

办公完全速查手册

# 办事36计

主编 董慧



中央民族大学出版社

办公完全速查手册

# 办事

三十六计

董慧等编

中央民族大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公完全速查手册/董慧等编. —北京:中央民族大学出版社,  
2004

ISBN 7-81056-871-X

I. 办… II. 董… III. 办公-工作-基本知识  
IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 006111 号

办公完全速查手册

办事 36 计

---

编 著:董慧等

出版发行:中央民族大学出版社

地 址:北京市海淀区中关村南大街 27 号

邮 编:100081

印 刷:北京市朝阳区经纬印刷厂

经 销:新华书店

开 本:850×1168 1/32 开 印 张:150

字 数:300 千字 印 数:1-5000 册

版 次:2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 7-81056-871-X/C·61

定 价:464.00 元(全八册)

---

著作权所有,请勿擅自用本书制作各类出版物,违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

## 前 言

办公室在各级党政机关和企事业单位,历来有着十分重要的地位。它是各级各类部门制定、实施和修正决策的“中枢神经”,是收集、加工、传递与反馈信息的综合网络,是沟通上下、协调左右、联系四方、保证机关正常运转的重要“枢纽”,是服务社会、造福大众不可或缺的“窗口”。办公室工作的好坏,直接关系到整个机关政策的落实、制度的执行、工作的开展和成效的取得。

正是因为办公室有如此重要的地位,所以它不仅一直为各级领导所倚重,同时也使得那些想一展抱负的人才趋之若鹜,成为他们选择职业的理想之地。可以说,能够进入这个要害部门工作的人,至少都有着一定的基础、能力和机遇。在当今高度信息化的知识经济时代,人才辈出,到处充满着竞争;办公室更是人才搏杀的战场,人生竞技的舞台。在我国,政治经济关系的变化,不断地推动着办公室工作的改进;人际关系的纵横交错、纷繁复杂,也时时提醒每个人必须恰当处理各种关系。在此情况下,作为一个办公室领导或者一般人员,必须提高自己的综合素质,才能从容应付各种挑战。除了基本的政治素养、职业道德、组织才能和政策水平外,办公室人员还应练就有关见微知著,世事练达的睿智头脑;高瞻远瞩,洞悉入微的敏锐眼光;容纳百川,包容万物的广阔胸襟;书生意气,挥斥方遒的豪迈胸襟;运筹帷幄,决胜千里的深谋远略,以及博古通今的丰富知识、左右逢源的交际手腕、精明果敢的办事风格、幽默机智的语言艺术等素养,否则就很难在办公室站稳脚跟,更谈不上统御下属,只能碌碌庸庸,一把座椅到白头。

实践证明,办公室人员综合素质的提高,工作能力的增强,只有在先天禀赋的基础上,通过有效的学习和实践才能使然。正是基于这种状况,我们特意约请了北京大学、中国人民大学、北京师

范大学、中山大学的有关专家和中央国家机关部分从事办公室工作的同志,通过认真研读著作,广泛查阅资料,在大量走访的基础上,吸收秘书学界大量的研究成果,博采众长,融合提炼,编纂出这部独具特色的《办公完全速查手册》,以满足办公室工作人员的需要。

全书共分《出差出国完全手册》、《文体写作方法与技巧》、《会议组织方法与技巧》、《讲话演讲方法与技巧》、《说话 36 计》、《办事 36 计》、《社交 36 计》、《公关 36 计》8 册,与其它有关办公方面的书相比,本书有以下三个鲜明特点:

一是起点高。该书不仅仅只限于介绍办公室工作的一般常识,而是站在时代发展变化的前沿,编入了许多新知识,介绍了许多新观点和新的办公方式;

二是体例新。该书分类划块编写,各自独立成册,极易于办公查阅,这在同类书籍中绝无仅有;

三是规模大。该书共分 8 册,洋洋洒洒 300 万字,是目前国内最大最全的一部办公工具书。

目前,我们刚跨进新世纪的门槛,办公工作也面临着从偏重事务向综合协调、从简单传递信息向综合处理信息、从被动服务向主动服务、从传统型管理向科学化管理的深刻转变之中。这种转变要求办公室的每一位同志要不断地向实践学习,向书本学习,创造性地开展工作,《办公完全速查手册》正是为大家的学习创造活动提供的一种有力工具。我们坚信,是金子总会发光,是好书总会给读者带来惠泽。如果您正处在办公室这个位置,如果您想在办公室获得升迁,那么,请赶快捧读此书吧!——它将使你在办公室如鱼得水,坐拥成功!

《办公完全速查手册》编委会

二〇〇四年四月

## 目 录

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>第 1 计 让别人立刻记住你</b> .....   | 1  |
| 互助是成功的基石 .....                | 1  |
| 尽快建立人际关系 .....                | 2  |
| 人总是活在圈子里 .....                | 3  |
| 广泛结交能人 .....                  | 5  |
| 熟人越多越好 .....                  | 8  |
| 让别人立刻记住你 .....                | 9  |
| <b>第 2 计 用之不竭的资源</b> .....    | 15 |
| 迈入名流的行列 .....                 | 15 |
| 制作记录完整的联络簿 .....              | 16 |
| 吸引优秀的合作者 .....                | 17 |
| 人缘是用之不竭的资源 .....              | 19 |
| <b>第 3 计 怎样才能办大事</b> .....    | 23 |
| 助人者自助 .....                   | 23 |
| 真心帮助别人 .....                  | 25 |
| 关键时刻拉人一把 .....                | 27 |
| 往高层次带人 .....                  | 29 |
| 患难朋友才是真朋友 .....               | 30 |
| 要经常和友人保持联络 .....              | 31 |
| 答应了别人的事,就要切实履行 .....          | 33 |
| 学会给人面子 .....                  | 35 |
| 互助心态的六大作用 .....               | 36 |
| <b>第 4 计 怎样做好“人情生意”</b> ..... | 40 |

---

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 善于做“人情生意” .....                    | 40 |
| 好人当到底 .....                        | 41 |
| 结纳落难的英雄 .....                      | 43 |
| 待人慷慨大度 .....                       | 45 |
| 生意场人情投资三原则 .....                   | 47 |
| 怎样在关键时刻送人情 .....                   | 48 |
| <b>第 5 计 朋友间办事九忌</b> .....         | 51 |
| 做事交友辩证法 .....                      | 51 |
| 患难是人情的试金石 .....                    | 52 |
| 用利害来测量人情 .....                     | 54 |
| 人情像银行里的存款 .....                    | 55 |
| 在金钱面前要公事公办 .....                   | 58 |
| 朋友救急不救穷 .....                      | 60 |
| 朋友间办事九忌 .....                      | 63 |
| <b>第 6 计 办事中洞察人心</b> .....         | 66 |
| 读懂人心不容易 .....                      | 66 |
| 猜透对方的心思 .....                      | 68 |
| 洞察对方是否可交朋友 .....                   | 70 |
| 怎样研究别人的个性 .....                    | 71 |
| 解读对方的肢体语言 .....                    | 72 |
| 从着装看透对方的心 .....                    | 77 |
| 言语风格显示性格的粗细 .....                  | 79 |
| 根据工作方式洞察对方心理 .....                 | 80 |
| 根据信件和电话洞察对方心理 .....                | 81 |
| <b>第 7 计 快速“套近乎”的 16 个诀窍</b> ..... | 83 |
| 一见面就讨人喜欢 .....                     | 83 |
| 与陌生人搭话的学问 .....                    | 85 |
| 强化第一印象 .....                       | 87 |

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 快速“套近乎”的 16 个诀窍 .....         | 90         |
| 不怕难下手,就怕不开口 .....             | 94         |
| 与“闷葫芦”交流的五步法 .....            | 97         |
| 学点“地形”心理学 .....               | 99         |
| 注意对方的眼神 .....                 | 101        |
| 如何赢得女人缘 .....                 | 104        |
| <b>第 8 计 软硬兼备的“包装术” .....</b> | <b>106</b> |
| 软硬兼备的“包装术” .....              | 106        |
| 让自己的眼神更温柔 .....               | 107        |
| 坐有坐相,站有站相 .....               | 110        |
| 迈开大步向前走 .....                 | 111        |
| 塑造一个迷人的时尚印象 .....             | 114        |
| 让别人觉得你像个老板 .....              | 116        |
| 装扮成阔佬的形象 .....                | 118        |
| 人活精神头 .....                   | 119        |
| 自己给自己做广告 .....                | 120        |
| 要有像样的名片 .....                 | 121        |
| <b>第 9 计 请客吃饭的三大原则 .....</b>  | <b>125</b> |
| 有邀必赴 .....                    | 125        |
| 请客吃饭的三大原则 .....               | 126        |
| 宴请席位的安排 .....                 | 128        |
| 如何在宴会上劝酒 .....                | 129        |
| 酒要少喝,事要多办 .....               | 130        |
| 敬酒罚酒都不吃 .....                 | 132        |
| 如何辨别酒后之词 .....                | 134        |
| 怎样养成良好的吃相 .....               | 136        |
| 如何在宴席上陪客 .....                | 138        |
| 酒桌上如何说话 .....                 | 144        |



|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 女性如何出席酒会 .....                  | 146        |
| <b>第 10 计 马到成功的送礼妙法 .....</b>   | <b>149</b> |
| 礼尚往来是人之常情 .....                 | 149        |
| 送礼应注意哪些规矩 .....                 | 150        |
| 马到成功的送礼妙法 .....                 | 152        |
| 送人情的最佳时机 .....                  | 154        |
| 商界赠礼三忌 .....                    | 157        |
| 熟悉送礼的对象 .....                   | 158        |
| 企业公关送礼的技巧 .....                 | 160        |
| 办事最忌临时抱佛脚 .....                 | 163        |
| 接受礼物的原则 .....                   | 165        |
| <b>第 11 计 没话找话的 5 种技巧 .....</b> | <b>167</b> |
| 说话投机,事半功倍 .....                 | 167        |
| 没话找话的 5 种技巧 .....               | 169        |
| 注意交谈的忌讳 .....                   | 171        |
| 听人讲话的 7 个要诀 .....               | 173        |
| 逢人短命,遇货添钱 .....                 | 175        |
| 恭维是最好的“润滑剂” .....               | 177        |
| 把握恭维的分寸 .....                   | 178        |
| 到什么山上唱什么歌 .....                 | 181        |
| 因人而异的说话诀窍 .....                 | 184        |
| 进什么庙,念什么经 .....                 | 185        |
| 如何选择同外国人交谈的话题 .....             | 189        |
| <b>第 12 计 打通关系的实用技法 .....</b>   | <b>194</b> |
| “射人先射马” .....                   | 194        |
| 多一个朋友多一条路 .....                 | 195        |
| 不是一家人,不进一家门 .....               | 197        |
| 如何利用同事关系 .....                  | 200        |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 如何利用同学关系 .....                 | 202 |
| 如何让女人乐于帮你 .....                | 205 |
| 如何与领导攀关系 .....                 | 208 |
| 如何寻求领导的理解 .....                | 210 |
| 如何寻求领导的同情 .....                | 212 |
| 如何与有钱人打交道 .....                | 214 |
| <b>第 13 计 寻找办事的捷径</b> .....    | 217 |
| 搞明白谁是幕后的“关键人物” .....           | 217 |
| 利用异性施加影响 .....                 | 218 |
| 走老人孩子路线 .....                  | 221 |
| 学会与孩子沟通 .....                  | 223 |
| 利用私交办公事 .....                  | 226 |
| 用共同爱好促进私交 .....                | 227 |
| 宰相门前七品官 .....                  | 229 |
| 看在亲戚的份上 .....                  | 230 |
| 巧妙借助他人力量 .....                 | 231 |
| 好风凭借力,借梯能登天 .....              | 233 |
| 借人口中言,传我心腹事 .....              | 235 |
| <b>第 14 计 求人办事的“敲门砖”</b> ..... | 238 |
| 搞关系要循序渐进 .....                 | 238 |
| 求朋友办事有什么讲究 .....               | 239 |
| 求人办事应怎样说话 .....                | 241 |
| 求人办事的“敲门砖” .....               | 243 |
| 应酬方式因人而异 .....                 | 252 |
| 掌握与人交往的主动权 .....               | 255 |
| <b>第 15 计 办事如何少“碰钉子”</b> ..... | 257 |
| 如何避免碰钉子 .....                  | 257 |
| 减少“碰壁”有哪些诀窍 .....              | 259 |

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 办事成败由谁定 .....                   | 263        |
| 好事多磨,水滴石穿 .....                 | 264        |
| 人在屋檐下,不得不低头 .....               | 265        |
| <b>第 16 计 走向成功的第一步 .....</b>    | <b>268</b> |
| 走向成功的第一步 .....                  | 268        |
| 保持经常性的接触 .....                  | 271        |
| 摒弃“怕官”心理 .....                  | 272        |
| 绕过秘书这道关 .....                   | 273        |
| 帮老板一个忙 .....                    | 277        |
| 准确领会领导意图 .....                  | 279        |
| 别人不愿干,你来 .....                  | 280        |
| 重要的日子不可缺席 .....                 | 282        |
| <b>第 17 计 死缠烂打办事术 .....</b>     | <b>284</b> |
| 让脸皮保持弹性 .....                   | 284        |
| 不要光想着面子 .....                   | 286        |
| 脸皮与成就成正比 .....                  | 288        |
| 主动推销自我 .....                    | 290        |
| 不入虎穴,焉得虎子 .....                 | 292        |
| 死缠烂打办事术 .....                   | 294        |
| 卸掉人情这块烂包袱 .....                 | 296        |
| 做人办事别怕扮黑脸 .....                 | 298        |
| <b>第 18 计 不要总觉得自己怀才不遇 .....</b> | <b>301</b> |
| 善于把握成功的机会 .....                 | 301        |
| 成功不是等来的 .....                   | 303        |
| 不要总觉得自己怀才不遇 .....               | 305        |
| 不要受制于命运 .....                   | 306        |
| 走出去闯一闯 .....                    | 309        |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| <b>第 19 计 挺起腰杆办大事</b> .....   | 312 |
| 适度的野心是成大事的动力.....             | 312 |
| 有想法还要有做法.....                 | 315 |
| 挺起腰杆办大事.....                  | 317 |
| 掌握人生的游戏规则.....                | 319 |
| <b>第 20 计 潜心磨练办事能力</b> .....  | 323 |
| 让贫穷成为奋斗的动力.....               | 323 |
| 储备做人做事的资本.....                | 325 |
| 不要做环境的奴隶.....                 | 328 |
| 潜心磨练工作能力.....                 | 330 |
| <b>第 21 计 办事最顺利的十种人</b> ..... | 334 |
| 富于人品魅力的人.....                 | 334 |
| 时时流露轻松喜悦的人.....               | 336 |
| 能管住自己嘴巴的人.....                | 338 |
| 不轻易张扬个性的人.....                | 340 |
| 说话办事机智灵活的人.....               | 342 |
| 对人不藏小心眼的人.....                | 344 |
| 沟通能力强的人.....                  | 346 |
| 做事踏实、不急不躁的人 .....             | 348 |
| 像钟表一样准时的人.....                | 350 |
| 不向败局妥协的人.....                 | 351 |
| <b>第 22 计 办事资本</b> .....      | 355 |
| 吃苦是办事的本质资本.....               | 355 |
| 有条理是办事的逻辑资本.....              | 357 |
| 速决速断是办事的行动资本.....             | 358 |
| 善于思考是你的思维资本.....              | 360 |
| 诚实守时是你的本色资本.....              | 362 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 创新是你的观念资本 .....             | 364 |
| 信誉是你的游刃资本 .....             | 368 |
| 从细节做起是你的观察资本 .....          | 371 |
| 信心是你的动力资本 .....             | 373 |
| 远大志向是你的奋斗资本 .....           | 376 |
| 冒险是你的性格资本 .....             | 379 |
| 挑战失败是你的心理资本 .....           | 382 |
| <b>第 23 计 办事心态</b> .....    | 385 |
| 打造你强大的心灵 .....              | 386 |
| 学会战胜自我,才能海阔天空 .....         | 387 |
| 牢记“制而后胜”之道 .....            | 392 |
| 如何对待竞争压力 .....              | 395 |
| 培养无穷的耐性 .....               | 398 |
| 制造自己的熟人效应 .....             | 400 |
| 保持清醒的头脑,别因小事烦恼 .....        | 402 |
| 稳健,莫浮躁 .....                | 405 |
| 克服懊丧的情绪 .....               | 408 |
| 把自己当成宝石 .....               | 411 |
| 忽略别人恶意的批评 .....             | 413 |
| 获得一份雀跃之情 .....              | 416 |
| <b>第 24 计 办事网络</b> .....    | 419 |
| 如何建立良好的人际关系 .....           | 419 |
| 结人情,留后路 .....               | 422 |
| 给人好处别张扬 .....               | 423 |
| 做一个有人情味的人 .....             | 426 |
| <b>第 25 计 小事落个大人情</b> ..... | 428 |
| 小事也能落个大人情 .....             | 428 |
| 交际也需因势利导 .....              | 430 |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 关心他人会拥有更多人缘·····               | 433 |
| 微笑的价值·····                     | 434 |
| 搞好人际关系必备的三大素质·····             | 436 |
| 利用已有的优势,借势发挥·····              | 438 |
| <b>第 26 计 如何应对难办的事</b> ·····   | 441 |
| 怎样对付流言蜚语·····                  | 441 |
| 如何避免发生分歧和冲突·····               | 445 |
| 消除交往中相互间的猜疑·····               | 448 |
| 怎样对待批评·····                    | 451 |
| 说“不”的技巧·····                   | 454 |
| 怎样打破冷场·····                    | 457 |
| 怎样对付小报告·····                   | 460 |
| 怎样对付别人的不拘小节·····               | 463 |
| 怎样拒绝他人的请托·····                 | 466 |
| <b>第 27 计 如何与难相处的人办事</b> ····· | 468 |
| 如何与傲慢的人沟通·····                 | 468 |
| 如何与“闷葫芦”相处沟通·····              | 469 |
| 如何与争强好胜的人沟通·····               | 470 |
| 如何与性格孤僻的人沟通·····               | 472 |
| 如何与嫉妒你的人沟通·····                | 474 |
| 如何与脾气暴躁的人沟通·····               | 477 |
| 如何与“鸡蛋里挑骨头”的人沟通·····           | 479 |
| 如何与有冲突的领导相处·····               | 480 |
| 多多了解难以沟通的人·····                | 481 |
| <b>第 28 计 办事的语言艺术</b> ·····    | 485 |
| 说话也要“量体裁衣”·····                | 485 |
| 蛇打七寸,话要说到点子上·····              | 487 |
| 说话要讲求供需平衡·····                 | 490 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 以退为进的说服方式 .....             | 493 |
| 善意的“谎言”也无妨 .....            | 496 |
| 慎用批评的话语 .....               | 499 |
| 言语失误莫强辩 .....               | 501 |
| 注意口德,少揭疮疤 .....             | 502 |
| <b>第 29 计 办事的求人艺术</b> ..... | 505 |
| 不要轻易说放弃 .....               | 505 |
| 学会多角度、多方位思考 .....           | 506 |
| 妙用激将法 .....                 | 508 |
| 央求不如婉求,劝导不如诱导 .....         | 511 |
| <b>第 30 计 办事的说话技巧</b> ..... | 513 |
| 如何避免尴尬 .....                | 513 |
| 减少碰壁的诀窍 .....               | 515 |
| 求朋友办事应注意的问题 .....           | 518 |
| 求人办事应怎样说话 .....             | 520 |
| <b>第 31 计 办事的合作技巧</b> ..... | 522 |
| 掌握合作的团结之法 .....             | 522 |
| 勇于与人合作 .....                | 525 |
| 了解你的合伙人 .....               | 529 |
| 掌握合作的原则 .....               | 533 |
| 把你的合作网络化 .....              | 536 |
| 合作要有“亲”有“疏” .....           | 538 |
| <b>第 32 计 办事的应酬技巧</b> ..... | 541 |
| 应酬中要保持一定的距离 .....           | 542 |
| 要选择合适的环境来应酬 .....           | 543 |
| 应酬中阴谋诡计来不得 .....            | 545 |
| 应酬进退自如才能游刃有余 .....          | 546 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| <b>第 33 计 办事的察言观色技巧</b> ..... | 549 |
| 能辨风向才会使好舵 .....               | 549 |
| 善于捕捉“弦外之音” .....              | 551 |
| 透过“眼神”来感知 .....               | 554 |
| <b>第 34 计 办事的送礼技巧</b> .....   | 557 |
| 请客也须讲学问 .....                 | 557 |
| 懂一点儿送礼心理学 .....               | 562 |
| 送礼一定讲分寸 .....                 | 565 |
| 送礼应择时而动 .....                 | 567 |
| <b>第 35 计 办事的幽默技巧</b> .....   | 569 |
| 言语耿直讨人嫌 .....                 | 569 |
| 自己的孩子自己打 .....                | 574 |
| 不能让他露尖嘴 .....                 | 576 |
| 顺着杆子爬上去 .....                 | 581 |
| 把对方的气球捅瘪了 .....               | 584 |
| <b>第 36 计 办事的忌讳</b> .....     | 589 |
| 无诚信无以立世 .....                 | 589 |
| 不要期待明天 .....                  | 590 |
| 自以为是终害己 .....                 | 592 |
| 三心二意, 诸事不宜 .....              | 594 |



## 第 1 计 让别人立刻记住你

### 互助是成功的基石

虽然说在这个世界上，谁离了谁都能活，可不能否认的是，失去或者干脆就不拥有某些人的帮助或合作，生活的质量就会大打折扣。

在这样一个越来越独立的时代，人与人之间变得有点冷漠。住在同一层楼的邻居一年几乎都不打一声招呼，整天工作在一起的同事也就仅限于问候一声：“你好，上网了吗？”或者就在家独自办公，大有老死不相往来的架势。

于是，医院的病志上开始署明“高楼综合症”、“封闭症”之类，我不知道那药方里都有什么，但我猜那都是从国外进口的一些治疗精神病的药物。你说这是何苦呢？见面彼此投以灿烂的微笑，工作学习时相互支持，这是多好的事情，何必非要把自己和精神病人归于一类。可是生活中偏偏就有人觉得单枪匹马是勇敢，求人帮忙是懦弱，更有人觉得超过别人就得不择手段，陷害他还陷害不过来呢，还跟他谈什么合作？这类人简直都不如动物了。

说这些话绝没有批评独立的意思，因为一个人终归得靠自己，重要的事情别人大都帮不上什么忙。比如说找工作，如果你的能力实在太说不过去，即使把七大姑八大姨都调动起来，也非常令人为难；比如说做买卖，亲兄弟尚且得明算账，你光靠朋友支撑，自己毫无作为，也终究不是一回事儿。但是，生活中有很多事情都是非