

SAY AND DO

说 与 做

张艳玲◎编著

皆定成败

说话是门技术 做人是门学问

出色的说话技巧和卓越的办事能力是年轻人通往成功和幸福之路的捷径。
我们天天在说话，不一定就对话；我们天天在办事，不一定就会办事。

民主与建设出版社

说与做

张艳玲◎编著

皆定成败

民主与建设出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说与做皆定成败 / 张艳玲编著. — 北京 : 民主与建设出版社, 2017.8

ISBN 978-7-5139-1276-1

I. ①说… II. ①张… III. ①成功心理 - 青年读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第192939号

©民主与建设出版社, 2017

说与做皆定成败

SHUO YU ZUO JIEDING CHENGBAI

出 版 人：许久文

编 著：张艳玲

责任编辑：王 倩

出版发行：民主与建设出版社有限责任公司

地 址：北京市海淀区西三环中路10号望海楼E座7层

电 话：010-59419778 59417747

印 刷：三河市天润建兴印务有限公司

开 本：710mm × 1000mm 1/16

字 数：130千字

印 张：15

版 次：2017年10月第1版 2017年10月第1次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5139-1276-1

定 价：36.80元

注：如有印、装质量问题，请与出版社联系。

前言

PREFACE

无论是古代朝堂还是如今社会交际，不会说话、不会办事的人都难成大事，能做成大事的人，一定是在做人和做事方面有其独特的人格魅力。因此，可以说会做人、善做事，这是影响一个人一生成败的重要因素。

“人”这个字，虽然笔画简单，理解起来也并不难，我们每个人几乎都需要从小写到老，也从小做到老，然而，写起来容易做起来难。鲁迅先生曾著文《世故三昧》，发出感叹：“人世间真是难处的地方，说一个人‘不通世故’固然不是好话，但说他‘深于世故’也不是好话。”可见做人之不易，成事之难。这个难，其实在于“度”的把握。会说话能把事情做得更好，好口才才能帮你更好地表达人生。一个会说话的人能够做到用语言解除危机、警惕语言忌讳与陷阱，清楚地知道跟什么人说什么话，什么场合适合说什么话，营造轻松和谐的人际氛围。

可是不少人在交际中有这样的困惑：有些话说了，有些事办了，但并不见得结果是好，有些话不说，有些事不办，也不一定是好事。很多时候，一件事，怎样说，怎样做，什么时候说，什么时候做也大有学问。说话和办事并

前言

PREFACE

不是两个独立的过程，我们在生活中应该灵活运用。一件事情是否能办成在很大程度上与会不会说话有关；而一句话是否说得恰当，又与一个人的性格、情绪、修养和阅历等有很大的关系。如果我们从一开始就重视学习说话、办事的技巧，非常有利于未来事业空间的拓展。

当今是一个生活节奏快的年代，一俯一仰之间就可以物是人非。虽然每个人都对有一个成功的未来充满了渴望，然而，成功之路通常情况下并不那么顺畅。你究竟怎么做才能尽可能地扫清成功路上的拦路虎？怎样才能让自己在说话做事方面更加成熟、更加完善，将一个更好的自己呈现在大家面前，让成大事的路更顺利？

这本励志经典《做一个会说话办事的人》，献给步入社会不久的年轻人，主要从说话技巧和办事策略两个方面来告诉大家，在为人处世中应该重点注意的问题。不仅如此，书中还运用了一些心理学理论，并用真实的案例让大家在阅读中产生共鸣，进而学习模仿，学到实用的说话与办事技巧。

目 录

CONTENTS

第一章

会说话才能积累好人脉

- | | |
|-----|------------------------|
| 001 | 01学会说话从学会倾听开始 / 002 |
| | 02投其所好是建立良好关系的基础 / 008 |
| | 03央求不如婉求 / 013 |
| | 04说话要善于变通 / 017 |
| | 05拒绝也需要技巧 / 020 |
| | 06言多必失，逢人只说三分话 / 025 |
| | 07背后说人好话是一种美德 / 028 |

第二章

改变自己的表达习惯

- | | |
|-----|------------------------|
| 031 | 01以友善的态度开始 / 032 |
| | 02消除紧张情绪 / 036 |
| | 03切忌模仿他人 / 039 |
| | 04改变你的语言表达习惯 / 043 |
| | 05丰富的词汇能帮助你跟人打交道 / 052 |
| | 06幽默会让你与众不同 / 060 |

第三章

做事先做人

- | | |
|-----|----------------------|
| 065 | 01懂得感恩 / 066 |
| | 02帮助别人也是帮助自己 / 069 |
| | 03善于学习 / 072 |
| | 04不要过分炫耀自己 / 076 |
| | 05充满热情与自信 / 080 |
| | 06胜利的时候更要保持平常心 / 084 |
| | 07保持一颗乐观的心 / 087 |
| | 08可以平淡，但不可以平庸 / 091 |
| | 09吃亏是福 / 095 |

第四章

办事要低调

- | | |
|-----|--------------------|
| 099 | 01学会察言观色 / 100 |
| | 02与优秀的人在一起 / 103 |
| | 03辩证地看待友情 / 107 |
| | 04尊重他人，建立自信 / 110 |
| | 05做事要刚柔并济 / 113 |
| | 06学会保住别人的面子 / 116 |
| | 07开拓一个良好的交际圈 / 119 |
| | 08与人交往要有“度” / 123 |
| | 09适时给人以帮助 / 126 |

- 10学会善待别人 / 129
- 11办事要懂得宽容 / 134
- 12隐忍也是一种处世哲学 / 140
- 13低调的人离成功最近 / 146

第五章

应酬要进退有度

- 151
 - 01建立良好的人际关系 / 152
 - 02做事要外圆内方 / 154
 - 03友有益损，择人而交 / 161
 - 04懂得忍一时之辱 / 164
 - 05难得“糊涂” / 168
 - 06软硬兼施，刚柔并济 / 176
 - 07做大事者要兼济天下 / 181

第六章

职场应对，须左右逢源

- 185
 - 01人各有志 / 186
 - 02搞好同事关系，办事事半功倍 / 191
 - 03学会荣耀共享 / 195
 - 04忠诚要排第一 / 198
 - 05只做正确的事 / 203
 - 06给上司留足面子 / 206

07先明确目标，再施展拳脚 / 210

08善于抓住和利用机会 / 215

09多疑和敏感要不得 / 219

10永不放弃，才能柳暗花明 / 222

11有付出才有收获 / 226

12鞭策自己不断进步 / 230

第一章

会说话才能积累好人脉

一个人说话的水平代表着他做事的水平，决定着他成事的高度。就说话而言，方则针锋相对、有理有据，圆则通融达变、八面玲珑。方圆互用，于小处可广交友、赢人气，于大处可惊天地、泣鬼神。



01 学会说话

从学会倾听开始

学会倾听，对于每个人来说都是很有意义的。

根据人性的知识，我们知道，人们往往对自己的事情感兴趣，对自己的问题更关注，更喜欢自我表现。一旦有人专心倾听我们谈论我们自己时，就会感受到自己被重视。这是一种十分微妙的自我陶醉的心理：有人愿意听就觉得高兴，有人乐意听就觉得感激。

然而，很多人在和别人谈话时，总喜欢自卖自夸，喋喋不休，让对方在大多数时间里都听自己说，不放过任何一个表达自己思想的机会，以为这样就能说服对方。在方圆者看来，这种做法是错误的。说话从来就是两个人的事情，我们需要通过谈话，来了解别人、说服别人，其最基本的前提是让对方也有足够的机会表达自己。在大多数时候，他对自己的了解比别人多很多，而且如果你给他的印象是表现欲太强，那么他就可能会认为你对他毫不在意，因而也会对你所说的内容不予关注。因此，你应该善于倾听别人的话语，掌握高超的方圆说话艺术。

此外，倾听是解决冲突、矛盾、处理抱怨的最好方法。一个牢骚满腹、怨气冲天甚至最不容易对付的人，在一个有耐心、同情心的倾听者面前常常会软化而通情达理。

戴尔·卡耐基到处演讲，举办讲座。来听的人成千上万。他们中有大学教授、大学生、商业管理人员、市民等，还有不少是社会上的知名人士。卡耐基的演说获得了极大成功。

他的演说的成功不仅仅是他的学识渊博，旁征博引，妙语连珠，更主要的是他把他的理论——演讲、交际的各种技巧——巧妙地融合到他的演讲之中，打动了听众的心。

卡耐基的名声远播到欧洲，欧洲的有些地方就邀请他去做演讲，卡耐基有了一次欧洲之行。

从欧洲回来之后，一天，卡耐基的朋友邀请他参加桥牌晚会。

在这个晚会上，只有卡耐基和另外一位女士不会打桥牌，他俩坐在一旁便闲聊上了。

这位女士知道卡耐基前不久刚去过欧洲，于是就对卡耐基说：“啊，卡耐基先生，你去欧洲演讲，一定到过许多有趣的地方，欧洲有很多风景优美的地方，你能讲讲吗？要知道，我从小就梦想着去欧洲旅行，可是到现在我都不能如愿。”

听完这位女士的开场白，卡耐基就知道这位女士是一位健谈的人。他知道，如果让一位健谈的人长久地听别人讲他到过的许多风景优美的地方的情况，那就如同受罪，心中定是憋着一口气，并且不时要打断你的谈话，或者对你的话根本毫无兴趣。他明白这位女士想从自己的话中寻找一些契机好帮助她能够开始自己的谈话。

卡耐基刚进晚会时听朋友介绍过她，知道她刚从南美的阿根廷回来。阿根廷的大草原景色秀丽，到那个国家去旅游的人都要去看看的，而且每个人都



有自己的一番感受。

于是他对那位女士说：“是的，欧洲有许多有趣的地方，风景优美的地方更不用说了。但是我很喜欢打猎，欧洲打猎的地方就只有一些山，是非常危险的。那里没有大草原，要是能在大草原上一边骑马打猎，一边欣赏秀丽的景色，那该多惬意呀……”

“大草原？”那位女士马上打断卡耐基的话，兴奋地叫道，“我刚从南美阿根廷的大草原旅游回来，那真是一个有趣的地方，好玩极了！”

“真的吗，你一定过得非常愉快吧。能不能给我讲一讲大草原上的风景和动物呢？我和你一样，也十分向往大草原呢。”

“当然可以，阿根廷的大草原可……”那位女士看到有了这么好的一个倾听者，当然不会放过这个机会，滔滔不绝地讲起了她在大草原的旅行经历。然后又卡耐基的引导下，她接着讲了布谊诺斯艾利斯的风光和她沿途旅行的国家的风光，甚至到了最后，变成了她对自己这一生去过的美好地方的追忆。

卡耐基一直在旁边耐心地聆听着，并时不时地点点头鼓励她继续讲下去。那位女士一直讲了一个多小时，然后晚会就结束了，她余意正浓地对卡耐基说：“卡耐基先生，下次见面我继续给你讲，还有很多很多呢！谢谢你让我度过了这样美好的一个夜晚。”

在这一个多小时中，卡耐基只说了几句话，然而，那位女士却向晚会的主人说：“卡耐基先生真会讲话，他是一个很有意思的人，我非常愿意和他在一起。”

其实卡耐基知道，像这位女士这样的人，事实上根本不想从别人那里听到讲些什么，她所需要的仅仅是一双认真聆听的耳朵。她想做的事只有一件：倾诉。她很想把自己所知道的一切全都讲出来，如果别人愿意听的话。对于这种谈话者，最好不要自以为是，卖弄口才，堵住她们的嘴巴，那只会赢来打哈欠的嘴巴和厌烦的表情。

如果对方喜欢表现自己，你就尽量保持沉默倾听；等你发表你的意见时，他也会欣然地聆听了。通常打岔会令对方生气，以致阻碍了意见的交流。

倾听是你表现个人魅力的大好时机，你以你的倾听表示你对别人的尊重。卡耐基建议：“只要成为好的倾听者，你在两周内交到的朋友，会比你花两年工夫去赢得别人注意所交到的朋友还要多。”大卫·舒瓦兹在《大思想的神奇》一书中提到：“大人物独揽倾听，小人物独揽讲话。”

所以，在别人说话的时候，静静地听着，不时加以回应，如点头或者微笑，在对方没有讲完以前不去打断他，这是一件非常非常受欢迎的事。

心理学家已经证实：倾听可以减除他人的压力，帮助他人清理思绪。倾听对方的任何一种意见或议论就是尊重，以同情和理解的心情倾听别人的谈话，是维系人际关系，保持友谊的最有效的方法。

美国南北战争曾经陷入一个困难的境地，当时身为美国总统的林肯，心中有来自多方面的压力。他把他的一位老朋友请到白宫，让他倾听自己的问题。

林肯和这位老朋友谈了好几个小时。他谈到了发表一篇《解放黑奴宣言》是否可行的问题。林肯一一检讨了这一行动的可行和不可行的理由，然后把一些信和报纸上的文章念出来。有些人怪他不解放黑奴，有些人则因为怕他解放黑奴而谩骂他。

在谈了数小时后，林肯跟这位老朋友握握手，甚至没问他的看法，就把他送走了。

这位朋友后来回忆说：当时林肯一个人说个不停，这似乎使他的心境清晰起来。并且，林肯在说过这些话后，似乎觉得心情舒畅多了。

当时遇到巨大麻烦的林肯，不是需要别人给他忠告，而只是需要一位友善的、具同情心的听者，以便减缓心理上的巨大压力，解脱思想上的极度苦闷。

成为一名好的听众在企业界有很大的功效。倾听他人的声音，就能真实地了解他人，增加沟通的效力。一个不懂得倾听的人，通常也是一个不尊重



别人的观点和立场、缺乏协调性的人，这种人不可避免地会引起他人的反感。譬如说，一名推销员向某位顾客推销时，对顾客提出的种种问题表示关切，顾客就会感到很开心。见到此状，推销员应进一步表现出自己是很好的听众，此时，顾客不仅乐意讲，也愿意让你听他讲，这是一种互惠的关系，而这也是推销成功的第一步。无论是哪一种顾客，对于肯听自己说话的人都特别有好感。

一家食品公司的推销员刘先生深知倾听的重要性。一天，他带着自己的芦荟精来到一个顾客家里。他先把芦荟精的功能和效用非常详细地告诉了这位顾客，但是无论他怎么描述，对方始终无动于衷。等刘先生正准备向对方告辞的时候，突然看到阳台上摆着一盆美丽的盆栽，上面种着紫色的植物。刘先生灵机一动，向那位女士请教说：“好漂亮的盆栽！平常似乎很难见到呢！”

“确实很罕见。它叫嘉德里亚，是兰花的一种。一般人很难见到它，它的美，在于优雅。”女士不无骄傲地解释道。

“的确如此。那会不会很贵呢？”刘先生接着问道。

“很贵。光这一盆就要800元。”女士从容地说。

“什么？要800元那么多？”刘先生故作惊讶地说。他一面又想：“芦荟精也是800元，大概有希望成交。”他于是慢慢地把话题转入了重点：“那每天都要浇水吗？”

“是的，这么贵重的花，当然需要精心照顾。”

“那么，这盆花也算是您家中的一分子了？”刘先生还是饶有兴趣地问道。女士见刘先生这么有心，竟然开始倾囊传授关于养育兰花的学问，而刘先生也是聚精会神地听着。

过了一会儿，刘先生很自然地把自己的想法提了出来：“太太，您这么喜欢兰花，一定对植物有很深的研究。可以看出来，您是一个高雅的人。同时，您肯定也知道植物带给人类的种种好处。而我们的天然食品也正是从植物里提取的精华，是纯粹的绿色食品。太太，今天就当做买一盆兰花，把我的产

品买下来吧！”

结果，女士竟然非常爽快地答应了下来。她一边打开钱包，一边还说：“即使是我的丈夫，也不愿意听我唠唠叨叨地讲这么多。你却愿意听我讲，还能理解我。改天，如果你养兰花遇到什么问题，可以随时来找我。”

可见，能成为一个好的听众，有助于建立融洽的人际关系，善于倾听等于向成功迈进了一大步。

在美国，曾有科学家对同一批受过训练的保险推销员进行研究。这批推销员接受同样的培训，业绩却差异很大。科学家抽取其中业绩最好的10%和最差的10%作对照，研究他们每次推销时自己开口讲多长时间的话。研究结果很有意思：业绩最差的10%，每次推销时说话的时间累计为30分钟，业绩最好的10%，每次说话的时间只有12分钟。

为什么只说12分钟的推销员业绩反而高呢？很显然，他说得少，自然听得多，听得多，对顾客的各种情况、疑惑、内心想法自然了解很多，他会采取相应措施去解决问题，结果业绩自然优秀。

日本的“经营之神”松下幸之助就特别善于倾听。他说，如果你手下的人提的意见、建议你都不听，那长此以往，他们就不愿再提了，脑子也不愿开动了。因为提了也没有用，听你的不就完了吗！这样做，手下的人还有积极性吗？智慧还能激发出来吗？显然不行，这样公司会死气沉沉的。

善于倾听，还能使你有好人缘。为什么？因为一般人喜欢讲，不善于听。因此，他喜欢讲，你正好喜欢听，那自然是一种特别和谐、特别美妙的组合。

善于倾听，意味着要有足够的耐心对别人的话题感兴趣。如果你认为生活像剧院，自己就站在舞台上，而别人只是观众，自己正在将表演的角色发挥得淋漓尽致，而别人也都注视着自己，那你会变得自高自大，以自我为中心，也永远学不会聆听，永远无法了解别人。

从现在开始，多听多看别人，你将发现你比以往任何时候更受欢迎。



02 投其所好是建立良好关系的基础

在这个社会上，会捧人的人，肯定比较吃香，办起事来自然也就顺利多了。当一个人听到别人捧他时，心中总是非常高兴，脸上堆满笑容，口里连说：“哪里，我没那么好。你真会讲话！”即使对方明知你有意捧他，却还是没法抹去心中的那份喜悦。

爱听好话是人的天性，虚荣心是人性的弱点。当你听到对方的吹捧和赞扬时，心中自然而然就会产生一种莫大的优越感和满足感，也就会高高兴兴地听从对方的建议。要想在办事时求人顺利，就要澄清自我的主观意识，尽快地养成随时都能捧别人的习惯。俗话说，“习惯成自然”，当捧别人已经变成你的习惯时，你的办事能力就会相应提高。当然，捧别人一定要合宜。

太明显地吹捧他人，往往会引起他人的反感和猜忌，使他对你有所防备，结果适得其反。那么，如何才能不露痕迹地把别人哄得舒舒服服呢？

清末红顶商人胡雪岩说：“出自真心的赞美，捧人捧得非常真诚，不露痕迹，使被捧的人特别高兴。”可见，要想捧人成功，就要拿出点诚意来，而