

魏

蜀

吴

# 三国说

看三国学说话办事

Eloquence  
口才

Conduct  
处事

◎ 像曹操一样智慧侍下

◎ 像郭嘉一样理性诤谏

◎ 像诸葛亮一样舌战慑敌

◎ 像刘备一样看透人世

张聪  
◎ 著

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

张聪 (Zhang Cong) 著

中国法制出版社

张聪  
◎ 著

# 三国说

## 看三国学说话办事

张聪 (Zhang Cong) 著

ISBN 978-7-5093-1023-1

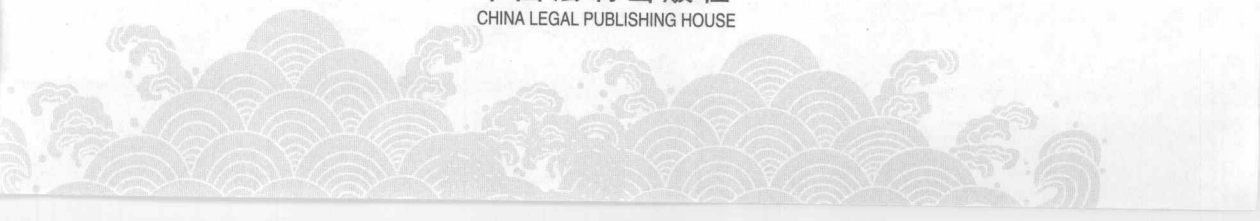
定价：19.90元

中国法制出版社

中国法制出版社

CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



**图书在版编目 (CIP) 数据**

三国说：看三国学说话办事/张聪著. —北京：  
中国法制出版社，2010. 9  
ISBN 978 - 7 - 5093 - 2134 - 8

I. ①三… II. ①张… III. ①人间交往 - 语言艺术 -  
通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 161758 号

策划编辑 刘经纬 (L\_Vigour@126.com)

封面设计 李宁

三国说——看三国学说话办事

SAN GUO SHUO——KAN SANGUO XUE SHUOHUA BANSHI

编著/张聪

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/787×1092 毫米 16

版次/2010年9月第1版

印张/12 字数/163千

2010年9月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 2134 - 8

定价：29.80 元

北京西单横二条2号 邮政编码 100031

传真：66031119

网址：<http://www.zgfzs.com>

编辑部电话：66070084

市场营销部电话：66033393

邮购部电话：66033288

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

# 目 录

## 第一编 话说人情世故

### 一、别拿豆腐不当干粮 / 2

——刘备自报家门得人缘

### 二、把鸡蛋放进筐 / 14

——隆中对，孔明献计得刘备

### 三、人不可貌相 / 27

——曹操煮酒错识人，刘备几误失大贤

### 四、先下嘴为强，强占主动权 / 42

——刘玄德白帝城托孤

## 第二编 舌战摄敌

### 一、变掉面儿为有理，反客为主 / 54

——孔明智会鲁肃，舌战江东群儒

### 二、杀人不见血的功夫 / 71

——诸葛亮骂死王朗

### 三、借刀杀人 / 85

——王允、貂蝉妙语诛董卓

### 第三编 理性的谏诤

#### 一、为公也为己，巧给上司提意见 / 104

——诸葛亮新野劝刘备

#### 二、精神可嘉，适可而止，别让正直害自己 / 115

——曹操、贾诩的谏诤艺术

#### 三、用远见卓识征服上司 / 128

——郭嘉进言之道

### 第四编 侍下的艺术

#### 一、放下身段，与人为善，以情动人 / 144

——曹操、刘备、孙权的侍下艺术

#### 二、宰相肚里能撑船 / 157

——曹操用人不计前嫌，只言片语感化诸将

#### 三、以身作则，一视同仁 / 170

——曹操豪言割发，孔明挥泪斩马谡

#### 四、变相的激励 / 181

——诸葛亮激将制胜

## 第一编

# 话说人情世故

人际交往，是人生在世必不可少的一环；待人处事，更是一门大学问。面对伴随一生的人情世故，如何处理，每个人都有自己不同的见解。尽管见解不同，但结局却殊途同归，最后只归结于两个问题：处理得好与不好的问题。处理得好，就可以得到一个好人缘，在日后的工作中左右逢源、一呼百应；处理不好，就只能做一匹独狼，生死由命了。比如说宋江，其才不及吴用，其功不及林冲，却可以稳坐梁山第一把交椅，靠的什么？靠的就是在处理人情世故中拿捏得当而积累下的好人缘，从而在一百单八将中拥有最强的号召力。

《三国演义》中的人物纷繁复杂，其每个人在处理人情世故中的语言和方式也不同，这就让这部小说堪称一部巨大的“人情世故处理方法大全”。本篇就是希望通过介绍三国中代表人物们的处世行为，从而帮助大家感受其中最基本的处世技巧，领悟在处理人情世故的过程中最基本的语言艺术。

## 一、别拿豆腐不当干粮 ——刘备自报家门得人缘

与人交流，首先往往要自报家门，这样既能告知对方自己的身份，对方也可以从你的自我介绍中对你产生第一印象，这种第一印象对于一个人的成败往往起着十分重要的作用。就如同做豆腐料理，你把自己做成小葱拌豆腐，吃客可能对你不屑一顾，但如果你把自己做成八珍豆腐，再高傲的吃客也会多看你一眼。故如何自报家门是一门十分重要的学问。这一点，在《三国演义》中体现得尤为明显，尤其是对于那些白手起家的人物来说，如何让对方一开始就接纳自己就成了其成功的关键，而刘备不得不说是其中的典范。

刘备刘玄德，其早年轻仅是一个落魄街头，以贩履织席为生的鞋贩子。然而，就是这么一个家无余财、身无长技的小商贩，却在东汉末年的兵荒马乱之中脱颖而出，与曹魏、孙吴三足鼎立！且不论历史上的刘备到底是怎么样的人，只他这白手起家与人三分天下的壮举就着实令人惊叹！那么，是什么使得刘备得以成就帝业的呢？是关羽、张飞、赵云的勇猛，还是诸葛亮的机智过人？其实皆有。关、张、赵的勇猛和孔明的智慧是刘备成功的重要保障，没有他们，刘备就很难有如此大的作为。但是，除此之外，更重要的一个原因，就是刘备自己的智慧，这才是其成功的根本保证。纵观《三国演义》，不管罗贯中如何将刘备刻画成一位仁义郎君，其字里行间还是透出了刘备所特有的机智。而这种独有的机智，就体现在刘备的语言之中。

在《三国演义》中，几乎所有与刘备有关的章回都有丰富的语言描写，细细品来，你会发现，刘备着实不简单，在那看似谦卑的语言中，透着一股厚积薄发的气势！尤其是他自报家门的言语，可谓是一发发轰开对方心理防线的炮弹！往往其一开口，就得让人对其刮目相看。那么，刘备是如何通过一个小小的自我介绍就把自己这块原本不值一文的豆腐块端上大雅之堂并让人为之侧目的呢？这可



分为两个阶段：

第一个阶段，自称是“汉室宗亲”时期，这是刘备的成长期。

《三国演义》中，刘备令我们印象最深刻的“口头禅”恐怕就是其自称“中山靖王之后”或“我本汉室宗亲”了，原著对刘备的身世进行了不长但很详尽的描述：

那人不甚好读书；性宽和，寡言语，喜怒不形于色；素有大志，专好结交天下豪杰；生得身長七尺五寸，两耳垂肩，双手过膝，目能自顾其耳，面如冠玉，唇若涂脂；中山靖王刘胜之后，汉景帝阁下玄孙，姓刘名备，字玄德。昔刘胜之子刘贞，汉武时封涿鹿亭侯，后坐酎金失侯，因此遗这一枝在涿县。玄德祖刘雄，父刘弘。弘曾举孝廉，亦尝作吏，早夜。玄德幼孤，事母至孝；家贫，贩屨织席为业。家住本县楼桑村。家住本县楼桑村。其家之东南，有一大桑树，高五丈余，遥望之，童童如车盖。相者云：“此家必出贵人。”玄德幼时，与乡中小儿戏于树下，曰：“我为天子，当乘此车盖。”

从这一段中，我们能对刘备的性格有一个大体的把握，也有助于我们理解后来的刘备为何会有那么多其他人不曾有的素质。不过，请大家注意，从中山靖王刘胜到刘备这一代，都已经几百年了，到了刘备这代，早已成为布衣百姓，甚至其是否真的是中山靖王之后也未可知，因为他是遗这一枝在涿县。在常人眼里，恐怕这个名号早已一文不值，空号而已。然而，刘备反其道而行之，硬是靠这个早已价值有限的名号为自己在群雄之中赢得一席之地！

刘备见到张飞要早于关羽，故与张飞相遇是小说中第一次将“中山靖王之后”的名号示人。

时任幽州太守的是刘焉，刘备所在的涿郡属其管辖。当时，黄巾军打到了幽州，刘焉发榜招兵抗击黄巾军。一日，刘备上街卖他的草鞋草席，正赶上榜文发到了涿郡，当时的情景是这样的：

玄德年已二十八岁矣。当日见了榜文，慨然长叹。随后一人厉声言曰：“大丈夫不与国家出力，何故长叹？”玄德回视其人，身長八尺，豹头环眼，燕颌虎须，声若巨雷，势如奔马。玄德见他形貌异常，问其姓名。其人曰：“某姓张名飞，字翼德。世居涿郡，颇有庄田，卖



酒屠猪，专好结交天下豪杰。恰才见公看榜而叹，故此相问。”

不得不说，到这里，28岁的刘备之前过得清贫日子算是走到头了。我们从之前的原文中已经看到，刘备其实从小就立有大志（“我为天子，当乘此车盖”），无奈，他仅仅是一个落魄街头，靠贩履织席为生的鞋贩子，根本无力招兵讨贼，建功立业。正当刘备心灰意冷之际（当日见了榜文，慨然长叹），突然来了一个世居涿郡、颇有庄田、卖酒屠猪、专好结交天下豪杰的张飞，这可是个有可能帮自己翻身的好机会！况且张飞“形貌异常”，如若与其结交，定能帮刘备所向披靡，正所谓既能出钱，也能出力，他能不激动吗？可是张飞专好结交天下豪杰，自己只是个卖草鞋的，根本不是什么人物，更谈不上豪杰！所以，刘备只能搜肠刮肚找自己认为能说过去的理由，找来找去，恐怕也就其祖上的名号最值钱了，他总不能编个草鞋送给张飞吧！于是，

玄德曰：“我本汉室宗亲，姓刘，名备。今闻黄巾倡乱，有志欲破贼安民，恨力不能，故长叹耳。”

刘备一上来就说自己是汉室宗亲，一下子就把自己的形象由鞋贩子提升到了皇帝家人的高度了。在此，我们不得不说一下张飞，换了别人，看见眼前这位自称皇室宗亲的鞋贩子，怎么也得琢磨琢磨，看看像不像，问问原由，可这位张翼德眼皮都不眨，不仅相信刘备，还高兴得不得了，说：

“吾颇有资财，当招募乡勇，与公同举大事，如何。”

刘备算是交了好运了，误打误撞，碰上这么一主儿，心里绝对乐开了花！于是一向喜怒不形于色的刘玄德甚喜，遂与之同人村店中饮酒。

看到这里，也许您会说刘备是势利鬼，张飞是大傻帽儿！但是，在笔者看来，非也，这正是两人各取所需的结果。为何？我们就此分析一下。张飞，绝不是个简单的粗人，正如后世给他的评价，他是粗中有细，绝对玩得起“绣花针”，不然也不会有张飞智取巴郡、义释严颜的佳话。不过，此时的张飞定是空有一身好武艺，建业无门，因为他仅仅是一杀猪卖肉的，而中国历史上一直是重农抑商，商人地位极低，像他这样的商贩地位就更低了，如果遇不见伯乐，即使再有钱，他这匹千里马无论如何也不会被人重视，顶多能当个守家护院的乡绅。所以，尽管其颇有钱粮，但就差那么一点名声。

而刘备则刚好相反，他拥有的是名声，因为他是中山靖王之后嘛，但他的问

题就是没钱，没钱就没法招兵买马，就无法在这乱世中建功立业。命运就是这么巧合，两人都时来运转了，没钱的刘备遇上了颇有钱粮而且喜欢结交豪杰的张飞，并且刘备由张飞看到自己叹气从而呵斥自己的行为看得出，张飞定是一个有志之人，而且可能对自己有利。所以，他必须自报家门，可自报些什么好呢？刘备本可以说：吾姓刘，名备，家住本县楼桑村，以织履为业。这也符合其实际情况啊。可他偏不，非得说一个是事实却又不切实际的身份——汉室宗亲。这就是刘备的聪明之处，如果他说自己是卖草鞋的，张飞定是连看都不看他一眼，依他的脾气，说不定还会因为看到刘备唉声叹气心想：你一个卖草鞋的既不报名参军也不捐献粮饷，还在这儿故作长叹，看爷爷怎么收拾你！一时怒起，把刘备暴打一顿。可当刘备一说自己是皇帝家的人，自己的身份马上提高一大截，就定会令张飞刮目相看，从后边张飞邀请刘备一起起事来看，张飞一定是感到自己找到了想要的东西——名声，尽管不是自己的，但只要身边有人有，自己就可以分一杯羹。

因此，刘备的这个自报家门不仅抬高了身价，而且真的可谓一发炮弹，一下子在张飞的心理防线上撕开了口子，张飞心里定是在想：管你是真是假，能用就行，以后就可以出师有名了！况且刘备一向信著于四海，所以，张飞甘愿居于刘备之下。

至于关羽，小说里没多说，但其过程恐怕和刘、张的见面大同小异。书中说关羽：身長九尺，髯長二尺；面如重棗，唇若塗脂；丹鳳眼，卧蚕眉，相貌堂堂，威风凜凜。所以刘备就邀他同坐，叩其姓名。这里有个“叩”字，且不论其礼有多大，从此可以看出，刘备非常谦逊，这个非常重要，如果没有这个谦逊，也许就不会有后来的故事。因为关羽面对如此谦逊之人，道出了自己的底细：“吾姓关名羽，字长生，后改云长，河东解良人也。因本处势豪倚势凌人，被吾杀了，逃难江湖，五六年矣。今闻此处招军破贼，特来应募。”呵呵，原来这大汉是个潜逃的杀人犯，还是个侠义的杀人犯，在江湖上漂了五六年，一定从未有人对他这么客气过！怪不得他一见刘备“叩”他，就把自己的老底儿都揭了！刘备一听自然高兴，这么一位侠义、身高马大还急着参军的汉子不正是自己所需的良将吗？于是玄德遂以己志告之，这个“己志”里定然少

不了说自己是皇室宗亲。关羽一听这个，心想：汉室之胄匡扶大汉天经地义啊，跟着他也算是出师有名啊，我也不用再过流亡生活了啊！于是关羽大喜，同到张飞庄上，共议大事。

三个人各取所需，都心情舒畅、豪情万丈，于是乎在张飞提议三人结拜时，玄德、云长齐声应曰：“如此甚好。”

刘备一句“我本汉室宗亲”的自报家门，就接连收买两员大将，将三个改变历史的人物连在了一起。不仅如此，靠着这个自我介绍，刘备得到的好处还多着呢。

首先，刘备靠汉室宗亲之名得到了一大笔资助。刘、关、张三人在张飞家的桃园里招募乡勇，招了三百多人，结果发现无马可骑。正发愁呢，两个中山大商——张世平、苏双就赶着一群马过来了。刘备一看，大喊一声“此天佑我也！”就带着关、张去见这两个客商了。人家本来是北上卖马，因为闹黄巾军没去成，被迫回来了，结果被刘备看见了，于是玄德请二人到庄，置酒管待，诉说欲讨贼安民之意。刘备对此二人诉说了欲讨贼安民之意，这当然又少不了自称皇帝宗亲啊，估计这两个人也不信，就算信也是看到刘备手底下有三百多人不信也得信了，被这么多人盯上，反正卖不出去，也跑不了了，干脆顺水推舟，给你们吧！于是二客大喜，愿将良马五十匹相送；又赠金银五百两，镔铁一千斤，以资器用。到现在，刘备靠着他祖上的名号收了将，招了兵，还弄到了资财，到了出兵的时候了。

其次，刘备靠着其名号傍上了太守。得到两位客商资助的刘备，命良匠打造了兵器，其间，其队伍扩大至五百余人。随后，带着关、张和五百乡勇去见负责募兵的校尉邹靖，邹靖又将他们引荐给太守刘焉。见了刘焉后，都得自报家门啊，刘备的那招又派上用场了。刘焉是何人，汉鲁恭王之后也。刘备说自己是中山靖王之后，刘焉一看咱两个是一家啊！于是刘焉大喜，遂认玄德为侄。刘备又傍上一个做太守的叔叔！如果他不说是汉室宗亲，恐怕二人的关系就没这么亲密了。随后，张飞刺死黄巾军偏将邓茂，关羽砍死黄巾军大将程志远，刘备军小试牛刀，杀退黄巾军，并在与黄巾军的数次大战中获得胜利，还救了董卓！

救董卓恐怕是刘备早期游走于诸雄之间时少有的几次没把汉室宗亲的名号挂嘴边上的时候。刘、关、张在董卓危难之际救了他一命，结果这董卓人品太低，

不仅不谢谢刘备，连刘备是谁都不问，只问他们仨现居何职。这刘备也实诚，很干脆地说了声“白身”，就是一介平民，无官无职。董卓听后很是轻蔑刘、关、张，也不行礼了，气得张飞要杀董卓。也许这次是刘备确实没机会说，不然他万不会错过这次能与诸侯见面的机会，试想一下，如果刘备果真见机将自己的皇室宗亲的身份告诉了董卓，董卓没准儿还真会稍微待见他，也不至于连礼都不行。

之后的日子里，刘备当过平原令，从陶谦那里得到过徐州，而且关羽也有温酒斩华雄的壮举，但总的看来，其还是过着颠沛流离，寄人篱下的生活。直到一个人的帮忙，让其进入了第二阶段。

### 第二个阶段，成为“刘皇叔”时期，这是刘备的成熟期。

众所周知，刘备后来也叫“刘皇叔”了，这可是货真价实的皇帝封的称号。刘备助曹操灭了吕布，曹操甚是高兴，把刘备带到了许都，并把他引见给了汉献帝。汉献帝问他，你祖上是谁？玄德奏曰：“臣乃中山靖王之后，孝景皇帝阁下玄孙，刘雄之孙，刘弘之子也。”刘备这么一说，汉献帝急忙命人查宗族世谱，一查，还真找着了！而且一排辈分，刘备刚好是皇帝的叔叔！皇帝大喜，就把刘备请入了偏殿，拜其为皇叔，所以世人自此称刘备为刘皇叔。

要是生在太平盛世，刘备这个皇叔是当不成的，因为刘备所在的那一支皇族本来就是遗这一枝在涿县，远离政治已经很久了，皇帝的族谱上居然还会有这么偏远的族人本身就值得怀疑。可偏巧刘备生在一个权臣把朝、兵荒马乱的时期，皇帝本人就是曹操的掌中玩物，他急需一位能臣干吏助其中兴大汉。恰巧刘备此时来了，正如汉献帝自己暗地寻思：“曹操弄权，国事都不由朕主，今得此英雄之叔，朕有助矣！”甭管怎样，刘备这“皇叔”的名号自此打出来了。

刘备用此名号最成功的一次，应该就是其三顾草庐、得到诸葛亮的那一次。

话说刘备暂居新野，在这里认识了徐庶，徐庶为他出谋划策，打走了曹军。可好景不长，曹操使计把徐庶给骗走了，徐庶走之时把诸葛亮推荐给了刘备。随后，水镜先生司马徽也把诸葛亮推荐给了刘备。至此，刘备下定了亲自请诸葛亮出山的决心。

不过，刘备第一次到草庐没能见到诸葛亮，所以这刘皇叔的名号就没能直接

说给诸葛亮。刘备来到诸葛亮的草庐，下马亲自去敲门，开门出来一个小书童。刘备不敢怠慢，上来便说：“**汉左将军、宜城亭侯、领豫州牧、皇叔刘备，特来拜见先生。**”这名号可不短，各个都是大官号，还外加一个皇叔！若在太平盛世，有如此多名号之人定是名满天下的大人物，可惜刘备生不逢时。

书童到底是高人家的书童，说话都和普通小孩不一样，听见刘备说了这么一大堆名号，竟不以为然，一句话：我记不得许多名字。

刘备一上来就被泼了盆冷水，赶忙说：你只说刘备来了就行了。尽管这次没见到诸葛亮，但刘备的目的可以说已经达到一半了，因为他已经把自己的名字间接告诉了诸葛亮。尽管他说的名号很长，小书童可能真记不住，但“皇叔刘备”这几个字总记得吧，在古代，这个称谓可不是说叫就叫的！书童也一定会把这件事告诉诸葛亮，想必诸葛亮听后也会感到欣喜，我们有理由相信诸葛亮已经暗中观察各路诸侯很久了，但这些诸侯都不符合自己的标准，在他看来都没什么前途。现在，一个皇叔亲自找上门来，而且还如此谦虚（从对小童的态度上得以看出），一定正合其意。所以，这次刘备再一次成功自报家门，“皇叔”这个称号也和“皇室宗亲”一样，像一颗炮弹，开始炸开诸葛孔明的心理防线。

第二次，刘备仍没见着诸葛亮，但留了一封信，信是这样写的：

**备久慕高名，两次晋谒，不遇空回，惆怅何似！窃念备汉朝苗裔，滥叨名爵，伏睹朝廷陵替，纲纪崩摧，群雄乱国，恶党欺君，备心胆俱裂。虽有匡济之诚，实乏经纶之策。仰望先生仁慈忠义，慨然展吕望之大才，施子房之鸿略，天下幸甚！社稷幸甚！先此布达，再容斋戒薰沐，特拜尊颜，面倾鄙悃。统希鉴原。**

这次，就轮到刘备亲自向诸葛亮自报家门，虽然只是一封信，但刘备自报家门的技术却在其中尽显无疑：首先，谦虚。刘备在信中一开头就自称“备”，把诸葛亮抬升到了长辈级的高度，这是何等谦逊！要知道，古人只有在长辈、官长以及挚友面前才只说自己的名字，其他时候只说某某地某某人，如豫州刘备、常山赵子龙等，刘备用字之妙，就在于这一下就可谓拉近了与诸葛亮的距离。其次，适度抬高自己的身价。刘备没忘了自己的老一套，先说群雄乱国，恶党欺君，然后称自己汉朝苗裔，从而与前面的“皇叔刘备”交相辉映，再加上后边刘备的肺腑之言，从而展现在诸葛亮面前的是一位胸怀大志、希望匡扶朝廷的汉室



忠臣形象，这就会让诸葛亮对其身份深信不疑，并且还会让诸葛亮有一丝感动，因为一位皇叔能够如此真诚、平易待人，实属少见，且其胸有大志，正好符合诸葛亮自己的标准。所以，这封信算是把诸葛亮的心给真正打开了，刘备的自报家门又立奇功。

再后边就是隆中对三分天下了，我们在第二章中将会进行详细的分析，这里不再赘述。刘备得到孔明后就开始真正发迹了，再往后就很少向人自报家门了，因为他已经不需亲自出马了，所以，我们对刘备自报家门的艺术的品读到此结束。

啰嗦了这么多，就是希望能给列位看官一个感性的认识，其实总结下来，就那么几句话：

**第一，自报家门时，口气要真诚，态度要谦虚。**纵观整部三国，你会发现，刘备的每次自我介绍都十分谦逊，显得和蔼可亲，而且口气十分真诚，使人顿生信任感。

**第二，自报家门时，要适时抬高自身的身价。**通俗点，就是要把豆腐当干粮！刘备每次自我介绍都要带上“汉室宗亲”、“皇叔”之类的名号，而不是像赵云那样，一开口就是“我乃常山赵子龙”，为何？就是为了让别人高看自己一眼。刘备和关、张、赵不同，“常山赵子龙”、“燕人张翼德”虽然后来也是响当当的名号，但那是不知打了多少仗打出来的，而刘备的名号那是不用说都让人敬畏三分的。而且刘备接触的人，都是当时天下有名的人物，如袁绍、曹操之辈，没有名气，是断然无法与其搭上话的。所以，刘备在哪里都将他的名号挂嘴边，目的就是在与这些达官贵人接触时能够抬高身价，让不管多傲慢的人都要对自己以礼相待，从而达到自己的目的。否则，如果他如实地说自己是个鞋贩子，甭说说话了，恐怕主人连看都不看就让下人把他轰出去了。

所以，我们不论做什么事，当遇到需要自我介绍的时候，就应谨记以上两点经验，做到真诚、谦虚之余，适时抬高自己的身价，如你在某所重点学校读过书，你是双硕士，你在一个全球知名的企业或政府机关工作，你与某位大人物有不同寻常的关系等等。这样既能使你的真诚谦虚给对方留下好的印象，还会让对方对你的背景产生兴趣，从而将你同常人区别开来，这样你的胜率就明显大多了。当然，要谨记是在真诚、谦虚的基础上，如果只顾抬身价而忽视必要的道德

要求，那就成了显摆了，不仅不会给人以好感，而且谈话也很难进行下去，得不偿失。

### 实际案例

笔者的一位同学现在天津一家比较知名的报社工作。在一次同学聚会上，当听说我要写一本和三国有关的、反应人际交往技巧的书时，一时兴起的他给我讲了之前他在报社里做实习生时的一段时光：

由于报社准备扩展新栏目，急需做一些市场调研并拉一些广告赞助，而报社又缺人手，所以，我们这些实习生就义不容辞地担当起完成这项任务的主力军。我所在的小组负责联系天津的各大景点，于是整天穿梭于天津各大景点办事处就成了我和同事们的工作。可是半个月下来，我们一份赞助也没有拉到，负责其他方面的小组也是一筹莫展。无奈之下，社领导决定开会讨论。

讨论中，我们发现，我们一切都是按照事先预定的方案进行的，如见到对方的相关负责人时，应该说什么，不该说什么，我们都进行了详细的策划和演练。可是一到了实际的见面过程中，对方不是推脱有事或者负责人不在，就是直接把我们拒之门外，为什么？到底哪儿出了问题？

这时，报社市场拓展部经验丰富的杨姐转过头来问我们组长：“你们在和对方见面之前还会遇到别人吗？见面时都怎么自我介绍的啊？”

组长想了想，说：“一般会遇到一些负责人的下属，我们当然直接告诉他们我们是××报社（报社名不宜公布）的，我们现在有一个新项目，希望见一下你们的相关负责人，谈谈合作的事，可以吗？”

“那他们怎么说？”

“他们基本上就是‘负责人不在，你们下回再来吧。’”

杨姐听后，哈哈一乐，说道：“你们这是去谈业务吗？整个一个去求人办事的嘛！”

我们都有些莫名其妙，“难道不是吗？”

“当然不是，而且从气势上就不值得相信！”杨姐接着说：“口气那么软，一看就不像从报社出来的！咱们是谁？是××报社！咱们的报纸发行量不是天津最大的，但也是前几名的，也算是名报，跟那些地摊小报是有区别的！咱们去和他



们谈项目，本身就是一种平等的合作，咱们并不比他们矮嘛，所以你们要挺起腰杆儿来！他们合作不合作是他们的事，你们的任务就是把这个项目给他们说清楚，他们不做是他们的损失。所以，你们以后再去谈项目时，除了必要的谦虚和谨慎外，腰杆儿一定要硬，要让对方看得起你，然后才会愿意听你把话说下去。不然，人家一看你们这么软，要么以为你是冒牌货，要么以为咱们报社没钱要垮台了，跑他那儿借钱去了！记住，你们的后台是报社！千万不要再问对方‘可以吗’，谁见过报社和电视台的人这么软的。而且，在去之前，一定要先和有关负责人通电话，约时间见面，这样既规范，对咱们也有利。”

杨姐的一番话令我们恍然大悟，原来我们错就错在太过于谨慎了，瞻前顾后，而且在自我介绍中表现得也不符合我们的身份，无法令人信服。自此，在后来的半个月里，我们遵循杨姐的意思，大方自然地去与对方交谈，项目从此大有起色，并成功实施。

同学的往事也勾起了笔者记忆中的另外一个案例：

某公司新入职了一位业务员，由于其在面试的时候表现出了极高的谈判智商，给人一种非常老道的感觉，其有的想法思路和手段甚至都超过一些老业务员，故而被公司作为人才高价引进。时值公司的财政出现了一些困难，需要向银行进行贷款，而公司里的老业务员们都有各自的任务需要跟进，所以公司领导决定对这位新手委以重任，负责代表公司向各大银行介绍公司的实力，为公司争取更多、更低息的贷款。

这位业务员自信满满，在公司负责人面前拍着胸脯说：“请您放心，不出半个月，我就一定能把银行的贷款协议给您带回来！”公司负责人对他也十分信任，放手让他去干了。谁知一个月都过去了，这位业务员的工作却毫无起色，负责人开始担心起来，于是就问他进度如何。不问不要紧，一问负责人的气就不打一处来，原来这位业务员在几大有银行面前都吃了闭门羹，最后无奈之下，只好去找一些实力较强的地方银行，至今还处于联系银行相关项目负责人的阶段。说白了，这位仁兄一家银行也没联系上！

这可让公司负责人的心悬了起来，因为金融危机的影响，公司的业绩一直处于低水平状态，勉强维持着公司的生计。如今，危机正在消退，经济正在回暖，现在公司急需一笔资金来作为“强心剂”，为公司各项工作的全面复兴做准备。

可是派这位看似实力不俗的新手去，不仅没拉来资金，还白白耽搁了一个月！这怎么可能不让人生气呢！于是负责人很快就意识到，这位业务员的经验还是不足啊！于是，马上叫停了这位业务员的项目，改让他去联系客户，扩展业务。

按理说，这样也就符合这位业务员的能力了，能说会道不正是其强项吗？可谁知这位业务员一上来就丢了好几个客户，把一位原本负责此事的老业务员的辛苦全部付诸东流了！不仅如此，他还丢掉了一位公司的老主顾，直接就激怒了公司的上层，要不是公司老总亲自出马挽回了局面，还不知要给公司造成多大的损失。后来，那位老主顾的老总在谈到为什么要与该公司“断交”时，就提到了这位新业务员，说他傲慢自大、不懂礼数、出言不逊！

公司负责人很是纳闷：这小子当初在录用他时表现的不是挺好吗，怎么一到实际工作中就上不了台面了呢？但对方老总已经指出了他的错误，那就得当回事啊。于是，公司负责人把新业务员找来，狠狠地斥责了他一顿。

谁知，这位新业务员不仅不承认，还狡辩：“他说我不尊重他？我还觉得他看不起我呢！”

负责人一听，很是好奇，于是问道：“他怎么看不起你了？”

“我自我介绍完后，他就开始不理我了。我给他介绍咱们公司的新产品，他连看都不看我一眼；我把产品的介绍书递给他，他也就是草草一瞥，就放一边了。不仅如此，我说着话的时候，他还一个劲地接电话，我看他对公司不敬，于是就稍微拿了点架子，口气重了点……”业务员嘟哝着说。

“你是怎么自我介绍的？”

“我一进门就说‘你好，我是××公司的业务员，今后咱们两家的业务就由我来负责和你联系了。’这样有问题吗？”新业务员问道。

“问题大了去了！你就不能把“你”换成“您”吗？什么叫由你负责了，你能做得了这么大的主吗！你一开始的自我介绍都做不好，后边能做好才怪！你必须得明白，这家企业和咱们合作都快十年了，正是它的老总也和咱们公司的关系好，所以人家才可能在百忙之中接见你，要是换了其他公司的业务员，人家连理都不理。他不看你的介绍书，说明对咱们还是信任的，人家接电话，说明人家确实很忙，这时，你就应该长话短说，反正你把介绍书都给他了，以后找机会再聊嘛。可你竟然在他面前端架子，人家不把你轰出来就不错了！看来你以前跑银行