

北大周末智慧课·四



学会应酬

既有学问 又懂应酬，活得潇洒！

虽无学问 但懂应酬，活得滋润！

虽有学问 但不懂应酬，活该累死！

既无学问 又不懂应酬，必定命苦！

应酬是成功者必须依靠的处事待人真经

懂得适应

• 翟鸿燊 邹德金 编著

新华出版社

北大周末智慧课·四



学会应酬 懂得适应

应酬是成功者必须依靠的处事待人真经

• 翟鸿桑 邹德金 编著

新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学会应酬 懂得适应 / 翟鸿燊, 邹德金编著. —北京:
新华出版社, 2006.2

ISBN 7-5011-7417-2

I. 学… II. ①翟… ②邹… III. 人间交往—通俗
读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 012495 号

学会应酬 懂得适应

责任编辑: 刘洁

装帧设计: 红十月

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

网 址: <http://www.xinhupub.com>

邮 编: 100043

经 销: 新华书店

印 刷: 华北石油廊坊华星印刷厂

开 本: 640mm×960mm 1/16

印 张: 16.5

字 数: 235 千字

版 次: 2006 年 3 月第一版

印 次: 2006 年 3 月第一次印刷

书 号: ISBN 7-5011-7417-2

定 价: 26.00 元

本社购书热线: (010)63077122 中国新闻书店电话: (010)63072012

图书如有印装问题, 请与印刷厂联系调换 电话: 64925279

序

应酬绝不只是请客吃饭

要在人海茫茫的圈子里“混”，就不得不和形形色色的人打交道，不管你是身居高位的领导者，还是“隐于市，隐于野”的普通百姓，学者、商人、明星……，都离不开应酬这个俗套。

应酬可算得上是一桩谁也逃不开的“麻烦”。社会生活处处都有应酬。应酬是一门学问，世界上一些国家的高等学府，都开设了专门的应酬学。可以这样说，应酬是职业上的道具，是处事待人的度量衡，是现代生活社会中一种重要和高尚的艺术。

应酬，说得简单一点，就是私人之间的交际手段，吃顿饭、喝个茶，亲近亲近，以求声气相通。宋代诗人陆游在《晚秋农家》诗里说：“老来万事懒，不独费应酬。”这话实在是无可奈何，人老了，没有精气神，连迎来送往的兴致都提不起来了。

应酬，说得复杂一点，正像《红灯记》里的李玉和，在被捕的时候还话外有音地唱：“鸠山和我交朋友，千杯万盏会应酬。”显然，这里的“应酬”已经不是朋友之间喝喝酒、搓搓麻那么简单了。如临大敌，视死如归，暗示着这位铁打的地下党宁死不屈的决心。

因此应酬是绝对不可小视的事情。而现代社会时刻离不开应酬。应酬越多，结识的人就越多，交际面越广，也就越好办

事情。究竟应该如何正确看待和对待应酬？笔者以为，简单的全盘否定或肯定都不可取，而应以一分为二的观点加以分析。当今，在市场经济条件下，身处于开放文明的社会之中。应酬如果恰当得体，能够广结人缘，沟通感情，增进了解，促进协调。但是，应酬过多过滥，或认为应酬能解决所有的问题，那就大错特错了。

本书通过大量贴近生活的事例和精炼的点拨，从应酬难应对的人，应酬难应对的事；应酬场上潜规则；应酬场上高技法，应酬场上的基本礼仪，适者生存大发展六方面，告诉你如何与朋友愉快交往，赢得真挚的友谊，如何与同事轻松相处，获得成功的合作；如何和上司搞好关系，赢得领导的青睐；如何作一个称职的领导，赢得下属的支持，如何赢得客户的心，维系顾客的忠诚和自如地与陌生人交往，拓展生活的空间……生动地向您展示了巧妙应酬、轻松处世的技巧和方法。读来，必然能让你在各种人际交往和各种应酬场合左右逢源、游刃有余，进而为你工作的顺利进行、事业的畅达亨通助上一臂之力。

叶舟博士

2005年7月10日



目 录

C O N T E N T S

一、日常应酬的常规套路

1.不可破的应酬天规	3
2.应酬中的仪容美	5
3.应酬中的仪表美	7
4.应酬中的仪态美	11
5.应酬中驾驭语言的技巧	17
6.应酬中的性别差异	22
7.应酬中的名片使用	26
8.应酬中的相互介绍	27
9.怎样握手才得体	29
10.让拥抱深化情感	30
11.应酬中的接待礼节	31
12.送礼送到位	34
13.求人有技巧	42
14.道谢有讲究	43
15.道歉的几种途径	44
16.这样安慰暖人心	45
17.婚礼中的应酬	46
18.舞会的应酬	51
19.宴会的应酬	55

二、应酬场上的潜规则

1. 别人有污点不是你失礼的借口 65
2. 一张微笑的脸可照亮一片天空 66
3. 以一颗感恩的心面对生活 67
4. 减轻伤痛，除了忘掉便是宽恕 69
5. 不一定让人崇拜，但最起码要让人尊敬 70
6. 无愧于心的境界才是人生的最高境界 71
7. 谦虚其实更多的是一种人生的自省 73
8. 不要无端怀疑自己的朋友 74
9. 一碗热汤的距离——与人相处的最佳尺寸 75
10. 忍者为龟，悟者为佛 77
11. “关羽遗风”会让你误入人生的麦城 78
12. 替人下一个台阶，等于给自己造一架云梯 81
13. 守信有方，定能获益有力 85
14. 千万别做“老好人” 87
15. 晓以变通，不做“腐儒” 88
16. 妙用戏谑要把握分寸 90
17. 应酬中怎样使人信服 92
18. 不可不知的三个“撒谎技巧” 93
19. 接电话的应酬技巧 95
20. 花要半开酒要半醉 101
21. 酒桌上的应酬技巧 106
22. 最简单的获得好感的方法 108
23. 说“活话”的技巧 109
24. 同事之间的应酬技巧 113

三、应酬难应对的人

- 1.应付嫉妒心强的人 123
- 2.应付咄咄逼人的人 125
- 3.应酬不拘小节的人 127
- 4.应付脾气不好的人 129
- 5.应酬素不相识的人 131
- 6.应酬“小人” 135
- 7.应对尖酸刻薄的人 136
- 8.应付挑拨离间的人 137
- 9.应酬心胸狭窄的人 138
- 10.应酬富贵之人 139
- 11.应对势利之人 140
- 12.应酬吝啬之人 141
- 13.应酬蛮横之人 141
- 14.应酬好谄媚之人 142
- 15.应酬疑心重的人 143
- 16.应酬粗俗之人 143
- 17.应付自私自利之人 144
- 18.应对过于傲气的人 145
- 19.应酬令人讨厌的人 146
- 20.应酬远方的朋友 148
- 21.应酬刚正不阿之人 149
- 22.应酬忠厚老实之人 150
- 23.应酬性情豪爽之人 151
- 24.应酬患难中人 151

四、应酬难应对的事

1.被人误会怎么应对	155
2.被人批评怎么应付	157
3.面对冲突如何应对	159
4.陷入尴尬怎么应付	162
5.别人质问怎么应对	166
6.面对拒绝怎么应付	167
7.受到冷遇怎么应酬	169
8.错怪了别人怎么应对	171
9.无法启齿的事怎样应对	172
10.好友借钱怎么应酬	173
11.工作不公平怎么办	174
12.别人劝酒怎么应酬	176
13.如何提抗议	178
14.面对谣言怎么应对	179
15.面对指责怎么应付	180
16.被人捉弄时怎么应对	181
17.别人刁难时怎么应对	182
18.别人不愿配合怎么应对	183
19.出现“丑闻”怎么应对	185
20.受到别人嘲讽怎样处理	186
21.面对突然变故怎么应对	187
22.要照顾熟人面子怎么应酬	191
23.想拒绝别人怎么应酬	192
24.被人怀疑时怎么应对	196
25.对不适当的言行怎么应付	198
26.别人纠缠时怎么应酬	200

27.怎样拒绝领导	202
28.与领导发生冲突和误解怎么办	205
29.去拜访人时怎么应酬	206

五、走出社交应酬的误区

1.以权取人庸俗至极	209
2.以财取人忽视人格平等	210
3.以貌取人缺乏修养	210
4.探听隐私突兀无礼	211
5.锋芒毕露易遭暗算	212
6.信口开河留下祸患	213
7.轻易承诺失威信	214
8.说话咄咄逼人丢人气	215
9.冷落“次要者”丧失魅力	215
10.当着矮子说矮话伤人自尊	216
11.刺激对方的自尊心易生争执	217
12.自作聪明反被聪明误	218
13.虚与委蛇令人反感	219
14.贬人褒己，令人生厌	220
15.胡搅蛮缠讨人烦	221
16.散布谣言，蛊惑人心	221
17.虚意恭维，夸大其词	222
18.“透支”人情偿还不起	223
19.过多得罪人易生事端	224
20.不计代价意气用事	226

六、先谈适应再谈发展

- 1.人生要靠自己驾驭 231
- 2.山也过得水也过得 233
- 3.轻快地接受落到身上的事 235
- 4.有压力很正常，被压力压垮则不正常 237
- 5.善于与不同性格的人相处 239
- 6.别太看高自己 241
- 7.能屈能伸是好汉 243
- 8.只有适应，才有突破 245
- 9.性格内向的人怎样步入交际圈 249
- 10.我们无法做一个人人都喜欢的橘子 252

壹

日常应酬的常规套路

1. 不可破的应酬天规

随着时代的变迁、社会的进步和人类文明程度的提高，交际礼仪在扬弃古代礼仪的基础上，不断推陈出新，更加完善、合理，内容也更加丰富多彩。但就其基本原则而言，归纳起来主要有以下五点：

(1) 讲究信义

守信是你赢得朋友的重要法宝，是古今中外人们日常交往中所遵循的一个普遍原则。在人际交往中，说话做事讲信义是非常重要的，它往往是与人的名誉联系在一起的。讲信义，朋友会越来越多，友谊会越来越长久，而不讲信义，不但会引起别人的反感、轻视，而且会使人今后不愿与其交往。我国古代有这样的谚语：守信者，得人敬；无信者，人皆远之。可见守信在人际交往中的重要性。

言行一致是做人的根本，也是衡量一个人心理成熟的标尺。与人相交要守信，许诺了的事一定得实践。要做到“言必行，行必果”。在交往中，凡对方的要求自己可以办到的，要热心地办。办不到或暂时有困难的，说话就要有点分寸，不能信口开河乱许诺，以致失信于人。假如原来许诺的事遇到了事先没预料到的困难，则要及时向委托者讲清楚，决不能一拖再拖，不了了之。

守时守约是守信的具体表现。一个讲信义的人必定是一个守时守约的人。约会、社交活动一定要准时到，让别人等候是十分失礼的。而且人们往往从一个人是否守时守约来判断这个人是否讲信义。遵循守时守约的原则，可以使自己在社交中树立起良好的形象。

(2) 敬人原则

孔子说：“礼者，敬人也。”敬人是礼仪的一个基本原则，它要求人们在交际活动中互尊互敬、友好相待，对交往对象要重视、恭敬。其实“礼”的本源就是敬人，所以，尊敬是“礼”的本义，



是礼仪的重点和核心。在对待他人的诸多做法中最重要的一条，就是要敬人之心长存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。可以说，掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。

(3) 尽量宽容他人

宽容是人际应酬交往中难得的佳境。在日常生活中，我们经常会轻易地发现周围其他人的缺陷或不足，问题的关键是我们应该怎样去对待别人的缺点。如果我们企望建立良好的人际关系，就应该训练自己，在人际应酬中保持宽容的心境。宽容是人生难得的佳境，需要不断操练、修行才能达到这种境界。

一般来说，交往双方的心理总存在一定的距离，存在不相容的心理状态，这种差异会在交往者之间产生思想隔阂，甚至会使关系僵化，要想缩小这种心理上的差异，求得人与人之间的和谐和相互信赖，就必须抱着宽容之心。宽容就是要求人们既要严于律己，又要宽以待人，要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而不能求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。唯有宽容才能排除人际交往中的各种障碍，不能宽容他人的人，往往会得理不饶人，使人际关系恶化。共性是寓于个性之中的，人们应该维护和发展共性，以理解和宽容来增强人们之间的凝聚力。

(4) 待人真诚

真诚是对人的一种实事求是的态度，是一种良好的性格特征，是待人真心实意的友善表现。真诚的心能使交往双方心心相印、友谊长久。人与人交往，需要真诚。真诚是人际交往应酬的重要原则。

实事求是对于人际交往很重要。一个人对自己应该是实事求是，不过高地评价，既肯接受别人的批评，又能够虚心向别人请教。这样，才能成为社会交往中受欢迎的人。此外，人对人对事亦要实事求是，不说谎话骗人，不捉弄人，不侮辱人，做到“君子坦荡荡”。

真诚不等于简单粗率、信口开河。若是只图一时痛快，凭主观想像断言，不看对象，不讲方式方法，不分场合地点，不顾后果乱说乱讲，同样不能搞好社会交往。要知道，社交活动的参与者，毕竟有生有熟，并不都是我们的挚友知音。因此对社交场合的所有人

都真诚地一诉肺腑之言是不必要的。

(5) 别热情过度

俗话说：“礼多人不怪。”人们讲究礼仪是基于对对方的尊重，这是无可厚非的，但是，凡事过犹不及，人际交往要因人而异，要考虑时间、地点、环境等条件。施礼过度或不足，都是失礼的表现。比如，见面时握手时间过长，或是见谁都主动伸手，不讲究主次、长幼、性别；告别时一次次地握手，或是不停地感谢，会让人觉得厌烦。礼仪的施行只是内心情感的表露，只要内心情感表达出来了，就完成了礼仪的使命。如果一味重复，似乎有别人不理解、不领情之嫌，画蛇添足，实无必要。

2. 应酬中的仪容美

在人际交往中，交往对象对自己发自内心的好恶亲疏，往往都是根据其在见面之初对于自己仪容的基本印象“有感而发”的，这种对他人仪容的观感除了先入为主之外，在一般情况下还往往一成不变，其作用可谓大矣。

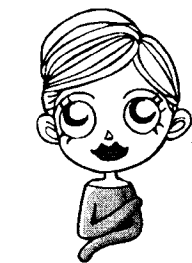
一个人的仪容，大体上受到两个因素的左右：

其一，是本人的先天条件。一个人相貌如何，通常主要受制于血缘遗传。不管一个人是“天生丽质难自弃”，还是长得丑陋不堪，实际上一降生到人间已“命中注定如此”，其后的发展变化往往不会与之相去甚远。

其二，是本人的修饰维护。每个人的先天条件固然重要，然而，这也并非意味着一个在仪容方面先天条件优越的人，便可以过分地自恃其长，而不去进行任何后天的修饰或维护。事实上，修饰与维护对于仪容的优劣而言往往起着很大的作用。在任何情况下，一个正常人倘若不注意对本人的仪容进行合乎常规的修饰与维护，往往在他人的心目中也难有良好的个人形象可言。

壹

日常应酬的常规套路



所以，我们在平时必须时刻不忘对自己的仪容进行必要的修饰和整理，做到“内正其心，外正其容”。

(1)干净整洁

要做到仪容干净整洁，重要的是需要长年累月坚持不懈，不厌其烦地进行以下仪容细节的修饰工作：

- ①坚持洗澡、洗头、洗脸；
- ②去除分泌物；
- ③定时剃须；
- ④保持手部卫生；
- ⑤注意口腔卫生；
- ⑥保持发部整洁；

(2)适当化妆

在社会活动中，适当化妆，不仅是生活、工作的需要，同时也是对他人尊重的一种表现。做任何事情都贵在适度，化妆也不例外，过分醉心于美容，化妆化得浓艳，不仅有损于皮肤的健康，而且还有损于别人的观瞻。因此，化妆适度是仪容美的基本要求。

美容化妆必须坚持美化、自然、协调的原则。

第一，美化原则。此原则要在把握脸部个性特征和正确的审美观的指导下进行。每一个化妆的人都希望化妆能使自己变得更美丽，这是无疑的，但事实上，有些人以为把各种色彩涂抹在脸的相应部位就美了，这当然是错误的。美化的原则是从效果来说的。要使化妆达到美的效果，首先必须了解自己的脸各部位的特点，孰优孰劣要心中有数；还要清楚怎样化妆和矫正才能扬长避短，变拙陋为俏丽，使容貌更迷人等等。

第二，自然原则。自然是化妆的生命，它能使化妆后的脸看起来真实生动，而不是一张呆板生硬的面具。假如化妆失去了自然的效果，那就是假，假的东西就无生命力和美感了。自然的化妆要依赖正确的化妆技巧、合适的化妆品；要一丝不苟，井井有条；要讲究过渡、体现层次；要点面到位、淡浓相宜。总之，要使化妆说其有，看似无，就像被化妆的人确实确实长了这样一张美丽的面容，像真的一样。化妆时不讲艺术技法手段，胡来一气，敷衍了事，片面追求速度，都有可能使妆面失真。