

Establish a Perfect Interpersonal
Relationship in 60 Seconds.

60秒打通 人際關係

想打通職場關係嗎？想掌握無往不利的關鍵嗎？提升人氣指數只要60秒，
使你大受歡迎，四處得人緣；溝通零距離，人脈無死角，快樂應對沒煩惱！

葉禾茗◎著



國家圖書館出版品預行編目資料

60秒打通人際關係/葉禾茗 著 .— 初版.—
臺北縣中和市：創見文化,2003[民92]
面：公分· — (經管學苑；07)
ISBN 957-459-834-9 (平裝)

1.人際關係 2.溝通

177.3

91024107

Establish a Perfect Interpersonal
Relationship in 60 Seconds.
**60秒打通
人際關係**





創見文化

最尊重作者與讀者的華文出版集團

www.book4u.com.tw

60秒打通人際關係

出版者 ▀ 創見文化委託

華文網股份有限公司（台灣）全權代理繁體華文印務及發行

作者 ▀ 葉禾茗

印行者 ▀ 創見文化

品質總監 ▀ 王擎天

出版總監 ▀ 王寶玲

C.E.O. ▀ 陳金龍

總編輯 ▀ 歐綾織

文字編輯 ▀ 文采

美術設計 ▀ 粒粒

郵撥帳號 ▀ 19459863 華文網股份有限公司（郵撥購買，請另付一成郵資）

台灣出版中心 ▀ 台北縣中和市中正路738號10樓

電話 ▀ (02) 8226-9888 傳真 ▀ (02) 8226-9887

內部物流系統電腦編號 ▀ CLAG

ISBN ▀ 957-459-834-9

出版日期 ▀ 2003年最新出版

全球華文國際市場總代理 ▀ 彩舍國際通路

進退貨地址 ▀ 台北縣中和市中正路762號4樓

電話 ▀ (02) 8226-9888 (02) 2226-7768

傳真 ▀ (02) 8226-9887

線上pbook&ebook總代理 ▀ 華文網股份有限公司

紙本書平台 ▀ www.silkbook.com ● 新絲路網路書店

瀏覽電子書 ▀ www.book4u.com.tw ● 華文電子書

電子書下載 ▀ www.book4u.com.tw ● Online Books(M.S.Reader)

電子書中心(Acrobat Reader)

電子書聯盟(Neovue Reader)



Contents

目錄

目錄

前言

003

Part 1

【知識篇】

重建人氣魅力的10大守則

1 自我宣傳法 讓別人知道自己的實力

020

——此戰術屬於美式戰略，使用時須多留意

◆ 評價取決於「自己對功績的貢獻度」與「功績本身的價值」／020

◎ 方法 1 獨占功績／022

◎ 方法 2 多加一句話，突顯功績的重要性／024

◎ 方法 3 藉由「謙遜」博得好感／025

◆ 如何讓人注意到自己平凡而不起眼的微小功績／028

2 模範青年法 成為模範，以便驅使他人 0 3 1

——別發牢騷！切記「少說話多做事」的原則

◆用說的方式讓人知道，還是用態度來表達呢？／ 0 3 1

◎方法 1 強調自己是在自我犧牲的情況下做事／ 0 3 4

◎方法 2 讓別人知道，自己是個理想主義者／ 0 3 6

3 奉承阿諛法 使對方對自己產生好感 0 4 0

——不能光說「是」，也要適度地說「不」

◆讓人對自己有好感，並不等於拍馬屁或鞠躬哈腰／ 0 4 0

◎方法 1 順從對方的意見／ 0 4 2

◎方法 2 積極讚美對方的優點／ 0 4 6

◎方法 3 做出能讓對方高興的事／ 0 4 8

◆總而言之，就是一種使溝通更為順暢的手段／ 0 4 9

4 借花獻佛法 將他人的成就化為自己的成就 0 5 3

——借用他人的成就，來提高自己的形象

◆常有人喜歡把畢業的學校或上班的公司掛在嘴邊……／ 0 5 3

◎方法 1 強調自己與對方之間的近距離，或對方可敬的成就／ 0 5 5



Contents

目錄

5 威脅逼迫法 讓對方知道自己厲害的地方

061

——別做「懦弱的軟腳蝦」

◆重點在於以什麼優勢來威脅對方／061

◎方法1 拿出權威未必就是最好的辦法／062

◎方法2 強調彼此「唇齒相依」的關係／064

◎方法3 暗示對方如果不這麼做，恐怕會有不良的後果／066

6 辯解說明法 只要一個理由，就能讓自己全身而退

070

——好的藉口與賠罪方式是上班族的必備法寶

◆善用藉口，減低藉口所帶來的負面印象／070

◆如何拿捏自己的責任，以及帶給對方的損失／072

◎方法1 責任與損失一概不承認／074

◎方法2 承認對方的損失，但儘可能減輕自己的責任／075

◎方法3 承認自己的責任，但設法讓對方的損失感降到最低／077

◎方法4 不找藉口，並避開問題的癥結／078

7 楚楚可憐法 顯示自己較弱的一面，以獲得別人的幫助

081

——既不損及自己的評價，又能得到別人的協助

*Establish a Perfect Interpersonal
Relationship in 60 Seconds*

◆楚楚可憐法是上班族心理戰術中的「下策」／081

◎方法1 訴諸身體狀況／083

◎方法2 告訴別人你無能為力／084

◎方法3 訴諸時間／086

◆其實人都是喜歡被依靠／087

◆明確地表示「回饋之意」／088

8 道歉賠罪法 表達出誠意的賠罪方式 091

——訣竅在於以言詞及行動來表達誠意

◆「虛情假意的道歉」反而會帶來反效果／091

◎方法1 不可或缺的七個要素／093

9 裝笨賣傻法 假裝是生手，而推掉燙手山芋 102

——有技巧地避開自己不想做的工作

◆想推掉麻煩的差事，或想降低對方對自己的期待值時常用的一招／102

◎方法1 表明自己無能為力／104

◎方法2 將矛頭指向他人／105

◎方法3 假裝忘記／106

◆用在與自己工作評價無關的事情上／107



Contents

目錄

Part 2

【職場實戰篇】

圓融打通職場關係

1 調職來新的工作環境，如何給人良好的第一印象
——遇到冷嘲熱諷的同事，就先和他成為好朋友！

124

◆善用「如果是○○就沒問題，但這件事我實在是心有餘而力不足」／109

10 明哲保身法 巧妙地運用一句話，來避開錯誤或危機

110

——有時候只要一句話，就能事先避開危機！

◆當你覺得對方對自己的印象不太好時，就該使用這招／110

◎方法1 有可能出錯的事，自己先招供出來／111

◎方法2 強調「自己有資格表達意見」／113

◎方法3 讓「正當理由」完全出籠／114

◎方法4 先說藉口，然後再開始報告／116

◎方法5 先以言詞或行動來提示「自己有所不利的理由」／117

◆認清場合，巧妙地運用五種方法／120

Establish a Perfect Interpersonal Relationship in 60 Seconds

- ◆ 如何讓不懷好意的同事，肯定自己的能力？／ 124
- ◆ 反彈或諂媚只會中對方的計／ 127

2 有問題想請教年長的部屬時

129

——和他成為朋友，不要有拘束感

- ◆ 如何不讓對方覺得自己很狂妄，卻也不會被對方看扁？／ 129
- ◆ 把握不要花招的原則／ 131

3 被其他部門的前輩，拖延了工作進度

134

——即使對方是前輩，該說的話還是得強硬表態

- ◆ 如何與愛抱怨的年長者合作，使工作順利進行？／ 134
- ◆ 若惡性不改，以「別太過分了」來下馬威／ 136

4 無法如期完成工作！

139

——一旦接受了任務，就要負起責任在限期內完成

- ◆ 如何在不損及自己信用的情況下，說：「我辦不到！」／ 139
- ◆ 如果事態很明確，廢話都別說！道歉就是！／ 142



Contents

目錄

5 因聯絡上的失誤，使上司大發雷霆

144

——明確地找出自己與對方的妥協點

◆如何巧妙地主張自己的正當性？／144

◆先說出自己的主張，然後再順著對方的意思／146

6 面對關係不佳的上司，就展現你的業績

149

——與上司共享成功的榮耀

◆要怎樣才能讓上司覺得有面子？／149

◆以客觀的書面報告，比較容易獲得上司的接受／151

7 如何面對不可能達成的任務

153

——有時「明知不可為而為之」也是一種企業精神

◆應該全盤接受，或修改為較易達成的目標？／153

◆為了達成目標，不妨也相對提出某些條件／155

8 自己部門的表現一直不太理想，該如何提報業績呢？

158

——在正式的場合裡，應當直接提出自己的業績表現

◆面對表現一直較優異的對手，該不該拿他們來做比較呢？／158

*Establish a Perfect Interpersonal
Relationship in 60 Seconds*

◆不必謙虛！把自己成功的理由具體說出來／160

9 自己的企劃遭到批評，眼看就要被否決了
163

——因為已經努力了許久，絕對不能退縮

◆面對正中要害的批評時，該如何回應？／163

◆主張自己的意見。可能的話，再提及上位者的名字／165

10 突然有人提出自己預期外的問題
168

——在充滿場面話的會議偶爾說出真心話，會收到很大的效果

◆要拿上司來當擋箭牌，還是應該提出反擊？／168

◆如果對方很難纏，就要認真地反擊／170

11 如何與上司要求特休呢？
172

——其實上司也明白，放假是員工應有的權利

◆如何在不起上司的反感的情形下，爭取自己的權利？／172

◆主動表明「願意協助完成工作」／174



Contents

目錄

12 上司要求你在假日時去幫他搬家

177

——可以委婉拒絕，但要表現出互相讓步的姿態

◆即使有事，也應該當場答應嗎？／177

◆當場實話實說，先調整約會看看再答覆／180

13 上司邀請你參加活動，但你真的不想去

182

——一味地拒絕他人的好意，就太對不起對方了

◆能直接告訴他：「假日想好好休息」嗎？／182

◆找一個與工作有關的理由來拒絕／184

14 面對正常管道以外的業務命令

186

——使用「明哲保身法」，在不傷及對方的情況下拒絕

◆如何拒絕對方的要求，卻又不會使其不快？／186

◆先表示自己願意幫忙，然後強調這是「違反規定的做法」／189

15 想調往別的部門

190

——只針對異動原因做分析，未免太過消極

◆對部門的不滿，可以陳述到什麼程度？／190

*Establish a Perfect Interpersonal
Relationship in 60 Seconds*

Part 3

- ◆與其表達不滿，不如具體提出前瞻性的理由／192

16 平常少有興趣，卻被問及自己的嗜好…… 195

——如果是不擅長的話題，就當場把話題推回對方身上去

- ◆即使自己沒什麼嗜好，也不要掃了大家的興／195
◆在商場上常有這種問題，最好準備一套標準答案／197

17 喝多了的上司不斷詢問自己意見 200

——學會不惹人厭的「奉承阿諛法」吧！

- ◆別以為「只是醉言醉語」！到時可會讓你惹上麻煩！／200
◆表示部分同意，或藉由第三者來讚美他／202

【對外實戰篇】

掌握無往不利的關鍵

1 如何讓別人對小公司留下印象 206

——具體地說明最容易給對方留下印象



Contents

目錄

- ◆多數人會以「我的公司不有名」來謙虛一番。但是……／206
- ◆以平常的生活用語代替業界的用語／208

2 客戶向你提出不合理的要求 210

——這正是化危機為轉機的大好時機

- ◆如何表示將盡最大的努力，並使今後的往來能更順暢？／210
- ◆即使認為「不可能」也別當場拒絕，把問題交給公司／213
- ◆如果對方的做事方法有問題，該怎麼辦？／214

3 新開發一個客戶，卻停滯在最後關頭 217

——利用意料之外的「變化球」來達成任務

- ◆該拿回公司重新檢討？當場苦苦哀求？還是以理論繼續進攻？／217
- ◆不妨試試從來沒用過的奇招／219

4 不得不幫後進、晚輩擦屁股 221

——利用此機會抓住後進的心！

- ◆當客戶說：「你來我就放心了！」心裡不免高興。不過……／221
- ◆幫人善後可不能永久／223

*Establish a Perfect Interpersonal
Relationship in 60 Seconds*

5 客戶在席間，突然抱怨起工作上的問題

2 2 5

——堅決不認錯

◆有六種標準回應法可用。但……／ 2 2 5

◆應該徹底讓對方明白自己所做的一切努力／ 2 2 8

6 不小心說了客戶公司的壞話

2 3 0

——把否定的意思硬說成肯定的意思

◆如果是年齡層較高的聚會，想一笑帶過是行不通的／ 2 3 0

◆加上一句「別誤會！我的意思是從好的方面……」／ 2 3 2

7 身體不太舒服，想早點結束接待行程

2 3 5

——以關心對方為出發點來找藉口

◆「今天身體不太舒服」這種理由是沒有用的／ 2 3 5

◆以關心對方的下屬為理由，不失為好的辦法／ 2 3 7

8 高爾夫球場上，客戶失誤連連

2 4 0

——面對客戶的失誤應該如何應對呢？

◆對方是個難侍候的老闆，該給他建議？還是拍馬屁呢？／ 2 4 0

◆儘量奉承對方是最傳統的做法。然而……／ 2 4 2

Establish a Perfect Interpersonal
Relationship in 60 Seconds.

60秒打通 人際關係

葉禾茗◎著



