

YINGXIANGNI YISHENG DE
BANSI JINGDIAN
QUANJI

吴光远◎编著

影响你一生的
办事
经典全集

只要努力，没有办不成的事。

人生的成功与否，

而事业正是由无数个事情组合而成的，

只要我们把想办的事情都办好，那么事业就没有不成功的道理。

武汉工业学院图书馆



01388803



海潮出版社
HaiChao Press

YINGXIANGNI YISHENG DE
BANSHI JINGDIAN
QUANJI

吴光远◎编著

影响你一生的
办事
经典全集



海潮出版社
HaiChao Press

图书在版编目(CIP)数据

影响你一生的办事经典全集/吴光远编著.—北京:海潮出版社,
2009.12

ISBN 978-7-80213-808-7

I. ①影… II. ①吴… III. ①人间交往—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 213557 号

书 名: 影响你一生的办事经典全集

作 者: 吴光远

责任编辑: 崔树森 游健

封面设计: 久品轩

责任校对: 周建平 徐云霞

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010)66969738(发行) 66969747(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京市荣海印刷厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 20

字 数: 200 千字

版 次: 2010 年 5 月第 1 版

印 次: 2010 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80213-808-7

定 价: 32.80 元

(如有印刷、装订错误,请寄本社发行部调换)

前言

人生的成功与否，就是事业的成功与否，而事业正是由无数个事情组合而成的，只要我们把想办的事情都办好，那么事业就没有不成功的道理。

办事容易，要办好事就很难，有些人一生一世，所办之事无数，而真正办成的事情却很少；有些人也许处处受打击，而该办成的事他一件不落地办得有鼻子有眼。为什么会有这么大的差别呢？这与人办事的方法和态度有很大关系。办事不成功者常常混淆了工作本身与工作成果，他们以为做大量的工作，尤其是艰苦的工作，就一定会带来成功。但任何活动本身并不能保证成功，并不一定都是有利的。

其实，办事是一门艺术，其中包括为人处世、语气、口才、心理、社交礼仪等各方面的学问，但最重要的一点，就是要想办好事的前提是要做好人，因为把人做好了就会处处获得别人的帮

前

言

PREFACE

助。

美国的本杰明·富兰克林是举世闻名的政治家、外交家、科学家和作家。他的多方面的才能令人惊叹：他四次当选为宾夕法尼亚州的州长；他制订出“新闻传播法”；他发明了口琴、摇椅、路灯、避雷针、两块镜片的眼镜、颗粒肥料；他发现了墨西哥的海流，人们呼出的气体的有害性，感冒的原因，电和放电的同一性；他设计了富兰克林式的火炉和夏天穿的白色亚麻服装。他向美国介绍了黄柳和高粱；他最先解释清楚北极光；他最先绘制出暴风雨推移图；他创造了换气法；他创造了商业广告；他最先组织消防厅；他首先组织道路清扫部；他是政治漫画的创始人；他是出租文库的创始人；他提议夏季作息时间；他是美国第一流的新闻工作者，也是印刷工人；他是《简易英语祈祷书》的作者；他是英语发音的最先改革者；他还被称为近代牙科医术之父；他创立了美国的民主党；他创设了近代的邮政制度；他想出了广告用插图；他创立了议员的近代选举法；富兰克林的自传是世界上所有自传中最受欢迎的自传之一，仅在英国和美国就重印了数

前

言

影响你一生的办事经典全集

PREFACE

百版，现在仍被广泛阅读；他作为游泳选手也很有名……

诚然，像他这样在各方面都显示出卓越才能的人是少见的，可是这也足以说明这样一个道理——只要努力，人无所不能，没有办不成的事。

作为普通人，虽然我们不可能在各方面都有所建树，但如果我们试着涉足更广阔的领域，即使不能成名，也会使生活显得更加丰富多彩。你完全应该相信：你有能力做好很多事情。

本书的目的就是让读者了解神奇的办事艺术，从此可以在繁公冗务中自在把握，使你办的每一件事都完美无缺。

前

言

目 录

练就高效办事的技巧

笑容是办事的金钥匙	003
如何让他人帮你办事	006
让他人办事也要“投桃报李”	009
成功为他人办事的要诀	013
投其所好的办事奥秘	016
情急跪请的办事方略	021
知恩图报的办事策略	024
情趣诱惑的办事方法	029
天下大事必做于细	033
学会与人“牵手”	036
正直做人，坦荡办事	040
为人办事要学会左右逢源	043
礼轻人意重，关键要会送	047
送人玫瑰，手有余香	050
假糊涂结下真人缘	053
不妨以低姿态出现	056
糊涂巧对麻烦之人	058

如何为领导办事

如何策略地应对领导	063
如何给领导留下好印象	078
尊重是第一要务	082
学会适应各种领导	084
机敏地领会上司意图	085
与上司分享荣耀	086
坦率地承认错误	088
警惕别人对你的谗言	089
配合女领导的工作	092
请示汇报时要谦虚	094
不失时机地表现自己	096
与领导配合不能越位	098
强化受领导青睐的6种能力	101
高度重视工资涨幅和职位升迁	106
积极争取得到上级的提拔	107
积极避免与领导产生矛盾	111

如何为下属办事

把握好与员工疏远与亲密的分寸	117
树立必要的权威	120

如何用不同的策略感化下属	127
勇于承担责任	133
不计前嫌要宽以待人	134
用人要不拘一格	135
给下属美誉	136
做一个诚实的领导	137
让下属自愿与你卓有成效地合作	138
不可小视员工的抱怨	142
采用正确的方法征求员工的意见	145
讲分寸是获得人缘的准则	147
忍耐是获得人缘的关键	151
体现领导风范的三个标准	155
适时地伸出手	161
真诚地表示关怀	162
懂得放权	163
让员工了解事情的全局	163
冷静地面对冲动的下属	164
员工有不满情绪时怎么办	165
与有问题员工“打交道”	167
如何掌握批评下属的分寸	170

如何为同事办事

同事关系事关个人前途	181
------------	-----

如何把握好同事关系的分寸感	184
与人相处要讲“度”	189
对同事要有一颗忍让之心	191
对同事要大方一点	192
不要戴着面具装好人	193
不妨吃一点亏	194
对付各种打小报告的同事	195
对付同事争功的对策	199
彻底化解同事之间的矛盾	200
别让表现过了头	203
不要在同事之间搬弄是非	206
做办公室里的快乐天使	207
与尖酸刻薄的同事保持距离	208
重视生活中的应酬	209
与异性同事沟通有禁忌	211
该如何给同事送礼	215
与同事交往应避免的错误	219
尽量避免与同事发生冲突	222
谨防办公室“陷阱”	226

如何为客户办事

掌握对方状况要对症下药	229
运用以柔克刚的方略	230

用礼物表达你的真情	235
如何与八种不同的客户打交道	238
用声东击西的方法抓住客户	242
与客户互动的几个重要环节	244
抓住别人购买物品的真正原因	249
清楚地了解对方的希望和愿望	251
以积极的态度帮助对方“考虑一下”	252
对性格不同的顾客采取不同的推销策略	253
让顾客痛痛快快地买下商品	257
运用技巧让顾客购买	260
让客户冷静下来尽量避免硬碰硬	261
站在客户的角度上考虑问题	264
用执著和真诚打动客户	266
善于容纳商业伙伴的特殊之处	267
把顾客的拒绝当作购买的前兆	269

如何为朋友办事

朋友交往重分寸	275
如何亲近朋友的秘诀	278
交友要看主流	282
与朋友真诚相处的艺术	286
尊重朋友的隐私	292
以宽厚之心对待朋友	293

让朋友感觉到你的重要	294
常怀一颗帮助朋友的心	295
与师者同行	297
不要出卖朋友	298
给朋友面子	299
怎样让老朋友帮助自己	301
朋友托你的事办不了怎么办	304

影响你一生的办事经典全集

练就高效办事的技巧



笑容是办事的金钥匙

用你的微笑去欢迎每一个人，那么你就会成为最受欢迎和最会办事的人。

微笑，它不花费什么，但却创造了许多奇迹。它丰富了那些接受它的人，而又不使给予的人变得贫瘠；它产生于一刹那间，却给人留下永久的记忆；它创造家庭快乐，建立人与人之间的好感；它是疲倦者的休息室，沮丧者的兴奋剂，悲哀者的阳光。所以，假如你要获得别人的欢迎，请给人以真心的微笑。

1. 微笑创造奇迹

有人做了一个有趣的实验，以证明微笑的魅力。

给两个模特儿分别戴上一模一样的面具，上面没有任何表情，然后问观众最喜欢哪一个人，答案几乎一样：一个也不喜欢，因为那两个面具都没有表情，他们无从选择。

然后再要求两个人把面具拿开，舞台上出现了两个不同的个性，两张不同的脸，其中一个人把手盘在胸前，愁眉不展并且一句话也不说，另一个人则面带微笑。

再问观众：“现在，你们对哪一个人最有兴趣？”答

案也是一样：他们选择了那个面带微笑的人。

这充分说明了微笑受欢迎，微笑能拉近与陌生人的距离。有了微笑，办事就有了良好的开头。

富兰克林·贝特格是全美最著名的推销保险人士之一，他说他许多年前就发现了面带微笑的人永远受欢迎。所以，他在进入别人的屋子之前，总是停留片刻，想想能让他高兴的事情，于是，他脸上便展现出开朗的、由衷而热情的微笑；当微笑即将从脸上消失的刹那间，他推门进去。

富兰克林·贝特格深知：他推销保险的成功同自己面带微笑有很大的关系。

当我们面带微笑去办事儿，回头看看效果，可能连自己都会大吃一惊。微笑永远不会使人失望，它只会使人受欢迎。

不会微笑的人在办事中将处处感到艰难，这就是生活中真实的写照。

2. 微笑能解决问题

微笑可以解决问题。微笑能解决问题，这是一个真理，任何办事有经验的人都会明白这一点。

用微笑先把自己推销出去，无疑是人生成功的法宝。

联合航空公司有一个世界纪录，那就是在 1977 年载运了最大数量的旅客，总人数是 35566782 人。

联合航空公司宣称，他们的天空是一个友善的天空，

微笑的天空。的确如此，他们的微笑不仅仅在天上，在地面便已开始了。

有一位叫珍妮的小姐去参加联合航空公司的招聘，当然她没有关系，也没有熟人，也没有先去打点，完全是凭着自己的本领去争取。她被聘用了，你知道原因是什么吗？那就是因为她脸上总带着微笑。

令珍妮惊讶的是，面试的时候，主试者在讲话时总是故意把身体转过去背着她。你不要误会这位主试者不懂礼貌，而是他在体会珍妮的微笑，感觉珍妮的微笑，因为珍妮的工作是通过电话工作的，是有关预约、取消、更换或确定飞机班次的事情。

那位主试者微笑着对珍妮说：“小姐，你被录取了，你最大的资本是你脸上的微笑，你要在将来的工作中充分运用它，让每一位顾客都能从电话中体会出你的微笑。”

虽然可能没有太多的人会看见她的微笑。但他们通过电话，可以知道珍妮的微笑一直伴随着他们。

肯罗是一位意大利人，他是伦敦著名的沙威信的总经理。这家旅馆有一百年的历史了。他每天都需要做很多事，如房间预约、床位安排、床单更换、食物供应等等，但他却能安排得很好，没有一点错误。

作为一个总经理，每天要管理一大堆职员，从传者到厨师，从女仆到乐队，而且还要解决其他问题，做得有条有理，我们问他有什么秘诀？他说他的办法很简单。