

最有影响力的励志丛书

沟通礼仪全书

人际沟通与社交礼仪的高手
叱咤政场、职场的风云人物

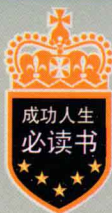


励志
畅销书

GOUTONGLIYIQUANSHU

李 宏◎编著

本书由沟通篇和礼仪篇两部分组成。沟通篇主要包括沟通概述、沟通中的语言系统和非语言系统、沟通自我、沟通的原则、沟通的障碍及其对策、沟通的艺术等内容；礼仪篇主要包括礼仪概述、仪容仪态礼仪、仪表服饰礼仪、社交礼仪、宴请礼仪、公务礼仪、公共场所礼仪等内容。



延边大学出版社

最有影响力的励志丛书

沟通礼仪全书

人际沟通与社交礼仪的高手
叱咤政场、职场的风云人物

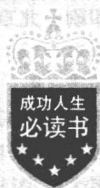
励志
畅销书



GOUTONGLIYIQUANSHU

李宏◎编著

本书由沟通篇和礼仪篇两部分组成。沟通篇主要包括沟通概述、沟通中的语言系统和非语言系统、沟通自我、沟通的原则、沟通的障碍及其对策、沟通的艺术等内容；礼仪篇主要包括礼仪概述、仪容仪态礼仪、仪表服饰礼仪、社交礼仪、宴请礼仪、公务礼仪、公共场所礼仪等内容。



延边大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通礼仪全书/李宏 编著. - 延吉: 延边大学出版社,
2010. 12

(最有影响力的励志丛书)

ISBN 978 - 7 - 5634 - 3511 - 1

I. ①沟… II. ①李… III. ①人间交往 - 礼仪 - 通俗
读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 244493 号

沟通礼仪全书

编 著: 李 宏

责任编辑: 李善姬

封面设计: 宋双成

出版发行: 延边大学出版社

社址: 吉林省延吉市公园路 977 号

邮编: 133002

网址: <http://www.ydcbs.com>

E-mail: ydcbs@ydcbs.com

电话: 0433 - 2732435

传真: 0433 - 2732434

发行部电话: 0433 - 2133001

传真: 0433 - 2733266

印刷: 北京旺银永太印务有限公司

开本: 120 × 185 毫米 1/32

印张: 8 字数: 80 千字

印数: 5000 册

版次: 2011 年 1 月第 1 版

印次: 2011 年 1 月第 1 次

ISBN 978 - 7 - 5634 - 3511 - 1

定价: 15.80 元

前 言

沟通礼仪无处不在，心理素质、逻辑思维、人际关系、交谈演讲、肢体语言以及现代传媒、职场竞争、一般社交、涉外活动等诸多方面都离不开礼仪。在编撰本书时，又与当今社会生活密切联系，突出了它的实践性、趣味性和可操作性。本书旨在让你会做人、巧说话、能办事、广交际、赢得好人脉、从容叱咤职场，自在漫游商海，打造成功人生路。通过阅读本书，你将获取走向成功的智谋，使你趋于完美，助你走向成功！



目 录

第一章 金口才是社交沟通的绿色通道

金口才和好礼仪是成功的必须	2
好口才能让你从容展现才华	10
关系靠口才,成功靠合作	13
掌握交际口才有技巧	16

第二章 人际沟通礼仪塑造完美个人

问路、行路礼多通捷径	24
探视巧问候,他悦你也好	29
道歉语气要真诚	37

第三章 金口才、巧礼仪助你轻松赢职场

自我介绍:语言得体又自信	40
应对面试:心平气和和不慌张	43



重礼仪：办公室里技巧多	49
-------------------	----

第四章 处世礼仪、社交沟通的细节

注意礼仪：远离不良习惯	56
吃亏就是占便宜	62
学会真诚赞美人	66

第五章 人际沟通礼仪决定成败

说服要让对方心悦诚服	78
谈判中语言的铺垫	81
谈判中的诡辩及对策	92

第六章 人际沟通实战应用金法则

金法则一：婚恋礼仪与口才技巧法则	100
金法则二：商务外交礼仪与口才技巧法则	132
金法则三：民俗礼仪与交际口才技巧法则	159



第一章

金口才才是社交沟通的绿色通道

人生如戏，每个人都是这场戏的主角，你想怎么演就怎么演。要想对自己的人生负责，你就需要做一个成功的主角，演绎好你的人生的这场戏，那么就要求你的精神，必须勇猛奋进；你的态度，必须沉着有力；你的口才，必须出类拔萃。





金口才和好礼仪是成功的必须

对于大社会来说，社交是有目的地运用传播手段，实现与公众的双向沟通，以建立良好的信誉和形象的管理活动。它能提高组织在公众心目中的知名度、信任度和美誉度，以便在组织、公众、传播等要素中形成良性的公共关系状态，形成内求团结、外求发展的理想局面。而对于个人来说，社交就是要攻克人生道路上的种种难关，疏通公共交往的渠道，扫除阻隔事业成功的障碍，以创造最佳人生发展状态，实现预定的生活目标。所以，在一定意义上说，社交蕴含了“攻关”之意。

社交与口才是一种生存智慧和发展策略，但只有遵循一定的公关原则、运用一定的公关技巧，才能达到理想的公关效果；而只有成功的公关，才能为事业的发达架设成功的阶梯。一般来说，成功的社交活动需要注意以下几点：



1. 礼貌说话，和气待人

有俗语说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”在公关活动中如能用礼貌语言真诚地与对方交谈，就会使人与人的关系很快融洽起来。相反，如果居高临下、颐指气使，或者蔑视侮辱、出口不逊，必然使对方产生反感，导致交往失败。

公关中的礼貌用语首先是谦辞。例如：您好、谢谢、请、贵姓、对不起、别客气、请多关照等。下面这12种传统的礼貌用语是适宜于在比较庄重的公关场合使用的，它们是：

初次见面说“久仰”；好久不见说“久违”；
请人指点说“赐教”；请人帮忙说“劳驾”；
求人方便说“借光”；求人谅解说“包涵”；
等候客人说“恭候”；客人到来说“光临”；
看望别人说“拜访”；起身走时说“告辞”；
赠送物品说“惠存”；物归原主说“奉还”。

现代公关场合，上面的某些字眼人们已经很少使用了，这是语言表达方式发展的缘故。但现代公关对以下这几点是不得不注意的：一是要把“请”和“您”字时时挂在嘴边，即使是对要好的朋友、亲近的熟人也应该这样，正所谓“礼多人不嫌”；二是要多用表示敬意的称呼语，即使



对小孩子也应该用“小朋友”、“小同学”、“小乖乖”之类的称呼；三是多用“对不起”、“劳驾”、“给您添麻烦了”、“真不好意思”之类的客气话，特别是当你的言行举止有损于别人的利益或可能给别人带来不悦时，要及时表示歉意；四是要把带命令语气的祈使句改为带商量口气的疑问句，如“请把××借我用一下”，可以改为“我想借用一下你的××，可以吗？”五是多用感谢语，即使是亲朋好友甚至老夫老妻之间也应该常常使用“谢谢”这个带有甜美意味的词语，以示相敬如宾。当然，礼貌说话不能过度的恭敬和客气。客气话也不可多说，要说得恰到好处。假如交际的双方总是满口客套，唯唯诺诺，就会造成交际无法深入。关键还是要看对象、看场合，把握好分寸。

除了礼貌说话，还要和气待人。公关场合，一定要注意面带微笑，眉眼要露出喜色，不要阴着脸、瞪着眼，更不要大模大样，目中无人。一般来说，人们对于自己熟悉的人，比较容易做到和气相待，而对于陌生的人，尤其是那些长相丑陋、衣着不整、风度欠佳的人，就难免自觉不自觉地流露出冷漠、轻蔑的态度，结果往往无意间伤害了对方的自尊，给自己的交往带来不必要的困难。所以，在公关活动中，在任何社交场合，对所有交际对象，都要礼貌说话、和气待人。



2. 区分对象，因人而异

公关要看对象，应该根据不同对象的特点实施不同的公关策略。一是要区别对象的性别和年龄特点。一般来说，男性较为自信、果断，性格比较坚韧，不太注意琐碎小事；而多数女性则往往有一定的内倾性、依赖性和脆弱性，情感比较细腻，容易受直觉和情感的影响。所以，男性与男性交流，可以直率一些；女性与女性交流，话语宜委婉一些；而异性间的交往，男性应注意把女性放在平等的位置，以诚恳、大方、热情、尊重的言谈举止，赢得女性的信任和欣赏。从年龄特点上说，针对老年人的言语表达应偏重于对事实的叙述，可多用征询、请教、委婉、含蓄的语言；中年人喜欢面对现实，有丰富的知识、阅历和独立见解，因而对其交际语言应力求淡泊、平和、生活化；青年人思维敏捷、富于幻想、充满激情，对他们讲话应注意形象生动，风趣幽默，以多变的语言形式传达丰富的内容。

二是要考虑公关对象的性格特点。每个人都有自己独特的性格特点，有的人性格外向、热情直率，对任何问题都能谈笑风生、畅所欲言，对他们讲话时可以自由随意一些，但也不要不着边际，以免使谈话走题；有的人寡言好思、情绪不外露，对他们讲话要开门见山、简洁明了；有的人讷于言辩、孤僻自卑，对任何问题都很敏感，甚至有



些神经质，与他们交际时要善于引导，可从他们喜欢的话题入手，由浅入深地交谈，启发他们把心里的话说出来，但注意不要向他们提那些令人发窘的问题。

三是要考虑对方的知识水平和文化背景特点。在公关活动中，要仔细观察、了解对方的身份，把问题提得得体、不唐突、不莽撞。如果面对一个目不识丁的人，你问他“为什么要搞市场经济”、“发展高科技对社会将产生怎样的影响”等一类的问题，一定会使他难堪，你们的交流将很难进行下去。有一位人口普查员询问一个老大娘：“您的配偶呢？”大娘摇摇头，不知道他说的是什么。接着他改口问：“您老伴呢？”大娘立即就明白了，这说明与人讲话一定要切合对方的知识水平。文化背景主要是指在跨文化交流时要考虑不同民族的文化特点。民族文化的差异容易造成交际障碍，这是因为，其一，文化背景给语词符号和语言表达打上了自身独特的印记；其二，文化背景影响着语义的理解和释读；其三，文化差异造成了语义的非对应性。因此，跨文化交流一定要注意文化背景因素。

区分对象是为了因人而异地采取公关策略。有位未来的女婿初次登岳父家门时，发现他们的茶杯、茶壶、碗碟等用具都是精致的青花瓷器。他便称赞说：“这青花瓷器古朴典雅，精美极了。”一句话说得未来的岳父非常高兴，他们马上有了共同的话题，谈得十分投机。



一般来说，与人攀谈时要掌握“兴趣原则”，以便投其所好。如果找到了对方的兴趣点，就会使谈话非常顺利。投其所好有两种方式：一是称赞式，如称赞对方或者双方都感兴趣的某人某物，可以造成一种知己的气氛，一下子拉近双方的距离。二是请教式，如碰到年长者，特别是碰到某方面的行家或发烧友，若能用一种请教的口气，会使得他觉得自己被人尊重，自然就愿意打开话匣子。比方说：“老张，您是气象方面的专家，您看今年会不会发大水？”“您可是越老越精神啦！能请教您的养生之道吗？”这样的问话，一般都会引起对方与你交谈的兴趣。

3. 真诚恳切，从容自若

“真”是公关之基，“诚”是立言之本，真诚的公关才会有恳切的态度和言词，而恳切的态度和言词又会给公关对象以信赖感。真诚恳切的表现形式之一就是对公众充分尊重和语言的恳切礼貌。戴尔·卡耐基认为，每个人都有自尊感，这是人根本的心理愿望。英国剑桥大学学者指出，人的面子可分为两种：一种是消极面子，即希望不受他人侵犯和左右；一种是积极面子，即希望受到恭维和赞扬。所以，人与人之间要求相互尊重，以礼相待。真诚恳切的另一种表现形式是言行一致，真心实意地为他人着想，反映在公关实践中则是表义清晰、语气恳切、表达自然，给



公众以美好的心理感受。有则广告说：“香港保济丸是常备无患的家用良药，买了它随时用得着。经验告诉我，家人总有吃坏肚子的时候。”这样的广告词既说明保济丸是祛病良药，又有很浓的人情味，对公众很有吸引力。

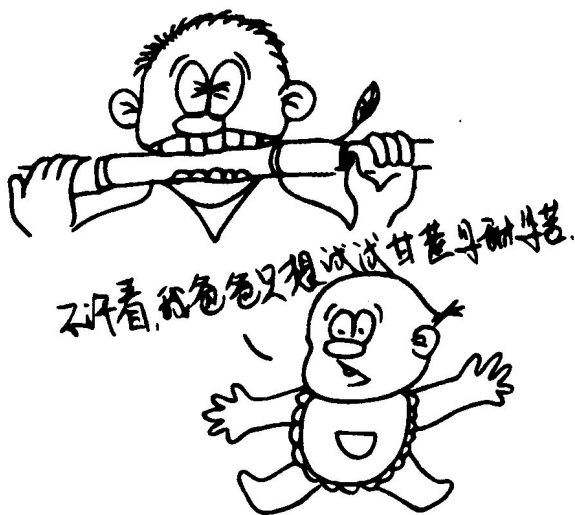
4. 切合语境，以情动人

成功的公关活动要考虑交际背景和特定的语言环境，并注意调动自己的情商，做到以情动人。语境就是特定的语言环境，它包括社会环境、自然环境、交际场合、交际的对象、交际双方的各种相关因素，如身份、职业、经历、思想、性格、处境、心绪等等，以及语句所处的上下文，它们都对公关语言表达起制约和影响作用。正由于语言运用受语言环境的制约，因此，在语言运用上，就要求切合语境，使语言运用与所处的特定的语言环境相切合、相适应。否则，即使话语意义再好，也难以准确有效地表情达意。有笑话说：某人早晨起来去上公共厕所，在厕所里遇到一个熟人，他随口说：“吃了吗？”问得对方十分尴尬。他的失误就在于客套话说错了地方，与当时的场合即语境相悖。

公关语言要切合语境，要求公关人员自觉地根据语境所给予的条件，努力调动语言所具有的多种潜在的表达能力，使公关语言传递最大信息量，使公关人员和公众的沟



通渠道最大限度地畅通。具体做法有：第一，根据特定语境选用最贴切的语言同义形式，使语言表达丰富而生动。第二，利用语境条件消除话语歧义、含糊和模棱两可，使表达具有明确的单义性。第三，有意借助语境的补衬作用，临时增添语言传递中的言外之意和话外之音，或有意使语言与语境相悖，使表达更富艺术性和幽默意味。总之，公关应当充分利用语境所提供的条件，有效增强语言的表达效果。





好口才能让你从容展现才华

当你终于等到一个非常适合自己的机会，准备一展鸿鹄之志时，却在把握它时拙于言辞，空有抱负却无法适当表达，最终使你满腔热血化作一盆冷水。究其原因，最主要的是你的表达能力，也就是口才欠佳。所以，我们应随时随地加强自己对“嘴”的修炼，把自己的理想通过完美的语言、得体的姿势充分表现出来，才能成为现代社会激烈竞争中的强者。

衡量一个人说话水平的高低，其标准不是单一的。口若悬河的人，其说话水平未必就高，这要看是否说到了点子上，是否恰到好处地达到了自己的说话目的；相反，寡言少语的人，其说话水平未必就低，言简意赅，字字珠玑，也是说话水平高超的表现。我们在这里主要阐明说话水平的衡量标准，这些标准包括目的性标准——话随旨遣；准确性标准——切中要害；针对性标准——话因人而异；通俗性标准——明白易懂；时空性标准——话随境迁；逻辑性



标准——条清理明；真切性标准——声情并茂；技巧性标准——引人入胜等。根据这些标准权衡自己的说话得失，有助于我们实现说话动机与效果的统一，否则便达不到交际的目的，有时甚至还会事与愿违。据说有个人说话常常离题，说不到点子上。在他结婚的时候，司仪让他说话，他说：“我衷心地感谢大家在百忙之中赶来参加我们的婚礼，这是对我们的极大鼓舞，极大鞭策，极大关怀。由于我们俩是初次结婚，缺乏经验，还有待各位今后多多给我们以帮助、扶持和指导。今天有招待不周之处，欢迎大家多提宝贵意见，以便下次改进。”这些话貌似彬彬有礼。实则滑稽可笑，很不得体，未能达到理想的交际效果。

交际目的的实现有赖于说话行为的自我控制。人类的言语交际是一个相当复杂的过程，当表达的一方按照预期的目的发出话语信息，或因措辞不当，或对交际对象缺乏了解，引起对方的误解或反感，这时就得加以控制调节，换一种说法，使对方易于理解，乐于接受；有时交谈的开始阶段是按原定目的进行的，可是说到中途，或因对方及周围情况的变化，或因兴之所至，谈走了题，偏离了原定目的，同样需要自觉控制，调节说话行为，以便回到原定话题上来。这是言语交际中贯彻目的性原则和最优化原则的控制手段。

一位农村大娘去买布料，售货员迎上前去热情地打招