

从人际关系入手找到做生意的成功秘诀

做生意就是做买卖关系

人际关系的好坏决定生意的大小成败。学习与人打交道的技巧，通过建立和谐、积极的生意关系来拓展生意空间，是每一个生意人的必修课。洞察人情世故，信奉以和为贵、培育超强人脉，是在激烈的市场竞争中保持不败的金科玉律。

张振学 编著

中国致公出版社



做生意就是做关系



张振学 编著

BUSINESS
REALATIONS

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

做生意就是做关系/张振学编著. —北京:中国致公出版社,2007.1
ISBN 978-7-80179-526-7

I. 做… II. 张… III. 商业经营-人际关系学-通俗读物
IV. F715-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 135984 号

做生意就是做关系

编 著:张振学

责任编辑:裘挹红

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京毅峰迅捷印刷有限公司

印 数:1—5000 册

开 本:700×1000 1/16 开

印 张:19

字 数:260 千字

版 次:2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80179-526-7

定价:29.80 元

版权所有 翻印必究

前 言

做生意的人无不希望自己的生意越做越大，越做越红火，然而，哪怕是在相同条件下，做生意的成就也各不相同：有的人不可谓不努力，但生意始终在一个小圈子里打转；有的人却能高歌猛进，在激烈的市场竞争中脱颖而出。究其原因，就在于是否理解了“关系”对于生意的重要意义。

所谓做生意，也就是通过商品交换获取利润，而商品交换的对象是人，也就是说，做生意要不可避免地与人打交道。因此，学习与人打交道的技巧，通过建立和谐、积极的生意关系来拓展生意空间就成了每一个生意人的必修课。从这一意义上说，关系好坏决定着生意成败，做生意必须首先建立起兴旺的人脉，这绝对是生意场上的一条金科玉律。大诗人陆游说的“功夫在诗外”，正是这个道理。

那么，剩下的问题就是如何在生意场上建立上下通畅、周边和谐的人际关系。

首先，做生意要懂得人情世故，为人处世上的聪明才能成为生意场上的聪明人。做生意要同各行各业、各种层次的人打交道，要想与这方方面面的人建立良好的关系，做人做事就不能稀里糊涂，而是要知进知退、能高能低、可方可圆。从会处关系的聪明人开始做起，就能成为一个高明的生意人。

其次，要把人际关系作为做生意的第一资源。做生意要有资本，而人际资源也是做生意不可或缺的一大资本。当然，生意上的人际资源与日常生活中的人际往来多有不同之处，做生意要有主动开拓和维护人际资源的意识，对于各种关系，都要站在生意的角度衡量一下，亲戚、朋友也好，客户、同行也好，都要恰如其分地处理金钱与情分之间的关系，这样才能让关系更健康、更长久、更好地为生意服务。

第三，什么时候都不能忘记以和为贵的古训。生意人以和求财，可以说没有“人和”就不可能有“财运”。有的人认为，做生意首先



应该是竞争，由此我们常常看到生意伙伴、同行之间的你争我抢，竞争似乎是生产场上一个不变的主旋律。但另一方面，大凡生意做得大、做得好、做得久的人，无不视“以和为贵”为至高的生意理念，他们也总能从朋友那里得到帮助。

做生意需要对市场的洞察、对机会的敏锐捕捉，需要敢冒风险的大胆行动，更需要“一个好汉三个帮”的好人缘。从建立良好的人际关系踏上做生意的征程，前途必然是一马平川。

作 者

2006 年 12 月于北京

目 录



上篇 懂得方圆进退



做生意要先做个懂得人情世故的聪明人

日常亲朋往来当中，懂得人情世故的人往往有好人缘，办什么事也更顺当。其实做生意也一样，因为不管做什么样的生意，说到底还是跟人打交道。要想与方方面面的人建立良好的关系，就不能稀里糊涂，而是要能方能圆、知进知退。要做高明的生意人，先要做会处关系的聪明人，这是生意场上一条铁的规律。

目
录

第1章 生意往来要注意礼节和个人形象

在生意往来中，礼节和个人形象是建立良性的生意关系的基础。有的人天生大大咧咧、不拘小节，这对一个人来说也算不上什么错误，但是如果把这一风格带到商务关系中，那就大错特错了。如果你是一个懂得人情世故的聪明人，就要改变类似的习惯，努力让礼节和个人形象为自己的商务关系加分。

1. 谈生意时要善于利用第一印象效应 (3)
2. 不要忽略敬烟奉茶这样的细节 (5)
3. 叫出对方名字可以迅速拉近彼此距离 (8)



4. 别让着装毁了自己的商务关系 (10)
5. 要懂得怎样使用名片才能达到最佳效果 (14)
6. 与人握手也要注意礼节 (16)
7. 要特别讲究男女之间的礼节 (18)

第2章 遵守生意场上的潜规则

各行都有各行的规矩，有摆在明处、大家遵守又给外人看的明规矩，也有大家心照不宣，但不能摆上台面、不宜为外人知的潜规则。生意场上与人交往，必须明了、遵守这些潜规则，否则必然处处碰壁，为圈内人拒之千里。

1. 不要动辄与媒体形成对抗的态势 (20)
2. 有钱要与大家一起赚才行 (23)
3. 不用不法手段解决商业冲突 (24)
4. 不要卷入别人的派系纷争 (25)

第3章 低姿态能带来生意场上的好人缘

做生意也要做关系，一个“做”字，道尽了生意场上关系的复杂性和建立关系的困难度。生意人忙中求利，利益面前不以“做”的态度处理关系，难免会争个鸡飞狗跳；生意人手里如果有俩钱就趾高气扬、不把人放在眼里，也难免把自己排除在各种关系之外。以低姿态求好人缘，等于为自己的生意铺下了一条金光大道。

1. 得罪一个人间接影响一百人 (29)
2. 做商人保持低调是明智之举 (30)
3. 进一步积累，少一点张扬 (32)
4. 别做多了财富少了朋友这样的傻事 (35)
5. 不要被虚名套住手脚 (36)

6. “老二”哲学是一种聪明的选择 (38)

第4章 与客户打交道尤需把握说话方圆的分寸

生意场上与客户的关系是最重要的关系，这个关系决定着生意的成败与大小。做生意要先熟谙人情世故，而会说话——尤其在与客户打交道的过程中善于把握说话方与圆的分寸，是熟谙人情世故的最好体现。

1. 打开客户的话匣子 (41)
2. 用客户喜欢听的话打动人心 (43)
3. 对待客户要找到一个说话的借力点 (44)
4. 此路不通何妨换一条 (45)
5. 不要忽视电话沟通 (47)
6. 正确应对客户的“不” (48)
7. 用“软话”平息客户的怨言 (49)

目

录

第5章 善于把礼物作为建立生意关系的敲门砖

生意往来中，赠送和接受一些礼品是正常的现象，限定在一定价值范围内的礼品与违反法律的商业贿赂是两码事。一件对方喜欢的小礼品，不一定多么值钱，只要对方喜欢，只要能传达出你的善意，就能迅速拉近双方距离。但是礼物送给谁，送什么，怎么送？对此不能盲目行事，而应该合时、合地又合乎人情、合乎道理。

1. 小礼物在商务交际中的作用不可低估 (52)
2. 用礼物恰到好处地释放你的善意 (55)
3. 送礼里面学问多多 (56)
4. 单位之间礼物往来也要讲技巧 (59)
5. 要名正言顺地把礼物送出去 (60)



6. 有“礼”能把生意做遍天下 (62)

第6章 严防被不健康的生意关系所伤害

所谓不健康的生意关系，这里是指关系一方总想以损人的手段达到利己的目的。不懂得人情世故的表现之一是把人与人之间的关系简单化，这在日常生活中也许并无大碍，但如果在生意关系上常犯这样的错误，就无法识别出哪些是健康的、值得信任和维护的生意关系，哪些则需要留有余地或者保持高度的警惕。这样，你就很容易受到不健康的生意关系的伤害。

1. 一定要保守住自己的商业机密 (64)
2. 防范图谋不轨的合作者 (66)
3. 对生意关系要始终保持高度的警惕性 (70)
4. 小心防范合同欺诈 (72)
5. 要正确评估生意伙伴的实力 (74)
6. 防止对方搞“货到地头死”的把戏 (76)
7. 防患于未然总不会错 (78)

第7章 在生意往来中要表现得体

喝酒吃饭、品茶聊天是商务往来中不可缺少的环节，通过这种非正式的接触，双方可以有更多、更深入的交流，增加了解、强化共识、增进感情。但是，在类似的生意场合中，切不可过分放开，毫无顾忌。要知道，你不得体的表现会毁了你的形象，甚至会毁了你们之间的生意关系。

1. 尽量不要拒绝生意伙伴的邀请 (81)
2. 酒桌上的喝酒与说话都是一门学问 (83)
3. 请客要遵循基本的原则 (84)

4. 把客人陪好才能把关系处好 (86)
5. 做好对客户的迎来送往工作 (90)
6. 对于上门的客户更要用心接待 (92)
7. 学会引导对方多说话 (94)



中篇 掌握人际资源



从关系入手念好自己的生意经

在电影《天下无贼》当中有一句经典的台词：21 世纪什么最宝贵？人才！那么对于生意人来说，21 世纪什么最重要？关系！掌握了丰富而实用的人际资源，就等于拥有了一把生意场上纵横驰骋的利剑。因此，大凡生意高手，无不是建立和维护人际关系、掌控人际资源的高手。

目

录

第8章 谈生意不能忽略了感情的交流

生意就是生意，不要让感情迷失了双眼，左右生意，这一说法本没有错，错的是有的生意人走向了极端，动不动拿出一副公事公办的面孔。实际上，谈生意的过程中，如果加强一点感情的交流，可以让交谈变得更轻松和顺畅。只要在原则问题上把握得当，适当的感情交流对于拉近彼此的关系，进而促成生意的成交有益而无害。

1. 通过感情交流迅速拉近与陌生人的距离 (99)
2. 先交朋友后谈生意是个聪明的选择 (101)
3. 不妨透露点隐私以增加亲近感 (104)
4. 适当恭维，先谈心后说钱 (105)
5. 交流中找到双方利益的共同点 (107)



6. 交流感情先要摸透对方心理 (108)

第9章 建得人脉自有财脉是永不过时的生意经

做生意要有自己的销售网络，与销售网络同样重要的是关系网络，也就是所谓的人脉。在实际操作中，往往要先建人脉，人脉一旺，财脉自然不在话下。通过人脉求财脉是一种迂回求进的生意经，表面上看有一点绕弯子，实际上曲径通幽，往往能更快到达“目的地”。

1. 把生意网建立在关系网的基础之上 (112)
2. 做生意要学会与他人搞好关系 (114)
3. 建立人脉要抓紧几个关键人物 (116)
4. 认真对待必须深思的关系原则 (118)
5. 善于借鉴和总结一些维持人脉的秘诀 (119)
6. 尽力往自己的人脉中加进几个贵人 (122)
7. 只要肯学习便总能找到好老师 (124)
8. 不要把大老板排斥在关系网之外 (127)
9. 通过结交名人增强人脉 (129)

第10章 切实处理好生意与朋友的关系

聪明的生意人既要善于结交朋友，又要能够恰当地处理友情与生意之间的关系。既不要因为金钱而伤害友情，又不致因摆不正友情与生意的关系而破坏了生意。关键是要分清哪些朋友是为生意而交的，哪些朋友是可以不计利益倾心相交的。同时，天长日久，生意上的朋友也可能发展成知心朋友；而生活中的朋友一旦和生意搭上关系，则需从利益的角度重新去审视。

1. 学会在生意之外交朋友 (132)

2. 从朋友那里得到有价值的意见 (134)
3. 通过别人的圈子扩大自己的朋友圈子 (136)
4. 结交生意朋友要遵循基本的原则 (137)
5. 遵循“亲兄弟明算账”这个古训 (138)

第 11 章 要善用整合资源为己所用的借力术

只凭一己之力单打独斗在生意场上是不可能有什么作为的，聪明的生意人善于从人际关系中找到借力点。每个人都有自己的人际关系，但只有生意场上的有心人才视这些关系为做生意独一无二、不可或缺的资源。对这些资源加以系统地整合，总能找到自己所需的借力点。每一个借力点都是一个借以起跳的平台，借此会让自己的经商层次越跳越高。

目

1. 找到借贷的窍门，就永远不再为资金发愁 (141)
2. 朋友相助生意自然好做 (146)
3. 在发挥双方优势的基础上借力 (148)
4. 借到一块响亮的金字招牌 (152)
5. 自己挖的“井”取水最方便 (155)

录

第 12 章 生意人要尽最大努力处理好与客户的关系

生意人储备人脉的目的也无非是把生意做好，最终把商品卖出去，把钱收回来，而购买你的商品、付给你钱的客户在其中自然起着决定性的作用。

1. 以诚信赢得顾客的信任 (158)
2. 要赚钱先赢得顾客的心 (159)
3. 赚钱与顾客满意完全可以兼得 (161)
4. 与顾客建立良好关系的前提是尊重他人 (163)
5. 善于与不同类型的客户打交道 (166)



6. 做生意必须遵循让顾客满意的服务理念 (170)
7. 尽力与客户建立起终生的联系 (173)

第13章 得到下属的真心帮助是成功的前提

大海之所以成为大海，靠的是涓涓细流的融汇；生意人之所以能成就大事，靠的是对各具才能的部下的包容。俗话说，人无完人，金无足赤。如果你事事苛刻，求全责备，就像眼里容不下一粒砂子一样，谁愿意长久跟你呢？俗话说得好，一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。对于当代的生意人来说，欲让事业发达，生意兴旺，财源滚滚，就必须吸引培养人才，因此，处理好与下属的关系，是摆在每个生意人面前的重要课题。

1. 对所有的下属一视同仁 (175)
2. 以积极的态度对待下属 (177)
3. 安慰情绪低落下属 (179)
4. 多为员工考虑 (181)
5. 员工——公司真正的顶梁柱 (183)
6. 关键时刻让员工成为你的靠山 (185)

第14章 做生意先要与社会各界广结善缘

生意场，是一个没有硝烟的公关战场。在这个看不见硝烟的战场上，你如果没有足够的人际关系网，就会寸步难行。

假如你想念好自己的生意经，你就必须做好各种社会关系，广结善缘。在现代化的社会中，商人的生产经营活动绝非自行其是、孤军奋战，更不是不负责任、为所欲为。企业必须在社会冲突与社会责任中，谨慎而严肃地扮演好自己的角色，按照设定的目标，妥善处理冲突与责任，使企业走上稳步健康的发展轨道。

1. 做生意要把与社区建立关系放在首位 (188)
2. 正确处理商业活动与公益事业的关系 (192)
3. 正确处理企业与股东的关系 (195)
4. 正确处理企业与科教界的关系 (199)



下篇 信奉以和为贵



生意场上只有永远的朋友,没有永远的敌人

一提到生意,人们首先想到的一个词是“竞争”,于是我们常常看到,生意对手之间、生意伙伴之间总是争来争去。就这些现象来看,可以说生意场上合作是暂时的,而竞争是永远的,竞争成了生意场上的主旋律。同时,我们却又发现一个相反的规律,生意越是做得足够大的人,越信奉以和为贵的生意理念,在他们眼里,没有永远的敌人,只有永远的朋友,因此,他们做生意得到朋友的帮助永远多于敌对者的阻碍。

目
录

第15章 和气生财是做生意的硬道理

和气为什么能生财?因为待人接物一团和气是建立良好的人际关系的基础,做生意更是如此。为呕一口气大吵大闹,为一点小利争个你死我活,其结果只能是既失了财气又丢了人气。和气生财说的是人生处世的软道理,更是求财做生意的硬道理。

1. 不要为了小利润而伤大和气 (207)
2. 能够舍小利就能在“和气”中求大利 (208)



3. 不占人便宜就永远能维持和气生财的局面 (210)
4. 做生意能够共赢才能真赢 (211)
5. 生意场上避免与人结成仇敌 (211)

第16章 善于合作等于踏上了生财的快速路

有人说，合伙的生意不好做。确实，在我们身边见多了以“好合”开始、以“恶散”结束的生意悲喜剧。再好的朋友一旦成为合作者，双方发生利益关系，也难免产生冲突。但是，很多时候合作又是必然之选，因此，如何与人愉快地合作是一个决定生意成败、又游离于生意之外的问题，需要每一个生意人认真对待。

1. 在合作中找到生意腾飞的新起点 (214)
2. 在利益一致中寻求合作 (218)
3. 有为对方着想意识才能保证合作成功 (221)
4. 过河拆桥不如相互扶持 (227)

第17章 选对合作伙伴做生意自能一团和气

和气，不是一味地卑躬屈膝，全然以自己单方面的退让来换取，最明智的做法是合作之前对合作伙伴要有一个识别、判断和选择的过程。尽管对方的合作条件很优厚，但在充分估量对方的脾气秉性、行为风格、经营理念之后，觉得合作有困难的，就坚决不予合作。经过这样的甄别，才能找到合适的合作者，也才能保证合作的成功。

1. 在一定原则下选择合作者 (229)
2. 要让合作产生1+1大于2的效果 (231)
3. 要做到合作顺利必须杜绝内斗 (232)
4. 不要以友情为依据来衡量合作 (234)

5. 善跟人合作的人都懂得吃小亏占大便宜的商业哲学 (236)

第18章 与竞争对手打交道也要“和”字当先

有句话叫做“同行是冤家”。表面看来，大家同在一口锅里吃饭，你吃得多些，我就吃得少些，似乎没有理由不是“冤家”。这只是从竞争的角度看问题。竞争固然不可避免，但竞争要讲秩序，同时也完全可以以“和”字为念，争取双赢的局面。

1. 竞争对手也可以共同发展 (239)
2. 也要让竞争对手得到好处 (242)
3. 以德报怨就能让竞争减少一些火药味 (243)
4. 扩张相争也要以和为贵 (246)
5. 共存共荣的局面是在双方的妥协下实现的 (248)
6. 雪中送炭强过锦上添花 (252)

目

录

第19章 有永远的诚信才有永远的朋友

和气生财、以和为贵仅仅靠表面上的一脸笑容还远远不够，别人信得过你、尊敬你、佩服你，你想“和”时才会有人响应，而这是靠诚信待人的经营风格争取来的。只要 you 以诚信待人，生意场上就有永远的朋友。诚信，是“以和为贵”的前提和核心。

1. 以诚相待方可赢得人心 (255)
2. 以诚为本有时正是扭转乾坤的唯一出路 (256)
3. 信誉是平衡风险与利润的支点 (258)
4. 诚信是生意人最响亮的一块牌子 (262)



第20章 通过退一步实现海阔天空的愿望

中国有句俗语叫做“退一步海阔天空”。经商做生意，退是一种大智慧，有了这一智慧，就不至于一条道跑到黑。否则，又如何求一“和”呢？谁都想拥有一片可以任意跳跃和翱翔的阔海蓝天，但只有智慧的商人知道，只有通过退一步的策略才能实现这个愿望。如果总能通过退一步而独辟蹊径，天下之大任你驰骋，“和”就会成为你生意的常态。

1. 以迂为直达到把生意做好的目的 (265)
2. 给别人留面子就是给自己留后路 (267)
3. 不做人人都知道能赚钱的生意 (268)
4. 调整好退的心态 (270)
5. 该说“不”时就说“不” (272)
6. 放弃无意义的固执 (275)
7. 学会退一步调整情绪 (278)
8. 拿得起更要放得下 (279)
9. 切勿迷恋自己的方式而导致内部失和 (281)