

畅销十年的商务交际经典

职场生存

How to Work a Room



如何搞定一屋人

当你走进一个陌生的房间，面对周围目光的沉重压力，你紧张、不安，只想后退……

但是，且慢，也许你的新机遇正在面前……

[美] 苏珊·罗恩 著

中信出版社
辽宁教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何搞定一屋人 / [美] 罗恩著; 史强译. —沈阳: 辽宁教育出版社, 2003.3
书名原文: How to Work a Room
ISBN 7-5382-6539-2

I. 如… II. (1) 罗… (2) 史… III. 人际交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2002) 第099278号

How to Work a Room

Copyright © 2000 by Susan RoAne.

Chinese (Simplified Characters Only) Trade Paperback Copyright © 2002 by CITIC
Publishing House/Liaoning Education Press.

Published by arrangement with A HarperResource Book through Arts & Licensing
International, Inc., USA.

ALL RIGHTS RESERVED.

如何搞定一屋人

RUHE GAODING YIWUREN

著 者: [美] 苏珊·罗恩

译 者: 史 强

责任编辑: 周 琳 王金玉

责任监制: 朱 磊 王祖力

出 版 者: 中信出版社 辽宁教育出版社

经 销 者: 中信联合发行有限公司

承 印 者: 北京忠信诚胶印厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/32

印 张: 7.75 字 数: 106千字

版 次: 2003年3月第1版

印 次: 2003年3月第1次印刷

辽权图字: 06-2002-234

书 号: ISBN 7-5382-6539-2/C · 232

定 价: 17.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换 服务热线: 010-85322521

E-mail: sales@citicpub.com

010-85322522

序 言

这本书写作至今，已有12年了，世界已经发生了很大的变化，但是全世界有一百多万人购买了我的书，那是因为有些东西始终没变。这个永恒的法则是：我们仍在应邀参加活动、社交聚会、会议、商务会谈，我们一直在追求舒适、信心、能力、成功。

在21世纪，因特网风靡全球，相见、相识、接触、交流变得日益重要了。哈佛大学的社会学名誉教授内森·凯菲茨（Nathan Keyfitz）博士，在85岁高龄时曾预言，“在21世纪，人人在技术上都很擅长，**成功者则是那些会与人交谈的人**”。如今，预言已不再是童话。社交地位不断提升，善于交际者将会处处光彩照人。

“谈话”是门叙述、解释、劝说、销售、交谈、娱乐、学习、激发、联系的学问。在生活的方方面面，我们都需要打破沉默，接近陌生人，开始、建立、保持交流。没有交流，我们不能建立战略上的伙伴关系、商业关系、社会关系、商务模式。

- 只有团队成员间相互对话，我们才能建立团队。
- 只有交谈，我们才能享受头脑风暴带来的利益。
- 只有交流，我们才能建立客户群。
- 只有相互磋商，我们才能销售产品，提供服务。

据《第四次转变》(*The Fourth Turning*) 的合著者威廉·斯特劳斯 (William Strauss) 说, “与老板、雇员、顾客的面对面的交流开始变得重要了”。这使得交融、谈话、联系成为必须掌握的技巧。

这本书是最新修改版, 增加了4章内容, 以及“常见问题”部分。还包括许多测验、技巧、主意, 相信将助你在实际生活、虚拟世界里交际更顺利。毕竟, 身在一屋子人当中, 特别是身处陌生人之中, 总是叫人拘泥不安, 而在今天尤为如此。为什么? 因为今天, 我们在网上花费着大量时间。我们用“手指交谈”, 正在丧失面对面交流的技能、勇气和信心。沉迷于电子邮件、电子公告牌、聊天室及电子商务, 因此, 在真实生活中聊天的能力削弱了。

20世纪80年代, 斯坦福大学羞怯诊所的菲利普·金巴多 (Phillip Zimbardo) 博士发现, 80%的成人认为自己怕羞。1995年, 这个数字增加到88%, 部分原因是科技的发展。我们可以从“墙上的洞”——自动柜员机中取钱, 孩子们认为钱就是从那里出来的。传统做法已成历史, 你再不必与出纳员搭话了。

通过因特网, 你可以买到邮票; 杂货自检、网上订购; 语音邮件传话, 无须实地交谈……这些变化冲击着日常的社交技巧。

随之, 怕羞就成了目前引人注目的中心问题。1999年, 它成为《美国新闻与世界报道》和《新共和》的封面故事、《华尔街日报》的头版头条、《纽约时报》的主要新闻。为什么? 因为医药公

司发现，怕羞人群是他们的药品市场。不管你怕不怕羞，你都必须为提高生活质量而处理商业和社会事务。这本书正好比一剂良药，使你愿意交际，不再沉默寡言。

当问及观众是否在满是陌生人的房间里会感觉舒服时，只有5%的人举起了手，这在销售人员中也是如此。如果他们正坐在会场中参加年度会议或重要仪式时，身在一组人当中，就需要一些策略、技巧、开场白或结束词与不曾相识的人交谈，他们可能会是你的同事、客户、顾客和朋友。

本书为你提供动力，以及许多新颖的、改进的、行之有效的策略、事例、想法。这些是十几年来在与数百万观众的交谈及数百万以上读者的反馈中积蓄起的思想火花，它们一直在闪耀着光辉。

VII

人们常问我，如何同那些无趣的、烦闷的、冷漠的人交流？实际上，我们不会与每个人都情投意合。别人的时间安排、兴趣爱好、议事日程、价值观念可能与我们的大相径庭，不过，总有很多优雅的、有趣的、友好的人，那么开朗、健谈，愿与我们洽谈生意。

如果你所处的环境中，交际对商务及个人来说都极为重要，那么这本书太适合你了。本书包括测验、引用、妙语、漫画（这些年来，我越来越喜欢使用双关语，玩弄文字游戏了）。如果你有幽默感，这本书是适合你的；如果你为“缺少幽默细胞”发愁，尤其为参加宴会、会议、筹资或贸易展感到忧心忡忡时，这本书对你来说再好不过了。

致 谢

写一本书就像是生一头小象，一直觉得是那样。延伸的跨度大，但我从不觉得孤独。

在采访——同数以千计的人交谈时，他们给我时间和热情，展示他们内在的见地、他们的幽默，从这里我得到听众的反馈。朋友、客户、同事以及在飞机上、池塘边、超市队列中、健康俱乐部“踏车”时遇见的人都是那么慷慨地提供给我素材，介绍他们的目的、原因，言语中充满了机智和惊奇。

感谢支持我、信任我，有时给我安静、需要时再回来的朋友们。他们是：特利·斯科、丹·马达克斯、帕姆·马滕斯、里奇·波特兰等等。

对于这些年来一直感激我的帮助的读者和听众，我祝福你们与人交往得更加成功。

导 言

摸摸信封，你觉得是邀请函，猜对了！你的一位客户乃当地慈善机构的名誉主席，两周后他们将举办一次大型募捐会。届时不只你要去那儿，许多潜在的客户、投资人都会聚集在那儿，这可是认识新人、拓展生意的好机会。

听来有趣，但就在这么考虑之前，脑子里一个微弱的声音已经响起，“等一等……你将走进大型的舞厅，见到数以千计的陌生人啊！”他们彼此相识，可没人认识你。你将和谁说话呢？你将说些什么呢？想到这儿便开始哆嗦、紧张。最后还是小心翼翼地把邀请函归在“待处理”文件或抽屉里。

不只你是这样，每天在全国的办公室和家庭中都上演着这幕情景剧。不管是纯粹的社交活动、商务会议，还是两者兼而有之，这都不要紧。重要的是，大多数人走进满是陌生人的房间时，感觉是不舒服的。若还想着要给人留下很好的印象，感觉更是如此。

那是最佳的商业和社交机会。轻松优雅的交际所带来的利益是巨大的，下面是一些交际行家的心得：

- 你感觉很好，对参加商业和社交聚会充满热情和信心，相信会有令你深感舒适和多彩的舞台。

- 你会建立起价值可观的商务联系，开始一段持续一生的友谊。如果你不走上前去，微笑着伸出手，说“嗨”，那些机会可能就失去了。
- 你使他人感觉更舒服，他们想要认识你，也许与你做生意，也许给你提供生意。

在修订本书时，我曾有个愿望：给你走进房间的信心和勇气，并且光彩夺目、兴致勃发。无论它是社会性的或商业性的，无论是会议、宴席、聚会，还是家庭教师协会、就职舞会，这本书都将帮助你成功应对，轻松交际，实现自己的目标，也使他人感觉良好，共同度过一段好时光。

XII

本书焦点是：

- 找出抑制我们轻松交流的“路障”，然后排除。
- 提供排除“路障”的方式。
- 增强信心，激发热情、兴趣和真诚，吸引人们敞开心扉。
- 为开场白提供实用的技巧和策略，与陌生人和谐交流。

在21世纪，良好的个人关系将带来丰厚的商业利益。交际会排在市场战略的第一位，大规模行销是最好的广告形式，而且是免费的。

所有人都得交际，你去参加婚礼、聚会、开会，这就是在交际。当你熟练掌握这种技能时，你会深深地感到，生活是多么惬意，多么幸福。我的观众和请我签名的读者告诉我，最令他们不安的是，

别人看起来都非常快乐。相信我，他们只是“表现”的快乐而已。

不论什么理由，大多数人都~~不~~想进入满是陌生人的房间。据《纽约时报》报道，一项关于社会焦虑研究显示，陌生人聚会是社会的~~第一~~大恐惧。大多数人宁可在公众场合讲话（两个人除外），也不愿参加一个人都不认识的活动。

甚至可以这么说，如果你对此一点儿也不忧虑，**那你就**不正常了。

大多数人都想和他人（当然包括陌生人）在一起时放松一些，于是就会努力削弱焦虑，试着轻松优雅地穿梭在人群当中。我们自己想感觉舒适，让其他人和我们在一起时也感觉舒适。我们想融入人群，过得有趣，感觉良好，商业上有所进步。既然时间是宝贵的商品，即使“露露面”也要很好地利用啊。

XIII

交际是一个古老的政治用语，让人回想起一幅图画，一群肥胖的人在烟雾弥漫的房间里玩牌，但今天已不是这个意思了。今天交际的定义是，**在聚集的人群中，优雅轻松地斡旋的能力。见面、问好、交谈，一切按你所希望的进行；营造温馨真诚的交流氛围，建立信誉，发展商业和个人关系；清楚如何开始，如何深入，如何结束生动有趣的谈话。**

尽管网络与交际相互关联，但它毕竟是不同的。网络是互惠互利的，彼此指导，共享思想、信息，促进了个人和商务生活，即时联系、重复进行。

对于交际，没有什么是已经被计划或操纵好的。不过，你的

热情、开朗，及与人交流的渴望不是出自诚心，那么没有什么技巧会起作用。你不诚心，人们感觉得到；你想做什么，他们也知道。因为你有安排日程，你要促销。当你在真挚地敞开自己的胸襟时，他们知道，也会欣赏的。

我的指导意见是：走上去，开个玩笑，享受乐趣。商业利益会接踵而来，现在就是要去做！

交际是种冒险，这是毫无疑问的。自尊岌岌可危，似乎在威胁你，但不论个人还是商业，都会有巨大的收益。

此书告诉我们，是什么阻碍我们积极热忱地参与活动，我们又能做什么来使之更舒适、更愉快、更有利可图，甚至更加趣味无穷。它将允许我们自由出入每个房间，收获个人和商业的累累果实。这本书着重于社会技巧，而非跨文化的交流，其他一些非常不错的书对那个话题有专门介绍。

XIV

确实熟能生巧，我鼓励你能尽可能多地参加活动，对本书中提到的技巧做尽可能多的实践。一些技巧效果会很好，另一些可能不适合你，就像母亲常说的，“试试又何妨！不会有伤害的。”没人死于胡说八道，或死于参加慈善募捐。

可能你发现自己已经知道该书提到的一些信息，也实施过其中的一些技巧。好极了！那就让这本书作为提醒，继续强化你的技能。你实践得越多，感觉就会越好。

但最重要的是——享受乐趣！

目 录

序言

致谢

导言

第一部分 预备

第一章 五大路障：母亲的告诫 3

第二章 排除法：排除路障 17

第三章 益处：交际的回馈 27

第四章 生动的二重唱：魅力与放肆 35

第五章 如何虚拟交际 41

第六章 庸俗人士的交际：为何不那么做 59

第二部分 行动

第七章 7步出席计划：准备 67

第八章 7种策略：从跳跃开始到平稳结束 85

第九章 交谈中的语言：生动交谈的7个关键 105

第十章 如何与听众交往 123

第十一章 遵守礼节规则：良好的行为等于极佳的商机 131

第三部分 冲刺

第十二章 鸡尾酒会中的交往：享受乐趣，实现目标，满怀信心 147

第十三章 重聚中的交往：在现实中蹒跚 163

第十四章 贸易展览或大会：交易 177

第十五章 “科技产品”交际 195

第十六章 多种交际 209

第十七章 处处均可交际：火车上、轮船上，还有飞机上 217

第十八章 罗恩的信仰：联系十戒律 225

常见问题及解答 229

第一部分

预 备

第一章

五大路障：母亲的告诫

如果交际是那么有趣、有益，为何考虑它时，我们的心在怦怦直跳，掌心在冒汗，目光变得呆滞？原因之一：我们中88%的人认为自己害羞。当我们应邀开会，参加聚会时，我们会尽量避开这些社交机会以免感觉不自在。

另一个原因：多年前，我们已经被教导不要与陌生人说话。母亲给我们这可怕的告诫，有着最好的意图，“为我们自己好”，并且人人赞成留意这些。问题是，这些告诫在我们6岁时产生的效果很好，而在我们26、46、66岁时却未必如此。

既然从一年级开始我们就不再独自回家，这些告诫也就不再是安全屏障，而变成了路障，阻碍着我们与其他人进行轻松有效的交流。不要责怪母亲。不过，我们常常听到这些告诫——也许常常灌输给我们的孩子们——以致它们成了一种生活方式。

下面是通向成功交际之路的5个主要路障。驱除它们是通向成功的第一步。



路障1 “不要与陌生人说话”

“与陌生人说话”就像美国人吃苹果馅饼一样平常，握手是紧跟其后的。当母亲这样对我们说时，行得通；当我们这样对孩子们说时，也行得通。然而，我们仍旧不愿孩子们在放学回家的路上和陌生人讲话，这种情况与以前相比，有过之而无不及。

但是，当我们在一次贸易展览会上销售商品时，当参加新工作第一天上班时，当出席正式舞会或者职业协会的会议，且联系或交流显得举足轻重时，这就行不通了。我们常常发觉，自己站在门口，不知所措，任想像的火花在面前跳动。“不要与陌生人说话”的告诫潜意识地闪过，结果我们什么也做不了。

于是，我们找一个相对安静的地方，坐下来，开始慢慢地吃东西，不停地呷着一杯咖啡或饮料，紧张地微笑却不是向着某个人——度过一段糟糕的时光。或者，背靠着墙，静静地站在房间的一侧（术语即为“作壁上观”）。

可是，我们也渴望大生意，好职业，更多的社会机会……那些出色的人物，站在那儿跟我们一样，感觉不自在，谁又知道他们是谁。哪些接触是有价值的呢？

生命如此短暂，时间如此宝贵，容不得花费了一两个小时而错过机会。更何况，怎样都是要度过这一两个钟头，为什么不让自己愉快呢？

路障2 “等待体面的介绍”（郝思嘉综合征）

想像一下，郝思嘉站在塔拉（尚处于战前辉煌期）的台阶上，闪动着睫毛，懒洋洋地说：“唉，可是我们没有经体面的介绍啊。”郝思嘉美丽迷人，她本不会少参加正式的聚会。但在她所处的时代和社交圈里，人人都懂得**体面介绍**的必要。有一些人，通常是老妇人，几乎不做别的，专做介绍人。她们会确保你见到那个潇洒的黑发青年，或是令你眩晕的美貌少女，或是当地某个银行家，可能对你的农作物大面积耕作感兴趣。

可是，明天确实“又是新的一天了”。现在，你不能指望个人或专职的“媒人”会确保你在政治会议或演讲之后的招待会上得到介绍。

然而，我们许多人被教导：随便与人谈话“不好”，除非已由熟人介绍。经正式介绍后，开始谈话当然容易多了。至少，你们都认识介绍你们的那个人。可以把“你怎么认识莱斯利的？”作为开场白，引出对初相识的更多了解，再导向其他话题。

不过，大多数情况下，我们不能指望被介绍给某人，更不用说被介绍给我们很想见的人。机会来临时，可能只有我们自己在场，我们必须走上前去自我介绍。如果我们不想独自待在房间里，盯着天花板或地板出神，我们必须意识到，郝思嘉有她的世界，我们有我们的世界……把她