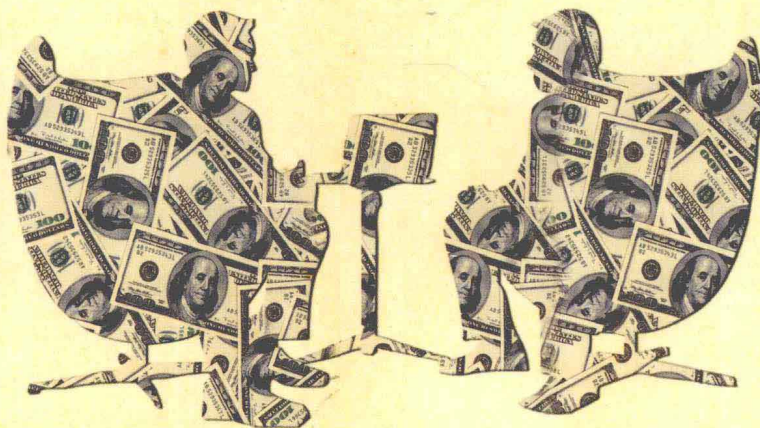




一本交际处世的智慧全书！

一本书读懂 商用应酬学

刘梦曦 / 编著

SHANG YONG
YING CHOU XUE

SHANG YONG YING CHOU XUE



一部令你左右逢源的应酬宝典。



 中国时代经济出版社



一本书读懂 商用应酬学



◆ 中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

一本书读懂商用应酬学 / 刘梦曦编著. —北京: 中国时代经济出版社, 2011.1
ISBN 978-7-5119-0412-6

I. ①—… II. ①刘… III. ①商务—公共关系学—通俗读物 IV. ①F715-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 222649 号

书 名: 一本书读懂商用应酬学

出 版 人: 宋灵恩

作 者: 刘梦曦

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市西城区车公庄大街乙 5 号鸿儒大厦 B 座

邮政编码: 100044

发行热线: (010)68320825 68320484

传 真: (010)68320634

邮购热线: (010)88361317

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgkdj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 香河县宏润印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

字 数: 230 千字

印 张: 17.5

版 次: 2011 年 2 月第 1 版

印 次: 2011 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0412-6

定 价: 32.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究



前 言

不管是在商场还是在机关工作，你是否觉得认识你的人或你认识的人越来越多？那些以前不会和你打招呼的人，现在开始朝你点头微笑？所以，尽管你感觉有些不屑，但还是要礼貌待人。这就需要我们掌握应酬学。随着社会的进步和文明的发展，人们的社会交往日益频繁，应酬已经成为人们社会生活中不可缺少的内容。通过应酬，人们不仅可以互通信息，共享资源，而且可以沟通心灵、建立好人缘。一个人成功的因素，归纳起来 15% 得益于他的专业知识，85% 得益于他良好的应酬能力。

生意场上，决定成败的不仅仅是硬实力，商务应酬等软实力更是不可忽视。

因此，商务人士需要不断地锻炼和提升自己的商务应酬能力，做好应酬中的每一个细节，看透应酬中的潜规则，打造良好的个人形象，发挥自身的性格魅力。在商务拜访、商务接待、商务电话以及不同的商务场合都要做到言谈举止得体，要懂得运用心理诡计，巧妙应对商务谈判、商务销售，而在商务馈赠、商务宴请中更要知己知彼，方能百战百胜，轻松获取自己的商业利益。

本书撷取一些教育学、社会学和心理学方面有关的应酬论述之精华，联系当今的实际社会生活，精选并阐述了多个应酬方面的典型事例，以帮助读者在为人处世、待人接物等方面能够做到游刃有余，最终能轻松应付各种社会交际，达到沟通感情、增进友谊、促使事业成功的目的。读完本书，相信你一定会对沟通应酬方面的学问产生浓厚的兴趣；读完



它或许您的事业会如鱼得水、一帆风顺，从而迈向成功之路。

此外，如何做到应付老练，世事洞明皆是学问，本书是令你左右逢源的应酬宝典、一本交际处世的智慧全书。它能教给你商用应酬中不变的真理、交际中决胜的法宝。品读本书，让你在各种应酬场合都能成为佼佼者，将让你前进的道路越走越宽广。所以读完这本书你就能轻松获取商战智慧，启动你的商务应酬达人计划。

编 者



❖ 目 录

第一章 事业成败，关键在于应酬

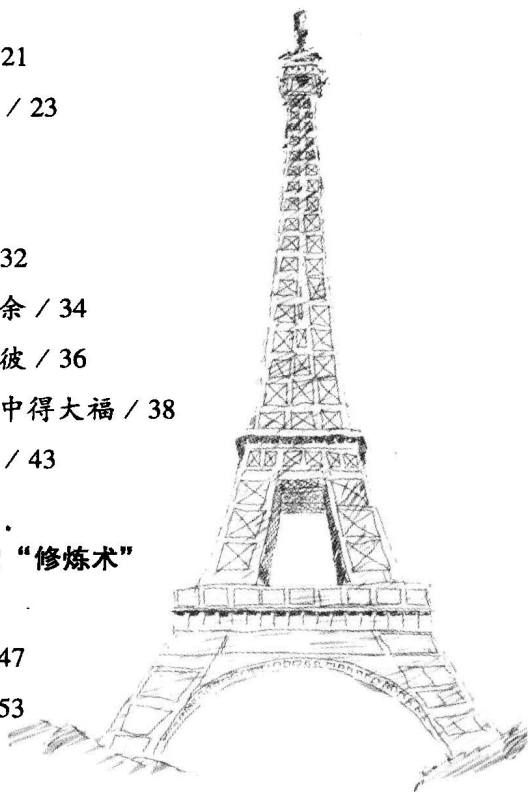
- 一、善于应酬，可平步青云 / 3
- 二、不善周旋，总难免尴尬 / 5
- 三、爱上应酬，培养好关系 / 6
- 四、交际圈外，也融洽相处 / 8
- 五、得体合宜，应酬有原则 / 9
- 六、应酬成败，语言是关键 / 13

第二章 无规矩不成方圆——商用应酬学中的黄金法则

- 一、首因效应——第一印象很重要 / 17
- 二、赞美定律——人人都爱听好听话 / 21
- 三、面子定律——吹捧他人，抬高自己 / 23
- 四、诚信定律——人无信则不立 / 25
- 五、距离法则——距离才能产生美 / 28
- 六、谎言定律——要会说善意的谎言 / 32
- 七、心态定律——进退自如才能游刃有余 / 34
- 八、公平定律——应酬场上不可厚此薄彼 / 36
- 九、吃亏定律——在明处吃小亏，在暗中得大福 / 38
- 十、藏露定律——把握好藏与露的尺度 / 43

第三章 打铁还需自身硬——商用应酬学的“修炼术”

- 一、掌控情绪，打造成功的应酬心态 / 47
- 二、消除障碍，历练优秀的应酬品格 / 53





❖ 目 录

三、敢于冒险，具备抓住机遇的胆识 / 56

四、不卑不亢，展示正直的应酬姿态 / 58

五、建立自信，塑造成功应酬的品质 / 59

第四章 你的形象价值千万——商用应酬学中的形象塑造

一、迷人的笑脸，应酬的利器 / 65

二、怎样给人留下良好的印象 / 68

三、打造可亲形象的秘诀 / 74

四、注重内涵，提升交际形象 / 76

五、外出应酬要礼貌待人 / 79

六、举止优雅得体，风度翩翩 / 81

七、谦逊能给你的形象加分 / 83

八、给人留下积极而又热情的印象 / 85

九、塑造品格的力量 / 92

十、要懂得着装礼仪 / 94

第五章 商用应酬秘密：应酬也有“潜规则”

一、要懂得“礼尚往来” / 101

二、学会给人戴“高帽” / 106

三、看破千万别说破 / 112

四、少说多听常点头 / 115

五、软磨硬泡，耐心等待 / 117

六、激起别人的同情心 / 119

七、亲切称呼缩短彼此距离 / 122





目 录

第六章 眼观六路，耳听八方——商用应酬学中的 “洞察术”

- 一、主动出击，探其心理 / 127
- 二、智设语境，请君入瓮 / 131
- 三、抛砖引玉，让他多说 / 135
- 四、投石问路，看其反应 / 139
- 五、言多必失，管住嘴巴 / 141
- 六、弦外之音，准确把握 / 143
- 七、语调语速，暗藏情绪 / 146
- 八、透过话题，窥其心理 / 147

第七章 抓住贵人，挖掘无穷财富——商用应酬学中的 “借力术”

- 一、广结人脉 / 153
- 二、未雨绸缪 / 156
- 三、永远与最优秀者为伍 / 164
- 四、向强者学习，好处多多 / 166
- 五、人际环境的重要性 / 167
- 六、结交朋友要有原则 / 171
- 七、雪中送炭好过锦上添花 / 175
- 八、裙带关系不是耻 / 177
- 九、贵人相助，平步青云 / 179





❁ 目 录

第八章 谈判心理，分蛋糕智慧大——谈判中的商用应酬学

- 一、让谈判中没有输家 / 183
- 二、做好准备再去谈判 / 189
- 三、讨价还价的智慧大 / 192
- 四、设法摸清对方底线 / 200
- 五、谈判是一场心理战 / 203
- 六、小妥协实现大目标 / 207

第九章 一变就通，做到能屈能伸——商用应酬学的“机变术”

- 一、应变艺术 / 211
- 二、因势利导，错中求胜跳出危局 / 214
- 三、打破常规，出人意料取得胜利 / 216
- 四、树大招风，不做第一宁做第二 / 218

第十章 喝出感情，酒到渠成——商用应酬学中的宴请之道

- 一、安排宴席的礼仪 / 223
- 二、祝酒的技巧 / 226
- 三、敬茶的礼仪 / 227
- 四、宴席上的礼仪 / 228
- 五、中式宴会的礼仪 / 230

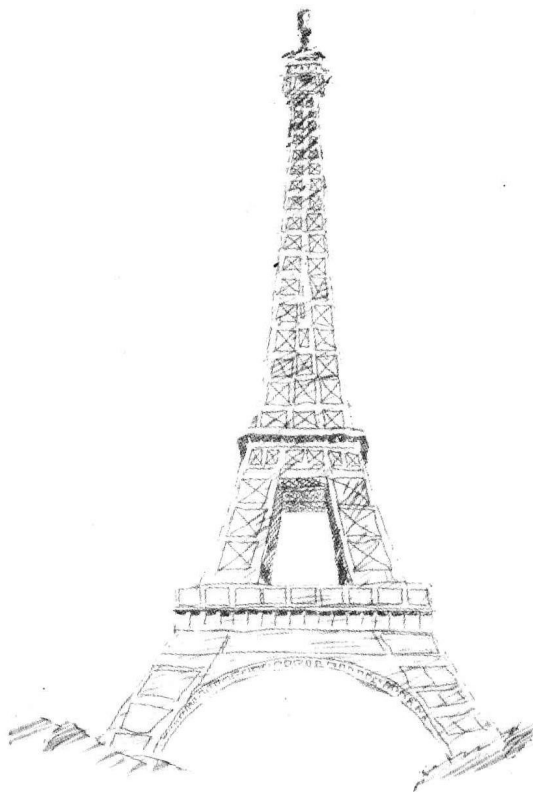


❁ 目 录

- 六、劝酒的方式 / 233
- 七、中餐宴席上的礼仪 / 235
- 八、排座次的文化 / 237
- 九、餐厅品酒礼仪 / 238
- 十、宴会、舞会礼仪 / 240

第十一章 抓住人性的弱点——商用应酬学中的“驭人术”

- 一、与上司相处 / 249
- 二、和同事相处 / 252
- 三、绕过各种陷阱 / 255
- 四、“对付”各种人 / 257
- 五、不给别人当枪使 / 261
- 六、维护权利，免受伤害 / 263
- 七、小心流言蜚语 / 265
- 八、大度忍让 / 268



第一章

事业成败，关键在于应酬

- 
- 一、善于应酬，可平步青云
 - 二、不善周旋，总难免尴尬
 - 三、爱上应酬，培养好关系
 - 四、交际圈外，也融洽相处
 - 五、得体合宜，应酬有原则
 - 六、应酬成败，语言是关键



一、善于应酬，可平步青云

公司里新招了一批职员，老板抽时间与大家见个面。

“黄晔 (huá)”。

全场一片寂静，没人应答。老板又念了一遍。一个员工站了起来，怯生生地说：“我叫黄晔 (yè)，不叫黄晔 (huá)。”人群中发出了低低的笑声。老板的脸色有些不自然。“报告经理，我是打字员，是我把字打错了。”一个精干的小伙子站了起来，说道。

“太马虎了，下次注意。”老板挥了挥手，继续念了下去。

一周之后，那个小伙子就被升为公关部经理。

这位打字员就是个深知应酬技巧的能手。相信他以后一定仕途亨通，任谁也挡不住。

通过这个例子我们可以很清楚地看到应酬的用处。

善于应酬的人，在和人相处之中，尤其是和上司及商务关系的相处之中，总能占有优势，从而获得事半功倍的效果，甚至平步青云。

好的沟通技巧及应酬力，可让你处处遇贵人相助，时时有资源在手。一些别人也许做不到的事情，你做得到，别人要花几年才能达成的目标，你可能只需要一两年。

良好的沟通及说服能力能让你建立起良好的人际关系，获得更多的资源与机会，减少犯错的状况和盲目摸索的时间，进而得到更多人的支持、协助与认可。

因此我们可以说：生命的品质就是沟通的品质。



不过要注意的一点是，良好的人际关系的建立过程，并不是让你去逢迎拍马，趋炎附势，做个没有原则的人。事实上不论是沟通说服或者谈判，唯一要达成的只是获取双方的一致性认同。所谓的“一致性”是指双方不论在生理或心理上能达成一致的观点，一致的思考方式，一致的行为模式。

在现今生活中，看上去似乎每个人都是独立的，人与人之间总有种互不相干的淡漠感。但是人作为一种群居的社会动物，与人应酬是不可避免的，应酬存在于与人交往的每一个细节，包括与陌生人、同事、朋友、上下级、家人的交往中。

“物以类聚，人以群分”，人们之间的相似之处愈多，彼此就愈能接纳和欣赏对方。很少有人会喜欢处处与你唱反调的人，话不投机半句多。个性观念相近而志趣相投的人们只要有共同的话题，对事物的看法和观点大多相似。相信不少人都有过这种经历，碰到一个人，并没有交谈很久，却有一见如故、相见恨晚的感觉，这样的人，总是会莫名地让人对他产生信赖感。

那么，你是否希望自己也成为这种走到哪里都会受喜爱的人？

想要获得他人的喜爱和尊重，想要拥有成功的人生，就必须掌握开启成功大门的技能——应酬。



二、不善周旋，总难免尴尬

一位律师曾讲述过这样的故事，关于他所在的事务所的工作人员如何安排他们和当地银行的会议。

事务所的行程中有一项安排是和银行的工作人员共进午餐，午餐的伙食起先是事务所中的一位合伙人负责的。

这位合伙人是优秀的律师，可是在交际方面他的经验明显不足，他每次总是到附近的餐厅订购冷盘。

当然，这些冷盘作为工作餐来说已经算得上是丰盛，可是如果放在交际场合上，就显得寒酸些了。因此，这家事务所未能留给当地银行深刻的印象，甚至还出现了略微不满的声音。

后来，这项工作换由一名女职员担任。她负责安排与另一家银行的午餐。

这位女职员显然是了解了午餐会对事务所的重要性，并且懂得交际应酬时的一些小诀窍。这位女职员前一天晚上在家里准备了亲手制作的开胃小菜，并订制了一些当天会直接送到会议现场的热食。她成功地扮演了女主人的角色，和每一位参加午餐会的银行家寒暄致意，用小细节打动了大部分的与会者。

这次会议十分成功，当时就接到多位银行家赞美和感谢精致午宴的便条，不久之后，这家银行便开始将某些法律事务交给这家事务所处理了。

这个例子中先前的那位合伙人就是典型的不善交际、应酬的情况，因为他的木讷和大意，致使事务所的合作目的没有达成，甚至险些酿成反效果。



三、爱上应酬，培养好关系

有职业规划专家说，理想的成就是由 10% 的成绩，30% 的自我定位以及 60% 的关系网络所组成的。

对于新入职员工而言，应酬常常是一个非常艰难的障碍。

在办公室里取得的工作成绩和优秀的专业知识往往会输给自我公关能力和良好的关系网。这个问题的确很让人困惑；但是其实说起来也很简单：如果你的上司们对你毫无印象，他们怎么可能会在重要的时刻想起你呢？

德国社会学家爱尔文·舍尔希说：“高端决策者们互相扶植而达到成功，他们的格言是：你搀了我一下，我也会扶你一下。”因此认识更多的人和被更多的人所认识，是必不可少的达到成功的手段。而谁在关系网中处理得当，谁就会认识更多的人且被更多的人认识。

有些人羞于运用他们的交际能力，或者甚至根本不愿和他人有过多的交往。这种不合时宜的“腼腆”或者说是轻微的自闭大多数都会成为成功的阻碍。人际关系网其实是在付出和给予之间不断的平衡，一种双方之间的无形的“交易”，这种“交易”无关道德，它是在正常的生活中都会面临的问题。

更为理想的工作、更为精彩的灵感、更具有决定意义的优势信息，这些内容是整日拘泥于自己小空间里孤僻的人所无法得到或者说很难得到的。而对于经常参与聚会和活动，经常与他人交谈、交往，经常和他人共处，在人群中活得快乐而顺畅的人来说，获取这些成功因素总要更为简单、快捷一些。而这样的人同时也更容易被人群所接纳。人群其实



是一个大的信息交流与融汇的场所，这其中通常会交流诸如如何在职场中获得成功，哪里会出现某个职位空缺等很有价值的信息，从这个角度讲，融入人群的好处是不言而喻的。

我们每个人平均认识500个人，把自己变成一个交际家，将这些关系好好利用起来，这对善于经营自己的人际网络的人，必然能获得超出常人的神奇力量，他的人生也将因此变得丰富多彩。