

Best WORKING

最佳·办事

迅速有效提升你的办事能力

马 丁◎编著

热门畅销书
《这样办事最有效》
之升级版

华文出版社

最佳办事

迅速有效提升你的办事能力

马 丁◎编著

华文出版社

全案策划:明清 (E-mail:mingqingLiu @ hotmail.com)

责任编辑:刘明清 马焱

图书在版编目(CIP)数据

最佳办事/马丁编著. —北京:华文出版社,

2004.5

ISBN 7-5075-1362-9

I. 最… II. 马… III. 成功心理学——通俗读物

IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 035375 号

版权所有 翻印必究

华文出版社出版

(邮编 100800 北京市西城区府右街 135 号)

网址: <http://www.hwcbs.com>

电子信箱: webmaster @ hwcbs.com

电话(010)83086663 (010)83086867

新华书店经销

兴华印刷厂印刷

880 × 1230 毫米 1/32 开本 12.25 印张 250 千字

2004 年 5 月第 2 版 2004 年 5 月第 2 次印刷

*

印数: 10000—16000 册

定价: 22.00 元

内 容 提 要

办事能力既是一个人综合能力的体现，也是我们实现成功的人生价值的重要手段。本书便是这样一本可以帮助我们迅速有效提升办事能力的有益读物。书中用通俗幽默的语言和精彩感人的故事向读者介绍了办事的方法、程序、技巧和各种思路；特别是一些成功办事经验的总结，不仅极具启迪价值，而且经世致用。

当然，无庸讳言，由于封建传统的影响和社会风气的原因，一些庸俗、腐朽、没落的处世思想在我们社会的一部分人中间，仍然具有一定的市场。对于那样的思想，本书无意倡导，而且坚决反对。

做人从做事开始，成功人生从平凡小事做起。



目 录

第一章 办事上道

在事业中，要想与别人竞争，必须保持一股办事的热情。在一个竞争的环境里，每一个人都是拳击运动员，不是打倒对手，就是被对手打倒，所以，我们倡导“事事领先”的原则，就是无论办什么事，都要比别人领先一步，无论是学习、工作、事业、理想和爱情，也不管是看得见的事物，还是看不见的事物，都要“事事领先”。就是没有钱也能读书，没有靠山也能找到工作，没有英俊的面庞，也能让最美丽的姑娘倾心。

1. 不可缺少的热情 (3)
2. 无处不在的方法 (14)
3. 达到理想的目的 (18)

第二章 没有办不成的事

俗话说“事在人为”，这世上没有办不成的事，而是要看你办什么事，如何办。要想办成就要与



权势人物打交道；要想发财，就应与商人做兄弟；要想学业有成，就得与文人交朋友。总之，不管你有什么“野心”，你都应该从现在开始，锁定你的目标，运用你的智慧、才能和学识等等，也就是调动你在生活实践中学习掌握的一切，那么，你就不会遇到办不成的事情。

1. 最终“锁定”目标 (25)
2. 完整的理性分析 (32)
3. 理想目标的选择 (40)

第三章 办事成功的先决条件

攘攘世界，物有万种，人有千面，办事时不了解对方的具体情况，就无法确定办事的方案，更遑论可供选择的预备方案了，所以，要想把事办好，要想把对方“搞定”，广泛收集信息，认真的分析判断是必不可少的。

1. 信息的双重作用 (53)
2. 运用专业知识 (53)
3. 准备书面资料 (55)
4. 导引出对方的想法 (57)
5. 结构不紧密的询问要诀 (63)

第四章 听出“弦外之音”

办事时对话的语言，同时能传达几种不同的内





容。其一在传达语意，也就是仅由语句的意思就能了解说者的真意，亦即依照表面的意思来解释。此外，语言也可能在暗示着某种意思，也就是“弦外之音”。

洞悉弦外之音，才能了解对方真正的感情与欲求。当对方有所要求时，你必须能由其话中体会出弦外之音，了解对方真正的意思，而给予其真正所要的东西，才能加深彼此的友好关系。同时，当对方渴望得到不应得的东西时，为了劝服对方，你也必须先洞察对方的言外之意，了解其本意，再对症下药，才能引起相互的共鸣，把事情顺利办成。

1. 言外之意 (69)
2. 表达弦外之音的五种行为 (73)
3. 语言无法完全表达形象 (86)
4. 将自己心中的形象与对方相比较 (91)
5. 借着确认以影响对方 (92)

第五章 台面下的沟通

有许多事情，特别是一些比较大型的交易，在刚刚踏入正式场地时才开始谈论交易事项，是一种很糟糕的做法。按道理说，交涉双方彼此在事先碰头和探询——也就是所谓的“台面下沟通”是十分必要的。也就是说，双方应在事先决定某个方面的方向之后再开始进行交涉，可以说是比较理想的方式。





办事之前的台面下交易、沟通，是办事高手办事成功的一大法宝。

1. 台面下沟通的三项条件 (97)
2. 高手都学会“观察” (98)
3. 不要让二三流情报把你搞迷糊了 (99)
4. “真实世界”和“虚浮世界” (100)

第六章 化阻力为助力

人们在办事时有时会遇到一些无形的阻力，这些阻力往往会使很简单的事情复杂化，办起事来困难重重。其实很简单，我们只要明白一个道理：任何“难关”都是人为的，而解决了这个人造的“难关”，事情也就好解决了。

1. 影响别人的三项原则 (105)
2. 你的“影子” (109)
3. 自信可赢得别人的帮助 (114)
4. 你的行动可以决定别人的行动 (120)

第七章 了解对方好办事

办事时了解对方的性格、身份、地位和兴趣，然后投其所好，避其所忌，攻其虚，得其实，这样办起事来才能措置裕如，成功有望。做不到这一点，就会出师不利、逢事受挫，一招错后满盘输，致使本应能办成的事也办砸了。





1. 了解对方的性格好办事 (131)
2. 根据对方的身份地位办事 (134)
3. 了解现实状况好办事 (135)
4. 从行为姿态了解对方心理 (138)

第八章 可以活用的“办事程序”

俗话说：“机不可失，失不再来”。办事的机遇是很重要的，顺应了形势，能把握时机就能昌盛；而断送时机就会一事无成。比如，一颗价值连城的明珠，深埋于沙砾之下，永远不会放射光芒，一旦被人掘出，才会大放异彩，堪称瑰宝。办事成功也一样离不开一定的机会。

1. 办事要抓住时机 (143)
2. 办事要讲究场合和环境 (147)
3. 办事要“应变”形势 (149)
4. 办事要琢磨对手 (154)
5. 办事要了解事情性质 (162)
6. 心眼活才好办事 (164)

第九章 无往不利的人际关系法则

要想做个受人欢迎的办事高手，你就要学会在人群中八面玲珑，掌握好与人交际的分寸，办事做人就能得体，因此，要做个有内在修养的办事高手，你要学会与别人相见如故、畅谈无阻的技巧，





要善于称赞对方，赢得人心。你关心别人，喜欢别人，当你的这种反应传达给对方以后，他也会有所回馈而开始喜欢你，关心你，最后他会信赖你，面对你伸出援助之手。

1. “感情输入”的重要性 (173)
2. 称赞对方的五项原则 (175)
3. 价值一亿元的东西 (177)
4. 采取“相反的规则” (179)
5. 绝对不可忘记对方的姓名 (182)
6. 博得别人好感的四种语句 (184)
7. 可以博得别人好感的提示 (186)

第十章 与人交往如何才能不羞怯

把你的脸皮锻炼得厚一些，如果你的脸皮实在太薄，就想想对方也有求人办事的时候，说不准也会求到你头上来，大丈夫能屈能伸，不在乎这点面子不面子的。这样你的脸皮就能磨炼得比较厚一些，事情也就好办一些。

1. 克服羞怯的方法之一 (191)
2. 克服羞怯的方法之二 (192)
3. 微笑可以产生奇迹 (193)
4. 微笑必须发自内心 (195)
5. 微笑的力量无限 (196)





第十一章 影响他人的说服技巧

说服别人的技巧，比其它任何物质对我们的人生有更大的影响。惟有具备了说服他人的技巧，才能够使别人按我们的想法去行动，达到办事的目的。但是，事实上却很少有人研究如何培养这些技巧。尽管这些技巧只要遵照一定基本的原则，努力学习就能够学得很好；但是，我们却懈怠而不愿意积极地学习。

1. 说服他人三步骤 (199)
2. 影响他人三原则 (203)
3. 逐步计划 (207)
4. 如何处理歧见 (208)
5. 歧见是珍贵的“合作信号” (213)
6. 爱玛菲勒四法则 (213)
7. 获得信赖的七个原则 (216)

第十二章 聆听的妙用

让他人多说话，并从他们的说话中得到某些利益是必要的，一个人只知道张口说话而不知道竖起耳朵聆听的人，是不可能学到东西的，也是不可能了解办事对手思想和愿望的。这就是为什么上帝创造人时，要让他嘴闭着而耳朵张着的道理。

1. 办事高手总是聆听别人说话 (221)





2. 聆听别人说话获得的三项好处	(222)
3. 聆听他人说话的礼貌	(224)
4. 把说话机会让给别人的益处	(226)
5. 让对方谈有关自己的问题	(227)
6. 提出问题	(229)
7. 赞同的魔力	(230)
8. 处理麻烦的态度	(231)
9. “三变主义”	(234)

第十三章 利用“别人喜欢你”来影响他

要想办事得心应手、措置裕如，你必须要与对方建立良好的关系。要让对方信赖你、喜欢你，你才能影响对方，配合你把事情办好，与你建立合作关系。

1. 你必须先让人喜欢	(237)
2. 主动结交朋友	(238)
3. 结交朋友的艺术	(239)
4. 朋友之间的求同存异	(242)
5. 君子之交淡如水	(247)
6. 多给朋友表现的机会	(251)
7. 与异性交往的技巧	(254)
8. 不能交往的朋友	(255)





第十四章 事半功倍的办事方法

社会的复杂性决定了办事的复杂性。对不同情况自然要有不同的办法。换句话说，所谓方法就是办事时要注意抓住时机、要讲究场合和环境、要“应变”形势、琢磨对手及要了解事情性质。所以，办事的方法应该是机动灵活和千变万化的。社会虽然错综复杂，人事虽然盘根错节，但是，我们依然可以透过这纷繁的人间万象寻找到在社会上办事诸多的一般性规律，这些规律无疑是对各类办事经验的归纳总结，具有明显的实用性和指导性。

1. 说服别人的技法 (259)
2. 绕开要办的事 (273)
3. 情趣诱导法 (279)
4. 好人出在“嘴”上 (283)
5. 让对手主动伸援手 (288)
6. “缠”、“磨”二字要诀 (297)
7. 请将不如激将 (306)
8. 先洒米，再捉鸡 (313)
9. 说“不”的技法 (316)
10. 不让他人说“不”的战术 (325)

第十五章 经世致用的办事效率

随着现代生活节奏的加快，高科技、信息时代





的到来，提高办事效率已是势在必行。那种慢悠悠的节奏已不能适应时代潮流，而快速高效率地迎接“风吹浪打”，排除外界干扰，减轻精神压力，养成良好的办事习惯，有效地达到事半功倍的办事成果，才能在竞争日趋激烈的时代生存下来。

1. 怎样办事才能效率高 (329)
2. 克服办事时的矛盾 (329)
3. 排除办事时的干扰 (332)
4. 加强运动，提高办事效率 (333)
5. 改变办事拖延的毛病 (335)
6. 改变懒惰的习惯 (337)
7. 与人有效的合作 (338)
8. 背水一战 (340)
9. 有效地节省差旅时间 (341)
10. 减少文件 (343)
11. 利用信函往来催办 (345)
12. 用想象减轻精神压力 (347)
13. 松弛自己情绪的妙法 (350)
14. 用耐心对待疲劳战术 (352)
15. 怎样用电话办事 (354)
16. 办事出效率的 10 个条件 (356)

第十六章 办事成功原理 16 则

所谓真理，就是经过实践检验、符合事物发展客观规律的认识。人们在长期的实践中总结出许多





有价值的办事成功的真理。

1. 人人都偏爱自己 (363)
2. 人有时感觉重于理智 (363)
3. 赞美对方 (364)
4. 聚精会神地听别人讲完最后一句话 (366)
5. 多提问题 (367)
6. 问问题要直截了当 (370)
7. 真正了解对方最感兴趣的事 (370)
8. 没有什么论据是不重要的 (371)
9. 接受合理的异议 (372)
10. 找出异议的真正原因 (373)
11. 任何问题都有两面 (373)
12. 感情型的异议不予以考虑 (374)
13. 不必对感情型的异议加以论证 (374)
14. 探究感情型异议的原因 (375)
15. 把对方的感情型异议引入理智轨道 (375)
16. 沉默也是一种反应 (376)





第一章 办事上道

在事业中，要想与别人竞争，必须保持一股办事的热情。在一个竞争的环境里，每一个人都是拳击运动员，不是打倒对手，就是被对手打倒，所以，我们倡导“事事领先”的原则，就是无论办什么事，都要比别人领先一步，无论是学习、工作、事业、理想和爱情，也不管是看得见的事物，还是看不见的事物，都要“事事领先”。就是没有钱也能读书，没有靠山也能找到工作，没有英俊的面庞，也能让最美丽的姑娘倾心。



