

廖康强◎编著

如何与陌生人 打交道



中国石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

大·众·出·版·中·心

如何与陌生人打交道

廖康强 编著

中國石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

教 · 育 · 出 · 版 · 中 · 心

图书在版编目 (CIP) 数据

如何与陌生人打交道 / 廖康强编著. —北京: 中国石化出版社, 2009

ISBN 978 - 7 - 5114 - 0140 - 3

I. 如… II. 廖… 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 (2009) 第 199163 号

未经本社书面授权, 本书任何部分不得被复制、抄袭, 或者以任何形式或任何方式传播。版权所有, 侵权必究。

中国石化出版社出版发行

地址: 北京市东城区安定门外大街 58 号

邮编: 100011 电话: (010) 84271850

读者服务部电话: (010) 84289974

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail: press@sinopec.com.cn

北京科信印刷厂印刷

全国各地新华书店经销

*

787 × 1092 毫米 16 开本 12.75 印张 196 千字

2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

定价: 25.00 元

前言>>

FOREWORD



不管是否愿意，我们都需要和陌生人打交道。事实上，我们身边所有的熟人，都是从陌生人开始的。而更重要的是，为了拓宽自己的人脉，或为了赢得更多的机会，我们都需要与陌生人打交道。

生活中存在很多需要与陌生人打交道的时候，例如：

去一家新单位面试，你需要给陌生人（面试官）留下良好的第一印象，使他同意你的求职申请；

去拜访一名新客户，你需要与陌生人（新客户）沟通，得到对方的信任并愿意同意与你合作；

去商场购物，你需要通过与陌生人（销售员）交谈，得到商品的真实信息和最大的优惠；

邂逅一位梦中情人，你需要用语言和行动打动陌生人（梦中情人）得到对方的青睐，并愿意与你有进一步的交往；

……

任何人的时间都是宝贵的，为了让你与陌生人交往取得更大的成果，你需要在最短的时间里给对面的陌生人最好的印象赢得你最想要的结果。更重要的是，在茫茫人海中，能与你对面的这个陌生人相遇本已属偶然，所以你必须把握住这次机会，因为你很可能没有第二次机会。

可是，我们很多人在与陌生人沟通时，总会感到一些紧张，这时我们的表现往往不能让别人感到满意，甚至连自己都相当的不满意。例如，我们与陌生人沟通时经常犯的错误是，要么很激烈地发表自己的观点，要么一声不吭，这两种情况都很容易招来对方的反感，更别提说服对方了。我们还容易犯的一个错误是，当我们鼓起勇气和陌生人说话时，很可能因为忽略了对方面所说的话背后的真实意思，而遭到拒绝，等事后琢磨过来的时候，已经于事无补。

很多人都犯过以上类似的错误，而且同样的错误经常以不同的形式一遍遍地上演。

这些问题普遍存在，但要有效地解决这些问题也并不难，你只需要很认真地看完本书。

本书提供了如何与陌生人打交道的方法和技巧。从不同的角度和层次告诉你，在与陌生人打交道时，你该去说些什么，做些什么，才能让他们放弃唱反调的意念，争取到他们赞同你的观点。

“三寸不烂之舌，强于百万之师。”一旦你掌握了书中的技巧，并且可以自信地使用这些技巧时，你会惊喜地发现，很多看起来无法实现的事情，都能如神助般地实现。

与每一个有机会谋面的陌生人都能成为朋友！这不是天方夜谭，看完这本书，你就会明白！

廖康强

作者邮箱：likiqi@sina.com



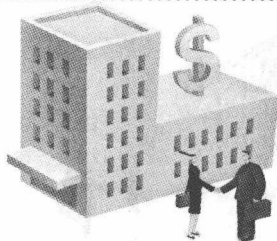
目 录

第一章 如何打造美好的第一印象

1. 仪表是第一张名片	2
2. 对你的面孔负责	4
3. 在细节上下功夫	6
4. 什么是最合适的形象	8
5. 和谐怡人的色彩	10
6. 舒适得体的着装	14
7. 把名片准备好	18
8. 如果能有所了解更好	21
9. 把握好见面的时间	23
10. 见面地点的选择	25
11. 准备一份礼物	26
12. 有准备就会有回报	29

第二章 如何消除与陌生人沟通时的心理障碍

1. 重视与他人的第一次见面	32
2. 战胜害羞心理	33
3. 不怕被拒绝	36
4. 准备一份好心情	37
5. 缓解紧张的方法	39
6. 心静自然凉	41
7. 克服自卑	43



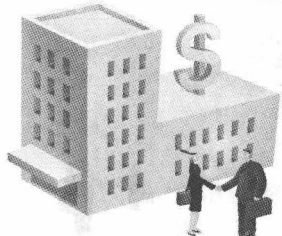
8. 消除偏见	44
9. 巧用眼睛高度的差异	46
10. 提升自信心的方法	47
11. 保持积极的身体语言	50

第三章 如何让陌生人对我“一见倾心”

1. 重视“首因效应”	54
2. 迷人的微笑	56
3. 勾魂的眼神	60
4. 说好第一句话	62
5. 像磁铁一样的亲和力	63
6. 富有磁性的声音	65
7. 优雅的举止	69
8. 握手传递情感	73
9. 恰当地表现性别魅力	76
10. 操作好语速和语调	78
11. 主动向对方打招呼	81
12. 恰当地表露自己的优点	83
13. 缺点也迷人	85
14. 会听比会说更重要	86
15. 善解人意的小举动	89

第四章 如何和陌生人开始愉快的交谈

1. 用寒暄打破僵局	96
2. 选一个好的话题	98
3. 赞美是拉近双方关系的催化剂	101
4. 用主动和热情来消融坚冰	104
5. 引导对方谈论他自己的问题	106
6. “登门槛”的策略	108



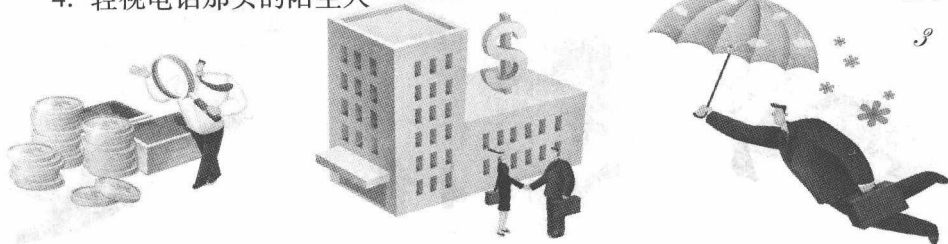
7. 用提问来攻破对方的防线	111
8. 积极回应对方的话题	116
9. 说出你对对方的好感	119
10. 附和对方的神奇功效	121
11. 正确地理解对方的意图	123
12. 找出“共同点”	127
13. 用理解来交流	130

第五章 如何让陌生人心甘情愿被说服

1. 频频称呼对方的姓名	134
2. 让他人记住你的名字	135
3. “攀亲拉故”缩短距离	138
4. 选对说话的角度	139
5. 讲道理不如讲故事	142
6. 策划一些小插曲	143
7. 幽默的魅力	145
8. 巧妙地运用对比	148
9. 先问些让对方回答“是”的问题	150
10. 暗示比说服更有效	152
11. 向陌生人请教	154
12. 眼泪的力量	155
13. 把话说到点子上	157
14. 让对方自己说服自己	159

第六章 与陌生人打交道时要避免的7个错误

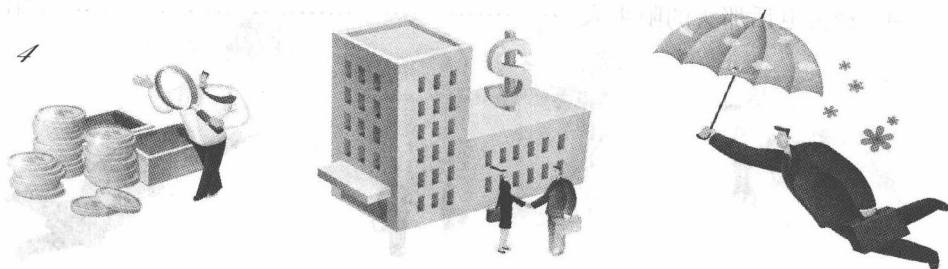
1. 触犯他人的忌讳	164
2. 抓住对方的错误不放	166
3. 别让坏习惯毁了你	168
4. 轻视电话那头的陌生人	170



5. 开不恰当的“玩笑”	172
6. 说话太多	174
7. 不善于察言观色	177

第七章 还有哪些事情需要做

1. 记住对方的名字	182
2. 分手时也要注意细节	183
3. 经常保持联系	185
4. 履行已经许下的诺言	187
5. 主动寻求对方的帮助	188
6. 扭转被破坏掉的第一印象	190
7. 每天都有陌生人	192



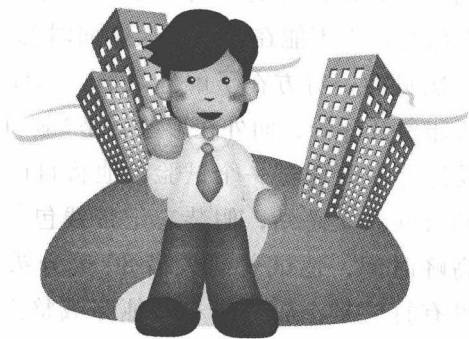


第一章 如何打造美好的第一印象



做好充分的准备是提高成功概率的有效措施。可是我们很多人忘记了这一点，正如一位演说家曾说的：“在正式发言前作彩排应该是习惯成自然的事，但是你会吃惊地发现，有多少次这一必要的步骤被忽略了。”

很多时候，在说服陌生人之前，整理一下思路，把该做的事做好。对方不仅会因为你的精心准备而对你印象深刻，而且会因为你的重视而对你赞赏不已。





仪表是第一张名片

1

在与陌生人会面时，毫无疑问，对方首先注意到的就是你的仪表。因此，要想在初次见面时便给对方留下一个好的印象，首先便要从仪表开始。有人曾做了一个试验，让人们看同是一个人的两张照片，并宣称这是一对孪生子。一个穿着代表中上层阶级的哗叽毛料风衣，一个穿着代表中下阶层的黑色化纤风衣。共调查了 1832 个人，结果：4/5 的人认为穿哗叽毛料风衣的人是个成功者。

很多时候，外在形象比我们想象的更重要得多。有一位名牌大学的男生，喜欢特立独行，披着一头长发，小手指的指甲留得较长，中指上戴一金戒指，去某机械集团企业应聘，该企业人事部的经理一见那同学的模样，便婉言谢绝了。虽然说以貌取人不公平，但现实常常如此。曾任美国总统礼仪顾问的威廉·索尔比这样说过：当你走进一个房间，即使房间里没人认识你，或者只是跟你有一面之缘，他们就可以从你的形象对你作出十个方面的推断：经济水平、受教育程度、可信任程度、社会地位、个人品行、成熟度、家族经济地位、家族社会地位、家庭教养情况、是否是成功人士。

在这里我要强调的是，即使你有渊博的学识，有幽默的谈吐……即使你对自己的内涵很有信心，也不能在与陌生人会面时忽视外在形象的作用，因为这是你们的第一次见面，对方在了解你之前，只能根据你的外在形象来建立起对你的初步印象及评价，而外在形象就是“敲门砖”。

美国一位形象设计专家曾做过一个试验：他将自己装扮成一个中产阶级的样子，在纽约的公共汽车总站，假装忘记带钱包，但又不得不赶回郊区的家。当时正值高峰时间，他试着向人借 80 美分买张车票。头一个小时，他穿着套装但没有打领带，后一个小时他穿戴整齐，衬衫、领带都十分到位。结果，在头一个小时，他总共借到了 7 美元 23 美分；而在第二个小时，由于他形象的关系，他借到了 26 美元，其中一位男子还额外给了他买报纸的钱。

为美国《财富》排名的跨国公司提供咨询服务的美国形象建设大师





乔·毛利先生，曾做了这样一个调查：他让 100 个 25 岁左右的出身于美国中部中上层阶级的年轻大学毕业生，其中 50 个穿着像中上层背景，50 个穿着像中下层出身，然后把这 100 个年轻人送到 100 个办公室，声称是新来的经理助理，去检验秘书对年轻人工作的合作态度。让这些年轻人分别给秘书下达“小姐，请把这些文件给我找出，我在××先生处”的指示，然后扭头就走，不给秘书回答的机会。结果发现，只有 12 名穿着像中下层背景的人得到文件，而 42 位穿着像中上层背景的年轻人得到了文件。显然，秘书们更愿意听从那些穿着像中上层阶级的年轻人的指令，并主动与他们配合。

人们本能地以外表来判断、衡量一个人的出身和地位，而由这个判断决定了你留给他人的可信度和他人对你的态度。

毫无疑问，优雅的仪表，是展现个性魅力的重要手段之一。而我们在与陌生人初次见面时，对自身的仪表，至少要做到以下三点：整洁、得体、文明。



整洁



一个人的穿着打扮代表着一个人的审美观，它是影响社交形象的关键因素。在公众场合人总是趋近衣着整洁、仪表大方的人，或衣着略优于自己的人，而没有人愿意同一个人不修边幅、肮脏邋遢的人在一起。因此，整洁并不完全为了自己，更是尊重他人的需要。



得体



不加修饰与过分修饰都不足取，根据自身条件选择合适的装扮，既自然、朴素、合群，又能给对方以愉快感和亲切感。如果装扮不符合自己的年龄、性别、个性、场合，则难免会产生东施效颦之感。过分的油头粉面、追求奇异，会给人一种浮滑轻薄的印象。

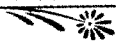


文明



粗俗的动作总是令人生厌的，如果我们想留给陌生人良好的第一印象，在初次见面的交往中就应保持举止大方、随和、乐观、热情、不卑不亢。当然，举止文明需要在平时有意识地训练自己站立、行走、就坐及待人接物的姿势。如站立时应挺直，弯腰驼背让人有缺乏自信之感；坐应安详、沉静，腿不要翘起、抖动，避免显得缺乏修养；走路要自然优雅；待人接物要面带微笑，注意分寸与距离，特别是与异性的交往，举止不可轻浮，





以避免不必要的误会。

一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，也可以反映他的审美趣味。穿着得体，能赢得他人的信赖，提高与人交往的能力。相反，举止不雅，往往会降低你的身份，损害你的形象。所以，如果你想要在与陌生人初次见面时赢得对方的尊敬与欣赏，那么，在见面之前，请先花些时间审视一下自己。你的外表，穿着打扮，举止是不是做到了整洁、得体、文明。而如果你的仪表不被对方所接受，很可能在一开始，你就会给人一种“不好接触，不容易相处”的感觉，即使你在见面后投入了十分的热情，也会让你所有的努力在一开始就注定了失败的结果。

对你的面孔负责

2

人际吸引的第一要素是外在的吸引力。人们常说：“帅哥美女惹人爱！”在第一次见面时，人们很愿意与那些长得漂亮的人交往。而对一些相貌平平的人，则会采取另一种态度。美国普林斯顿大学的心理学家通过研究发现，外貌魅力会引发明显的晕轮效应，人们在看对方的脸 100 毫秒后，就能在魅力、信任、能力和进取心等方面形成自己的想法。对美貌的人，人们也会倾向于在他们其他方面的能力作出更为积极的评价。例如，我们会觉得漂亮的人较活泼、开朗、善良、聪明、可爱、好相处、讨人喜欢。

美国联邦政府发行的《地区经济学家》中一项研究报告指出，“人生际遇和长相密切相关，俊男靓女比普通人更有机会获得高收入。”这份报告发现，长相漂亮不仅收入高，升迁的机会也大。“据调查，长相丑的人待遇比一般人低 9%，长相漂亮的人待遇比一般人高 5%。此外，身材也会影响收入。胖女人比一般人的收入平均低 17%。身材高者，每高一寸，收入平均增加 2%~6%。”美国著名经济学家、前总统顾问委员会主任莫昆在《经济学原理》一书中把这种现象称为“漂亮的收益”。

虽然，相貌不一定与人的内在素质相匹配，以貌取人的做法也不一定正确，但我们却不能忽视漂亮的面孔在第一印象中的巨大影响作用。

三国时的庞统号“凤雏”，是与诸葛亮齐名的谋士，但因为容貌丑陋、





态度傲慢而不被孙权所用。后投靠刘备，也因为同样的原因不被重视，仅任命做了个小小的县令，直到被张飞发现其才华，才得到重用，被拜为副军师中郎将。

美国总统林肯的一位朋友，有次向他推荐某人为阁员，林肯却没用他。推荐的朋友问林肯何以不用他。林肯说：

“我不喜欢他那副长相。”

“哦？可是，这似乎太严厉了，他不能为自己天生的脸孔负责呀！”

“不。一个人过了 40 岁就该对自己的脸孔负责。”

其实，不只是 40 岁以上的人应该对自己的脸孔负责，每个人都需要对自己的脸孔负责，并由此造成的社交和事业上的后果——成功或者失败。



护肤

对美的追求是人类的天性。每个人都是自己的美容师。要美容，首先就要护肤。观察你皮肤表面的油脂量和光泽、毛孔的大小、色泽的光滑程度以及弹性等来确定自己皮肤的类型，然后根据自己的皮肤选择合适的护肤方式。此外，在平时要注意睡眠和营养的均衡摄取，保持心情舒畅、适度的按摩等，都是护肤的良好方法。



化妆

与他人第一次见面时，适度的化妆，既可以让自己更美，增强自信心，也是一种礼貌，表示对他人的尊重。化妆是女性成熟的标志之一，掌握一定的化妆知识，可以为你的形象创造神奇。化妆应以自然得体为佳。化妆有一条铁的原则：即在皮肤上什么都不应该看得出来，一切色彩都应当是从皮肤下产生出来的。“浓妆淡抹总相宜”正是化妆的最高境界。



发型

发型是令人直接感受到精神及个性的地方，在你的形象中具有一种独特的语言，更能直观地体现人的身份、年龄、个性、气质等特征。发型必须与化妆、服装及场合相协调。一个适合你的漂亮发型将会为你增添无限魅力，相反，一个不合适的发型会使你顿失光彩。选择发型要把握两个原则：一是用你的头发来掩饰你容貌上的缺陷；二是让你容貌上最突出的部分，在发式高低长短比照之下，显得不太扎眼。





美国著名心理学家阿尔伯特·梅拉比尔进行过量化对比实验，结果表明：与声音或语言相比，人们的面部表情更有影响力。与人交往时，最佳的表情是率直、毫无用心的柔和的表情，一副冷漠的面孔和一张缺乏热情的嘴是最令人失望的。如果你对自己的表情不满意的话，去照照镜子吧！你的眼睛是否毫无光彩，你的嘴角是否向下耷拉着，你是否眉头紧锁，看上去心事重重。那么，你试着作一些改变，把下颚放坚定些，眉毛略放低些，再微露一个笑容，看看是不是漂亮多了，精神多了？

在我们准备与他人见面前，对镜子检查一下自己的容颜，发型是不是乱了，是否需要补妆，表情是否过于严肃，然后精神抖擞地出门，你就能给他人留下一个良好的第一印象。

在细节上下功夫

3

有这样一个故事。某地一家知名企业在报纸上刊登广告招聘一名办公室文秘，待遇丰厚，前来应聘者众多，其中甚至有博士生和海外归来的留学生。

最终，这家企业挑中了一个只有中专学历、刚从学校毕业的女孩。人们在羡慕这位幸运女孩的同时，也难免有各种猜测。有人去问这家企业负责招聘的人力资源总监：“我想知道，你为何选中那个女孩？她既没有傲人的学历，也没有任何人推荐。”

“你错了，”这位总监说，“她来应聘的表现说明了一切。她在门口蹭掉了脚下带来的土，进门后随手关上了门，说明她做事小心仔细；当她看到那位残疾老人时，就立即起身让座，表明她心地善良，体贴别人；进了办公室她先脱去帽子，回答我的提问时干脆果断，证明她既懂礼貌又有教养；其他所有人都从我故意放在地板上的那本书上迈过去，而这个女孩却俯身拾起它并放回桌子上；她衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净。有了这些，还需要学历和推荐信来证明她的能力和品德吗？”

那位女孩通过自己的一言一行打动了招聘方，在与主考官第一次见面





时就成功地推销了自己。

细小的事情，往往更能代表一个人的素质。因此，为了确保在与陌生人见面时给对方留下好的印象，达到自己想要的效果，就要在一些细节上做得更好。以下都是一些我们经常忽略而又很重要的细节：

头皮屑

试想一下，如果有一个衣冠楚楚的人和你见面，一边和你握手，另一只手则拼命地在头上挠个不停，他的崭新的西服上积满了头屑，想想这场面该有多么可笑。因此，当你决定与他人见面时，要确保你外套的肩膀上、衣领上没有头皮屑。市场上有很多洗发液可以有效地去除头皮屑，或者可以咨询医生。此外，如果在准备见面时发现自己的肩膀上有头皮屑，可以用一条宽胶带把这些令人讨厌的头皮屑粘掉。

鼻毛

露出长长的鼻毛是一种不雅的行为，因此，在出门之前要记得照照镜子，把那些令人讨厌的鼻毛剪掉。

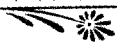
衬衫

衬衫的形状、颜色、线条、皱褶及清洁的程度代表着人的兴趣和性格倾向。衬衫不整洁，给人一种不可信赖的感觉。因此，在出门之前，有必要检查衬衫是否有皱褶、污迹。

鞋子

把全部的努力和焦点都放在西服、领带、手表上，而认为鞋是微不足道的，这是很错误的想法。鞋子代表一个人的经济状况，许多人是从鞋子的好坏来判断一个人的经济状况、社会地位或身份的。日本旅馆柜台的服务人员，通常会对投宿的客人鞠躬，借以观察对方的鞋子，来了解对方的身份和判断客人的地位。有一位保险销售精英曾这样描述他的团队：“任何一名职员都必须穿着闪闪发光的皮鞋。一般来讲，鞋是一个人身份的象征。穿破旧皮鞋的人，只有两种可能：第一是买不起，那他一定是一个不成功的销售职员；第二是舍不得买，他是个鼠目寸光的人。无论哪种可能，他都不会取得我的信任。保险卖的是信誉，是形象，其次才卖的是保险品种。”的确，一双旧皮鞋，或者一双廉价的、非真皮的合成革新鞋，有可能会大大地损害你的形象，甚至带来可怕的后果。因此，在与他人见面之前，





一定要记得把皮鞋擦得锃亮。记住成功学大师拿破仑·希尔说的一句话：“擦亮皮鞋可以扭转公司的逆境，价值一百万美元。”在这里，给读者几点举“足”轻重的建议：商务场合宜穿系带式皮鞋；鞋跟磨损过多后应及时修补或丢弃；无论何种颜色的皮鞋，应以擦白色鞋油为主；公众正式场合少穿压花式皮鞋；皮鞋应放在鞋柜的固定位置，并在鞋内塞入硬物或纸团，以防变形。



手指



手指对一个人的形象起着非常重要的作用，人们往往通过观察一个人的手指来了解一个人的职业、身份以及他如何生活的，同时拥有一双美丽的手也能增添自信。因此，细心地呵护自己的手指是完全有必要的。在这里要奉劝某些爱美的女士，千万不要使用过暗或过亮的指甲油，这只会影响你的形象。把指甲稍微磨尖，同时使用一种稍带粉红或肉色的指甲油，这样可以让手指看起来比较修长。如果你喜欢经常咬指甲和指甲上的死皮，那么，就必须戒掉这个坏习惯。修剪好你的指甲，指甲缝中不能藏污纳垢，以良好的情绪来控制你的手指运动，让你的手看上去优雅自然。

什么是最合适的形象

4

23岁的A小姐是一名销售员，高中毕业后一直在这家公司工作，但是这家公司却倒闭了，A小姐不得不考虑重新择业。在网上投出数份简历以后，A小姐接到一家设计公司的面试通知，尽管她以前没有过这方面的工作经验，但她以前学过美术，也很喜欢设计，因此想去尝试。但当她知道主持面试的是主管设计的总监时，不禁有些慌乱。

A小姐向我咨询，于是我根据她应聘职位的要求，先帮她挑选了一套行头，整齐的套装、恰到好处的饰品等等，然后着重教她如何握手，如何利用自己的肢体语言来传递信息，还让她研究了这家公司的历史和其他的一些情况，以便信心十足地向他们展现自己最好的一面。后来，她如愿以偿得到了这份工作，并对我的帮助十分感激。

A小姐之所以获得了这份工作，是因为她建立了最合适的形象，学会了

