

一生要学会的礼仪与沟通

科普 读物
KEPU DUWU

在现实生活中，每个人心中的那扇门并非完全打开，有的是常年紧闭，有的是虚掩着，有的是半开着。沟通就是每个人心中的那扇门敞开着，你能走进我的心里，我亦能达到你心灵的彼岸。

一生100种沟通

要学会的

YISHENG YAO XUEHUI DE 100 ZHONG GOUTONG

碧 泠·编著

当您不知如何面对人生时，当你被人误解、嫉妒时，当你被同学同伴排挤时，当上司不理解你、下属与你作对、同事与你合作时……对于生活中、工作中的各种烦恼，你都可以运用本书教给你的沟通方法，化不利为有利。

时事出版社

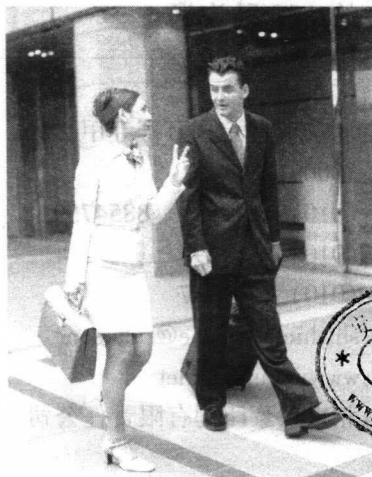


一生要学会的礼仪与沟通

一生要学会的 100 种沟通

YI SHENG YAO XUE HUI DE YI BAI ZHONG GOU TONG

碧冷 / 编著



时事出版社

一生要学的礼仪与沟通

一生要学的 100 种礼仪

YI SHENG YAO XUE HUI DE YI BAI ZHONG LI YI

碧冷 / 编著



时事出版社

图书在版编目(CIP)数据

一生要学会的礼仪与沟通 / 碧冷 编著. — 北京: 时事出版社, 2005

ISBN 7-80009-963-6

I. 一… II. 碧… III. 礼仪-通俗读物
IV. K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 145509 号

一生要学会的 100 种沟通



出版发行: 时事出版社

地 址: 北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编: 100081

发行热线: (010)88547590 88547591

读者服务部: (010)88547595

传 真: (010)68418647

电子邮箱: shishichubanshe@sina.com

网 址: www.sspublish.net

印 刷: 北京秋豪印刷有限责任公司

开本: 850×1168 1/24 印张: 14 字数: 260 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

定价: 20.00 元

图书在版编目(CIP)数据

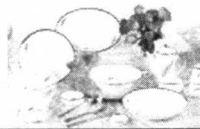
一生要学会的礼仪与沟通 / 碧冷 编著. —北京: 时事出版社, 2005

ISBN 7-80009-963-6

I. 一… II. 碧… III. 礼仪-通俗读物
IV. K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 145509 号

一生要学会的 100 种礼仪



出版发行: 时事出版社

地址: 北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮编: 100081

发行热线: (010)88547590 88547591

读者服务部: (010)88547595

传真: (010)68418647

电子邮箱: shishichubanshe@sina.com

网址: www.sspublish.net

印刷: 北京秋豪印刷有限责任公司

开本: 850×1168 1/24 印张: 14 字数: 260 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

定价: 20.00 元



QIANYAN

在现实生活中,每个人心中的那扇门并非完全打开,有的是常年紧闭,有的是虚掩着,有的是半开着。沟通就是每个人心中的那扇门敞开着,你能走进我的心里,我亦能达到你心灵的彼岸。

有人做过一个测试:让一个橄榄球运动员一味盲目地穿过对方的人群,结果发现他抱住球的时间可能不会超过二秒钟。所以,在橄榄球运动中丢球是首先要学会的动作,而在丢球的时候,最要紧的就是心里会马上想到接球的人。

与人沟通时,我们的思想上要同时拉着两条线:一条线是我们自己的,一条线是对方的。一方面我们要有自己的立场、态度和推理的方法,另一方面我们还要懂得对方的立场、态度和推理的方法。

我们在对别人说出任何一句话之前,都要先想一想对方会有什么感受,会做出什么反应。由此,在说出来的时候,我们可以微笑或者叹息,全看对方的心情有什么反应而决定做出感同身受的动作。

这便是与人沟通的技巧。

有效的沟通能够在生活和工作的方方面面帮助我们。本书《一生

要学会的100种沟通》以“点睛沟通——沟通快车——专家警句”为主线,讲述了不同情景下的沟通方法。当您不知如何面对人性时,当你被人误解、嫉妒时,当你被同伴排挤时,当上司不理解你、下属与你作对、同事与你不合作时……对于生活中、工作中的各种烦恼,你都可以运用本书教给你的沟通方法,化不利为有利。

愿此书帮助您开启与他人之间的心灵之门,愿您能够成为有效的沟通者、高效的沟通者。

编 者



前

言

QIANYAN

电视剧《铁齿铜牙纪晓岚》里有这么一个段子：一日，乾隆皇帝意兴大发，命大臣们逐个登上朝堂“宝座”，去“品尝”一下作天子的感觉。只见那坐在龙椅上的大臣们，有的猥猥琐琐，有的歪歪斜斜……全没有一点天子的威仪。

这或许与他们当时主尊奴卑（即使大臣也是天子的奴隶）的地位有关，但是我们也可以看到：一个小小的坐姿，竟然展示出人与人之间重大的区别。

清代著名思想家戴圣说：“人之所以为人者，礼仪也，礼仪之始，在于正容体，齐颜色，顺辞令。”

礼仪乃为风度。它直接关系到人的前途和命运，完全能够充电人生，引导人生。正如意大利社会公共学家皮里亚诺所说：“社交礼仪关系到每一个人的形象塑造和人格展示，视而不见、置之不理都是最为轻率的人际交往态度；反之，善于发现和运用社交礼仪的每一个细节，才能顺应人与人交往的基本要求，才能给自己提供难能可贵的良机。”

《一生要学会的100种礼仪》一书凝聚了工作、生活中礼仪的点点

滴滴，它将教会您怎样成为一个彬彬有礼的绅士、一个温文尔雅的淑女。

愿此书能成为塑造你个人风范的宝库！

编 者



100种
沟通



1.如何与同学沟通	3
2.同学之间的非语言沟通	4
3.被同学嫉妒时,如何沟通	6
4.与同学产生误会时,如何沟通	7
5.遭遇同学背后议论时,如何沟通	9
6.与同学发生矛盾时,如何沟通	10
7.同学犯错时,如何沟通	12
8.师生之间如何沟通	13
9.被老师误解时,如何沟通	15
10.对老师有意见时,如何沟通	16
11.如何与自卑的学生沟通	18
12.如何与羞怯的学生沟通	19
13.如何与犯错的学生沟通	20
14.如何与父母沟通	22
15.如何与继父母沟通	24
16.与父母意见分歧时,如何沟通	25
17.父母私翻自己日记时,如何沟通	27
18.父母误解自己时,如何沟通	28
19.父母责骂自己时,如何沟通	29

目

录

目

录

20.父母发生争执时,如何沟通	31
21.如何与中意的异性沟通	33
22.如何与不中意的异性沟通	34
23.初次约会时,如何沟通	36
24.恋爱发生纠纷时,如何沟通	37
25.夫妻之间如何沟通	39
26.夫妻日常沟通的技巧	41
27.夫妻之间发生争执时,如何沟通	42
28.家庭出现冷战时,如何沟通	44
29.如何与子女沟通	46
30.与子女的沟通禁忌	48
31.如何与老年人沟通	49
32.如何与固执的长辈沟通	51
33.如何与性格孤僻的长辈沟通	53
34.如何与爱唠叨的长辈沟通	54
35.婆媳之间如何沟通	55
36.女婿与岳父母如何沟通	57
37.如何与朋友沟通	59
38.如何与陌生人沟通	60
39.如何与遭遇不幸的人沟通	62
40.酒桌上如何沟通	63
41.求人办事时,如何沟通	65
42.如何与病人沟通	67
43.如何与采访对象沟通	68
44.求职面试时,如何沟通	71
45.如何与不同性格的面试官沟通	72
46.如何与不同工作风格的人沟通	74
47.如何与员工沟通	76
48.如何与“问题型”下级沟通	78

49.下属背后议论你时,如何沟通	80
50.下属听不进意见时,如何沟通	82
51.下属与你耍太极时,如何沟通	83
52.如何与出色的下属沟通	84
53.下属不明白你的意图时,如何沟通	86
54.下属对你充满怨气时,如何沟通	88
55.如何与不同类型的同事沟通	89
56.如何与资深同事沟通	91
57.同事干扰你工作时,如何沟通	93
58.同事向你提出不合理的 要求时,如何沟通	95
59.同事将你排斥在外时,如何沟通	96
60.同事处处与你为敌时,如何沟通	98
61.同事与你发生争执时,如何沟通	100
62.同事对你指手画脚时,如何沟通	102
63.同事爱搬弄是非时,如何沟通	103
64.同事与你争功时,如何沟通	104
65.同事推卸责任时,如何沟通	105
66.如何与不同领导风格的上司沟通	107
67.如何与健忘型上司沟通	108
68.如何与模糊型上司沟通	110
69.如何与爱挑剔的上司沟通	111
70.如何与脾气暴躁的上司沟通	112
71.上司做错事时,如何沟通	114
72.上司不接受你的意见时,如何沟通	115
73.上司与你的关系有了裂痕 时,如何沟通	117
74.上司提出不合理要求时,如何沟通	119
75.与上司发生矛盾时,如何沟通	121

目

录

目

录

76.向上司口头汇报工作时,如何沟通	122
77.有事求助于上司时,如何沟通	123
78.如何与客户沟通	125
79.如何与客户进行电话沟通	127
80.如何与各种“难缠型”顾客沟通	129
81.如何与拒绝你的客户沟通	130
82.如何与讨价还价的客户沟通	132
83.与顾客谈判僵持不下时,如何沟通	133
84.客户提出异议时,如何沟通	135
85.无法满足客户需求时,如何沟通	137
86.如何与抱怨的客户沟通	138
87.售后服务中出现差错时,如何沟通	140
88.在商务谈判中如何沟通	141
89.如何与批评自己的人沟通	143
90.与人意见不同时,如何沟通	144
91.当你做错事时,如何沟通	145
92.如何与不同性格的人沟通	147
93.如何与内、外向的人沟通	148
94.如何与沉默寡言的人沟通	150
95.如何与爱唠叨的人沟通	152
96.如何与神经过敏的人沟通	153
97.如何与尖酸刻薄的人沟通	155
98.如何与不讲理的人沟通	157
99.如何与自我吹嘘的人沟通	158
100.如何与自私精明的人沟通	159

100种
礼仪



1.仪容礼仪	3
2.站姿礼仪	4
3.坐姿礼仪	6
4.走姿礼仪	7
5.手势礼仪	8
6.眼神礼仪	10
7.微笑礼仪	12
8.化妆礼仪	13
9.服饰礼仪	15
10.介绍礼仪	16
11.握手礼仪	18
12.递接名片的礼仪	20
13.称呼礼仪	21
14.交谈礼仪	22
15.电话礼仪	24
16.E-mail礼仪	25
17.教师礼仪	27
18.学生仪表礼仪	29
19.与老师交往的礼仪	31

目

录

目

录

20.拜访老师的礼仪	32
21.同学之间的礼仪	34
22.异性同学交往礼仪	35
23.课堂礼仪	36
24.图书馆礼仪	38
25.实验室礼仪	40
26.办公场所礼仪	41
27.学校餐厅用餐礼仪	43
28.宿舍礼仪	45
29.学校运动会必备礼仪	46
30.夫妻礼仪	48
31.婆媳礼仪	49
32.女婿与岳父母之间的礼仪	51
33.姑嫂礼仪	52
34.妯娌礼仪	54
35.亲朋礼仪	55
36.邻里之间的礼仪	57
37.家庭待客礼仪	58
38.家庭做客礼仪	60
39.家庭宴请礼仪	62
40.参加婚礼的礼仪	63
41.祝寿礼仪	65
42.丧事礼仪	66
43.探病礼仪	68
44.购物礼仪	69
45.吸烟礼仪	71
46.看电影的礼仪	72
47.听音乐会的礼仪	74
48.参加舞会的礼仪	76

49.观看体育比赛的礼仪	77
50.参观博物馆、艺术厅的礼仪	79
51.出外旅行礼仪	80
52.入住旅馆礼仪	81
53.行车礼仪	83
54.乘车的座位礼仪	85
55.乘坐公共汽车的礼仪	87
56.乘坐火车的礼仪	88
57.乘坐飞机的礼仪	90
58.乘船礼仪	91
59.搭乘电梯的礼仪	93
60.馈赠礼仪	94
61.受礼礼仪	96
62.赠送鲜花的礼仪	97
63.馈赠玫瑰的礼仪	99
64.办公室送礼礼仪	101
65.涉外送礼礼仪	103
66.求职信礼仪	104
67.面试礼仪	106
68.面试后的必备礼仪	107
69.办公室工作礼仪	109
70.员工必须具备的礼仪	111
71.与上司相处的礼仪	112
72.与下属相处的礼仪	114
73.同事之间的礼仪	116
74.异性同事相处的礼仪	117
75.汇报工作的礼仪	119
76.听取汇报的礼仪	120
77.商务接待礼仪	121

目

录

目 录

78.商务拜访礼仪	123
79.公关推销礼仪	124
80.涉外交往礼仪	126
81.外事迎送礼仪	127
82.会议主持人的礼仪	129
83.出席会议的礼仪	130
84.演讲礼仪	132
85.请柬邀约礼仪	133
86.商业庆典礼仪	135
87.商务洽谈礼仪	136
88.商务谈判礼仪	138
89.签字仪式礼仪	139
90.办公室进餐礼仪	140
91.自助餐礼仪	141
92.赴宴礼仪	143
93.中餐礼仪	145
94.西餐礼仪	147
95.吃水果礼仪	148
96.饮酒礼仪	150
97.宴会上的敬酒礼仪	151
98.葡萄酒的餐桌礼仪	153
99.品味咖啡的礼仪	154
100.饮茶的礼仪	156