

会说话的人最受欢迎 会办事的人最出色

SHUOHUA
RANGREN SHUXIN

说话

让人舒心

办事

BANSHI
RANGREN FANGXIN

让人放心

会说话是一种学问，会办事是一种能力，会其一可立身，会其二可出众。如果掌握了说话的分寸、办事的尺度，就可以轻松地驾驭局面，实现事业的成功和生活的幸福。

李光彩◎编著

会说话、会办事，
行走社会的必备技能



中国纺织出版社

会说话的人最受欢迎 会办事的人最出色

说话 让人舒心 办事 让人放心

会说话是一种学问，会办事是一种能力，会其一可立身，会其二可出众。如果掌握了说话的分寸、办事的尺度，就可以轻松地驾驭局面，实现事业的成功和生活的幸福。



 中国纺织出版社

内 容 提 要

“说话让人舒心，办事让人放心”，是一条经得起生活检验和时间推敲的处世经验。人的社会活动，大多是通过说话、办事来进行的；人的才干、品质、个性、道德情操、人格魅力等，也是通过说话、办事来表现的；事业通达、成就杰出的人士，大多都具备说话让人舒心、办事让人放心的特点，或在其中某一方面特别优秀。如何把话说得让人舒心、把事办得让人放心，这正是本书将要回答的问题。

图书在版编目(CIP)数据

说话让人舒心 办事让人放心/李光彩编著. —北京:
中国纺织出版社, 2012. 10

ISBN 978 - 7 - 5064 - 8214 - 1

I. ①说… II. ①李… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 277457 号

策划编辑:曲小月 胡 蓉

责任编辑:魏 萌

特约编辑:文 浩

责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京晨旭印刷厂印刷 各地新华书店经销

2012年10月第1版第1次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:16.5

字数:179千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

PREFACE

世上不乏才华超卓、智能出众之人，起初被大家一致看好，后来的结局却不太美妙，有些人的遭遇还很悲惨。究其原因，他们往往怨怪时运不济、小人作祟，但究其实质，无非三点：一是说话让人不舒心，二是办事让人不放心，三是说话、办事都让人烦心、揪心、痛心。

我们不妨“以史为鉴”，看一看历史上那些才子们的表现：大唐多才子，“初唐四杰”王勃、杨炯、卢照邻、骆宾王堪称其中的佼佼者。当时有一个名叫李敬玄的官员，读了“四杰”的诗文，叹为奇才，极力向宰相裴行俭举荐。裴行俭以“善知人”著称，将四人召来，面试一番后，对李敬玄说了一番耐人寻味的话：“士之致远，先器识，后文艺。如勃等，虽有才，而浮躁炫露，岂享爵禄者哉？炯颇沉嘿（默），可至令长，余皆不得其死。”（《新唐书·列传第三十三·刘裴娄》）

裴行俭的话，不幸而言中，“四杰”的结局，只有杨炯好一点，其他三人都“不得其死”。

杨炯11岁“举神童”，可谓少年得志，26岁应试及第，“授秘书郎”，前程远大，只因“恃才简倨，人不容之”，一直屈居下僚。当时文坛公认的“四杰”排行顺序是王、杨、卢、骆，杨炯听说后，不以为然地说：“吾愧在卢前，耻居王后。”他虽自谦不如卢照邻，却不肯屈居王



说话

让人舒心

办事

让人放心

勃之下，其“简倨”可见一斑。杨炯熬到50多岁，好不容易当上了盈川县令，谁知不到一年便死了。笔者认为，杨炯的终生不得志，或许是他一生的幸运，为什么呢？他当上县令后，“为政残酷，人吏动不如意，辄榜杀之”（《旧唐书·列传第一百四十四·文苑上》），以这种风格办事，害人必多，害人则害己，假设他仕途得意、身居高位，也许活不到老年便该以命抵债了！

王勃“六岁善文辞”，不愧是神童。良好的家世，出众的才华，出人头地应该是必然之事，他年纪轻轻便被沛王李贤聘为王府修撰。有一次，沛王李贤与英王李显斗鸡，王勃以开玩笑的形式写了一篇《檄英王鸡》，讨伐英王鸡，为沛王鸡助威。不料，唐高宗李治看了《檄英王鸡》后，发怒说：“这是挑拨离间。”当即下诏罢免王勃的官职，逐出沛王府。唐高宗的做法或有小题大做之嫌，但是，二王斗鸡，不务正业，王勃身为属吏，理应劝谏，他却陪同玩乐、作赋助兴，显然没有尽到做臣子的本分。不久后，王勃被任命为虢州参军，却因“倚才陵藉，为僚吏共嫉”，因此人缘很差。有一次，官奴曹福犯法，投奔王勃，王勃先是将他藏在家中，后来担心连累自己，又将他杀掉灭口。但事情还是被泄露出去，王勃被捕，依法当斩，幸遇大赦，总算保住一命，他的父亲却受到牵连，被贬为交趾县令（今越南河内）。王勃乘船渡海去交趾见父亲时，不慎落水，受惊而死，年仅28岁。

卢照邻在为人处世方面，史书记述不详，他的遭遇颇有让人同情之处。年轻时染病，不得不辞官而去，后来试图用方士的丹药治病，谁知越治越重，双腿抽筋，一手残废，他“不堪其苦，尝与亲属执别，遂自投颍水而死，时年四十”。

骆宾王在“四杰”中最活跃、最有智谋，可惜“落魄无行，好与博徒游”——品行不好，嗜好赌博。赌博的人自然贪财，所以，他当上长安主簿不久，便因为大搞腐败，非法敛财，获降职处分，他“怏怏失志”，索性“弃官而去”，拥护徐敬业，举起反旗。据《朝野僉载》载，骆宾王为



徐敬业献了一计：争取宰相裴炎共同起事。骆宾王还编了几句童谣：“一片火，两片火，绯衣小儿当殿坐。”意指裴炎当为皇帝，然后教小孩子们传唱。不久后，武则天以谋反罪处死了裴炎，徐敬业等人的叛乱也以失败告终，骆宾王逃亡，不知所踪（一说被杀）。

“四杰”的结局，只有卢照邻比较无辜，还没来得及做什么便身遭不幸；其余三人可谓“得其所哉”！奇怪的是，裴行俭只是跟“四杰”见了一面，便知道他们日后的命运，并且断言王、卢、骆三人不得好死，不是太神奇了吗？其实，说奇不奇，人的命运都有定数——“观念决定行为，行为养成习惯，习惯积淀性格，性格决定命运”。一个人的习惯、性格，必然通过言行表现出来，从说话、做事的风格，不难判断其命运的穷通顺逆。假设一个人说话总让人不开心，他的人缘一定很差，发展空间仅限于专业技术方面，人生天地便小了。假设一个人做事总让人不放心，他的事业一定困难重重，永远不会有受重用的机会，人生道路便窄了。假设一个人说话、做事都没有值得别人欣赏的地方，人生之路必然艰难，四处碰壁是他的宿命。他最大的幸运是生活社会底层，尚可安然一生；倘若身负才干，或出身豪门，拥有角逐名利权势的机会，必有不测之灾。

反过来说，掌控人生命运，方法其实很简单：说话让人舒心，办事让人放心。无论你家境贫寒还是出身显贵，无论你胸无点墨还是学富五车，无论你投身哪一行业、从事哪种职业，你把话说得让人舒心了，已经成功了一半；你把事儿办得让人放心了，有可能不成功吗？

如何把话说得让人舒心、把事办得让人放心？这正是本书将要回答的问题。

编著者

2012年3月

目 录

CONTENTS

上 篇 说话让人舒心

第一章 | 把话说得让人面带笑容 / 3

- ♡ 巧妙称赞对方的闪光点 / 4
- ♡ 赞美他人要有八分真实、十分真诚 / 7
- ♡ 笑着说话更让人开心 / 9
- ♡ 向人讨教是最高级的赞美 / 10
- ♡ 优先照顾对方的心情 / 12
- ♡ 保持快乐心情，把快乐传递给他人 / 14

第二章 | 把话说得让人深信不疑 / 19

- ♡ 说话理要直、气要壮 / 20
- ♡ 以真诚之心为对方打算 / 22
- ♡ 实话实说，不必掩饰自己的真实观点 / 24
- ♡ 巧打比方，点明对方未知的事理 / 27
- ♡ 说话之前思考三秒钟 / 30



说话

让人舒心

办事

让人放心

第三章 | 把话说得让人充满期待 / 33

- ♥ 将心比心，站在对方的角度说话 / 34
- ♥ 为对方指明看得见的“利益” / 38
- ♥ 对失意者多加鼓励 / 40
- ♥ 描绘一个美好的愿景，但不是画饼充饥 / 42

第四章 | 把话说得让人越听越想听 / 45

- ♥ 引发一个对方关心的话题 / 46
- ♥ 用乐观和幽默制造愉快的交谈气氛 / 48
- ♥ 培养受人欢迎的说话态度 / 50
- ♥ 调动对方情绪 / 53

第五章 | 把话说得让人心里暖洋洋的 / 57

- ♥ 尊重对方的个性和需求 / 58
- ♥ 将温暖的安慰送给最需要的人 / 60
- ♥ 用柔和的谈吐表达你的观点 / 63
- ♥ 坦诚表露你的善意 / 65

第六章 | 把话说得让人高看你 / 69

- ♥ 谦逊一点，不要在人前扮超人 / 70
- ♥ 给对方一个超乎预期的惊喜 / 72
- ♥ 用头脑说话，表达独到的见解 / 75

第七章 | 把话说得让人心悦诚服 / 79

- ♥ 愉快面对误解，积极消除误会 / 80



- ♡ 用善意化解对方的敌意 / 82
- ♡ 掌握婉转批评的艺术 / 84
- ♡ 及时而诚恳地为你的过失道歉 / 87

第八章 | 把话说得让人言听计从 / 91

- ♡ 以事实为依据 / 92
- ♡ 讲清利害效果最佳 / 94
- ♡ 引导对方找出正确的答案 / 97
- ♡ 先调理对方的心情，再讲道理 / 99

第九章 | 把话说得滴水不漏 / 103

- ♡ 在什么场合说什么话 / 104
- ♡ 避开社交言谈的“地雷阵” / 106
- ♡ 倾听是你能给予的最好礼物 / 108
- ♡ 学会含蓄委婉地拒绝 / 111
- ♡ 建设性地处理冲突 / 114



说话

让人舒心

办事

让人放心

下篇 办事让人放心

第十章 | 把事做得漂亮有个性 / 119

- ♡ 按一贯的风格做事 / 120
- ♡ 大胆表现出你的真正实力 / 122
- ♡ 讲个性但要给人以美感 / 124
- ♡ 在做事中凸显你做人的魅力 / 127
- ♡ 永远不做你认为错误的事 / 129

第十一章 | 把事做得公道合人心 / 131

- ♡ 不要有“店大欺客”的想法 / 132
- ♡ 尊重规章制度 / 133
- ♡ 按大家公认的规则做事 / 136
- ♡ 不做非分之事，不求非分之利 / 137
- ♡ 以诚实不欺的风格取信于人 / 140

第十二章 | 把事做得让人对你另眼相看 / 143

- ♡ 永远保持认真负责的态度 / 144
- ♡ 敢于向“不可能”的任务挑战 / 146
- ♡ 关键时刻敢立“军令状” / 151
- ♡ 不断超越自己，提高办事能力 / 154

第十三章 | 把事做得耐看又有新意 / 159

- ♡ 独立思考，做个有创造性的人 / 160



- ♥ 从常规中走出新路 / 163
- ♥ 如何提升创新能力 / 166
- ♥ 想人不敢想，做人不敢做 / 170

第十四章 | 把事做得让人拍手称好 / 175

- ♥ 全力以赴，把小事做到极致 / 176
- ♥ “好汉做事好汉当” / 179
- ♥ 为了创造奇迹，敢于豁出去 / 182
- ♥ 赢得起，也输得起 / 184
- ♥ 在跌倒的地方还能爬起来 / 187

第十五章 | 把事做得超过他人的预期 / 193

- ♥ 凭“好心”去做事 / 194
- ♥ 关键时刻扶人一把 / 196
- ♥ 让人一分利，留下一份情 / 198

第十六章 | 把事做得尽显高人风范 / 201

- ♥ 做事有良好的大局观 / 202
- ♥ 重视战略与战术 / 204
- ♥ 注重团队协作 / 206
- ♥ 优先考虑合作各方的利益 / 210
- ♥ 将社会效益与个人利益放到一起考虑 / 212

第十七章 | 把事做得规范且有专业水准 / 217

- ♥ 掌握行业最新资讯 / 218
- ♥ 掌握与本职工作有关的丰富知识 / 221



说话

让人舒心

办事

让人放心

♥ 重视精准化和标准化 / 224

♥ 向行业最高标准看齐 / 228

♥ 工具配置要齐全又称手 / 230

第十八章 | 把事做得“多快好省” / 235

♥ 提升时间效率 / 236

♥ 办事要有“成本观念” / 239

♥ 抓住办事的关键点 / 243

♥ 掌握办事的火候 / 245

♥ 始终以最佳的精神状态工作 / 248

参考文献 / 251

上篇 说话让人舒心



第一章

把话说得让人面带笑容





说话

让人
舒心

办事

让人
放心

巧妙称赞对方的闪光点

人人都喜欢被人赞美，但不一定人人都喜欢赞美别人，有时候，人际关系的好坏，就在这个小小的习惯上分野，而人际关系又会进一步影响生活与事业的顺逆。

美国《幸福》杂志下属的名人研究会对美国500位年薪50万美元以上的企业高级管理人员和300名政界人士进行了一项调查，结果表明：“其中93.7%的人认为人际关系顺畅是事业成功的最关键因素，其中最核心的课程是学会赞美别人。”

而据一份人才调查报告显示：“中国每100位头脑出众、业务过硬的人士中，就有67位因人际关系不畅而在事业中严重受挫，难以成功。他们共同的心理障碍是：难以启齿赞美别人。”

一个人是否乐意赞美别人，为何会造成如此大的影响呢？原因有二：

一是表达了自己的心情。按佛家的观点：万物皆由心造，心里有眼里便有。你赞美别人，表明你眼里有别人的优点，心里也有别人的优点，以及对别人的喜欢和欣赏；反之，你指责别人，表明他人在你心目中的形象很不好。你喜欢别人，别人自然会喜欢你；你讨厌别人，别人自然会讨厌你，人际关系是否和谐，即由此决定。例如，当一对夫妻相互欣赏的时候，是感情最和谐甜美的时候；当一对夫妻互挑毛病的时候，离感情破裂已经不远了。试想，双方吝啬到连一句赞美的话都不肯说，怎么可能维持良好的感情呢？

二是影响了对方的心情。当人们意识到自身的价值、发现了自己的优



点时，自我感觉良好；一旦意识到自己的不足，心情就会变得郁闷、沮丧、不自信。你的赞美提示了别人的可爱之处，给别人带来一种好心情，别人自然会心存感激；你的指责影响了别人的心情，别人对你自然没有好感。

人类行为学家约翰·杜威说：“人类本质里最深远的驱策力就是希望具有重要性，希望被赞美。”满足他人的这一欲望，你不仅可以令他人开心，也会使自己深受欢迎。

那么，怎样赞美他人呢？

一是善于发现他人身上的“闪光点”。任何一个人，哪怕是最平凡的人，身上都有优点和长处，也有缺点和不足，唐代思想家柳宗元曾讲过这样一个故事：一个木匠出身的人，技能极差，连自己的床都修不好，却声称能造屋，柳宗元对此将信将疑。后来，在一个很大的造屋工地上，柳宗元又看到了这个人，只见他发号施令，指挥若定，众多工匠在他的指挥下奋力做事，有条不紊，秩序井然。柳宗元看了，不禁大为惊叹。

对这个木匠应当怎么看？如果只看他的缺点，身为木匠，竟然连一张床都修不好，无疑是个“棒槌”。可是，将他的缺点抛在一边，专看他的优点，他无疑是一位出色的工程组织者。其实任何人都跟这个木匠一样，有让你轻视的地方，也有让你眼睛一亮的地方。假如你用挑剔的眼光看人，那么，你眼中将遍地荆棘；反之，你若用欣赏的眼光看人，人人都有值得赞赏的地方。

二是准确而简洁地描述对方的优点。赞美的话如果说不到位，或语言拖沓，非但不能让听者开心，反倒可能激起反感，所以，不妨看准了、想清了再说，一句话说到点子上。例如，某先生去某公司咨询处，向前台小姐询问总经理的办公地点。前台小姐用清脆的声音回答：“总经理（稍停顿）第16楼（稍停顿）1618室。”某先生道谢后向电梯走去，忽然他停下来，返回去，对前台小姐说：“我很喜欢听你的声音和回答问题的方式。”前台小姐开心地笑了，告诉他为什么每次都要稍停顿一下以及何种