

提高

『能干的不如会干的』。在我们周围，我们经常见到一些身无长物，然而却老练圆滑的人，他们头脑活络，会说话，会办事，在人际关系中措置裕如，游刃有余。这一切的获得，皆源于他们八面玲珑的办事能力。

办事能力

TIGAOBANSHINENGLIQUANJI

张然 编著

全集

提高办事能力全集

TIGAOBANSHINENGLIQUANJI

中国商业出版社

提高

TIGAOBANSHINENGLIQUANJI

办事能力

张然

编著



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

提高办事能力全集/张然编著. —北京:中国商业出版社,
2008.12

ISBN 978 - 7 - 5044 - 6295 - 4

I. 提… II. 张… III. 人间交往 - 青年读物 IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 144887 号

责任编辑:陈朝阳

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

*

700 × 1000 毫米 16 开 16 印张 230 千字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

定价:29.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

人们在这个世界上谋求生存与发展,所要依靠的,不外乎两种能力,一种是专业技术能力,一种是在社会上的办事能力。而对于我们大多数人而言,尤其是刚从“象牙塔”里走出来的青年人,所缺少的不是专业技术能力,而是在社会上处理各种复杂问题和各种复杂关系的办事能力。

某年,在香港的一次模特大赛上,主持人问一位参赛选手,怎样看待智力高低的问题。选手的回答令人颌首赞许。她说,我说不好智力高低对生存的影响,但我知道,在大学里成绩一流的学生,工作后,大多成了学者、教授,而成绩二流的学生在工作了一段时间以后,大多数人则成了学者、教授的领导者。此言一出,立即得到了评委与观众的肯定。选手所说的,虽然是一种反常的社会现象,却深刻地揭示了一个无可辩驳的客观事实,那就是,成绩二流的学生,大多社会办事能力较强,正是这种能力,成就了他们的事业、理想,使他们出人头地,出类拔萃。

其实,关于这两种能力对人生所起的作用,美国著名社会学家卡耐基早已下过结论。他说:“一个人事业的成功,只有 15% 是由于他的专业知识和技能,而 85% 则依靠他的人际关系和处世能力。”

的确,一个人的办事能力不仅是重要的,而且是不可或缺的。人们生活在世界上,置身于社会中,交织在各种矛盾、利益、关系之间,不管因公因私,为人为己,都必然要与人办事。而办事从更多的意义上说大都是以自己利益为中心的。不管是物质利益还是精神利益,不管是长远利益还是眼前利益,若想达到自己满意,实现自己的愿望,都必须通过一系列巧妙的办事过程把这一切运筹到自己手中。

“能干的不如会干的。”在周围,我们经常见到一些身无所长,然而却老练圆滑的人有时反而比一般人活得更轻松、潇洒、得意。他们头脑活络,办事说话八面玲珑,在人际关系中措置裕如,游刃有余。这一切,皆源于他们的办事能力强,说白了,皆源于他们“会来事”。

相反,那些社会办事能力较差,不大“会来事”的人,却常常感到活得

很累。他们活没少干,力没少费,辛苦没少搭,却有时事与愿违,得不偿失。至于财富、地位、名誉等一切与幸福有关的东西更是无缘与他们沾边。纵使他们获得了足够的成功机会,可能最后也会因为不会办事而失之交臂,功败垂成。

所以,会办事和不会办事对人生的影响很大。人生的好与不好的两种结局,主要取决于这会办事与不会办事的两个过程上。而不同的过程其实源自于不同的办事方法与技巧。

既然我们交往于人群之间,处身于社会之中,就应该成为一个驾驭社会、享受幸福的人。这一切,应从提高办事能力开始。青年朋友们,愿每一个人都尽快成为一个会办事的人!

作者

2008年12月于北京

基础篇

第一章 提高办事能力必须提高自身素质	(3)
一 初次相见貌为先：讲究仪表修饰	(4)
1. 人是衣服马是鞍	(4)
2. 浓妆淡抹总相宜	(6)
3. 展现微笑的魅力	(7)
二 以气夺人显精神：增添气质魅力	(9)
1. 高雅的气质可以增强信任感	(10)
2. 让人看上去觉得你很能干	(10)
3. 先声夺人容易把握主动权	(11)
三 好话一句三冬暖：提高语言素质	(12)
1. 说话要讲究礼貌	(12)
2. 说话要讲究时机	(13)
3. 说话要讲究对象	(15)
4. 说话要讲究分寸	(17)
5. 说话要讲究语调	(19)
6. 说话要讲究场合	(21)
四 见什么人说什么话：掌握说话技巧	(22)
1. 说实话，真情实意打动人	(22)
2. 说曲话，委婉含蓄尊重人	(24)
3. 说好话，言真意诚激励人	(31)

4. 说硬话, 理直气壮战胜人	(36)
5. 说软话, 以柔克刚感动人	(41)
6. 说趣话, 诙谐幽默愉悦人	(46)
7. 说活话, 随机应变答对人	(49)
8. 会沉默, 此时无声胜有声	(55)
五 不卑不亢好做人: 提高心理素质	(58)
1. 克服自卑心理	(58)
2. 克服社交恐惧症	(61)
3. 学会控制情绪	(62)
4. 百忍成金	(64)
5. 沉着冷静	(65)
6. 暂时离开	(66)
7. 培养自信心	(68)
六 善结人缘有好报: 广泛建立关系	(70)
1. 赢得友谊的法则	(71)
2. 建立关系网	(73)
七 高山景行得善待: 优化道德品质	(78)
1. 勿以恶小而为之	(78)
2. 心诚则灵	(79)
3. 言必信, 行必果	(80)
八 事事留心皆学问: 探求办事经验	(82)
1. 通过读书学习	(82)
2. 通过观察学习	(83)
3. 通过请教学习	(84)

第二章 提高办事能力要充分认识自己

一 掂着自己的身份办事	(86)
二 掂着自己的性格办事	(87)
三 掂着自己的人缘办事	(88)
四 力不从心的事不能办	(89)

五 没有把握的事别吹牛	(90)
第三章 提高办事能力要多方面了解对方	(91)
一 看对方的身份办事	(92)
二 看对方的性格办事	(93)
三 揣摩对方的心理办事	(95)
四 根据对方的具体情况办事	(96)
第四章 办事通用规则.....	(99)
一 办事要因事制宜	(100)
1. 办事要把握事情的分量	(101)
2. 办事要把握处理的火候	(102)
3. 办事要把握进退的分寸	(102)
二 办事要因人制宜	(103)
1. 怎样与耍阴阳脸的人办事	(104)
2. 怎样与性格冷淡的人办事	(105)
3. 怎样与清高傲慢的人办事	(106)
4. 怎样与“闷死牛”的人办事	(106)
5. 怎样与私心较重的人办事	(107)
6. 怎样与“好拔尖”的人办事	(108)
7. 怎样与性情暴躁的人办事	(108)
三 办事要因时制宜	(109)
1. 办事要抓住时机	(109)
2. 时过境迁, 不应墨守陈规	(110)
四 办事要因地制宜	(112)
1. 要适应社会环境	(112)
2. 要适应角色变化	(114)
3. 要适应场合变化	(114)
五 办事要因势制宜	(116)

1. 顺势制宜	(116)
2. 逆势制宜	(117)
3. 装疯卖傻	(119)
六 世人常用的办事方法	(120)
1. 送礼法	(121)
2. 情感法	(124)
3. 攻心法	(127)
4. 激将法	(130)
5. 间接法	(132)
6. “泡蘑菇”法	(137)

实践篇

第五章 怎样与领导共事	(143)
一 怎样与领导办好“公事”	(144)
1. 如何在工作上成为领导的“红人”	(144)
2. 如何在关系上成为领导的心腹	(147)
3. 怎样向领导争取该得的利益	(150)
4. 如何处理与上级的冲突	(154)
5. 如何处理领导对你的误解	(155)
6. 如何对领导说“不”	(157)
二 怎样托领导办好“私事”	(159)
1. 在“理”上激发领导的“责任心”	(160)
2. 在“情”上激发领导的“同情心”	(161)
3. 托领导办事应把握时机和火候	(163)
4. 托领导办事应把握分寸	(163)

第六章 怎样与下属共事 (165)

- 一 与下属办事应建立威信基础 (166)
 - 1. 以品德取威 (166)
 - 2. 以学识取威 (166)
 - 3. 以才干取威 (167)
 - 4. 以信用取威 (167)
 - 5. 以情感取威 (168)
- 二 与下属办事应掌握的技巧 (168)
 - 1. 让下属知道,你关心着他们 (169)
 - 2. “我唯一可依靠的财产就是——你们” (171)
 - 3. “大人不计小人过” (172)
 - 4. 巧用暗示,切忌命令 (173)
- 三 如何调节下属之间的矛盾 (174)
 - 1. 不偏不倚 (174)
 - 2. 折衷调和 (175)
 - 3. “冷处理”与“调离” (176)

第七章 怎样与同事共事 (177)

- 一 把握好与同事办事的基点 (178)
- 二 协调关系,赢得人缘 (179)
- 三 把握时机,善进善守 (180)
- 四 怎样与好大喜功的同事合作 (182)
- 五 怎样与同事中的“小人”合作 (182)
- 六 怎样与自以为是同事合作 (184)
- 七 怎样对待同事之间的冲突 (184)
- 八 怎样托同事办私事 (186)

第八章 怎样与工作中的异性共事 (189)

- 一 女性下属如何避免与领导的风言风语 (190)
 - 1. 不要轻易到男性领导家里去 (190)
 - 2. 在办公室里谈工作最好有第三人在场 (191)
 - 3. 在公共场合更应保持距离 (191)
 - 4. 与领导保持一定的空间距离 (192)
 - 5. 言谈举止, 不要过分亲昵 (192)
 - 6. 不要在私下里谈工作 (193)
 - 7. 不单独与领导去娱乐场所 (193)
- 二 女性下属如何对待“花心”老板 (194)
 - 1. 找他的太太做挡箭牌 (194)
 - 2. 给他点脸色 (194)
- 三 白领女性如何避免打翻老板太太的“醋坛” (195)
 - 1. 改掉自身容易“惹臊”的毛病 (196)
 - 2. 要有优雅的风范 (196)
 - 3. 尽量换掉不妥的装束 (197)
- 四 白领女性如何拒绝男同事的“殷勤” (197)
- 五 酒宴中女士如何保护自己 (198)
- 六 男上司如何对待女下属的“温柔” (199)

第九章 怎样与朋友办事 (201)

- 一 与朋友办事也要讲究“礼节” (202)
 - 1. “既见君子, 锡我百朋” (202)
 - 2. “活礼”胜于“死礼” (203)
 - 3. 给朋友送礼说道多 (203)
- 二 托朋友办事, 先给朋友一个面子 (204)
- 三 托朋友办事前, 自己先要吃点亏 (206)
- 四 与朋友办事要求大同存小异 (208)
- 五 怎样让已发达的朋友为自己办事 (209)

1. 带上见面礼	(209)
2. 唤起回忆	(210)
3. 以言相激	(210)
4. 以利益驱动	(211)
六 朋友托你的事办不了怎么办	(211)

第十章 怎样与亲戚办事

一 与亲戚办事的三点忌讳	(216)
1. 忌讳经济往来糊涂帐	(216)
2. 忌讳居高临下或强人所难	(217)
3. 忌讳为所欲为, 不讲礼节	(217)
二 与亲戚办事也要“投桃报李”	(218)
三 与亲戚办事切忌斤斤计较	(220)

第十一章 怎样办好婚恋家庭方面的事

一 追求意中人的技巧	(224)
1. 含蓄传情	(224)
2. 趁虚而入	(225)
3. 直白心迹	(226)
二 拒绝别人求爱的技巧	(227)
三 求爱被拒绝怎么办	(230)
四 女友闹情绪怎么办	(231)
1. 让她哭个够	(231)
2. 用不中听的话激她	(232)
3. 先顺后逆她才最听劝	(232)
4. 若即若离她会更加亲近你	(233)
五 爱人有不良习气怎么办	(233)
六 爱人有私房钱怎么办	(235)
七 昔日恋人出现时该怎么办	(236)

1. 以诚待人 (236)
2. 相互理解 (237)
3. 浓情淡醋 (238)
- 八 爱人有外遇时怎么办 (239)
 1. 冷静应变 (239)
 2. 查找原因 (239)
 3. 耐心劝导 (240)

TIGAO BANSHI NENGLI QUANJI

办事能力是一个人综合素质的集中体现

基础篇



TIGAO BANSHI NENGLI QUANJI

提高办事能力全集

第一章

提高办事能力必须提高自身素质

中国古代的圣哲老子说过：自胜者强。在当今竞争异常激烈的现代社会，对于人的生存能力提出了一系列新的要求。在生存的诸多能力中，人的办事能力越来越受到关注，办事能力已逐渐成为人们生存能力的一块试金石。如果我们稍加留意，就会发现，能办事者，事事如意，一通百通，事业有成；而办事能力差的人，则步履维艰，阻碍重重。面对大千世界，纷繁人事，谁不想游刃有余，如鱼得水呢？在我们认识到办事能力对于人的生存能力的重要性的同时，我们还应记住先人的经验之谈：临渊羡鱼，不如退而结网。须知，提高自身素质，是提高办事能力的必经之路。脱离自身素质改变的历程，而片面侈谈办事能力，无异于缘木求鱼、舍本逐末。

TIGAO BANSHI NENGLI QUANJI

一 初次相见貌为先：讲究仪表修饰

在日常生活中，我们常常听到这样的劝告：不要以衣貌取人。但是经验告诉我们，人是很难不以衣貌取人的。从人的审美眼光出发，爱美之心人皆有之，人们对美的认识，很多时候是从第一印象中产生的，而人的仪表恰好承载了这一“特殊”的任务。

良好的仪表犹如一支美丽的乐曲，它不仅能够给自身提供自信，也能给别人带来审美的愉悦，既符合自己的心意，又能左右他人的感觉，使你办起事来信心十足，一路绿灯。

1. 人是衣服马是鞍

美国的心理学者雷诺·毕克曼做了以下有趣的实验。

在纽约机场和中央火车站的电话亭里，在任何人都可以看到的方，放了10分钱，等到一有人进入电话亭，约2分钟后敲门说：“对不起我在这里放了10分钱，不知道你有没有看到？”结果退还硬币的比率，询问者服装整齐的占77%，而询问者衣服较寒酸的则占38%。

进入电话亭里的人在被服装整齐的人询问时，可能会察觉服装整齐的人可能跟自己说了很重要的话；而面对衣着寒酸的人，因为在不想接触的念头下，不想去理会对方的问题，所以根本没有听清楚他说的话，就开口回答“不”，企图赶走对方。

“佛靠金装，人要衣装。”诚哉斯言！

衣着对一个人出外办事影响非常大，大多数人对另一个人的认识，可以说是从其衣着开始的。衣着本身就是一种无声的语言，不但能给对方留下一定的审美观感，而且它还能反映出你个人的气质、性格、内心世界。

人们对穿衣服的讲究很多，合乎场合的打扮可以使你在工作上无往不利。正式的工作环境中，自然应选择庄重、文雅的服饰。即使平常喜欢穿着随意、不修边幅的人，在庄重的社交场合也不应随随便便，那样会使人产生不尊重别人的感觉。相反，在一些轻松、愉快的社交场合，或个人的业余文