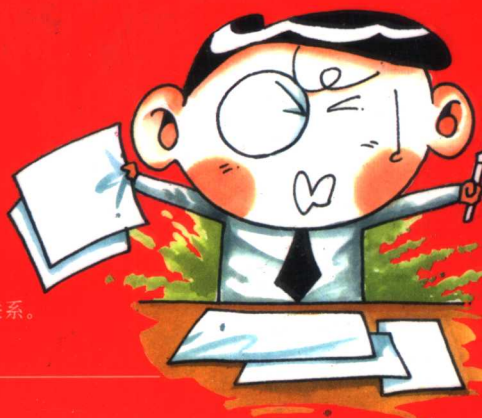


杨华/编著

办事容易，要办好事就很难，  
有些人一生一世，所办之事无数，而真正办成功的事情却很少；  
有些人也许处处受打击，  
而该办成的事他一件不落的办得有鼻子有眼。  
为什么会有这么大的差别呢？这与人办事的方法和手段有很大关系。



# 办事的艺术 全集

告诉你最简单最有效的  
办事绝活●

Ban Shi De Yi Shu Quan Ji

办事是一门艺术，其中包括为人处世、语气、口才、心理战术、  
社交礼仪等各方面的学问，但最重要的一点，  
就是要想办好事的前提是要做好人，因为把人做好了就会处处获得别人的帮助，使自己左右逢源。

台海出版社

杨 华/编著



# 办事的艺术 全集

告诉你最简单最有效的  
办事绝活●

办事是一门艺术，其中包括为人处世、语气、口才、心理战术、  
社交礼仪等各方面的学问，但最重要的一点，  
就是要想办好事的前提是要做好人，因为把人做好了就会处处获得别人的帮助，使自己左右逢源。

Ban Shi De Yi Shu Quan Ji

台海出版社

**图书在版编目(CIP)**

办事的艺术全集 / 杨华编著. — 北京: 台海出版社,

2006.3

ISBN 7-80141-467-5

I. 办… II. 杨… III. 人间交往—通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 015106 号

书 名/办事的艺术全集

编 者/杨 华

责任编辑/吕 莺 张明泽

发 行/台海出版社

经 销/全国新华书店

印 刷/中国电影出版社印刷厂

开 本/640×960 1/16

印 张/20

字 数/290 千字

版 次/2006 年 6 月第 1 版

印 次/2006 年 6 月第 1 版

---

台海出版社(北京景山东街 20 号 邮政编码 100009 电话 010-84045801)

ISBN 7-80141-467-5 定价:29.80 元

版权所有 违者必究

凡我社图书, 如有印装质量问题, 请与我社发行部联系

# 前 言

人生的成功与否，就是事业的成功与否，而事业正是由无数个事情总结而成的，只要我们把想办的事情都办好，那么事业就没有不成功的道理。

要办事容易，要办好事就很难，有些人一生一世，所办之事无数，而真正成功的事情却很少；有些人也许处处受打击，而该办成的事他一件不落的办得有鼻子有眼。为什么会有这么大的差别呢？这与人办事的方法和手段有很大关系。办事不成功者常常混淆了工作本身与工作成果，他们以为做大量的工作，尤其是艰苦的工作，就一定会带来成功。但任何活动本身并不能保证成功，并不一定都是有利的。

其实，办事是一门艺术，其中包括为人处世、语气、口才、心理战术、社交礼仪等各方面的学问，但最重要的一点，就是要想办好事的前提是要做好人，因为把人做好了就会处处获得别人的帮助，使自己左右逢源。

美国的本杰明·富兰克林是举世闻名的政治家、

外交家、科学家和作家。他的多方面的才能令人惊叹：他四次当选为宾夕法尼亚州的州长；他制订出“新闻传播法”；他发明了口琴、摇椅、路灯、避雷针、两块镜片的眼镜、颗粒肥料；他发现了墨西哥的海流、人们呼出的气体的有害性、感冒的原因、电和放电的同一性；他设计了富兰克林式的火炉和夏天穿的白色亚麻服装。他向美国介绍了黄柳和高粱；他最先解释清楚北极光；他最先绘制出暴风雨推移图；他创造了换气法；他创造了商业广告；他最先组织消防厅；他首先组织道路清扫部；他是政治漫画的创始人；他是出租文库的创始人；他提议夏季作息时间；他是美国第一流的新闻工作者，也是印刷工人；他是《简易英语祈祷书》的作者；他是英语发音的最先改革者；他还被称为近代牙科医术之父；他创立了美国的民主党；他创设了近代的邮信制度；他想出了广告用插图；他创立了议员的近代选举法；富兰克林的自传是世界上所有自传中最受欢迎的自传之一，仅在英国和美国就重印了数百版，现在仍被广泛阅读；他作为游泳选手也很有名……

诚然，像他这样在各方面都显示出卓越才能的人是少见的，可是这也足以说明这样一个道理——只要

努力，人无所不能，没有办不成的事。

作为普通人，虽然我们不可能在各方面都有所建树，但如果我们试着涉足更广阔的领域，即使不能成名，也会使生活显得更加丰富多彩。你完全应该相信：你有能力做好很多事情。

本书的目的就是让读者了解神奇的办事艺术，从此可以在繁冗公务中自在把握，使你办的每一件事都完美无缺。

前

言

## 目 录

<b>与领导办事的分寸</b>	
如何策略地应对领导	003
如何给领导留下好印象	007
尊重是第一要务	013
学会适应各种领导	015
机敏地领会上司意图	016
与上司分享荣耀	018
坦率地承认错误	019
警惕别人对你的谗言	020
与领导办事一定有策略	025
配合女领导的工作	037
请示汇报时要谦虚	039
不失时机地表现自己	041
不能与领导抢镜头	044
强化最受老板青睐的6种能力	047
高度重视工资涨幅和职位升迁	053
积极争取得到上级的提拔	054
积极避免与领导产生矛盾	058

## 与下属办事的分寸

把握好与员工疏远与亲密的分寸	065
树立必要的权威	068
如何把自己的意见传达下去	078
如何用不同的策略感化下属	081
勇于承担责任	088
不计前嫌要宽以待人	089
用人要不拘一格	090
给下属美誉	091
做一个诚实的领导	092
让下属自愿与你卓有成效地合作	093
不可小视员工的抱怨	097
成功地得到员工的反面意见	100
讲分寸是获得人缘的准则	102
忍耐是获得人缘的关键	107
体现领导风范的三个标准	111
适时地伸出手	117
真诚地表示关怀	118
懂得放权	119
让员工了解事情的全局	120
冷静地面对冲动的下属	121



员工有不满情绪时怎么办	122
与有问题员工“打交道”	124
如何掌握批评下属的分寸	126

## 与同事办事的分寸

同事关系事关个人命运沉浮	139
如何把握好同事关系的分寸感	145
与人相处要讲“度”	150
对同事要有一颗忍让之心	152
对同事要大方一点	153
不要戴着面具装好人	154
不妨吃一点亏	155
不要强调自己的功劳	156
对付各种打小报告的同事	157
对付同事争功的对策	162
彻底化解同事之间的矛盾	164
别让表现过了头	167
不要在同事之间搬弄是非	170
做办公室里的快乐天使	171
与尖酸刻薄的同事保持距离	172
重视生活中的应酬	173
与异性同事沟通有禁忌	176

懂得与同事的合作	179
该如何给同事送礼	180
与同事交往应避免的错误	185
尽量避免与同事发生冲突	188
谨防办公室“陷阱”	192

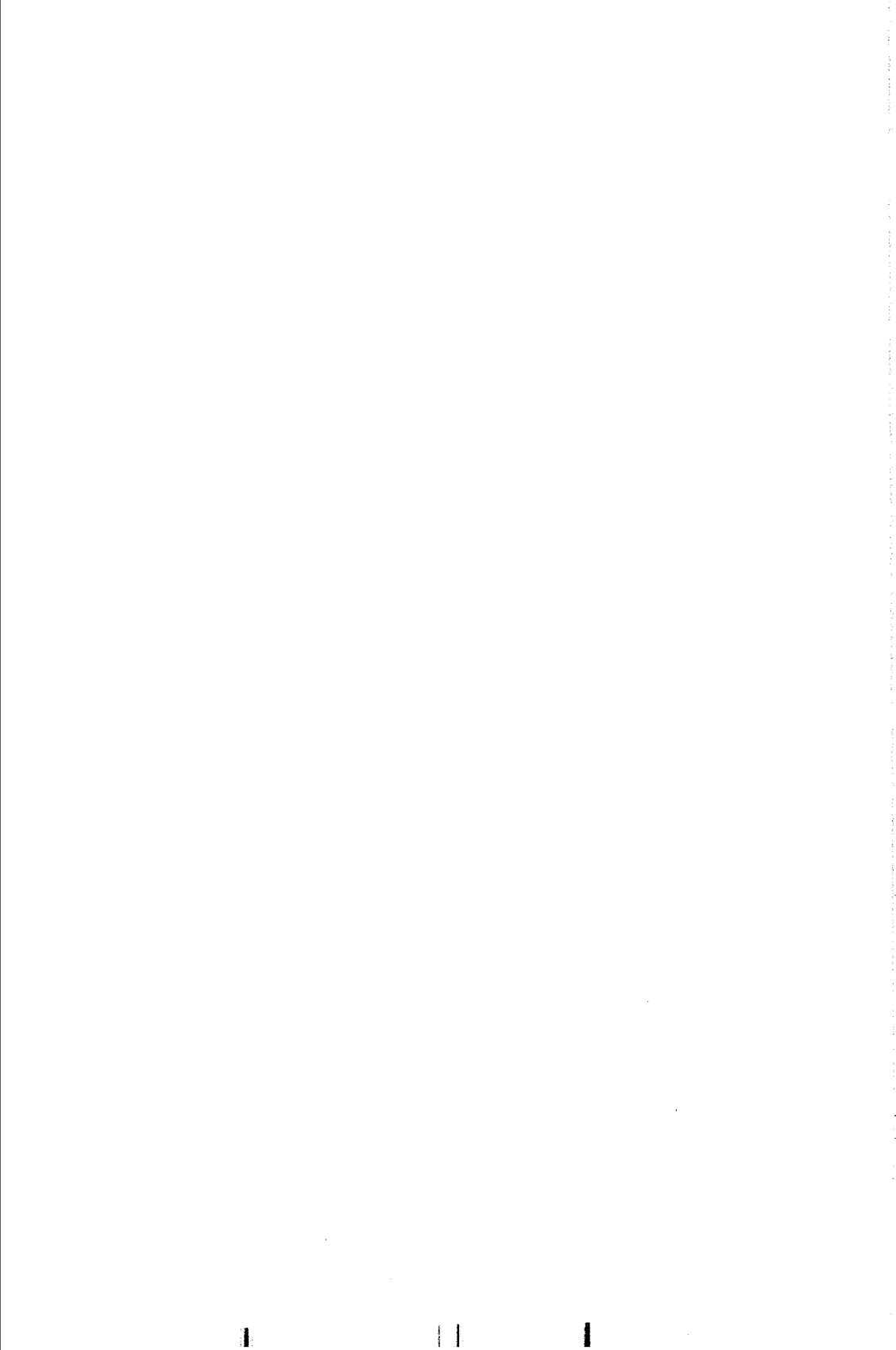
## 与客户办事的分寸

学会扮演顾客的顾问	195
掌握对方状况要对症下药	199
让对方留下一个清晰的印象	201
运用以柔克刚的方略	204
用礼物表达你的真情	208
如何与九种不同的客户打交道	216
用声东击西的方法抓住客户	220
与客户互动的几个重要环节	223
抓住别人购买物品的真正原因	228
清楚地了解对方的希望和愿望	229
以积极的态度帮助对方“考虑一下”	231
对性格不同的顾客采取不同的推销策略	232
让顾客产生当即想要买下的冲动	235
巧设圈套让顾客购买	239
让客户冷静下来尽量避免硬碰硬	240

站在客户的角度上考虑问题	242
用执着和真诚打动客户	245
善于容纳商业伙伴的特殊之处	246
把顾客的拒绝当作购买的前兆	248
<b>与朋友办事的分寸</b>	
朋友交往重分寸	253
朋友也要分等级	258
好朋友也要保持距离	259
如何亲近朋友的秘诀	260
交友要看主流	265
与朋友真诚相处的艺术	270
尊重朋友的隐私	276
以宽厚之心对待朋友	277
让朋友感觉到你的重要	279
常怀一颗帮助朋友的心	280
与师者同行	282
不要出卖朋友	283
给朋友面子	284
怎样让自己发达的朋友为自己办事	285
朋友托你的事办不了怎么办	289
切忌索取回报	294
巧妙发出逐客令	295

# 与领导办事的分寸





## 如何策略地应对领导

俗话说：“好的开始是成功的一半。”刚走上工作岗位的同志，都应该注意与领导相处的问题。

上班伊始这段时间里，是刚参加工作的新同志逐渐熟悉情况，适应工作，并融入既定的人际关系网络的一个关键性时期。如果你做得得体、适当，便会很快被所在单位的领导和同事所接受，成为他们的人，从而为你施展自己的才干铺平了道路。而如果你做的有失策略，则会给人留下不好的印象，为既定的组织所排斥，那你工作起来自然就不会很顺心了。

这里，我们将向那些刚走上工作岗位或即将走上工作岗位的年轻人，提出一些忠告和建议，以便使他们能汲取前人的经验教训，少走弯路，尽快地适应新的工作环境，干出成绩并能处理好与上级的关系。

被称之为全世界最伟大的矿务工程师的哈曼，他毕生的事迹，每一则都很有意义。现在我们就举一个当年他仍在找寻第一个职业的故事。

哈曼是耶鲁大学毕业的学生，而后又在德国的菲莱堡

研读三年。学成后归国，开始谋求他的第一个职业。于是，哈曼就找到当时美国西部的大矿产业主哈斯特先生。哈曼运用了一个小计谋，终究获得这项工作。

据福贝恩说：“哈斯特是个性情执拗，重视实际的人。他一向不信任那些斯文秀气专讲述理论的矿务工程师。因此，这位执拗粗暴的哈斯特便对哈曼说：‘我不录用你，只因为你曾在菲莱堡研究过，脑子里满是一些幼稚的理论。我可不需要文质彬彬的工程师！’于是，哈曼就回答说：‘如果你答应不告知我的父亲，我想向你说句话。’哈斯特爽快地答应了。哈曼便说：‘其实，我在菲莱堡一点学问都没学到。’结果，哈斯特大笑着说：‘好！很好！你明天就来上班吧！’”

哈曼是如何使一位非常执拗的人，轻易地让他达到目的脚原来，他只运用了一个非常平凡的计谋而已，就是大家所谓的“稍微让步”这种计策。

如何应付一些意外的反对意见之最佳决策，就是静听领导的陈诉，以表示虽然我们并不苟同，但亦能尊重你的见解。

然而，在某种情况下，我们的策略又得更深一层：有些反对的意见，我们必须采取自动退让的方法，否则便难以遏止。

较为机警的人，在应付反对意见之时，总会尽量地主动让步。凡有争执产生的时候，他们的心理总想着：如果稍微让步，应该不会有何大碍吧？

许多人对于自以为很重要的论点，总要坚持己见，不肯妥协。但是，那些自以为是的论点，对他人而言，常常是无关紧要的论调而已。正如，哈曼从哈斯特的口中了解他有所偏见一样。通常领导只需要他人能尊重他的意见。维持他的“自尊心”罢了。

当罗斯福继麦金莱而就任美国总统之后，他的老友菲莱邱到华府拜谒他。而后菲莱邱自述他到总统的府邸谒见罗斯福的情形：“我那位老友站着向我微笑，把手搭在我肩上，说：‘你需要什么？’当他问我此话时，哈哈大笑起来。但是，我觉得他这一笑是为了掩饰一些厌恶。或许我不是惟一急于加入政治生涯的人，……因此，我也笑着表示，我并不需要什么。而他显然就此宽心多了，说道：‘怎么可能！你是这班人中惟一的人才，其他人不是做官升职，就是入了监狱。’当时我认为，我到此拜谒已令他十分高兴了。虽然我知道我时刻都可获得一个好差事，但是，我认为假如我能无求于他就告辞了，那么，我与罗斯福的交情将会更进一层。所以，我就此告退了，带着一本西班牙文的自修字典，回到家中开始准备外交的职务。大约于一年之后，我从报纸上看到一则要派遣一位美国的第一公使前往哈瓦那的公告。这是一个非常有利的机会，我一向对古巴颇为熟悉，而且我一直在研读西班牙文，我认为我早已非常熟悉那个地方了其余的事情就更容易，我只需再到华府，把我的衷心希望及以往的研究告诉罗斯福即



可。果然我的目的达到了。”

这就是菲莱邱之所以能出任古巴公使，继而得以展开他历久且光辉的外交事业之故。也是他用以毛遂自荐的另一种方式。当初，他感到罗斯福的心中隐约藏有一份莫名的反感，于是，立即伺机引退，以等待另一个时机。这就是他于日后自我推荐得以成功的妙策。而他只带着一本西班牙文的字典回去自修，准备外交上的事务，也就是他顺利地担任古巴公使的基础。

由于时机不宜，领导表现得有抗拒、反感之意，这类的障碍是时有之事。然而，遇有此种障碍之时，有远见的下属必定立即设法回避。在许多事件中，能够稍微地退让一步，反倒是使他达到真正的需求和兴趣的惟一计策。

菲莱邱说：“我不愿意作别人也想做的事情，但是，我常参照别人的方法去完成我想做的事情。”这句话正是我们所谓的“让步”诀窍之最好的诠释了。

领导人物的最终目的，是在于引发他人自愿地臣服于他们，以达到合作愉快的境界。当然，双方所引起的偶尔反感，均可能造成不悦的磨擦。但是，他们都了解这点，假若执意地藐视对方的抗议，即使一时胜利了，而所得的成就仍是极为微薄。

想要取得领导的认同，最好的方法，就要懂得如何站在领导的立场，为领导着想。自己所坚持或是争取的事情，如果也保障领导的权益，当然就容易取得领导的