

商务



蓝洋出版·商务一点通丛书

酬

# 中国式 商务 应酬

细节全攻略

商场如战场  
应酬如用兵

商务形象  
商务馈赠  
商务销售  
商务谈判  
商务宴请

廖春红 著

在中国经商必读  
商务应酬实战手册

如何能够“价值百万”  
如何以“小礼物”博“大人情”  
如何玩转心理操纵术  
如何将利益的饼做到最大  
如何在觥筹交错间赢利



广东人民出版社  
广东人民出版社

# 中式



福

福

福

福



蓝洋出版·商务一点通丛书



# 中国式 商务 谈判

【细节全攻略】

蓝洋  
出版

广东省出版集团  
广东人民出版社  
·广州·



## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

图书在版编目 ( CIP ) 数据

中国式商务应酬细节全攻略 / 廖春红著. —广州: 广东人民出版社, 2010.4

ISBN 978-7-218-06696-7

I. ①中… II. ①廖… III. ①商务 - 公共关系学 - 中国 - 通俗读物

IV. ①F715 - 49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第053105号

**中国式商务应酬细节全攻略** 廖春红 著 版权所有翻印必究

出版人: 金炳亮

责任编辑: 钟洁玲 孟祥瑞 宁伟

装帧设计: 周周设计局

出版发行: 广东人民出版社

地 址: 广州市大沙头四马路10号 ( 邮政编码: 510102 )

电 话: ( 020 ) 83798714 ( 总编室 )

传 真: ( 020 ) 83780199

印 刷: 三河市文昌印刷装订厂

书 号: ISBN 978-7-218-06696-7

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16 字 数: 180千字

版 次: 2010年5月第1版 2010年5月第1次印刷

定 价: 30.00元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与北京蓝洋广版文化传播有限公司联系调换。

地址: 北京市东城区东中街58号美惠大厦3-1401室 ( 邮编: 100027 )

销售热线: 010-65545449 65542969 65545329 65545428 ( 传真 )

电子邮箱: [bjlanyang@126.com](mailto:bjlanyang@126.com)



## 前言

商场如战场，商战如实战。自古以来，人们在利益的争夺中就懂得用智慧和对手斡旋，尤其是在自己实力较弱的时候，比如官渡之战、赤壁之战、淝水之战等以弱胜强的实战，均在我国历史上留下了浓墨重彩的一笔。由此可知，生意场上的成功离不开一个人的天分，离不开一个人的努力，更离不开一个人运筹帷幄、左右逢源的应酬技巧。

生意场上，面对双方实力的悬殊，与其接受失利的结局，不如奋起挣扎一番，巧妙运用应酬的力量，让这结局向着对你有利的方向重组。此番胜者，古已有之。

有一天，齐王要田忌和他赛马，规定每个人从自己的上、中、下三等马中各选一匹来赛，并约定，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都比田忌同样等次的马强，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，就要输三次，输三千两黄金。但最终的结果是田忌不仅没有输，反而赢了一千两黄金。这是怎么回事呢？

原来，在赛马前，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三千两黄金，反而赢了一千两黄金。

田忌和齐王的赛马比赛是一场利益的争夺战，这个故事告诉我们，在知彼知己的情况下，只要巧妙应对，那么，即便位居下风，也能赢得上风之果。商务应酬也如这场赛马比赛一般，只有通晓彼此的筹码，施以巧妙

之法应对，方能以弱胜强，赢得胜局。否则，即便握有再多的筹码，也只能和齐王一样落得了失利的下场。

然而，面对当前这个瞬息万变、竞争激烈的商业社会，物竞天择、适者生存的自然法则，深深地烙印在人们的头脑中，并驱使着人们为成功而不断奋斗。要想在商战中高人一等，赢得胜利女神的青睐，你就要做一个商务应酬达人。

有人说：“长远的眼光、睿智的头脑、机敏的谈吐”是生意场上的三大利器。俗话也说：“三个臭皮匠，顶个诸葛亮。”生意场上，如果单有长远的眼光，或者单有睿智的头脑，或者单有机敏的谈吐，你就只能做个“臭皮匠”，永远无法成为“诸葛亮”凭借炉火纯青的商务应酬技巧决胜千里之外。

生意场上，谁都想做运筹帷幄的诸葛亮，但许多人摸不到商务应酬的门道，不注重商务应酬时的种种细节，无形之中断送了一笔笔大生意。为此，《中国式商务应酬细节全攻略》精心针对中国商人在商务应酬中的一些典型误区，一一为你解析，点出你在平时的商务拜访、商务接待、商务馈赠、商务谈判、商务销售、商务宴请、涉外礼仪等众多商务交往方面的失礼举动，帮你塑造出良好的商务形象，打造能言善辩的绝佳口才以及巧思妙想的敏捷思维，从而看透商务应酬这场局，做好商务应酬这场局，谋得你的商业利益。

“用兵之道，攻心为上，攻城为下；心战为上，兵战为下。”商战场上，亦要攻心为上，玩转商务应酬，才能赢得商机，谋得商业利益。

# 目 录



## 第一篇 生意好坏，商务应酬定成败

### 第一章 生意好坏，商务应酬定成败

- 生意场上，善商务应酬者决胜千里·····003
- 烛之武退秦师——巧妙应酬，不战而屈人之兵·····005
- 长城饭店接待里根总统——新思路方有新出路·····007
- “长沙水”事件——不懂应酬自种苦果·····010
- 亚都加湿器事件——危机的反面是机遇·····012

### 第二章 看透潜规则，商务应酬得心应手

- 谦和低调一点，更易博得他人信任·····014
- 深藏不露，他人心思看破不点破·····016
- 看似“不经意”，实则是“有意”·····018
- 适时帮人一把，也就帮了自己·····020
- 放长线才能钓大鱼·····022

## 第二篇 修得绝世魅力，玩转商务应酬

### 第一章 商务应酬，打造你的百万形象

- 做西装“达人”，当应酬“标兵”·····027
- 过紧的套裙让你成了“肉粽”·····029
- 饰品失礼，“画虎不成反类犬”·····031
- 生意毁了，就因为你的“鸡窝头”·····033
- 妆不出好气色，哪有贵人来·····035



## 第二章 读懂九型人格，别让你的优势拖了后腿

九型人格，你属于哪一类·····	039
完美主义者：你的苛刻让人恐慌·····	041
给予者：应酬=“给”+“受”·····	043
实干者：急功近利，反而撞破头·····	044
浪漫主义者：一不小心，做了情绪的俘虏·····	046
观察者：局内事无须局外人·····	048
怀疑论者：不做怀疑论的忠实信徒·····	049
享乐主义者：原地踏步，终要自食恶果·····	051
领导者：别让威信过了火·····	052
调停者：“和事老”也要会说“不”·····	054

## 第三篇 商务应酬，无礼无仪难成商

### 第一章 商务拜访，无事也要常登“三宝殿”

无事也要常登“三宝殿”·····	059
“不速之客”，他烦你也恼·····	061
自我介绍还千人一面？你OUT了·····	063
小名片却有大学问·····	065
本末倒置：你抢了客户的风头·····	067

### 第二章 商务接待，小细节换来大满意

接错人的闹剧：高小姐变成了高先生·····	070
一不小心，先拉开了左车门·····	072
商务见面，别随意来个拥抱·····	073
奉不好茶，“话博士”口难开·····	075
“身送七步”，你做到了吗·····	077

### 第三章 商务电话，一线万金靠礼仪

打电话的时间，可别选错·····	080
接电话，别让铃响多于三声·····	082

你的微笑由你的声音传达·····	084
电话暂停，别让对方等太久·····	085
挂不好电话，前功尽弃·····	087

#### 第四章 不同的商务场合不同的礼仪

新闻发布会：借势媒体，他人之力也搏金·····	089
商务签约：最后一步，岂能功亏一篑·····	091
商务剪彩：细节失礼，剪不出好彩头·····	092
商务展览会：准备不周，机遇变危机·····	094
商务赞助会：助人利己，不可主次颠倒·····	095

### 第四篇 礼尚往来，为利放手搏一把

#### 第一章 商务馈赠，礼尚往来有玄机

送礼，为你讨个绝妙的说法·····	099
“锦上添花”不如“雪中送炭”·····	101
不实用的礼物属于垃圾桶·····	104
送礼就送“四不掉”·····	106
送礼，一场品位的赌博·····	107

#### 第二章 送礼送不好，办事打水漂

小心，别触犯了送礼的禁忌·····	110
时机不对，你成了“贿赂”者·····	112
别让礼物“赤身裸体”·····	114
走出“礼重情意轻”的怪圈·····	116
送礼随大流，看不到效果·····	117

### 第五篇 商务言辞，口吐莲花讨欢心

#### 第一章 千里马看腿，商务人看嘴

为他的耳朵制定话题套餐·····	121
都是“我”字闯的祸·····	123
别让口头禅毁了你的生意·····	125

说点新鲜的，人云亦云终吃亏·····127

远离“四话”，自然人见人爱·····128

## 第二章 说好难说的话

何不理直气壮地求人·····131

找个第三者好搭话·····132

失言之后的紧急挽救法·····134

把别人的奚落拒之门外·····135

批评他人前先备好台阶·····137

# 第六篇 玩转商务应酬，天下没有难办的事

## 第一章 成事第一招，快速拉近关系

制造共同的志趣，一步步靠拢·····141

利益互补，让应酬双方更亲密·····142

接触多一点，自能陌生变熟识·····144

适当出卖自己的小秘密·····145

一点瑕疵，让你们更亲近·····147

## 第二章 应酬中，这些策略助你事半功倍

投石问路，利用好反馈试探法·····149

制造假象，假作真时假亦真·····151

适时沉默，无声地威慑对方·····153

蛇打七寸，抓住要害处下手·····154

声东击西，出对方意料之外·····156

## 第三章 巧用智谋，轻松应对应酬难题

避重就轻，轻松应对两难问题·····158

热脸贴上冷屁股，却暖热了屁股·····159

面对刁难，以其人之道，还治其人之身·····161

“不”字说不好，麻烦就上门·····162

陪小人过招，严防死守·····164



## 第七篇 商务应酬中，你不可不知的心理操纵术

### 第一章 身体语言也有巨大影响力

- 你的心，正被你的表情出卖·····167
- 微笑是最有威力的武器·····169
- 死鱼般的手，没人喜欢握·····171
- 讨人喜欢很简单，身躯挺拔就行·····173
- 让你的手势传达出你的力量·····176

### 第二章 善用方圆之术，巧妙操纵他人

- 明求遇阻，不妨以智暗取·····179
- 化繁为简，再困难也变轻而易举·····180
- 以情感人，让对方主动帮忙·····182
- 软磨硬泡，迫使对方答应帮忙·····183
- 用“激将法”让对方出手办事·····184

## 第八篇 商务应酬，玩的就是心理诡计

### 第一章 谈判不是战斗是共谋

- 周瑜VS诸葛亮，谁愿做周郎·····189
- 擒贼先擒王：谁是真正的决策者·····191
- 掌控谈判“温度计”·····192
- 黑白配：黑脸、白脸轮番唱·····194
- 轻诺寡信，好一把伤人的“双刃剑”·····196

### 第二章 销售，打响一场心理操纵战

- 起死回生，将“No”变为“Yes”·····198
- 好奇害死猫：激起你的兴趣来·····200
- 多的力量：心理暗示反复再反复·····202
- “二选一”完胜“多选一”·····203
- 三种成交信号，你眼睁睁看它飘走·····205

## 第九篇 商务宴请，觥筹交错唱响生意经

### 第一章 掌握宴请之道，宴逐你的利益

- 商务宴请，好理由“打头阵” .....209
- 红灯告急：你把王董介绍给李主任 .....211
- 餐桌上，哪些话让人如临大敌 .....212
- 错位，你失礼的罪魁祸首 .....215
- 宴会的尾声：站好最后一班岗 .....217

### 第二章 把酒言欢，有功有拒谋商道

- 无酒不成席，好席还需配好酒 .....219
- 他人为你斟酒，你行“叩指礼”了吗 .....221
- 酒香词美，好酒还需好词劝 .....223
- 学会挡酒词，杯酒也尽欢 .....225
- 酒量不好，如何陪酒不失礼 .....226

## 附录 商务应酬防雷术：吃透中国各地商人的特性

- 胆识粤商：财富无止境，敢为天下先 ..... 229
- 冒险闽商：商者无域，爱拼才会赢 ..... 231
- 草根浙商：随时而变，精明投资 ..... 232
- 尚文徽商：儒学布施下的徽州传奇 ..... 234
- 勤俭晋商：财不露白，诚信为本的“土财主” ..... 236
- 仗义鲁商：左手论语，右手算盘 ..... 238
- 多面苏商：用远见铸就未来的商业群体 ..... 239
- 兼容京商：老字号+新知本+大视野 ..... 240
- 精细沪商：海派文化造就的实干家 ..... 242
- 大气台商：左手传统哲学，右手欧式管理 ..... 244

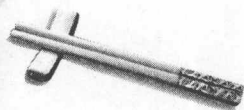
# 第一篇

## 生意好坏， 商务应酬定成败


而對不，願與世不  
其三人風

商戰如戰

商场如战场，决定你输赢的，不仅仅是你手中的实力，更在于你运筹帷幄，玩转商务应酬的能力。







巧妙应酬，不战而  
屈人之兵

这帖得顶

## 第一章

# 生意好坏，商务应酬定成败

### ● 生意场上，善商务应酬者决胜千里

商务应酬是应酬的重要组成部分，商务应酬场上，你能否谈笑风生、风度翩翩、魅力四射，能否顺利掌握商务应酬的主动权？会应酬，就能轻松搞定生意。

有一位企业家在与外商做生意时，彼此意见不同，双方僵持不下，一时间，气氛相当紧张。这时，企业家灵机一动，说道：“我提个建议，我们放假一天，由公司做东，我们参观一下当地的名胜，晚上再到最有名的舞厅去放松一下，怎么样？”主人提出邀请，客人自然不好拒绝。于是，企业家带着双方人员游览了当地的名胜古迹。双方离开了枯燥、烦闷的会议室，玩得都很尽兴，尤其是双方的年轻人，已经成了朋友。当晚，企业家又带领大家来到该市最好的舞厅，并主动请对方女代表跳舞。接着，双方其他代表也相继走下舞池，翩翩起舞。由于近距离接触，彼此熟悉得很快。

第二天，双方的敌对情绪已经缓和了许多，而且因为已经成了朋友，所以都希望尽快达成协议。达成协议后，对方代表说：“其实，我看重的不是游览、娱乐，而是通过你们对这两项活动

的组织，让我看到你的属下整体素质好，办事情井井有条，进出、站立、举止与礼貌都非常规范，从中我也看到了您的管理能力、气度与精神面貌。所以，我才下定决心与您合作，我觉得这是最好的选择。”那位企业家只是淡淡一笑。其实，这两项活动是他早就安排好的。在活动中，大家应该如何说话，如何组织，怎样表现，甚至领导班子成员舞姿都经过了训练。

正是这位企业家懂得充分利用应酬的力量，在谈判僵持不下时转移对方的注意力，缓解对方的敌对情绪，才让合作最终成功，实现了自己的商业目标。

商场上，你有能力固然是好事，但如果你不懂得商务应酬，光是凭自己单打独斗，是很难打下一片江山的。即便是辛辛苦苦打下了一片江山，也难以稳稳地守住它。明代富商沈万三就是这样一个例子。

明朝开国皇帝朱元璋在位时，沈万三是金陵的巨富。朱元璋攻下金陵后，打算扩大它的外城。当时正值战乱，国库空虚，难以完成这项工程。

此时，沈万三主动请缨，表示愿意承担工程的一半。沈万三和朱元璋同时开工，他却比朱元璋早三天完成，让朱元璋内心大为不满。尽管他表面上斟酒慰劳沈万三，说：“古代白衣天子，



号曰素封（无官无爵而有资财的人），你就是啊！”这话已经透露出了朱元璋内心对沈万三巨额财富的嫉妒。但沈万三并没有察觉出朱元璋话中的深意。

沈万三有田靠近湖边，所以修了一道石案用来保护自己的田地不受淹。朱元璋早就觊觎沈万三富可敌国的财富，于是单独对沈万三的田地抽税，每亩九斗十三升。这时，朱元璋已经对沈万三

起了杀心，只是苦于一时没有合适的理由。

因此，当沈万三用茅山石铺苏州街的街心时，朱元璋就借故说他谋反，杀了他，又查抄了他的家产。一代巨富辉煌的人生就此落下了帷幕。

在人们的眼中，沈万三死得确实冤枉，仅仅是因为太过富有，就招来了朱元璋的嫉妒，由此送命。其实仔细一分析，这也是由于沈万三的不善于应酬决定的。如果他不是处处显出自己富可敌国的资产，处处显出比朱元璋高出一截，也就不会为自己引来杀身之祸，他的后人也不必远走他乡，隐姓埋名求生。

商场之上也是一样，只要懂得善用商务应酬的力量，就能轻松赢得他人的好感，获得他人的帮助，还能消除他人的嫉恨，化解潜在的场场危机。

商务应酬看似简单，好像就是聊聊天、吃吃饭之类的琐事，其实却包含着很多学问。说话中不中听，言语是否得体，穿着是否合适，吃饭、邀舞的动作是否文明优雅等，这些都是应酬的细节。正是这些细节，决定了商务应酬的成败，决定着商业利益的得失。

## ● 烛之武退秦师——巧妙应酬，不战而屈人之兵

许多时候，人们把商务应酬当做一场战争，一场全身心投入的商业战争，为自己的商业利益去浴血奋斗，时刻准备着打败对方。双方力量的强弱当然是不可忽视的条件，但在很多情况下，并非强大者就能取胜。

在军事战争中，善于用兵的将帅，是可以兵不血刃就能取胜的，孙子把这种行为称为谋攻，即所谓“上兵伐谋”。孙子说：“故善用兵者，屈人之兵而非战也，拔人之城而非攻也，毁人之国而非久也，必以全争于天下，故兵不顿而利可全，此谋攻之法也。”他认为，不战而使敌人屈服，这是最高超的谋略。在商务应酬中，人们若能运用高超的运筹技巧，也能达到不战而屈人之兵的高境界。