

张晶义 林潮生 编著

实用社交与公关

通向成功的桥梁



漓江出版社

实用社交与公关手册

——通向成功的桥梁

张晶义 林潮生 编著

漓江出版社

(桂)新登字03号

实用社交与公关手册

张晶义 林潮生 编著

•

漓江出版社出版

(广西桂林市南环路159—1号)

邮政编码: 541002

广西新华书店发行 漓江印刷厂排字
荔浦县印刷厂印刷

•

开本 787×1092 1/32 印张 8.5 插页 2 字数184,000

1991年7月第1版 1992年3月第2次印刷

印数: 20001—30000册

ISBN 7-5407-0691-0/G·101

定价: 3.80元

目 录

第一篇 交际指南

结交朋友的艺术	(1)
让人们愿意接近你的方法	(3)
你会交朋友吗	(5)
交际的原则	(6)
怎样同各种人交往	(7)
人的气质与社交特点	(8)
社交技巧五十条	(10)
你适合社交活动吗	(11)
如何表现自己的诚实	(14)
如何改善自己的形象	(16)
让对方觉得你重要的方法	(17)
微微一笑的妙用	(18)
赢得朋友的无声语言——举止美	(18)
增强社交能力的方法	(20)
怎样消除社交中的恐惧感	(21)

怎样做自我介绍	(22)
第一印象在交际中的作用	(24)
寒暄的学问	(26)
如何寒暄	(27)
善言能使您风度翩翩	(28)
恭维的艺术	(30)
称赞——交际中的良方	(31)
“自嘲”在交际中的妙用	(32)
如何取得对话的成功	(34)
道歉的艺术	(35)
怎样理解行为语言	(36)
沉默表示的意义	(38)
交谈中非语言因素的影响	(39)
官谈中举止四忌	(40)
社交中与人争吵的处理	(41)
应酬中如何控制场面	(42)
如何让人接受意见	(44)
扩大交际的诀窍	(45)
求职的学问	(46)
求得朋友帮助的奥妙	(47)
与上司相处的艺术	(50)
获得下属合作的办法	(51)
领导者受欢迎的秘诀	(54)
如何避免下属不满	(55)
影响交际的因素	(56)

第二篇 谈话技巧

交谈的艺术	(58)
表达的风度	(59)
魅力与语言	(60)
怎样了解自己讲话的能力	(62)
怎样进行交谈	(63)
增强交谈效果的方法	(67)
闲谈的作用和技巧	(68)
交谈的方式	(69)
主动交谈促进友谊	(71)
怎样跟各种人交谈	(71)
领导的语言艺术	(73)
交际中如何提问	(75)
交谈中“第三者”插话艺术	(78)
转换话题的技巧	(79)
如何运用“口语搭桥”	(82)
使交谈顺利进行的技巧	(85)
怎样打破沉默	(87)
一名出色听众的素质	(89)
请重视交谈中的“小东西”	(91)
用交谈透视对方内心	(92)
怎样巧妙的结束谈话	(94)
善于自责者易把握主动权	(95)

成功交谈的七种态度	(96)
即席发言的技巧	(97)
怎样自我辩解	(98)
论辩的方法和技巧	(101)
影响交谈效果的通病	(103)
交谈态度八忌	(104)
怎样把话说得短小精练	(105)
培养口才趣题	(107)

第三篇 谈判与贸易艺术

怎样谈判	(109)
什么是成功的谈判	(110)
争取优惠待遇	(111)
怎样进行合作性谈判	(111)
怎样进行胜负型谈判	(113)
谈判时座位的讲究	(114)
实用谈判技巧	(115)
自知才能知人	(118)
让步——常显奇效的良策	(119)
安排好退路能使谈判自如	(120)
商业谈判的策略与技巧	(121)
谈判中如何施加压力	(123)
谈判中以弱击强的谋略	(125)
合理运用谈判方式	(126)
业务谈判的语言艺术	(127)

搅和战术	(129)
推销艺术	(130)
实用推销法	(132)

第四篇 为人处世

你想成为受欢迎的人吗	(135)
住集体宿舍如何与人相处	(136)
怎样安慰不幸的朋友	(137)
同残疾青年相处的艺术	(138)
怎样与老人融洽相处	(139)
怎样当好小姑子	(140)
对待家庭矛盾的办法	(141)
语言艺术与家庭和睦	(142)
如何处理婆媳关系	(143)
如何改善邻里关系	(145)
邻里关系三戒	(146)
怎样对待恋人的异性朋友	(147)
如何对待“第三者”插足	(148)
与人相处的原则	(149)
当你遇到敏感的话题时	(150)
受到羞辱怎么办	(151)
交谈中的避讳	(152)
如何让别人体面地“下台”	(154)
尊重别人的自尊心	(155)
当别人说错话时	(156)

勿拿人取乐	(157)
应忌讳的言行	(159)
不伤害对方自尊的艺术	(159)
急怒时勿失言	(161)
煞风景的话	(162)
失言与受窘	(163)
酒席上说话五戒	(164)
开玩笑四戒	(165)
面对盛怒者，该怎么办	(166)

第五篇 情爱天地

怎样约会	(168)
第一次约会	(169)
初恋的注意事项	(171)
写情书的最佳时机	(172)
写情书须知	(175)
表达爱情的方式	(176)
第一次到男友家	(177)
初恋的谈话艺术	(178)
用眼睛为您传情	(179)
女性心中的男性美	(181)
漂亮女性的特点	(182)
气质与爱情	(183)
怎样交异性朋友	(184)
姑娘是否喜欢你	(185)

小伙子要你的信息	(186)
怎样区分真情和一时狂热	(187)
怎样对待男方的求爱	(188)
解除恋人猜疑的方法	(188)
如何解脱失恋的痛苦	(189)
当你单相思时	(191)
恩爱夫妻的秘密	(191)
夫妻间的谈话艺术	(193)
怎样说话才不伤感情	(196)
幽默——和谐夫妻生活的良方	(197)
怎样赢得妻子的爱	(198)
怎样做好妻子	(200)
“妻管严”的危害	(200)
夫妻吵架协议	(202)
夫妻间也应增进爱情	(203)

第六篇 礼仪的学问

握手的艺术	(207)
怎样做介绍	(209)
访友的常识	(210)
如何到男友家做客	(211)
怎样参加家庭宴会	(212)
做客十戒	(213)
待客的艺术	(214)
家庭来客应注意什么	(215)

怎样送客	(216)
请客的常识	(217)
赠送鲜花与礼节	(218)
如何探视病人	(219)
舞场上的礼仪	(220)
接待“不速之客”的礼节	(221)
家宴上的介绍和谈话	(223)
祝酒辞的讲究	(223)
礼貌谦词用法十种	(224)
如何打招呼	(225)
“谢谢”中的学问	(226)
如何告辞	(228)
谢函的常用句	(228)
书信用语例举	(229)
书信中的称谓语	(230)
尊称、谦称、雅称、婉称	(230)
国际交往中的称呼	(231)
同外国人交往的礼仪	(232)

第七篇 修养与风度

修饰您的仪表	(234)
风度美的奥秘	(235)
了解自己的气质和性格	(238)
把握“自我意识”之度	(239)
缺乏幽默是悲哀的	(241)

不要自我炫耀	(242)
切忌虚荣	(243)
怎样排除空虚	(244)
怎样克服心理压力	(245)
如何洞察别人	(246)
语速、声调、语气与心理	(248)
青年成熟的标志	(249)
怎样成为创造力强的人	(250)
怎样成为有教养的女性	(251)
温柔不等于没有个性	(253)
女性之间应保持交往	(254)
女性如何保持仪表美	(254)
风度与步态美	(255)
潇洒与超越	(256)
医生、护士的风度	(258)
赴朋友婚礼时的装束	(259)
外交活动的着装要求	(260)
如何出席各种聚会	(260)

第一篇 交际指南

结交朋友的艺术

在人的一生中，如果没有朋友将是一大不幸。生活中如果没有朋友，就会感到寂寞；工作中没有朋友，就不能卓有成效；学习中没有朋友，就会孤陋寡闻。怎样才能获得朋友，这是公共关系学中的一个重要内容，也是人们乐意探讨的问题。如果你具备下列素质，将会获得众多的朋友。

热情友好。就是用恰当的语言和微笑来表达出热情与友好。对人微笑，就意味着友好和信赖，礼貌和亲切的语言则体现着美的心灵。实践证明，甜甜的微笑加上热情的语言，是人际关系的温暖剂和融洽剂。

知识丰富。在社交场合中，一个知识渊博的人最能获得他人的尊敬和爱戴。因为丰富的知识是一种忠实，高尚的友谊的纽带，而一个不学无术的人，在任何时候，对任何人都无所帮助，也就不会受到人们的欢迎。

诚实可靠。诚实是友谊的基石，为人处世绝不能虚伪，更不能吹牛撒谎。对于他人求助的事情，能够办到的尽量去办，不能办到的要实事求是地加以说明，不能虚伪应酬或轻

易许诺去骗取信任。

乐于助人 在顺利时给人以帮助，可以使他人加速成功的步伐；在困难时给人以帮助，更可以使被帮助者终生难忘。因此，乐于助人必然带来朋友和友谊。

为人谦虚。在人际交往中，谦虚能产生一种向心力，使人愿跟你接触、交往和共事。

欢迎批评。经常听取他人的批评，会使对方感到其存在的价值得到承认。一个不需要别人批评的人既不能得到别人的帮助，也不能获得真诚的友谊。

讲究风度。纯洁的心灵加上整洁的服饰会使你的言行举止体现出一种美感，人们最乐意接受美好举止姿态的感染和熏陶。高尚的品质加上必要的风度，会使你具有一种特殊的魅力，使你赢得别人的喜爱。

不占便宜。一个爱占小便宜的小人，不仅不能获得新的朋友，而且连原有的朋友也会疏而远之，如果你能为他人作出某种牺牲，你就最能得到诚挚的友谊。

慷慨大方。当他人来访时，应热情款待；当他人需要在物质上给予帮助时，应慷慨解囊。待人接物必要的花费，能够使人们得到友谊的温暖，给人留下美好的印象。在一个一毛不拔的人的家里，永远不会高朋满座。

诙谐幽默。幽默可以给人带来一种高尚情趣的欢笑，跟具有幽默感的人在一起，无疑是人的一种愉快的享受。你如果能走到哪里就把笑声带到哪里，你就会成为一个最受欢迎的人。

让人们愿意接近你的方法

人们需要友谊，友谊来自朋友。那么，怎样才能让人们愿意接近你，使你能结交更多的志同道合的朋友呢？现代心理科学研究了人际吸引的因素：

性格开朗，言谈幽默。开朗的性格是人际吸引的重要因素。一个待人热情的人，总比冷淡的人有吸引力，这是个极简单的道理；同样，对他人的热情能做出积极反应的人也具有吸引作用。因此一个人善于广泛地结交，喜欢出现在交际场合与人相互接触、交流思想，那么，就会在他身上产生交际吸引力。有关研究结果表明：一个说话幽默、处世有涵养和行为有礼貌的人容易得到多数人的喜欢；一个能经常做出一些新奇、滑稽小动作的人也能增加其吸引力。

知己知彼。清楚地认识自己和准确地了解别人是不断增强吸引力的重要条件。因为类似性容易相互吸引。一个人如果能表现出与交往对象相近的政治主张、社会态度、价值观念、兴趣爱好等，就能使对方产生亲密感。另一方面，一个能较好地满足交往对象个性需要的人，也会产生强烈的吸引。如，对待一个脾气急躁的人，应当表现出耐心和大度；对支配欲较强的人，则应当表现出依赖和服从。这种心理需要的互补会增加双方的凝聚力。可是，要明确“类似”决非是一味迁就。互补也绝不是无原则地满足。

瑜中有瑕。一个人在能力与特长方面如果表现得比较突出，就有一种人际吸引力，会使他人产生一种钦佩感，这是

容易被人知晓的。但是，有趣的是阿朗逊等人的研究揭开了人际吸引的一个秘密：一个看起来很有才华的人，如果表现出一丁小小的过错或露出一些个人的弱点，反而会使一般人更喜欢接近他。如果一个人表现得完美无缺，会使人感到高不可攀、望而却步，不愿与之交往。

仪表潇洒。人的长相、穿着、姿态、风度等影响着人的吸引力。一个风度翩翩、仪表潇洒、举止文明的人更容易使人喜欢。如果其他方面的条件基本相同，外貌有魅力的人要比没有魅力的人具有更强的吸引力，尤其是在初次见面时，这种现象更为突出。但是，随着社会交往时间的加长，仪表因素的作用逐渐减小，吸引力将会从外在的仪表转入内在的道德品质。

现代心理科学的进一步研究还证明：某些不良的个性特征会影响和阻碍人与人之间的交往使一个人失去其人际吸引力。为了使人们愿意接近你，你必须克服这些不良的个性特征：

1. 不尊重别人的人格；
2. 自我中心主义，只关心自己的利益和兴趣，忽视他人的处境和利益；
3. 利用别人，操纵别人，待人不真诚；
4. 过分顺从别人，过分惧怕权势，过分取悦他人；
5. 妒忌心强，好猜疑；
6. 自卑而缺乏自信；
7. 对完成的工作过分自夸，对别人批评过分；
8. 偏见过甚，苛求他人。

你会交朋友吗

在改革开放，加强横向联系的今天，人们对友谊的渴求更加强烈了。这一愿望在青年人中尤为明显。谁不想多交几个挚友，以求相互砥砺呢？

交友看起来容易，其实很难。这里学识、气质、谈吐、爱好，以及待人、处世态度都起了很大的作用。作为青年，除了加强这方面的修养外，还应当懂得一些心理学、社会学、公共关系学。这样，在交友过程中才能得心应手。

交友时应当谨慎一些，根据自己的条件择其同自己条件相仿或性情、学识同自己不同，但能互相补充者而交之。广交天下友无疑是对的，有人曾说：“无论是什么样的朋友，你多结识一个，就能多认识一片世界。”诚然，每个人都是一本打开的书，“阅读”它，你将看到一个崭新的世界，从中看到自己的不足。交友应以志趣相同，以心交心、真诚相待为基石，如果这样做了，那么，每个人都能在人海中觅得若干个知己。

朋友的类别是不尽相同的，它的最高境界当是知音了，即心灵，心理相投、相通，能相濡以沫，同甘共苦，因此人们常感叹：“朋友易得，知音难求。”知音就是你在众多的朋友中精选而成的，当然要经过时间的考验。

有人对“朋友”一词作过诠释，意思是，友无“朋”，如长夜无月，尽目黑暗，天地无所分别，就好象无友之人的沉寂毫无生机。友加“朋”，如遇知己，仿佛长夜得双月，皓月