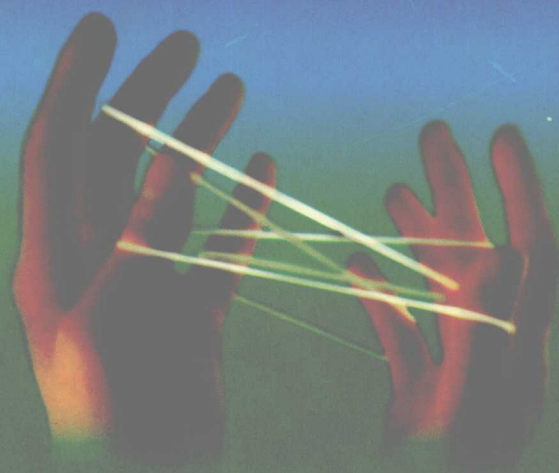


处事难题巧解

蒋星五 主 编
曾琳琳 副主编



河海大学出版社

如果您
在经营、工作、家庭、婚恋等方面
遇到各种难题，
本书将帮您
排忧解难！

责任编辑：马文潭

责任校对：江 南

封面设计：张世立

ISBN 7-5630-1361-X



9 787563 013616 >

ISBN 7 - 5630 - 1361 - X

C · 37 定价：16.00 元

处事难题巧解

蒋星五 主 编

曾琳琳 副主编

河海大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

处事难题巧解/蒋星五主编. —南京: 河海大学出版社, 2000.5

ISBN 7-5630-1361-X

I. 处… II. 蒋… III. 人间关系-通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 61219 号

河海大学出版社出版发行

(南京西康路 1 号 邮编:210098)

南京京新印刷厂印刷 江苏省新华书店经销

2000 年 5 月第 1 版 2000 年 5 月第 1 次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:11.25

字数:287 千字 印数:1~6000 册

定价:16.00 元

前 言

为什么有些人在生意场上不能称心如意？

为什么有些人会得不到上级、同事的喜欢？

为什么有些人婚恋会不满意，家庭会不幸福，孩子会不听你的话？

这些，根据一些材料分析，都是由于这些人不善于解决所遇到的各种难题而引起的。本书就是专为解决人际交往中的各种难题而写的一本书。

本书有三个特点：

1. 提出的各个方面的难题(经营、工作、家庭婚恋等)具有普遍性。难题约有 100 个，可以说绝大多数人都会碰到这些难题，而且是每一个人非解决不可的。

2. 本书绝大部分的解答，都是引用他人的成功经验来进行解答的，所以解答不仅具有巧妙性，而且具有较强的说服力。有些解答，叫人看了，不得不佩服解答者的解答确有独到之处。

3. 本书资料丰富、翔实，说理简明扼要，语句通俗易懂，一看就懂，一学就会，和其他处理人际关系的书不同，是别具特色的一本书。

参加本书编写工作的还有华人禧、宣健萍、华建宙、游磊、蒋茜等同志。

由于我们水平有限，错误难免，仅请读者批评指正。

最后，仅向被引用过材料的作者、编者致以衷心的感谢。

作者

1998.4

目 录

一、经济交往中的难题	(1)
1. 客户拒绝接见怎么办	(1)
2. 顾客不相信你的产品怎么办	(3)
3. 商场中发生意外事故怎么办	(6)
4. 面对顾客提出的难题怎么办	(9)
5. 不会说服顾客购物怎么办	(12)
6. 不会讨价还价怎么办	(15)
7. 招聘不成功怎么办	(19)
8. 不知怎样谈判怎么办	(23)
9. 上当受骗怎么办	(28)
二、上级、下级、同事间的难题	(38)
1. 在群众面前没有威信怎么办	(38)
2. 与领导发生意见分歧怎么办	(41)
3. 挨群众骂怎么办	(43)
4. 受到体罚羞辱怎么办	(51)
5. 遇到上级或同事的性骚扰怎么办	(58)
6. 遇见反对你的同事怎么办	(60)
7. 遇到虚荣心极强的同事怎么办	(63)
8. 遇到不合作的同事怎么办	(68)
9. 遇到不讲理的同事怎么办	(70)
10. 遇到同事的流言蜚语怎么办	(74)
三、父母、子女间的难题	(77)
1. 子女不争气怎么办	(77)
2. 子女不孝顺怎么办	(83)

3. 子女犯了罪怎么办	(86)
4. 父母或子女干涉婚姻自由怎么办	(90)
5. 父母溺爱子女怎么办	(95)
6. 父母品质不好怎么办	(101)
四、婆媳间的难题	(106)
1. 不知怎样搞好婆媳关系怎么办	(106)
2. 遇见恶婆婆怎么办	(109)
3. 遇见凶媳妇怎么办	(112)
4. 婆婆偏向儿子怎么办	(119)
5. 婆婆干涉媳妇再嫁怎么办	(121)
6. 公婆鳏寡苦恼怎么办	(124)
7. 夹在婆媳之间受气怎么办	(126)
五、兄弟、姐妹、妯娌间的难题	(129)
1. 兄弟、姐妹有困难怎么办	(129)
2. 面对兄弟、姐妹不合理的要求怎么办	(131)
3. 分家难分怎么办	(133)
4. 发生遗产纠纷怎么办	(136)
5. 兄弟、姐妹发生天灾人祸怎么办	(138)
6. 妯娌关系不好怎么办	(142)
六、婚恋中的难题	(145)
1. 对异性没有吸引力怎么办	(145)
2. 不会表达怎么办	(151)
3. 不会写情书怎么办	(156)
4. 不会征婚怎么办	(163)
5. 不会讨人喜欢怎么办	(167)
6. 对方长得丑怎么办	(177)
7. 不会使家庭充满温馨怎么办	(179)
8. 对方嗜赌怎么办	(186)
9. 对方有怪癖怎么办	(189)

10. 对方要自杀怎么办	(192)
11. 对方言而无信怎么办	(197)
12. 不会安排家庭经济怎么办	(199)
13. 没有依法办事怎么办	(201)
14. 婚恋中做了蠢事怎么办	(204)
15. 不会克服嫉妒心理怎么办	(207)
16. 没有共同爱好怎么办	(209)
17. 婚恋没有自己作主怎么办	(211)
18. 离婚犹豫不决怎么办	(214)
19. 复婚犹豫不决怎么办	(215)
20. 出现“第三者”怎么办	(219)
21. 经常挨丈夫打怎么办	(225)
22. 丈夫重男轻女怎么办	(227)
23. 发现妻子不是处女怎么办	(229)
24. 重组家庭处不好怎么办	(231)
25. 丈夫犯了罪怎么办	(234)
26. 离婚后丈夫要报复怎么办	(236)
27. 夫妻性格不投怎么办	(239)
28. 赌气离婚怎么办	(241)
29. 发现丈夫或妻子的旧情人怎么办	(243)
七、与孩子交往中的难题	(247)
(一)学习方面的难题	(247)
1. 孩子认为学习是苦事,不想努力怎么办	(247)
2. 孩子学习成绩不好,自己又没有能力辅导怎么办	(250)
3. 孩子上课好动,注意力不集中怎么办	(253)
4. 在学习中,孩子记忆力不强怎么办	(257)
5. 在学习中,孩子不善动脑怎么办	(259)
6. 孩子做作业不认真,常出错怎么办	(263)

7. 孩子的字写得不好怎么办	(265)
8. 孩子迷恋游戏机,影响学习怎么办	(267)
9. 孩子不会写作文,自己又不能辅导怎么办	(270)
10. 家庭环境不好,影响孩子学习怎么办	(274)
(二)心理健康方面的难题	(277)
1. 孩子有恐惧心理怎么办	(277)
2. 孩子有虚荣心理怎么办	(283)
3. 孩子有盲从心理怎么办	(289)
4. 孩子有妒忌心理怎么办	(295)
5. 孩子有自卑心理怎么办	(300)
6. 孩子有不正确的模仿心理怎么办	(309)
7. 孩子有不正确的自尊心理怎么办	(314)
8. 孩子有怕羞心理怎么办	(319)
9. 孩子有不健康的爱美心理怎么办	(325)
10. 孩子有多疑心理怎么办	(330)
11. 孩子有逆反心理怎么办	(335)
12. 孩子有孤独心理怎么办	(339)
13. 孩子有厌学心理怎么办	(344)

一、经济交往中的难题

1. 客户拒绝接见怎么办

在经营中,你要去找某一客户谈产品推销的事或洽谈某一项业务,可客户拒绝或躲着不肯见你,这时应该怎么办呢?

在这个问题上,日本的保险推销大王泉一平的一次推销经历,会给我们极好的启示。泉一平是这样介绍他的那次推销经历的:

某代理店向我介绍了N总经理,我兴冲冲地前往那位总经理的家,但是,每次都被一位老人挡驾,他总是拿总经理有急事出去之类的理由,使我每每见不着当作目标的总经理。

有时,我赶个大早造访,也曾经夜深之时前往,但是一概未得要领。后来,我对每次都碰了同一种钉子而回顾自己所作感到其傻无比。因为我已拜访了七十次,时间已长达三年零八个月。

我决心就此打住,但是心中总有个疙瘩,老是觉得即使给人怒骂也好,总该有个令人心服的结局,否则实在不甘心。

一天,我等得不耐烦,心中焦急难忍时,与邻近酒铺老板有了搭讪的机会,我立即逮住这个时间问他:

“住在那家的N总经理,到底是个怎样的长相?”

“N总经理?您瞧,那儿不是有一位正在清除水沟的老人吗?就是他呀!”

“什么?”

我在刹那之间,但觉全身的血液如在逆流。他就是状若退休的那位老人。让我连续走访了三年零八个月,次次以“总经理不在”挡驾的那位老人!

“混帐东西!”我在心中如此怒喊。不是对他怒喊,而是对自己。天下之大,居然有这样的荒唐之事?我想否认这个事实,但是事实摆在眼前,由不得我不信。

那天,我当然又与那位老人面对面地相见,那是一次气咻咻如要打架的晤面。话是这么说,我可不是一见面就以激烈的口吻提出抗议。我还是极其客气地敲了敲他家的门。应声而出的果然是那位老人。我重新报出自己的姓名。

“哦,找总经理吗?他呀,为了参加本街学校的演讲会,一早就出去了!”

老人悠然自得地说。至此,我才忍不住而大发脾气。虽然发了一顿脾气,但目的并不在于与他吵架,所以临走时,倒也确实获得总经理的家族以及公司全体员工的投保契约。那是契约金额超过我个人以往立下的最高纪录,有五倍之多的一次新纪录。

请看,泉一平拜访了七十次,花了三年零八个月的时间,终于获得了成功。这种精神是多么感动人!

这对我们一些营销人员被客户拒绝接见而不再努力,是很有启发的:

第一,首先要树立信心。如果连自己都已丧失了信心,那事情就决不可能办成的。泉一平正因为他具有信心,他才能花三年多时间,拜访七十次。如他没有信心,那么,他决不可能这样的。所以,信心对办事来说十分重要,它是决定成功的一个重要因素。

第二,更要有坚韧不拔的毅力和耐心,没有毅力和耐心,是决不可有什么信心的;就是有了信心也是不可能实现的。上面讲的泉一平所以能经过长达三年零八个月,共拜访七十次才能获得成功,就是他有坚韧不拔的毅力和耐心,离开这点是决不可能成功的。

下面这个实例,也充分说明了坚韧不拔的重要性:

1987年2月27日,浙江技巧队的李植正练习献给第六届全运会的礼物——双人摔滚。突然,事故发生了,李植的头顶撞在地

毯上,造成五六节颈椎交叉错位。经过浙江第二医院急救,十多天后,终于复位成功。李植脱离了瘫痪的危险边缘。医生告诫他:“这种受伤能恢复就是奇迹,不能再当运动员了!”

4月13日,李植提出出院,医院不同意,说:“像你这种受伤,按常规应该再进行轻量牵引两周,再打石膏一个月。根本不可能参加全运会了。”

可李植根本不顾这些,他坚持要出院。他被抬回宿舍后就开始戴着颈托恢复上肢、颈部的练习。虽然离全运会只有20多天,他咬牙坚持锻炼,居然在广州全运会决赛中,取得了混双第六名。

1989年10月28日,李植、沈宏伟参加第七届世界杯赛。在最后一场比赛中,苏联、保加利亚选手已经比赛完,苏联选手得分已达19.73分,也就意味着中国队必须最后取得9.9分,加上原已得到的9.83分,才能取得混双并列第一名。李、沈两人踏着音乐的节奏上场了,一个高质量的挺两周,一段优美轻盈的双人舞,又是一个明快流畅的技巧组合……观众席上,掌声响起;裁判席上,打出了9.9分。中国选手在世界技巧大赛上的第一个混双冠军诞生了。

从一个严重受伤的病人到世界冠军,靠什么才能做到这点?靠对祖国的热爱,靠一种奋发图强,坚韧不拔的精神。由此说明,坚韧不拔对办任何事的成功,作用有多大。

2. 顾客不相信你的产品怎么办

你出售的产品不是名牌,顾客不相信、不放心你的产品怎么办呢?

请看下面的三个实例:

(1)在一家商场一楼的某柜台前,热热闹闹地围满了顾客。大家兴致勃勃地围看着一位女售货员的实物表演:

柜台上铺着一块毛毯,毛毯上散着许多沙粒、土块儿、灰尘,女售货员手拿一块长方形的塑料盒,就如同一个肥皂盒大小,在毛毯上来回刷几下,毛毯上的沙粒,灰尘转眼不见了!哪里去了?正在顾客惊奇之时,只见售货员打开小塑料盒——沙粒、灰尘都跑到盒里去了。真是奇了!这情景立刻引起围观顾客的极大兴趣。只听售货员向大家介绍说:“这是小型吸尘器,不用电,可以吸床单、毛毯、呢子大衣、毛衣上的灰土,价钱便宜——一把刷子的价钱——5元钱买一个!”

顾客们看看这小小的吸尘器象魔术师一样把沙粒、灰尘吸得干干净净,价钱又这么便宜,纷纷掏钱来买,不一会儿就卖出了几十个。

这小小的吸尘器是河北省安新县一个小型塑料厂生产的,但是它却成了国际商行里一颗受人青睐的明珠。

(2)1984年春天,南京有一家沙发店开张了。这家店铺,其貌不扬:铺面只有30平方米,营业人员也只有7人。可是,过了三个月,这家小店进行季度小结,一个季度的销售额竟高达12万8千元。这个惊人的记录,真是羡煞旁人,引起行家们的关注。

说来也简单,他们在苦心经营上下了功夫。这家小店深知顾客买沙发的一大顾虑:生怕有些沙发掺杂使假,“金玉其外,败絮其中”。针对这种情况,小店来个出奇制胜——卖“散件沙发”。他们不但把沙发的靠背、坐垫一件件分开,而且每块构件总有一面敞开“肚皮”,让顾客一眼就看清沙发的“五脏六腑”。待顾客看到沙发里装的都是优质材料时,购买欲油然而生。这时,几个营业员就七手八脚地根据顾客的意向,当众缝合,现场组装。如果你的客厅是个不规则的平面,这个小店还可以上门服务,因地制宜做成的沙发保你称心如意。这样一种经营手法闯出了一条新路,赢得了信誉,创出了牌子。

(3)在日本东京,身穿红色旗袍的“甘栗”小姐笑容满面地向日本消费者赠送糖炒栗子样品。

原来,这是中国粮油出口总公司和日本天津甘栗(河北板栗主要产于燕山一带,因多年来经天津出口,故被日本消费者誉为“天津甘栗”)宣传节全国委员会,联合举办的广告宣传活动。在日本新宿火车站、京都的繁荣街道上,“甘栗”小姐排成一字长蛇阵赠送天津甘栗样品,深受消费者欢迎。许多领样品的人舍不得当场吃光,要带回去与家人共同分享。一位名叫高桥的职员说:这种食品粒大皮薄,味道甜美,容易剥皮,别有风味。甘栗小姐的广告宣传效果十分显著,我国向日本出口传统食品河北板栗已突破 34000 吨,贸易额有希望达到 1 亿美元,成为大宗商品。甘栗小姐的广告攻心术效果非同一般。

顾客不相信你的产品、商品,上面三个实例就是解决这一问题的极妙的方法。当然,还有许多其他的方法。但就是上面这些方法,给我们的启发就已经很大的了,它告诉我们,在推销产品、商品时,一定要注意一点,那就是要多动脑筋。如果离开这点,那要推销顾客不相信的产品、商品是十分困难。

看下面的例子:

在 1915 年的巴拿马世界博览会上,各国的商品琳琅满目,而我国的茅台酒却由于包装“土”气而受到冷遇,无人问津。当时在场的一位中国官员目睹此景不服气,气愤中心生一计:他提着一瓶茅台走到展览大厅最热闹处,故作不慎把茅台酒摔在地上,顿时茅台酒醇香四溢,芬芳扑鼻,将大厅中的人都吸引过来了,评选委员闻着酒香啧啧称赞,从未想到中国茅台酒竟如此醇香。从此,茅台酒名声大振,并在这次博览会上荣获世界第二大名酒称号。

如果这位官员不会想出如此巧妙的办法,不善这样巧妙地动脑筋,那么,茅台酒在世界有名的日子恐怕会推迟不知多少年。

再如,有一年,杭州市几家商店推出了象卖金鱼那样出售石英手表的促销新招,深受消费者欢迎。一位青年顾客在某店钟表柜台选中一只手表后,要求“试一试”,营业员热情地接手表投在店中央的金鱼缸里,15 分钟后捞出手表,秒针仍然走个不停。这顾

客连声赞叹满意而去。有的顾客甚至指定要购买已浸在缸中数十天的手表。据悉,采用这种方式销售后,每天销售额比原来增加六倍左右。

这也是动脑的结果,不动脑怎么能想出这种办法来呢?

而动脑筋,应该是没有条条框框的,是无限制、无条件的。甚至可以说想出的办法越是新奇越好。看下面的一个例子:

有一年,美国一家厂商决定把一种叫“超级3号胶”的强效粘液打入法国市场。但粘液市场强手如林,怎样才能压倒群芳,打开局面呢?巴黎的奥布尔和马瑟广告公司的设计师们绞尽脑汁,终于想出了一条妙计。他们制作了这么一则广告:在一个人的鞋底,点上4滴“超级3号胶”,然后把这个倒粘在天花板上,保持10秒钟。这一切都有人当场鉴定,丝毫不假。这个电视广告播出后,在法国引起轰动,求购的函件、电报、电话应接不暇。只有6个月,就销出胶液50万支。

“超级3号胶”的成功,使其他厂商大开眼界。他们竞相模仿,且大有青出于蓝而胜于蓝之势。

有家英国的阿拉迪特公司和南非的一家广告公司也为粘液作广告。他们的广告绝招更妙,更吸引人,叫人瞠目结舌!

英国那家广告公司把一辆小汽车的四只轮子涂上胶液,倒粘在广告牌上“示众”。而南非的一家公司,让一个替身演员用胶粘在一架飞机的机翼下,在空中飞行了40分钟。

3. 商场中发生意外事故怎么办

意外事故,如失火、失窃、与顾客争执,等等。遇到这些情况,应怎么办呢?

下面就是一个实例:

那是美国经济大萧条时期,有位17岁的姑娘好不容易才找到一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节前的一天,店里来

了一位 30 岁左右的顾客，他衣着破旧，心情沉重，用一种不可企及的目光，盯着那些高级首饰。

姑娘要去接电话，一不小心，把一个碟子碰翻，六枚精美绝伦的钻石戒指落到了地上。她慌忙捡起了其中五枚，但第六枚怎么也找不着。这时，她看到那个男子正向门口走去。顿时，他醒悟到了戒指在哪儿。戒指就在这个男子手里。但怎样把它拿回来呢？是硬向他要吗？他不给怎么办？去报警？可店里没有其他人。再说，即使能这么干，势必要惊动老板，她的工作还能继续下去吗？怎么办？姑娘是个聪明人，她想了一个办法，就使这男子自动把戒指还给了她。

她的办法是这样的。当男子的手将要触及门柄时，姑娘柔声叫道：

“对不起，先生！”

那男子转过身来，两人相视无言，足足有一分钟。

“什么事？”他问，脸上的肌肉在抽搐。

“……”姑娘没有开口。

“先生，这是我头回工作。现在找个事儿做很难，是不是？”姑娘神色黯然地说。

男子长久地审视着她，终于，一丝柔和的微笑浮现在他脸上。

“是的，的确如此。我的处境还不如你。”他回答，“但是我能肯定，你在这里会干得不错。”

停了一下，他向前一步，把手伸给她：

“我可以为你祝福吗？”

姑娘立刻也伸手，两只手紧紧握在一起。她用低低的但十分柔和的声音说：

“也祝您好运！”

姑娘目送着他的身影消失在门外，转身走向柜台，把手中握着的第六枚戒指放回原处。

姑娘确是碰到了难题，如果她报警，她会被老板发觉而丢掉工

作；如果她强向那人要戒指，那她敌不过他；如果她要求他归还戒指，那他为了维护他的自尊心、面子，可能会截然否定。可这位姑娘解决得很好，既不伤对方面子，又不惊动老板，而又达到了目的。

那么，她怎么会做到这点的呢？

(1)她很镇定。如果她惊慌失措，乱喊乱叫，那么效果就会不大一样了。要镇定，这是对付一切意外事故的关键。特别是发生火灾，不保持镇定，那效果就不堪设想了。有些人慌不择路，从高楼跳下，那将不死即残。有时为了一句谣言，由于不镇定，也会死不少人。如在明神宗万历年间，无锡某乡，搭台演戏娱乐。有人到戏台上打架，演员们来不及脱下身上的戏袍就仓皇逃避，看戏的人也纷纷退场。这时在观众中有人就开玩笑地说：“倭寇来啦！”这句话很快就传播开来，还有的人说自己亲眼看见穿着锦衣的倭贼。因此城门在白天就关闭了。城外的人要进城，互相拥挤、践踏，死了近百人，一直到天黑才安定下来。所以，在遇到意外事故时，不镇定是不行的。这位姑娘就是依靠镇定，不慌不乱，才能想出办法来的。

(2)她所使用的方法也是十分独特的，她的这种方法就叫做以情动人法，也即以感情来打动对方的方法。以感情来打动对方，而感情是多方面的，有喜、怒、哀、乐、怨、恨等。而这位姑娘是以诉说自己苦处的情感来打动对方的，而对方也是失业者，知道失业者的苦处，由此打动了对方，对方就还出了戒指。如果不用“以情动人法”，那么，结果不知会怎样了。以感情打动对方的方法，对解决意外事故，有时是十分有效的。下面的实例也说明了这一点。

1994年初春的一天上午，在任县大屯乡一条崎岖的乡间小道上，一个小伙子拉着一辆排子车，车上躺着一位年近花甲的老者，这位老者就是任县大屯乡司法所长武文纲同志。他刚做了膀胱全切手术，出院不久，双腿还无法支撑他瘦弱的身体，便让儿子拉着他去调解一起因家务矛盾引发的将要激化的纠纷。大屯乡村梁某与妻子小刘因家务闹纠纷，妻子挨了打，一怒之下回娘家去搬救