

一部百科全书式的社交礼仪工具书

· 内容更全面 · 方法更实用 · 讲解更深入

超值白金版

2013

社交与 礼仪知识 全知道

翟文明等 编著

每个人都会经历不同的场合与不同的人打交道，社交与礼仪知识的缺乏会让你求职受挫，升职无望，错失商机，面临各种尴尬境地，懂得全面的社交与礼仪知识可以让你在社会生活中轻松应对，游刃有余。本书不仅是一本让你全面了解社交知识与礼仪知识的百科全书，更是可以让你随查随用，轻松应对各种场合的社交礼仪工具书。



社交与 礼仪知识 全知道

翟文明等 编著

中國華僑出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交与礼仪知识全知道 / 翟文明等编著. —北京: 中国华侨出版社, 2010.9
ISBN 978-7-5113-0650-0

I. ①社… II. ①翟… III. ①人间交往—礼仪—基本知识 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 167251 号

社交与礼仪知识全知道

编 著: 翟文明 夏志强 春之霖 蔡亚兰 许俊霞

责任编辑: 文 丽

封面设计: 李艾红

文字编辑: 黄 敏

美术编辑: 杨玉萍

经 销: 新华书店

开 本: 1020mm × 1200mm 1/10 印张: 48 字数: 784 千字

印 刷: 北京中创彩色印刷有限公司

版 次: 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-0650-0

定 价: 29.80 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 305 室 邮编: 100029

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 58815874 传真: (010) 64439708

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

前言

每个人每天都会遇到形形色色的人，经历各种各样的场合，也希望自己时时刻刻受到别人的重视。特别是在聚会或者会议时，人们将自己最完美的一面展示出来，希望自己是最好的。你良好的社交能力和礼仪修养，让你在第一次与人交往时就留下很好的印象。这就是我们在日常生活中必备的知识和技能——社交与礼仪。礼仪与社交是人际交往与沟通的重要组成部分，影响人们的思想和交际能力，塑造个人的形象与人格，帮助人们在社会生活中游刃有余地应对各种人际关系。

社交是指社会上的人际交往，社交是人们社会生活中必不可少的内容。人们在人际交往过程中必然需要遵循一定的规范，以便正常交往和沟通，这就需要人们先要了解社会的规律，了解人际关系，了解社交心理学，掌握人际沟通技巧，知道与人相处，懂得如何识人，懂得如何办事，懂得如何经营人际关系，了解潜规则等，这些就是社交知识。

古人云：“工欲善其事，必先利其器。”我们生活在社会之中，必须认识和了解我们所处的社会，学习社会交往的知识和法则，懂得处世方法和技巧，提高自己的社会交际能力，抓住社会给予自己的每一个机会，才能行走于这个社会。然而仅仅懂得社交知识，是不能够立足于这个社会的，人们还需要用礼仪来完善社交。

礼仪是在人际交往中，以一定的约定俗成的方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪是人际交往中的艺术和行为方式，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

中国是著名的礼仪之邦，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统。在数千年以前，中国人民就对礼仪有了深刻的认识。孔子曰：“不学礼，无以立。”在中国数千年的社会历史发展进程中，礼仪有着不可估量的作用。在当今社会，礼仪同样起着非常重要的作用。良好的礼仪可以帮你在职场上更好地发展：只有表现成熟、稳重，领导才会对你委以重任；团结好同事，才不会被排挤和中伤。良好的礼仪也是你在商场成功的保证：懂得迎来送往，生意才有可能做成；登门拜访顺利，合作才有可能；打好电话，事情才能敲定。拥有良好的礼仪还是你幸福生活的资本：拥有完美得体的形象，才能赢得心上人的青睐；注重沟通技巧，顺利化解家庭矛盾，才能生活美满幸福。

在现代社会中，社交作为一种社会技能，影响和支配着人们的生活。而礼仪作为一套规范性的程式，一种文化，约束和支配着每一个人的一切行为。在日常聚会时，人们可以通过社交，沟通心灵，建立深厚友谊，获得支持与帮助；在商务接待时，人们可以通过社交，互通信息，共享资源，对事业成功大有裨益；在参加宴会时，人们可以通过礼仪，塑造个人形象，展示人格魅力，赢得人缘和机遇；在求职应聘时，人们可以通过礼仪，让人了解自己，从而实现人生价值，获得人生的成功。两者相辅相成，既能调节人际关系，减少冲突，化解矛盾，也能凝聚情感，促进合作，不仅适应了时代的发展，而且还促进了个人的进步和成功。

社交与礼仪是人们在当代社会的一般交往中应遵守的基本规范，它对工作生活顺利与否有着至关重要的影响。不懂社交知识，你无法与人沟通；不懂社交知识，你不能与人增进感情；不懂礼仪知识，你无法树立良好的形象；不懂礼仪，你不能展示人格魅力。

社交与礼仪对每个人来说都是很重要的,掌握必需的社交与礼仪知识对于提高人们的礼仪修养和个人魅力将起到积极的促进作用。这本《社交与礼仪知识全知道》作为一本百科全书式的社交礼仪书,全面细致地论述了社交活动中应遵循与注意的规范,和现代社会必备的礼仪技能与知识,具有很强的系统完整性和实用有效性。书中不仅介绍了社交的一些基本知识和理论、各种社交场合的应对方法和策略、在社交时如何培养个人魅力、拓展人脉、了解潜规则、办好难办之事、让你受人欢迎、防止被骗等工作生活中必知的社交知识,还介绍了各种礼仪知识,如仪容仪表礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪、电话礼仪、书信礼仪、拜访礼仪、待客礼仪、面试礼仪、会议礼仪、送礼礼仪、宴会礼仪、婚礼礼仪、葬礼礼仪、校园礼仪等等,内容全面,无所不包,涉及工作与生活中的各个方面,各种场景,让你通过本书可以轻松快速了解社交与礼仪的全部知识。

随着社会的进步和文明的发展,人们的社会交往日益频繁,社交和礼仪作为联系沟通交往的纽带和桥梁,显得更加重要。了解一些社交知识,掌握一些礼仪知识,让你在人际交往中如鱼得水、无往不利,从而获得更多的机会和成功。



目录

上篇 社交知识

第一章 社交的心理学 3

第一节 社交障碍的自我心理调节 3

如何克服人际交往障碍 3

如何消除社交恐惧症 3

如何克服自傲心理 4

如何克服孤僻心理 4

如何克服虚荣心理 4

如何克服自卑心理 5

如何克服封闭心理 5

如何克服自私心理 6

如何克服依赖心理 6

如何克服自负心理 6

如何克服完美主义 7

如何克服偏执心理 7

如何克服暴躁心理 7

如何克服怯场心理 8

如何克服猜疑心理 8

如何克服狭隘心理 9

如何消除吝啬心理 9

如何消除报复心理 10

如何克服嫉妒心理 10

如何克服逃避心理 10

第二节 不可不知的社交定律 11

首因效应的应用 11

近因效应的应用 11

马太效应的应用 11

投射效应的应用 12

光环效应的应用 12

邻里效应的应用 13

权威效应的应用 13

刻板效应的应用 13

定式效应的应用 13

互惠效应的应用 14

墨菲定律的应用 14

视网膜效应的应用 14

皮格马利翁效应的应用 14

手表定律的应用 15

刺猬定律的应用 15

鲇鱼效应的应用 15

奥卡姆剃刀定律的应用 16

华盛顿合作定律的应用 16

第三节 让自己受欢迎的心理应对 ... 17

微笑，吸引别人的利器 17

保持良好的仪表，增加人际吸引力 .. 17

幽默，最具亲和力的“形象大使”.. 17

做一个高情商的人 17

打造非凡的亲和力 18

利用语言影响他人 18

增加接触的频率 18

故意在明显的地方留一点儿瑕疵 .. 18

避免争论 19

尽量不要去指责他人 19

背后不揭他人短 19

在矛盾中能礼让 19

塑造个人的外在素质 19

加强交往，密切关系 20

献出自己“挚情的爱” 20

诚恳待人，不虚伪做作 20

助人为乐，但要坚持原则 21

保持本身人格的完整 21

让别人了解我们 21

多和别人沟通意见 21

得意不忘形 22

小事儿不要太计较 22

不要强迫别人接受你的意见 22

要有一颗容忍之心 22

在别人说话时不要随便插嘴 22

悭吝小气的人不受欢迎 23

耍小聪明的人不受欢迎 23

吹毛求疵的人不受欢迎 23

虚伪做作的人不受欢迎 23

不注重细节的人不受欢迎 23

唯我独尊的人不受欢迎	23	学会保守秘密	32
受人欢迎的 20 个原则	23		
第四节 建立良好人际关系的心理学 ..	24	第二章 日常交往	33
主动与人交往	24	第一节 与人相处	33
设身处地为别人着想	24	如何应对清高自傲者	33
敢于承认自己的错误	24	如何应对自私自利的人	33
不伤及别人的自尊	24	如何应对笑面虎	34
自爱自重是取得他人信赖的基础 ..	24	怎样与“闷死牛”的人相处	34
用“五德”律己	25	怎样与自以为是的人相处	34
不要做不懂装懂的人	25	怎样与脾气暴躁的人相处	35
珍视别人的秘密	25	怎样与猜疑心重的人相处	35
复述一下对方的意见	25	怎样与搬弄是非者相处	36
不要做“语言的巨人，行动的矮子”	25	小心吹嘘有靠山的人	36
善于解决冲突	25	小心轻易许诺的人	37
有了矛盾不把话说绝	25	小心因人而变的人	37
向他人吐露一点秘密	26	小心搬弄是非的人	37
袒露自己要适当	26	小心甜嘴巴的人	37
给别人一些特殊的对待	26	小心刻意掩饰的人	37
表现浓厚的人情味	26	不给大嘴巴以把柄	38
记住对方的生日	26	利用第三者，揭穿打“小报告”者的谎言	38
给人足够的私人空间	26	与大嘴巴针锋相对	38
亲密距离不适合社交场合	27	不宜与大嘴巴过多交往	38
拿捏好个人距离的范围	27	区别对待不同类型的墙头草	38
社交距离适用于社交场合	27	故意让墙头草感觉你无利可图 ...	39
能容纳一切人的公众距离	27	摆脱火爆型棘手之人的具体要诀 .	39
不要过度为他人操心	28	不要与专泼冷水之人争辩	39
以最快的速度解除彼此之间的误会 .	28	帮助优柔寡断之人解决问题	39
与人初次相见，坐在对方的旁边 ..	28	与伪君子交往必知	40
强调与对方的共同点	28	不与贪婪之人争名夺利	40
闲聊自己曾经失败的事	28	看清巴结者的恭维	40
常用“我们”这两个字	29	与巴结者保持距离	40
把与自己关系密切的人名写在电		如何促使不合作者合作	41
话记事簿的首页	29	诱导不合作者参加你的工作	41
尽量制造与对方身体接触的机会 ..	29	用微笑化解尖酸刻薄之人的“刻薄”	41
每次见面都找对方的一个优点赞美 .	29	勇敢面对尖酸刻薄之人	41
悦纳他就能改变他	29	如何避免尖酸刻薄之人得寸进尺 ..	41
要学会乐道人之善	29	对尖酸刻薄的话置之不理	41
恪守信用才能使他人信服	30	以大度的气量对待心胸狭窄之人 ..	41
互惠是与人持续良好交往的保证 .	30	对心胸狭窄之人要有忍让的精神 ..	42
逐步提高要求，更能达到预期的		与富人打交道千万不能自卑	42
目的	30	与富人打交道不能过于谄媚	42
用兴趣吸引对方的注意力	31	在富人面前尽量少谈钱	42
展现你的亲和力	31	与富人交往要管好自己的嘴巴 ...	42

第二节 与陌生人相处..... 42	第四节 与爱人相处..... 49
微笑是最好的沟通桥梁..... 42	尊重：夫妻和谐的基础..... 49
用幽默打破僵局..... 42	信任：不给猜疑半点机会..... 49
与陌生人攀谈时要善于寻找话题.. 43	关心：没有人能够拒绝..... 49
与陌生人开口交谈关键是要找到	包容：消除婚姻“斑点”的灵丹
共同点..... 43	妙药..... 50
借“题”发挥，找到与陌生人交谈	分工：明确分工，切断矛盾的
的话题..... 43	源头..... 50
提一些“投石”式的问题..... 43	吵闹：不要因点滴小事伤害对方
以对方的兴趣作为话题..... 43	的心..... 50
找不到话题时，不妨坦白说明你	注意沟通的语言艺术..... 50
的感受..... 43	恰当运用“我信息”..... 51
谈周围的环境也是一个话题..... 43	清楚地传递自己的感受..... 51
许多难忘的谈话都是从一个问题	倾听比说更重要..... 51
开始的..... 43	不要强迫对方接受你的想法..... 51
察言观色，从细微处入手..... 43	过自己的生活，永远不要与别
注意自己的谈吐与风度..... 44	人比..... 52
到陌生人家去拜访，如何找开场白.. 44	温柔地回报他（她）的爱..... 52
不妨先做个倾听者..... 44	坦然面对婚后感情淡化问题..... 52
用介绍自己作为攀谈的引子..... 44	掌握好争吵这门学问..... 52
与陌生人谈话时，加倍留心对方	冲突发生时，不应该有的行为... 53
的谈话..... 44	积极配合你的另一半..... 53
敷衍性的话，也可用在与陌生人的	
交往中..... 44	第五节 与家庭成员相处..... 53
与陌生人交谈时，尽量避免争论	父母应给予孩子尊重与理解..... 53
性话题..... 44	关心孩子的内心世界..... 54
熟记名字抓住陌生人的心..... 45	对孩子的“爱”需要讲究方法... 54
运用语言技巧，规避隐私话题... 45	与孩子相处两忌..... 54
如何缩短与陌生人的心理距离... 45	在婆婆面前演点“肉麻戏”..... 54
与陌生人相处时应避免的误区... 45	永远与婆婆同一战壕作战..... 55
	做媳妇的不妨大度一点..... 55
第三节 与小人相处..... 46	婆媳相处四忌..... 55
怎样识别小人..... 46	取得小姑子心理上的认同..... 55
如何防范朋友中的小人..... 46	不与小姑子斤斤计较..... 55
上司是小人时如何应对..... 46	对待小姑子，要言行一致、身体
不给小人怀疑你的机会..... 46	力行..... 56
警惕小人的甜言蜜语..... 47	多关心小姑子的学习或工作..... 56
看穿善于伪装的“君子”..... 47	把小姑子当成自己的亲妹妹..... 56
把小人置于眼皮底下..... 47	对嫂嫂宽容大度，以礼相待..... 56
为自己建立防火墙..... 47	搭建友好婆媳关系的桥梁..... 56
打击小人须不露痕迹..... 48	妯娌相处，重在彼此尊重和理解.. 56
捧杀小人比棒杀更有效..... 48	妯娌相处，要多交流多沟通..... 57
利用小人的欲望..... 48	妯娌相处，要彼此真诚相待..... 57
保持距离为妙..... 49	

第三章 识人技巧	58	第二节 由行为举止识人	64
第一节 由外貌识人	58	从敲门声透视对方	64
眼皮很容易泄露秘密	58	时常摇头晃脑的人有什么性格特征	65
看目光识人心	58	拍打头部的人有什么性格特征	65
观视线识心理	58	边说边笑的人有什么性格特征	65
东张西望表达好恶	59	边说话边打手势的人有何性格特征	65
歪斜的视线有不同的含义	59	交谈时不断抹头发的人有何性格特征	65
看眼神察心迹	59	说话时腿喜欢抖动的人有何性格特征	66
从眉毛的动作识人	59	说话时盯住别人的人有何性格特征	66
鼻子的语言	60	爱走角落的人有什么性格特征	66
嘴的语言	60	爱抹嘴、捏鼻子的人有什么性格特征	66
爱撇嘴唇的人内心通常是傲慢的	60	从手部动作观察他人内心	66
从左右手做事的习惯看人的性格	60	足部动作透露人的内心	67
从手指的长度看人	61	走路姿势折射人的内心	67
从手的无意识动作看人心理	61	从烦躁不安的表现看透对方城府	67
观察对方指甲也会有发现	61	从笔迹洞悉对方的心理特征	67
牙齿：透析人的前沿堡垒	62	经常委托别人代劳购物之人的性格	68
从耳形观察人	62	选择在商场打折时选购物品之人的性格	68
手指修长、柔软者有何性格特征	62	购物时非常仔细地看目录之人的性格	68
手指肥胖者有何性格特征	62	同家里人一起出去购物之人的性格	68
手如瓷器般的人有何性格特征	62	会花一整天的时间购物之人的性格	68
手指瘦削而细长者有何性格特征	63	一有不喜爱的节目就换频道之人的内心透视	69
三角脸的人有何性格特征	63	看电视时目不旁视之人的内心透视	69
圆脸的人有何性格特征	63	把电视节目当做催眠曲之人的内心透视	69
方形脸的人有何性格特征	63	找不到满意节目之人的内心透视	69
椭圆形脸的人有何性格特征	63	看电视时兼做其他事情之人的内心透视	69
中字形脸的人有何性格特征	63	用很少牙膏刷牙之人的内心探查	69
王字形脸的人有何性格特征	63	用很多牙膏之人的内心探查	69
嘴巴抿“一”字形的人有何性格特征	63	从尾部向上挤压牙膏之人的内心探查	69
谈吐清晰、口齿伶俐的人有何性格特征	63		
语言模糊、说话缓慢的人有何性格特征	64		
偶尔用手捂住嘴巴的人有何性格特征	64		
牙齿咬嘴唇的人有何性格特征	64		
高昂下巴的人有何性格特征	64		
收缩下巴的人有何性格特征	64		
嘴角上挑的人有何性格特征	64		
嘴唇厚的人为人实在	64		
嘴唇大且厚的人性格坚强	64		
嘴唇薄者爱吹毛求疵	64		
嘴唇松弛的人缺乏耐力	64		

牙膏盖不知去向之人内心探查 ... 69	善于说自嘲式幽默的人有何性格特征 75
只在清晨刷牙之人的内心探查 ... 69	用幽默的方式嘲笑、讽刺他人的人有何性格特征 75
只在晚上刷一次牙之人的内心探查 69	喜欢制造恶作剧幽默的人有何性格特征 76
一天刷好几次牙之人的内心探查 .. 70	喜欢在饭店大厅里谈正事的人有何性格特征 76
接信后仍然处理手头工作之人的性格特征 70	喜欢在茶艺馆里聊天的人有何性格特征 76
接信后急于回信之人的性格特征 .. 70	喜欢在俱乐部或酒吧谈事情的人有何性格特征 76
请别人代替拆阅信件之人的性格特征 70	喜欢在办公室里谈事情的人有何性格特征 76
先看清来信人后再拆阅信件之人的性格特征 70	喜欢在被窝中聊天的人有何性格特征 76
有选择地拆阅信件之人的性格特征 70	喜欢在宽敞场所聊天的人有何性格特征 76
第三节 由语言识人 70	声音高亢尖锐之人的性格特征 ... 76
从说话的速度识别人 70	声音温和沉稳之人的性格特征 ... 76
从谈话话题识人心 71	声音沙哑之人的性格特征 77
从说话的节奏识别人 71	声音粗而沉之人的性格特征 77
从说话声音大小探测人心 71	声音娇滴滴而黏腻之人的性格特征 77
从口头禅识别人 71	一受到表扬就害羞的人有何性格特征 77
从说话的语态上看出对方的性格 .. 72	听到表扬不敢相信的人有何性格特征 77
从打招呼习惯用语中看出对方的性格 72	听到表扬无动于衷的人有何性格特征 77
从对待尴尬中洞悉对方 73	听到表扬后加以回敬的人有何性格特征 77
从回答时间问题的习惯上看透对方 73	听到表扬极力否定的人有何性格特征 77
夸夸其谈的人有何性格特征 73	对表扬来者不拒的人有何性格特征 77
义正词严的人有何性格特征 74	第四节 由服饰识人 78
抓住弱点攻击对方的人有何性格特征 74	从服饰风格看对方心态 78
速度快、辞令丰富的人有何性格特征 74	以节约原则为主选择衣服之人的性格 78
似乎什么都懂的人有何性格特征 .. 74	以讲究原则为主选择衣服之人的性格 78
满口新名词、新理论的人有何性格特征 74	以树立形象为主选择衣服之人的性格 78
说话平缓的人有何性格特征 74	
讲话温柔的人有何性格特征 74	
言辞过于恭敬的人有何性格特征 .. 74	
常说错话的人有何性格特征 75	
偏爱辩论的人有何性格特征 75	
善用幽默打破僵局的人有何性格特征 75	
常常用幽默的方式来挖苦别人的人有何性格特征 75	

以思想愉悦为主选择衣服之人的性格	78	从所戴戒指看对方的个性	85
以唯美原则为主选择衣服之人的性格	78	从所戴耳环形状看对方的个性 ...	85
以实用原则为主选择衣服之人的性格	78	从所戴耳环质地看对方的个性 ...	85
从服装颜色的选择上看透对方 ...	78	从所用手机看对方的个性	86
透视喜欢选择没有花样的白色T恤的人	79	第五节 由社交场合识人	86
透视喜欢选择没有花样的彩色T恤的人	79	手心示人是善意的表现	86
透视喜欢在T恤上印上自己名字的人	79	双臂交叉抱于胸前是内心优越感的体现	86
透视喜欢T恤上印有明星画像的人	80	优势地位的显示：双手插入口袋，把拇指留在外面	87
透视喜欢在T恤衫上印一段幽默标语的人	80	交叉的双臂意味着“不”	87
透视喜欢穿印有标志性装饰的T恤的人	80	敌意丛生的双臂交叉方式	87
透视喜欢穿印有著名景点的风景的T恤的人	80	挺起的胸膛与后背的双手	87
透视喜欢棉质内衣的女人	80	开场白太长是缺乏自信的表现 ...	88
透视喜欢整体搭配衣着的女人 ...	80	主动当介绍的人人喜欢自我表现 ...	88
透视喜欢紧身尼龙内衣的女人 ...	80	喝醉酒猛打电话的人是心理孤独的体现	88
透视喜欢透明睡衣的女人	80	没有太多表现欲望的淡妆	89
透视喜欢黑色内衣的女人	80	表现欲望强烈的浓妆	89
透视喜欢白色内衣的女人	80	充满信心的刻意妆	89
透视喜欢戴黑胶边眼镜者	80	宣泄感情的怪妆	89
透视喜欢戴金丝边眼镜者	81	从座位选择上观察对方	89
透视喜欢戴无边眼镜者	81	从对菜品的喜好来分析人的性格 ..	90
透视领带结又小又紧的人	81	喜欢站着吃饭的人的性格	90
透视领带结不大不小的人	81	喜欢边做边吃的人的性格	90
透视领带结既大又松的人	81	边看书边吃饭的人的性格	90
透视不系领带的人	81	边走边吃东西的人的性格	90
透视喜欢休闲式提包的人	81	喜欢一边看电视一边吃饭的人的性格	90
透视喜欢公文包的人	81	吃饭速度比较快的人的性格	90
透视喜欢肩带式手提包的人	82	吃饭喜欢细嚼慢咽的人的性格 ...	91
透视喜欢小巧精致的手提包的人 ..	82	喜欢速溶咖啡的人的性格	91
透视喜欢超大型手提包的人	82	喜欢亲自磨咖啡豆的人的性格 ...	91
透过鞋子观察对方的性格	82	喜欢过滤咖啡的人的性格	91
从饰物佩戴看对方个性	82	爱用酒精炉加热咖啡的人的性格 ..	91
从所戴帽子看对方的个性	83	爱用电热器煮咖啡的人的性格 ...	91
从领带与衬衫的搭配看对方的个性	84	喜欢使用黑白名片的人的性格 ...	91
从所戴手表看对方的个性	84	喜欢使用压膜名片的人的性格 ...	91
		喜欢使用镶金边的名片的人的性格	92
		喜欢使用只印有姓名电话的名片的人的性格	92
		喜欢使用印有很多头衔的名片的人的性格	92

第六节 识破谎言	92	先接受对方的想法	102
眼睛是台测谎仪	92	先“捧”再说教	102
观察他人的面部表情	93	巧用悬念，说服固执之人	103
强装的笑脸是说谎的迹象	93	肯定性的问答，更易说服对方 ..	103
识别假笑的几个途径	94	站在对方的立场进行说服	104
如何区别伪装的笑容与真实的		说服他人时如何避免激化矛盾 ..	104
笑容	94	由别人去做结论	104
从手势看对方是否在说谎	94		
从坐姿看透对方的心	95	第二节 调解纠纷	104
从词汇和话题窥探说谎的蛛丝		根据调解对象的心理特点加以	
马迹	95	调解	104
以贬低自己作为谎言的开头	96	晓之以理，动之以情	105
假话和真话混合说	96	抬高一方使其主动退出	105
拉近距离背后的真正含义	96	劝架要一碗水端平	105
解除顾虑很可能只是一个幌子 ..	96	调解纠纷时先表“赞同”	106
识破用“小诚”换“大诚”的		唤起当事人的荣誉感	106
把戏	96	唤起内心的真情，互谅互让	106
骗子“无中生有”的花招	96	强调争执双方的差异性	106
客观的语言有时也是一种谎言 ..	96	抓住矛盾的主要方面，重点突破 ..	107
小心信誓旦旦的话语	97	将严肃的问题诙谐化	107
听到“只”这样的字眼时要推敲		只给出一个模糊的解决方案	108
一下	97	委婉表达自己的倾向	108
男人撒谎的讯号：突然对你很好 ..	97	拿出可感可触的证据进行证明 ..	109
男人撒谎的讯号：频繁地找借口 ..	97		
男人撒谎的讯号：联络不畅	97	第三节 探望病人	109
攻其不备，点破男人的谎言	97	用积极的思维引导病人	109
叫他发誓，点破男人的谎言	97	多鼓励病人，增强治疗信心	109
“抽查”他说过的话，点破男人的		在病人面前尽量显得轻松愉快 ..	110
谎言	98	多说些有益养病的话	110
问他的朋友，点破男人的谎言 ..	98	不要触及病人的痛苦	110
领略女人的“迂回战术”	98	怎样的安慰最有效	110
利用情绪与生理变化的关系来识		如何安慰焦虑的病人	110
别谎言	98	以某些症状缓解为依据，给予积	
用压迫性交谈方式，逼他说出真		极的安慰	111
心话	99	巧用暗示性安慰	111
利用对方的心虚辨认出谎言	99	运用现身说法对病人进行劝说 ..	111
有力的证据是识破谎言的最佳		不要在交谈中以自我为中心	111
武器	100	不要使用怜悯的话语	112
第四章 语言沟通	101	第四节 向人道歉	112
第一节 说服他人	101	道歉必须及时	112
抓住最佳时机	101	道歉要有诚意	112
说服他人时忌官腔官调	101	道歉不要一味找客观原因	112
从对方最得意的事情说起	101	直截了当，不推三阻四	112
避开正面，迂回劝导	102	不要怕碰钉子	112

适当赔偿更能表达歉意	112	有新意的赞美更能打动人	119
异性面前不要一再道歉	112	赞美对方引以为荣的事	120
把道歉作为一种美德	112	避开公认特长	120
先发制人, 首先道歉	113	避开套词俗语	120
对对方尽了力但没办成的事要表 示谢意和歉意	113	赞美别人最想被赞美的地方	120
找准道歉的时机	113	赞美不可言过其实	120
运用赞美式道歉法	113	赞美不可与实际利益联系在一起 ..	120
巧妙别致的道歉法	113	赞美不可打折扣	120
借助第三者来转达自己的歉意 ..	113	赞美不可盲目模仿	121
		赞美应采取适宜的方式	121
		不要用沉默回应对对方赞赏的 谦虚	121
第五节 拒绝别人	114	不要引起对方的曲解	121
拒绝态度要真诚	114	不要滥用赞美	121
选择适当的时间、地点和机会 ..	114	不要说外行话	122
拒绝他人时, 尽量间接一点	114	不能忽视“小”处	122
拒绝他人时, 要顾及对方尊严 ..	114	如何赞美陌生人	122
拒绝他人时, 要以礼相待	114		
以“制度”为借口进行拒绝	114	第七节 批评他人	122
用“习俗”为借口进行拒绝	115	批评他人时要分清场合	122
以对方的“言语”为借口进行 拒绝	115	批评他人时尽量少让第三人知道 ..	122
以“他人”为借口进行拒绝	115	批评他人时要指明问题所在	123
以“外交辞令”为借口进行拒绝 ..	115	批评他人时可采用声东击西法 ..	123
推托其辞巧拒绝	115	批评他人时, 给人铺条退路	123
含糊拒绝法	116	批评他人时可采用指桑骂槐法 ..	123
答非所问, 装糊涂	116	批评他人时, 宜点到为止	124
避实就虚, 避免实质性回答	116	批评他人时不可翻老账	124
转移话题, 改变他人意图	116	批评他人时可采用曲说隐衷法 ..	124
通过暗示来拒绝	116	批评他人时可采用软话服人法 ..	125
给对方留退路	117	批评他人时切忌一棍子打死	125
巧用反弹加以拒绝	117	批评他人时切忌仗势欺人	125
用敷衍法进行拒绝	117	批评他人时切忌怒发冲冠	125
用迂回方式巧妙拒绝	117	批评他人时切忌恶语相向	125
用替代方式加以拒绝	117	批评他人时切忌转弯抹角	125
别用借口来拖延说“不”的时机 ..	118	批评他人时切记不要几个人“围 攻”一个人	126
警惕对方的套近乎	118	批评他人时切忌针对个人	126
第六节 赞美他人	118	第八节 给他人打圆场	126
赞美要独树一帜	118	打圆场要善用吉言	126
赞美要集中精力, 不要中途“跑 题”	118	打圆场应“扬长避短”	126
赞美要注意因人而异	119	打圆场用语需幽默	126
赞美要注意措辞	119	转移话题, 制造轻松气氛	126
赞赏要利用恰当的机会	119	公正评价打圆场	126
赞美时看得远一点	119	找个借口, 给对方台阶下	126

引导自省打圆场	127	如何应对冷淡傲慢型的客户	139
调虎离山打圆场	127		
采取适当的举动打圆场	127	第二节 谈判口才	139
诠释难点打圆场	127	通过从客观角度关注利益的方式	
稳定情绪打圆场	127	打破僵局	139
		通过据理力争的方式打破僵局 ..	139
第五章 场景口才	129	通过从对方角度观察问题的方式	
第一节 推销口才	129	打破僵局	139
幽默可以增进与客户之间的关系 ..	129	通过抓对方漏洞借题发挥的方式	
迅速打开客户的“心防”	129	打破僵局	139
准确叫出客户的名字	130	通过换方案的方式打破僵局	139
只做有建设性的拜访	130	没有摸清对方的实力时，可用婉	
介绍产品要用客户听得懂的语言 ..	130	转型提问方式	140
强调产品的好处	130	要激起对方情绪时，可用攻击型	
推销中可以强调产品哪些好处 ..	131	提问方式	140
以客户为谈话的中心	131	要让对方同意，尽量用协商型提	
找到一个与众不同的卖点	131	问方式	140
巧用利益解说策略	131	尽可能以提问方式操纵对方思维 ..	140
推荐给客户的产品最好是三款 ..	132	可选择在自己发言前后提问	140
利用客户的好奇心	132	可选择在对方发言完毕之后提问 ..	141
把话说到点子上	132	可选择在对方发言停顿、间歇时	
站在客户的角度考虑问题	132	提问	141
给予客户沉默的时间	133	可选择在对方情绪好时提问	141
听出对方的谈话重点	133	可选择在议程规定的辩论时间	
及时领会客户的意思	133	提问	141
尽量问一些能得到肯定回答的		将问话者范围缩小，不要彻底回	
问题	133	答所提的问题	141
了解何时该“温和地推销”	134	给自己留有余地，不要确切回答	
了解客户顾虑的根源	134	对方的提问	141
突破客户的防线，开发潜在需求 ..	134	依发问人的心理假设回答	142
运用数字技术化解价格异议	135	找借口拖延答复	142
不断追问，找出客户的疑虑根源 ..	135	有些问题不值得回答	142
留给自己解释产品性能的机会 ..	135	回答对方的问题，有时可以将错	
价格谈判中的说服术	136	就错	142
巧用“假设成交法”促成交易 ..	136	对于一些问话，不要马上回答 ..	142
表达出你的认同心理	136	不轻易作答	142
利用“从众”心理进行推销	136	找些借口，避开对己方不利的	
利用最后期限成交策略	137	回答	143
不能直接回答和直接问的问题 ..	137	谈判中的投石问路技巧	143
许下的承诺必须信守	137	谈判中常用的解围用语	143
如何应对从容不迫型的客户	138	谈判中常用的转折用语	144
如何应对优柔寡断型的客户	138	谈判中常用的弹性用语	144
如何应对吹毛求疵型的客户	138	谈判中的补偿安慰拒绝法	144
如何应对爽快干脆型的客户	138	谈判中的敬语拒绝法	144
如何应对沉默寡言型的客户	138	谈判中的围魏救赵拒绝法	144

谈判中的局限抑制拒绝法	145	述职演讲要加些“旁白”	155
谈判中的吹毛求疵策略	145	述职演讲要平中见“趣”	156
谈判中的后发制人策略	145		
谈判中的远利诱惑策略	146	第四节 即席讲话口才	156
谈判中的虚虚实实策略	146	即席讲话要先声夺人, 抓住听众 ..	156
谈判中的事实抗辩策略	146	即席讲话要快速组织, 顺理成章 ..	156
谈判中的软硬联手策略	146	即席讲话要入情入理, 说服听众 ..	156
同日本人谈判的要诀	146	即席讲话要态度诚挚, 以情动人 ..	157
同美国人谈判的要诀	147	即席讲话要立场鲜明, 以理服人 ..	157
同德国人谈判的要诀	147	即席讲话要生动活泼, 吸引听众 ..	157
同阿拉伯人的谈判要诀	148	即席讲话要通俗易懂、灵活掌握 ..	157
同拉美人谈判要诀	148	即席讲话要结尾利落、回味无穷 ..	157
同北欧人谈判的要诀	148	即席讲话要多使用通俗易懂的词 ..	158
同韩国人谈判的要诀	149	即席讲话要尽量少用新出现的	
同东南亚华侨谈判的要诀	149	词语	158
		即席讲话要尽量使用简短明快的	
第三节 演讲口才	149	短句	158
演讲语言要有生活常识色彩	149	即席讲话要力戒冗言赘语	158
演讲语言要有专业知识色彩	149		
演讲语言要符合逻辑	150	第五节 辩论口才	158
演讲要善于运用警句	150	善于抓住对方的要害之处	158
演讲语言要规范化、条理化	150	抓住对方嘲讽的话头, 予以反击	158
选对演讲风格	150	运用两难推理, 左右围攻	158
演讲可采用赞扬式开场白	150	抓住对方薄弱环节, 给予针对性	
演讲可采用提问式开场白	151	的攻击	159
演讲可采用悬念式开场白	151	把道理寓于比喻中	159
演讲可采用渲染式开场白	151	一开始便发起攻势, 处于主动 ..	159
演讲可采用模仿式开场白	151	用诱导性的提问, 让对方跟自	
演讲可采用套近乎式开场白	151	己走	159
演讲可采用新闻式开场白	152	步步紧逼, 直到对方投降认输	
演讲可采用道具式开场白	152	为止	160
运用设问创造演讲的高潮	152	婉曲作答, 避其锋芒	160
运用反问创造演讲的高潮	152	抓住矛盾予以揭露	160
运用排比创造演讲的高潮	153	权衡利害, 明辨得失	160
竞选演讲要展示自身优势	153	机智折服, 不卑不亢	161
竞选演讲要对应岗位特点	153	风趣幽默, 驳倒对手	161
竞选演讲要了解竞争对手	153	比喻巧辩, 贴切巧妙	161
竞选演讲要语言质朴纯真	154	类比反驳, 形象直观	162
竞选演讲要感情真挚深切	154	避实击虚, 立竿见影	162
领导就职演说要以民为本	154	反诘进攻, 出其不意	162
领导就职演说要注重创新	154	放大法辩论技巧	163
领导就职演说要结构严谨	154	无中生有法辩论技巧	163
述职演讲要多“实”少“虚” ...	154	引向未来法辩论技巧	163
述职演讲要淡化自我	155	紧追法辩论技巧	163
述职演讲要实话实说	155	偷梁换柱法辩论技巧	164

诉疑型辩论技巧	164	第二节 人脉经营	172
反难型辩论技巧	164	小肚鸡肠要不得	172
反责型辩论技巧	165	孤芳自赏要不得	173
诱导明理法辩论技巧	165	实话实说要不得	173
以牙还牙法辩论技巧	165	单枪匹马要不得	173
归谬制人法辩论技巧	166	随心所欲要不得	174
着意使用对手的有关材料	166	维护好亲戚关系	174
以对方的论据, 回敬对方	166	维护好同学关系	174
从相反的角度取义, 反驳对方 ..	166	维护好老乡关系	175
改变词语本来的语义, 反击对手 ..	167	用发展的眼光来看待交往的对象 ..	175
采用对手使用的方法来制服对手 ..	167	平时的人脉经营不可忽视	175
揭示对方观点上的逻辑矛盾	167	使自己的关系网长期有效	176
第六章 人脉知识	168	适时中断无益的老关系	176
第一节 人脉构建	168	遵守关系网络的规则	176
拥有不同的“圈子”	168	组建有力的人际关系核心	176
不断扩大“圈子”	168	人脉经营要“不忘给冷庙烧香” ..	176
身不由己的“第一圈子”	168	人脉也需要互动	177
身心都能得到放松的“第二圈子” ..	169	人脉中的“鲑鱼法则”运用	177
拥有自己的纯朋友圈	169	为你的人脉进行“感情投资”	177
人脉圈里良师益友不可少	169	第三节 人脉拓展	177
人脉圈里朋友不可少	169	找到你的关系源	177
喝酒艺术构建宽广人脉	169	培养良好的品格	177
利用电话主动与人联系	170	拓展人脉需要“感情投资”	178
利用“异性效应”搭建人脉	170	巧妙地让人欠自己一份人情债 ..	178
别总做接受者	170	办事有尺度, 说话讲分寸	178
别放弃构建交际圈的好机会	170	善于发现别人的长处	178
多结交一些带“圈”的朋友	170	与人为善, 友好相处	179
抓住时机沟通	171	不把好坏写在脸上	179
学会化敌为友	171	每天巧妙赞美3个人	179
人心叵测, 交友需慎	171	熟人介绍: 扩展你的人脉链条 ..	179
左右逢源, 别吊死在一棵树上 ..	171	自己创造机会, 拓展人脉	179
和有进取心的人交朋友	171	尽可能结识更多的人	179
选择志同道合的朋友	171	拓展人脉要欲求先予	179
与优秀的人交朋友	171	在朋友举办的聚会上拓展人脉 ..	180
与圈子中的每个人都保持积极		在研习会或培训班上拓展人脉 ..	180
联系	172	在头等舱里拓展人脉	180
表现出你的热情	172	巧借名人之气	180
常出席重要场合	172	拓展人脉不可操之过急	180
在第一时间内赶去祝贺	172	第七章 办事技巧	182
主动提供帮助	172	第一节 办事周全	182
争取在聚会中表现自我的能力 ..	172	办事要敢吃亏	182
同学经常聚会, 以求关键时候帮		办事要做到有理性地吃亏	182
把手	172	办事脸皮要有“弹性”	182
参加同学会, 办事时求得照应 ..	172		

办事前先投石问路	183	投石问路，向心仪的人表达你 的爱	192
办事时满面春风为佳	183	循序渐进，向心仪的人表达你 的爱	192
办事要看对方的身份地位说话 ..	183	拒绝不爱的求爱者宜直言相告， 以免误会	192
办事要看对方的行为举止说话 ..	183	拒绝不爱的求爱者宜讲明情况， 好言相劝	192
办事时看对方的性格特征说话 ..	183	拒绝不爱的求爱者宜冷淡而果断 ..	192
求人办事开口要巧	184	拒绝不爱的求爱者宜婉言谢绝 ..	192
请客求人办事需掌握的原则	184	请客埋单发现忘带钱时，向亲人 救急	192
求人办事要找准办事对象	185	请客埋单发现忘带钱时，找朋友 解围	193
求人办事要抓住办事时机	185	请客埋单发现忘带钱时，让贤他 人	193
求人办事要把握办事方式	185	和现在的男友一同遇到前男友时 不卑不亢，施展气度	193
事没办成也要表示感谢	185	和现在的男友一同遇到前男友时 介绍现男友，熄灭旧情	193
办事要学会说场面话	185	和现在的男友一同遇到前男友时 友好相对，让爱升华	193
办事如何说好场面话	186	和现在的男友一同遇到前男友时， 兵来将挡，“金刚不坏”	193
第二节 最容易打动对方的求人方法	186	用模糊法应对不宜完全根据对方 问题回答的问题	193
求人办事要善于与人“套近乎” ..	186	用装糊涂法应对隐含错误假定的 问语	194
求人办事前，先用真情获得对方 的心	186	用自嘲法应对怎样回答都会让自 己觉得脸面无光的问题	194
求人办事可借别人的口说自己 的话	186	用迂回技巧应对不能得罪之人提 出的无理要求	194
求人时要“动之以情，晓之以理” ..	187	用同样的逻辑方式应对别人的两 难刁难	195
求人最好走老人、孩子路线	187	用请君入瓮法应对别人的蓄意刁 难	195
求人时不妨从女人方面考虑	188	用大智若愚法应对无原则性的刁 难	195
借用他人的名气求人办事	188	用反问应对难以回答的问题	195
投其所好，找到情感共鸣点	188	用化被动为主动法应对他人的有 意刁难	196
求人办事请将不如激将	188	用避实就虚法应对别人的奚落 ..	196
求人办事前先让对方尝点甜头 ..	188	用糊涂卖傻法应对别人的奚落 ..	196
利用心理错觉求人办事	189	用沉默蔑视法应对别人的奚落 ..	196
激起所求之人的同情心	189	就地取材补救失言	196
先在心理上满足对方	189		
声东击西，让人领悟到你的用意	190		
求人办事很多时候靠“磨”	190		
把道理说透，消除对方的疑虑 ..	190		
绕个弯子向对方求助	190		
求人办事尽量循序渐进	191		
如果口才不好，找能说会道的人 帮忙	191		
关键人物不好找时，不妨利用边缘 人物疏通	191		
第三节 办好难办之事	191		
开门见山，向心仪的人表达你的 爱	191		
以物传意，向心仪的人表达你 的爱	192		