



交际

李孟洁 著

是一种非凡的能力



迅速打破沟通壁垒
有效赢得他人的信任



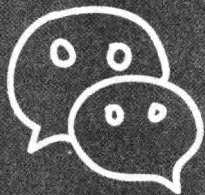
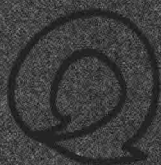
中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



交际

李孟洁 著

是一种非凡的能力



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

交际，是人在社会生存的必备技能。掌握良好的交际方法，可以帮助你改善自己的人际关系，改变和丰富自己的人生。

本书将会从如何与陌生人聊天开始，教会你交谈的基本技巧、与人交往的基本规律、在职场中关系亨通的不二法门，一步一步、层层深入地指导你成为一个全方位、受欢迎的交际达人，为你人生的成功之路点一盏灯。

本书既适合职场人士阅读，也可作为公司培训、激励员工的指导用书。

图书在版编目（CIP）数据

交际是一种非凡的能力 / 李孟洁著. —北京：中国电力出版社，2015.4
ISBN 978-7-5123-7196-5

I. ①交… II. ①李… 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 (2015) 第 027873 号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑：闫丽娜

责任校对：王开云 责任印制：赵 磊

汇鑫印务有限公司印刷·各地新华书店经售

2015 年 4 月第 1 版·2015 年 4 月北京第 1 次印刷

700 mm × 1000 mm 16 开本·13.5 印张·160 千字

定价：32.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

前言

Foreword

关于社交，有这样一个经典的案例。

有位女士过生日请客吃饭，看着约定的时间都过了，还有一个客人没到，她心里着急，便说：“怎么搞的，该来的还没来。”

有一些敏感的客人听到以后，心想：“该来的还没来，那我们就是不该来的了？”便悄悄地走了。

女士一看，怎么又走掉几位客人？她愈发着急了，便说：“怎么不该走的都走了呢？”

在座的客人一听，心想：“不该走的都走了，那我们就是该走的了？”

慢慢的，客人们都走了，只剩下最后一位，她是与这位主人是交情比较好的朋友，想帮她一把，就劝这位女士说：“以后你说话小心点，说话前先考虑一下再说，否则很容易引起误解。”

这位女士大叫冤枉，急忙解释道：“我并不是叫他们走啊！”

朋友听了，气不打一处来，说道：“你不是叫他们走，那就是叫我走了？”说完，便头也不回地离开了。

客人们全都走光了，女士十分懊悔，可还是不知道自己哪里出了问题。这位女士就是不懂社交的典型例子。

人在社会中生存生活，必然时时刻刻都在与别人交际，但像上面案例一

样不善交际和言辞的情况却屡屡出现：聊天的时候找不到话题、不知道怎么和陌生人相处、融入不了同事的圈子、聚会和饭局上插不上话、一开口就冷场……

交际，不仅仅是人与人之间的交往，更是人在社会中必备的能力。无论什么人，但凡想要成功，都不可能单打独斗。而一个睿智的人，必然深谙交际之道。掌握了交际的规律，你的朋友圈、人际关系，甚至你的异性缘都将焕然一新；掌握了人脉网中的秘诀，交友办事会更加顺风顺水。

卡耐基说过：“人脉是人一生中最大的财富，有人脉就有力量，有人脉就有竞争力。人脉就是你的财脉，你的成功人生就赢在人脉。”

本书分为七章，从与陌生人相处开始，将鲜活的例子与理论相结合，层层递进地阐述了提高交际能力和日常交际的技巧，并附有与人际交往相关的规律和法则。关于交际的问题，大多数都能在书中找到答案，本书对不太擅长交际的读者朋友能起到实际的作用。

交际能力并非一朝一夕可以提高，但熟悉了规律就并不困难，只要按照书中的章节一步一步地领悟，并付诸行动，交际这个技能，你一定会掌握。

目录

Content

前言

第一章

初识，与陌生人“零距离” / 01

- 1.1 第一印象效应 / 02
- 1.2 好的称呼，才有好的开始 / 15
- 1.3 初次见面，怎么“一见如故” / 17
- 1.4 “搭讪”不“流氓” / 20

第二章

聊天，结交的第一步 / 25

- 2.1 营造“酒逢知己千杯少”的聊天氛围 / 26
- 2.2 聊天不能不看对象和场合 / 34
- 2.3 怎么说话才“得人心” / 39
- 2.4 学点“读心术” / 48

第三章

朋友，需用心去交 / 53

- 3.1 大声叫出别人的名字 / 54
- 3.2 交友也要“精益求精” / 56
- 3.3 结交“贵人”更“省力” / 62

3.4 用真心换取真友谊 / 72

3.5 谨防“小人”，净化朋友圈 / 83

第四章

人脉网，风风火火“织”起来 / 87

4.1 江湖之行，切忌“单打独斗” / 88

4.2 圈子决定命运 / 90

4.3 将人脉网“越织越大” / 93

4.4 在职场中把握人脉 / 103

第五章

人脉“保鲜”，让交际关系更持久 / 123

5.1 给自己一个清晰的角色定位 / 124

5.2 “示弱”，让人脉更持久 / 126

5.3 让亲和力为你的人脉“保鲜” / 129

5.4 人脉中的“互利原则” / 131

5.5 维持人脉，需重视交际“潜规则” / 139

第六章

人际关系，要细心呵护 / 147

6.1 尴尬和冷场，这样摆平 / 148

6.2 挪挪步，换个位置再思考 / 153

6.3 心太小，就“装”不下人气 / 155

6.4 轻易不诺，有诺必“灵” / 158

6.5 摒弃高傲，放低自己 / 161

第七章

个人魅力，是受欢迎的基础 / 165

7.1 提升自己的魅力与形象 / 166

7.2 让你的价值“闪光” / 171

7.3 懂一些人情世故 / 174

附录

成功人脉的十大法则 / 179

首因效应与近因效应 / 180

六度空间理论 / 183

杜利奥定理 / 185

卢维斯定理 / 189

从众效应 / 191

刻板效应 / 194

晕轮效应 / 197

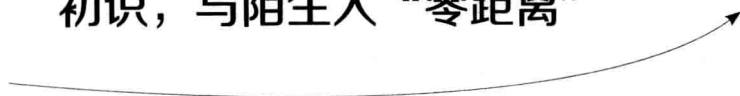
二八原理 / 200

互补定律 / 202

南风法则 / 205

第一章

初识，与陌生人“零距离”



1.1 第一印象效应

◎ 何不让人“一见钟情”

王实甫在《西厢记》中写到张生在普济寺看到崔莺莺时，大呼“正撞着五百年前风流业冤”，那时的张生也算是在风月之地混过的，见了崔莺莺却也连话都不会说了，呆呆地看着她，魂飞千里。只是王实甫也不知道有这么个词叫做“一见钟情”。

苏小小和阮郎、许仙和白素贞、刘鹗和赵飞燕……历史和小说中都不乏一见钟情的故事，但有意思的是，无论是哪一对一见钟情的情侣，女方常被描写成美若天仙，男方也尽是颇有魅力。除却一些夸张的成分，这也是有据可循的。

男女初次相见时，若对方有学识、有风度、仪表堂堂、谈吐得体，总是更能容易被接受和欣赏。

那么，一见钟情需要多久呢？答案是 30 秒。

赫特福德大学教授魏斯曼曾主持过一项大规模快速约会实验，要求 100 名寻找终身伴侣的单身族每人与十名异性快速约会，同时对约会对象进行魅力评分，并决定是否再与对方接触。结果发现，多数人在 30 秒内就做了决定，而女性选择的时间更短。

魏斯曼提出，男性经常被批评只看重女性的外表，但实验的结果正好相反：女性比男性在外表上更为挑剔。也就是说，男性如果想获得青睐，只有

几秒钟的时间，因此外表和开场白就非常重要。

实验中，对于那些比较优秀的参与者，约会对象几乎百分之百希望和他们进一步接触，而大约有 30% 的人连一个再约会的机会都没有。

这个实验告诉我们：如果在 30 秒内无法让异性“一见钟情”（至少要印象深刻），那就注定成为“无缘人”。

当然，我们都知道，初次见面就对对方很有好感，或者觉得志趣相投的情况，不仅会发生在彼此爱慕的异性之间，在同性之间也是会产生的，只是不同于异性间“爱慕”的情感罢了。

与异性间“一见钟情”一样，任何两个人第一次相处都会在心底为对方进行“魅力评分”。

有一位心理学家曾做过这样一个实验：心理学家分别让一位戴金丝眼镜、手持文件夹的青年学者，一位打扮十分时髦的摩登女郎，一位挎着菜篮子、神色疲惫的中年妇女，一位留着奇怪发型、穿得很邋遢的男青年在公路边搭车。结果显示，摩登女郎、青年学者搭车的成功率很高，中年妇女稍微困难一些，而那个邋遢男青年的成功率几乎为零。

还有一个心理学实验：他分别给两个学生 30 道题，让两个学生都做对其中的 15 道题，但是让学生甲做对的题目尽量出现在前 15 道题，而让学生乙做对的题目尽量出现在后 15 道题。接着，他让一些被试者对这两个学生进行评价谁更聪明。结果发现，多数被试者都认为学生甲更聪明。

这就是所谓的第一印象效应。

我们每个人都希望在与他人初次交往时给对方留下良好的印象，但是在日常生活中，更多的人，在接触陌生人或者进入陌生情境中时，都不知道如何恰当地表现自我，往往会表现得比较拘谨，自我感觉也不自然，没办法给别

人留下深刻、良好的印象，甚至给人留下一个恶劣的第一印象。

那什么会影响第一印象呢？

媒体策划专家有一句名言：要给人一个好印象，你只需要7秒钟。通过大量的分析，研究者们成功地阐述了影响第一印象形成的因素。

第一印象的形成有一半以上内容与外表有关。不仅仅是长相漂亮，还包括体态、气质、表情和穿着的细微差异。

第一印象有大约40%的内容与声音有关。音调、语气、语速、节奏都对第一印象的形成有影响。

第一印象中只有少于10%的内容与言语举止有关。

第一印象会在对方的头脑中占据着主导地位，影响他人对你的评价和态度。第一印象的形成虽然只是最初几秒钟内得出的结果，但千万别小看这几秒钟，它对你的交友处事可是有很重要的影响！

从心理学的研究来看，当我们对一个人一无所知时，自然会特别留意与他相关的一切未知信息。大家也都明白“先入为主”的道理，人们往往会偏重第一印象。信息出现的顺序不同对印象的形成有不同的影响。当有一系列的信息出现时，最初得到的信息比后来得到的信息占有压倒性的优势。

所以赶紧行动起来吧，让人对你“一见钟情”！

◎ 个人形象的魔力

王炜是个工作能力很强，也很有责任心的男生。但他在生活中总是不拘小节，整天穿一身破牛仔服，给人一副吊儿郎当的印象。不止一个朋友跟他提过这件事，但王炜觉得内在才是最重要的，又

不是每个人都是“外貌协会”的成员。

有一次，他去一家公司面试，依旧穿的是那身牛仔服。刚一见面，负责招聘的几个人便皱了皱眉头，私下交谈了几句后，一个人转过头来对王炜说道：“对不起，我们公司需要对工作态度和生活态度都很严肃的人！”

王炜给应聘官的第一印象是对生活态度不严肃，正是因为他对自己的形象不够重视，才导致自己失去了一次大好的机会。如果连进门的资格都没有，哪里还有机会施展才华、展示内在呢？

第一印象究竟有多重要？第一次见面可以使一对男女一见钟情；第一次见面可以使一个优秀的人失去等待许久的机会，只因给应聘官留下了不好的印象；很多女性都是凭第一印象来购买商品；甚至有一位著名作家说过，如果他在第一次见面时不喜欢一个人，就绝不会有下一次见面的机会……

还有这样一个故事。

西方哲学家亚里士多德参加一个宴会，宴会开始时，他穿了一件很不起眼的衣服出席，主人不知道他是谁，所以对他的态度十分冷淡。

于是亚里士多德马上出去，换了一件崭新的皮大衣。他重新回到宴会上的时候，主人一下子变得十分殷勤，他邀请的客人们也纷纷起来向亚里士多德表示敬意，向他敬酒。

亚里士多德见到这个情景，马上脱下大衣，拎着大衣说：“喝酒吧，亲爱的大衣兄弟！”大家都疑惑地看着他，亚里士多德说：“你

们不知道吧，但我的大衣兄弟可是清楚得很，所有的礼节都是冲他来的，他才是今天的客人。”

可见，第一印象的魔力多么的大，而第一印象往往在最开始的几秒之内就会形成。所以，无论是想在面试工作中顺利过关，还是在人际关系中给人好的印象，个人形象是不能忽略的环节。在不了解你的内在时，别人只有通过你的外在来获取信息，这也能说明人人都是“外貌协会”的原因，有魅力的人永远受人欢迎。

那么，我们应该怎样改变自己的外在，给人留下好的第一印象呢？

首先，要从“头”做起，找到适合自己的发型。关键是找到适合自己的发型和发色，一定要与自己的脸型、肤色、身高、体型相匹配，所以一定要与发型师进行交流。

其次，要精心保养自己的皮肤。油性皮肤要注意清洁，在化妆时，无油成分或是亲水性的粉底是最好的选择。而干性皮肤则要注意补水保湿。

再次，要注意服装的搭配。如何穿着打扮，是懂不懂礼节的一个重要体现。在人际交往与职场交往中，我们应该尽可能地避开不合适的装扮，给人好的印象。

对于女士来说，有几个需要注重的细节。

(1) 注意头发的高保湿。高保湿的发式，会给人一种清新活力的印象。千万不要整天顶着一头干涩的头发。在生活中，这会给人一种邋遢、不修边幅的感受；在职场上，这会减少上司和客户对你的信任感。你可以购买一些无香型的保湿产品，抹在干净柔顺的头发上，达到保湿效果。但需要注意的是，不要用香气袭人的保湿产品，因为这些产品的香气与面霜、香水的味道混杂

起来，同样不会给人好的印象。

(2) 口红的颜色。灰紫、近乎白色的淡紫、银灰等颜色，虽然很潮和先锋，但不适用于工作领域或交往场合。饱满欲滴的大红色当然也不大合适。无论对话者是女性还是男性，都会给对方一种不安和紧张的感觉。所以，为保持精致优雅，又不乏轻松的对话氛围，口红颜色可以选用深玫瑰紫、洋粉红和咖啡玫瑰红等颜色。

(3) 套装的颜色与肤色要相配。如果你对自己搭配衣服的能力没有太大的把握，套装是简单的选择。但套装的颜色要是选得不好，往往比品牌和款式跟不上潮流更糟糕。套装的颜色如果跟皮肤不搭，常常使人表现出保守、拘谨之相。所以，关键在于找到最适合你的套装色，可以请教有经验的朋友帮你搭配。

男士要注意的细节如下。

(1) 清理好自己的头发和胡子。个人形象不光是注意衣服搭配，头发和胡子等这些卫生小细节更容易引起别人的注意。所以你要勤洗澡，勤刮胡子，至少一个月理一次发。如果有头屑，就选用一些去头屑的洗发液。常去看牙医，不要让嘴巴成为臭味的发源地。

(2) 衬衣的颜色很重要。在职场上，最安全的衬衣颜色应该是深色，比如深蓝、黑色、深绿、棕色等，不过在与艺术相关的领域上，大图案、条纹等衬衣也是可以的。要注意的是，不要穿短袖衬衣与西服相配，衬衣的袖口比西服长出两指。

(3) 西装一定要得体。西服的面料一定要好，最好是100%的毛料，或毛与丝的合成材料。化纤制品只会给人一种廉价、劣质的感觉。成功男性的西装一般以深蓝、灰、深灰等中性色彩为主，选择纯色或淡淡的条纹。

(4) 选择合适的领带。领带的图案要含蓄、简单、色彩保守。一个男人至少要有两条红色和蓝色的领带，且要符合国际标准尺寸。领带不能有瑕疵、线头、破丝，或者褪色变形等情况。面料只能选择全真丝的，而不是人造面料或棉、麻等材质。

(5) 腰带展现气质和品位。腰带的颜色要与皮鞋相同或相近，腰带扣形状要简洁，更要避免太显眼的花纹和附件。

(6) 皮鞋要光亮如新。身着西装的时候，只能穿优质的牛皮鞋。黑色是最好的选择，皮鞋样式要简单，那些带有金属装饰物、拉链式等其他奇怪样式或布满花纹的鞋都不要穿，最重要的是，要每天都擦皮鞋，不能让它沾满灰尘。

外在形象是让内在得以与外界沟通的桥梁，唯有得体的外在形象，才能给别人良好的第一印象，让你的内在涵养有机会被他人了解。

◎ 微笑，是最好的名片

没有人不希望别人用微笑去迎接他，横眉竖眼常常会阻碍思想的交流，这是因为，微笑，是最好的名片。所以，有的公司在招聘员工时，把面带微笑当作第一条件，因为他们希望自己的员工总是给人一种富有亲和力的感觉，这样才能把公司推销出去。

最好的例子是美国联合航空公司。

联合航空公司保持着一个世界纪录，那就是在 1977 年载运的旅客，总人数是 355 万人。联合航空公司宣称，他们的天空是一个友善的天空、微笑的天空。的确是这样的，他们的微笑早在地面时就

已经开始了。

一位叫珍妮的女士去参加联合航空公司的面试招聘，她没有熟人关系，全凭着自己的能力去争取。最后她被聘用了，而原因正是她脸上的微笑。

珍妮面试一开始时十分疑惑，因为在面试的时候，主管人员总是故意把身体转过去背对着她。这位主管人员并不是不懂礼貌，他是在感受珍妮的微笑，因为珍妮要争取的岗位是通过电话工作的，如预约、取消、更换或确定飞机班次之类的事情。

过了一会儿，这位主管人员转过来微笑着对珍妮说：“小姐，你被录取了，你最大的资本就是你脸上的微笑，你要在将来的工作中充分地运用它，让每一位顾客都能从电话中感受到你的微笑。”

联合航空公司能取得如此惊人的运载数字，也就不奇怪了。

在生活中，很多人都已经意识到了外在形象在人际交往中的重要性。因此，出门之前，我们总是会在镜子前好好打量自己一番，但是，我们也不可忽略了更加展现气质、增加魅力的一点，那就是你的微笑。微笑可以解决问题，微笑可以带来好运，这是真理。但仍有很多人没有意识到微笑会带来重要影响。

因微笑而走向成功的，还要说说美国的商业巨子希尔顿。

从1919年到现在，希尔顿旅馆从一家扩展到70多家，遍布世界各大城市，成为全球规模最大的旅馆之一。希尔顿旅馆的生意能这么好，其成功的秘诀之一，便是服务人员“微笑的影响力”。