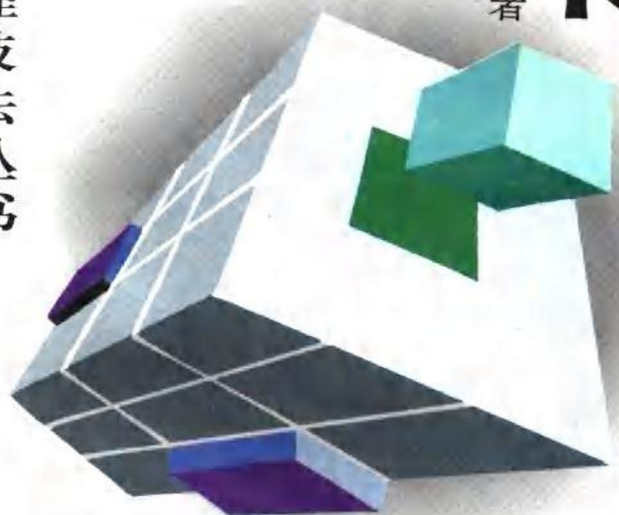


怎样进行积极的 商务交际

[日]JLEC・东京法思株式会社 编著

企业、市场与法系列



走向规范：市场经济经营管理技法丛书

复旦大学出版社

走向规范：市场经济经营管理技法丛书

怎样进行积极的 商务交际

〔日〕LEC・东京法思株式会社 编著

复旦大学出版社

责任编辑 张永彬

责任校对 戴 军

怎样进行积极的商务交际

〔日〕LEC・东京法思株式会社 编著

复旦大学出版社出版

(上海国权路 579 号)

新华书店上海发行所发行 上海第二教育学院印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 6.75 字数 136,000

1995 年 6 月第 1 版 1995 年 6 月第 1 次印刷

印数 1—10,000

ISBN 7-309-01522-3/F·350

定价:8.00 元

内 容 提 要

本书为《走向规范：市场经济经营管理技法》丛书中的一种。包括“积极的接触”、“积极的交际”、“积极的电话应对方式”、“积极的会客应对方式”四章。在每章之下，均围绕商务活动，通过大量细节和情景式的交际实例，举以要点、解说和大量生动的插图，指导读者如何正确地从实践出发，改正不当的交际方式，以积极的商务仪表，缔结良好的人际关系，在与人交往的过程中把你的商品销售出去，成为让顾客“因为你，才……”式的营业者。

本书内容具体实用，图文并茂，具有极强的操作性，适合企业家、经营销售人员、公关文秘人员阅读。

出版说明

我国社会主义市场经济体制的建立和完善,除了需要我们的经济理论工作者、法律工作者、实践工作者们的努力探索和大胆实践外,参考和借鉴世界各国培育、发展市场经济的一系列有关经济、经营、管理、法律等方面的成功经验和操作技术,在实践中创造、形成中国自己的市场经济的理念和操作方法,同样也是必不可少的。实践证明,在市场经济背景下,企业的经营管理和市场建设必须走规范化、法制化、国际化之路。为此,本社引进了日本国LEC·东京法思株式会社编著的这套《走向规范:市场经济经营管理技法》丛书,作为本社即将推出的“企业、市场与法”系列中的第一系列,把它献给正在市场经济背景下探索、实践的我国广大读者。

需要说明的是,市场经济是法制经济。“丛书”在介绍市场经济经营管理技法时,引用了相关的法律规定,这些规定虽是日本的法律,但就这些条文所具有的规范、管理的基本功能而言,各国都是相通的,唯条款的具体表述方式不同而已,因而亦予以保留,以供我国读者参考。

在“丛书”引进出版过程中,得到了日本国LEC·东

京法思株式会社的大力支持和协助,特此致谢!

复旦大学出版社

1993 年 3 月 1 日

丛书总序

当今世界格局发生了重大变化,其中亚太地区经济的高速成长,尤其是中国的崛起,极为令人瞩目。社会主义市场经济的成功,无疑将使中国成为二十一世纪世界最大的经济强国之一。

日本当今的成就是日本国民勤奋努力、上下求索,将四千年的中华文化与现代的欧美思维方式相结合的结果。现阶段中国社会的开放和向市场经济的转换必将给日本带来极为深远的影响。但是,这一转换并非易事,需要在弘扬中华文化的同时,参考和引进世界发达国家培育、发展市场经济的一系列有关经济、经营、管理、法律等方面的经验和操作技术,在实践中创造、形成中国自己的市场经济的理念和操作方法,才能在新的历史时期为人类作出更大的贡献。

LEC 是指导各界人员参加日本国家统一考试,帮助他们获得律师、司法书士、会计士、弁理士、税理士、行政书士、社会保险劳务士,以及国家各级公务员等数十种资格,为国家公共机关和各大企业组织培养人才的日本最大的高智能企业。LEC 不仅培养掌握高度专业知识的专

门人才和在日本国民中普及法律、经济知识,促进人们的法律思维,还致力于促进日本与其他国家尤其是与中国之间的法律、经济、文化的交流,推动世界的和平和发展。

本着这一宗旨,LEC 将在日本受到好评的一批 LEC 著作译成中文,以丛书形式献给在市场经济中舞浪弄潮的中国各界人士。我们的基本思路是,企业是市场经济的主体,是市场经济活动的中心,涉及到采购、生产、销售等各个方面。为了使这种活动顺利进行并且推向国际范围,必须从企业营业人员进行商务活动的仪表仪态做起,加强劳务、人事、财务、经营管理,提高经营者和从业员的素质,遵守法律的规范。这些书籍介绍的是日本的经验。虽从日本企业的国际化程度较高这一角度来看具有普遍意义,但任何优秀的外来文化都只有与本国的国情相结合才能大放光彩。

如果这套丛书的出版,能为建立与国际接轨的中国市场经济体制、法律制度、企业理念尽绵薄之力,我们将会感到无比的欣慰。

日本国 LEC・东京法思株式会社

会长 反町勝夫

1995 年 2 月 15 日

本书前言

这个时代不是营业“什么”的时代，而是“谁”来营业的时代。

对于从现在起负责营业的他或她来说也许非常头痛吧。可是别着急，我们从营业的基础做起。

所谓营业的基础就是“商务交际仪表”。

商品知识和营业技能等对营业来说都很重要，但那一切正是因为有“商务交际仪表”这一基础才能灵活运用。

所谓“商务交际仪表”是什么呢？

礼仪风度的基本精神是不使对方感到不快，而选择适合对方的语言、行动和手段去和对方接触。

正确地、从实践出发掌握“商务交际仪表”，可建立更和谐的人际关系，在与人交往的过程中把东西销售出去。

在此，我们将通过实例，学习营业的基本知识——商务交际仪表，并且发现和掌握高价推销自己的方法。

我们期待着你成为让顾客“因为你，才……”式的营业者。

—— 编著者

目 录

第一章 积极的接触.....	1
第一节 何谓“营业”?	3
一、“营业”是项美好的事业	5
1. 营业是“演戏”	
2. 自己的成长无限大	
3. “因为你,才……”这样的声音,带来最高的喜悦	
二、商品就是“你”	7
1. 真是商品不好而卖不出去吗?	
2. 抬高你自身价值的三要素	
3. 抬高你自身价值的三个方法	
第二节 树立第一印象	9
一、第一印象的重要性	10
1. “外表”比内更重要	
2. 公司的形象取决于你	
3. 第一印象由五感而定	
二、为了获得好感的修养	12
1. 使对方具有好感的服装	

2. 被对方信赖的包中物	
3. 偶尔也系上蝴蝶领结	
* 点检目录	
三、面带发自内心的表情	18
1. 笑容的重要	
2. 表情丰富	
3. 身心健康	
四、洗练的态度和动作	21
1. 基本姿势	
2. 行礼的方法	
3. 积极的态度和动作	
五、爽朗的招呼	25
1. 招呼的重要性	
2. 提高招呼效果的五个要素	
3. 时机	
第二章 积极的交际	27
第一节 交际	29
一、交际的重要性	30
1. 所谓交际	
2. 交际是件难事吗?	
3. 有效的一句话	
二、积极交际的要点	32
1. 首先,采取“听”的立场	

2. 站在对方的立场	
3. 以开朗的心情	
4. 提高交际能力	
第二节 说话方式	34
一、带来好感的说话方式	35
1. 目的明确	
2. 正确	
3. 易懂	
4. 感觉良好	
第三节 “听”的方法	41
一、心理准备	42
1. 会话的比例	
2. 用“心”听	
3. 固定的观念遮住自己的眼睛	
4. “听”的姿势	
二、善于“听”	44
1. 别转移视线	
2. 明示反应	
3. 一边理解	
4. 直到最后	
5. 带着感谢的心情	
第四节 积极的说、受话方式	53
一、吸引对方的说话和受话方式	54

1. 反复称呼姓名
2. 顾客各具性格
3. 制造气氛
4. 提问的要点
5. 提问类型
6. 富有魅力的商品说明
7. 赔礼道歉
8. 从被拒绝时做起
9. 必须拒绝时
10. 最后是关键

第三章 积极的电话应对方式 73

第一节 思想准备 75

一、怎样才能最大限度地活用电话 76

1. 电话是件可怕的东西？
2. 如何制造好的第一印象

第二节 打电话一方 81

一、打电话前的准备要领 82

1. 打电话前的准备
2. 时机的把握是成功的关键

二、打电话时如何赢得对方好感(打电话一方) 88

1. 自报姓名
2. 主动热情问候道谢

3. 在以下情况下也应保持冷静	
4. 挂断电话的方法	
三、怎样定约会	96
1. 定约会是件大事	
2. 亲切的电话表述	
3. 万无一失的定约会方法	
第三节 接电话一方	100
一、电话应对的基本方法(接电话一方)	102
1. 电话铃一响马上去接	
2. 自报本公司的名称	
3. 首先主动向对方问好	
二、博得信赖的电话应对方式(接电话一方)	
.....	110
1. 正确的转达	
2. 重复确认	
3. 注意容易弄错的词语的使用	
4. 周到的应答	
5. 在使对方等候情况下的应对要领	
6. 即便不是担当者也要积极地应对	
7. 备忘录是营业的武器	
三、接到电话是好事	125
1. 让错打来的电话坏事变好事	
2. 在对方问路的情况下	

* 积极的电话应对一览表(打电话一方)

* 积极的电话应对一览表(接电话一方)

第四章 积极的会客应对方式..... 129

第一节 精神准备..... 131

一、我是公司的代表者..... 132

1. 要有经理的责任感、新人的态度

2. 百般准备方能万无一失

3. 名片的使用方法

二、上座和下座..... 141

1. 在会客室内

2. 在事务室内接待的情况下

3. 个人住宅内会客的场合

4. 在车内

5. 在会议室内

第二节 访问时的仪表..... 144

一、离公司一百米时要有紧张感..... 145

1. 不可大意

2. 如果用汽车去访问对方时

二、进大门(传达室)的礼节..... 147

1. 进个人住宅时

2. 进公司时

三、大衣、公文包的拿法..... 150

1. 进大门(传达室)之前应脱下大衣

2. 进了门以后(等待时)	
3. 在接待室里	
4. 穿大衣的时间	
四、等待的礼节	153
1. 有人领着参观、带路时	
2. 等待	
五、介绍、被介绍的方法	155
1. 立刻起立	
2. 交换名片	
3. 介绍的方法	
4. 被介绍的一方	
六、谈话时的仪表	157
1. 坐下的时间	
2. 端正的坐式	
3. 茶和烟	
4. 处理文件的方法	
5. 积极称呼对方的姓名	
七、告辞时的仪表	160
1. 告辞的时间	
2. 表达感激的心情	
3. 与下次有关的寒暄	
4. 认真整理得到的资料	
5. 谢绝送客	

6. 百米紧张感——和来访时一样	
第三节 接待来客	162
一、“如果受到公司全员迎接.....”	163
二、迎接客人	166
三、领路	168
四、“别让对方等待”的原则	171
1. 接待时的准备	
2. 向导的责任	
3. “别让久等”是原则	
五、会谈时的仪表	174
1. 已让对方等候时	
2. 重要场合,不管多热都要穿西服	
3. 掌握时间	
4. 进入会谈室时的注意事项	
六、热情送客	176
1. 送客	
2. 送客之后	
第四节 请客时的仪表	178
一、心理准备	179
1. 明确请客的目的	
2. 心理准备	
3. 最高规格的宴请	
二、事先准备	181