

No.1
为人处世
智慧枕边书

周志强◎编著


海潮出版社
Hai Chao Press

SHUOHUA YOU FENGUN

说话有分寸

办事有尺度

BANSHI YOU CHIDU

一个既不会『说话』，又不能『办事』的人，
很难吃得开，连生存恐怕也会出问题，
而一个既会『说话』又能『办事』的人，最容易成功，
即使是为别人工作，也是块『香馍馍』到哪儿都是宝贝。



No.1
为人处世
智慧枕边书

周志强◎编著


海潮出版社
Hai Chao Press

SHUOHUA YOU FENGUN

说话有分寸

办事有尺度
BANSHI YOU CHIDU

C912.1-49/120

一个既不会
很难吃得开

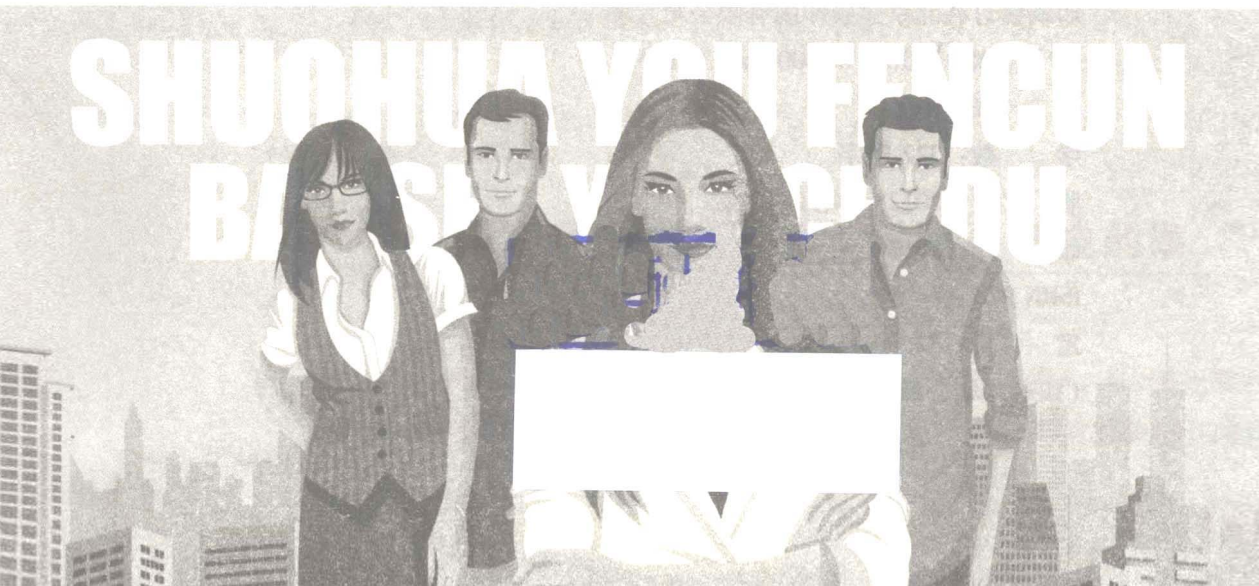
而一个既不会

又不能『办事』的人，

恐怕也会出问题，

又能『办事』的人，最容易成功，

即使是为别人工作，也是块『香馍馍』到哪儿都是宝贝。



图书在版编目 (CIP) 数据

说话有分寸 办事有尺度 / 周志强编著. —北京:
海潮出版社, 2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5157 - 0137 - 0

I. ①说… II. ①周… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 019361 号

书 名: 说话有分寸 办事有尺度

作 者: 周志强

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 嘉惠士林

责任校对: 徐云霞

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 19

字 数: 272 千字

版 次: 2012 年 4 月第 1 版

印 次: 2012 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5157 - 0137 - 0

定 价: 32.00 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



前言 Preface

说话与办事，是一个人在社会生活中两项最基本的活动。也是体现一个人能力最重要的两个方面。一个既不会“说话”，又不能“办事”的人，很难吃得开，就连生存恐怕也会出问题。而一个既会“说话”，又能“办事”的人，在现代社会可以称得上是难得的人才，做事也容易成功；退一步，这种人即使是为别人工作，也是块“香馍馍”，到哪儿都是宝贝。

我们所说的会“说话”，并不是要你像播音员那样字正腔圆地说，甚至都不要你你说的一定正确，而是说得对方愿意听，愿意考虑并接受。这其中最重要的是说话的分寸与表达的方式。同样，“办事”也是如此，并不是要你去造原子弹造卫星，也不是要求你手脚多麻利，而是以通过人与人的交往实际问题为标准，这其中最关键的是与人交往的方法与尺度的问题。

好的口才可以改变一个人的命运，可以帮助人成就一番事业；聪明人能把话说到对方心窝里，能说好听的话；聪明人知道在什么场合说什么话……在纷扰的世界中，找到最适合你自己的生活方式，让懂得说话技巧与处世智慧的你能轻松地驾驭生活，获取属于自己的成功。

说话与办事，是一个人在复杂的社会环境中保全自己，在激烈的竞争中获得胜利的必备本领。当你真正掌握了说话的技巧，具备了办事的策



前言

preface



略，你就拥有了成功人生的资本，就能在事业上取得成功，在人生中找到幸福！

如今是一个沟通与合作的时代，说话是我们生存的手段，办事是我们生活的内容。人人都会说话，区别在于说什么？怎么说？每个人都在办事，为自己为别人，但怎么去办？效果如何？本书集前人之经验，将日常生活最直接、最有效，使用率最高的口才技巧和处事方略介绍给读者，从生活中来又回到生活中去，具有实用性与指导性，让大家在最短的时间把握说话的分寸、办事的尺度，提高能言善道、精明处事的本领。



目 录 Contents

上 篇

说话有分寸

第一章 成功打开人际关系的大门，初次交谈的分寸

- 第一印象未必正确，但最重要 / 2
- 让初次相逢就找到一见如故的感觉 / 4
- 热烈之中有温和，对人的热情要张弛有度 / 6
- 充分真实地表现自己 / 9
- 一回生，两回半生不熟，三回才全熟 / 12
- 记住别人是一门功课，让别人记住是一门技巧 / 13
- 闲谈不“闲”，它是深入交往的前奏 / 15
- 把握好谈话的节奏与气氛 / 17
- 满足他人的表现欲，以倾听走进他人内心 / 18
- 插话要得体，把握好插话时机 / 20
- 不乱说话，话题要得体切题 / 23

第二章 话语动人，赞美别人有分寸

- 多说别人喜欢听的话 / 25
- 每个人都希望得到肯定，渴望被赞美 / 27
- 好话不怕多，人人都爱听好话 / 28
- 有礼貌的人总是让人感到舒服 / 30
- 雪中送炭的赞美要比锦上添花的赞美更可贵 / 32



目 录

contents



- 找到对方引以为豪的地方加以赞美 / 33
- 动之以情，发自内心的赞美最有感染力 / 36
- 远离虚伪，好听的话要恰如其分 / 38
- 要赢得认同，就多谈对方的得意之事 / 39
- 理解别人，维护别人的自尊 / 41
- 虚心也是一种高超的赞美方式 / 43
- 借他人之口赞美，效果会更好 / 45

第三章 应酬是交际的机会，但需把握分寸

- 不看场合说话，是不聪明的表现 / 48
- 不同场合，要有不同的说话方式 / 50
- 适时说话，别人才会乐于听取 / 55
- 知书达礼，掌握交谈的基本原则 / 60
- 把握差异说话，让交际不失分寸 / 63
- 有“礼”走遍天下，礼貌用语要亲切自然 / 65
- 礼貌是举止谦恭，语言得体的表现 / 70
- 玩笑有分寸，过度则失礼 / 72

第四章 让批评的话悦耳入心，把握批评别人的分寸

- 根据不同对象，采取不同的方式 / 74
- 先谦逊地承认自己也犯过错误 / 78
- 批评的说话方式要易于被对方接受 / 80
- 指责和强硬的口气，会使对方产生逆反心理 / 82
- 声东击西，制造声势以便说服 / 83
- 巧妙暗示，采取温和委婉的方式 / 84
- 设身处地，用鼓励代替责备 / 87
- 批评的目的在于鞭策与激励 / 89
- 批之适度，表之有术，恰当运用批评与赞美 / 91
- 批评要心怀善意，不能给人恶意的感觉 / 92

每个人都渴望掌声，惧怕责难 / 94

第五章 拒绝他人是人生的必修课，拒绝别人的分寸

不好意思说不，只会害了自己 / 97

讲究艺术，简单说“不”不叫拒绝 / 98

说“不”要讲究方式方法 / 101

正确说不，赢得尊重 / 103

不让人难堪，以合适的借口拒绝 / 105

有些时候不必当场拒绝 / 107

说“不”也有禁忌 / 109

如何对无法拒绝的爱说“不” / 111

谈判时拒绝，需要懂得策略 / 113

不伤和气的拒绝才是高明的 / 117

第六章 站在对方的立场上说服对方，说服别人的分寸

“忠言”如何不“逆耳”，信赖很重要 / 121

与对方谈话时，要使自己可进可退 / 122

了解别人越多，说服力越大 / 126

为对方说话，让他认为你与他同一立场 / 127

说服不可操之过急，耐心是关键 / 130

抓住问题的关键说服 / 131

当对方快乐的时候，说服更容易接受 / 133

说“软”话，暗示对方按你的意思行事 / 134

调节气氛，让说服在和谐融洽中进行 / 136

利用各种条件与经验说服对方 / 138

有十分把握的时候，不妨威胁一下对方 / 139

采取迂回战术，从侧面打开缺口说服 / 141

不到最后时刻，绝对不要放弃 / 143

摆明利害关系，从根本上打动他 / 144



目录

contents



第七章 点准穴位机智巧辩服人心，与人辩论的分寸

- 赢得尊重，该辩解就要理直气壮 / 146
- 辩论要智勇双全，既敢辩又善辩 / 149
- 运用反诘强化自己的观点 / 152
- 恰当地引用数据，可以发挥出意想不到的作用 / 154
- 反戈一击，反击对方的荒谬 / 155
- 借助权威，增强见解的正确性与可靠性 / 158
- 在气势上压倒对方，让对方自然地接受 / 160
- “欲擒故纵”，巧妙说服对方 / 163
- 求同存异，寻求双方的共同点 / 165
- “见风使舵”，辩论要关注风向掌握变机 / 167

下篇

办事有尺度

第八章 人脉是最有远见的投资，经营社会关系有尺度

- 满足别人的人，才能被别人喜欢 / 170
- 注意“首因效应”，第一眼让人喜欢 / 172
- 学会换位思考，拉近与他人的距离 / 174
- 亲切是人际交往的催化剂 / 177
- 逗大家开心的人，到哪儿都有人缘儿 / 179
- 积极向对方靠拢，要他当你是自己人 / 181
- 记住别人的名字，给人受尊重的感觉 / 184
- 感动他人，表示出喜爱之情 / 187
- 假装聪明的人，不受人喜欢 / 189
- 满足他人的需要，让他人受益 / 191
- 用昵称拉近距离 / 192

与他人交往，要保持适当的距离 / 193

观人于细微，察人于无形 / 195

只有了解他，才能走近他 / 197

制造接触的机会，提高熟悉度 / 199

第九章 借梯能登天，寻找办事捷径的尺度

借牌“挡箭”不得罪人 / 202

人际关系好，事半功倍 / 204

借用外力是一种技巧 / 205

“借”就是集结资源，发挥它们的最大效用 / 207

借助朋友办事 / 209

借助同学情从中受益 / 213

借助“老乡关系” / 216

善“借”他人之力 / 218

第十章 人情是无价的财富，经营感情的尺度

以诚相待，别人才会以诚相报 / 221

浇花要浇根，交人要交心 / 223

商人利益互惠，挚友心灵互惠 / 224

关心他人比恭维他人更有效 / 227

不经意的言辞，会使友情的大厦倒塌 / 228

再亲密的朋友也不能不分彼此 / 230

开玩笑要有度，不能以取笑别人为乐 / 233

说“不”要照顾到别人的情绪 / 235

利用异性相吸效应，让交流事半功倍 / 237

任何时候都要维护他人的自尊心 / 239

要先了解别人喜欢什么讨厌什么 / 241

把对方当主角，自己当配角 / 243

刻意暴露自己的弱点，增强对方的优越感 / 245



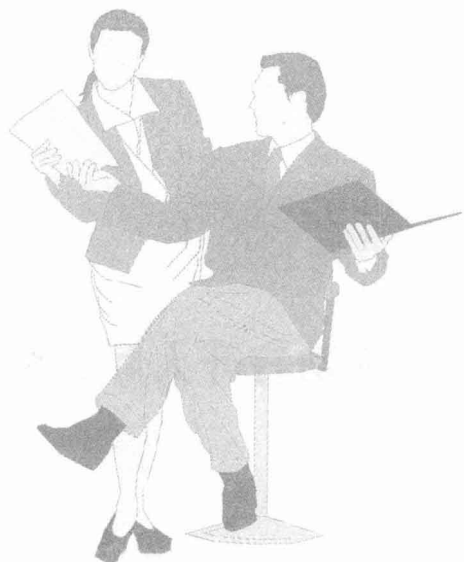


第十一章 送礼要送得巧送得妙，以“礼”相送的尺度

- 送礼看似很简单，其实是一门学问 / 248
- 掌握送礼心理，发挥最好的送礼效果 / 250
- 掌握好时机，送礼要送得恰到好处 / 252
- 在适当的时候送礼，人家才会欣然接受 / 254
- 把握好送礼原则，把事办得顺顺当当 / 256
- 寒暄要得体，让受礼者受之心安 / 257
- 礼品要恰如其分，要与受礼者身份相匹配 / 258
- 送礼有禁忌，什么礼品不能送 / 263
- 投人所好，送礼要投中他的喜好 / 264
- “礼”是同事关系的润滑剂 / 266

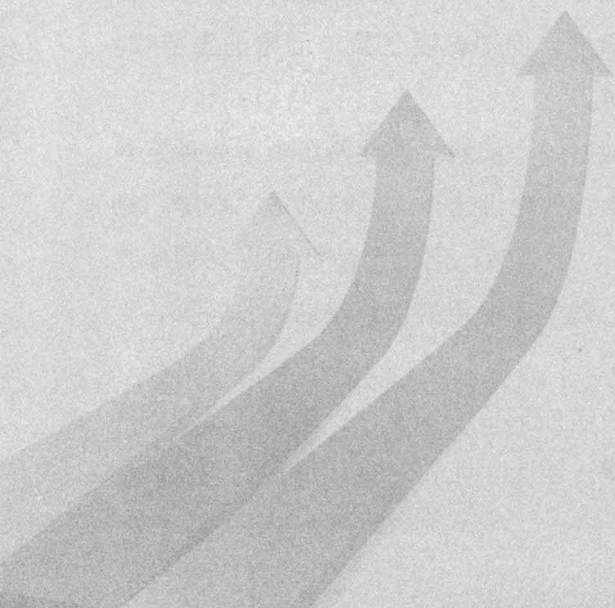
第十二章 功夫全在“磨”字上，软磨硬泡的尺度

- 办事要能“磨”，放下面子才能办成事 / 269
- 放下脸面，不达目的不罢休 / 271
- 办事需要素质，忍耐是最重要的一种 / 273
- 求人办事谁能坚持，谁就是胜者 / 275
- “心急吃不了热豆腐”，戒掉浮躁的情绪 / 277
- 遇事冷静，沉着而不感情用事 / 280
- 办事时不能让对方生气 / 282
- 控制好情绪，掌握好场面 / 284
- 办事时饭局中的学问 / 287
- 只有不会办事的人，没有办不成的事 / 292



..... 上篇

说话有分寸——嘴上要有硬功夫





第一章

成功打开人际关系的大门，初次交谈的分寸



第一印象未必正确，但最重要

人与人之间真的很奇妙，很多人与人的交往都是靠第一印象来决定的。第一印象往往注定别人对你的感觉，尤其是第一次约会时，几乎已经决定了你是否再与对方见第二次面！

有一个著名设计大师说过一句名言：“一个人永远不会有第二次机会给人以第一印象”。这话虽说有些极端，但却说明了第一印象的重要性。从一定意义上说，**第一印象决定一切**。

心理学家以大学生为研究对象做过一个实验。他让两组大学生评定对一个人的总的印象。对第一组大学生，他告诉这个人的特点是“智慧、勤奋、冲动、爱批评人、固执、妒忌”。很显然，这六个特征的排列顺序是从肯定到否定。对第二组大学生，心理学家所用的仍然是这六个特征，但排列顺序正好相反，是从否定到肯定。

研究结果发现，大学生对被评价者所形成的印象，受到特征呈现顺序的高度影响。先接受了肯定信息的第一组大学生，对被评价者的印象远远

优于先接受了否定信息的第二组。这意味着，最初印象有着高度的稳定性，后继信息甚至不能使其发生根本性的改变。因此，我们在交流中，**必须重视第一印象所发挥的作用**。正因为如此，企业家、政治家、外交家们都往往注重打造第一印象。电视台黄金时段的广告费是以秒来计的，但为了把握住时机，给观众留下最佳的第一印象，精明的企业家总愿意为这短短的几秒钟一掷千金；世界各国各地的政府都非常重视机场、车站、码头以及城市 CBD 的建设。

从人际交流的效能角度看，第一印象的重要性是不言而喻的。既有罗密欧与朱丽叶、贾宝玉与林黛玉一见钟情，也有孔子以貌取人、孙权错失庞统留下的遗憾。**良好的第一印象是成功沟通的起点和关键点，而糟糕的第一印象却是沟通中的障碍和阴影**。因为当人们根据一系列信息去认识某一对象时，最初得到的信息往往比以后得到的信息占有压倒的优势。人们对最初出现和接受的信息比较重视，并以此为参照，影响以后的总体印象。

在现实生活中，人们常据第一印象的先入为主作用来决定自己第二次以至接下来的交往行为。初次交流，交往的双方已开始留下彼此的印象，并下意识地为接下来的沟通定下方向。营造良好的第一印象，将成为我们能否与别人成功交往的第一步。

第一印象往往与形象息息相关，虽然美好的形象非常重要，但是恰当的谈话内容却是更重要的因素。俗话说得好，“好马出在腿上，好人出在嘴上”，要想树立最佳的第一印象，就必须打一场有准备的仗，迅速把握环境中透露出来的各种信息，然后点石成金作为你的话题，成为打开你们心扉的桥梁，从而让对方相信你。只要你能说出很好听的话，说得恰如其分，就很容易掌握交际的主动权，给人留下成功的第一印象。





让初次相逢就找到一见如故的感觉

掌握“一见如故”的诀窍，不仅是一种境界，而且对于工作，生活大有裨益。那么，“一见如故”有什么诀窍呢？其实，秘诀就是一些简单的细节设计，把细节做好，即使是素昧平生，也一样能够聊得火热。

一、说好开场白

初次见面的开场白，是留给对方的第一印象。说好说坏，关系重大。说开场白的原则是：亲切，贴心，消除陌生感。

1. 找到贴“亲”带“友”的关系

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的第一句话是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，他是鲁肃的同事挚友。短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交情。其实，任何的两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”，“友”关系。如：

“你是复旦大学毕业生，我曾在复旦进修过二年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是体育界老前辈了，我爱人可是个体育迷；您我真是‘近亲’啊。”

“您来自苏州，我出生在无锡，两地近在咫尺。今天遇到同乡，令人欣慰！”

2. 对对方表示敬重，仰慕

用这种方式必须注意掌握分寸，恰到好处，不能乱吹捧，不要说“久仰大名，如雷贯耳”一类的过头话。表示敬慕的内容应因人、因时、因地

而异。如：

“您的大作我读过多遍，受益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹作者风采！”

“今天是教师节，在这光辉的节日里，我能见到您这位颇有名望的教师，不胜荣幸。”

“桂林山水甲天下，我很高兴能在这里见到您——尊敬的山水画家！”

3. 问候要因人因时而宜

“您好”是向对方问候致意的常用语，如能因对象，时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。

对德高望重的长者，宜说“您老人家好。”以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“张老，你好”，显得亲切；对方是医生，教师，说“戴医生，您好”，“王老师，您好”，有尊重的意味。节日期间，说“节日好”，“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”，“早上好”比“您好”更得体。

二、找出共同感兴趣的话题

说好开场白，仅仅是良好的开始。要谈得有味，谈得投机，谈得融洽，双方必须确立共同感兴趣的话题。

有人认为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然。生活在同一个时代，同一方国土，只要善于寻找，何愁没有共同语言？一位小学老师和一名泥瓦匠，两者似乎没有投机之处，但是，如果这个泥瓦匠是一位小学生的家长，那么，两者可就如何教育孩子各抒己见，交流看法；如果这个小学教师要盖房或修房，那么，两者可就如何购买材料，选择修造方案进行沟通、切磋探讨。只要双方留意，试探，就不难发现彼此有对某一问题的相同观点，某一方面共同的兴趣爱好，某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨难堪，是因为没有发掘共同感兴趣的话题。





三、注意掌握对方的心理

要使对方对你产生好感，留下的深刻印象，还必须通过察言观色，了解对方近期内关心的问题，掌握其心理。

例如，知道对方的子女今年高考落榜，因而举家不欢，你就应劝慰，开导对方，说说“榜上无名，脚下有路”的道理，举些自学成才的实例。如果对方子女决定明年再考，而你又有自学，高考的经验，则可现身说法，谈谈高考复习应注意的地方，还可表示能提供一些较有价值的参考书。在这种场合，切忌大谈榜上有名的光荣。即使你的子女已考入名牌大学，也不宜宣扬。

四、要有良好的收场

有了良好的开场，也要有良好的收场。

“再会”之类的告别语千篇一律，太俗太空，要努力设计能给对方留下深刻印象的告别语。如“祝您成功，恭候佳音！”良好的祝愿会使对方受到鼓舞；“今天有幸结识您，愿从此常来常往！”热情洋溢的语言会使对方受到感染。

以上四条秘诀看似简单，但要做好，还得遵循情要热，语要妙的原则。情热，就是有满腔热情，直率真诚，不虚假，不做作，不吹牛，不炫耀；语妙，就是措词得当，出言有礼，吐语生辉，忌喋喋不休地讲对方不感兴趣的话。热情而语妙，纵使萍水相逢，也能一见如故。



热烈之中有温和，对人的热情要张弛有度

要给别人留下良好的印象，并不是说，我们与别人一见面就兴高采烈