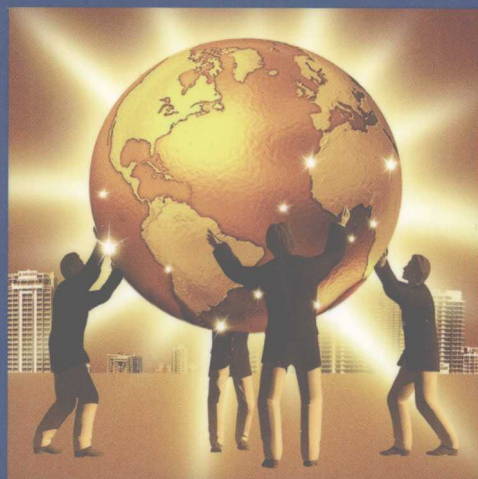


经典、实用、全面的观人术

攻心为上 攻城为下 心战为上 兵战为下

赵月华 编著

瞬间 赢得人心



观人于细微，察人于无形，顺势而为，成事之道也。

石油工业出版社

经典、实用、全面的职人书

职场新人、职场精英、职场高手、职场女王

职场 职场

瞬间 赢得人心



职场新人、职场精英、职场高手、职场女王

职场 职场

经典、实用、全面的观人术

攻心为上 攻城为下 心战为上 兵战为下

赵月华 编著

瞬间 赢得人心



观人于细微，察人于无形，顺势而为，成事之道也。

石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

瞬间赢得人心/赵月华编著.

北京: 石油工业出版社, 2009. 1

ISBN 978 - 7 - 5021 - 6913 - 8

I. 瞬…

II. 赵…

III. 人间交往—社会心理学—通俗读物

IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 188087 号

瞬间赢得人心

赵月华 编著

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

编辑部: (010) 64523643 营销部: (010) 64523603

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

787 毫米×1092 毫米 开本: 1/16 印张: 18

字数: 275 千字

定价: 36.00 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

前言

FOREWORD

人生成败系于心，赢得人心方能成就事业，赢得人心方能赢得成功。从大处讲，军事上攻战征伐，政治上统御领导都需要赢心的谋略；从小处讲，交往中和睦融洽，办事中尽遂人意同样需要赢心的技巧。于细微处得人心，于瞬间赢得人心，你就能够从容绕过生活的险滩，倍加自如地融入社会，游刃有余地面对人生的各种挑战。

古言道：得民心者得天下。纵观中国几千年历史，无一朝代例外：赢得民心，得天下；失民心，失天下。在竞争日益激烈的今天，一个人要想建功立业，要想获得职场的成功，谋求人生的幸福，只有做到占尽先机，左右逢源，才能无往而不胜，失去人心，只会让自己举步维艰，时时遭遇挫折，处处面临失败。

赢得人心并不是一件容易之事，赢得人心的过程既是一个生动地展示个人风采、个性魅力的过程，又是一个争取人心以说服对方、争取人心以达到目的的过程。它需掌握一定的技巧，通晓一定的规则，学习一定的道理。正是出于帮助大家掌握赢得人心、获取人生成功的方法的目的，我们特意编撰了此书——《瞬间赢得人心》。本书采用通俗易懂的语言，运用丰富的事例，在提炼归纳古今中外大量处世经验的基础上，结合成功人士的处世方法和技巧，系统地阐述了赢得人心的重要性，详细介绍了如何用言语、形象、情感、举止、人格以及利益等策略来获取人心，并分别论述了如何在瞬间赢得被求者、上司、下级、同事、朋友、陌生人、顾客和异性的心。

《孙子兵法》中讲：攻心为上，攻城为下。心战为上，兵战为下。只有了解人心，把握人心，赢得人心，你才有可能获得他人的信任和支持，从而快速获得人生的成功。因此，朋友，为了让我们在人生路上少走弯路，少受挫折，就让我们从阅读此书，学习掌握赢取人心之道开始，一起走向成功的彼岸，收获胜利的欣喜吧！

目 录



第一章 赢得人心是人生的大智慧

古今中外，知晓人心者知成败，赢得人心者得天下。这是已被历史无数次证明的真理。善于赢得人心的人，做事会处处顺利，处世则时时成功，成为时代的宠儿。而不善于赢得人心者，做事会处处受阻，交往则时时被拒，终日与失败为伍，一生与成功无缘。

人生成败系于“心”	3
成大事离不开赢得人心	5
赢得人心可不战而屈人之兵	6
赢得人心是办事成功的捷径	8
赢得人心是高超的处世之道	9
赢得人心是人生的大智慧	11



第二章 用言语赢得人心

俗话说：一言定乾坤。语言的力量能够让你赢得和征服人心。良好的口才能够使你感染他人，传达自己的主张，轻易获得他人的理解、同情和帮助，受到他人的肯定和赞赏，使你与人合作，从而让事情得到轻易解决。而言语运用不当，则会损害自己的形象，造成他人的误解，惹来不必要的麻烦，甚至导致事业的失败。

语言具有征服人心的力量	15
能说会道才能赢得人心	17
好口才才是人生的一笔财富	18
感染他人要做到精心遣词	21

丨 瞬间赢得人心 丨

SHUNJIAN YINGDE RENXIN

与人交流要做到因人而异	22
说服对方要做到情理通融	26
说话要善用语气	27
说话要妙用语调	30
巧妙运用幽默技巧	33
适当地恭维他人	38



第三章 凭形象赢得人心

良好的形象是展示自身魅力、赢得他人好感的有力武器。拥有了良好的形象，你就能在他人心目中留下鲜明而深刻的印象，使自己在交往的一开始就被对方以一种喜欢、接纳的态度对待，得到他人的关心和信任，从而为自己的发展打下坚实的基础。相反，不好的形象则会让他人从一开始就从内心排斥和拒绝你，你与他人的交往就会难以为继，个人的发展自然也会面临困难。

打造自己的气质美	43
重视修饰你的外表	45
外表形象美的三个重点	46
掌握现代西装艺术	47
鞋袜的选择艺术	50
注意服饰佩戴的细节	51



第四章 用情感赢得人心

说话办事以情感开道，无疑是抓住了打动人心这个极为有效的敲门砖。情感的力量是巨大的，只要一个人付出、投入了真情，就能赢得真情的回报，就能唤起他人的同情之心，就能使“话”说得入耳入心，让“事”办得合情合理。这是一种以感情投资开道来打动人心的办事绝活儿。

感人心者，莫过于情	55
人人皆有同情心	57
感情的力量不可小视	59
以真情感染对方	60
真诚待人方可以情感人	61
用礼物来表达自己的真情	62
用情感征服他人	64



第五章 以举止赢得人心

举止是一种无声的语言，它传递着你个人的气息，折射出个人内在的禀赋和气质，以及心理、文化和道德修养。良好的举止会传递个人的正面形象，给他人留下深刻的印象，受到他人的欢迎和喜爱，赢得他人的心，办事就会非常顺畅。不好的举止会给他人留下负面印象，受到他人内心的拒绝，办起事来就会困难重重。

让你的举止彬彬有礼	69
展示微笑的魅力	70
注意讲话时双手的动作	72
制造“同步行为”	73
表现出喜欢对方的样子	75
做一个受他人欢迎的人	77
缩短空间距离来拉近心理距离	79
展现自身的“绅士风度”	81



第六章 凭人格赢得人心

良好的人格最能打动人心，它是成就事业最可靠的资本。为人处世，只有以人格为基础，重诺守信，礼貌待人，宽容忍让，对人坦诚，敢于认错，

丨 瞬间赢得人心 丨
SHUNJIAN YINGDE RENXIN

才会让人信赖，心生敬意，从而为自己树立起良好的口碑，也才能做到处处有人帮，事事有人助。而不讲人格，处处玩弄权术、奸诈欺骗，一旦被他人识破就会失去人心，就会使自己吞下失败的苦果。

增加你的诚意	85
说话要实事求是	85
敢于承认自己的错误	87
维护对方的自尊心	89
把信用放在第一位	91
对自己的言行负责	93
坚持宽容和忍让	94
真诚地赞美他人	95
敢于暴露自己的弱点	96



第七章
用利益赢得人心

“天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往”。利益是个人行动最强有力的动力。从利益着手来说服他人，让对方清晰地看到利益，明晓其中的利害关系，说服的过程就会变成寻求共同利益的过程，肯定能收到良好的效果，对方也一定会尽力而为，从而办成你自己想办的事。

想着别人的利益	101
有付出才会有收获	103
从对方感兴趣的事情入手	104
让对方明白双方的共同利益	106
做事要讲究互惠互利	107
增强共同意识	108



第八章 赢得被求者的心

人生在世，总有求人办事的时候。求人办事，贵在赢得对方的心，使别人打心里愿意帮助你。要赢得被求者的心，必须做到对对方有深入理解，知道迎合对方的口味，适当地恭维对方，让对方觉得自己很重要；并学会交流情感，唤起对方的同情心，这样就会无往而不胜。

故意夸大对方的重要性	113
让对方觉得很重	114
说出自己对对方的期待	116
适当地恭维对方	118
让对方感觉路逢知己	120
坦白地交流情感	122
用微笑把自己推销出去	123
对对方的兴趣表示兴趣	125
唤起对方的同情心	127



第九章 瞬间赢得上司的心

在一个单位或公司内部，上司掌控着权力。因此，能否赢得上司的心，决定着个人的升迁成败。要赢得上司的心，就要学会善于表现自己，摸准上司的脉搏，巧于跟上司进行沟通，出色完成上司的任务，这样你就会让上司对你青睐有加，从而获得美好的发展前景。

掌握汇报的技巧	131
卓有成效地完成任务	132
与上司进行有效沟通	135
善于表现自己	136
巧妙维护上司的面子	137

！ 瞬间赢得人心 ！
SHUNJIAN YINGDE RENXIN

弥补上司的遗漏和疏忽	138
摸准上司的脉搏	139
表达你的赞美之词	141
在上司面前表现要老练	142



第十章
瞬间赢得下属的心

领导工作本身就是一个不断地聚人气、收人心、集人力的过程。“人心齐，泰山移”，要想使自己的工作顺利进行并圆满完成自己的职责，就需要赢得下属的支持，大家一起来通力合作完成任务。这需要上司真诚地对待下属，积极鼓励下属，当他们有困难时及时扶助，受挫折时予以激励，失误时立即予以纠正并主动揽责，等等，这样的事办得越多，就越得人心，所领导的工作就越加充满合力与活力。

维护下属的尊严	147
心怀感谢之心	148
积极调动手下的积极性	150
勇于承担责任	152
真诚地帮助下属	152
在下属失败时给予鼓励	154
聆听对方的苦恼	155
关心下属最亲近的人	157
让下属自愿和你合作	158
让员工觉得自己很重要	160
把赞扬当做一件礼物	161
科学地激励员工	162



第十一章 瞬间赢得同事的心

同事是我们在工作之中必须面对的人。要树立一个和谐的人际关系环境，认真完成自己的工作职责，解决好自己面对的难题，无不需要同事的认同、理解、配合，而这些都离不开赢得同事的心。在工作中以真心待人帮人，以宽容让人容人，以诚意劝人求人，方可与同事心心相印，令同事心悦诚服，让同事心生感动，从而打造好自己成事成才的良好环境。

真心地帮助同事	167
主动向同事示好	168
敢于知错就改	169
表达自己的关爱和友善	170
请求帮助时态度要诚恳	172
求同事办事要注重礼貌	174
掌握好与同事谈话的尺度	176
更深入地理解同事	178
提高你对同事的影响力	179
创造共同体验的机会	180



第十二章 瞬间赢得朋友的心

在家靠父母，出门靠朋友。凡事有了朋友的帮助，事情就会办得顺利。但要想使朋友帮助你，就必须赢得朋友的心。对待朋友必须真诚、守信，尽量为朋友奉献，多与朋友沟通，这样你就拥有了朋友这笔最宝贵的财富，拥有了人生成功的最大资本。

对朋友需要真诚付出	185
忠诚是友谊的生命源泉	186
心灵的交换最能感动人	188

！瞬间赢得人心！
SHUNJIAN YINGDE RENXIN

朋友之间更要讲信义	190
适当透露点隐私	191
找出双方的共同点	192
缩短与对方的心理距离	194
尽量为朋友帮忙	195
进行有价值的交往	196
学会与朋友进行沟通	198



第十三章
瞬间赢得陌生人的心

我们每天都需要与不同的陌生人打交道。如何恰当地与陌生人打交道，赢得他人的心，是每个现代人都应该了解和掌握的一项技能。赢得陌生人的心，需要我们给他人建立良好的第一印象，用心记住对方的名字，主动进行交谈，寻找共同的话题等，使他人对你表示欣赏、感谢、认同和理解，这样你就会赢得越来越多的朋友，也就能在社会中如鱼得水，迅速打开局面。

建立良好的第一印象	201
一定要记住别人的名字	203
创造最佳交流效果	205
主动和他人交谈	206
掌握给他人留下好印象的技巧	207
与对方进行愉快的交谈	208
迅速拉近双方的距离	210
懂得改变空间距离	211
选择彼此都熟悉的话题	212
让对方有志同道合的感觉	214



第十四章 瞬间赢得顾客的心

顾客是商人的上帝。在竞争激烈的商业活动中，经营者要想生存和发展，就必须想尽办法来满足客户的需要，赢得顾客的心，从而才能赢得市场，赢得发展，赢得财富。要赢得顾客的心，就必须做到真诚待人、信守诺言、服务周到、善于沟通、细节至上等。相反，如果得罪顾客，不能赢得客户的心，就会自绝后路，失去生意发展的空间。

关注相处的细节	219
真诚面对客户	220
信守自己的诺言	222
虚心接受批评	223
售后服务要周到	224
交流要做到因人而异	225
让对方不忍拒绝你	227
适当地赞美客户	228
妥善处理客户的异议	230



第十五章 瞬间赢得女人的心

“女人心，海底针”。这句话说出了赢得女人心的难处。但只要掌握了一些技巧，比如说用甜言蜜语不断轰炸，找到对方的共鸣区域，敢于敞开心扉，委婉浪漫地征求对方的意见等，你就能够获得女性的注意和好感，打动对方的心，找到自己幸福的另一半，收获爱的硕果。

甜言蜜语动人心	235
敢于敞开心扉	236
开创“共鸣区域”	237
不露痕迹地改变称呼	238

丨 瞬间赢得人心 丨
SHUNJIAN YINGDE RENXIN

不给对方拒绝的余地	239
学会正确地道歉	240
掌握赞美的技巧	241
充分表现自己的内秀	243
表达心意要委婉	244
唤起对方需要协助的心理	246
创造机会缩短彼此的距离	248
充分展示绅士风度	249
给她一份节日的惊喜	252



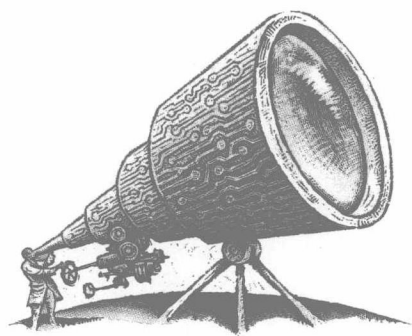
第十六章
瞬间赢得男人的心

要赢得优秀男人的心，女人必须懂得男人的心理特点和自己的优势。一方面，女人应该学会打扮自己，让自己的容貌赏心悦目，同时要加强自己心理素质的培养，做到充满自信和善解人意。另一方面，要充分抓住男性的特点，善于运用女性的优势，比如说在适当的时候撒娇，让男人舒心惬意等。这样就会打动男人的心，把幸福掌控在自己的手中。

宽容大度方能赢得爱	257
学会善解人意	258
掌握称赞的艺术	260
做一个会撒娇的女人	263
学会正确佩戴饰物	266
拥有自己的独特的魅力	268
自信的女人最美丽	270
曲径方可通幽	272

第一章

赢得人心是人生的大智慧



古今中外,知晓人心者知成败,赢得人心者得天下。这是已被历史无数次证明的真理。善于赢得人心的人,做事会处处顺利,处世则时时成功,成为时代的宠儿。而不善于赢得人心者,做事会处处受阻,交往则时时被拒,终日与失败为伍,一生与成功无缘。