

人是万物的尺度

超越自我

做事懂分寸


ZUOSHIDONGFENCUN

唐 坚◎ 编著



成大事不可不知的10大法宝

成大事者找人办事、对待工作、与人说话、与人应酬、与领导相处、与下属相处、与同事相处、与朋友相处、与顾客相处、对待生活的十大法宝。

 中国出版社

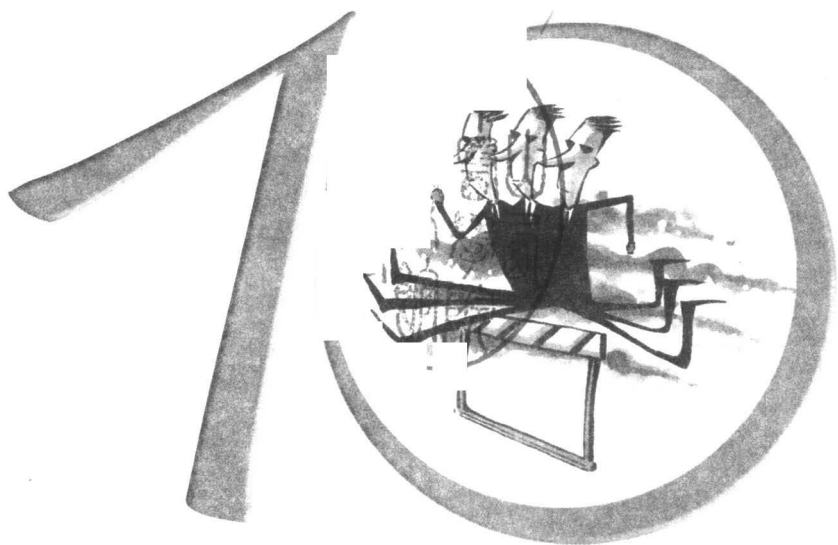
人是万物的尺度

超越自我

做事懂分寸

ZUOSHIDONGFENCUN

唐 坚◎ 编著



成大事不可不知的10大法宝

成大事者找人办事、对待工作、与人说话、与人应酬、与领导相处、与下属相处、与同事相处、与朋友相处、与顾客相处、对待生活的十大法宝。

中国社会出版社

图书在版编目(CIP) 数据

做事懂分寸 / 唐坚编著. —北京: 中国社会出版社, 2006.9
(超越自我丛书 / 东方夫子主编)
ISBN 7-5087-1390-7

I. 做… II. 唐… III. 成功心理学—通俗读物 IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 108530 号

丛 书 名: 超越自我丛书
主 编: 东方夫子
书 名: 做事懂分寸
编 著 者: 唐 坚
责任编辑: 李春园

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032
通联方式: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦
电 话: (010)66051698 电传: (010)66051713
邮 购 部: (010)66060275
经 销: 全国各地新华书店

印刷装订: 北京京海印刷厂
开 本: 150mm × 225mm 1/16
印 张: 11.375
字 数: 130 千字
版 次: 2006 年 9 月第 1 版
印 次: 2006 年 9 月第 1 次印刷
定 价: 16.00 元

(凡中国社会出版社图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

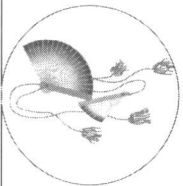
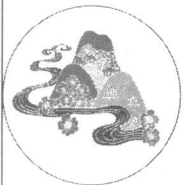
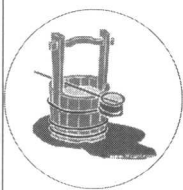
前言

世间之事，差之毫厘，谬之千里。学习如此，工作如此，做人做事亦如此。成就卓越功业者，他们的一言一行，都合之于尺度，符之于规律，切之于规矩。一句话，他们办事都非常懂分寸。因此，他们才在芸芸众生之中脱颖而出，成为人间的精英，创建伟大的事业，领导时代的潮流。而那些办事不懂分寸的人，言之无因，行之无果，做人不受欢迎，做事功败垂成，往往费了大力气，结果却是南辕北辙。因此，他们的人生往往平庸，整日忙碌却一事无成，无影无踪消失在茫茫的人海之中。所以，人生成就一番大的事业，就必须做事懂分寸。

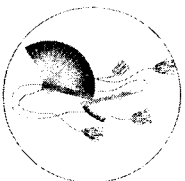
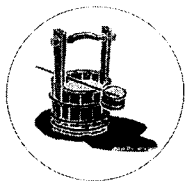
做事懂分寸，就是要把握办事的尺度。事物的变化有质变和量变两种，从量变到质变的过程有一个“度”，超过了“度”则事物的根本性质就发生了变化，就会发生质变。超过了所办事情的“度”，就会由正确走向错误，从真理走向谬误。不但能把事情办好，反而让自己成事不足，败事有余。

做事懂分寸，就是要遵从办事的规矩。没有规矩就不成方圆。万事万物的运行，皆有规律和规矩。不懂规矩去办事，就往往吃力不讨好，事倍而功半，轻者错失良机，重者则有可能让事情变得不可收拾，让自己的辛苦与努力付之东流。

做事懂分寸，就是要吃透事物的法则。任何事物之间都有联系，但这些联系不是杂乱无章，而是根据一定的法则联结起来的。掌握了并且运用这些



前言



法则，为人处世就如庖丁解牛，游刃有余。否则，就会让事情变成一团乱麻，纵有千种头绪却无从下手，迷失于纷繁杂乱之中，让自己宝贵的时间和精力耗费在一些无谓的事上，永远无法达到成功的境界。

但是，没有人天生会做事懂分寸。要做到懂分寸，就必须通过学习他人的经验，再加以灵活应用。在这方面，本书就是一本非常好的学习教材，它系统地总结了前人在找人办事、对待工作、与人说话、与人应酬、与领导相处、与下属相处、与同事相处、与朋友相处、与顾客相处、对待生活十方面的规矩和尺度，经过精心编排而成，可操作性强，从理论和实践两个方面对如何办事懂分寸做出了充分的说明和例证，能够让人读有所获，学有所得，在不经意之中掌握成大事的法宝。

朋友们，人生之路漫长而艰险，但只要我们掌握了本书所列的办事的分寸，就能变坎坷为通途，无往而不顺，无事而不成！

目录

CONTENTS

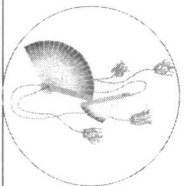
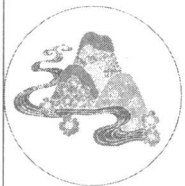
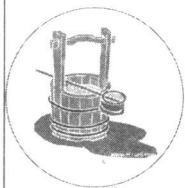
第 1 章 找人办事懂分寸

人不可能事事都靠自己搞定，在许多情况下都必须求人办事。要想做到找人办事懂分寸，就必须弄清办事对象的特点，选择好办事的时机，掌握好得体的语言，掌握好求人的技巧，然后对症下药。

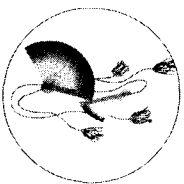
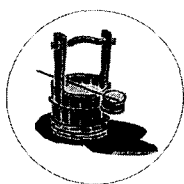
弄清办事对象的特点	002
选择好找人办事的时机	004
使用得体的语言	005
掌握好求人的技巧	006
送礼须懂得规矩	008
灵活对待他人的冷遇	010
利用老朋友为你办事	013
轻松借到你想要的东西	015

第 2 章 对待工作懂分寸

工作是人成就事业的基础，人只有在工作中才能找到自身的价值。因此，我们必须学会怎样对待工作。对待工作懂分寸，就是要意识到成功是一步一步行动的结果，养成良好工作习惯，谨慎地对待工作中的每一件小事，处理好工作和生活的关系，拣重要的事情先做，做好工作不能寻找任何借口等。对待工作懂分寸，有利于我们夯实事业的基础，成就卓越的功勋。



目 录



成功是一步一步行动的结果	018
谨慎对待每一件小事情	019
处理好工作与休息的关系	021
尽早发现你自己的优势	022
感谢对手的存在	023
一次行动胜过一筐空想	026
不要寻找借口	027

第 3 章 与人说话懂分寸

说话是人与人之间最主要的沟通工具，话说得好坏在某种程度上决定了人办事的成败。古人云“一言可以兴邦”就是这个道理。说话懂分寸，就是要让自己变得能言善道，在说话时区别不同的对象，知道选择恰当的说话时机，知道选择恰当的话题，避免注意谈话的忌讳，知道什么时候必须保持沉默等。说话懂得了分寸，就能让许多事情在弹指灰飞间完成，让胜利的果实在轻易间落入你的囊中。

区别不同的说话对象	030
选择恰当的说话时机	031
选好说话的话题	032
注意谈话的忌讳	034
掌握说服别人的技巧	035
交浅言深会成为你的致命伤	038
注意倾听别人说话	039

第 4 章 与人应酬懂分寸

人生在世，离不开各种各样的应酬。应酬得好，就会给别人良好的印象，下次的交往也就有了良好的开端；应

目 录

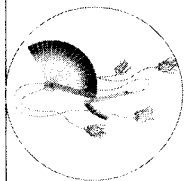
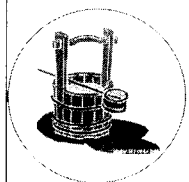
酬得不好，就会给他人不好的印象，可能就没有进行下一次交往的机会，更谈不上求人办事了。因此，与人应酬不可不懂分寸。通晓应酬礼仪，要掌握各种技巧，应对各种应酬场面，灵活处理应酬过程中的危机。这样，才有可能在应酬中如鱼得水，给别人留下美好的印象。

应酬的着装礼仪	044
送礼要送到位	046
酒桌上的应酬技巧	049
合理应对社交中的尴尬	050
学会“善意的谎言”	053
替人找个台阶下	054
圆场要打得巧妙	056
别人有污点不是你失礼的借口	058
要晓以变通	059
小人不可得罪	061

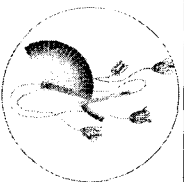
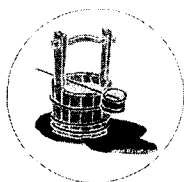
第 5 章 与朋友相处懂分寸

俗话说，多个朋友多条路，多个仇人多堵墙。人生在世，离不开朋友的友谊和帮助。一些人有很多的朋友，干什么事都左右逢源，马到成功，但也有另外一些人却身边几乎没有朋友，做起事来孤家寡人，寸步难行。而朋友多少的关键在于是否懂得与朋友相处的分寸。

重视对朋友的选择	064
尽量为朋友帮忙	066



目 录



要多看朋友的长处	067
把握好与异性交往的尺度	069
学会拒绝朋友的不恰当请求	071
避免涉入与朋友交往的误区	073
战胜友谊的天敌	075
要让友谊经受住各种考验	078
学会与朋友进行沟通	080

第 6 章 与领导相处懂分寸

时间，是我们每一个人最重要的资源，难怪人们常说：“时间就是金钱。”

开展时间管理学，研究时间观念已成为现代管理的重要观念。浪费时间，就是浪费金钱，就是降低效率。所以，我们更应该重视对时间管理的研究，用正确的时间观念思考问题，讲求效率，充当时间的主人，迎接未来的挑战。

掌握和领导相处窍门	084
学会向领导汇报的技巧	086
学会对领导说赞美的话	087
一定要注意和上司沟通	088
正确地面对上司的批评	091
在领导面前表现要老练	094
得体地应对领导的挑剔	095
得罪领导后要积极挽回不利局面	096

第 7 章 与下属相处懂分寸

众人拾柴火焰高。一个领导要想成功，必须依靠他和

目 录

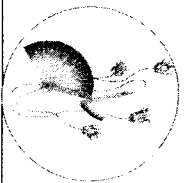
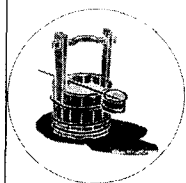
下属的精诚合作，团结奋进。如果与下属的关系处理不好，就有可能陷入“光杆司令”的地步，任何决策都得不到有效地执行，任何信息都得不到有效地反馈，导致一生一事无成。因此，必须把握好与下属相处的分寸，处理好与下属的关系。

命令不能让下属打折扣	100
让下属自愿和你合作	101
让每个人都觉得重要	103
与下属保持适当的距离	105
通过谈话建立权威	107
把赞扬当作一件礼物	109
巧妙地训诫下属	111
积极化解与下属的矛盾	112

第 8 章 与同事相处懂分寸

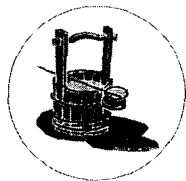
同事既是一个办公室内的伙伴，但同时也是升迁场上的竞争对手。因此，与同事相处好并不是一件很容易的事情，必须掌握好分寸。比如说要注意同事关系的潜规则，要处处多个心眼，夹着尾巴做人，掌握好与同事谈话的尺度等，既要让同事之间相处愉快，但同时也让自己得以保存，而不成为他人的牺牲品。

不可忽视的潜规则	116
与同事愉快相处的要诀	118
处处多个“心眼”	120
掌握好与同事谈话的尺度	122
更深入地理解同事	124
重视日常生活中的应酬	126



目 录

提高你对同事的影响力	128
采取灵活策略拒绝同事	129
学会消除误会	131



第9章 与顾客相处懂分寸

顾客就是上帝。顾客是推销员的衣食父母，如果服务得不到顾客的认同，他的生存就失去了基础，他的工作也就失去了意义。得到客户认同的关键在于与客户相处必须懂得分寸，让客户成为他真诚的朋友，产品的销售对象，服务的消费对象，两者都获得双赢的局面。



努力吸引客户的注意	134
关注相处的细节	136
适当赞美客户	137
削弱顾客的反対意见	139
妥善处理客户的异议	141
多渠道开发新客户	143
高度重视老客户	144
掌握拜访顾客的礼仪	145
懂得与顾客交谈的礼仪	147
学会转变对待顾客的思路	150



第10章 对待生活懂分寸

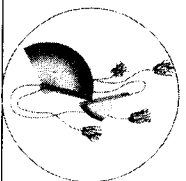
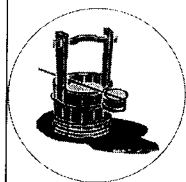
生活是一门学问，也是一门艺术。掌握好生活分寸的人，即使它在不利的条件下，他也能够过得幸福如意。而不能掌握生活分寸的人，即使他拥有常人所羡慕的条件，如权力、金钱、名誉，但他也不能快活自由。因此，我们对待生活必须要

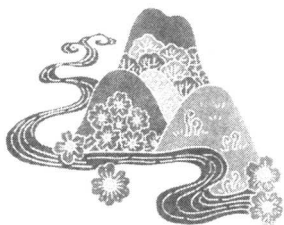


把握好其中的分寸,让幸福和快乐与自己永远相随。

你需要拥抱健康	154
坚信不幸只是过客	155
注意生活节奏	157
有时不妨换种心情	158
别让自己伤害自己	160
永远乐观向上	161
不必追求十全十美	162
克服虚荣的心理	165
培育美好的婚姻	167
停止你的抱怨	168

目 录





第1章

找人办事懂分寸

人不可能事事都靠自己搞定，在许多情况下都必须求人办事。要想做到找人办事懂分寸，就必须弄清办事对象的特点，选择好办事的时机，掌握好得体的语言，掌握好求人的技巧，然后对症下药。

弄清办事对象的特点

要想与对方顺利办事，必须深入理解交际对象，了解对方的性格、身份、地位、兴趣，然后投其所好，避其所忌，这样办起事来才能进退自如，成功有望。做不到这一点，就容易把本该办成的事办砸。

(1) 不能忽视对方的身份地位。

无论在哪个国家、什么时代，人们的地位观念都是很强的。对方的身份、地位不同，你说话的语气、方式以及办事的方法也应有异。如果不明白这一点，则可能会被对方视为无大无小，无尊无卑，会认为你没有教养，不懂规矩，因而他不喜欢听你说话，不愿帮你的忙，或者有意为难你，这样就可能阻碍了自己办事的路子，使所办之事遇到障碍。

(2) 看准对方的性格，投其所好。

人各有其情，各有其性。有的人喜欢听奉承话，给他戴上几顶“高帽”，他就会使出浑身力气帮你办事；有的人则不然，你一给他戴“高帽”，反而引起了他的警惕，以为你是不怀好意；有的人刚愎自用，你用激将法，才能使他把事办好；有的人脾气暴躁，讨厌喋喋不休的长篇说理，跟他说话办事就不宜拐弯抹角。

所以，与人办事，一定要弄清这个人的性格，依据他的性格，投其所好，或投其所恶，才会对办事有好处。

对方的性格，是我们与其办事的最佳突破口。投其所好，便可与其产生共鸣，拉近距离；投其所恶，便可激怒他，使其所行按我们的意愿进行。无论跟什么样的人办事，我们都应首先摸透他的性格，依据其性格“对症下药”，做到“药到病除”。

(3) 使对方对你有好感。

求人办事，最重要的一条是不能犯忌，如果犯了所求对象的忌讳，恐怕谈成的事也难办成了。

对性格外向、爱好交际的人，在办公室与他们的谈话，一般不会有副作用，而对性格内向、胆小怕事、敏感多心的人则容易产生副作用。此时，就应当换个环境，在室外、院子里随便谈心，才容易达到说服的目的。

托人办事时只一味地谈自己的事，并不停地说“请你帮忙，请你帮忙”之类的话，会让人感到不耐烦。

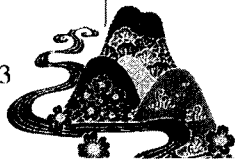
假如想把自己的请求向对方说明，就应该先摆出愿意听取对方讲话的姿态，有倾听别人言谈的诚意，别人也才会愿意听你说话。

谈话的话题应该视对方的情形而定，再好的话题，若不能符合对方的需要，就无法引起对方的兴趣。最好是想办法引出彼此共同的话题来，才能聊得投机，然后再设法慢慢地把话题引入自己所要谈论的范围里。

在日常谈话中，一般人都是说些身边琐事，这或许想向对方表示亲切。在正式交谈中，希望男士不要把老婆、儿女当作谈话的资料，否则不免给人娘娘腔和不务正业的感觉。

谈话先从政治、经济等比较严肃的题目开始，然后再涉猎到文学、艺术、个人的兴趣方面等比较轻松的话题。总之，将自己的观点、见解堂堂正正地亮出来，使得彼此都能有共同的思想，才是最好的谈话。

所以，要使对方对你产生好感，必须言语和善，讲话前先斟酌思量；不要想到什么说什么，别人皱眉头时，自己却还不知道为什么。那些心直口快的朋友，平时要多锻炼一下自己的深思慎言作风，切不可像“随地吐痰”似的，不看周围是何处



就脱口而出，那样会影响到自身的形象和办事的效果。

选择好找人办事的时机

所谓时机，就是指双方能谈得来、说得拢的时候，是对方愿意接受的时候。一个人在车祸丧子的悲痛中还没解脱出来，你却上门托他给你的儿子保媒说媳妇，无疑你会碰壁的；领导正为应付上级检查而忙得焦头烂额的时候，你却找他去谈待遇的不公，那你肯定要吃“闭门羹”，甚至遭到训斥。掌握好说话的时机，才能提高办事的成功率。那么，什么时候求对方办事，对方才好说话呢？有两个最好的时机不可错过：

(1) 在对方情绪高涨时。

人的情绪有高潮期，也有低潮期。当人的情绪处于低潮时，人的思维就显现出封闭状态，心理具有逆反性。这时，即使是最要好的朋友赞颂他，他也可能不予理睬，更何况是求他办事。而当人的情绪高涨时，其思维和心理状态与处于低潮期正好相反，此时，他比以往任何时候都心情愉快，说话和颜悦色，内心宽宏大量，能接受别人对他的求助，能原谅一般人的过错，也不过于计较对方的言辞；同时，待人也比较温和、谦虚，能程度不同地听进一些对方的意见。因此，在对方情绪高涨时，正是我们与其谈话的好机会，切莫坐失良机。

(2) 在为对方帮忙之后。

中国人历来讲究“礼尚往来”，“滴水之恩当以涌泉相报”。在你为他帮了一个忙后，他就欠了你一份人情，这样，在你有事求他帮忙的时候，他必然会知恩图报。在不损伤对方利益的前提下，他能做到的事情，一般情况下会竭尽全力去帮助你。“将欲取之，必先予之”。托人办事的时机，我们是可以进行预

先选择的。

使用得体的语言

求人办事，你的语言技巧有着难以估量的作用，能说会道，会使你顺利达到目的。

在求人办事的过程中，使用语言时，要注意以下几个方面。

(1) 不说不中听的话。

求人时就要使对方产生好感，所以，你必须言语和善。尤其是心直口快的人，更要深思慎言，不说让人生厌和惹人不开心的话，那样是事与愿违的。

(2) 不要说沮丧的话。

既然去求人，就处在比较卑微的位置，在出现困难和危难，如婚姻不睦、事业不顺、孩子没有工作等时候，往往情绪低落，会有意无意地在和周围人交往中，说一些情绪沮丧的话，这是不得体的。因为它容易给人一种压抑的气氛，引起对方的不快，也易形成话不投机的局面。

(3) 不要说贬低自己的话。

有个别求人者喜欢用贬低自己来抬高别人，其不知你的谦虚有时在对方看来却是一种畏缩。谦虚要用对地方，不该自贬的时候，还是实事求是为好。

(4) 不要担心、怀疑对方的话。

求人办事的人，往愿意愿都比较迫切，因此，容易说一些急于求成、催促对方的话，说一些猜疑对方能力、权力和身份的话，或说一些表现自己的担心和情绪低落的话。这些话暴露的多是一些负面情况，因而也会产生一些负面效应，这是应尽

