

再也不怕 跟人打交道

一学就会的交往技巧

马银文◎编著



汇集最实用的办事学问，提炼最有效的办事方法
掌握恰当的交往之道 建立融洽的交际氛围

人与人的交往，实际上是心与心的交流，一个人的人际关系状况不仅影响其成长与发展，还决定其事业的成败与人生的高度。

中国商业出版社

再也不怕 跟人打交道

一学就会的交往技巧

马银文◎编著



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

再也不怕跟人打交道：一学就会的交往技巧 / 马银文编著. — 北京：中国商业出版社，2016. 6
ISBN 978-7-5044-9469-6

I. ①再… II. ①马… 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 (2016) 第 125384 号

责任编辑：郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(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

三河市祥宏印务有限公司

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 17.5 印张 220 千字

2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

定价：35.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)



前 言

人无论选择怎样的活法,都离不开做各种事情,包括大事、小事、难事、易事。只要选择了活着,就得食人间烟火,就得面对人间的是是非非,就得想办法去解决生活中遇到的方方面面的问题。

有些事情,可以不去关心,但有些事情人们却无法回避。只要你想实现人生的目标,就得去做事以及学会怎样做事。

面对人世间纷繁复杂的事情,有的人能谈笑自如,轻而易举地就把问题解决掉;而有的人遇到问题找不到解决的方法,眉毛、胡子一把抓,最后精神沮丧,无所适从。

为什么会出现这两种截然不同的结果呢?是因运气、机遇心态、性格、学识、家庭背景的不同吗?也许与这些都有关系,但却不是问题的关键所在。一个人的前途与命运如何,最终取决于你做事的方法。如何办事关系到你做事的成功几率。

一个人可能没有很高的学识,但是,只要你会办事、会灵活办事,把事办得滴水不漏,即使没有机会也能创造机会,有可能把困难变成机遇,把别人眼里的不现实变成现实,能化风险为平安,能在追求成功、实现梦想的道路上一路前行。

从另一方面来讲,即使你有很高的学历,有很强的工作能力,有让人美



慕的外在条件,但是,如果你不能办事、不会办事,结果也会事倍功半,白白地浪费掉了宝贵的资源。

从中外历史看,不难发现,无论是叱咤政界的风云人物,还是能够呼风唤雨的商界巨子;无论是显赫一方的名门望族,还是最普通的市井百姓,那些能成就一番事业的人,都是会做事的人,而且是能够灵活做事的人。虽然有人说,做事难,难于上青天,但如果你做事灵活,能够掌握办事的方法和要领,就能把事办好、更到位。

当今社会竞争激烈,如果我们想立足于纷繁复杂的社会,并能在这个社会更好地生存和发展,真正做出一番事业,就必须学会怎样做事。因为在机会面前,只有你掌握了做事的技巧,你才会轻松赢得机会,事业有成。

人不会生而知之,人也不能天生就会办事。办事的能力是在挫折与失败中磨炼出来的;办事的经验是在成功与实践中总结出来的;办事的智慧是在人际交往中思考出来的;而办事的艺术,则是在为人处世中用心感悟出来的。大千世界,人性各异决定了办事的难易;环境的复杂,更造成了成功的复杂性。但谋事在人,无论面对什么难事,我们一定要牢记这一古训:世上无难事,只怕有心人。



目 录

第一章 注重形象：让人一见面就喜欢你

孔子曰：“以貌取人，失之子羽。”然而对于现今的大多数人来说，外在形象的好坏已成为关乎办事成败的关键因素。树立良好的形象，举手投足、一言一行之间尽显魅力，不仅是人际交往的第一步，更是成功办事的基础。

1. 第一印象很重要 / 3
2. 能说会道，言谈得当 / 5
3. 说话的要诀和禁忌 / 8
4. 行为举止有礼貌 / 13
5. 微笑是人际交往的第一要素 / 16
6. 魅力从何而来 / 18
7. 怎样让人记住自己 / 20
8. 让人喜欢并不难 / 22

第二章 心态好有耐性：好事多磨办事要肯下功夫

拿破仑曾经说过：“要么你去驾驭生命，要么是生命驾驭你。你的心态决定了谁是坐骑，谁是骑师。”

世上不如意的事情十之八九，做事时难免会遇到挫折和麻烦，需要适时调整自己的心态，有良好的自控力和耐心，不轻易放弃任何希望。



1. 不骄不躁，着急上火不解决问题 / 27
2. 有点耐心，好事都是磨出来的 / 29
3. 能屈能伸好办事 / 32
4. 冷静对待别人的批评 / 35
5. 别怕拒绝，就看有没有诚意 / 37
6. 事无绝境，别轻易放弃 / 40
7. 水滴石穿，只要是正确的就坚持 / 42
8. 往最坏处打算，往最好处努力 / 44
9. 办事切忌半途而废 / 46
10. 远离急功近利 / 50
11. 欲望无限，应适可而止 / 52

第三章 分寸得当：把握好做事的尺度

说话有说话的分寸，办事有办事的尺度。只要掌握了说话的分寸与办事的尺度，无论是说起话来，还是办起事来，都能拿捏准确、游刃有余。

1. 克服急躁心理 / 57
2. 求人办事善于抓好机会 / 59
3. 用“对不起”化解矛盾 / 62
4. 变则通，通则久 / 64
5. 平时储“人情”，办事有人帮 / 66
6. 吃亏是福 / 69

第四章 拓展人际关系：公关办事的重中之重

人际关系是成功的基础，是办事时最可依赖的凭仗。好莱坞有句话说：事情的成功，不在于知道了什么或者能做什么，关键在于你高超的办事艺术。卡耐基也说，成功只有15%是依靠专业技能，而85%要靠人际关系。

1. 播种感情，收获关系 / 73



2. 人际交往不可厚此薄彼 / 75
3. 先做朋友后办事 / 77
4. 想办法接近关键人物 / 81
5. 连点成线，拓大交际圈 / 84
6. 人情如储蓄 / 87
7. 常和朋友联系 / 88
8. 交友不势利，冷庙也烧香 / 91

第五章 把握语言艺术：能说会道才能把事办好

有位哲人曾说过：“世间有一种途径可以使人很快完成伟业，并获得世人的认可，那就是优秀的口才。”语言能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。会说话的人，能利用巧妙的话语，将别人的思想引向自己的思路；不会说话的人，在办事过程中，会处处碰壁。把事情办好，就要在语言上下功夫，只有能说会道，做事才会更灵活，事情才会越办越顺。

1. 忠言不逆耳，难事不难办 / 97
2. 拒绝他人，要掌握尺度 / 98
3. 揣摩对方心思，扣动他人心弦 / 101
4. 说话要抓住关键，紧扣主题 / 103
5. 用暗示改变对方的行为 / 105
6. 巧妙使用“模糊语言” / 108
7. 该说的留一点，不该说的莫开口 / 109
8. 巧妙周旋，由被动变主动 / 111
9. 场面话该说还要说 / 113

第六章 搞好应酬往来：公关办事的软链接

交际应酬是人们生活中的重要环节，礼尚往来是公关办事中不可缺少的部分。古人云：“投之以桃，报之以李。”要想办事顺利，就要掌握交际应酬的学问，懂得礼尚往来，这样才能在交际



应酬中表现得恰到好处，赢得别人的好感。

1. 今天栽树，他日乘凉 / 119
2. 锦上添花不可少，雪中送炭价更高 / 121
3. 交际看时候，应酬看火候 / 124
4. 给人面子，就是给自己面子 / 126
5. 登门拜访有学问 / 129
6. 给别人戴花，别过分显露自己 / 132
7. 记住别人的长处，发现对方的需要 / 134

第七章 抓住机遇：化不可能为可能

处处留心，皆机遇。人生的机会可能会以各种方式降临在我们面前，要捕获捉它，你就得在平时养成留心身边事的习惯，时刻全身心地准备着去迎接、拥抱每一次光顾你的幸运之神。

1. 选择良好的公关环境 / 139
2. 营造愉快的氛围 / 141
3. 寻找机会，见缝插针 / 144
4. 让彼此都有回旋的余地 / 147
5. 机不可失，该出手时就出手 / 150
6. 抓住关键点，一击即中 / 152

第八章 风趣幽默带来轻松的办事效率

幽默宛如润滑剂，它会使你行走于世顺畅无阻，会使你的事业如行云流水般舒展地绽放。一板一眼的人不但在他人眼中是没有魅力的人，自己也会感觉自己是令人讨厌的家伙。说话办事的功夫，是在人生的战场上所必需的。所以，我们应该抓住上帝给我们的恩赐，掌握好幽默的方法。

1. 使自己成为笑谈高手 / 157
2. 先笑你自己 / 160
3. 用幽默轻松化解棘手话题 / 163



4. 说服他人，幽默方法最得体 / 166
5. 幽默能为你的演讲锦上添花 / 167
6. 幽默的论辩让歪理不攻自破 / 169
7. 软硬兼施，做一个打不垮的推销员 / 172
8. 化解拒绝的尴尬，换回办事的契机 / 174
9. 幽默之中暗含玄机 / 176
10. 使用幽默的几大技巧 / 178

第九章 凡事因人而异：对不同的人用不同的方法

在做事的过程中，会遇到各种类型的人，有的人很健谈，有的人脾气暴躁，有的人沉默寡言，有的人爱挑剔，有的人自以为是，还有的人甚至对你充满敌意……该如何去面对这些个性迥异的人呢？因人而异、对症下药是最好的办法。在办事的时候多几个心眼，找到对方的性格特点，有的放矢，这样才能把事情办好。

1. 办事看人，人异法变 / 183
2. 就事论事，对症下药 / 186
3. 从对方的立场出发 / 191
4. 如何跟“闷葫芦”共事 / 193
5. 怎样应对脾气暴躁的人 / 195
6. 跟爱挑剔的人共事的法则 / 198
7. 遇到性格孤僻的人怎么办 / 200
8. 如何与自以为是的人沟通 / 202
9. 怎样面对固执的人 / 204
10. 如何对付嫉妒你的人 / 205
11. 碰到敌视你的人怎么办 / 206

第十章 打破常规：在老套路中寻找新突破

规则是由兔子制定的，打破规则的是豺狼，否则豺狼就吃不



到兔子。做事畏首畏尾、瞻前顾后的人，经常被束缚在规则的枷锁内，没有突破、没有创新，在规则的牢笼内耗尽力量，却事倍功半。会办事的人，从来不被规则束缚住头脑和手脚，他们敢于突破规则的防线，用灵活的方式做别人无法完成的事，而且做得尽善尽美，令人刮目相看。

1. 别人没想到的路子更容易成功 / 211
2. 跳出老规矩，自己找出路 / 214
3. 找好事情的突破口再动手 / 216
4. 会变通，就会顺通 / 219
5. 巧用新瓶装“老”酒 / 221
6. 把着眼点放在对方得意处 / 226
7. 红脸与白脸要交替上演 / 229

第十一章 凡事要有原则：办事禁忌一定要注意

俗话说：“顺水行舟好撑船，远离礁石过险滩。”在公关做事的过程中，能注重一些办事的基本原则，如诚信、合作、真诚、勤奋等。并远离一些做事的禁忌，以防踩上地雷。通过自己的言行逐步树立起个人的信誉，提升个人品牌价值，从而使自己在公关办事过程中左右逢源、如鱼得水。

1. 真诚待人，酌情对事 / 235
2. 结交真朋友，远离假君子 / 238
3. 不要欲盖弥彰，纸包不住火 / 241
4. 不得罪不该得罪的人 / 244
5. 合作共赢，不要吃独食 / 247
6. 不要把所有的鸡蛋放在一个篮子里 / 251
7. 诚信乃成事之本 / 253
8. 不越权，在其位谋其职 / 257
9. 损人利己始，害人害己终 / 260
10. 提升自己的品牌价值 / 264

A large, light-colored circular graphic element with a decorative floral border at the top and bottom. Inside the circle, the text '第一章' is centered at the top, followed by a dashed horizontal line, and then the main title '注重形象：让人一见面就喜欢你' is centered below it. To the left of the circle, there is a small illustration of a person in a suit carrying two briefcases. To the right, there is a small illustration of a butterfly and a floral sprig.

第一章

注重形象： 让人一见面就喜欢你

孔子曰：“以貌取人，失之子羽。”然而对于现今的大多数人来说，外在形象的好坏已成为关乎办事成败的关键因素。树立良好的形象，举手投足、一言一行之间尽显魅力，不仅是人际交往的第一步，更是成功办事的基础。



1. 第一印象很重要

在人际交往中，每个人都尽可能使自己在别人心目中留下良好的印象，获得对方的积极评价。而这其中，能否在初次见面时给对方留下良好的第一印象，尤为重要。

所谓第一印象，就是与素不相识的人初次接触时给对方留下的印象，包括表情、姿态、服饰、举止、言语等，是别人评判以后是否继续交往的依据。因此，不管对于人际关系还是公关办事，第一印象都具有十分重要的意义。

第一印象是发自人内心的真实感受，是在没有外界作用力的情况下形成的，具有相当的确定性，一旦形成往往很难改变，所以在社交场合中善于处事的人在初次见面时都力图展现出自己最好的一面，以赢得对方的好感，从而有利于以后的交往和合作。

在公关办事中，第一印象尤其显得重要。如果能够在初次交往中给人留下好印象，别人自然会乐于继续交往；相反，如果表现不佳，那么以后合作就会变得比较困难。所以，千万不可忽视自己给别人留下的第一印象。

既然第一印象对于公关办事如此重要，那么如何才能更好地展示自己的第一印象呢？

(1) 显得有活力

不管是年轻还是年老，在公关办事中都要表现得很有活力，一个死气



沉沉的人很难给人留下良好的印象。头发梳理得整齐干净，面部表情自然而有生气，眼睛炯炯有神，精神状态良好，行动时显得很有干劲，充满活力，这样的人在初次接触时往往更容易赢得别人的好感。

(2) 充满热情

西方有位名人说：“热情是世界上最宝贵的财富。”他还说：“热情是行动的信仰，有了这种信仰，我们就会无往而不胜。”的确，没有什么东西比热情更能打动人心、引起别人好感的了。一个做事积极主动的人，一个处处都能表现出热情的人，在初次见面中，无疑会给人留下难以磨灭的印象。

(3) 利索能干

初次见面的时候，如果一个人在言行举止上显得干净利索，处事有条不紊，对方往往会感觉他非常能干，而这将有利于彼此双方将来的交往和合作。因为利索能干的人将会给对方带来更多信心。相反，如果一个人做事迟钝、缓慢，即使其他方面做得很好，也很难给人留下好印象。

(4) 充满自信

一个充满自信的人不仅对自己有信心，还可以让别人对你充满信心，而这个信心往往就是将来彼此交往与合作的基础。一个瞻前顾后、畏畏缩缩的办事者不但显得对自己没有信心，也会让别人对其失去信心。

(5) 显得有分量

从人的心理上讲，没有几个人希望自己跟无关紧要的人打交道，因为这也意味着办事情的效率很难得到保证，而跟一个很有分量的人共事，不仅能够给他带来信心，而且还会使他觉得能够提升自己的地位。所以，如果一个人显得可有可无、无足轻重，将很难引起别人的重视，而一个看起来很有分量的人，即便是表面上的，也更能让人重视，别人也更愿意与其合作。

除了上述几个方面之外，在初次见面时穿着服饰、言谈举止也是需要



注意的地方。穿着打扮大方自然，言谈举止礼貌得体，切忌为了引起别人的注意而采取一些极端的方法，如身着奇装异服，说话的嗓门过大等，这样的做法只能起到相反的效果，惹人反感。

第一印象在人的办事过程中确实很重要，一定程度上能影响彼此双方将来的交往，但是第一印象仅仅是一种首要效应，并不是本质的，更不是不可改变的。

双方初次见面所获得的印象虽然是直接来于人内心的感受，但终究只是一些表面特征，如果一概以此作为评判是否继续交往的标准，很可能导致“以貌取人”这样的错误发生。如一些青年男女在交往的时候，就是因为初次见面时的印象不太好，而没有考虑对方的个性和人品，错失婚配良机。

第一印象也不是不可改变的。即使第一次接触的时候给对方留下的印象不是很好，甚至很糟糕，但是随着时间的推移，彼此进一步地了解，也可能改变最初留下的坏印象。

所以，在公关办事的过程中，如果没有给对方留下好印象也不要气馁，只要在以后的交往中，能进一步展现自己的魅力，表现出自己的长处，相信也可以让对方对你刮目相看。

2. 能说会道，言谈得当

话人人都会说。然而能说话是一回事，能否把话说的得体、恰到好处则是另外一回事。一个不能很好地用语言表达自己想法的人，很难博得别人的好感，更别说公关办事了。



树立一个良好的办事形象，首先是着装，其次就是语言。语言是思想信息的载体，是人们交流和沟通的基础，一个擅长公关办事的人，必定是一个说话的高手，是一个能将办事语言运用得灵活自如的人。

所谓办事语言，就是专门用于办事沟通的语言，它有别于普通的语言交流，一般来说，应该注意这几个方面：

(1) 准确

无论公关办事者是在向对方阐述自己的观点，还是对某一问题进行分析，都要尽可能清晰明了地表达自己的意思，以免对方产生误解。胡说八道、信口开河、含糊其辞是不允许的，弄虚作假更不应该。对于“大概”、“基本上”、“差不多”等字眼也要尽量避免，从而能够让对方更准确更直接地领会说话者的意图。

通常，具体明了的语言能够让人更容易把握，印象也更深刻。二战时期，有一句话广为流传——“我所能奉献给你们的只是鲜血、眼泪和汗水。”这是英国首相、著名演说家丘吉尔在演讲中所说的一句话，然而原话并不是这样，丘吉尔当时说的是：“我所能奉献给你们的只是鲜血、劳累、眼泪和汗水。”之所以有这样一个改变，就是因为“劳累”这个词太过抽象，不容易准确把握，所以被人遗忘了。在公关办事的时候，也要尽量避免这种情况的出现。

(2) 规范

说话用语要规范，就是指在跟对方交流的过程中要尽量使用“行话”。每个行业都有一些通用的标准用语，作为一个公关办事人员，如果不了解本行业的“行话”，肯定会让人轻视。

(3) 有针对性

公关办事的时候，语言要有的放矢、命中要害，具有很强的针对性，每个字每句话都应该有相应的含义。公关办事并非普通的聊天，要讲究效率。如果一个人在公关的时候说的都是一些与之主旨无关的话题，东拉西