

漫画珍藏版

吉林摄影出版社

应酬学

(对上级)

好，好，好。



(对下级)

滚，滚，滚。



(对检查官)

说，说，说。



(对平级)

喝，喝，喝。



传世处世秘笈

PDG

卷首语

俗话说：“平时不烧香，临时抱佛脚。”那样菩萨虽灵，也不会帮助你。所以我们求神，自应在平时烧香。而平时烧香，也表明自己别无希求，完全出于敬意，而绝不是买卖；一旦有事，你去求它，它念在你平日的香火之情，也不至于拒绝。因此同事之间、邻里之间、朋友之间平日要礼尚往来，对婚丧、嫁娶、大病小灾、生日喜庆一类的应酬断不可小视。要知道，这实际是在为自己铺路啊。

目 录

第一篇 处世应酬学基本原理

处世应酬学的原则	(3)
成功的第一步——协调一切	(4)
处世术是职业工具	(6)
应酬学的原则	(8)
百事百通的哲学	(13)
进入对方	(16)
学以致用	(18)
处世应酬学的艺术	(21)
避免谈论对方不知的事	(22)
话题的选择	(23)
顾及他人的荣誉感	(25)
强化第一印象	(27)
恭维要出自诚意	(30)
交谈需要步骤	(32)
应酬方式应因人而异	(35)
重视对方的兴趣	(38)
不要争得口边的胜利	(41)
该拒绝就拒绝	(43)
以爱为出发点	(45)

电话应酬	(50)
站在对方的立场	(53)
特殊场合下的应酬	(57)
应酬需要度量	(63)
做错就认错	(66)
容纳百川	(72)
让人家接纳你	(78)
和老年人的相处	(84)
控制自己	(87)
注意你的形象	(90)
与众不同	(102)
给人家轻抚	(106)
应酬中的体态语	(113)
和几种人的应酬	(124)
几种应酬技巧	(130)

第二篇 处世应酬学的忌禁与定位

应酬中的大忌	(143)
勿探闻对方的个人隐私	(144)
了解对方公司的情况要小心	(145)
掌握交谈时间，不可滔滔不绝	(147)
语言要谦和，切忌咄咄逼人	(149)
尽可能谈及熟悉的话题	(153)
不要随意打断对方的谈话	(155)
应酬时，不要冷落“次要者”	(156)
缄言不语不等于面无表情	(158)

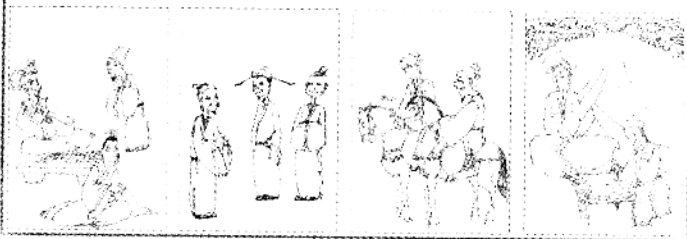
当着矮子不说矮话·····	(160)
说服对方不是教育对方·····	(161)
不要畏惧对方，显出信心不足·····	(163)
不要刺激对方的自尊心·····	(165)
交谈时不要讲第三者的坏话·····	(167)
与异性交往中忌讳的几个问题·····	(168)
应酬中令人反感的十种行为·····	(173)
应酬学的定位·····	(182)
喜欢你自己·····	(183)
友情要淡不要忘·····	(186)
注意人际关系·····	(192)
品格高尚·····	(196)
要注意他人的长处·····	(199)
应酬学中的逆顺境·····	(203)
应酬的动力和思维·····	(205)
应酬中的自我完善·····	(208)
生命不可浪费·····	(209)
家庭应酬的八种技巧·····	(211)
应酬中的“三道”·····	(215)
商业应酬让友情走开·····	(218)
提高应酬中的说服能力·····	(220)
面试求职中的应酬·····	(229)
社会转型期的人际应酬·····	(233)
成功并非特殊人的事·····	(235)
思维是应酬的血液·····	(237)
应酬本身是为了做一个适者·····	(238)

第三篇 处世应酬学的主动原则

攻心为上·····	(243)
利而诱之·····	(244)
消除反感·····	(248)
满足他(她)·····	(253)
沉默是金·····	(260)
大家都这么做·····	(265)
警报解除·····	(271)
进什么山,唱什么歌·····	(278)
入乡随俗·····	(279)
进入心灵深处·····	(286)
善于察言观色·····	(294)
与君携手同行·····	(298)
己所不欲,勿施于人·····	(299)
与对方同步·····	(307)
诱导对方深思·····	(313)
请君入瓮·····	(316)
首先要战胜自己·····	(321)
难得糊涂·····	(322)
深藏不露·····	(323)
开始接受自己·····	(325)
真真实实的你·····	(331)

第一篇

处世应酬学基本原理



紙

大正十三年四月

处世应酬学的原则

有人认为应酬只是诚意对诚意的问题，和技术无关。这种见解不一定全对，因为即使你有诚意，但怎样才能把这一份诚意传达给别人，这的确是需要技术。

成功的第一步——协调一切

我们列举一个最普通的例子。假设你今天上班之后，要吩咐你的部下办一些小事情，或者要检讨一下昨天所办的事。在这种情况下，你已在不知不觉间，面临着重要的“应酬关头”了，因为这样做，是你迫近了对方。如果你不好好考虑到对方的处境和适应他的心情，一味我行我素的话，你会使事情伏下危险。

上班人的生活中最令人困扰的是，在工作岗位上无法与上司、同事及部属好好地相处。例如：上司惟独苛待自己，老职员暗地里扯后腿，同事由于嫉妒到处散布坏话，同事心存抗拒，不按命令行事，等等。遇到这些事时，大部分的人都很难突破这种人际关系的障碍，而常有逃避放弃、辞职离开想法，一部分不死心，没法耐心继续工作的人，则往往过着趣味索然的上班生活。

电视公司的H，由于某同事比H多五年的工作经验，而H则是刚到，因此H对其心存尊敬，视为前辈，所以，刚开始还以为与他关系非常友好，然而实际上完全错误。因为同事K对H忠告：“你是否做了一些令前辈疏远你的事？前辈似乎对科长说了许多对你不利的事情，你最好注意一点。”

原来是H和前辈商量了许多有关公事之后，总会在公司附近的啤酒馆一起饮酒，当时前辈说了许多对科长的不满及工作的不如意事，H于是也放松警觉，说了一堆有关科长的批评及科内的问题。据说前辈就根据这些话，再加油添醋地向科长打小报告。

由于这件事情，H对前辈的态度转变，并采取警戒的态

度，而前辈在情感上明显地表示对 H 的不满，并且在工作上，不管是明或暗，都总是扯 H 的后腿。H 原对工作充满干劲，认为公司是富有意义的场所，但由于与前辈发生不合后，开始觉得公司是灰色沉闷的工作岗位。

如果在工作岗位上应酬得不好，像 H 一样，大部分的人都会认为是对方不好相处，以致无法建立良好的关系。这一类人，犯了一个很大的错误，因为人际关系的培养是相对的，而不是孤立的，不和睦的事，是双方的问题。不过，大部分的人都觉得自己是正确的，错的应该是对方，从而仅看到对方的缺点。诚然，就像 H 一样，这是错误的。

于是，这就涉及到协调的问题——请来看看美国“最佳雇员”洛斯特身为下属是怎样协调他与上司的工作的：

美国宾州人洛斯特曾被选为“最佳雇员”。他的工作是替一家百货公司处理文件。他获选后，对记者透露他的“应酬术”时说：“我只是尽量地干。”他的上司，百货公司的总经理说：“洛斯特并不是个唯唯诺诺的人，你要他办事，他总是答以‘很好，我尽量做’，但一小时后，他会告诉上司，说他办了一个钟头，但还没有做好十分之一，看来当天很难完成了，如果有误公事，我再去想想办法吧。”

他的应酬真的成功，因为上司的自尊心被维护了，他得到的答复是什么呢？不出下面两个：（1）“这样吗？明天也行。”（2）“我叫 X 君来帮你”。

站在上级的一方，通常是较容易控制场面的。控制场面，该是一种义务，而不是权利——既然是义务，你不妨使对方轻松一些，千万不要让他有“紧迫感”，这也涉及到协调的问题了。

有人以为命令行事是讲求效率的善策。但心理学家指出，

其实任何人，都喜欢自己拿主意做事，除了故意怠工者外，谁都有“按自己的方式做事”的意欲。身为上司的人，如果充分利用这种心理，不只可以维护对方的自尊心，也可使工作事半功倍！

许多上司对于下属常有“冲口而出”的习惯，明知需要“尊重”他，但讲起话来那种意识却一去不复返。

因此，上司对下属的应酬，应有下列三个原则：

- (1) 完全记得部下的名字；
- (2) 完全避免伤害对方的自尊心；
- (3) 尽量使用可以鼓舞对方的字眼。

这不止适用于单位里面，也适用于生活的其他方面。

处世术是职业工具

日本有一所医科学院，学生们要接受“病人应酬学”教育长达六个月。因为在日本做医生，除了应有学识、技术之外，还要有一套对付病人的应酬术，不然的话，他的高深医学和技术也无法发挥，从生意的角度说，他就是挂起招牌，也不见得就会其门如市。事实上，最受病人信赖的好医生，往往是应酬最得其法者，因为他懂得了解病人过去的病历，家庭的健康状态。最近的病状与自觉症状，这一切都需要从病人口中得知。

有位朋友最近开了所牙科诊所，里面有三个专科医生，轮流替顾客看牙。三个人就有三种应酬病人的方法。

第一个：“什么？这样就不痛，对了，这样就不痛！”他一面说，一面就动手拔去病人的坏牙。

第二个：“很痛吧，我想您还要稍为忍耐一下，好吗？”再过一会就好了。他是“同情者”，病人似乎得到安慰。其实他

也一样使劲去拔坏牙。

第三个：根本不和病人说话，他板起脸，病人一坐下，用手一指，他便不由分说，把坏牙拔出。当然，他不会拔错牙，因为这位牙医的技术十分高明。

不用说，顾客对第一个较有印象，而第三个则最不理想了。

就像现在的市场经济一样，企业不仅要重视产品本身的质量，更应把做好售后服务作为竞争手段，其实这就是一种应酬，是一种必不可少的职业工具。

我们做人也如此，也应把处世术看作为职业工具，这点和做生意是一样的。美国著名的文化企业家卡耐基说过：“必须深切了解顾客的需要和要求，用服务来取胜……”。

经营者们以自己的服务打动顾客，从小事做起，顾客一进门，就热情有礼，显出时时在倾听他或她叫你拿东西的样子。这时顾客如果什么都不买，或许认为对不起你，最终也会慷慨地买下一件东西。其实待客热情，是对人的尊重，你尊重了人，他人才会尊重你，如果自尊心强的顾客，遇上你冷漠的目光，定会转身离开，即使他有购买的欲望也罢。

俗话说，诚招天下客。心有诚意，则表现于外的自然而然就是率直的态度和语气，容易使顾客为你的态度所打动。服务热情能做不能做的生意，态度恶劣能做的生意也做不成！

至此，我们已明了应酬是很重要的，那么，就让我们也把应酬看为是一种职业工具，认真分析一下我们平时的应酬方式，也许就从现在开始，出现了一个人的转折点！

应酬学的原则

有些人常认为自己不擅应酬，意思是指不大懂得应酬，而在现实生活中，常指不大喜欢交朋友。不交朋友倒无所谓，事却不能不做，做事的结果就会必有同事，而同事之间，又非应酬不可。

当你初上任的第一天起，由于应酬得不好，祸根也许由此种下，害得你不安于位。这并非故甚其词，而是事实俯拾皆是。比方说，你今天来上班，不免要和同一机构的其他同事们略作应酬，通常是来一番自我介绍，简单地说：“我叫刘司，请多指教。”但你更好是说：“我是今天才开始上班的刘司，在会计部管出纳的，请多多指教”因为说明你来做什么职位，或负责什么项目，是非常重要的，不过，如果你说：“我在某某会计专科学校毕业，曾在某某银行任会计……。”这样就变成过分了。

凡是良好的应酬，都应避免自大、分辩或太多的解释。例如：你今天上班迟到，于是向上司解释原因：“今早二环路发生车祸，汽车大摆长龙，我只得半途下车找出租车，但每一辆出租车都被人截走，等了好久才……”

车祸，摆长龙阵，出租车……都是原因，而迟到却是结果，你的上司一定不耐烦听这些的。

这里有两个答案，你看看哪一个比较好？

a. “今天公共汽车出了毛病，所以迟到了，非常对不起。”

b. “今天迟到了，非常对不起，因为公共汽车半途出了毛病。”

上面两句说明，原因与结果互相倒置，听起来一样令人觉

得舒服，但大多数的其他场合，原因与结果那一个应该排在前面，则有极大的关系。

这就是说话的技巧问题了。接下来，再来谈谈选择应酬空间的问题。

一些专家把空间作为应酬的第一要素，这是很有道理的。应酬需要一个场所，而且不是随意的场合，因场所的不同而收效各异。比如，青年男女谈情说爱，就要到僻静的公园或小河边上，而不会到商场的座椅上。所以，要想得到理想的应酬效果，就必须物色一个适宜的应酬场所。

说到场所，人们会想到办公室、家庭、公园，以及其他一些地方。这些场所，各有各的条件，各有各的特点。

办公室：这里比较严肃，是谈公事的地方。一般上下级之间的应酬或接待来访者，在这里更合适。人们有一种感觉，好像在办公室谈的事能给人以信任。

在家里：一个人在自己家里，心情较为“解放”，对事物的理解比较清楚，所以，有些事，最好是到别人家里去拜访。在家里就不同于办公室，办公室总给人一种有很多事要办的感觉，不能专心致志地和人谈话。如果下级想请他的上司解决某种困难，最好到上司的家里去，上司会静心、耐心地听你倾诉苦衷。有时，朋友、同事间为了解除某种误会，也多上门到家用去交谈。这样做，一般效果都很好。

在车上：一些很有采访能力的记者，在采访时，往往抓住人们下班回家坐车的时间。因为这时已经下班了，被访问者一心想回家去，坐车这段时间无其他事可做，当然会好好地接受记者的访问了。

在餐桌上：很多人说生意有了基本意向后，往往主动的一方就要请吃饭。在餐桌上，人们感到更“解放”，似乎有说话

不算数之感。其实，只要不是醉后之言，都是算数的，也许是因为同餐进酒，把双方的关系拉近了缘故，会使谈判有明显的进展。一般人说的“我晚上有应酬，”多半是请人吃饭。可见，餐桌上是应酬的一个很重要的场合。

上面虽然介绍了掌握语言 and 选择应酬空间的重要性，但掌握应酬的三大原则则更有根本性。

鲁迅某次在上海坐黄包车，有意实验一下应酬学上的三大原则。他从朋友家门前叫车去南京路先施公司，依照时价，该付出车费三角。

鲁迅没有说明去南京路的什么地方，价钱讲好，便坐上车。刚到南京路口，车夫便停下来，说：“到了”。

鲁迅本来应该说：“哎呀，对不起，我只对你说南京路，却没有说明我要去先施公司……”但他并不把这句话讲出来，却故意说：“还没有嘛，我要去先施公司，此地距离先施公司还远呢！”

车夫提出反驳：“什么话？三角钱来到南京路，还不下来？……”

“哪里，我来南京路就是为了要去先施公司嘛！”

“你分明说是来南京路。”

“你不去先施公司，我就不付钱。”

“你不付钱我就叫警察。”

这个结局如何，我们不必理会。总而言之，是证明了坐车虽属小事，但应酬不得其法，会闹出乱子的。当时鲁迅只要说他刚才应该说的话，黄包车夫也许早把他拉到先施公司，再不然，多付车夫五分钱便一切顺利了。”

这次实验，启示了应酬学的三大原则：

(1) 先了解对方的立场；(2) 接着，请别人了解自己的立

