

人际沟通学会  
资深讲师

叶禾茗 著

# 原来 职场红人 都用这招

*Establish a Perfect  
Interpersonal Relationship in  
One Minute*



你总是走到哪就犯小人到哪？

升迁永远是你觉得最会拍马屁的同事？

问题到底出在哪里？

教你职场最实用的“广结善缘”生存技能。

本书告诉你最实用的职场技巧。

让你一路直冲职场人气王！

人际沟通学会  
资深讲师

叶禾茗 著

# 原来职场红人都用这招

*Establish a Perfect  
Interpersonal Relationship in  
One Minute*



江苏文艺出版社  
JIANGSU LITERATURE AND ART  
PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目(CIP)数据

原来职场红人都用这招 / 叶禾茗著. — 南京: 江苏文艺出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5399-4588-0

I. ①原… II. ①叶… III. ①成功心理—通俗读物  
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 120594 号

图字: 10-2011-346

书 名 原来职场红人都用这招

---

著 者 叶禾茗

原 出 版 社 华文网股份有限公司·创见文化

责 任 编 辑 丁小卉

出 版 发 行 凤凰出版传媒股份有限公司  
江苏文艺出版社

出版社地址 南京市中央路 165 号, 邮编: 210009

出版社网址 <http://www.jswenyi.com>

经 销 凤凰出版传媒股份有限公司

印 刷 江苏凤凰新华印务有限公司

开 本 718×1000 毫米 1/16

印 张 12

字 数 110 千字

版 次 2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

标 准 书 号 ISBN 978-7-5399-4588-0

定 价 25.00 元

---

(江苏文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

本书经由华文网股份有限公司·创见文化正式授权, 同意经由江苏凤凰文艺出版社有限公司出版中文简体字版本。非经书面同意, 不得以任何形式任意重制、转载。

根据心理学研究调查的分析，人们平日的烦恼，有百分之八十都是来自于人际关系。

现在请你回想一下，这一个星期以来，在什么样的情况下，会感到愤怒、悲伤、疑惑或不安呢？绝大部分都是和亲人、朋友、恋人、上司或同事有关吧！也就是说这些烦恼大都发生在“人与人之间的关系”上。因此人们常说：“心的烦恼是来自于人际关系。”

而对约莫二十多岁的上班族而言，这句话更是金科玉律。

无论你是刚踏进职场，准备从今天起努力学习的社会新鲜人，还是进入公司已有一段时间，且在工作上的评价或在能力上都有一定水准的中坚分子；在公司里，二十岁到三十岁的人仍都算是“新手”。

就算表现再优异，一个“新手”如果不能得到上司的提拔，也是枉然，而且同事间的分工合作也是相当重要的。此外二十五岁以后，还必须学习带领新进人员的技巧。因此，对这样的新手



上班族而言，在这个重要时期里所要求的，不只是在工作上的表现，还必须尽快学会如何开创良好的人际关系才行。

有些上司，也没比自己大几岁，但却古怪又难缠得要命；或者有些客户就是以龟毛刁钻闻名，但即使是如此，还是有人能和这些人相处得很好，并且得到他们的善待及信任。这种人在公司里的评价向来也都很不错，所以大家都会说他：“很会掌握人心！”

另外有一种人，工作能力也不怎么特别优异，但大家就是会不由自主地去关照他，还说：“不知怎么地，就是完全无法责怪他！”这种人即使有时犯了错事，也能得到别人的谅解。你一定会问：到底自己和那些人有什么不同呢？

其实不同之处往往只在于简单的表达，或是一些不露痕迹的小动作，如此而已。

例如：你是否也曾为了下列的这些事情苦恼过呢？

- 不知怎么地，就是无法与上司顺利沟通。
- 和客户那边沟通总是不顺畅，连带影响了工作的进程。
- 有个同事，实在令人厌恶极了！
- 觉得自己好像遭受同部门的同事的排挤。
- 不知道该怎么领导后进或下属才好。

不过，真的需要如此烦恼吗？事实上，只要运用一些幽默的小技巧，你的人际关系绝对能大幅改善，甚至让你找到快乐的泉源。



本书均先以最新的心理学理论，为各位介绍在工作时能立刻派上用场的一些知识。而在第二、第三章将以更详尽的实例，来指导各位如何将这些技巧落实在现实生活中，并点明注意哪些是容易误闯的危险陷阱。

所谓人际关系，不能只靠着把所有的责任都推给其他人，这样你的人际关系将永远也得不到改善。然而，只要你稍微改变一下说话的方式或态度，便能巧妙地改善了。这不是妥协，也不是认输，更不会给你带来任何的损失。改善人际关系，完全是为了让你能得到更多的“利益”。正如同胡适先生的格言——要这么收获，先那么栽。

好的人际关系能为我们带来两样宝物。一样是为你带来工作上的自信，而另一样则是能为你带来幸福快乐的人生。而这两样宝物，其实你可以一次就掌握在手里。

希望所有阅读过本书的读者，都能创造出良好的人际关系。不只在事业上成功，在实际的生活上也能得到完美的成就。



## Part 1 知识篇

### 重建人气魅力的10大守则

#### ① 自我宣传法

让别人知道自己的实力

——此战术属于美式战略，故使用时须多留意

002 评价取决于“自己对功绩的贡献度”与“功绩本身的价值”

003 ◎方法1: 独占功绩

005 ◎方法2: 多加一句话，凸显功绩的重要性

006 ◎方法3: 借由“谦逊”博得好感

#### ② 模范青年法

成为模范，以便驱使他人

——别发牢骚！切记“少说话多做事”的原则

011 用说的方式让人知道，还是用态度来表达呢？

013 ◎方法1: 强调自己是在自我牺牲的情况下做事

015 ◎方法2: 让别人知道，自己是个理想主义者



### ③ 奉承阿谀法

使对方对自己产生好感

——不能光说“是”，也要适度地说“不”

018 让人对自己有好感，并不是要你去拍马屁或鞠躬哈腰

019 ◎方法1：顺从对方的意见

022 ◎方法2：积极赞美对方的优点

024 ◎方法3：做出能让对方高兴的事

### ④ 借花献佛法

将他人的成就化为自己的成就

——借用他人的成就，来提高自己的形象

028 常有人喜欢把毕业的学校或上班的公司挂在嘴边……

029 ◎方法：强调自己与对方之间的近距离，或对方可敬的成就

### ⑤ 威胁逼迫法

让对方知道自己厉害的地方

——别做“懦弱的软脚虾”

034 重点在于以什么优势来威胁对方

035 ◎方法1：拿出权威未必就是最好的办法

036 ◎方法2：强调彼此“唇齿相依”的关系

038 ◎方法3：暗示对方如果不这么做，恐怕会有不良的后果



## ⑥ 辩解说明法

只要一个理由，就让自己全身而退

——好的借口与赔罪方式是上班族的必备法宝

041 善用借口，减低借口所带来的负面影响

044 ◎方法1：责任与损失一概不承认

045 ◎方法2：承认对方的损失，但尽可能减轻自己的责任

046 ◎方法3：承认自己的责任，但设法使对方的损失感降到最低

047 ◎方法4：不找借口，并避开问题的症结

## ⑦ 楚楚可怜法

显示自己较弱的一面，以获得别人的帮助

——既不损及自己的评价，又能得到别人的协助

050 楚楚可怜法是上班族心理战术中的“下策”

051 ◎方法1：诉诸身体状况

052 ◎方法2：告诉别人你无能为力

053 ◎方法3：诉诸时间

## ⑧ 道歉赔罪法

表达出诚意的赔罪方法

——诀窍在于以言词及行动来表达诚意

058 “虚情假意的道歉”反而会带来反效果

059 ◎方法：不可或缺的七个要素



## ⑨ 装笨卖傻法

假装是生手，而推掉烫手山芋

——有技巧地避开自己不想接手的工作

066 想推掉麻烦的差事，或想降低对方对自己的期待时常用的一招

067 ◎方法1: 表明自己无能为力

068 ◎方法2: 将矛头指向他人

069 ◎方法3: 假装忘记

## ⑩ 明哲保身法

巧妙地运用一句话，来避开错误或危机

——有时只要一句话，就能事先避开危机！

073 当你觉得对方对自己的印象不太好时，就该使用这招

074 ◎方法1: 有可能出错的事，自己先招供出来

075 ◎方法2: 强调“自己有资格表达意见”

076 ◎方法3: 让“正当理由”完全出笼

077 ◎方法4: 先说借口，然后再开始报告

078 ◎方法5: 先以言词或行动提示“自己有所不利的理由”



**① 调职来到新的工作环境，如何给人良好的第一印象**

——遇到冷嘲热讽的同事，就先和他成为好朋友！

084

如何让不怀好意的同事肯定自己的能力？

**② 有问题想请教年长的部属时**

——和他成为朋友，不要有拘束感

088

如何不让对方觉得自己很狂妄，却也不会被对方看扁？

**③ 被其他部门的前辈，拖延了工作进度**

——即使对方是前辈，该说的话还是要强硬表态

092

如何与爱抱怨的年长者合作，使工作顺利进行？

**④ 无法如期完成工作！**

——一旦接受了任务，就要负起责任在限期内完成

096

如何在不损及自己信用的情况下，说：“我办不到！”

**⑤ 因联络上的失误，使上司大发雷霆**

——明确地找出自己与对方的妥协点

100

如何巧妙地主张自己的正当性？



## ⑥ 面对关系不佳的上司，就展现你的业绩

——与上司共享成功的荣耀

104 要怎样才能让上司觉得有面子？

## ⑦ 如何面对不可能达成的任务？

——有时“明知不可为而为之”也是一种企业精神

107 是该全盘接受，还是修改为较易达成的目标？

## ⑧ 自己部门的表现一直不太理想，该如何提报业绩呢？

——在正式的场合里，应当直接提出自己的业绩表现

111 面对表现一直较优异的对手，该不该拿他们来做比较呢？

## ⑨ 自己的企划遭到批评，眼看就要被否决了

——已经努力了许久，绝对不能轻易退缩

115 面对正中要害的批评时，该如何回应？

## ⑩ 突然有人提出自己预期外的问题

——在充满场面话的会议偶尔说出真心话，会收到很大的效果

119 是拿上司来当挡箭牌，还是应该要提出反击呢？

## ⑪ 如何向上司要求特休呢？

——其实上司也明白，放假是员工应有的权利

122 如何在不引起上司反感的情形下，争取自己的权益？



## **12 上司要求你在假日时去帮他搬家**

——可以委婉拒绝，但要表现出互相让步的姿态

125 即使是有事，也应该当场答应吗？

## **13 上司邀请你参加活动，但你真的不想去**

——一味地拒绝他人的好意，就太对不起对方了

128 能直接告诉他：“假日我想好好休息”吗？

## **14 面对正常管道以外的业务命令**

——使用“明哲保身法”，在不伤及对方的情况下拒绝

131 如何拒绝对方的要求，却又不会使其不快？

## **15 想调往别的部门**

——只针对异动原因做分析，未免太过消极

134 对部门的不满，可以陈述到什么程度呢？

## **16 平常少有兴趣，却被问及自己的嗜好……**

——如果是不擅长的话题，就当场把话题推回对方身上去

138 即使自己没什么嗜好，也不要扫了大家的兴

## **17 喝多了的上司不断询问自己意见**

——学会不惹人厌的“奉承阿谀法”吧！

141 别以为“只是醉言醉语”！到时可会让你惹上麻烦！



## 对外实战篇

### 掌握无往不利的关键

#### ① 如何让别人对小公司留下印象？

——具体地说明最容易让对方留下印象

146 多数人会以“我的公司并不有名”来谦虚一番。但是……

#### ② 客户向你提出不合理的要求

——这正是化危机为转机的大好时机

149 如何表示自己将尽最大的努力，并使今后的往来能更顺畅呢？

#### ③ 新开发一个客户，却停滞在最后关头

——利用意料之外的“变化球”来达成任务

154 该拿回公司重新检讨呢？当场苦苦哀求呢？还是以理论继续进攻？

#### ④ 不得不帮后进、晚辈擦屁股

——利用此机会抓住后进的心

157 当客户说：“你来我就放心了！”心里不免高兴。不过……

#### ⑤ 客户在席间，突然抱怨起工作上的问题

——坚决不认错

160 有六种标准回应法可用。但……



## ⑥ 不小心说了公司客户的坏话

——把否定的意思拗成肯定的意思

164

如果是年龄层较高的聚会，想一笑带过是行不通的

## ⑦ 身体不太舒服，想早点结束接待行程

——以关心对方为出发点来找借口

167

“今天身体不太舒服”这种理由是没有用的

## ⑧ 高尔夫球场上，客户失误连连

——面对客户的失误应该如何应对呢

171

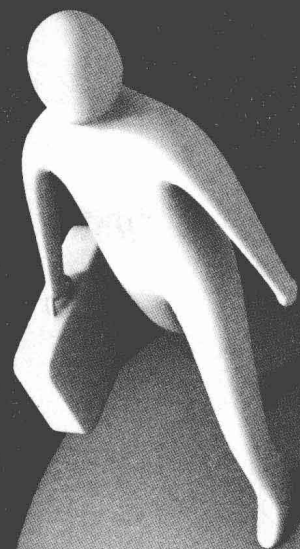
对方是个难侍候的老板，该给他建议，还是拍马屁呢？



# Part 1

## 【知识篇】

### 重建人气魅力的20大守则



因此在使用这个方法做自我宣传时，一定要特别注意“不露痕迹”这个原则——这一点是非常重要的。

那么首先，我们来想想看，自己所建立的功绩，或是在工作上好的表现，到底价值有多少？你可以假设是你的部下建立了功绩（或是在工作上有了好的表现），而你要衡量看看究竟该给予他怎样的评价。其实很简单，只要照以下的公式去计算就行了。

**功绩所值的评价=当事人对功绩的贡献度×功绩本身的价值**

由这个公式我们可以得知，当你对此项功绩的贡献度愈大，并且此项功绩本身的价值也愈大时，所能得到的评价也就愈大。

也就是说，你必须想办法让对方了解到你对此项功绩的贡献有多大，或是此项功绩本身的价值有多高。如果两样都能让对方明白的话，那是最好不过的了，但即使对方只体会出其中一项的价值时，你所能获得的评价也将比以前大幅跃进。

现在就让我们来分别学习每一种自我宣传的方法。

## 方法1：独占功绩

---

第一个方法就是“把成功的原因加诸在自己身上”，让对方认为这件事能成功，都是因为你的关系。也就是“独占功绩”的战术。

我们来看看以下这个例子：

【签到了新合约，要向上司报告】

A君：“总算签到合约了；这份合约真的把我给搞惨了，跑了好几十趟，好不容易才签到手！”

