

# 拍马屁的艺术

临机应变的奇招妙术



B849 82654  
88-77

# 拍马屁的艺术

## ——临机应变的奇招妙术

责任编辑：汪依华

封面设计：付孝民



S0176076

能源出版社出版

DN43/09

## 拍马屁的艺术

——临机应变的奇招妙术

廖玉山

能源出版社出版 新华书店经销

武汉市新华印刷厂印刷

787×1092 1/32开本 6.5印张 120千字

1989年元月第一版 1989年元月第一次印刷

印数：1—4,000册 定价：2.40元

ISBN 7-80018-128-6/F·15

# 目 录

## 第一章 团体内处世篇

### ——首先要注意你的言辞

从“拍马屁”谈起·····	3
恭维别人始于言辞·····	5
力行复诵与明快应答的原则·····	8
要迅速传达情报·····	11
不忘在他人面前称赞上司·····	14
要具创意而且积极·····	17
要懂得接受责骂·····	20
要懂得向上司学习模仿·····	22
坚守早到晚退的上班原则·····	24
出差时要随时向上司做报告·····	27
要有不能选择上司的觉悟·····	29
遵循由上往下的原则·····	31
力行公司训示原则·····	33
行动要发自潜意识·····	35
拉关系套交情·····	37

勇于积极担任人所不欲的工作·····	39
--------------------	----

## 第二章 团体外交际篇

### ——私下的交往是建立关系的最好机会

热心忠实地到上司家做拜访·····	43
做好生日日期的记录·····	45
不要吝惜打电话·····	47
探病慰问是上上之策·····	49
喜庆的祝贺·····	51
丧事要致哀·····	52
送礼不要忘记礼物的效能说明书·····	53
认真地实践上司无意间的谈话内容·····	55
对命令绝对服从·····	57
结交退休的老前辈·····	58
把握送礼的时机·····	60
告白和直诉不可混为一谈·····	62
怨言不乱发，谣言要报告·····	64

## 第三章 节庆节假日交际篇

### ——投其所好是公关的窍门

抓紧上司的脾胃所好·····	69
交际往来不可留有空档·····	72

在顾客处也要赞扬上司·····	74
善尽枪手的职份·····	76
在宴会中善用照相机的妙处·····	78
积极参加讲习，藉以对上司洗脑·····	80
勤拨电话，拉近距离·····	82
对上司心悦诚服·····	83
利用婚礼接近与上司的艺术·····	85

## 第四章 商场人际关系篇

### ——对朋友、知己的交往

盯牢总公司的主管·····	91
“无财七施”·····	93
每天准备几张明信片·····	95
替别人悄悄地把鞋子摆好·····	98
展开剪贴专送的服务·····	100
以倾听姿态拉近彼此距离·····	102
三顾茅庐吐真情·····	105
在会议中玲珑八面展长才·····	108
施恩而不受惠·····	110
偶而也和不同行的朋友交流·····	112
以服务之心出席同学会·····	115
处世比学历更重要·····	117

## 第五章 “巧言令色” 名言集

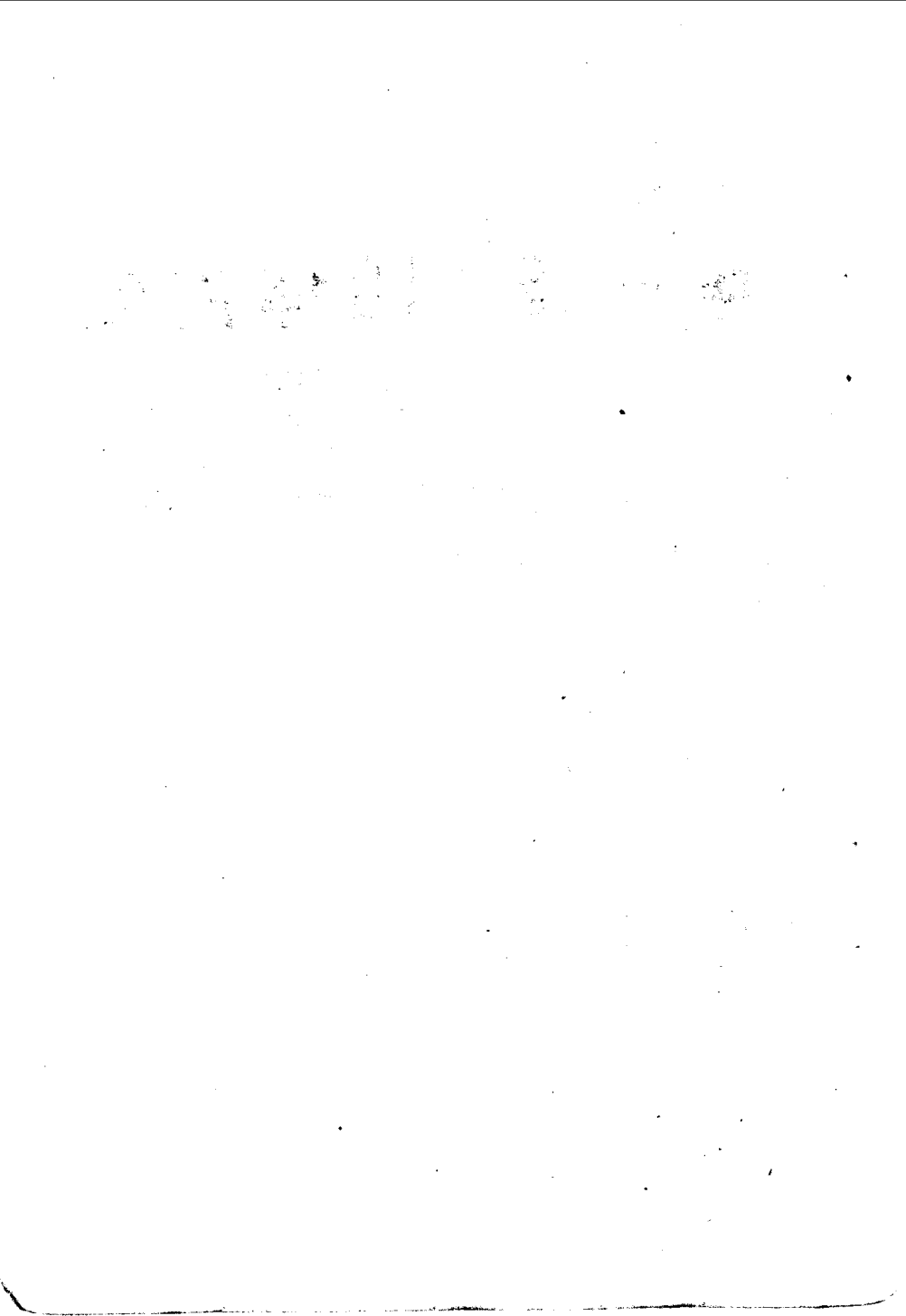
——以先哲的智慧为榜样

不可口蜜腹剑·····	121
知己知彼·····	122
兵者诡道也·····	123
善言胜过布帛·····	124
敬爱别人·····	125
诚字最良善·····	126
待人以春风·····	128
严以律己评价高·····	129
不要舍近求远·····	130
知与行·····	132
子曰：其恕乎·····	133
心服口服待上司·····	135
摇身变为柔构造的人·····	137
对服务重新下定义·····	140
苦涩的果实也会变甜·····	142
同而不和，周而不比·····	143
培养丰富的精神时间·····	145
<b>资料选编</b> ·····	<b>147</b>

# 第一章 团体内处 世篇

——首先要注意你的言辞





## 从“拍马屁”谈起

辞典中对“拍马屁”一词的解释是：谄媚、只为自己利益打算的事、或者其人。

单这样说，似乎还不尽其意。

原本“拍马屁”一词是说，人在骑马前最好先拍抚马的屁股，这样马才会温顺地让人骑上去，否则，不仅骑不上还会被摔下来。可是这个“马屁”要拍得恰到好处，也不是那么简单的事。后来就被引为专门说奉承话、谄媚的意思。并和那些厚颜无耻，仅会阿谀奉承地讨好上司，以求升官发财的人是“马屁精”。

有些人则是采用在同僚或顾客面前说上司好话的作法。事实上，这些都还粗浅的很。最高明的拍马屁是：即使在别人都看不见的时候，也会不遗余力地、隐密地进行拍马屁。

反之，有很多人自己没有显赫的才能、成就，只会成天唱高调地说绝不向人谄媚，轻视甚至批评别人既有的成就，而事实上，这些人多属无法出人头地之辈。

即使对方是与您意见不合的人，也尽量要以不伤和气

的言行来应对，就是不要“树敌”。因此，平日生活中，最好不要有足以中伤别人的言行。

总之，讨厌别人对自己拍马屁的人是少之又少。即使有，其内心的本意亦必不尽然。譬如曾经叱咤风云一世的拿破仑，就有过这么一段历史。

话说那拿破仑是非常讨厌别人拍他马屁的。有一次，随从之一对他说：“将军！您是最讨厌别人对您拍马屁的吧！”拿破仑笑着回答：“是的，一点也不错！”

事实上，这不就是那位随从一记“拍马屁”吗！

赞美别人，恭维别人，就算是对人“拍马屁”好了！其实都是人际关系上至高无上的“润滑剂”，而且这种美丽的言词又是免费供应的，如此“于人有利、于己先损而有利”的事，又何乐而不为呢！

读者诸君，当您不断地在加强充实自我能力的同时，请别忘了也要加强一下对别人“恭维”的技巧！

要想早日出人头地，首先就要澄清自我的主观意识，尽快地养成随时都能恭维别人的习惯。俗话说“习惯是人的第二天性”“习惯成自然”“习惯成性”，当恭维别人已经变成您的习惯时，您的成功也就指日可待了。到那时，曾在背后对您指指点点，甚至批评您的人，都将对您刮目相看了。

## 恭维别人始于言辞

或许有人认为不用讲，直接以态度行为也可以表示恭维别人的意思，话虽不错，可是总让人觉得似乎还少了那么一点点。所以，还是当面用言辞褒奖赞美的方法，最能把“恭维”的意思表达得淋漓尽致。

不过，当我们要把这个“美丽的言辞”投向对方时，必须要向棒球手那样，不能老投直球，要混合使用各种球路，这样才能收到功效。

第一个重点就是要用“敬称”。即是有关对方的事物都要使用带有恭敬意思的话语，例如：您、贵府、令尊……等等。而对有关自己的事物则要使用有点谦虚意思的话语，例如：寒舍、家母、小犬……等等。

使用敬称并不见得就是在恭维别人，但是能将敬称用得恰到好处，令对方感觉很舒服，无疑也是一种恭维别人的方法。

在公司上班的人，经常会碰到上司出差回来的场面，可是很少有人会在意。其实这就是一个很好的机会。一个有礼貌的部属，这时候就应该站起来迎接上司，同时请不

要忘记上前去说一声“经理（或其职称）您回来了！”然后为他提公事包，并吩咐公司的小妹或女职员，甚至亲自为他沏杯茶。这个迎接的礼貌，这句迎接的话，就是尊敬的表现。上司受到部属如此地“尊敬”心里必定是非常高兴，自然也会心存好感。

诸如此类的小事，往往会使上司牢记在心。所谓“不忠于小事者，必不忠于大事”这大概是多数在上位者用于评断下属的一点准则吧！

又如，中午吃饭时，不要老是只和同僚一起，不妨向上司打个招呼。或许上司有其他的事不一起去用餐，可是这和那种无视上司的存在，时间一到就和同僚吵吵嚷嚷地离席而去的情形，给人的感觉总是不一样的呀！

表面上这仅是打个招呼，事实上它却是一件无比重大的事。约上司一起用餐，并非存心要上司请客或向他揩油，最主要是制造机会接近上司并“聆听”他的“经验谈”。

在上位的人多少都有对下属训话谈经验的欲望，不妨做个忠实的“听家”来听他高谈阔论，对这种肯比别人更用心“聆”听上司言论的部下，上司自然会给他更多的信任与超乎事实以上的评价。

事实上，人对那些肯听自己发言的对象都会具有好感的。聆听上司谈话时，在听讲中要随时露出感动、认同的表情，偶而重覆上司的话，请求给予更详细说明解释。开

始时或许会有点别扭，几次后，自然就会适应了。

总之，不管时间、不论场所，即使自己身体不舒服，对上司绝对不可忘记说“尊敬”的话和恭维的态度。上司有所吩咐，一定要心悦诚服地以明快的声音和态度来应答。

## 力行复诵与明快应答的原则

复诵，顾名思义就是重复诵读。

在军队中，复诵更是一项重要的事。当场复诵长官交付下的命令，以确认并避免命令的误传。在战场上，如果一个斥候兵把长官的指示听错了，后果可就不堪设想。因为，在战场中，随时面临着死亡，是不容许有任何些微的差错的。

在军中如此，但是企业团体，部属对上司可没有义务这么做。因此，上司对部属是否遵照指示去做，在结果未明之前终会忐忑不安的吧！

有些时候，部属的复诵也有提醒上司，对命令加以订正或补足的意义。所以，既然为人下属，还是有确实履行对命令复诵或再确认的义务。

事实上，具有能复诵命令的认真态度，上司必定对他特别具有好感，欣赏他，并会给予更高的评价。这种下属即使业绩表现不太好，还是“非常可爱的”。

以谨慎的态度、敬重的言语来复诵上司的交待，这也是一种权宜的‘奉承’方法。

谈到“可爱的部下”，让我想起我在某企业任职时，曾被当时的人事主任说过“你真不行呀！”当初，我一直认为他是在指我的业绩无法突破公司的目标，所以一直无法升职。现在回想起来，不能快速地升官，除业绩的问题外，能不能得到上司的“欣赏”，可能才是最主要的问题吧！

另外和复诵具有异曲同工之妙的是“明快的应答”。就是每当上司有所询问，都要以心悦诚服的声音简明扼要的应答。纵然没有把握，回答时也要干脆不可含糊，至于详细事项牵连的问题，日后再调查做报告。

不管被问到什么事，迅速扼要地应答，也是奉承别人的一种方法。

要做到凡事都能迅速简明地应答，平时就必须细心地观察和多方地收集资料。否则，应答的内容与实际不符或牛头不对马嘴，不但得不到好处，反会使上司更加深不信任的程度。

接受指示时，不忘记复诵，被询问时，回答力求迅速扼要。事实上，也是部下对上司应尽的义务和理所当然的言行。“奉承”只不过把它实行，表现更积极就是了。当然，最重要的还是使它变成纯粹发自内心的真诚行为。

此外，在事过境迁后，有时也要有意无意地把上司说过的话当做格言、座右铭似地运用一番。对这种会牢记并遵行自己说过，甚至是微不足道的言论的部下，怎么会



有上司不喜欢的呢？

有一家“沙龙”教道服务生的信条中，开宗明义地就这样写道：

△接待第一次来店的客人，一定要向他索取名片。并在其名片后，记上谁介绍他来、来店的年月日时、其人脸上的特征、当天谈话的内容，然后收藏到顾客名簿上去——。

例如，一位由熟人带来的新客人，谈话中说到“明天要到南部出差……”，这件事就要记下来。以后当这位客人再度光临时，一开口就“××先生……您到南部出差回来了呀！……”客人一听到这家店里的人，竟然还这么深刻地记着他、并关心他，不用说，心里一定很高兴的，不是吗！而且很容易地会成为该店的熟客了！

在名片上做记录虽然是一个好办法，但一个专业的服务人员，还应该做到，只要客人来过一次，就能牢牢地记住。

记忆力的好坏与听话能力，往往就是专家和生手的分歧点。

据说，某证券公司的经理，每天在睡前，都将当天和他见面交谈的人、事，重新过滤思考一次，因此颇得人缘。

谈生意、交际是这样，在公司里，下属对上司的一投足一举手，也一样要竖耳张目，牢记在心，这样才能寄望上司会给予更高的评价。