



卡 奈 基 式
訓 練 寶 典



如何說出第一句 讓人印象 深刻的話



一般人都很在乎第一印象，
所以當你與別人交談時，
第一句話說得很得體、恰當，
就能成為受歡迎的人喔！



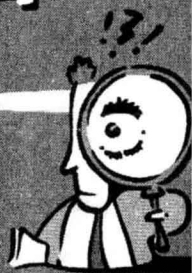
鈴木健二・著
陳秀甘・譯



卡 奈 基 式
訓 練 寶 典



如何說出第一句 讓人印象 深刻的話



鈴木健二・著
陳秀甘・譯

卡奈基式訓練寶典 04

如何說出第一句讓人印象深刻的話

定價：一八〇元

發行人 胡明威

社長 魏雙全

作者 鈴木健二

譯者 陳秀甘

執行編輯 陳雅儀

美術編輯 曹瑩

企劃印務 范揚松

行政秘書 高伊姿・莊文惠

出版者 漢湘文化

台北縣中和市中山路二段三五〇號五樓

TEL: (02) 2245-2239 FAX: (02) 2245-9154

內文製版 俊昇印製廠有限公司

封面製版 宇慶印刷事業股份有限公司

裝訂 吉翔裝訂印刷有限公司

初版一刷 二〇〇三年八月

大陸版權總代理 成都漢湘文化數碼科技有限公司

http://www.book4u.com.cn

台灣地區總經銷 旭昇圖書有限公司

台北縣中和市中山路二段三五二號二樓

TEL: (02) 2245-1480 FAX: (02) 2245-1479

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤者，請寄回本公司更換。

【版權所有・翻印必究】

國家圖書館出版品預行編目資料

如何說出第一句讓人印象深刻的話／鈴木健二著；

陳秀甘譯。--初版。--臺北縣中和市：漢湘文化，

2003 [民92] 面；公分。--（卡奈基式訓練寶典；4）

ISBN 986-7683-02-1（平裝）

1. 口才

2. 人際關係

192.32

92005570

前

言

語言是人與人之間最直接的溝通工具。因此，一個人的措詞得當與否，往往會左右別人對他的印象。「說話」的最終目的，就是在傳達個人內心的感受，所以，只要能夠用「語言」適當的表達自己的感受、思想等，就是溝通技巧的最高境界。

不過，問題出在怎樣「適當」的拿捏；什麼樣的場合，說什麼樣的話，才叫「適當」呢？本書將會一一為你說明。

如果話說的不得體、不恰當，嚴重時，甚至會讓別人對於你的人格、修養產生懷疑！尤其是洽公、談生意時，如果措詞不當的話，可能對方會把你和愚蠢畫上等號。而別人對你有了這種印象，可是很難改變的，所以，與別人開始交談時，務必注意自己的措詞。

人們往往最在乎第一印象，所以，當你與別人交談時，開頭的第一句話，應該先斟酌、考慮再說出來。一開始的談話能順利進行的話，接下來的會話應該就沒有問題了。俗話說：「好的開始是成功的一半」，因此，務必留意你第一句話的措詞。



本書的目的正是要告訴各位，與別人打交道時，第一句話該怎麼說，才漂亮、才吸引人，才能給對方留下好的印象。希望本書對於各位讀者往後人際關係的經營上能有所助益。

如何說出第一句讓人
印象深刻的話

目錄

第1章 工作場合篇

0 1 4	0 1 5	0 1 6	0 1 7	0 1 8	0 1 9	0 2 0	0 2 0	0 2 1	0 2 2	0 2 4	0 2 5	0 2 6
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

早上的寒暄	遇到同事、晚輩、交情不錯的工作夥伴時	同事將外出時	外出的同事回來時	表達內心的感謝時	將離開公司時	送別的機會	上班時間必須暫時離開座位時	上班時間要外出時	外出事情處理好後回公司時	在走廊或電梯遇見久未問候的其他部門的 上司或前輩時	上班遲到時	必須請假時
0 2 7	0 2 8	0 2 9	0 3 0	0 3 2	0 3 3	0 3 4	0 3 5	0 3 6	0 3 7	0 3 7	0 4 0	0 4 0

上司交代事情時

向上司報告時

向上司做進度報告時

請教上司時

詢問傳真機、影印機等機器的用法時

希望對方加快工作進度時

在會議（銷售會議、營業會議）的場合發言時

在研究、計劃等會議中，有人徵求你的意見時

會議中的提案者在說明之前常說的一句話

擔任會議的主持人時

對於同事的一番談話，表達感想時

安慰遭遇挫折的同事時

想和其他部門的人聊聊天、聚一聚時

想和其他部門的人商談、調整工作上的事務時



卡奈基

0 0 0 0 0 0 0 0 0
6 6 6 5 5 5 5 5 5
2 1 0 8 6 4 3 2 2

0 0 0
4 4 4
5 4 2

第2章 待客、面談篇

由於人事異動或換工作，而被分派到新的部門時

告知上司將調職的事情時

歡迎新上司、新同事時

在餐廳遇到熟人時

和前輩、同事一起吃飯時

想和個性活潑、開朗的異性聊天時

對方問你想要喝茶或咖啡時

有客人來訪時

詢問訪客有無預約時

發現似乎一臉迷惑的訪客時

請對方先等一會兒時

當事人不在時

帶領訪客到會客室時

請客人進入會客室時

必須傳話給正在招待訪客的人時

送訪客時

向拜訪公司的客人做自我介紹時

如何說出第一句讓人

印象深刻的話

介紹上司、同事給對方認識時

介紹訪客給上司或同事認識時

上司或前輩向別人介紹你時

還沒和對方寒暄，洽商會議卻已經開始時

在工作的第一次協商做說明時

對方的提案、要求，自己一個人無法決定時

洽商中途想提出不同的意見時

和訪客在咖啡屋時

商談結束之後邀請對方共進午餐時

客人要離開時

印



0 0
7 7
4 4

順道來訪的客戶要離開時
謝絕來公司拜訪的推銷員時

0 7 5

服務到家的業者把貨物送到時

第3章 儀式、活動篇

0 7 8

在迎新活動代表新進人員致詞時

0 8 4

在忘年會上，為上司、前輩倒酒時

0 7 8

在迎新會上和自己同樣是新進人員打開話

0 8 6

在迎新會上歡迎新同事時

0 7 9

上司問到受訓後的感想時

0 8 7

事時

0 8 0

告訴前輩受訓後的感想時

0 8 8

擔任員工旅行的召集人，在第一次會議上徵求

0 8 1

打算在受訓時建立良好的人際關係時

0 8 9

大家的意見時

0 8 1

希望在受訓時能和同事有更深入的溝通時

0 8 9

參加針對公司將舉辦的活動而召開的會議時

0 8 2

開始上班或是新的一年，向上司、前輩、

0 9 0

報告實施要項時

同事問候時

0 8 3

在新年的慶祝會上，想和上司、前輩打開

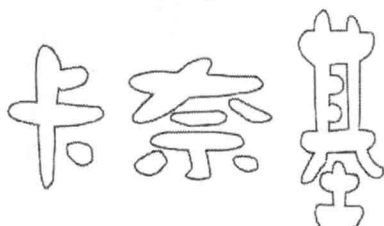
0 9 1

擔任旅行的負責人，向參加者問候時

話題時

0 9 3

避難訓練結束時



第4章 互相打氣

0 9 6
0 9 7
0 9 8
0 9 8
1 0 0
1 0 1
1 0 2
1 0 3

和初次見面的人打招呼時
和一直以電話交談的人第一次見面時
和對方初次見面，而和對方有共同認識的人時
經由別人介紹而見面的場合時
前去企業公司拜訪、推銷時
突然前去拜訪、推銷時
推銷員拜訪零售店時
向營業所推銷是否能代理販賣自己的商品時

1 0 4
1 0 5
1 0 6
1 0 8
1 0 9
1 1 0
1 1 0
1 1 1

前去民宅推銷商品時
第二次訪問顧客時
在公司外和別家公司的人交換情報時
被邀請參加商業宴會時
參加其他公司的週年慶時
受邀參加展示會時
宴會結束後將回去而向主辦人道謝時
參加公司外的活動，想和初次碰面的人聊天時
在新產品發表會上和工作夥伴聊天時

如何說出第一句讓人

印象深刻的話

目錄

第5章 接待篇

1 1 1 1
2 2 1 1
3 2 1 5
0 0 8 7
6 4

與上司商量接待某客戶的計劃時
決定如何接待客戶時
迎接客人時
送客時
和對方在餐廳吃飯時
菜單上出現不懂得料理時
受到對方的款待時
向客人敬酒時
在日本料理店招待客人時
向客人敬酒時

1 1 1 1
3 3 3 3
2 2 1 0
9 8 6 5
4

邀請對方小飲一杯時
邀請對方參加高爾夫球賽時
邀請對方打麻將時
拒絕別人的邀請時
稱讚對方的上司時
稱讚對方的見解、判斷力獨到時
稱讚對方的能力、資質時
稱讚對方的興趣、才華時
稱讚上司的歌喉時
宴會上招待女性時

卡奈基

第6章 交際應酬篇

1 1
2 1
3 4

1 1
2 5
3 5

1 1
2 6
3 6

1 1
2 7
3 7

1 1
2 8
3 8

1 1
2 0
3 0

1 1
2 0
3 0

1 1
2 1
3 1

1 1
2 2
3 2

1 1
2 3
3 3

1 1
2 3
3 3

想和素不相識的人打開話題時

希望朋友介紹與他一道來的人時

雖是第一次見面，但對於對方已早有所聞時

想和某人相認時

沒事先約好而前去拜訪顧客等熟人時

希望對方能幫你介紹其他公司的人時

遇見久未聯絡的其他公司的人時

聽到客戶的上司新居落成時

希望對方能挪出時間時

和對方把工作完成後約他一起外出時

想和對方談事情時

說出個人的請求時

1 4
6 8

1 4
5 9

1 4
5 9

1 5
5 1

1 5
5 2

1 5
5 3

1 5
5 4

1 5
5 5

1 5
5 6

1 5
5 7

1 5
5 9

1 6
0 0

希望在工作上得到支援時

答應對方的請求時

拒絕對方的要求時

答應對方邀請你喝酒、吃飯時

拒絕前輩或上司的邀請時

和自己個性不合的同事聊過天之後

為了工作場所異性的示愛而困擾時

在講習會上想和有數面之緣的人打交道時

在講習會上想和初見面的人打交道時

在宴會上想和初見面的人打交道時

在宴會上想加入某一團體時

拒絕別人的敬酒時

如何說出第一句讓人

印象深刻的話

目

錄

第7章 電話篇

1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	7	6	6	6	6	6	6	6
1	0	9	8	7	6	5	4	2

拿起電話時	對方沒說明身分，而要確認時	代轉電話時	對方要找的人不在時	打電話給對方，對方拿起電話時	想確定對方的身分時	對方打電話沒找到你，而你回電時	你打電話找不到要找的人，而拜託對方代為留話時	在電話裡拜託不相識的人一些公事時	用電話做生意時
-------	---------------	-------	-----------	----------------	-----------	-----------------	------------------------	------------------	---------

1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	4	5	6	7	8	9	1	2

與客戶負責人做最後一次的確認時	在外打電話回自己的公司時	和自己公司的上司聯絡時	打電話索取目錄時	拒絕別人的請求時	打電話約對方見面的時間	決定碰面的場所	接到訴苦、不滿的電話時	向對方抱怨時	〔專欄〕使用行動電話的禮貌
-----------------	--------------	-------------	----------	----------	-------------	---------	-------------	--------	---------------

卡奈其

第8章 婚喪喜慶篇

1 1 1 1 1 1 1
9 8 8 8 8 8 8
0 9 8 8 7 6 4

參加婚禮時

在結婚喜筵上，想找話題和同桌的人聊

天時

受邀在結婚典禮上擔任招待或司儀時

受邀在結婚宴會上擔任招待，接待客人時

結婚喜筵上擔任演講時的主要慣用語

探病之前向病人家屬打聽其病情時

探望生病的上司時

1 1 1 1 1 1 1
9 9 9 9 9 9 9
7 6 5 4 4 3 2

探望受傷住院的客戶時

鼓勵病人的家屬時

代表公司出席其他公司的葬禮，遇到該公司

的成員時

用電話通知將舉行公司葬禮時

接到與公司有往來關係或客戶的訃聞時

接到上司的訃聞，緊急前往時

弔慰家屬時

如何說出第一句讓人

印

象

深

刻

的話

目錄

〔附錄〕鄰居、熟人篇

2 2 2
0 0 0
1 1 0

和鄰居擦身而過時
和鄰居寒暄時
和鄰居打交道時

2 2 2
0 0 0
4 3 2

和對於家事很投入的人打交道時
在公車上讓位給行動不便者或老人時
向人問路時

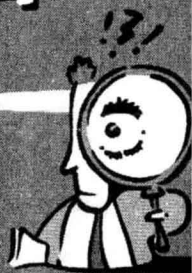
卡奈其



卡 奈 基 式
訓 練 寶 典



如何說出第一句 讓人印象 深刻的話



鈴木健二・著
陳秀甘・譯

前言

語言是人與人之間最直接的溝通工具。因此，一個人的措詞得當與否，往往會左右別人對他的印象。「說話」的最終目的，就是在傳達個人內心的感受，所以，只要能夠用「語言」適當的表達自己的感受、思想等，就是溝通技巧的最高境界。

不過，問題出在怎樣「適當」的拿捏；什麼樣的場合，說什麼樣的話，才叫「適當」呢？本書將會一一為你說明。

如果話說的不得體、不恰當，嚴重時，甚至會讓別人對於你的人格、修養產生懷疑！尤其是洽公、談生意時，如果措詞不當的話，可能對方會把你和愚蠢畫上等號。而別人對你有了這種印象，可是很難改變的，所以，與別人開始交談時，務必注意自己的措詞。

人們往往最在乎第一印象，所以，當你與別人交談時，開頭的第一句話，應該先斟酌、考慮再說出來。一開始的談話能順利進行的話，接下來的會話應該就沒有問題了。俗話說：「好的開始是成功的一半」，因此，務必留意你第一句話的措詞。

卡奈基

本書的目的正是要告訴各位，與別人打交道時，第一句話該怎麼說，才漂亮、才吸引人，才能給對方留下好的印象。希望本書對於各位讀者往後人際關係的經營上能有所助益。

如何說出第一句讓人
印象深刻的話