

商場 交際技巧

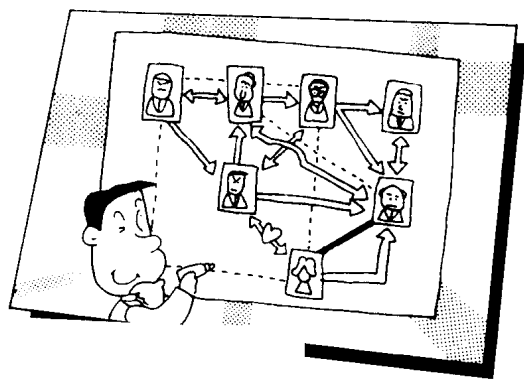


編著者／陳文玲

你知彼，他知你
且看誰是最後贏家？

將門文物

商場交際技巧



《前言》交際術人人必學

■——人是羣體的動物

在畢業生的求職面試中，有不少人會提出希望從事「儘量不和其他人接觸」的工作。

談到大部份人換工作或者離職的動機，往往是因為「跟別人處不來……」「受不了複雜的人際關係……」，而且，這樣的情形有日益增多的趨勢。

但是，人生在世，總免不了與人接觸，而人生其實就是一種不斷與人相處的過程。

人與人之間，長相不同，想法互異，智慧、財富、地位等等各有軒輊，透過與各種不同的人交往，雙方都開拓了視野，豐富了彼此的內涵，這就是人生

。這不是一門新的學問，而是人類歷經幾萬年所累積的智慧，過去的歷史由此而來，往後的歷史也將如此創造。

所以說，厭惡與他人交際，等於是自己放棄了生而為人的資格了。因此，善於交際才能形成完整的個人。

■ 交際能力是要訓練的

與人交往，常常並不能順心如意。

「總之就是不喜歡。」

「最好能避開這些麻煩的事。」

儘管你常常如此發發牢騷，但是只要你繼續存在於這個社會，就無法避免與人交往。甚至在人與人的交往中，因為彼此的矛盾、衝突，而造成人際關係失調的現象也在所難免。因此，交際術——亦即與人交往的技巧，就成為必修的課題了。

任何人都無法獨自生活，所以人人都應學習如何與他人愉快相處。妥善而

技巧的處理、協調，發展人際關係，是現代人立足於社會、進而在團體裡受人倚重與歡迎的必備條件。本書若能幫助讀者掌握其中的要訣，就達到著書的目的了。

人生苦短，短暫的生命中，又有太多的事情不能盡如人意，何妨在與人交往方面多用點心，讓生活多一點愉快，少一些無奈。

著者謹記

目錄

前言

3

第1章 交際術——第一步

要點①

從小處著手

16

要點②

且將熱心換真心

19

要點③

服從規則

22

要點④

注意時尚及自身的修飾

25

要點⑤

保持均衡的人際關係

28

要點⑥

下班後也不能掉以輕心

30

要點⑦

真心誠意讚美對方

33



第2章

交際術——掌握致勝先機

要點 ⑧	急功近利無法出人頭地	35
要點 ⑨	越是熟稔的人越要客氣對待	37
要點 ⑩	自我抑制	40
要點 ⑪	多留意小地方	43
要點 ⑫	沈著冷靜	45
要點 ⑬	掌握雙方外部資源	47
要點 ⑭	公私分明	49
要點 ⑮	學習得體的辭令	52
要點 ⑯	交際即情報	55
要點 ⑰	考慮對方的立場	58
要點 ⑱	誘導他人敞開心房傾聽	60
要點 ⑲	掌握接近對方的時機	62

第3章 交際術——再加把勁

要點 20	牢記對方的姓名	66
要點 21	試繪「人脈地圖」	69
要點 22	對應的方式因人而異	71
要點 23	模仿與自己同類型者的做事方法	74
要點 24	禮多人不怪	76
要點 25	掌握運用視線的方式	79
要點 26	用「嗜好」取悅對方	82
要點 27	掌握對方慣用的辭彙	84
要點 28	對他的另一半下功夫	86
要點 29	永遠的盟友	88
要點 30	不用否定的字眼	90
要點 31	判別真假的要訣	93



第四章 交際術——知易行易的交際技巧

要點 32	在見面和分別時，熱切寒暄一番	96
要點 33	經常注意對方的反應	99
要點 34	促使對方說話	102
要點 35	讓朋友感覺你由衷的高興	105
要點 36	考慮對方的立場	107
要點 37	給予對方所要的利益	110
要點 38	受人依賴便是受到對方的信賴	112
要點 39	掌握說話的內容	114
要點 40	遵守最初交往的原則	116
要點 41	用言語表達感謝之心	119
要點 42	注意交際時的禮數和節慶	121
要點 43	竭盡已力地待人	123

第五章 交際術——最基本的要求

- 要點 44 坦率地答應對方的邀請 125
- 要點 45 避免滔滔不絕地談論私事 128
- 要點 46 適時地打幫腔 130
- 要點 47 善用「母校」的力量 132
- 要點 48 跨過失敗的障礙 134
- 要點 49 思考自己如果是對方，會怎麼樣？ 136
- 要點 50 善加運用「權責的劃分」 138
- 要點 51 自己的意見只是個人的意見 141
- 要點 52 好的結束是成功的一半 144
- 要點 53 開口說話之前必須先告知對方 148
- 要點 54 能將對方所說的話有效地加以活用 151
- 要點 55 一旦察覺到有所失誤就必須馬上處理 154



- 要點 56 把握住最好的時機攻陷對方 156
- 要點 57 爲長期的委任關係打好基礎 159
- 要點 58 儘量把對方捧得高高的 162
- 要點 59 絕對不要越級交涉 165
- 要點 60 偶爾要扮出唬人的架勢 168
- 要點 61 有時要動之以情 171
- 要點 62 勿超過對方的最大容忍限度 173
- 要點 63 不要總是表現出弱者的姿態 176
- 要點 64 退一步海闊天空 179
- 要點 65 不要利用別人 182
- 要點 66 凡事以忍耐爲原則 185
- 要點 67 不要不懂裝懂 188
- 要點 68 避免在談話中吸煙 191
- 要點 69 說服就從被拒絕的那一刻起 194

第六章 交際術——最後的絕招

- | | | |
|-------|------------|-----|
| 要點 70 | 主角就是「您」 | 197 |
| 要點 71 | 適時、適度地敬而遠之 | 200 |
| 要點 72 | 不隨便許下諾言 | 202 |
| 要點 73 | 掌握讚美別人的要訣 | 206 |
| 要點 74 | 受到好處後必回報 | 209 |
| 要點 75 | 不要亂開空頭支票 | 211 |
| 要點 76 | 勇於擔負責任 | 214 |
| 要點 77 | 找出對方的興趣所在 | 217 |
| 要點 78 | 忠告、諫言適可而止 | 220 |
| 要點 79 | 受託之事應迅速處理 | 223 |
| 要點 80 | 提早報告可減少出錯 | 226 |
| 要點 81 | 介紹的藝術 | 229 |



結語——如何成爲交際好手

243

要點 86 爲對方盡最大的力量

241

要點 85 水到渠成

238

要點 84 再接再厲

236

要點 83 儘量寫信，不要光用電話

234

要點 82 考慮間接接觸的可行性

232

第 1 章

交際術——第一步

要點①

從小處著手

●——用心傾聽

人際關係要圓通，重要的是從日常生活中敏銳的察覺對方的心意。怎麼說呢？因為在忙碌的工商社會中，人人爲了生活汲汲營營，即使與人交往，也經常只考慮到自己，或者太過做作，流於形式，甚至會引起別人反感。如果彼此但求明哲保身，那麼人際關係無法建立，就更談不上有深度、有內涵的交往了。

人的內心世界，往往透過行爲、態度、表情等等表現出來。此外，「言語」中亦經常透露內心的訊息。與人交往的時候，給對方信賴感、安全感，就越能使對方無所保留，也越能看出對方心情的轉變。此時，若你懂得善解人意，交際就變得得心應手了。

首先，對於別人的牢騷，或者是無聊的話題，最重要的是做一個好聽衆，用心傾聽