

❧ 抽丝剥茧 讲述通行古今中外的处世智慧 ❧

一部内容丰富全面、方法系统实用的关于人际交往的书，教你认清自己和他人，从而懂得如何与不同的人交往，建立和谐的关系，找到属于自己的幸福和成功。

人际交往的 艺术

杨丽◎编著

超值白金
典藏版



在人与人的交往中，往往存在各种各样的问题。所有这一切，使不少人常常感到一种负担、一种压力。有了本书的指导，我们就可以在人际交往的过程中，有意识地寻找和采用必要的手段，协调好各方人际关系，在良好人际交往的基础上获得生活、学习和工作等方面的成功。

北方妇女儿童出版社

❁ 抽丝剥茧 讲述通行古今中外的处世智慧 ❁

人际交往的 艺术

杨丽◎编著



北方妇女儿童出版社

· 长春 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

人际交往的艺术/杨丽编著. —长春: 北方妇女儿童出版社, 2014. 11

ISBN978—7—5385—8799—9

I. ①人… II. ①杨… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912. 1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 265008 号

人际交往的艺术

RENJI JIAOWANG DE YISHU

出 版 人 刘 刚
策 划 师晓晖
编 著 杨 丽
责任编辑 王天明
开 本 787mm×1125mm 1/10
印 张 60.8
字 数 590 千字
印 刷 北京龙跃印务有限公司
版 次 2014 年 11 月第 1 版
印 次 2014 年 11 月第 1 次印刷

出 版 北方妇女儿童出版社
发 行 北方妇女儿童出版社
地 址 长春市人民大街 4646 号
邮 编: 130021
电 话 总编办: 0431—85644803
发行科: 0431—85640624

定 价 78.00 元



前言

任何人都无法孤单地活在世上，在信息如潮奔涌，人际关系越来越重要的现代社会更是如此。每一个人生活的幸福、工作的成功都离不开与他人的交往。但是为什么有些人在人际交往中会如鱼得水、左右逢源；而有些人却举步维艰、进退维谷呢？

在与人的交往中，如果一味想着自己舒服，慢慢地你便会走向孤独；若是只想着让别人舒服，总有一天你会心力交瘁；若是双方都不舒服，将会波及更多的人受到伤害。唯有在你和对方都舒服之间找到一个平衡点，这才是最好的人际关系。然而，在人际交往的过程中，我们难免会碰到这样那样的问题，比如：如何塑造良好的第一印象？怎样才能克服人际交往的心理障碍？有哪些必要的人际交往技巧需要及时掌握？人际交往有哪些禁忌？……如果不能很好地解决这些问题，就会影响人际交往的成效，影响人际关系的建立与发展，甚至影响事业的成功。

针对这些人际交往中经常碰到的问题，我们编写了这部《人际交往的艺术》。全书共分为“人际交往与你的人脉”“人际交往中做人做事的艺术”“人际交往中的细节与规范”“职场中的人际交往艺术”等四大篇章，分别从人际、商场、职场等与人们生活息息相关的方面讲述人际交往的心理学知识和实际行动技巧，深入挖掘人性背后的心理秘密，巧妙揭示人们内心深处的行为动机，以期帮助读者迅速提高说话办事的能力，掌控人际交往主动权，避免挫折和损失，一步一步地落实自己的人生计划，获得事业的成功和生活的幸福。在解读各种人际关系现象背后的深层心理原因的同时，书中还提供了一些能使你成为职场上、商场上、亲友圈中最有分量、最受欢迎的人的方法，进而使你成为人际关

系的大赢家。

千人千面，每一面孔后面都有一颗搏动的心。与人交往面对的是一张张面孔，应对的却是一颗颗奥妙的心。只有采取恰当的人际交往心理策略，走入他人的内心深处，把握心理脉搏，洞悉人心的奥妙变化，才能赢得人心！

在人与人的交往中，往往存在各种各样的问题。所有这一切，使不少人常常感到一种负担、一种压力。有了本书的指导，我们就可以在人际交往的过程中，有意识地寻找和采用必要的手段，协调好各方人际关系，在良好人际交往的基础上获得生活、学习和工作等方面的成功。



目录

第一篇 人际交往与你的人脉

第一章 “人和”定成败	2
成事在天,“天”即人脉	2
离开人脉,谁都无法生存	3
不是怀才不遇,是没有建立人脉	5
你的位置取决于你周围是谁	6
人心是立足于世的必需资产	7
关键时刻,背后的人脉决定你的命运	8
对话失败:没实力还是没人缘	9
第二章 良好的人际关系是成功的资本	11
良好的人际关系是你赚钱的关键	11
朋友扶一步,前路更好走	12
人脉是机遇的潜台词	13
有团队精神,才能有作为	14
工作 10 年后,你的才华远不如资源引人注目	15
晋升考核:群众基础与个人能力	17
糟糕的人际关系会毁掉你的前途	18
第三章 人脉与财富	20
为什么别人能发财,偏偏就你不行	20
人脉是财富的“情报站”	21
人脉有时可撬动财富	23

30 岁前建人脉，30 岁后获回报	24
5 个朋友决定你的财富指数	25
成功者身后必有支持者	27
留得人脉在，不怕没钱赚	28
聚财先聚人，人脉可转财脉	30
向适当的人请教，借他人智慧挖掘财源	30
乞丐变富翁，“钢铁大王”卡内基的人脉法则	32
连横合纵是一种智慧	34
 第四章 与人合作才有胜算	36
社会不需要独行侠，单打独斗早晚要摔跟头	36
笨人才认为“一切靠自己”	37
人在社会中，独木难成林	38
成功人士的共同特征：善于向他人求助	40
个人主义在现代社会早就落伍了	41
做事能力只给你一种机会，而交际能力却给你一百种机会	43
 第五章 认识什么是真正的人脉	46
为了积极的人脉，正确认识人脉	46
为人脉正名，做人脉绝不是为了不劳而获	49
传播自身价值才是构建人脉的根本意义	50
人脉不是依赖别人，而是被人依赖	51
人脉靠实力，不靠交情	53
人脉并不完全等于“交朋友”、“拉关系”、“做人情”	55
人脉的最高境界：不在于“你认识谁”，而在于“谁认识你”	57
人脉是“共同成长”的氛围	58
 第六章 寻找身边的贵人	59
有贵人就像乘电梯，没贵人就像爬楼梯	59
自己走百步不如贵人扶一步	60
找出你人脉网中的关键结点	61
才华与实力是结识贵人的名片	62
用心结交贵人	64
不要与贵人对面不相识	65
了解贵人身边的人	66
走老人孩子路线	67

背靠大树好乘凉·····	69
利用名人成就自己·····	70
第七章 与陌生人的交往艺术 ·····	72
对社交恐惧症说不·····	72
树立正确的社交观念·····	74
用心结识陌生人·····	75
自我介绍要潇洒·····	76
首因效应，第一回合就要赢·····	78
初次见面，礼仪不可少·····	79
把一句话说得扣动人心·····	81
第一次就记住他的名字·····	82
社交中微笑的神奇作用·····	84
打开话匣子·····	86
与人交谈，切忌自己说个不停·····	87
寻找与陌生人的共同话题·····	89
与陌生人主动握手就是送他的见面礼·····	91
第八章 与领导的交往艺术 ·····	93
领导能给予你一个更大的舞台·····	93
提意见也要让领导感到你维护他的权威·····	94
徒弟变领导，服软才是硬道理·····	96
第九章 与下属的交往艺术 ·····	98
用情对待下属其实是善待你的前途·····	98
宽容下属过失，赢得下属支持·····	99
给下属面子，下属才会给你面子·····	100
餐桌上的“激励”更有效·····	102
女下属的面子尤其不能伤·····	103
多与下属共同活动会凝聚人心·····	104
老员工要的就是尊重·····	105
有些时候要懂得保护下属·····	106
以人为本，赢得人心·····	107
第十章 与客户的交往艺术 ·····	109
做成生意，收获友情·····	109

人们更喜欢从朋友而不是销售员手里买东西	110
每个客户背后都有巨大的潜在资源	112
让每一次销售都充满人情味	113
从预约电话就开始让客户感受你的周到与细致	114
适当赞扬客户，让他得意你就满意	115
持续沟通，保持与客户的紧密联系	117
与客户的身边人建立有效的关系	118
重视抱怨，赢得客户真心	119
靠细节增进客户关系	121
做好会员服务，培养忠实客户	122
情亦有价，把人情作为你获胜的法宝	123
做实老客户关系，他会给你带来新客户	124
生意场也须感情投资	126
恪守原则，生意人才会把你当朋友	127
各地商人有特点，区别对待	128

第十一章 与竞争对手的交往艺术	130
学会爱你的“敌人”	130
用宽广的胸襟接纳和欣赏你的对手	131
与对手合作，实现双赢	132
帮别人忙赢得人心，请别人帮忙化解敌意	134
把嫉妒你的人变成朋友	135
率先一步化干戈为玉帛，敌人也能成为朋友	137
多说两次对不起，化解瞬间爆发的火气	138
使用谈判技巧，把对手谈成自己的队友	140

第十二章 与朋友的交往艺术	142
经济舱还是头等舱	142
让你的人脉纵向发展	143
同国王一起散步	144
结识元老级人物	145
闭门思过不如开门思过	147
智者的忠告值得我们一生去践行	148
好朋友要有“含金量”	149
选择一个强劲的对手去超越	150
与优秀的人共事	152

发达的朋友能够救你于危难	153
周围的朋友决定你的年薪	154
见贤思齐, 见不贤则内自省	155
导师——迷茫时为你指引心灵的方向	156
知己——人生颈圈上最灿烂的钻石	157
诤友——以诤友为镜可以知得失	159
开心果——让笑声洋溢心灵	161
支柱——你要倒下的时候扶你一把的人	163
挚友——缓急可共生死可托	164
推手——为你的生命带来无限可能	166
榜样——激发你生命的无限可能	167
互补者—— $1+1>2$	168
 第十三章 网络上的交往艺术	 170
用网络投资人脉	170
E-mail——更为方便快捷的邮件	172
让 QQ 扣动他的心	172
MSN 让你们的距离更亲近	174
工作之余, 逛逛校友录	174
在 BBS 里无拘畅谈	176
善用博客, 人脉越分享越多	177
 第二篇 人际交往中做人做事的艺术	
 第一章 博得对方的喜欢	 180
想别人喜欢你, 你先去喜欢别人	180
第一印象塑造好, 便可在对方心中建立深刻印象	181
精彩地说出你的名字, 给人留下深刻印象	182
把握好开始五分钟攀谈, 以后交流自然顺畅	184
让对方喜欢你, 一切应从友善开始	186
微笑, 赢得他人好感的法宝	187
适时附和, 更容易给对方以好感	188
用好“您”字, 会让你更受欢迎	190
让对方做主角, 他一定喜欢与你交流	191
到什么山头唱什么歌, 不同人要区别对待	192

交往主动一点，结交就会多一点	194
关注他人，和谐相处	195
用热情加固你们的缘分	197
让对方知道你了解他、包容他	197
没事也要常联系	198
打动对方最亲近的人	199

第二章 用行动吸引对方	201
美丽比一封介绍信更具有推荐力	201
热情友善的称赞是获得友谊的最好方式	202
“远亲不如近邻”，离他近更容易被关注	203
用小错误点缀自己，你会更具吸引力	204
吸引他最直接的方法：关键时刻拉他一把	205
吃亏是福	206
用“流行语”增加你的语言魅力	207
反复暗示，让他对你加深印象	208
制造戏剧性，与众不同地吸引对方注意	211
渲染氛围，增强对他的吸引力	212
摸清对方性格再行动	213
把话说到对方心坎上	214
瞄准目标，说话专挠心窝子	216
找出共同爱好，增进彼此私交	217
高明地插话，成功交流	218
多赞美，少指责	219
自己得意事放心里，对方得意事挂嘴边	221
热嘴化冷场，打破交际中的僵局	222

第三章 把别人放在心上	224
巧说第一句话，陌生人也能一见如故	224
熟记名字，更容易抓住他的心	226
“我们”常挂嘴边，消除对方陌生感	227
用细微动作可以拉近与陌生人的距离	228
别出心裁称赞他人，增进彼此好感	229
幽默，让对方更加向你靠近	230
运用认同术是达成共识的有效方法	232
表达你的好感，让对方也有好感	233

激发对方的情绪，让他滔滔不绝	234
来点儿社交技巧，增进彼此感情	235
切合对方实际，给他最想要的赞美	236
尽量引导对方多说	237
从倾听中抓住最有用的信息	238
恰到好处的沉默胜于雄辩	239
掌声响起来，为对方喝彩	240
 第四章 信任是人际交往的基石	242
层层释疑，让对方放下心理包袱	242
赢得信任，设身处地为对方着想	243
用好态度打消对方疑心，让他知道你可信	244
说出他“应该”知道的事，消除不信任感	245
说话要抓住能够表示诚意的时机	246
学会推销自己，让他知道你重要	248
“泄露”自己的秘密是赢得信任的绝佳技巧	248
开个人情户，日后储蓄多	250
分人一杯羹，日后落难有帮手	251
关键时拉人一把	252
感情常联络，日久自生情	253
雪中送点炭，人情常相伴	255
赢得人心要耐心，细水长流情才深	256
收获人情，借不如送	256
打好双赢牌	257
给人好处莫张扬	258
 第五章 以同理心对待他人	260
抓住对方的心理，把话说到点子上	260
利用人们的逆反心理来说话	261
用富有热情和感染力的语言影响对方	262
避免争论，绕过矛盾	263
顺言逆意归谬法，让强势的他点头	264
用商量的口吻向对方提建议，柔中取胜	265
正话反说	266
必要时刻，向对方适当提出挑战	267
巧妙提问，让对方只能答“是”	269

容忍对方的反感，让他不再反感	270
让对方觉得那是他的主意	272
将心比心，启发对方点头	274
心领神会，替别人遮掩难言之隐	275
遭遇尴尬，要给他人台阶下	276
讲道理时最好打个比方	277

第三篇 人际交往中的细节与规范

第一章 初次见面别马虎	280
握手要注意场合	280
切忌同时与两人握手	280
握手时应起身站立	281
不可无故拒绝握手	281
以双手递接名片	282
不可将脏污或折损的名片递给别人	282
递名片时把正面朝向对方	283
不可无故拒绝别人索要名片的要求	283
收到名片后要回应对方	284
不宜在用餐过程中交换名片	284
切忌叫错别人的名字或职务	284
同时招待几个客人时要作一番介绍	285
为他人作介绍要注意时机	285
将某人介绍给别人之前要事先征求其允许	286
先把男士介绍给女士	286
被别人介绍时要面带微笑	287
在社交场合要主动介绍自己	287
第二章 寒暄称呼要真诚	288
不要随便在路上寒暄“吃了没？”“上哪儿去？”	288
和人打招呼时不能把手插在口袋里	289
不可在很远的距离外大喊对方的名字	289
打招呼时要看着对方的眼睛	290
晚辈要先向长辈打招呼	290
不可用碰触他人身体的方式打招呼	291

向别人介绍自己的同伴时只需作简单介绍	291
寒暄要适可而止	292
不可以敷衍的态度应对别人的寒暄	292
遇到认识的人要主动打招呼	293
在别人故意躲避的时候不可上前寒暄	293
在非正式场合也不可随意称呼别人	294
在职场上对别人称呼要恰当	294
和别人说话要使用适当的称呼	295
使用简称时要注意不导致混淆	295
第三章 日常生活别随意	297
手插口袋打招呼是不礼貌的	297
握手时谁先伸手有讲究	300
死鱼式的握手令人生厌	302
作介绍分清先后别失礼	305
不同场合的自我介绍	308
拨打电话选择对方方便的时间	310
不是自己的电话也要礼貌对待	313
一般关系的交谈相距 1.5 米为宜	316
声音刺耳会让人头疼	318
目光亲善的人有魅力	321
请求别人时要“请”字当先	323
向人致谢要及时	326
及时恰当的道歉能成功取得谅解	329
拒绝他人要含蓄委婉	331
把握好批评与攻击的界限	334
赞美是人际关系的要诀	337
口出脏话，人无修养	340
过分的玩笑要不得	342
倾听是最大的礼貌	345
永远不揭别人的伤疤	348
别给失误者再添尴尬	350
潦草马虎的信还不如不写	352
第四章 注意服饰和仪容	356
整洁是地位的标志	356

垂头耷拉肩是典型的失败者形象	359
气质与派头尽在走姿中	361
笔直的站姿意味着你正直的人品	364
真诚的微笑比所有的穿着都有价值	366
当众下蹲, 女性品位尽失	369
别让你的化妆倒了别人的胃口	372
衬衣的袖口要长出西服二指	374
学会系好领带是男人生活中最严肃的一步	377
配饰是一种身份和品位的象征	379
第五章 做客不能太随便	383
一般性访友不要超过半小时	383
贸然上门拜访不礼貌	386
赴约一定要准时	388
在他人家里做客不可太随便	391
隆重仪典请客需先发请帖	393
接到请柬后要及时回复	396
应当容光焕发地接待客人	399
敬客茶斟七成满, 诚意如何看杯中	401
不要冷落了任何一位客人	404
满足需求最让对方开心	406
将长辈和重要客人送到门外	409
做客后要向主人致谢	411
第六章 选好礼物送对人	415
选送的礼物要精致包装	415
受礼后要当面打开包装欣赏	417
选好礼物送对人	420
送礼要选好时机和理由	423
公务礼品公开送, 私人礼品私下送	425
看望病人的时机和礼品选择技巧	427
不可滥送红玫瑰	430
礼品与包装要相匹配	430
不送华而不实的礼物	431
不可频繁送礼	431
送花给病人要考虑是否合适	432

礼物上不可留有价格标签	432
回礼要看价值	432
不可无故拒收礼品	433
对不适当的礼物要礼貌地退回	433
受礼后要回礼	434
收到礼物切忌说：“这东西很贵吧！”	434
赠送生日礼物要有所讲究	435
记住朋友的生日	435
对你不喜欢的礼物可以拿到商店调换	436
对礼物的赠送者表示感谢	436
谨慎选择商务活动中的礼物	437
节日以红包的形式给日常服务人员送礼物	437
第七章 职场守礼好处多	438
领口越低，职位越低；裙子越短，权力越小	438
总穿旧衬衫的人升迁无望	441
办公室里小称呼大学问	443
工作时间做私事不合礼仪	446
切忌在办公室谈论同事隐私	448
背后议论领导，后果很严重	451
讨论、争论时必须就事论事	454
办公室情绪冲动难收场	456
对同事常加赞美与鼓励	459
进出领导办公室的叩门与关门	461
听上司讲话要全神贯注	464
站在上司的立场上为他分忧	466
开会迟到给人留下不良印象	469
参加会议时要关掉手机	471
会上发言要简明清晰	473
演讲时目光照顾到全场观众	476
参加面试应穿深色衣服	478
第八章 商务场合要讲“礼”	482
接听电话左手持听筒右手持笔	482
复述核实要点后请对方先挂机	484
商务接待要做到“三到”	487

恰到好处的化妆是对客户的尊重	490
----------------------	-----

第四篇 职场中的人际交往艺术

第一章 吸引伯乐向你走来	494
亮出闪光点,摆脱“谁也不是”的状态	494
打造核心价值形象,成为别人乐于引荐的人	495
创建个人品牌,用品牌的力量吸引人脉	496
自助者人助,人助者天助	497
“人气旺”的背后是“有价值”	498
把自己武装成“绩优股”,吸引各方的注意	499
发掘自己的优势,着力发展自身长处	501
精通外语,国际友人也向你靠拢	502
提高自己,不要错过公司提供的进修和外部会议	503
广撒网,多角度提升自己	504
推销自己的能力也是实力之一	506
第二章 练就你的人格魅力	508
品德为先,攒人品就是赚人气	508
学会谦逊做人,别人才会喜欢你	510
站在他人的立场是走近他人的捷径	511
一盎司的忠诚相当于一磅的智慧	512
一诺千金,说得出就要做得到	514
懂得宽容,才能容得下广阔人脉	515
高贵的气质,博得更多人的尊重	516
给人格魅力加点磁性,吸引更多的人	518
善待落难者,赢得他人的钦佩	519
保持独立,让别人依赖你	520
提升个人影响力,打造强大的人际引力	521
第三章 散发成功者的气场	523
人的身上真的有“磁场”,会吸引一些人,也会排斥一些人	523
让气场成为你与他人心灵沟通的桥梁	524
菲尔博士提升气场的训练	526
眼神是强者气场中最有力的定向“信息流”	527