



历代经典文丛

中国式人情隐规则



人与人之间的关系是世上最复杂的东西，而中国人之间的关系更加微妙。一方面，中国人认为：在家靠父母，出外靠朋友，靠不靠得住，就看关系如何。另一方面，中国人又希望凡事凭本事，而讨厌：扯关系的行为。殊不知，一个毫无能力的人，是无法依靠人际关系而成功的。但是，缺乏良好的人际关系，能力再强，也无法顺利地获得成功。



关系学

宿文成·编著

《关系学》既是做人的道理，又是做人的技巧。

延边人民出版社



历代经典文丛

关系学

宿文成◎编著

延边人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

历代经典文丛/雷海锋 主编.——延吉:延边人民出版社,2003.8(2008.12 重印)

(新世纪素质教育阅读丛书)

ISBN 978-7-80698-029-3

I. 历... II. 雷... III. 文化-青年读物

IV. I.565

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 069669 号

责任编辑:张光朝

责任校对:李秋根

版式设计:李 宏

历代经典文丛——关系学

宿文成 编著

出版:延边人民出版社

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbs.com>)

印刷:河北三河华东印刷有限公司

发行:延边人民出版社 印数:3000

开本:710×1000 毫米 1/16 印张:240 字数:2800 千字

版次:2008 年 11 月修订 2008 年 12 月第 3 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-80698-029-3

定价:298.00 元

(如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。)

前 言

古人曾经说过：“行万里路，读万卷书。”然而对于现代人来说，行万里路容易，读万卷书则太难了。科技的车轮正以惊人的速度横扫世界，终日在电脑和千奇百怪的机器前忙碌的现代人，用电线、轨道、或航线，把地球变成了一个村落。点击鼠标，我们可以在世界的任何角落把自己粘贴出去。

不过，人首先要认识自己，才可以认清世界。这些已经被中外智慧人士不断印证过了。他们的成功，正是因为有着矢志不移的追求；有着不可摧毁的意志；有着对痛苦等闲视之的心境。在一次次生活的坎坷与磨难中自我提升与超越，才使他们成就了自己，丰富了自己。

正是基于此，我们编著了这套书，作为读者朋友面对现实生活的一面旗帜，来感召、激励人生，共同朝着美好的未来前进。这套书能为你的人生指点迷津：不可以背着沉重的历史上路，而是需要汲取前人的经验；不可以复制他人的成功方法，而是需要学习成功人士的奋斗精神；不可以接受单一的价值标准，而是需要认同那些有益于人生的观念；不可以热衷于某些处事计谋，而是需要改善自己的思维方式。

卡耐基曾经说过：“人生的价值，就是创造有价值的人生。正是如此，人生最值得回味的地方并不在功成名就之时。”请带着我们去到达成功的彼岸吧！



目 录

第一章 人际关系要适时经营

和别人亲密起来	1
与朋友合作更好些	3
巧妙地透漏点隐私	5
真诚地谈心	7
寻觅共同的落脚点	8
掌握对方的动机	9
朋友多了路好走	12
人际关系的重要性	14
要善于抓关键人物	16
一定要善于思考	17
处理关系的窍门	19
尽量结交一些贵人	21
要善于在生活中找老师	24
大老板也是关系中的一员	26
结交名人的技巧	28
走出自己的圈子	30
从朋友那里得到有价值的意见	32
扩大自己的朋友圈子	33
结交生意朋友要遵循基本的原则	34
亲兄弟明算账	36
找到借贷的窍门	38





朋友相助生意自然好做	42
在发挥双方优势的基础上借力	44
借到一块响亮的金字招牌	48
自己挖的“井”取水最方便	51
以诚信赢得顾客的信任	53
要赚钱先赢得顾客的心	54
赚钱与顾客满意完全可以兼得	56
要尊重他人	58
善于与不同类型的客户打交道	61
做生意必须遵循让顾客满意的服务理念	65
尽力与客户建立起终生的联系	66

第二章 人际关系的维护和处理

如何建立关系	69
有几种人不能交	73
学会与陌生人打交道	80
建立人际关系的亮点	83
处理人际关系的七项原则	89
走向成功的七种人际关系技巧	94
扩大自己影响力的基本原则	99
创建关系的潜规则	104
关系中的“粘、走”之道	106
对所有的下属一视同仁	109
以积极的态度对待下属	110
安慰情绪低落的下属	113
多为员工考虑	115
员工是公司真正的顶梁柱	116
让员工成为你的靠山	118
做生意要把关系放在首位	120
正确处理商业活动与公益事业的关系	123





正确处理企业与股东的关系	126
正确处理企业与科教界的关系	130

第三张 人际关系在商业上的应用

巧倚靠山达到目的	134
傍靠山要依时而变	135
巧找“明星”做靠山	137
傍靠山成就一代红顶商人	139
主动接近大老板	141
傍上政府这个最大的靠山	143
善放长线钓大鱼	145
巧妙恭维	147
让恩师成为自己的靠山	148
要以“勤”制胜	150
进取者更易得到贵人相助	152
巧妙利用名人效应	154
得人才者得天下	156
不拘一格选人才	157
给下属施展才华的机会	159
义气和用人艺术并用	161
激励下属是企业成功的法宝	164
用好权力法宝	166
要大胆启用年轻人	168
让暂时不得志的人成为你将来的贵人	171
要宽容下属一时的糊涂和过错	174
让下属发表自己的意见	177
敢说真话的是真贵人	178
用仁义笼络下属的心	181
不要忽视位卑者	182
利益要与下属共享	185



第四章 人际关系的生意经

不要与媒体对抗	188
有钱要一起赚才行	190
不用不法手段解决商业冲突	192
不要卷入别人的派系纷争	192
得罪一人间接影响一百人	195
保持低调是明智之举	196
少一点张扬	198
别做多了财富少了朋友	201
不要被虚名套住手脚	202
打开客户的话匣子	206
用客户喜欢听的话打动人心	207
找到一个说话的借力点	208
此路不通何妨换一条	210
不要忽视电话沟通	211
正确应对客户的“不”	213
如何平息客户的怨言	213
小礼物在商务交际中的作用	215
恰到好处地释放你的善意	218
送礼的学问	219
单位之间礼物往来也要讲技巧	221
送礼物要名正言顺	223
保守住自己的商业机密	226
防范图谋不轨的合作者	227
对生意关系要保持高度的警惕性	231
小心防范合同欺诈	233
防止对方搞“货到地头死”的把戏	237
防患于未然	239
尽量不要拒绝生意伙伴的邀请	241





喝酒与说话都是一门学问	243
请客要遵循基本的原则	244
把客人陪好才能把关系处好	246
做好对客户的迎来送往工作	249
对于上门的客户更要用心接待	251
学会引导对方多说话	254

第五章 良好的人际关系能够成就大事业

善于维护你的关系网	256
规划未来人际关系	259
不要忽视好朋友	263
交友不能向钱看	265
改变看法,朋友会多起来	268
性格内向的人怎样维护自己的人际关系	274
绝交不会给你什么好处	277
怎样和你讨厌的人搞好关系	282
维护生意场上的人际关系	286



第一章 人际关系要适时经营

和别人亲密起来

聪明的生意人会把谈生意的过程融汇于感情交流的过程中。只有让客户了解你、认识你,知道你的的确确是一个坦诚的人,一个热心负责的人,一个拥有丰富经验和专业知识的人,一个全心全意为客户着想的人,客户才会接受你的洽谈。

与陌生人会谈时要态度友好,表情自然,面带微笑,给陌生人一种和蔼可亲的感觉,从而消除其陌生感,但切忌过分亲热;握手时第一次目光接触,宜表现出坚定和自信,使陌生人觉得和此人打交道可靠,切忌犹豫和躲闪;行动和说话要轻松自如,落落大方,切忌慌慌张张、吞吞吐吐及缩手缩脚。

在会谈之前宜适当谈些非业务性话题或寒暄几句,这样易使会谈气氛变得融洽,禁忌生硬地切入话题。

许多人同陌生人说话都会感到拘谨。建议你先考虑一个问题,为什么你跟老朋友谈话不会感到困难?很简单,因为你们相当熟悉。相互了解的人在一起,就会感到自然协调。而对陌生人却一无所知,特别是进入了充满陌生人的群体,有些人甚至怀有不自在和恐惧的心理。你要设法把陌生人变成老朋友,首先要在心目中建立一种乐于与人交朋友的愿望,心里有这种要求,才能有行动。

这里以到一个陌生客人家中参加商业约会为例。如果有条件,一定要做些准备功夫,研究一下客人的情形,例如他的家庭、兴趣、才干和困难等等,以及他公司的业务、人事组织等情况。



有位朋友在商谈之前,掌握了公司的优点和缺点,便来个反客为主,向老板询问公司的前任。任何老板都有兴趣聆听别人改善的意见,一谈之下,两人大为投入,结果,这位朋友在短短时间里便成了该公司的最大客户。

当你走进陌生入住所时,你可凭借你的观察力,看看墙上挂的是什么。国画、摄影作品、乐器……都可以推断出主人的兴趣所在,甚至室内某些物品会牵引出一段故事。如果你把它当做一个线索,不就可以由浅入深地了解主人心灵的某个侧面吗?当你抓到一些线索后,就不难找到开场白,谈成你要做的生意。

如果你不是要见一个陌生人,而是参加一个充满陌生人的聚会,观察也是必不可少的。你不妨先坐在一旁,耳听眼看,根据了解的情况,决定你可以接近的对象,一旦选定,不妨走上前去向他作自我介绍。对那些同你一样在聚会中没有熟人的陌生者,你的主动是会受到欢迎的。

应当注意的是,有些人你虽然不喜欢,但必须学会与他们谈话。人都有以自我兴趣为中心的习惯,如果你对自己不感兴趣的人不瞥一眼,一句话都不说,恐怕也不是件好事。你可能被人认做是骄傲,甚至有些人会把这种冷落当做侮辱,从而产生隔阂,无缘合作。

在你决定和某个陌生人谈话时,不妨先介绍自己,给对方一个接近的线索,你不一定先介绍自己的姓名,因为这样人家可能会感到唐突。不妨先说说自己的公司情况,也可问问对方的公司情况。一般情况下,你先说说自己的情况,人家也会相应告诉你他的有关情况。

接着,你可以问一些有关他本人的而又不属于秘密的问题。对方是有一定年纪的,你可以问他子女在哪里读书,也可以问问对方单位一般的业务情况。对方谈了之后,你也应该顺便谈谈自己的相应情况,才能达到交流的目的。

和陌生人谈话,要留心对方的谈话,因为你对他所知有限,更应当重视已经得到的任何线索。此外,他的声调、眼神和回答问题的方式,都可以揣摩一下,以决定下一步是否能纵深发展。

有人认为见面谈谈天气是无聊的事。其实,这要具体问题具体分析。如果一个人说:“这几天的雨下得真好,否则田里的稻苗旱死了。”而另一个则说:“这几天的雨下得真糟,我们的旅行计划全给泡汤了。”你不是也





可以从这两句话中分析两人的兴趣、性格吗？退一步说，光是敷衍性的话，在熟人中意义不大，但对与陌生人的交际还是有作用的。

如遇到那种比你更拘谨的人，你更应该和他先谈些无关紧要的事，让他心情放松，以激起他谈话的兴趣。和陌生人谈话的开场白结束之后，特别要注意话题的选择。那些容易引起争论的问题，要尽量避免，为此当你选择某种话题时，要特别留心对方的眼神和小动作，一旦发现对方厌倦、冷淡的情绪，应立即转换话题。

是的，感情的交流多半是些与生意无关的琐事，正是在对这些琐事的交流中，一个人才能卸下包袱，丢掉戒心，而此时成了建立关系的最好时机。

与朋友合作更好些

生意人要想在谈判桌上与对手顺利达成协议，签订合同，你必须掌握一些必要的方法和措施，比如，先和谈判桌对面的对手交朋友可说是一个屡试不爽、非常有效的方法。

要想在谈判桌上先套交情，交朋友，后谈判，你首先要做到以下几个要点。

(1) 创造友好的谈判气氛，寒暄要恰到好处

谈判时，跟对方搞好关系，增进友谊，对谈判是最有益的。很多时候，谈判双方由于各自带有一定的目的与使命，往往对陌生的对方抱有各种猜疑、防备的心理，更有甚者还抱有敌对情绪，在这种情况下，想要创造良好的谈判气氛，就要与对方加强感情沟通，消除双方的隔阂，与对方交朋友。

一坐到谈判桌前，你就应努力创造一种热情友好、轻松愉快的洽谈气氛，从而消除对方的猜疑、警惕、紧张心理，这对以后双方诚恳洽谈、互相信任、友好地达成协议起很大作用。

要为建立融洽的谈判气氛埋下伏笔，正式谈判前的寒暄是十分必要的，它是开动谈判机器的奇妙的“润滑剂”，是减少双方心理障碍的有效的



“催化剂”。

谈判前高水平的寒暄不仅是沟通语言交流的渠道,还能为以后谈判的顺利开展创造良好的气氛和条件。

寒暄要恰到好处。寒暄是融洽气氛、沟通感情的重要方式。

寒暄时应主动热情、大方得体,力求先入为主地向对方传达有声和无声的信息,借此表达出自己对对方的热情、友好、关心与信任,也显现出对谈判的真诚期望并信心十足,这可以给对方留下一个鲜明、深刻的第一印象,它甚至可以迅速地改变原来对手对我方的某些不大好的旧印象。

寒暄的内容可以是多方面的,但最好是令人轻松愉快的、非业务性的。比如谈到双方的家乡、阅历、家庭、旅游过的地方、风土人情、趣事轶闻、爱好专长、时事新闻等等。如双方有过一段合作的经历或共同认识的朋友,也可以通过共同的回顾与交流来找到双方的共同点、联系点。通过上述话题的寒暄,往往比较容易引发双方某方面的共鸣,发现共同的兴趣,引起双方心灵的共鸣,为正式会谈奠定良好的感情基础。

(2) 顾全对方面子,与对方交朋友

谈判与推销一样,既是一种竞争,又是一种合作。在谈判活动中,人们既要维护自己的利益,也要维护自己的尊严。不仅希望交易能达成有利的协议,也希望体现自身的价值与维护自己的面子。因此,在谈判中能否尊重对方,不仅会影响到对方的心态、情绪,影响到对方合作的态度,而且会影响到双方日后发展合作的前景。对方如果觉得自己在谈判中受到尊重,往往会变得更友好、宽容、热情而易于合作。相反,如果对方的自尊心受到伤害,他常常会变得冷淡、消极、不服气或恼怒,甚至会反唇相讥以示愤怒,个别气量狭小者还有可能不顾一切后果图谋报复。这对今天的谈判与明天的合作都是一个很大的创伤。因此,一个优秀的谈判者应当充分意识到,顾全对方面子,不仅是眼前达成谈判协议,实现友好合作的需要,而且是树立谈判者个人形象乃至企业美好形象,发展长期合作关系的需要。如果只图一时之快,不惜损害对方的面子与自尊,将会使谈判以失败而告终。

在谈判中要顾全对方的面子,处处表现出对对方彬彬有礼,显示出对方不同观点、意见的理解与尊重,在谈判的每个环节的发言中把握分寸,留有余地,尽量减少不必要的误会与矛盾。只要双方有了较深的感





情,谈判就有了良好的基础。

一位曾经长期与日本商界打交道的德国商人说:“同日本人做生意,从商务谈判开始,很像两个相扑手,在角逐前面对面地对峙。他们先要十分礼貌地相互行庄重的、绝对必要的屈膝礼,然后再搞一套烦琐的仪式,向每个角落撒盐,多次鞠躬,作出表示敬意的各样动作……他们在进行自我准备的同时,相互不断地注视对方,调整呼吸,聚积力量。当双方确认已作好了充分准备之后,这时,也只能在这时才猛地向对方扑去。”

德国商人生动地道出了日本商人谦恭有礼背后的精明、独到和老练之处。被誉为“人际关系专家”的日本人,他们的“笑脸相迎”和彬彬有礼、友好之情,就能达到“以礼求让,以情求利”的目的。

因此,在商务谈判中,要学会与谈判对手友好沟通,联络感情,成为朋友,从而使谈判轻松自如,达到预定的目的。

张利代表公司与一家公司谈判。张利所在的公司委托这家公司加工生产汽车零件,因原材料价格上涨了一倍,这家公司提出汽车零件工价也要上涨一倍。

张利和对方进行了多次谈判,但对方立场坚定,态度强硬,任他磨破嘴唇,对方就是不改初衷。

在这种陷入僵局的情况下,张利他们暂时停止谈判,邀对方吃饭,一起旅游。在旅途中,双方没有谈及任何有关谈判的事,而是进行感情交流,只谈一些无关的话题,几天下来,双方成了无话不谈的好朋友。

当再次坐到谈判桌上的时候,对方作出了让步,对张利说:“咱们已经是好朋友了,我们是不会让朋友吃亏的,你定个价格,我签字就是了。”结果一件相当棘手的谈判就圆满解决了。后来,两家公司一直有生意往来,互惠互利,合作得很愉快。

寻找对方感兴趣的话题或是满足对方情感方面的某种需要,就能赢得对方的好感,与对方交上朋友,这是使得谈判取得圆满成功的一条捷径。

巧妙地透漏点隐私

一般人的心理习惯是掩盖自己的缺点,宣扬自己的优点。因此,一旦



有人真真实实地指出自己的缺点,反而会让人感到他很诚实而对他产生信任。

在谈生意时,你不妨稍微透露自己的隐私或缺点,对方会感到你这个人很诚实,感到你平易近人。这一点,是尤为重要的。

那些精明的生意人虽然与对方并不熟悉,但也会创造一种亲切的氛围,必要时暴露一些隐私,这样,就是反对他的人也会对他产生亲近感,并很愿意为他所用。

有位心理学家在北京市的电视节目中介绍了三位候选人后,要求观众从三个人中选出一个人来。关于这三个候选人的情况,首先介绍了第一位,他具有很高的资历、学历和人品。然后介绍了第二位的工作经历及实际工作成绩。关于第三位候选人,只介绍了他的私生活,例如他非常疼爱孩子、吸烟、每天带着狗去散步等等。

投票的结果是虽然观众们不知道第三位候选人作为主持人的能力如何,但他仍获得了压倒性的胜利,这大概是因为这位候选人让观众感到他最容易亲近的缘故吧。这个实验表明,观众投票时的判断标准比起政治来他们更重视候选人是否让他们感到亲切。这个心理实验还告诉我们,要让一个人对你感到亲切,就应该与对方进行具有人情味的交流。

谭某去探访一位著名企业家,目的是要为对方产品出现质量问题而造成的损失提出赔偿。可是,他还来不及开口,这位企业家就对想质问的谭某说:“时间还长得很,我们可以慢慢谈。”谭某对企业家这种镇定自如的态度大感意外。

不一会儿秘书将咖啡端上来,这位企业家端起咖啡喝了一口,立即大嚷道:“哦!好烫!”咖啡杯随之滚落在地。等秘书收拾好后,企业家又把香烟倒着插入嘴中,从过滤嘴处点火。这时谭某赶忙提醒:“先生,你将香烟拿倒了。”企业家听到这话之后,慌忙将香烟拿正,不料却将烟灰缸碰翻在地。

平时傲气十足的企业家出了一连串的洋相使陈谭大感意外,不知不觉中,原来的那种挑战情绪消失了,甚至对他产生非常容易亲近的感觉。

整个过程其实是企业家一手策划的。当人们发现杰出的权威人物也有许多弱点时,过去对他抱有的成见或恐惧感就会消失,而且由于受同情心的驱使,还会让人产生某种程度的亲密感。





在谈生意时,要使别人对你放松警惕,产生亲近之感,使对方成为自己的朋友,并为自己办事,你只需很巧妙地、不留痕迹地在他人面前暴露某些无关紧要的弱点,出点小洋相,表明自己并不是一个至高至上、十全十美的人物,这样就会使人在与你交往时松一口气,不以你为敌。这是处理生意关系的一个十分有用的技巧。

真诚地谈心

人人爱听恭维话,说恭维话是给人面子,往人脸上贴金。人人都渴望得到别人的赞赏和好评,生意人也不例外。好听的话儿招人爱,这是人的天性。有的人严词义正,标榜自己不受恭维,愿听批评,其实这只不过是他的门面话,你如果信以为真,毫不客气地批评他的缺点,他表面上未必有所表示,内心却很不高兴,对你的感情只有降低,决不会增进。所以生意人要运用兵法中的虚实之术,示假隐真,善说恭维话,这是处世的本领。

B公司拖欠A公司货款30万元,A公司虽几次函电催讨,但无济于事,于是,走投无路的A公司派出满脑子都是点子的职工肖某前往B公司讨债。

肖某并不着急立即去找B公司的厂长黄某,而是多方打听了解黄某的年龄、性格等等。他得知黄某并非还不了钱,而是希望拖延一天是一天,不想那么快还钱;黄某的兒子刚考上重点大学;黄某爱好广泛,特别喜欢书法,而且造诣颇深,在黄某家里还挂着他自己写的一些字画。肖某得知这些情况后,对催债成竹在胸,已有全盘统筹规划。

肖某打电话与黄某约定,在某日晚上肖某将登门拜访。

如期赶到,未曾落座,肖某就问寒问暖,极其热情,似乎久别重逢,他乡遇故知。落座后肖某只字不提债务,反而与黄某聊起了家常,问及家中儿女几个,现在境况如何?

黄某一一予以回答,当说到儿子刚考上某重点大学时,黄某脸上泛起了层层笑意。这怎能逃过肖某锐利的眼睛?肖某说自己也有一个儿子,快高三了,可惜不成器,学习不好。言语间肖某对黄某有如此上进的儿子



流露出羡慕之情,并耐心向黄某请教教育子女的方法。黄某对此深有感触,侃侃而谈,极尽父母对儿子的拳拳教诲之心和望子成龙的期盼,肖某不时对黄某的某些观点表示赞同,大发感慨。肖某似乎不经意地抬了一下头,盯着墙上的书法一会儿,口中啧啧赞叹了几声,然后转过头来问黄某,这是谁人的墨宝?黄某连说过奖,并指出这是他自己的作品。肖某又夸了几句,便说自己也酷爱书法,想请黄某指点一二。黄某看来同行谈得更来劲了。两人越谈越投机,感情升温。在适当的时候,肖某委婉地说出公司目前十分困难,请黄某考虑一下债务问题,黄某欣然同意。

第二天,肖某得胜回朝,追到了30万元的欠款。在催债活动中,他正是抓住人的天性,恭维债务人,对其阿谀奉承,从而收回欠款。

其实,在谈生意、办事的过程中,适当恭维,先谈心后说钱是自己给自己面子,不要总是把自己当做大爷,你只有先给别人面子,别人才会给你面子。退一步说,能谈成生意,办成实事才是最大的面子。

寻觅共同的落脚点

对生意人来说,最大的驱动力还是利益,如果在交朋友、谈感情的同时找到了双方利益的共同点,那么事情就好办多了。

交友办事,如果让对方觉得他与你有共同的利益,对方办事就会更积极主动,就会收到更好的效应。这就好比战场上同一个战壕的战友一样,战友之间有着共同的利益,共生死同存亡,每一个人都要勇敢地去战斗,才能取得共同的胜利。

做生意也是如此,合作双方在沟通与合作时,只要让对方觉察到你与他有共同的利益关系,通常可以迅速地拉近彼此间的距离,使对方努力去做。这一技巧如果应用得好,通常会获得难以想象的好效果。

(1) 找到你们之间的共同点

有一家企业效益不是太好,工人们的工资很低,当工人们要求提高薪水时,老板就对他们说:“各位,你们希望企业倒闭吗?”当然没有人希望自己的企业倒闭,如果倒闭了,就会失业,连眼前的低工资也拿不到了。

