

成功素质教程

# LIONS DON'T NEED TO ROAR

[美] 黛博拉·本顿 → 著

陈葛蒂 梁应权 → 译



## 狮子不必咆哮

——为人处世的顶尖智慧

新华出版社

成功素质教程

323084

# 狮子不必咆哮

—— 为人处世的顶尖智慧

[美] 黛博拉·本顿 著

陈葛蒂 梁应权 译

新华出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

狮子不必咆哮/(美)本顿(Benton, D. A.)著;陈蔼蒂,梁应权译  
-北京:新华出版社,1995.1

书名原文, Lions Don't Need to Roar

ISBN 7-5011-2800-6

I. 狮… II. ①本… ②陈… ③梁… III. 人间交往-通俗读物 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 16409 号

**Lions Don't Need to Roar**

Copyright© 1993 by D. A. Benton

Chinese translation copyright© 1994 by Xinhua Publishing Corp.

Published by arrangement with Triumph Publishing Co.

WARNER BOOKS

Copyright licensed by

Arts & Licensing International, Inc./Bardon - Chinese

Media Agency(International)

博达著作权代理有限公司

ALL RIGHTS RESERVED

中文专有权属新华出版社

**狮子不必咆哮**

(美)黛博拉·本顿著

陈蔼蒂 梁应权 译

\*

新华出版社出版发行

新华书店经销

北京金瀑印刷厂印刷

\*

850×1168毫米 32开本 9.125印张 180千字

2002年1月第二版 2002年1月第一次印刷

ISBN 7-5011-2800-6/F·382 定价:18.00元

# 目 录

1 活出真实的你 .....	1
向最佳者学习 .....	4
成功的人具有活力 .....	6
待人接物需要特定的品质 .....	7

## 第一篇

### 出类拔萃——创造影响力的艺术

2 建立并维持良好的第一印象 .....	15
良好的第一印象并非“天生的” .....	16
不良的第一印象不容易消除 .....	17
不管什么事情都要做得得体 .....	19
9种留下及保持良好印象的方法 .....	20
3 善用你的面部表情 .....	29
有效地使用你的头部 .....	30

4	出场亮相的艺术 .....	41
	高级主管的亮相方法 .....	41
	什么时候停下来亮相 .....	43
5	握手的艺术与方法 .....	47
	得胜的握手 .....	48
	握手的准则 .....	49
	第一次握手 .....	50
6	身体接触的准则 .....	52
	高级主管懂得如何去接触 .....	53
	计划去接触 .....	55
	可能引起麻烦的接触 .....	57
	商务场合的拥抱 .....	58
	如何接受身体接触 .....	60
7	姿势与风度 .....	63
	成功的人们保持良好的姿势 .....	64
	如何改进你的姿势 .....	65
	散发活力 .....	66
8	站出自信 .....	68
	领导者站在岗位上 .....	68
	站起是为你自己 .....	69
	如何站出专业化的姿势 .....	71

- 9 坐出好印象 ..... 73  
    坐姿会影响你的形象 ..... 73  
    成功的人们有“应变之才” ..... 75  
    坐的步骤 ..... 75
- 10 一个姿势胜过千言万语 ..... 78
- 11 说话是金 ..... 82  
    你必须说话出众才能脱颖而出 ..... 83  
    应变的口才 ..... 85  
    培养并采用有效的语调 ..... 85  
    正确的呼吸 ..... 86  
    如何有效地运用你的声音 ..... 87  
    如何正确地沉默 ..... 91  
    洗耳恭听 ..... 93  
    打断谈话的诀窍 ..... 95

## 第二篇

### 八面玲珑——人际关系的艺术

- 12 打开人际沟通之门 ..... 99  
    处人技巧 ..... 101  
    做一个容易相处的人 ..... 103  
    模仿那些你想要影响的人 ..... 107

	如何使你看来有归属感.....	108
	其它处人技巧.....	110
<b>13</b>	<b>在工作中建立私人友谊</b> .....	<b>115</b>
	商业就是一系列的人际关系.....	115
	上层主管如何建立适当的私交.....	116
	建立私交会带来好处.....	120
	如何更好地建立个人关系.....	123
	在商业社交聚会中建立个人关系.....	124
	个人关系有可能变得过份吗? .....	127
<b>14</b>	<b>故事：打动人心的语言</b> .....	<b>131</b>
	高级主管爱讲故事.....	132
	如何讲引人入胜的故事.....	134
<b>15</b>	<b>幽默是人际的润滑剂</b> .....	<b>136</b>
	乐趣能成为业务的一部分.....	136
	在恰当的时候恰当地幽默.....	139
<b>16</b>	<b>请求帮助的艺术</b> .....	<b>145</b>
	成功的人也请求帮助.....	147
<b>17</b>	<b>做一个问问题的高手</b> .....	<b>150</b>
	高级主管不耻下问.....	150
	如何有效地发问.....	156
	提问题是双向的.....	161

## 第三篇

## 胜任自己——实现自我价值的艺术

- 18 成功者的人生哲学 ..... 165
- 总裁们的生活哲学 ..... 165
  - 成功始于自信 ..... 169
  - 增强自信的有效方法 ..... 173
  - 用你所要的哲学装备自己的头脑 ..... 178
  - 走在宽容的路上 ..... 186
  - 如何培植并向别人表达接纳的态度 ..... 188
- 19 做别人不敢做的事 ..... 193
- 不做唯唯诺诺的人 ..... 196
  - 鼓起勇气，主动积极 ..... 198
  - 勇于坚持自己的信念 ..... 204
  - 敢于作决定 ..... 209
  - 要有犯错误的勇气 ..... 214
  - 如何变得更有勇气 ..... 218
- 20 要聪明 更要精明 ..... 220
- 做一个精明人 ..... 221
  - 创意地思考 ..... 224
  - 表现你的精明 ..... 228



精明地以书信传达你的能力·····	237
如何保持精明，并变得更精明·····	241
<b>21 不要让机遇从指间溜走</b> ·····	<b>243</b>
你不能控制所有的事情·····	244
你就像你想象的那么幸运·····	245
幸运是努力工作的奖赏·····	248
最坏的运气——被解雇·····	250
幸运会改变·····	256
<b>22 上层主管的生活</b> ·····	<b>258</b>
升了“官”后怎么办？·····	260
<b>总结：黛博拉·本顿的职业表现简易参考指南</b> ·····	<b>271</b>

# 1

## 活出真实的你

罗杰在事业上停滞不前。过去两年中，他失去了六次被提升的机会。

“我不懂这是为什么？”他说，“我总是早来晚走，即使有时必须在晚上和周末加班，以保证如期完成所有的工作。你绝不会看到我在走廊里与同事们聚在一堆闲聊，或者在公司全体会议上哗众取宠。我做好本份的工作，领取应得的报酬。我比与我同时进公司的大多数人聪明，工作更有效率。但是为什么他们都当了部门的领导，甚至公司的副总裁，而我却被打入冷宫，几年来职位原封不动，一直做着同样的工作？”

马克，一位有雄心大志的编辑，也发现他处于类似的境况，好在他已设法弄清为什么不能像他所计划的那样在公司里晋升。“我了解自己的素质，”他说，“我办事得力。但在处世艺术上，是个失败者。每次要我表示意见时，我不是说了不该说的话，就是该说话时却没说，心里直后悔。在鸡尾酒会上与作者或代理商交谈也

非我所长。每想到那种场合，我都会冒冷汗。即使我命令自己，‘过去应酬一下，给人留个好印象！接近那个人，向他作自我介绍，他不会把你吃掉！’但我就是做不到，就是怯于交际——一脸窘相。我的上司也向我提了好几次，她不断告诉我要落落大方，不管同何种人打交道，都要设法赢得好感，善解人意，否则我决不能在事业上取得进展。”

凯伦，一位聪明、能干，工作成绩超群的人，在老板解雇她以前，给了她类似的评语，“你工作努力，”老板解释道，“诚实、聪明而能干。但你超然离群，干事好个人包揽。我们这里需要全体合作共事，而你不善与人通力合作，难以与人搞好关系，不懂如何与人相处。”

凯伦感到震惊，十分沮丧。她一旦明白雇主所指，反而茫然不解。她想弄明白“为什么努力工作、富有成果，反而不如那个不可捉摸的‘人际关系’能起决定作用？”她难以相信“处世之道”是如此重要。

一个大建筑公司的领导就懂得处世之道的重要性。他就此谈到一位雇员，说他尽管有创意新奇的设计获奖，但就是工作难保。“杰瑞可能是公司里最有能力的建筑设计师，但他不灵活圆通，无应酬技巧，不了解生意上的人情世故。他那副‘老子天下第一’的令人反感的态度，已经使我们失去了签订一份赚钱合同的机会，我们再经不起另一次这样的失败。如果他不学会更恰当

的处理与同事和客户的关系，我们只好让他走人。”

我作为一名顾问和讲课的人，受世界各国的小型企业和大型公司雇用，教导、评价并训练了数以千计的像罗杰、马克、凯伦和杰瑞这样努力工作、聪明而诚实的人。他们在事业上晋升无门，到处碰壁，甚至遭到解雇，就是因为他们“不善交往”，“不会与人和睦相处”，“没有影响力”，“虽然能干，但就是升不到与其能力相应的职位，掌握本应属于他们的权力”，“缺乏处世之道”。

你虽然工作十分胜任、办事效率很高、干活十分投入，终日辛劳勤恳，但在你的工作领域里就是得不到晋升，或晋升缓慢，不尽如人意，很可能就是因为上述原因而难以自拔。即使你靠着艰苦工作、加班、加点和专业技术专长能维持着目前的局面；但是如果你不精通事业上的人情世故，将来一旦醒悟过来，就会感到悔之晚矣！就像罗杰、马克、凯伦、杰瑞及其无数的人们所经历的那样，总有一天，你会发现，光靠个人的能力，并不能获得事业的成功。

为了在事业的领域里达到顶峰、站住脚，并取得成功，你必须既能踏实工作，又能显示自己；既有工作的技能和才华，又有与各种不同类型的人打交道的热情、能力；既能努力工作，又要有勇气、能抓住机遇以及同别人有效沟通的能力。

本书正是讨论这些成功所必备的态度和能力，它教

你如何去培养并应用这些技能，使你的职业生涯尽可能地令你满意，取得成功。它还将引导你循着他人成功的道路走向事业的高峰。

## 向最佳者学习

我与大多数客户一样，是在基督教伦理的熏陶下长大的，听过指拨千斤，笨鸟先飞之类的格言，我毫不怀疑努力工作、埋头苦干、失败了再接再厉的道理。我按着这些信条去实行，在进入商界前就已获得一系列成就。我真诚地相信，只要继续努力，必会逐步达到我的目标，但是我在商界的活动并不像作其它努力一样取得成功。仅仅两年，我这个前途本来很是光明的事业就停止不前了。

像凯伦一样，我因人际关系不佳而被革职，当时也感到震惊。在那致命的日子到来之前，从来没有人向我提出过处世之道的重要性。我从未读过有关事业上的人情世故方面的课程，由于无知而丢了工作，我决心不让这样的事再次发生。

由于这次解雇，我对现实世界、谋职、事业筹划以及自我都有了新的认识，因而说服我的职业顾问教给我这方面的知识。然后挂牌成立了本顿人力资源管理公司。我开始与失业的人们分享我被解雇后所获得的新认识，同时访问了许多事业上有成就的人。在十年中，我访谈了将近两千人，从他们的经历中找出种种成功的模

式，用这些模式来教其他寻求成功的人应如何去思考、行动和待人接物。

我通过运用自己的生活体验，在商业界赢得了声誉。我的工作范围扩大了，包括开设课程、培训讲座以及为那些想改进个人形象的（或用欧洲人的话说想多一些“个人魅力”的）企业经理人员、政治家和传媒人士担任私人顾问，我还把“研究”扩展到更高的阶层。我从那些在自己的事业领域中，不畏艰险攀上成功的阶梯，并且现已高居顶层的男士和女士们中找出其中的佼佼者。

我访问并研究了一百多位主管人士，包括总经理、执行主管、运行主管和公司总裁等人。从在全书摘录的引语和感谢名单中，你会看到我曾与传播界、职业体育组织、政府机构、非赢利组织、制造业、有线电视、广告、金融及其它行业的领导人交谈过。我既在正式的公务场合如董事会上，国际谈判中，会议发言前后，在媒体采访时，以及在他们的办公室里观察这些头面人物；也在非正式场合如游艇上，私人飞机里，高尔夫球场上，观看体育比赛时，以及在公司的圣诞节聚会中与他们共度时光。有时我甚至还去找他们的秘书、孩子、配偶（包括已离异的）和其他最得力的助手交谈，以便得到这些人对他们这些大人物的剖析和看法。

我聆听、观察、追忆其言行表现，终于了解到这些高层人士并不是什么异人，也不是得到上帝的恩宠，或是大大有别于你我的人。他们只是具有各种技巧和洞察

力，而我们可能还不具有，但是可以学到手的。我们都有能力在所工作的领域里达到最高峰并保住这个位置。我们通常是缺乏把自己的潜在的能力变成生产力、效率和成功的工具和方法。过去几年里，我教导了数以千计的人们懂得了那些工具和方法都是些什么，以及如何去运用它们。我写这书本的目的就是教导大家懂得这些工具和方法。

## 成功的人具有活力

1. 具有健康的体力以满足工作中对体力的要求。凭着健康的体力，他们把整个身心都投入到当前的工作中去，表现出坚韧不拔、忠心耿耿、满腔热情。这使他们在晋升的行列中身居首位。

2. 具有理解工作精微之处并精通本行的智力。这使他们不仅能胜任工作，而且时有杰出的表现。

3. 具有用以了解自己与他人并与其他人交流的情感的活力，这使他们能控制他们对别人的影响，懂得在不同的情况下如何与各种类型的人们相处，而且无论身在何处和所做何事都给人以良好的印象。

虽然这三种力量都是事业成功所必要的，但情感的活力却是最为棕要，而且它可以培养、发展并加以精细调理。本书的宗旨就是教你如何去做这一点。因为情感的活力和与之相辅的待人接物的技巧，正是使你晋升到并保持在高层地位的主要因素。

## 待人接物需要特定的品质

### 聪 敏

小埃尔莫·史姆沃尔特将军是一位退役的美国海军作战部长，被任命为一艘无线电广播船的船长，该船的原名叫作“无能者”，他马上为它易名为“勇敢的人”。他甚至在易名正式生效之前，便已经看到船员提高了士气。

### 赏 识

当我陪伴约翰·马丹公司（John Madden Company）的总裁兼执行主管约翰·J·马丹先生进入他拥有的健身俱乐部时，看到他一边叫着保养工、大厨和前台经理的名字一边问候他们。这些人由于得到总裁的赏识而脸放光采。

### 奖 励

当一位少年侍者对他的客人说“是，先生（或夫人）！”而不是简单地说“是”时，丹尼尔交际公司的董事长毕尔·丹尼尔总是加倍赏他小费。

### 风 格

“两个人都看出问题的症结所在，都说出同样的见解。但其中一位能以恰当的方式将他



的主意表达出来，从而帮助你解决问题，而另一位却用不恰当的方式使问题无法解决（即使他说他会解决这个问题）。”

西雅图水手队老板杰夫·斯马利安

处人技巧是可以在实践中学习的，直到它成为你的第二天性。当你具备了情感的力量又有处人的技巧，你就能够：

• 既出类拔萃又融洽合群——其做法是留给人们以良好的第一印象并从正面去影响周围的人。

“坚强的性格特色对你大有帮助。你起码需要一种杰出的品质——独创性，灵悟性，经验赋予的判断力，远见性或者充满活力——加上处人技巧。”

《华尔街日报》主编罗伯特·巴特利

• 融洽合群去获得晋升——其做法是你要让人看上去既属于上层人物，又能与不同阶层的人们融洽相处。

“能达到高级职位的人既有运气，又艰苦工作，他们聪颖又相信群体合作的重要。这虽然不是玩个人表现的游戏，但你必须有个性，令人喜欢，并能与人相处。”

时代沃纳公司董事长兼执行主管  
理查德芒罗

• 既要显得出类拔萃又要做到融洽合群——其做法