



办事的艺术

罗 盘◎编著

The Art of Acting

把话说得滴水不漏，把事办得天衣无缝

办事的艺术：重要的事，优先办；琐碎的事，抽空办；重大的事，清楚办；
难的事，想法办；今天的事，今天办；能办的事，马上办；限时的事，计时办；
个人的事，下班办；别人的事，努力办；着急的事，细心办；
快乐的事，开心办；讨厌的事，耐心办；所有的事，认真办。



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE



办事的艺术

罗 盘◎编著



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

办事的艺术 / 罗盘编著. —上海: 立信会计出版社, 2012.3

(时光文库)

ISBN 978-7-5429-3396-6

I. ①办… II. ①罗… III. ①心理交往-通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第042987号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 蔡伟莉 周 瑜

封面设计 久品轩

办事的艺术

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号 邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389 传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com 电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net 电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 北京东海印刷有限公司

开 本 880毫米×1230毫米 1/32

印 张 12

字 数 250千字

版 次 2012年3月第1版

印 次 2012年3月第1次

印 数 1-15000

书 号 ISBN 978-7-5429-3396-6/C

定 价 18.80元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前 言



成功,一个充满魅力的字眼;心想事成,一条流行了千年的祝福语;做成功人士,一个人人向往的人生目标。

人生需要成功的辉煌来装点,这样,人才活得充实,活得精彩,活得开心。现实是,成功者众,不成功者亦众。为什么人与人之间有如此差距呢?答案不仅仅是智商,不仅仅是运气。爱因斯坦小时候不是被看作弱智吗?而三国时期的刘备发迹前不过是街头卖草鞋的小贩而已。

成功者与失败者的最大区别并不只在于他们做了没有,而在于他们是否知道应该怎样做。怎样做,就是掌握技巧的问题。只有掌握了技巧,每件事办起来才能得心应手、游刃有余,也才能一帆风顺。

人的一切活动都是在人群中完成的。能不能成功,能取得多大的成功,完全看行动者的办事能力。这就像一棵大树,根扎得越深,分布得越广,能吸收的养分也越多,自然也越不容易枯萎。办事也是如此,技巧设置得越周全,经验积累得越充实,成功的可能性就越大。

美国著名的人际关系学专家戴尔·卡耐基说:“一个人的成功,只有15%是由于他的专业技术,85%则是要靠人际关系和他的办事技巧。”诚然,成功不是天上掉馅饼,“芝麻开

门”也只是阿拉伯世界的神话。成功有一定的游戏规则，办事则有一定的制胜技巧。

没有规则难成方圆，没有技巧难以成功。生活中没有办不成的事，只有办不成事的人，所以，办事和做人是分不开的。办事是做人的体现和延伸，做人是办事的指导和依归。做人超凡脱俗，办事也就技高一筹。

办事是人生的智慧。本书内容古今鉴用，中外融通，知识面广而可读性强，观念新颖而可操作性强。希望你读后有所启迪或收获。当你收获心得的时候，就是享受成功的开始。

目 录

第一章

办事要注重外在形象

第一节 打造完美的形象	2
成功的形象由你自己决定	2
好形象是办事的助力	4
展示自己的形象	6
给人良好的第一印象	7
第二节 树立守信的美名	10
莫说过头话	10
别答应你无法兑现的事	12
如果承诺了,事再小也要办到	14
即使不便也兑现诺言	15
建立信誉档案	16
第三节 培养准时的习惯	19
成功者都有准时的习惯	19
做一个守时的人	21
第四节 向伯乐推销自己	24
酒香也怕巷子深	24
擅长包装自己	25
学会自抬身价	26

第二章

办事要讲究内在素质

第一节 相信自己是最棒的	32
你认为自己怎样你就会怎样	32
有一种自卑叫自信	34
远离自卑,重建自信	35
第二节 控制自己的情绪	39
什么是气	39
咽下怨气,才能争气	41
控制怒气不发火	43
操纵好情绪的转换器	44
冷静,冷静,再冷静	46
第三节 赢得起也输得起	49
你越想赢,你越会输	49
失败只是暂时的挫折	50
别让自己活得太累	53
第四节 每天花点时间自省	55
办事就是做生意	55
自我反省,自我提高	57
第五节 犯错后马上道歉	60
错误使人变得成熟	60
勇于认错能提升形象	62
与人和睦相处的秘诀	64
第六节 得意失意不写在脸上	65
喜怒不形于色	65
宠不惊,辱不惊	67

不计较别人的毁誉	70
聒噪不如沉默,息谤得于无言	71
第七节 变压力为动力	75
千万别让压力压倒	75
了解压力排除压力	78
把压力变为动力	80

第三章

办事要懂得行为艺术

第一节 微笑露出上八颗牙	86
微笑的人受人欢迎	86
微笑的人讨人喜欢	88
让微笑潜入他人心灵	89
练就空姐一样的笑容	91
微笑价值百万美金	92
今天你微笑了吗	93
第二节 不了解情况不随便表态	96
没有调查就没有发言权	96
多想办法,少谈主张	97
第三节 记住每个人的名字	100
记住对方的姓名	100
钢铁大王的领导才能	102
记住人名的三个方法	103
第四节 与人握手时多握一会儿	106
握手隐藏的秘密	106
握手的经济效益	109

握手要注意的细节	112
第五节 礼仪让你受到重视	117
彬彬有礼增添人气	117
再熟悉也不能缺少礼节	120

第四章

办事要善于利用关系

第一节 为自己办一张人脉存折	126
人情需要不断地积蓄	126
充实自己的人情账户	128
买一支人情原始股	130
第二节 广建高素质的人际关系网	133
人际关系网的核心	133
与网中的人多联系	134
经常传递口信	136
结交社交专家	137
第三节 每个人都是你的交际良师	138
从朋友身上学习	138
建立良师俱乐部	139
学习富人的成功方法	141
第四节 别错过生命中的贵人	144
办事要会抓“贵人”	144
背靠“大树”好乘凉	146
贵人自己去发现	147
第五节 十年寒窗半生缘	150
善于结交同学	150

接纳处境不好的同学	153
对同学要谦虚	154
第六节 千里难得是同乡	161
亲不亲,故乡人	161
借助老乡搭人脉	163
运用老乡圈受益无穷	167
老乡关系的经营技巧	168

第五章

办事要掌握绝妙技巧

第一节 红脸白脸都要唱:软硬兼施	172
变脸也是一种本领	172
红脸白脸都要唱	174
红脸白脸操纵自如	175
第二节 他山之石可以攻玉:攀龙附凤	178
以双方熟悉的名人作为突破口	178
借有声望的人帮自己说话	181
第三节 让对方被动出手:激将上钩	184
使用积极性的字眼	184
使用激将法	186
设立竞争对象	188
第四节 让对方主动伸手:以情感人	191
学会自己先批评自己	191
经常进行感情投资	192
用哭声打动人心	194

第五节 让对方知恩图报:欲取先予	198
负债心理让他回报更多	198
在困难的时候帮他一把	201
与暂不得势的人交往	202
第六节 让对方油然而动:巧言攻心	204
善于“攻心”使人“内心喜悦”	204
满足对方的心理需求	205
利用对比心提出大要求	208
从消除心理障碍入手	210
第七节 让对方按自己意图行事:劝导说服	213
调节说服气氛	213
打消对方的防范心理	215
牵着他的鼻子走	216
不到最后绝不放弃	219
第八节 有时曲线就是捷径:旁敲侧击	221
遇到障碍就绕过去	221
拐弯抹角把话说	224
通过旁敲侧击达到目的	226
第九节 运用人性特有的弱点:需求诱惑	228
大多数人的共同需求	228
满足对方的欲望	230
尊重对方的自尊心	232

第六章

在社会上办事,遵守潜规则

第一节 让别人多赚几分	236
主动吃亏与被动吃亏	236
吃亏是福的真谛	237
第二节 大家的功劳不要独占	240
和大家一起分享荣耀	240
把功劳和荣誉送给别人	242
第三节 少在人前炫耀自己	245
记住有人不喜欢你	245
自以为是会遭到失败	246
成功前不要自吹自擂	248
第四节 照顾别人的自尊	251
收起你的优越感	251
每个人都觉得自己很重要	252
努力使人感到他的尊严	254
第五节 博得他人的好感和善意	257
少责备,多鼓励	257
别总说“我很忙”	259
第六节 抓大放小,小事难得糊涂	261
生命短促怎顾得计较琐事	261
聪明难,糊涂更难	263
对人对事不要太较真	265

第七章

在工作中办事,多看多听多用心

第一节 办好职场中的事	270
求职面试巧语协商薪酬	270
面试陷阱问题灵活回答	272
濒临失败也要努力争取	274
初入职场,少说为最佳	275
有雄心,龙套也能当主角	278
接听电话也有很多学问	280
可以提建议,但不越权	282
满腹怨气也要好好离职	284
第二节 办好与上司有关的事	286
学会给领导建个台阶	286
得罪上司,亡羊补牢	288
上级责备,巧言辩解	290
不要抢女上司的风头	291
巧妙摆脱上司的性骚扰	292
第三节 办好与下属有关的事	295
留得住人才是好领导的标志	295
指导性批评让下属心服口服	297
对症下药解开下属“怨结”	299
降低期望值,激励下属办事	301
谈谈心事,消除下属的敌意	303
女性上司,温言软语驭下属	305
第四节 办好与客户有关的事	307
成功沟通,不谈推销	307


客户怒火,帮他熄灭	309
暗示对方,不着痕迹	311
“挖挖墙角”,超越对手	312
抓住重点,击退对方	314
有效办事,平衡利益	316

第八章

在生活中办事,八面玲珑受欢迎

第一节 办好恋爱中的事	320
相亲第一面,说对话才能继续	320
实话虚说,用潜台词大胆表白	322
单刀直入,主动邀约心仪女孩	324
略施小计,打动心爱男孩的心	326
初次同恋人交谈,因人因境制宜	328
失恋不能失志,失恋不能失德	329
别把自己卷入“三角恋爱”中	331
间接委婉地拒绝“多余”的爱	333
与旧恋人重逢,展现你的大度	334
第二节 办好婚姻中的事	337
夫妻矛盾,诙谐化解	337
面对小三,优雅转身	338
他的旧爱,以诚相待	340
夫妻争吵,控制好“度”	341
有恶习的伴侣,智慧开导	343
“七年之痒”,制造惊喜	344

第三节 办好家庭中的事	347
与父母从“沟”到“通”	347
培养孩子独立的个性	349
对孩子进行赏识教育	351
让孩子有教养地说话	353
让孩子不再沉迷网络	355
宽容地对待孩子早恋	357
教孩子远离考试焦虑	359
第四节 办好应酬中的事	361
以子之矛,攻子之盾	361
酒量不好,以守为攻	363
餐桌助兴,用祝酒词	364
宴请礼仪,区别对待	365
劝酒有度,避免强求	366
场面套话,权当应酬	368



第一章
办事要注重外在形象

第一节 打造完美的形象

人的形象很重要。因为一个人的形象直接构成了别人对你的印象,直接影响到别人对你的口碑。良好的形象不是天生的,也不是轻而易举就可获得的,它是持之以恒、日积月累形成的。

成功的形象由你自己决定

一个成功的形象,展示给人们的是自信、尊严、力量、能力,它不仅仅反映在对别人的视觉效果中,同时它也是一种外在的辅助工具,它让你对自己的言行有了更高的要求,能立刻唤起你内在沉积的优良素质,通过你的穿着、微笑、目光接触、握手,一举一动,让你浑身都散发着一个成功者的魅力。

有一天,大哲学家亚里士多德参加宴会,那天宴会开始时他穿了一件普普通通的衣服出席,主人不知道他是谁,反应十分冷淡。

于是,亚里士多德马上出去,另外换了一件崭新的皮大衣,重新回到了宴会。主人的态度马上发生了变化,变得十分殷勤,他邀请的客人们也纷纷起来向亚里士多德表示敬意,过来向他敬酒。

亚里士多德眼见如此,马上脱下自己的大衣,拎着大衣说:“喝酒吧,亲爱的大衣兄弟!”许多人都奇怪地看着他,亚