

办事的艺术

娴熟驾驭、巧妙成事的技巧、方法与手段

王伟峰◎编著

办事办得恰到好处 做人做得巧妙得体

将办事上升为一种艺术，已经成为社会生活中每一个人的需要。如果我们掌握了办事的艺术，就能有效地利用更多的资源来为自己服务，就可以使自己的事业处处顺风顺水了。纵观古今中外凡成大事者，他们都能够恰当、巧妙地运用办事的艺术，达到事半功倍的奇效。



办事的艺术

娴熟驾驭、
巧妙成事的技巧、
方法与手段

王伟峰◎编著



重庆出版集团
重庆出版社

图书在版编目(CIP)数据

办事的艺术 / 王伟峰编著. — 重庆: 重庆出版社,
2007. 1.

ISBN 978 - 7 - 5366 - 8380 - 8

I. 办... II. 王... III. 人际关系学 - 通俗读物
IV. C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 156013 号

办事的艺术

BANSHI DE YISHU

王伟峰 编著

出版人: 罗小卫

责任编辑: 陶志宏 石洁

责任校对: 刘向东

装帧设计: 柏拉图设计室



重庆出版集团

重庆出版社

重庆长江二路 205 号 邮政编码: 400016 <http://www.cqph.com>

北京冶金大业彩色印刷有限公司印刷

重庆出版集团图书发行有限公司发行

E-MAIL: fxchu@cqph.com 邮购电话: 023 - 88809452

全国新华书店经销

开本: 720mm × 1020mm 1/16 印张: 16.5 字数: 241 千

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5366 - 8380 - 8

定价: 28.00 元

如有印装质量问题, 请向本集团图书发行有限公司调换: 023 - 68800955 转 8005

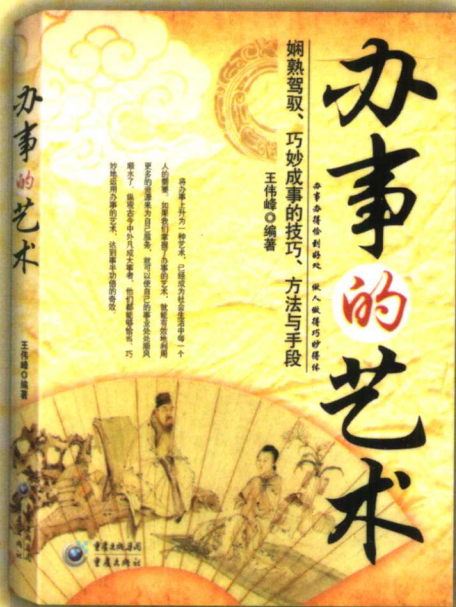
版权所有 侵权必究



办事是一门学问，更是一门艺术。在现今纷繁复杂的社会上，办事儿可不像一般人想象的那么简单，没有掌握办事的艺术，即使是最简单的事情，也往往会以失败而告终，即使是最为优秀的计划，也不会变成实际中的成功。

研究、掌握和运用办事的艺术，是现代生存的需要，是谋事的需要，是达到目的的需要，也是实现自己理想的需要。懂得了办事的艺术，你的办事水平就会大大提高，这就是走向实现自我的成功之路。





责任编辑：陶志宏 (taozh@cqph.com)

石洁 (shijie19821129@hotmail.com)

特约编辑：杨程

交流邮箱：answer_1981@163.com

PLATO+ 创想机构
PLATO+ 创想机构
E-mail: plato@vip.163.com
Tel: 010-85753557
印刷/设计/装帧/发行

前 言

一个人身处社会中，就需要处理各种各样的问题，面对各种各样的人。能不能在社会上站得住、吃得开，重要的一点就是看会不会办事儿，即使你是一个手眼通天的人也毫不例外。

办事是一门学问，更是一门艺术。在这个纷繁复杂的社会上办事儿可不像一般人想象的那么简单。有些人对此有着深刻的体会。他们在办事时得到的结果常常是要么被一口回绝，或者来个不理睬，让自己下不了台。因此，许多人为了避免办事不成自讨没趣的结局，宁可不办事。

纵使那些已经得到过“会办事儿”和“能办事儿”评价的人，谁又敢说每一件事都是水到渠成或者说是一帆风顺的呢？显然谁也不能够保证。回想一下有多少件事曾经在自己的手中遭受到挫折，有多少件事功亏一篑，又有多少件事虽说已经办成，但其效果却大打折扣，留下了许多遗憾，令人有口难言，无可奈何？

个中原因，就在于没有掌握办事的艺术。

没有掌握办事的艺术，即使是最简单的事情，也往往会以失败而告终，即使是最为优秀的计划，也不会变成实际中的成功。

所以说，研究和运用办事的艺术，是生存的需要，谋事的需要，达到目的的需要，也是实现自己理想的需要。懂得了办事的艺术，你的办事水平就会大大提高，这常常是走向实现自我的开始。

将办事上升为一种艺术，已经成为社会生活中每一个人的需要。如果我们掌握了办事的艺术，就能有效地利用更多的资源来为自己服务，就可以使自己的事业处处顺风顺水了。纵观古今中外，凡成大事者，他们都能



够恰当、巧妙地运用办事的艺术，达到事半功倍的奇效。

无论你身处仕途官场，还是在商海沉浮或是处于公关要职，只要用心研究办事的艺术，善于打动他人、调动他人，让其心甘情愿地为自己出力做事，用他人的权威为自己撑腰，借他人的资源为自己的事业扬帆，借用他人之关系为自己拓展市场。那么，你就成了一位办事的高人。

办事的艺术与分寸，说起来容易做起来难。为了帮助你尽快掌握办事的艺术，本书从办事的理论、方法说起，并配以深入浅出的案例，使你能够从轻松的阅读中体会办事的艺术，掌握办事的方法、技巧、手段，你就一定能够提高你的办事水平，就一定会使你在社会上找到立足点，在经济上找到财富，在事业上找到成功，在爱情上找到甜蜜，在人生中找到幸福。

我们真诚地希望本书能够成为你人生的得力助手和好参谋！

目 录

CONTENTS

第一章 办事要从良好的印象开始

- ♻ 用良好的形象为自己加分 /2
- ♻ 塑造一个利索能干的形象 /5
- ♻ 微笑的价值 /8
- ♻ 有礼貌的人到处都受欢迎 /11
- ♻ 不卑不亢才能够得到尊重 /14
- ♻ 让人感觉到你的热情 /17
- ♻ 第一印象很重要 /20
- ♻ 举止得体好办事 /23
- ♻ 眼神使你所向披靡 /26
- ♻ 善于包装自己 /29

目

录



第二章 好人缘是办事成功的基础













- ♻️ 关心他人会拥有更多人缘 /34
- ♻️ 向冷庙烧香会有意外的回报 /37
- ♻️ 多交朋友好办事 /40
- ♻️ 顺境之中莫忘广结善缘 /43
- ♻️ 和同事搞好关系最重要 /46
- ♻️ 善于利用关系才能办好事 /50
- ♻️ 建立好人缘要有长远的眼光 /53
- ♻️ 编织好自己的“关系网” /56
- ♻️ 善于借助他人的力量 /59

第三章 用感情敲开成功的大门







- ♻️ 攻心是最好的办事手段 /64
- ♻️ 处处让人感到有面子 /67
- ♻️ 不要疏远落魄的朋友 /70
- ♻️ 人情投资，一本万利 /73
- ♻️ 巧妙利用人情，将他人拉到自己的身边 /76
- ♻️ 和他人建立起共同的“爱好” /79
- ♻️ 用亲情让对方动心 /82
- ♻️ 用自己的柔弱打动对方 /84
- ♻️ 欲钓大鱼，先洒香饵 /87
- ♻️ 闲时烧香才能起到好效果 /90

 办好小事也能落个大人情 /93

第四章 会说话才能将事情办好

-  见什么人说什么话 /96
-  赞美是最有效的沟通手段 /100
-  “硬话软说”才最有威力 /104
-  幽默是一种很好的“润滑剂” /107
-  说话不能戳到对方的痛处 /111
-  毫无意义的争论最为得不偿失 /114
-  把话说到点子上 /117
-  说好第一句话 /120
-  让谈话在意味深长中结束 /123
-  及时弥补失言错误 /126
-  说话的另一半是聆听 /129
-  巧妙运用模糊语言 /132

第五章 善于应酬会使事情变得简单

-  礼多人不怪 /136
-  送礼时要琢磨一下对方的心理 /139
-  请客是成功办事的敲门砖 /142
-  进退自如才能够游刃有余 /145
-  善辨风向才能掌好舵 /147
-  察言观色的本领不可少 /149

目

录



- ♻ 善于听取弦外之音 /153
- ♻ 合适的地点会起到锦上添花的效果 /156
- ♻ 从细节揣摩透对方的心 /159
- ♻ 在交际场合不可厚此薄彼 /161
- ♻ 分寸失当会把事情搞砸 /163

第六章 办事一定要有心计

- ♻ 多角度、多方位考虑才能够办好事 /168
- ♻ 巧用激将法 /172
- ♻ 曲径通幽才能达到最好的效果 /175
- ♻ 有长远眼光才能够办大事 /178
- ♻ 好事多磨，能人善磨 /181
- ♻ 能办的事也会因为拖延而失败 /184
- ♻ 后退并不是为了放弃 /188
- ♻ 不留后路，就会处处被动 /192
- ♻ 不放过任何细节 /195
- ♻ 求人办事要敢做“厚脸皮” /198

第七章 让人信赖你事情就成功了一半

- ♻ 真诚是拉近心灵的钥匙 /202
- ♻ 信誉是办事的资本 /205
- ♻ 获取他人信任才好办事 /208
- ♻ 诺言不要轻易说出口 /212

- ♻️ 见微知著：别让成功败在小事上 /215
- ♻️ 让对方心服口服更易成事 /217
- ♻️ 失信于人是最不可取的事情 /220
- ♻️ 不要做口是心非的人 /222

第八章 办事要懂点圆融之道

- ♻️ 以德报怨，用好心来化解恶意 /226
- ♻️ 有时候不妨装装糊涂卖卖傻 /229
- ♻️ 顶牛使气只能使事情变糟 /232
- ♻️ 掌握适当的时机才能够办好事 /235
- ♻️ 用宽容的心赢得对方的认可 /238
- ♻️ 学会看对方的身份下菜碟 /241
- ♻️ 拒绝是一门学问 /244
- ♻️ 顺其自然简单办事 /247
- ♻️ 软磨硬泡，让对方无可奈何 /249

目

录





办事要从
良好的
印象开始

第一章

办事的艺术
BANSHI DE YISHU



用良好的形象为自己加分

在人际交往中，我们总有这样一种感觉，对某个人印象好的时候，就会对他评价高并且今后会再次与他合作。相反，如果对方没有给自己留下什么好印象，你就会对他感到不快，甚至厌恶或同朋友们谈及此人时，你甚至会表现出对他的不满意。

这就是一个人形象的重要性。我们给对方留下一个好的印象，实际上就是办事成功的开始。美好的形象通常能够带来以后的成功。树立良好形象对我们办事、办成事起着至关重要的作用。

小张是一位热情活泼的女孩，在工作中也是兢兢业业，很卖力气。可她在公司的发展却不如别的同事。她自己觉得很委屈，可又找不出原因，便向自己的好朋友小李吐露了自己的烦恼，小李想了一下，说：“这样吧，明天我到办公室里找你。”

第二天，小李来到小张的办公室，这是四个宽敞明亮的大写字间，里面大概有百来十号人，都趴在桌上忙碌着，电话声、电脑的声音此起彼伏，中间夹杂着职员们小声的讨论，一切都显得井然有序。

可是在窗户边有一个人吸引了小李的注意，只见她侧坐在工作椅上，一手托腮若有所思。上身穿着一件时髦的吊带小背心，下边穿着一件露脐的仔裤。这身装扮在大街上应该是很时髦的，可是在这紧张的工作间中，怎么就让人觉得是那么的不协调。等那个人转过来之后，一看，正是小张，她脸上还有着靓丽的彩妆，使整个人显得非常时髦。

小张见小李来了，急忙将他拉到会客室坐下，问她看出什么原因了没有。小李笑笑说：“你呀，坏就坏在这身装扮上，你知道我刚才看到你有什么感觉吗？”小张显得很惊讶：“你有什么样的感觉？我这样子难道不好吗？”小李不客气地说：“你难道不觉得你就像一个为情所伤的女孩子正在黯然伤神吗？被人看到你这副模样怎么会信任你呢？”小张觉得很委屈：

“我正在为公司的一项业务伤神呢？难道他们会不知道吗？”

“这都是你的形象惹的祸！”小李直言不讳地说道，“你看看其他人，男士都穿着很整洁的、颜色很单一的衬衫西裤，女士们都穿着颜色优雅的套裙，他们给人的感觉就是精明、干练。而你呢？穿着休闲的服装，脸上还化着彩妆，哪里像个办事的职员呀？别人又怎么敢相信你呢？上司又怎么会委你以重任呢？你不能得到很好的发展又能够埋怨谁呢？”

小张看看写字间里忙得不可开交的同事，再看看自己这身打扮，自己也觉得不够协调，脸不知不觉就红了。后来，小张很注意自己的形象，她也很快得到了提升和重用。

小张为什么得不到重用呢？就是因为她不注意自己的形象。一个人的形象是一个人的“名片”。一般人通常根据最初印象而将他人加以归类，然后再从这一类别系统中对这个人加以推论并作出判断。人与人之间的相互交往、人际关系的建立，往往是根据对别人的印象所形成的论断。良好的形象往往能够为自己加分，对自己成功办事起到极好的推动作用。

美国有一位叫珍妮的小姐去参加联合航空公司的招聘。当然她没有关系，也没有熟人，也没有先去打点，完全是凭着自己的本领去争取。结果她被聘用，原因很简单，那就是因为珍妮小姐脸上总带着微笑。

令珍妮惊讶的是，面试的时候，主试者在讲话时总是故意把身体转过身去背着她。你不要误会这位主试者不懂得礼貌，而是他在体会珍妮的微笑，感觉珍妮的微笑。因为珍妮的工作是通过电话完成的，是有关预约、取消、更换或确定航班的事情。

那位主考者微笑着对珍妮说：“小姐，你被录用了。你最大的资本是你脸上的微笑，你要在将来的工作中充分运用它，让每一位顾客都能从电话中体会到你的微笑。”

从珍妮的经历我们可以看出一个人的良好形象对于一个人的重要作用。所以，要不断地开发、完善和提高自己的形象，然后在适当的时机和场合，

第一章

办事要从良好的印象开始

BANSHI DE YISHU



将自己最优秀的一面淋漓尽致地表现出来。这样，你的良好形象就形成了——即使你是沉潜已久的灰姑娘，也会有出人头地的一天。

请铭记这样一条规律：给人良好的印象并非意味着你长得很漂亮，打扮得很时髦，或者看起来很聪明。归根结底，别人怎么看你对你来说并没有想象的那么重要，而只能让对方感到心情愉悦。

要想让自己具有良好的形象，其实也很简单，不妨从以下几个方面多加注意：

(1) 言行举止要讲文明礼貌

初次与别人接触，说话要注重语言，不能说太多脏话，若不然，别人就会感觉你这人太没修养。同时，对人要有礼貌，要讲礼节，等等。

(2) 态度要真诚

在人际交往中，人都讨厌别人对自己的虚伪和不真诚。当你与一个人打交道，他总是口是心非，你就不会对他有什么好感。初次与人打交道，说话要实事求是，要有依据，不要夸夸其谈，不该说的，尽量不去说。这一点在你同商人或同上司初次打交道中尤其重要。

(3) 要注意着装和修饰

人的穿着和外表修饰是很重要的，穿着和自己的工作、气质相符的服装，就会为成功的办事打下良好的基础。

当然，要给人良好的印象，还需要注意其他很多事项，一般视具体的人而定。同时，也要靠自己平时去摸索。



塑造一个利索能干的形象

每个人都希望能够把事情做好。所以，大家对于那些办事干脆利索、能够把事情做好的人都有着极好的印象，都会对这些人赞赏有加，另眼看待。如果一个办事拖沓、让人产生不了一点信任感的人，又怎么能够使你产生信赖感呢？

如果没有为自己树立一个利索能干的形象，这样大家就自然不会对他产生信赖感，又怎么能够把事情办好呢？反之，如果为自己树立一个能干、很会办事的形象，就会让大家信赖自己，自然而然就会取得好的效果。

有一位主管会计，平时干作还算麻利，但是当经理去她的办公室时，发现她的桌子上乱作一团，东西堆得是乱七八糟。当时经理并没有批评她，当第二次、第三次去她办公室时，看到她的桌上依然如故，像个小山包一样。经理让她找一份报表，她在桌子上翻腾了老半天，也没有找到。这就使经理对她产生了一种不信任感：这个人不适合做主管会计。经理立即将她调整到了别的工作岗位。

只有为自己塑造一种利索能干的形象，才能够使别人对你产生一种信任的感觉，才能够使别人敬畏你，你办起事来才能够如鱼得水，自然就会将事情办好。

《红楼梦》里的王熙凤，大家对她都不会陌生，她之所以能够将宁国府打理得井井有条，就在于她为自己树立了办事利索的形象。

在王熙凤掌管宁国府之前，宁国府的管理是一个大问题，可以说是一个烂摊子。头一件事是人口混杂，遗失东西；第二件事是事无专执，临期推诿；第三件事是需用过费，滥支冒领；第四件事是任无大小，苦乐不

