

**Best** NEW  
成功·励志·经典

一个人若能在纷繁复杂的环境中措置裕如地驾驭人生局面，做到逢凶化吉，遇难呈祥，把不可能的事变为可能的事，最后达到成功之目的，这就是个会办事的人，是个把握了办事分寸和艺术的人。

主编 吴春华

**banshi DE  
YISHU**



# 办事

# 的艺术

任何事情都是人办的，要想把事搞通，必先把人搞定。

延边人民出版社

# zhencangban



transliteration  
of  
YISHU



亦事

艺术

THE UNIVERSITY OF CHINA PRESS · BEIJING · 2010 · 120 PAGES

zhencangban

Best  
成功·励志·经典

主编 吴春华

banshi<sub>DE</sub>  
YISHI



办事

的艺术

延边人民出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

成功励志经典/吴春华 主编, - 延吉:延边人民出版社,  
2005.8(2008,9重印)

ISBN 978 - 7 - 80698 - 524 - 3

I. 成… II. 吴… III. 励志 - 成功学 - 青少年读物 IV. D432.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 084970 号

## 成功励志经典

### 办事的艺术

---

主 编:吴春华

责任编辑:张光朝

责任校对:刘 磊

版式设计:刘 磊

出 版:延边人民出版社

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbbs.com>.)

印 刷:北京市顺义康华福利印刷厂

发 行:延边人民出版社

开 本:710×1000 毫米 1/16 印张:255 字数:3000 千字

版 次:2008 年 9 月修订 2008 年 9 月第 2 次印刷

标准书号:ISBN 978 - 7 - 80698 - 524 - 3

定 价:420.00 元

---

(如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。)

# 前 言

成功无“捷径”，成功无“秘诀”，任何人都能成功，只要你想成功。

在此之前，有很多人认为，成功者之所以成功，是因为他们有了不起的天赋，或者得到了幸运之神的眷顾。

美国杰出的成人教育家，也是誉满全球的成功学专家——戴尔·卡耐基曾经通过总结无数成功者的例子，发现人其实都差不多，谁也不比谁聪明、能干，谁也不比谁运气更好或更倒霉。

本套丛书为你提供的是一整套简单易行、成效显著的制定和实现目标的方案。

作者在书中用极富激情的文字告诉我们，应该如何获得自信和自尊，如何有效地消除前进道路上的障碍，克服困难、迎接挑战，从而在任何情况下都一往无前的追求和实现自己的目标。

本套丛书都附有主题明确、步骤清晰的实践方案。学习本书的理论，运用作者提供的方案，你就能找到自己的目标并制定出切实可行的计划，从而更快地获得自己想要的一切。

本套丛书的唯一目的就是帮助你解决你所面临的最大问题：如何在你的日常生活、商务活动与社会交往中与人打交道，并有效地影响他人；如何击败人类的生存之敌——忧虑，以创造一种幸福美好的人生。当你通过本套丛书解决好这些问题之后，其他问题也就迎刃而解了。

## 目 录

## 第一章 办事讲口才

- 一 交谈论事厚道点儿 ..... 3
- 注意交谈的态度
  - 注意交谈的环境
  - 注意交谈的语言
- 二 嬉笑怒骂悠着点儿 ..... 5
- 伤人的话不能说
  - 嬉笑怒骂须有资格
  - 说笑话要谑而不虐
  - 有理不在声高
- 三 要学会顺情说好话 ..... 8
- 要把握赞美的艺术与分寸
  - 要把握恭维的艺术与分寸
  - 要把握说话的艺术与分寸



## 第二章 掂着身份办事

- 一 掂着自己的身份办事 ..... 43
- 力不从心的事不能办
  - 没有把握的事不要办
- 二 掂着对方的身份办事 ..... 46
- 办事要维护对方的身份

- 办事要了解对方的身份
- 办事要考虑对方的身份
- 三 善于化干戈为玉帛 ..... 49
  - 得饶人处且饶人
  - 朋友多了路好走
  - 注意控制自己的情绪
- 四 善于整理办事表情 ..... 53
  - 眼神是办事时的感应器
  - 微笑是办事时的开心锁

### 第三章 摸着兜兜办事

- 一 有钱能使“鬼推磨” ..... 61
  - 利用爱财之心办事
  - 以重金铺路
  - 以金钱买美差
- 二 “朝中有人”好经商 ..... 64
  - 雪中送炭换来锦上添花
  - 好靠山必须官大权重
  - 对症下药病自除
- 三 多个心眼去办事 ..... 69
  - 随圆就圆
  - 曲径通幽
- 四 放长线钓大鱼 ..... 72
  - 办事要有长远眼光
  - 办事要不失时机
- 五 死猪不怕开水烫 ..... 76
  - 人穷志不“穷”
  - 穷有“穷章程”
- 六 真诚可以扯平你办事的短处 ..... 78
  - 真诚能攻破人心
  - 真诚能换取爱心



## 第四章 压着心态办事

- 一 事情该做及时做,以免夜长恶梦多 ..... 83
- 当断即断,免受其乱
  - 看的要准,下手要快
- 二 办事不可顶牛使气 ..... 85
- 让对方尽情地发泄
  - 给对方以同情
- 三 处理小事要考虑大后果 ..... 88
- 分寸失当,会把事情推向反面
  - 分寸得当,小事情带来大成功

## 第五章 揣摩秉性办事

- 一 投其所好,诱对方心动 ..... 93
- 琢磨事首先要琢磨人
  - 因人之性安排事体
- 二 把握轻重,按事体相托 ..... 97
- 与“公”有关的私事
  - 与“公”无关的私事
  - 找领导办事要把握好“度”
- 三 透露困难,让领导同情 ..... 99
- 托上级办事的诱因
  - 引起领导同情的艺术
- 四 择机送礼,以利益驱动 ..... 101
- 要解决好给谁送的问题
  - 要解决好何时送和何处送的问题
  - 要解决好送多少的问题
  - 要解决好送什么的问题
  - 要解决好怎么说的问题
- 五 巧攀关系,用感情激发 ..... 104





- 攀附关系要了解上级
- 攀附关系要委婉自然
- 攀附关系要讲究场合
- 攀附关系要讲究手段

六 疏通关节,用亲情触动 ..... 106

- 托对方的爱人
- 托对方的长辈或晚辈
- 托对方的朋友
- 找对方的领导

七 做好心腹,用真诚取信 ..... 108

- 成为领导的“自己人”
- 做精明强干的下属
- 要学会表现自己
- 要学会交谈
- 要与领导保持一定距离

八 心理铺路,从小处着手 ..... 112

- 用兴趣牵着对方的鼻子走
- 吊人胃口,让对方感觉到希望的诱引
- 求人办事,要循序渐进

## 第六章 根据需求办事

一 赢得下属追随的技巧 ..... 117

- 在危难中给属下以关心和爱护
- 有人情味的领导更得人心

二 赢得下属支持的技巧 ..... 121

- 拉近与下属的距离
- 满足下属的心理需求

三 赢得下属效忠的技巧 ..... 123

- 记住下属的名字
- 抬举下属的身价

四 赢得下属感恩的技巧 ..... 125



- 以德报怨
- 宽容下属的过错

## 第七章 办事讲感情

- 一 用感情换取信任 ..... 129
  - 事先投资:让对方欠你点人情
  - 事后回报:卸掉你的人情包袱
  - 互惠互利:有来无往非礼也
  - 给足面子:让别人都感到体面
- 二 以小恩换取大利 ..... 132
  - 给点儿甜头作诱饵
  - 以其所需换所求
- 三 掂掇好“礼”与“情”的比重 ..... 134
  - 把握送礼的分寸
  - 送礼的常用技巧
- 四 “请客”的艺术与分寸 ..... 138
  - 请客对象要合适
  - 邀请方式要恰当
  - 要具有可行性
  - 要做到明确、明白
  - 要保证客人的方便
  - 要做到真诚友好
- 五 宴饮的艺术与分寸 ..... 140
  - 合欢同乐,话题与共
  - 明确目的,把握大局
  - 敬酒有序,主次分明
  - 劝酒适度,切莫强求
  - 举止有度,恰当表现
  - 一视同仁,皆大欢喜
- 六 以真心换真情 ..... 142
  - 感激越真,感情越深



- 联系愈多,感情愈厚

## 第八章 办事讲智慧

- 一 面对突发事件时要机智一些 ..... 149
  - 危险时刻从容镇定
  - 应付突发事件要顺势制宜
- 二 面对尴尬处境时要沉着一些 ..... 152
  - 沉着冷静,出奇制胜
  - 答非所问,化险为夷
- 三 面对交际难题时要理智一些 ..... 153
  - 转移话题:把难堪之处掩盖起来
  - 移花接木:把难言之隐回避开去
  - 幽默应变:把难解之题化解开来
  - 反咬一口:把充气的皮球踢回去
  - 含糊其辞:不便回避时就模糊
  - 装聋作哑:不便表白时就装傻
  - 委婉含蓄:不便直露时就隐晦
- 四 面对被刁难时要强悍一些 ..... 156
  - 以其之道还施其身
  - 以子之矛攻子之盾
- 五 面对竞争时要隐讳一些 ..... 158
  - 随机应变:智求保全施计谋
  - 装疯卖傻:暗藏退路耍手段

## 第九章 办事讲度量

- 一 办事要善于原谅人 ..... 165
  - 对别人的批评要表示感谢
  - 对别人的指责要正确理解
- 二 办事要从大处着眼 ..... 167
  - 求同存异真君子



- 忍受批评显肚量
- 三 敢用比自己强的人 ..... 171
- 嫉贤妒能终至失败
- 任用贤能可夺天下

## 第十章 办事讲耐心

- 一 成功的秘方在于忍耐 ..... 175
- 忍耐即是成功之路
- 忍耐才能东山再起
- 二 成事之道在于“磨” ..... 178
- 好事多磨
- 能人善磨
- 三 战胜对手的高招在于“韧” ..... 181
- 以忍耐取得信任
- 以耐心排除异己
- 四 留得青山在,不怕没柴烧 ..... 184
- 先得保全才会有出头之日
- 委曲求全方可图东山再起



## 第十一章 权衡利弊办事

- 一 予之有术 ..... 189
- “予”要精于妙算
- “予”在不知不觉中
- 二 予之明道 ..... 191
- “予”以鼓励
- “予”以真诚
- “予”比“取”更快乐
- 三 予之经典 ..... 196
- 欲用而予
- 察言而予

取予双收

四 善于权衡利弊 ..... 204

分析利弊得失,以供他人选择

分析利弊得失,摆平不合理现象

## 第十二章 办事讲心计

一 考虑问题要周全 ..... 209

使自己处于重要位置

使自己立于不败之地

给对方以选择的余地

二 要学会模糊表态 ..... 215

当事态不明朗时

当受情势所迫时

当不了解对方时

别强人所难

三 打消别人的嫉妒心 ..... 219

以“斤斤计较”打消他人的嫉妒心

以“睚眦必报”打消他人的嫉妒心

四 不要使他人难堪 ..... 226

不揭别人的伤疤

拒绝而不失礼节

## 第十三章 办事讲艺术

一 说理要讲方式 ..... 231

选择让对方容易接受的方式:婉转道来

选择让对方自觉领悟的方式:正话反说

选择让对方心服口服的方式:层层释疑

选择让对方幡然觉醒的方式:指东话西

选择让对方自我反思的方式:保持缄默

选择让对方更认可的方式:心理共鸣



- 选择让对方更情愿的方式:换个角度
- 选择让对方更动情的方式:攻心制胜
- 二 说理要有策略 ..... 242
  - 说理要有情境性
  - 说理要有针对性
  - 说理要循序渐进
  - 说理要恰当运用非语言表现
  - 灵活运用情感号召和理性号召
- 三 指责错误要保留面子 ..... 244
  - 允许申辩,不怒发冲冠
  - 实事求是,不恶语相向
  - 轻重有度,不一棍子打死
  - 讲求方法,不仗势欺人

## 第十四章 办事讲信心

- 一 自信是成事的保证 ..... 249
  - 不达目的决不罢休
  - 任何机会决不放过
- 二 自信是办事的基础 ..... 251
  - 真诚是自信的表现
  - 宽容是自信的发展
  - 意志是自信的永恒
- 三 自信是办事的动力 ..... 255
  - 办事先战胜自己
  - 强者心中无逆境



# 第一章

## 办事讲口才——把握好办事语言的艺术与分寸

会说话同会办事是相辅相承的。话说得好听，说得到位，对方便易于接受你提出的条件和要求。否则，说话不分场合，不顾对象，不知深浅，不懂分寸和技巧，即便是一件很简单的事，也可能会因此而碰壁。所以，要学会办事，就必须先学会说话，学会把握办事时的分寸。





## 一 交谈论事厚道点儿

交谈是人们在办事过程中交流思想、联络感情和沟通想法的主要形式,良好的交谈对办事成功具有十分重要的作用,同时也可以展现一个人的心灵和修养。那么,应该如何把握交谈的分寸呢?

### □ 注意交谈的态度

俗话说:“利刀割体伤易合,恶语伤心恨难消”;“病从口入,祸从口出”。因此与人交谈,一定要真诚热情、朴实大方,不可虚情假意、言不由衷、油腔滑调、胡吹海侃、故弄玄虚,更不可出言不逊、挖苦讽刺、调笑戏弄、当众揭短、恶语伤人。

### □ 注意交谈的环境

与人交谈要选择一个合适的场所,既便于双方交谈,又不影响他人。俗话说,“菜的味道在盐里,人的身份在话里”,因此谈话时应注意场合,弄清对方的身份,以便说话得体,分寸适当,有针对性。比如,私下交谈与当众交谈;异性在场与不在场;喜庆场合与悲伤场合;对方高兴与不高兴;与长者还是与晚辈交谈,等等,谈话时的口气、内容都应注意分寸。同样的话,在一种场合可能合适,而在另一种场合就可能不合适。

### □ 注意交谈的语言

交谈中,声音要清晰,语意要完整,表达要准确;声音不要太小;最好讲普通话,尽量不要用方言;少用别人听不懂的专业术语;避免使用容易产生歧义的语言,如“全部(不)及格”、“治(致)癌药物”等等。

