

5分钟法则
人生大课堂

人人都有难念的经

办事

一本经

王志凯◎编著

教

你办事的成功技巧

- ◎ 办漂亮事和放心事的窍门
- ◎ 如何利用心理策略办事
- ◎ 如何利用语言策略办事
- ◎ 如何利用道德力量办事
- ◎ 如何选择最佳时机办事

不论是初涉领导岗位的新手，还是资深老成的领导人，都可以运用本书所提供的方法和技巧解决在实际工作中所遇到的各类问题。本书中没有艰深的理论，讲的都是实际的经验之谈。

做人的准则 ■ 处世的法宝 ■ 聚财的妙术 ■ 治家的秘诀

yibenjing

西北大学出版社

5

分钟法则
人生大课堂

办事一本经

— SFENZHONGFAZERENSHENGDAKETANG —

— BANSHIYIBENJING —

王志凯 ◎ 编著

西北大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

五分钟法则/王志凯编著. —西安: 西北大学出版社,
2002. 12

(人生大课堂:2)

ISBN 7-5604-1794-9

I. 五… II. 王… III. 科学知识—普及读物 IV. 2228

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 106046 号

五分钟法则(人生大课堂) 办事一本经

编 著:王志凯

责任编辑:张养年 刘渭涛

出版发行:西北大学出版社

(社址:西北大学校内 邮政编码:710069)

电话:029-8302590)

经 销:全国新华书店经销

印 刷:北京高岭印刷有限公司

开 本:850×1168mm 1/32

字 数:2200 千字

印 张:120 印张

版 次:2004 年 6 月第一版

印 次:2004 年 6 月第一次印刷

书 号:ISBN 7-5604-1794-9/Z·43

总 定 价:200.00 元(全十册)

前言

“世上无难事，只怕有心人。”这话说来倒轻松，但要办成一件事还真不容易。特别是在当今这种纷繁复杂的社会里，办事的难度越来越大，如果不掌握一定的方法和窍门，只是一味地按自己习惯的做法去办事，结果往往是处处碰壁。那么，办事有哪些规律和技巧呢？这正是《办事一本经》要回答的。

本书是编写者集当代心理学、行为学和成功学的优秀研究成果，从社会实践的视角扩展开去，对人们在社会上谋求生存的艺术和相互竞争的技巧进行了缜密的逻辑的归纳和深刻的理性的剖析以及广泛的社会生活的认证。从而为人们在社会上赢得善待、获取成功提供了最具指导性的经验和最便捷有效的方法。用一句话概括，编写本书的目的是为了办所“纸上的办事学校”，使人们尽得办事的妙招和真传。

根据办事的一般过程，本书分八章进行了专题式的介绍和讨论，它们是：注意外在形象，提高内在素质，讲究语言艺术，善于利用关系，掌握有效方法，运用各种技巧，走出常见误区，提高办事效率。各章中既有一般知识的介绍，又有笔者的亲身体会；既有可能操作使用的基本技巧，又有只可意会不可言传的心得精髓；既有原则性很强的指导性意见，又有可能灵活掌握的建设性意见。相信对广大读者大有启发。



本书的精彩之处就在于它每节安排了一个精彩故事,然后对其加以点评,同时配有漫画和名人名言。图文并茂,给人耳目一新,读起来倍感舒服,在轻松愉悦中掌握办事的技巧和方法。另外,本书以通俗的语言从多个角度用多种方法进行阐述,读者在阅读后不难体会到办事是一件多么充满艺术性和挑战性的事情,而在其中,你所能够发挥的余地又是多么的广阔。

俗话说“抛砖引玉”,我们在这里给读者介绍的是仅供参考的办事思路、方法和技巧,读者应从中举一反三,创造出更多办漂亮事和放心事的办法来。

愿朋友们人人都学会办事,人人在社会上获得“会来事儿”的好评价。

目 录

第一章 注意外在形象

办事过程中,只有在对方认同你和接受你的时候,你才能顺利进入对方的世界,并措置裕如地与对方周旋和交往,从而把自己的事情办成和办好,而这一切的获得在很大程度上与你的个人形象有关。

- 第一印象很重要 /1
- 讲究仪表 /5
- 微笑的魅力 /8
- 保持快乐的心态 /12
- 放下架子 /14
- 克服八种不良现象 /19
- 准时赴约 /22
- 真诚最可贵 /24
- 说到要做到 /28
- 不要轻许诺言 /31
- 做一个让大家信赖的人 /33



第二章 提高内在素质

要办成和办好一件事,仅有一个高雅整洁、诚实守信的形象是不够的。要知道金玉其外、败絮其中的人是经不起大风大浪的。所以,要想真正学会办事,必须努力提高自己的内在素质。

- 有一个宽大的胸怀 /39
- 宽则容人 /41
- 宰相肚里可撑船 /44
- 脸皮薄了不行 /47
- 克服自卑 /49
- 充满信心 /52
- 胆识是一种能力 /55
- 勇敢一点 /58
- 向不可能挑战 /61
- 学会控制情绪 /63
- 持之以恒 /65
- 咬定青山不放松 /68
- 永不言败 /70
- 失败乃成功之母 /73
- 考虑要周全 /75
- 用长远的眼光看问题 /78
- 机会总是青睐有准备的人 /80

第三章 讲究语言艺术

会不会说话是事情能否办好的关键。话说得好听,说得恰到好处,对方易于接受你提出的要求和条件。否则,说话不看对



象、不分场合,不懂得说话的语气,即便是一件很简单的事,也可能因此而办砸。所以,要做一个办事高手,先要学会说话。

- 掌握说话的技巧 /83
- 使用文明的话语 /87
- 学会套近乎 /89
- 学会说恭维的话 /92
- 要会赞美别人 /95
- 高捧他人 /97
- 来点幽默 /99
- 委婉地表示谢绝 /103
- 要敢于说“不” /105
- 到什么山上唱什么歌 /110
- 说话要选择最佳时机 /112
- 善于借题发挥 /115
- 晓之以理 /118
- 诚恳的请求 /121
- 用真情争取谈判的胜利 /124

第四章 善于利用关系

通行于世的所谓“托人办事”就是利用关系办事。社会是十分复杂的,每一个人都套在盘根错节的关系网中,每一件事都在明里暗里交织在错综复杂的关系网中。不会拉关系、不善于利用关系的人是不可能把一件事顺顺当当办好的。

- 办事从打交道开始 /127
- 登门拜访 /130
- 好人缘帮你办事 /132



- 赢得好人缘 /137
- 多个朋友多条路 /139
- 应酬有道 /141
- 建立广泛的合作关系 /144
- 友好合作 /147
- 相互借光 /150
- 乡情是无形的办事资源 /153
- 巧借第三者 /156
- 纺织一张关系网 /159

第五章 掌握有效方法

好的方法是办事成功的一半。为什么我们很多读书人走进社会后,就有一种格格不入的感觉呢?为什么我们无论办大事还是办小事,往往到处碰壁呢?原因当然包括很多方面。但最基本的一点是没有掌握有效的方法。

- 熟记名字抓人心 /163
- 循循善诱效果好 /166
- 具体事情具体办 /169
- 竞争中有合作 /171
- 好事多磨 /173
- 该糊涂时要“难得糊涂” /176
- 置于死地而后生 /179
- 欲取先予 /181
- 旁敲侧击 /183
- 恻隐术 /186
- 美丽的欺骗 /188



- 以柔克刚 /190
- 以牙还牙 /193
- 激将上钩 /196
- 暗渡陈仓 /199
- 顺水好推舟 /201
- 软硬兼施 /202
- 用电话办事 /204
- 借用信函办事 /206

第六章 运用各种技巧

现实生活中,有些人会办事,有些人不会办事。在当今这样一个竞争激烈的时代,会不会办事对人生的影响很大。会办事的人将会拥有一切想要的东西,而不会办事的人只能找到晦气,找到苦恼。好与坏的两个结局,主要取决于会与不会的两个过程中,而不同的过程其实就源自于办事的技巧。

- 讲究办事的方式 /209
- 有礼好办事 /211
- 动其心才能动其性 /213
- 善于制造假象 /216
- 不妨使用眼泪战术 /219
- 难得糊涂 /221
- 自曝“缺点”迷惑对方 /223
- 假装愚笨取悦上司 /225
- 拖延也是一门艺术 /229
- 急事不妨缓办 /231
- 攻其一点 /234



- 巧借他人威名 /237
- 巧妙地制造悬念 /239
- 学会吃亏 /242
- 办事也要懂得倾听 /244
- 心理暗示有奇效 /247
- 善于观察面部表情 /249
- 知己知彼方能百战不殆 /252

第七章 走出常见误区

办事是一门妙不可测的学问。如何掌握运用它们,需要一个潜移默化、渐增渐长的过程。因此,我们在办事过程中一定要遵循这些规律,采取必要的手段和策略以达到成功办事的目的。倘若违背了这些原则,败走麦城,吃闭门羹,则是你“罪有应得”。且记,吝啬办不成大事,办事不能死要面子……

- 吝啬办不成大事 /257
- 克服羞怯的心理 /259
- 不要犹豫 /261
- 改变坏习惯 /264
- 克服拖延的毛病 /265
- 克服懒惰的习气 /267
- 不能死要面子 /270
- 不要自作聪明 /273
- 不可自欺欺人 /275
- 不要被原则绑住手脚 /277
- 不可轻易得罪别人 /279
- 不与小人结仇 /282



- 凡事不要太过乐观 /286
不要只是沉浸在书本中 /288
讲法制也要讲人情 /291

第八章 提高办事效率

随着社会生活竞争节奏的加快,面对高科技、快信息时代的到来,“不管风吹浪打,胜似闲庭信步”已不适应时代潮流,提高办事效率势在必行。

- 事先查明原因 /295
找准突破口 /298
深谋远虑 /300
从对方立场着手 /302
让对方获利 /305
驾驭对手 /308
激发同情心 /310
引起上级同情 /313
用真情打动人心 /316
心存感激 /318
运用大脑 /320
别出心裁办大事 /323
两手准备 /325
把握火候 /328
今天的事今天办 /331
出于公心办事易成 /334
求人不如求己 /335
能文能武办靓事 /338



第一章 注意外在形象

办事过程中,只有在对方认同你和接受你的时候,你才能顺利进入对方的世界,并措置裕如地与对方周旋和交往,从而把自己的事情办成和办好,而这一切的获得在很大程度上与你的个人形象有关。

第一印象很重要

求人办事,第一印象十分重要,如果给人留下一个良好的第一印象,许多的困难都可迎刃而解,而留给对方一个不好的印象时,你将寸步难行。

因为大脑的记忆中,最先烙印进去的事物永远无法磨灭。因此,第一印象往往有属于永久性偏见的倾向。

一个人,一旦对某人有了恶劣的初步印象,绝不会想再与那人见面,更不用说帮他办什么事了。

初次见面的第一印象,都由外表显露无遗——比如你的服装、脸色、态度和动作等等。

以对方的立场来说,依序是先与您见面,接着听您的言辞,再来判断您的谈话内容。

所以,要特别注意你的服装,没有人愿意倾听一个衣冠不



整的人讲话。有很多推销员对物品包装吹毛求疵,可是却对销售物品的人之“包装”疏忽,大意业绩当然很差了。记住,你必须使自己与你的职业相称,为塑造一个给人有好感的形象,你必须留意自己的服饰。以不修边幅的面貌去和人家相见,对方一定会因你可能是“这种人”的理由,而将您“处理掉”。

态度和表情也是必须注意的事项。即使你事先准备好了的说词是多么的洋洋洒洒,不经意表现出来的动作、表情也会揭穿你的西洋镜。在对方一看到你的刹那,您就应该以被吸引住般的明朗表情,大方地踏前一步,趋近对方,以礼数周到而又坦然的态度与对方面谈。

人给人的印象就是一个人的商标。对方如何评价你,如何器重你,就看你给人家留下什么印象而定了。

接着,初次见面的有必要事先观察对方是否已有心动的暗示。

不相识的人们,在见面的刹那间,就会相互品评对方。对



方的思考方法如何？将采取何种行动呢？是否比自己更有身价？对我有所帮助吗？还是有所害？……等等，都在外表的掩饰下，采取防卫姿态的同时也观察着对方，就好像两只势均力敌的狗在互嗅对方的弱点似的。

另外一点，你在与人面对面接触时，不能不注意对方心理的抗拒意识所产生的“危险距离”。

若是有不相识的男人在敲门，谁都会有这样的想法：“这个男人到底是谁？哪里来的？来做什么呢？”这种疑团不解开，心里就会有所警戒。

此时你若是这个男人，你就非得趁早解除其防备，并打开其心扉不可。把他的防御罩除去，便能坦诚相见；因为若不这样，对方就会一直戴着假面具，与你虚应故事。

想要留给别人好的第一印象，还必须学会微笑。有人说，不会微笑的人是办不好事的，这有一定的道理。微笑具有感染力，笑所表达的各种感情同样也具有感染性。对于你的——沟通者表示肯定的信号——微笑，对方也会做出同样的反应。透过微笑，将告诉对方你的心情舒畅，同时也使得对方具有同样的感受。

也许你要问：“假如我确实不开心，那怎么办？”无论如何你还是得笑。原因有两个：其一，如果你心中不快，那么对方也会感受你的不快；其二，也许最重要的是微笑使你自己感觉很好。同时，微笑也能增强自己办事的信心。你可能会认为这有些荒唐，但事实的确如此。心理学家发现，一个人的思想感情常常会表露在他的面部表情上，从某种程度上反过来说，



面部表情——特别是笑容——实际上也会引起感情上的微妙变化。如果你害怕飞行,那么在飞机上微笑可能会使得你舒服些;如果对方使你精神紧张,面对微笑会使你轻松许多。

所以我们才如此地推崇微笑,谈到“微笑”并不是指牙膏广告里的演员所用的牙齿尽露的大笑。狮身人面像面带的那种——嘴角微翘——就恰到好处。当然,也可不时的加些展颜欢笑。

求人办事,最先就是要介绍自己。自我介绍时,务必注意下述事项。

为吸引对方的注意,必须使对方对您的人品、特征留下深刻的印象,因此在介绍姓名时就必须下功夫。

接下来就是要引发共同兴趣,把自己的志趣与对方的结合起来:“我和您同是湖南出生的……”,“我是贵公司的……”等等。

再接下来就要培植信用。去会见某人拜访时要把打开的门轻轻地关上,恭恭敬敬地行个礼,递上名片时并自我介绍,切忌草率了事。

当对方请您坐下时,别忘了道谢,然后安静而端正地坐好,这个动作做好了,比千言万语还能博得对方的信赖。

自我介绍的顺序,首先要介绍职衔和姓名,接下来就是叙述和对方的关系以及来访的目的。

总之,事情办得顺不顺利,就看你是不是给对方留下了良好的第一印象。



五分钟法则：

有机会“表现”，是任何成功者都热爱的游戏。

讲究仪表

有办事经验的人都知道，能否给人留下好的印象，对于事情最后是否办成有着十分重要的作用，而一个人的着装是给对方留下好印象的基本要素之一。试想，一个衣冠不整的人和一个装束典雅、整洁利落的人在其他条件差不多的情况下，去办一件同样分量的事儿，结果前者很可能受到冷落，而后者更容易得到善待。特别是到一个陌生的地方办事，给对方留下一个美好的第一印象显得尤为重要。“人是衣服马是鞍”，一个人若穿上一套好衣服，仿佛把自己的身价都提高了一个档次，在心理上和气氛上增强了自己办事的信心。

聪明的人切莫怪世人“以貌取人”。人皆有眼，人皆有貌，衣貌出众者，谁不另眼相看呢？着装艺术不仅给人以好感，同时还直接反映出一个人的修养、气质与情操，它往往能在尚未认识你或你的才华之前，向别人透露出你是何种人物，因此在这方面稍下一点功夫，办起事来就会事半功倍。

和一个陌生人第一次见面，在开始交谈前，其实就已经用