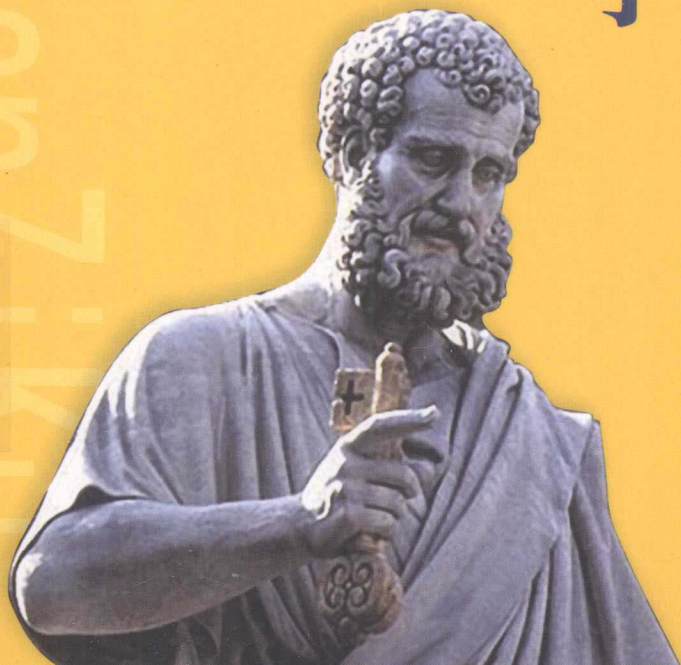


点石成金 一鸣惊人 破除疑惑

大智慧点子库

社交形象俏点子



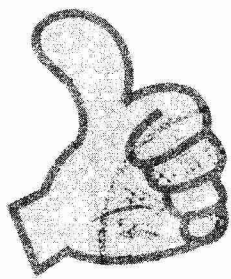
吉林大学出版社

真诚
微笑
幽默
是
社交
场的
利器

大智慧点子库

社交形象俏点子

刘方华 主编



吉林大学出版社

目 录

第一章 社交形象俏点子

一、社交形象巧包装	(1)
【点子】服饰是无声的语言	(1)
腹有诗书气自华	(2)
主动接触 包装分歧	(4)
笑脸相迎 包装小秘	(5)
用笑脸做挡箭牌	(6)
笑脸招好运	(7)
微笑交际 树立形象	(8)
让气质更有内涵	(9)
二、社交场合重礼仪	(10)
【点子】点滴之中树起第一印象	(10)
赞美措词要看人	(11)
俏皮化尴尬	(13)
明确具体用赞美	(13)
适可而止 妙搭台阶	(15)
间接赞美 巧妙沟通	(16)
在笑声中化解尴尬	(17)
赞美铺路 再提要求	(18)
给郎君一点自己的天空	(19)
置己于他人之境	(20)
适当表现你的体贴	(21)
友善法术	(22)
自尊无价	(23)
润滑策略	(24)





心存感激	(25)
管住自己的嘴巴	(27)
牢骚不可满腹	(28)
享受平凡之乐	(29)
胜者不骄 败者不馁	(30)
避其锐气 宽厚待人	(31)
后退一步	(32)
爱心融化坚冰	(33)
给别人以赞美	(33)
自我批评	(34)
人过留名 雁过留声	(36)
骨头里送鸡蛋	(36)
设身处地 置换立场	(37)
巧设陷阱	(38)
盛情之下 岂容推辞	(39)
给别人更深的印象	(40)
时刻尊重别人	(41)
以和为贵	(42)
暗中调停	(42)
平易近人 为人可亲	(43)
不要指责别人	(44)
肚大能容充宰相	(46)
虚张声势	(47)
注重实践 积累经验	(48)
让对方有重要感	(49)
胸有成竹 软硬兼施	(50)

第二章 言谈话语俏点子

一、机智果断 巧妙应对	(51)
【点子】善找借口 智慧应答	(51)
理智应变 巧解僵局	(52)
随机应变 不露痕迹	(53)
善问善答 不答自解	(54)
蒙混过关 含糊应对	(55)
无中生有 穷以应对	(56)
诱导攻心术	(57)

巧设疑问化僵局	(57)
适当拍拍马屁	(58)
学会看身份说话	(59)
现身说法	(60)
善表诚意 融洽气氛	(61)
后发制人	(62)
开一个幽默的玩笑	(63)
抓住话题 巧换概念	(64)
开门见山地说话	(65)
赞扬对方 解除戒心	(65)
易处入手 间接回答	(67)
先声夺人	(68)
先发制人	(69)
做个漂亮的开场白	(71)
引申话义	(72)
诙谐幽默 巧妙应对	(73)
言谈中蕴藏智慧	(74)
巧言迂回 间接说不	(76)
注重措词 弄巧成拙	(77)
转移重心 绕圈否定	(78)
自尊守节 严辞拒绝	(79)
敷衍含糊 哼哈拒绝	(80)
制造话题 乘机插话	(81)
曲语妙答 巧言拒绝	(82)
冷静对嘲笑	(83)
深思熟虑 巧设语境	(84)
转意回避 歪曲话意	(85)
幽默诙谐 笑着拒绝	(85)
回避问题 转移语境	(86)
二、刚柔相济 劝服有方	(87)
【点子】动之以情 晓之以理	(87)
桃李不言 下自成蹊	(87)
从侧面说服	(89)
刚柔相济劝戒术	(90)
利用疑问矫正他人错误	(91)
以自己的优势压倒别人	(92)
用期限压慑对方	(92)





以谬制谬舌战法	(94)
以提问来对付提问	(95)
质问对方,化被动为主动	(97)
用提问的方式牵住牛鼻子	(98)
正话反说 慎言劝说	(99)
不该让步绝不让步	(99)
消除隔阂 拉近距离	(100)
把话说到人心坎上	(101)
巧用俗语 增强感染力	(101)
平实切耳 动之以情	(102)
层层释疑 拨云见日	(103)
声东击西 以情感人	(104)
保持缄默 让人反思	(105)
获得同情 化解愤怒	(106)
让对方选择答案	(107)
把握首尾 三分钟说服	(108)
欲扬先抑 客气提议	(109)
以退为进 满足对方心理	(110)
含蓄地说话	(111)
委婉说话 化解矛盾	(112)
三、语无常势 辩驳有方	(113)
【点子】强词夺理 胜辩有法	(113)
含沙射影 以隐制隐	(114)
巧吹“枕边风”	(114)
使下马威 乘势而入	(115)
旁侧敲击地批评	(116)
处变不惊 绵里藏针	(117)
正话反说 反弹琵琶	(118)

第三章 交际应酬俏点子

【点子】关注到每个人	(119)
言语谦和	(120)
不揭他人短处	(121)
注意问话方式	(123)
巧妙地说服别人	(124)
言简意赅 忌拖泥带水	(125)

保持自信 不要自卑	(126)
寻找共同话题	(127)
维护对方自尊心	(129)
巧妙对待受到的冷遇	(130)
注重礼节 讲究卫生	(131)
珍爱生命 善于应酬	(132)
以诚待人 忌心不在焉	(133)
要做老实人 不可自以为是	(134)
做人格高尚的人	(135)
不要散布谣言	(136)
注重人际关系	(137)
适当恭维 不可吹捧	(138)
制作亲密感	(139)

第四章 显露才干的俏点子

【点子】 超越失败 走向成功	(140)
发挥优势 品尝成功	(142)
设计职业 早日出头	(142)
深挖潜力 实力取胜	(145)
推陈出新 创造新意	(146)
因地制宜 出奇制胜	(147)
择善取菁 完善自我	(147)
逆向创意 反面思考	(148)
转向转意 转危为安	(150)
发散创意 才华无穷	(151)
集思广益 风暴创意	(152)
运用灵感 创新显才	(153)
克服创意 成功在前	(155)
虑事周全 显出细心	(156)
移植创意 尽显风采	(157)

第五章 求人办事俏点子

一、发挥才智 注重策略	(159)
【点子】 借人自尊 激将他人	(160)
施人以小惠	(161)





激发同情心和责任感.....	(162)
循序渐进 步步为营.....	(163)
让对方难堪 迫使对方帮助.....	(164)
动之以情 晓之以理.....	(165)
无事生非 巧做手脚.....	(167)
暗中智取 防不胜防.....	(169)
做感情投资.....	(170)
感情交流套近乎.....	(171)
转移话题 激发兴趣.....	(172)
打草惊蛇 威胁对方.....	(174)
哭诉打动对方心肠.....	(175)
情急跪请 激人心动.....	(176)
不断催问防拖延.....	(177)
反其道而行之.....	(178)
利用对方的攀附心理.....	(179)
旁敲侧击.....	(180)
穷追不舍.....	(181)
坚持不懈 死皮赖脸.....	(182)
设计施惠 再行求恩.....	(183)
利用对方弱点 死乞白赖.....	(185)
诱导参与 婉求帮助.....	(186)
戳人痛处 言辞激将.....	(187)
假戏真唱.....	(188)
巧借人言 以虚换实.....	(189)
利用儿女私情赢得同情.....	(190)
二、找准对象 广泛交际.....	(191)
【点子】重视同乡关系.....	(191)
利用善言之人游说对方.....	(192)
利用所求者的家属.....	(194)
利用同窗友谊.....	(196)
向邻居诉难求助.....	(197)
主动说亲.....	(198)
利用亲戚关系寻助.....	(200)

第一章 社交形象俏点子

一、社交形象巧包装

【情景】

美国著名的电影公司米高梅·环球影城公司一向以严格的衣着习惯著称，该公司的高级职员一般都要穿深色套装和白衬衫，以至于人们在看到米高梅公司的人时往往会笑着说：“瞧！企鹅又来了”。这当然是一句玩笑话。但作为演艺界这样一个充满活力、浪漫色彩的地方，米高梅公司为何作如此古板的规定呢？要知道米高梅公司的总经理并不是一个严肃而缺乏幽默感的人，他之所以要求他的职员如此，是因为他知道在大众的心目中“好莱坞人”总是口叼雪茄的商人形象，这些人往往喜欢夸夸其谈，给人以很不老实的感觉。所以米高梅公司试图从衣着上给大众以一种稳定的正面形象，以消除过去留下的消极影响。

【点子】

服饰是无声的语言

服饰是一种无声的语言，服装的整洁得体不仅是自我形象的树立，也是对交往对象的尊重。职业妇女的衣着打扮主要是简洁大方，不必像贵妇人那样过分讲究。裙装可以突出女性特点，一般的长裙适合于一切社交场合，穿裙子时一定要穿丝袜，袜口切忌露在裙摆之下。白天在工作场所的穿着宜端庄大方，参加宴会或重要晚会时，可选择较华丽的裙装。职业妇女在一般工作场合不宜浓妆，而淡妆则显得自然、漂亮、洒脱。男子的头发、胡须、鼻毛和指甲应注意加以修整，衣着要整洁，衣扣、裤扣、裤带要系好，出席隆重活动一般要穿深色衣服，上下身要颜色一致，旅游鞋和布鞋不能同西服配穿。如果真的需要穿着某种不配套的服饰，那么一定要含有特殊的意义。

总而言之，形象是社交的第一印象，为了给人留下良好的第一印象，请你牢记以下几点：如果你不想成为同行的笑柄的话，你的服装必须合体；如果你不想让同行或客户鄙视的话，你的服装必须庄重；如果你不想让人看出你的性格或爱好的话，你的服装必须是保守的、得体的。

【点评】

社交形象首先从外表开始，自然、漂亮、洒脱将使你在社交场合如鱼得水，一





往无前。

【情景】

黄小姐是某企业的办公室职员，脸庞清秀，身段丰满修长，而且平时很注意修饰打扮自己，总是给人一种容光焕发、娇美可爱的感觉。但是，企业的男老板似乎对这位女下属心存偏见，总是对黄小姐的工作挑三捡四，认为她没有实际工作能力。

这位在同事们中向来推崇为“丽人”的黄小姐，见到自己的男老板总是为难自己，心里自然觉得非常委屈，为此，对自己在企业的工作也失去了兴趣。

那么，这其中的原因又是什么呢？何以黄小姐得不到男老板的赏识呢？

原来男老板向来不喜欢那些富于幻想的女性，他认为这样的女性缺乏实际工作经验，办事也不会牢靠。而黄小姐高中上学时受一时流行的言情浪漫小说影响，常常思想与生活脱离，高中毕业便进入这个企业供职，在男老板面前黄小姐常说出一些过分幼稚和天真的话，给男老板的印象是头脑过于简单，久而久之，男老板对黄小姐形成了心理定势，不管干什么，都认为黄小姐不能胜任，对黄小姐在工作中犯的错误也会愈加敏感。

【点子】

腹有诗书气自华

作为女人，不要做一个不讨男性上司喜欢的下属，男性上司更喜欢那些聪明智慧有头脑的女下属。

一位女下属要想让自己的异性上司欣赏你，就必须学会丰富自己，增加自己的知识储备，不断积累工作经验，让自己成为一名聪颖而有涵养的女人。

但是，不管你是一个多么智慧的女人，你都要切记不要向你的上司尤其是异性上司炫耀显示，即便是谈话，内容也不宜过多涉及政治、思想或者异性上司并不很知晓的东西，稍不留心，你也许就会触痛男上司的心，让他觉着脸面无光，失去尊严。

你要表现得比你的男性上司差一点儿，因为女人这样做，会让男人感觉更加舒服一些。

男性上司更喜欢女人是开朗、乐观、友好、真诚的。

作为女下属，一定要认识到自己与男上司之间的上下级关系，因为这是你们之间的主要关系。

作为男性上司，往往有强烈的表现欲望，向别人滔滔不绝地显示自己的口才，恐怕是他们最快乐的事不过了，尤其是当着许多女下属的面。

即使他谈的话题是如此枯燥、缺乏吸引力、让你感到厌烦，但是，你仍然要认真地听下去，要有耐心，淡淡的微笑有时会掩盖你对谈话不感兴趣的心理。这时，你不要心不在焉地左顾右看，也不要低头去摆弄你的双手，更不要不时地抬手看表，这是很不礼貌的，也是不明智的，也许就在最后时刻，他已感觉出了你的



懈怠,马上会感到很沮丧,你半天的忍耐也就付之东流了。

当然,你要讲一些技巧。比如你对男上司的谈话内容的正确性感到怀疑,或者你对男上司的某些话语有意见,你不妨平和委婉、拐弯抹角地提出来,使男上司感到易于接受。对于他来说,如果一位女下属对他提出一个不大不小的建议,男上司会对这种来自女性的刺激产生痛畅淋漓的快感。男上司会认为结识了一位红颜知己,从而对你另眼相待,在他的印象中,你也就从一个单纯的女人变成了一位有头脑的好帮手。

切忌不讲策略、不讲方法地直接与上司展开口头较量,上司会因此伤及尊严而恼羞成怒,你也可能会自酿苦果,影响到工作和事业。

男上司不喜欢有些过于自负的女下属,有时候,一些男上司会对这样的女下属敬而远之,如果有一段时间,男上司对你开始疏远、冷落,你就需要作一下反思了,考虑考虑自己作为一个女下属是否过于自负了,言行是否不当呢?

让男上司了解你的才华,固然是非常重要的,但你也不能急于求成,否则往往是拔苗助长,欲速而不达。

有时候你不需要直接把你的才能、知识全都抖落给你的男上司看,实际工作中,有意无意之中你的才华就会被上司了解、认可,正所谓“有意栽花花不开,无心插柳柳成荫。”要记住:“过犹不及”。

【点评】

女人以其独特的社会视角,审视、参与着这个社会的各个层面,女人的德、识、情已成为女人素质的基本面,所以内树德识、外树形象的包装术尤显高明。

【情景】

某化妆品公司的女职员孙小姐是一位很善于实际、巧于与人相处的女性,她与她的异性上司的关系处理的非常融洽,令其他女职员羡慕不已。

孙小姐倒不是利用自己的美色去吸引经理,虽然她长得的确如花似玉,让人产生赏心悦目的感觉。问题的本质在于孙小姐更善于细细揣摩这位异性上司的心理,能够在与上司的接触中做到对症下药,每句话都能落到上司的心坎上,有理有据,而又讲究婉转适度,让上司听了感觉非常舒服,自然而然就喜欢和她多谈谈心了。

孙小姐的上司是位派头很足的男士,在处理公司的事务上,向来是独断专行,我行我素,只要是他布置的计划和安排,公司职员们就必须老老实实、丝毫不差地按照去做。如果谁对他的计划和安排提一点儿意见,哪怕是一点建议,都会被一口回绝,一棒子打死;如果公司职员的工作稍稍出现了与计划和安排偏差的地方,他马上就会气急败坏,火冒三丈,甚至破口大骂。公司职员们,不管是男性和女性,经常是对他望而生畏,退避三舍,许多人工作时也是惴惴不安,有的人感到无法忍受,甚至提出辞职要求。

女性职员遇到这样一位异性上司,又是这样暴躁蛮横,大多会心生惧意,神经时刻是高度紧张的,那么,孙小姐又是如何来处理这个问题的呢?



【点子】

主动接触 包装分歧

作为公司的职员，孙小姐对上司布置的计划和安排也常常有自己的意见。但是孙小姐懂得如何把自己与上司的分歧协调一致，她充分发挥自己作为一个女性的特点，并不羞于主动与这位异性上司接触、交谈。在与上司交谈时，她努力使自己做到说理客观，语气温婉，以柔克刚，以退为进，在对上司多次做出让步情况下，达到以情感人、以理服人，恰似温柔的一刀。

尤其优于其他女职员的地方是，孙小姐敢于邀请这样一位脾气不好的异性上司到餐厅一同喝上一杯咖啡。你千万不要小看这么一杯咖啡，在餐厅轻松的环境中，孙小姐能把自己对公司事务的意见和看法婉转地表达出来，这样的意见和看法，如果在公司提出来，很可能会造成僵局。

孙小姐在听上司的讲话时，表现出的是一种专心致志、全神贯注的态度，这往往会令上司感到非常高兴，因为他喜欢自己的谈话有一个忠实的聆听者，这样，他可以获得很大的满足感，何况，聆听他谈话的人是一位非常温柔秀丽的女性。

孙小姐通过细致的考察，常能发现上司的难言之隐，说话时，能做到设身处地地为上司着想，利用女人的细微之处，多去感化自己的上司，能够摒弃对上司的不良看法，消除男女之间的界线，真正把上司当作一位朋友来对待。

这位上司的性格，在不很长的时间里，竟然发生了巨大的变化，说话并不再像当初那样粗鲁无礼，开始能够与下属职员开一开玩笑，并学会注意听取下属的一些意见了。公司的职员们都为发生在上司身上的神奇变化而感到惊讶不已，但是谁又会想到孙小姐对于这个变化的实现也发挥了某种作用呢？

女性相对于男性，有时在与异性接触中更显得保守一些，但是，为什么不设法改变一下自己的现状呢？

在与男性上司的交谈中，女性朋友千万不要像长嘴妇那样喋喋不休，而更应该多让自己的上司插一下嘴。因为女性如果话说得过多，往往会给人以一种轻浮的感觉，而且，话说得太多，往往容易露出来一些破绽，使自己很难堪。上司如果一直处在听你唠唠叨叨、没完没了，也会变得不耐烦，从而对你产生厌恶的心理和不好的印象。

许多男性，当一位女性主动约他出去的话，他丝毫不会感到这有什么不好的地方，反而会觉得是一种光荣，会欣然接受女性的邀请，一般情况会是这样的。所以说，如果你是一位女士，不妨更开朗大胆一点儿，约你的异性上司去进一顿晚餐，哪怕甚至只是出去喝一杯茶，这往往会增进你与上司的交流，是有百利而无一害的。

有一些女性下属不愿意向自己的男性上司提出要求，要求上司给予自己以帮助，恐怕会因此触犯了上司。其实，细细想来这些担心往往是多余的。在男人看来，如果有一位女性向自己发出要求帮助的信号，这对他来说无疑是一种恭

维,他会认为自己帮助了女性,恰恰体现了自己男人的力量,一定会义不容辞挺身而出相助。而且,女性在向男性上司求助时,往往也会获得与上司交流的很好机会,能够达到彼此的心灵沟通。

【点评】

工作、生活中,我们有意识、无意识地播下了分歧的种子,如果以此为烦恼,被动生闷气或消极生恶,实在不是可取之策,倒不如像情景中的黄小姐那样主动出击,为彼此的关系包装一层感情外衣,大家皆大欢喜。

【情景】

“挨骂的高手是笑容高手”。

在成长过程中不断地从高龄的祖母那里学到这句教训的梅小姐,在对方发怒的时候就会自然地展现笑容的效果。

她任职于某中型证券公司的董事长秘书。该董事长从一介股票掮客苦熬出身,短时间内建立了公司的规模。虽说对外很善于交际应对,对公司员工却极其严苛,常常当面就显露个人激烈的好恶。

董事长秘书的职位从来没人待得长久,梅小姐已经是第五位接任该职的人。至今她已在该职服务了八年,薪水也不断地调高,使得公司元老从业员工震惊不已。

【点子】

笑脸相迎 包装小秘

有一次,某位员工问董事长之所以长期任用梅的理由。他看董事长以少见的温和笑容回答:“即使在我心情恶劣大声怒斥她的时候,她也绝对不会显露不悦的脸色,总是以笑容应对。一看到那笑容,不知为什么就觉得自己乱发脾气实在有如笨蛋一般。以前的秘书则是一挨骂就摆出一副臭脸或哭丧脸,而令人更火上浇油……”

像这样,被上司或前辈斥责的时候,以笑容应对能使对方的心情尽早息怒。而最近的年轻人们不知是否是不习惯于被骂,一挨骂就摆出臭脸或哭丧脸。

其实,会挨骂是因为你还有可能性,如果能以笑容应对,不但不会招来多余的怒火,有时或许还能得到贵重的忠告。

微笑着面对上司、面对同事,不但能避免被炒鱿鱼的危险,还能为自己赢得工作上的协助。

有人曾在烧烤店听到某位年轻的上班族和同事的对话:“我真服了公司的S小姐了。做事慌慌张张老是失败。不仅如此还粗心大意、漏洞百出。但是,失败时总是红着脸‘对不起!’同时还不好意思地微笑。一看到那笑容,最后只能是包庇她,而自己的工作负担反倒加重了。”

听了这话不难想见S小姐微笑的力量。

笑容可以补充我们缺欠不足之处。虽然做事老是失败似乎没什么工作实





力，S小姐却以漂亮的笑容带给工作场所明朗的气氛，给同事好感，这是超乎工作实力之上的功能。

特别是失败时能率直地道一声“对不起！”和赔上笑容，就已挽回了失败的一大半了。

通常工作能力愈强的人，自尊就愈高，也愈不能率直地承认自己的失败。但有些失败并不是只靠自己的能力就能修复的，这时如能仰仗同事或上司的协力就万事OK。所以何不抛弃那种虚假的自尊，以笑脸道歉，并请求协助，这才是真正的聪明人。在这种时刻你必须更相信微笑的力量。

但在此需注意，当你的失败使得上司或同事发火动怒的时候，首先必须严肃正经地道歉，然后才以笑脸说明事情的原由。否则就被认为是嘻皮笑脸，可能会火上加油惹来无妄之灾。

【点评】

俗话说：开口不骂笑脸人，时常以会心的微笑面对一切，会使人感觉到每天都有个好心情。

【情景】

先生的一位朋友到他家借钱，听其描述，知道他的情况相当困难，L虽然很想把钱借给他，但金额实在太大了，往后若发生纠纷，可能会连朋友的情分都失去。所以仔细思考过后，L先生还是拒绝了他，老实说，这可是需要很大的勇气。

然后，L把手中所有的现金拿出来交给他，笑着对他说：“这些多少能有帮助吧！”而对方也终于明白了他的心意。

【点子】

用笑脸作挡箭牌

俗谚说：“亲兄弟明算账”，朋友间的金钱借贷，能避免就尽量避免，尤其是当金额过于庞大时，就很容易发生问题。

此时，你可以用善意的笑容断然地拒绝他，“我现在手头上没有这么多钱。”或“没有这么多钱，不过我可以把现有的钱……”，笑容一定可以将你的诚意传达给对方的。

另外，当你到友人家接受招待时，最苦恼的可能是一——当餐桌上出现你不喜欢吃的菜肴，此时，如果你苦着脸说：“我不喜欢吃这个！”则会招致主人的反感，最好是以纯真的微笑告诉他：“哇！真丰盛，我实在很想吃，可是我肚子已经盛不下了。”对方应该不会再劝说你动筷子了，而你也不必因此而觉得心虚。

总而言之，难以开口拒绝；但又不得不拒绝时，不妨考虑最不费力气的法宝——笑容，即使你说不出令人心服的理由，但只要有笑容的润滑，你与对方的关系就不至于崩裂。

【点评】

拒绝难以开口说“不”的邀约时，笑容是最佳的武器。即使无法如电影脚本

般顺利演练,但只要对方看到你满面笑容中所表露的诚意,应该就不会再为难你的。

【情景 1】

L 先生就曾因为某个女性魅力的笑容,迷迷糊糊地从腰包掏出钱来。

可别误会,他并非一看到小姐甜美的笑容就成了老迷糊,说钱,其实指的是募款的献金。

他非常赞成帮助社会贫苦无助的人,但因其中募金流向不明的诈欺亦时有所闻,所以对“街头募款”的劝诱通常都不加理睬。有一天,在车站遇到一个为了救济外国灾民的募金活动的女性。正打算视若无睹侧身而过时,冷不防她却把一个献金箱挪到他面前:“谢谢!”虽然他猛摇手“不!”她也不移开。

他以不快的强硬语气:“我不会捐的!”她一点也没有厌恶的神色。

“这样子吗?那,还是谢谢你了!”说着,露出洁白的牙齿亲切地微微一笑。

那笑容不仅爽朗而且深具魅力。不知不觉他追上转身离去的她,掏出百元大钞投入募金箱里。这不就充分地说明了魅力的笑容较之能言善道的推销话术更具有说服力吗?

【情景 2】

还有一次,L 先生诊所的患者中有一位推销保险的女业务员。年纪约三十五六岁,算得上是个活泼又富行动力的美女。说是:“由于自知齿形外观不雅,所以无法有足够的自信咧嘴而笑,希望能带给初见面的准客户更好的印象。”在齿形治疗的一个月中,他指导她做“微笑训练操”,同时告诉她笑的威力。

三个月后,她以明朗快活的语调打电话到诊所来,说她的营业额竟然增了一倍。对于自己的笑容有了自信,就能带给客户好的印象,而自己也会因此变得更积极更有活力,这绝对不是偶然的侥幸。

【情景 3】

此外,L 先生还曾被某个推销牙齿百科全书的业务员之笑容所惑,购买了一部近千元的百科全书。不是他人特别好说话,一打听之下其他牙医朋友们也几乎全买了。

据说他是推销该百科全书的公司里的一流超级业务员。L 先生私下请教,他才带点不好意思地说他魅力笑脸的秘密在于,在准客户的门前,一定先确认自己的笑容后才敲门拜访。

【点子】

笑脸招好运

“笑招好运来”。想要赚更多的钱,亲切的笑容,是无上的至宝。实际上,在上海有家百货公司,两年前就开始在开店的前五分钟,集合员工做微笑训练操,演练与客户应对的要求。





笑能让你变成一个令人欢迎的人。上司肯与你探讨问题,同事肯与你倾诉衷肠,客户肯与你保持联络,你成功了。

记住,这是笑带给你的。

笑容是一个最具风情的表情。如果一个人每天都是春风满面,笑容可掬,别人对他的感觉和印象肯定会特别深刻。无论你是应聘工作、洽谈业务,还是赶赴约会、出席酒宴,微笑都能使你魅力大增,收到意想不到的效果。

微笑一方面是一个人良好心境的外在表现,同时也会融洽周围的环境,使自己获得一个升迁与发展的好机会。

有人说,笑容是支点,能力是杠杆,有了这两样,能撑起整个地球。在美国能在工作上出类拔萃的女性,大概也多是具有细心周到和亲切笑容这两项优点的人吧!只要竞争愈是炽烈,胜负的关键与其说取决于能力,倒不如说取决于能让自己显得更出色、更如虎添翼的魅力。

在你心里想着“对那种老顽固主管,我才懒得一笑呢!”或“客户公司里的烂部长,光皮笑肉不笑就足够!”时,何不试试相信微笑的力量,诚心地以笑脸应付呢?绝对不会有有什么损失吧?!

也许你正在感慨“算了吧!恋爱、结婚、健康,那些根本不成问题,我只担心自己没有钱而已……”在现今这个世界,没有钱确实悲惨。但即使如此,亲切的笑,也说不定会有如带来幸福的青鸟般解决所有的烦恼。“有钱”跟“笑容”也同样有着密不可分的关联。

【点评】

笑能被使用或利用,可把它当作一种武器,武装你的定向情绪,武装你的设计形象,这么说吧,笑是上班族的最廉价、最省力又最好用的武装。

【情景】

有一次,希尔顿飞往日本东京的飞机上遇到了一位女记者。这位女记者问希尔顿:“希尔顿先生,您取得了辉煌的成功,您的经营技巧是什么?我和所有人都想知道。”希尔顿听后笑了笑没有正面回答,他对女记者说:“你到了东京之后,住进我的旅馆,临走时把你不满意的地方告诉我,当你下次来往时,我们不会再犯同样的错误。这也许就是我的技巧吧。”希尔顿告诉女记者的“技巧”极富哲理地揭示了“希尔顿微笑”的实质:“顾客是上帝”,顾客的意见总是对的,必须照办。这里不仅要求真诚的微笑,而且体现了使顾客满意的行动!这就是“希尔顿的微笑”。

【点子】

微笑交际 树立形象

希尔顿的母亲玛莉曾在康尼(希尔顿的小名)开创他的旅馆经营大业时告诫他:“除了对顾客诚实之外,还要想办法使每一个住过希尔顿旅馆的人还想再来住,你要想出一种简单、容易、不花本钱而行之有效的办法去吸引顾客。这样你

的旅馆才有前途。”希尔顿的微笑正是那种“简单、容易、不花本钱而行之有效”的吸引顾客的办法，它使希尔顿旅馆前途辉煌。

一句“你今天对顾客微笑了没有？”成为了著名企业家希尔顿经营的名言。希尔顿每天至少与一家希尔顿旅馆的服务人员接触，经常从一个洲飞往另一个洲，从一个国家飞到另一个国家，视察他在那儿开设的希尔顿旅馆，了解情况，解决问题。但是他对各级服务人员问的最多的还是这句：“你今天对顾客微笑了没有？”

树立起一个令公众满意的良好形象，以此在激烈的市场竞争中求生存、图发展，这是市场经济铁定的法则，任何企业、任何组织只有适应它，才能在竞争中立于不败之地。希尔顿的微笑体现了这条法则。“永远是属于旅客的阳光”，使希尔顿的旅馆在世界五大洲的竞争中不断兴旺发展。希尔顿的微笑原则在市场竞争日益激烈的今天不也同样适合于我们吗？

【点评】

在当今这个似乎人与人变得冷漠的社会里，把微笑常挂在脸上将是你走向成功的一把金钥匙，让我们微笑着成功。

【情景】

据《清史稿·曾国藩传》记载，每逢选吏择将，他必先面试目测，审视对方的相貌、神态、附会印证相书上的话，同时又注意对方的谈吐行事，二者结合，判断人物的吉凶祸福和人品才智。在他的日记中，有多处记载着初识者的相貌特征和他对其人的评价，曾国藩正是依靠这些积累来用人的。无独有偶，美国总统林肯也十分注重人的相貌。

美国林肯总统的一位朋友，有次他推荐某人为阁员。林肯却没用他，推荐的朋友问林肯何以不用他。林肯说：

“我不喜欢他那副外貌。”

“哦？可是，这不太严厉了？他不能为自己天生的外貌负责呀！”

“不。一个人过了四十岁就该对自己的外貌负责。”

【点子】

让气质更有内涵

一个人的内在品质常常能通过外貌举止而反映出来，所以举止外貌要注意得体，而不能轻浮，给人不信任感和厌恶感。正因为如此，清代名臣曾国藩反复告诫兄弟及子女说：“形貌举止很轻浮，这是一大弊病，以后应当时时注意。无论是行还是坐，都必须庄重。早起床，有恒心，举止稳重。”除了坐与行之外，曾国藩认为说话速度也是一个重要方面，他对自己的儿子说：“说话速度过快，举止不端庄持重是品德不佳的表现，而说话速度迟缓，举止庄重，就表明你在品德修养方面大有长进了。”曾国藩自己就是一副沉稳而缓言的外貌，而这是数十年磨砺和反复修炼的结果。

