

金源◎著

跟谁都能谈生意的

# 人际关系学



## 超有用的65个应酬法则

销售、公关、谈判、创业、管理……

让人左右逢源无往而不利的人脉经营术

赢得  
朋友

影响  
他人

提升  
气场

整合  
资源

黑龙江教育出版社

金源◎著

跟谁都能谈生意的

# 人际关系学



超有用的65个应酬法则

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

跟谁都能谈生意的人际关系学：超有用的65个应酬  
法则 / 金源著. — 哈尔滨：黑龙江教育出版社，  
2017.11

(读美文库)

ISBN 978-7-5316-9690-2

I. ①跟… II. ①金… III. ①人际关系学—通俗读物  
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第292707号

## 跟谁都能谈生意的人际关系学：超有用的65个应酬法则

Genshui Douneng Tanshengyi De Renjiguanxixue

金 源 著

---

责任编辑 曾令欣  
装帧设计 MM末末美书  
责任校对 关宇飞  
出版发行 黑龙江教育出版社  
(哈尔滨市南岗区花园街158号)  
印 刷 天津嘉杰印务有限公司  
开 本 880毫米×1230毫米 1/32  
印 张 7  
字 数 140千  
版 次 2018年2月第1版  
印 次 2018年2月第1次印刷

---

书 号 ISBN 978-7-5316-9690-2 定 价 26.80元

---

黑龙江教育出版社网址：[www.hljep.com.cn](http://www.hljep.com.cn)

如需订购图书，请与我社发行中心联系。联系电话：0451-82533097 82534665

如有印装质量问题，影响阅读，请与我公司联系调换。联系电话：010-64926437

如发现盗版图书，请向我社举报。举报电话：0451-82533087

## 不懂应酬你还怎么做生意

一个人不管他有多聪明、多能干，先天的条件有多好，但是如果不懂得如何为人处世、不懂得商务应酬之道，那么他最终的结局往往是失败的。商务应酬是一门学问，更是一门艺术。正如励志大师戴尔·卡耐基所说：“一个人成功的因素，归纳起来15%得益于他的专业知识，85%得益于其良好的社交能力。”可见，玩转商务应酬，就能在商海中掌握先机、获得成功。

很多叱咤商界的大人物，都能在应酬中游刃有余，他们能很好地展示企业的文化、管理风格和道德水准，塑造企业形象。商务应酬是生意场上的法宝，生意的好坏很大程度上取决于应酬的能力。应酬得当，对方开心，自己获利；应酬不当，小问题也会伤感情，生意做不成，彼此还伤了和气。

生活充满了法则，不遵循法则的人必然会被社会淘汰。商务应酬中有很多必须遵循的法则。只要你遵循这些法则，就会在言

谈举止间深深地打动客户，影响或改变客户对你的看法和态度。同样，你的商业形象就如同一张定格的照片，留给客户难以抹去的印象。事实证明，深谙应酬法则的人，他的力量是难以估量的。他们总能够脱颖而出，所向披靡。

为了给读者朋友更多的关于商务应酬的启示，跟任何人都能谈生意，我们组织编写了这本《跟谁都能谈生意的人际关系学：超有用的65个应酬法则》，着重论述了商务应酬中应遵循的礼仪规范、行为习惯、潜在规则等内容，具有很强的系统性和实用性。

书中难免错谬之处，敬请批评指正！

## 第一章 开口一句顶一万句：话说对了生意就成了

- 法则 1：拜访加开场，是生意成交的关键 / 002
- 法则 2：见啥人说啥话，生意场上不尴尬 / 005
- 法则 3：探明他的内心，跟靠谱的人做生意 / 008
- 法则 4：话到嘴边留三分，人也真来钱也真 / 012
- 法则 5：你说的话他爱听，生意成交就有戏 / 015
- 法则 6：听懂对方话外音，生意成交不用愁 / 018
- 法则 7：一句话定成败，关系再好也别乱说 / 021
- 法则 8：善于自我推销，生意更容易成交 / 025
- 法则 9：厚脸皮有饭吃，做生意就要放下面子 / 028

## 第二章 敏锐捕捉商业信号：一眼看穿对手的心理

- 法则 10：破译对方身体密码，参透心机有商机 / 034
- 法则 11：观其头部解其心理，寻找合作的契机 / 037
- 法则 12：当无法看穿对方表情，就从他的脸判断 / 040
- 法则 13：对话时看着他的眼神，交易始于注视 / 043
- 法则 14：细观他的眉毛，判断他打什么主意 / 045
- 法则 15：根据嘴巴的动作，推断他心里所想 / 049
- 法则 16：注意他的手，它会告诉你小秘密 / 051

法则 17：掌握握手的度，交流轻松更自如 / 055

法则 18：观察他的手指，上面有他的内心 / 057

法则 19：留意腿脚动作，得知他赞同或否定 / 061

法则 20：看穿他的谎言，识破他的伪装 / 064

### 第三章

#### 先交朋友再谈生意：巧将人脉变财脉

法则 21：朋友多了路好走，珍惜你的商务资源 / 070

法则 22：人脉无价，守护好你的无形资产 / 072

法则 23：纵有万贯家财，抵不过一个好人缘 / 075

法则 24：人缘就是钱缘，人脉就是财脉 / 078

法则 25：人脉累积，拓展商界人脉五大要点 / 080

法则 26：人脉维系，保持商务关系的七大诀窍 / 084

法则 27：结交更优秀的人，你才能大有作为 / 089

法则 28：利用人脉网，努力提升商业价值 / 092

### 第四章

#### 谈判其实很简单：在利益博弈间稳住商机

法则 29：谈判的首要前提，了解对手的信息 / 096

法则 30：因人而异，灵活应对各国的商务对手 / 099

法则 31：把握火候，让谈判从开局就给力 / 102

法则 32：无惧无畏，防御型谈判对手巧应对 / 105

法则 33：巧妙防御，避开攻击型对手的陷阱 / 108

法则 34：友谊长存利长存，珍惜搭档型对手 / 112

法则 35：运用策略和技巧，交易达成无阻碍 / 115

法则 36：绝不拖延，把握结束谈判的最佳时机 / 119

法则 37：正确处理结局，让交易持续并继续 / 122

## 第五章

### 零成本成交的秘籍：不花分文达到目的

法则 38：没有资本时，用诚信和心计做生意 / 128

法则 39：没有交际圈，更需要编织商圈网 / 130

法则 40：主动联系人，利益才会找上门 / 134

法则 41：无事也登三宝殿，常来常往生意长 / 136

法则 42：多予人恩惠，少亏欠人情 / 138

法则 43：善于引荐自己，普通人也能办大事 / 141

法则 44：抛弃所谓的自尊，脸皮厚才吃个够 / 144

法则 45：利用互补定律，寻求商务合作之道 / 146

法则 46：巧借贵人，小人物也能成大生意 / 148

法则 47：通过办事结交情，有了交情办大事 / 151

## 第六章

### 生意中的让利学：让钱和人脉来找你

法则 48：做事先做人，经商从做人开始 / 156

法则 49：勿吃独食，分享共赢才会成功 / 159

法则 50：抓住他人软肋，玩转利益王牌 / 162

法则 51：投其所好，搞定生意先搞定人 / 164

法则 52：有些话你别当真，商务场合有禁忌 / 168

法则 53：成交并不难，先攻破他的心理防线 / 171

法则 54：礼轻情更重，把礼送到他的心坎上 / 174

法则 55：即使攀高结贵，仍要不卑不亢 / 176

法则 56：拜访接待不可少，有礼有节是关键 / 179

## 第七章 酒桌上的生意经：礼仪能为你赢得百万订单

法则 57：酒场交对朋友，天下没有难做的生意 / 184

法则 58：酒桌上有好形象，人受欢迎事必成 / 188

法则 59：酒桌说话不简单，生意成交靠技巧 / 190

法则 60：拒酒有诀窍，不得罪人也能成交 / 192

法则 61：陪客细致得体，双方愉悦生意成 / 194

法则 62：营建轻松的氛围，巧用话题促交易 / 197

法则 63：宴席之上要周全，尊卑有序赢大单 / 200

法则 64：享用西餐，在高雅格调中达成合作 / 202

法则 65：尊重民族餐饮礼俗，业绩定会不俗 / 205

## 后 记 人脉是通往财富的阶梯 / 211



## 第一章

# 开口一句顶一万句：

## 话说对了生意就成了

我国古代著名的文学理论家刘勰曾说：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”口才的巨大威力可见一斑。对于叱咤商场的人士，口才无疑是极为重要的成交“法宝”。说话是一门艺术，得体的言谈不仅能体现自身的修养，也能够让别人很舒服地接受你的观点或意见。在商务应酬中，千万不要张口是钱闭口是钱，一开口就能抓住对方的心，是达成一切成交的关键。很多时候，只因一句话，就会直接影响一桩生意的成败。

## 法则 1：拜访加开场，是生意成交的关键

第一印象至关重要！当我们与陌生人接触时，首先是仪表给人留下第一印象，接着就是你开口说出的话。虽只寥寥数语，却可能决定着对方是否愿意与你继续交流、交往下去。因此，如何说好开场白，至关重要。

著名口才大师卡耐基说：“即使你喜欢吃香蕉、三明治，你也不能用这些东西去钓鱼，因为鱼并不喜欢它们。你想要钓到鱼，必须下鱼饵才行。”所以，在涉及彼此利益的商务往来中，我们在与客户交谈时，一定要先摸清对方对什么东西感兴趣，懂得迎合对方的嗜好，这样能让对方感觉到受重视和受尊重。当然，这个“迎”，一定要迎得巧妙，不能让对方看出任何破绽。

美国最大的护肤用品直销公司总裁玫琳·凯当年在做销售人员时，有一次，她上门去推销化妆品，女主人非常客气地拒绝了她。她说：“对不起，我现在没有钱，等我有钱了再买你的产品，你看可以吗？”

细心的玫琳·凯发现女主人的怀里抱着一条名贵的狗，既然能养得起这样名贵的狗，怎么会“没有钱购买”呢？玫琳·凯知道，这只是对方的一个拒绝自己的托词而已。于是，她微笑着说：“这条小狗真可爱，一看就知道是很名贵的狗。”

“没错呀！”

“那您一定在这个狗宝宝身上花了不少的钱和精力吧？”

“对呀，对呀。”女主人开始很高兴地为玫琳·凯介绍她为这条狗所花费的钱和精力。

玫琳·凯非常专心地听着女主人兴奋的介绍，在一个非常适当的时机，她插了话：“那是肯定的，能够为名贵的狗花费足够的钱和精力的人，一定不是普通阶层。就像这些化妆品，价钱比较贵，所以也不是一般人可以使用得上的，只有那些高收入、高档次的女士，才享用得起。”

女主人听后，很高兴地买下了一套化妆品。

在商品经济飞速发展的时代，你必须在第一时间抢占商机，并寻找恰当的时机把话说到客户的心里，这样才能达到成交的目的。从上述实例我们可以看出，玫琳·凯第一次与陌生人面对面沟通就很成功。可见，有效拜访客户，是销售成功的第一步。

不仅销售如此，商务拜访亦是如此。第一次商务拜访对双方是否达成合作至关重要。因此，在拜访之前一定要考虑周全。玫琳·凯之所以有如此成功的案例，与其事先周到充分的准备是密不可分的。那么，在拜访之前需要做哪些准备呢？

### 1. 拜访前的调查准备

尽可能地收集客户或潜在客户的信息。通过网络、图书馆、媒体或其他渠道收集这些信息。你的前期调查研究工作做得越充分，最后坐下来和客户交谈时，你的发言越能打动对方。

如果你面对的是个商业企业，那么尽你所能去了解这个公司的产品、服务、发展史、竞争对手和现在进行的商业活动。我们

的原则是，在尚未准备得足够充分的情况下，不要向潜在客户提任何问题，没有什么比“你们公司是做什么的”这样的问题更能在瞬间破坏客户对你的信任。

对于渠道销售员而言，在拜访客户前，要提前了解对方属于重点客户还是一般客户，从而制定拜访策略。要充分掌握自己公司的销售政策、价格政策、促销政策，尤其是在公司推出新的销售政策、价格政策、促销政策时，更要了解新政策的详细内容。当公司推出新产品时，营销人员还要掌握新品的特点和卖点、有关本公司及业界的知识、本公司及其他公司的产品知识等。

## 2. 拜访前要明确目的

设定拜访的目的，即通过此次拜访你想达到一个什么样的目的。是实现增进感情交流，还是促进双方合作？你将要与谁见面？你将要问他什么问题？通过这次拜访你希望得到一个什么样的结果？这是拜访前你要明确的目的。在这一阶段，你应该预先对拜访的各个细节进行仔细思考，认真计划。

## 3. 外在形象

服装、仪容、言谈举止乃至表情动作上都力求自然，就可以保持良好的形象。如何进门是我们遇到的最大难题，好的开始是成功的一半，同时可以掌握75%的先机。

## 4. 工具准备

“工欲善其事，必先利其器。”一位优秀的营销人员除了具备锲而不舍的精神外，一套完整的推销工具是绝对不可缺少的战斗武器。台湾企业界流传的一句话是“推销工具犹如侠士之

剑”。销售工具包括产品说明书、企业宣传资料、名片、价格表等，凡是能促进销售的资料，销售人员都要带上。

### 5. 拒绝问题演练好

对方拒绝的理由可以有很多，比如：对方在货比三家后认为别的产品更便宜；对产品质量心存疑虑，等等。因此，你在出门之前对如何回答这些问题必须做到胸有成竹，见面时才会应付自如。

### 6. 拜访后的分析

我们把拜访后的分析也作为准备工作的一部分，因为这次的拜访结束，就是下次拜访的开始。为成功实现合作，拜访后，你应该拿出一些时间来回忆刚刚结束的这段谈话中的每一个信息，并将它们写下来。之后，当你再次拜访这位客户时，花几分钟的时间回顾一下你所记的东西。一旦你这样做了，你就会思维敏捷，对于这个客户和他当前的状况胸有成竹。

## 法则 2：见啥人说啥话，生意场上不尴尬

有句话说得好：逢人三分好，全心不可抛。可见，说好话，说别人爱听的话，在交际场合是多么的重要。

商务往来中，我们会接触到不同需求的、形形色色的、不同身份的人。那么，对于这些人，我们说话时一定要讲究方式方法，更要对不同的人讲不同的话。

同时，我们也可以通过对方的讲话方式大体判断出此人的性格和为人。有的人说话粗俗下流，有的人说话谦恭有礼、有条不紊，有的人说话内容丰富真实，当然也有的人一派胡言，或内容空洞、不知所云。总之，人说话的时候，很容易反映出他的内心世界和修养。

高贵优雅、气度非凡的人说话温和流畅，他们常用文雅的应酬用语。然而，这类人应分为两种，一种是表里如一，一种是口是心非。后者很多是外表高尚而内心丑恶的人，他们不愿被对方察觉自己极力掩饰的目的，所以才使用文雅的方式说话。

相反的，谈吐粗俗的人显得比较单纯。这种类型的人，基本是心直性耿，无论对谁都不改其谈吐方式，喜欢就喜欢到底，讨厌也讨厌到底，可谓是爱恨分明。此外，在初次见面的情况下，这种人的好恶表现也相当明显，不是表现得很不耐烦，就是亲热若多年挚友。

除此之外，还有一类人，每当话说到伤心处就哭哭啼啼、一把鼻涕一把眼泪，说明他的依赖性非常强烈。这种人尽管平常表现得和蔼可亲，善于交际奉承，但实际上非常自私、任性，大多属于不受欢迎的角色。

不听对方说话，只顾自己滔滔不绝、吐沫横飞的人，则属于强硬类型。这种人只要在说话的时候，别人肯静静听他说，就可以得到好感。这种人的最大弱点就是自尊心太强，经常喜欢抢先别人一步。

另外，还有的人不善言辞，说起话来支支吾吾。这一类型的

人，有的是因为缺乏表现力，无法巧妙地表达自己想要说的话；有的则是个性阴柔、思考深沉、度量狭窄；更有的是欠缺智慧，或者精神上有某种缺陷。

人们常说：见什么样的人就说什么样的话。事实亦是如此。语言往往具有很大的欺骗性，所以单凭语言来判断别人是不可行的。只有听其言，又察其行，洞其心，才能真正认识一个人。

在应酬场合，寒暄客套的话必不可少。不要吝啬你的问候和赞美，尽管有时候这些多是废话。在赞美对方时，要学会察言观色。一个为事业废寝忘食的客户，一夜未眠，你便可以说他是“以事业为重，有上进心”；一个为了债务焦头烂额、心绪不宁的客户，你夸他“事业有成，春风得意”，对方也许会认为你是在讲风凉话，这种赞美便会起到适得其反的效果。当你如果见到或听到别人得意的事，一定要停下所有的事去赞美他。

例如，客户给你看了他的小孩的照片，那么一定要夸他的小孩，你若无声地放回去，他会很不高兴；如果客户升官了，你若第二天见到他，一定要用大官的称呼去叫他，用大官的职权去恭维他，他一定会非常开心。

我们不主张轻易去评价一个人，但我们应该避免被其夸大的言谈所迷惑。因此，在与人交流应酬时一定要记住以下几项原则：

### 1. 把握好说话的尺度

谈话，正如大多数的事情一样，“中庸之道”是最好的办法。你既不要太沉默，也不要太口齿伶俐。要知道何时听别人的

讲话，可是也要知道何时是你接下去讲话的时候。

## 2. 不要重复你说过的话

很多事情在简述及初次说时，听来趣味盎然，可是说的次数太多，便没有什么令人感兴趣的地方了。

## 3. 用心倾听对方讲话

当有人跟你讲话时，千万不要问“你刚才说些什么”。这是很不为人着想的行为。记住，有人聆听是人生的至乐。满脸兴奋、全神贯注地看着你，好像渴望听你告诉他新闻或沉醉于你的谈话的人，无疑是最深谙交谈艺术的人。

# 法则 3：探明他的内心，跟靠谱的人做生意

在社交活动中，人与人之间更多的是心理的博弈。每个人的言行都是心理的折射。巧妙地分析对方谈话的口气、速度、声调，探究对方的内心正在想些什么，是增进人际关系的要点，也是促成交易成功的要点。

当你面对自己的商务伙伴时，尽管你们素未谋面，但是我们仅仅从谈吐、遣词用字方面，大体就可以窥视对方的内心状况，明白了自己应该如何应对。因为，谈吐的方式会反映出一个人当时的心理状态，越是深入交谈，越会暴露出他的原本面目。因此，谈吐方式、遣词用字，无疑是探知一个人真正性格和心理状态的重要依据。