慧或技巧。如果你能够细心去体会并付诸实践，长久积累下来，你也可以成为一名游刃有余、八面玲珑的公关专家。



目录

Contents

● 第1天 想一生顺利，你必须做自己的公关专家

公关学，已经是当今最热门最实用的学科。一名专业的公关者无不察言观色，无不在合适的时候说合适的话，无不做事应对得体，无不是解决难题的高手。其实，每个人都可以做到如此。我们要学会做自己人生的公关专家，在生活 and 工作中知道怎样赢得人脉，获得成功。

1. 公关，工作生活，样样皆需 002
2. 顺势而为，公关的最高境界 004
3. 眼睛与嘴巴，公关专家的左右手 007
4. 先做朋友，后谈生意 011
5. 礼仪，最不可或缺的公关形象 013
6. 由表及里，不要由表象做判断 017
7. 巧妙隐藏，莫被人轻易看透 019
8. 应变能力，公关专家的重要素质 022

● 第2天 读懂对方心，做善于观察的公关专家

一个人的外貌、表情、不经意间的肢体动作、话语中的弦外之音，都会泄露他的心理。这种心理往往能暴露他的情感、思维和习惯等。这些人性的东西，只要你善于观察，总是难于掩饰的。在与人交



往时，只有把别人的心理看清楚了，读明白了，你才会洞若观火，事半功倍。

- 9. 阅人，也是一门学问 028
- 10. 通过表情洞悉他人内心 031
- 11. 穿着打扮，欲盖弥彰的心理特征 034
- 12. 见微知著，剖析对方的手势 037
- 13. 坐立行走睡所展现的心理活动 041
- 14. 投石问路，令其露出“马脚” 044
- 15. 眼睛能折射心灵 048
- 16. 辨别话中话，听出弦外音 051

● 第3天 披上五彩衣，做魅力无限的公关专家

在人际交往中，怎样才能成为人见人爱的“明星”呢？毫无疑问，答案就是提升自己的魅力。不管是外在的美还是内在的气质，只要将二者合一，将二者不断提升，我们的交际能力就会越来越高，才能在生活和工作中如鱼得水。

- 17. 拥有外在魅力，用形象征服人心 058
- 18. 依据不同场合选择最合适的服饰 061
- 19. 修炼内在气质，加强自身修养 064
- 20. 巧妙展现自己，精心打造第一印象 067
- 21. 保持微笑，巴掌不打笑脸 070
- 22. 谈吐优雅，为你提升人气 073
- 23. 专业精神，博取信赖的法宝 076
- 24. 幽默感，让你的人格魅力无限飙升 079

● 第4天 替对方着想，做极度亲和的公关专家

一个人如果没有很强的亲和力，就会有拒人千里之外的感觉，让人感到很难接近。但是，一个微笑，一句贴心的话，一个力所能及的帮助，却能给他人以亲切、舒服的感觉。可见，亲和力在与人交际中能起着极其重要的作用。

- 25. 认识陌生人，为自己助飞 084
- 26. 打造亲和力，像磁铁一样吸引别人 087
- 27. 嘘寒问暖，人际关系的润滑剂 090
- 28. 巧妙套近乎，以熟人姿态接近对方 093
- 29. 利用共同话题，迎合对方兴趣 095
- 30. 积极满足对方的个性需求 099
- 31. 感同身受，多替对方着想 102
- 32. 间接公关，接近大人物身边的人 104

● 第5天 扩大影响力，做耳熟能详的公关专家

商业广告能够做到家喻户晓，那就成功了。人也是一样的，要想大家都对你产生好感，那你就让大家都知道你，让你的影响力扩大至能够到达的任何地方去。这样，你办起事来才会要风得风，要雨得雨。

- 33. 利用从众心理，打造口碑效应 108
- 34. 信誉，是你赢得他人的基石 111
- 35. 名片是你的“第二张脸” 114
- 36. 勇于表现，主动走在聚光灯下 117
- 37. 树立威信，让别人信服 120



- 38. 建立自己的人脉圈 122
- 39. 巧借别人之口，为自己做宣传 125
- 40. 善待他人，小成本大回报 127

● 第6天 拥有金口才，做靠嘴成功的公关专家

一个公关高手，不仅可以将自己的意思清楚明了地传递给他人，把道理说透，让对方乐于接受，还可以从对方的表述中迅速地认知其意图，洞悉其心理，进而说出对方想听的话。这是你与他人高效交往的关键，是你获得他人认可的法宝。

- 41. 金口才，让你的公关之路畅通无阻 132
- 42. 对象不同，说话方式也不同 135
- 43. 善用赞美之词，满足对方心理 137
- 44. 巧打圆场，避免尴尬 141
- 45. 审时度势，三思后说 144
- 46. 有时，委婉说话更有效 147
- 47. 留有余地，话不可说得过满 150
- 48. 谈判中说话的智慧 154

● 第7天 巧借外部力，做别人肩上的公关专家

牛顿说：“如果我比别人看得远些，那是因为我站在巨人们的肩膀上。”欲穷千里目，更上一层楼，借助外力站得更高，才能望得更远。一个人的精力和才智是有限的，借物、借人为己所用，才可以将自己的能力发挥到极致。

- 49. 向巨人借力，选择高起点 158

50. 驱使外力，用金钱帮你干活	162
51. 拿名人光环照亮自己	165
52. 用事实说话，借权威证明	167
53. 英雄不问出身，对手也可合作	171
54. 求人要有方，好汉才会有人帮	173
55. 一个巴掌拍不响，办事需要找搭档	176
56. 发挥集体力量，用团队搏成功	178

● 第8天 树大不招风，做低调高智的公关专家

“木秀于林，风必摧之；堆出于岸，流必湍之；行高于人，众必非之。”在与人交际中，我们要学会低调为人，谦虚说话，聪明做事，做一个树大不招风的公关高手。

57. 锋芒毕露不如智慧深藏	182
58. 宁可得罪君子，不要招惹小人	185
59. 向后退让别人的人，结果却能站在前面	188
60. 背后坏话不能讲，好话多在人后说	191
61. 尊重别人，就是尊重自己	194
62. 自曝不足，自揭短处	197
63. 得意莫忘形，成功须淡定	200
64. 给别人面子，就是给自己面子	202

● 第9天 不越边界线，做张弛有度的公关专家

世界上，没有绝对没距离的两个人，靠得太近，彼此都容易受到对方的伤害。张弛有度，能进能退，与别人保持亲密却有安全感的距



离，是与人相处的一个重要策略。

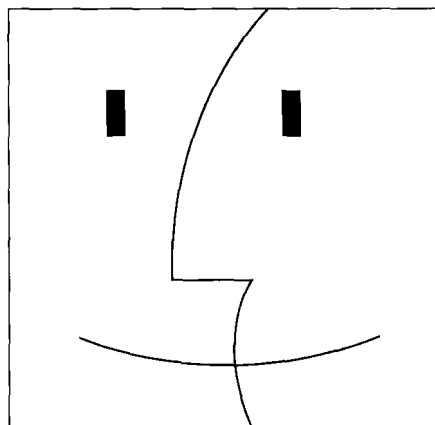
- 65. 把握相处距离，不做扎伤对方的刺猬 206
- 66. 人生多失意，不可逢人就诉苦 209
- 67. 先减后加，更易被人接受 211
- 68. 知足常乐，见好就收 213
- 69. 适可而止，言多必失 215
- 70. 打人不打脸，揭人不揭短 218
- 71. 与其锦上添花，不如雪中送炭 221
- 72. 耐烦是处世第一要义 224



第10天 萝卜加大棒，做软硬兼施的公关专家

胡萝卜加大棒的政策，向来都是领导者爱用的手段，而且是屡试不爽。当别人做了成绩的时候应该得到奖励，而当他犯了错误的时候必须要给予一定的惩罚。与人相处时候，既懂得软的手段，也会硬的方法，可以让你在人际交往中游刃有余，得心应手。

- 73. 有甜头的事情，别人才愿意做 230
- 74. 互惠共赢，关系才会持久 232
- 75. 主动示弱，博人同情 235
- 76. 礼尚往来，不吃“免费的午餐” 238
- 77. 感情投资，用人心俘获人心 242
- 78. 抓住对方的漏洞，为自己合理办事 245
- 79. 瞅准机会，请将不如激将 248
- 80. 关键时刻，勇使“杀手锏” 251



第1天

**想一生顺利，
你必须做自己的公关专家**



做自己的公关专家

公关学，已经是当今最热门最实用的学科。一名专业的公关者无不察言观色，无不在合适的时候说合适的话，无不做事应对得体，无不是解决难题的高手。

其实，每个人都可以做到如此。我们要学会做自己人生的公关专家，在生活和工作中知道怎样赢得人脉，获得成功。

1. 公关，工作生活，样样皆需

什么是公关？公关，其实就是公共关系，是社会组织或个人为了发展，通过交流沟通，塑造形象，平衡利益，协调关系，优化社会心理环境，从而影响公众的科学和艺术。它是一种以公众为对象，以美誉为目的，以互惠为原则，以长远为方针，以真诚为信条，以沟通为手段的一种科学处事方式，从而达到期望的理想结果。

对于我们来说，最重要的学科是什么？是数学，还是外语？这些都不是，而是如何与人交往的学问。在人类社会生活中，任何一个人、一种社会组织、一种政治制度都不可能绝对独立地存在。因此，交流成了一种不可避免的社会现象。同时，交流要涉及几个要素，即：交流的主体和客体，交流的内容和方式。

这就是公共关系中几个最基本的问题：首先，是自己在做什么？这是交流的主体和内容；其次，是让别人知道你在做什么？这是交流的客体 and 目的；最后，是怎样才能使别人充分理解你？这是交流的技巧和方式。没有交流，就没有实际上的公共关系，而交流的成败又取决于相互间的理解。理解是交流的出发点和归宿，也是公共关系赖以

存在和发展的根本依据。

有人说过，“人”这个字的形成是由于人是相互扶持的，因为人是不可能一个人活着的。因此，我们要借助各种机会来树立自己的良好形象，显示自己的优势，通过自己的努力让别人喜欢你，让别人愿意亲近你，从而来了解你。一个人就如同一个企业，而人自身就是商品，需要通过展示自己优异的一面来推销自己。

微软总部的大部分员工都是美国当地人，家庭观念很重，但工作理念很简单：工作就是一种赚钱的方式。同事之间一般仅限于工作关系，除此之外几乎从不来往，更不交朋友，人际关系极其淡薄。而唐骏则不同，他把所有曾经在工作上给自己以帮助的同事都记在心里，每到逢年过节就发电子邮件向他们表示感谢和祝福。就这么一个简单的行为，却给这些同事留下了深刻的印象。劳丽就是其中一个。

劳丽是微软的一位很有影响力的总监，曾经从人力方面帮助过唐骏的部门。这之后每隔一段时间，她都会收到唐骏的问候邮件，邮件中总是说：“我的部门之所以有今天的成就，要感谢您对我们的帮助。”

1997年的一天，在微软高层的一次重要会议上，关于在中国建立微软技术中心的计划一提出，劳丽就打开桌上的笔记本电脑，飞快地通过电子邮件问唐骏：“骏，你对此是否感兴趣？”唐骏也飞快地答复：“我非常感兴趣！”

一接到唐骏的答复，劳丽马上发言：“我向大家推荐一位负责这件事的最佳候选人。我虽然不是他的上司，但与他合作过，我相信他的能力足以担当这个重任。建议公司对他进行一次全面考评。”

在经过7轮面试之后，唐骏得到了负责建立微软中国区技术中心的机会。后来，由于业绩出色，这个中国区技术中心先后升格为亚洲技术中心、全球技术中心，而技术中心总经理唐骏后来成为了微软中国区的总裁。



唐骏的这次成功显然是很好地掌握了公关技巧，运用了人脉的力量，让他的职业得以平步青云。其实，无论在工作中还是在生活中，如果你能将公关技巧运用得宜，你都会成为一个可以改变自己命运的人，一个处处受欢迎的人。

在交流沟通中，询问得合适与否，就直接导致了能否获得你想要的信息，这是你公关的重要基础。比如，在西方人看来，询问别人的年龄是不礼貌的，他们不希望别人知道自己的真实年龄。然而，在中国，人们却常常会询问对方的年龄。一般说来，未成年人都希望自己成熟一点，所以，他们希望自己的年龄被估计得大一点。假如面对一个六七岁的孩子，如果问：“你今年有5岁了吧？”他会很不高兴，他认为自己一定很矮；如果说：“你今年有10岁了吧？”他会很高兴，认为你在夸奖他长得高。相反，当询问老年人的年龄时，又不一样了，因为他们都希望自己显得年轻一些。如果对60岁的老人说：“您今年50刚出头吧？”他就会很高兴；但如果问：“您今年70多岁了”吧？”他就会很不乐意。如果实在看不出对方的年龄，也可直接问：“您老贵庚？”“您高寿？”等。

这只是生活中的简单事例，类似的情况不胜枚举。

运用智慧，掌握好公关技巧，可以让别人喜欢你，让你做的事情都朝着自己的目标去发展。因此，在工作中，我们不仅要掌握好专业的知识，更要掌握好公关的能力；在生活中，我们不仅要待人真诚，也需要待人有方。如此这般，我们就能在工作和生活中游刃有余。

2. 顺势而为，公关的最高境界

俗话说：“到什么山，唱什么歌。”意思是说，我们要入乡随俗。其实，这句俗语也可以延伸到另一层意思：在不同的环境之下，

我们要有与之相适应的做人做事的方式。要情随事变，事随境迁。如果一味地认为自己从前怎样怎样，而不识时务地反抗现实，吃亏的只能是自己。我们又何必与自己过不去呢？

《韩非子·说林上》里有这样一个故事：

鲁国有一对夫妻，男的是做鞋巧匠，女的是织绢高手。凭着出众的手艺，他们准备到越国去谋生。

有一位好心人知道了，劝他们说：“二位如果到越国去，很可能一贫如洗。”这对夫妻大惑不解，就询问原因。

那位好心人说：“其实，道理显而易见。鞋是穿在脚上的，可是越国人却喜欢光脚行走；绢是用来做帽子的，而越国人却习惯于披发免冠。所以，你们纵有高超的技艺，但在越国却无用武之地，又怎么会不受穷呢？”

这对夫妻恍然大悟。

什么时候说什么话，什么环境做什么事，这是明智之举。这种修养，是公关的最高境界。只有随机应变之人，才能在万变之中处于不变。这样的人能识时务，顺势而为，所以，做事往往举重若轻，事半功倍。

我们只能根据环境做事，环境是怎么样就只能做怎么样的事。

对大的环境来说，那就是天下的情况。天下大乱时就做天下大乱的事，天下大治时就做天下大治的事。战争年代，如果你在军队里，你就只能干军队的事情；和平年代，如果你在地方，那你就要去为社会出力。而对个人的小环境来说，那就是自己身边的情况。如果你的家庭都是生意人，那你做生意就有着良好的基础；如果你腿脚不便，你还想去做运动员，那就比较困难了。

埋怨世道不好，常常是我们自己不好；埋怨别人太狭隘，常常是我们自己不够豁达；埋怨诱惑太多，常常是我们抵抗力不够强；埋怨



老天不帮自己，常常是我们自己没帮自己。

总之，干什么事，要看你处在什么环境，所谓识时务者为俊杰，这个“时务”两个字可不容易搞懂啊！一个人想做什么和能做什么，其实是两码事。所以，不一样的处境就有不一样的思维，不一样的行为，只有符合环境的思维才能如顺水行舟，做一个公关高手。

吕梁山的瀑布，在孔子的时代是蔚为壮观的。

在瀑布之下、湍急的河水边，孔子和弟子们都拥有一份好心情，也是可以想见的。

突然，孔子看见河对面有一个披头散发的老者走进河水，向汹涌沸腾的漩涡而去。

“不好！”孔子呼叫弟子们，“看见了吗？这位老者看来有什么解不开的心事！”

话音未落，一个涌起的浪，已经把老人卷走了。当他们还没来得及去救人，却看见老人轻松地又走上这边的河岸。

“快追上去，”孔子明白过来，“这一定是个神人”。

好学的孔子怎么能放过这样一次机会！

看到眼前几个惊讶的人，老人却轻松地说：“我只是顺着漩涡走进去，再顺着它走出来而已。”

人生就是这样的河流，总是一会儿平静一会儿充满漩涡，每个人都是在这样的环境中走完自己的人生长河的。环境是什么样子的，我们也许不能改变，但是我们可以改变自己。看明白了这一点，然后才能找到适合自己的东西。就像这个老者，要轻松过河，那就要顺着漩涡走。不管是生活还是工作，我们都要随着环境变化来决定自己该做的事，决定自己要说的话。