

连续20周荣登金石堂励志类排行榜

Success depends on social relation

人气决定成败

王焱焱 著

55招社交绝学 迅速打通你的人脉

台湾成人中最具影响力的书
台湾员工装备书
台湾大学生必备书



斯坦福研究中心研究报告：

成功 = 15% 知识能力 + 85% 人际关系

凤凰出版传媒集团
江苏文艺出版社
JIANGSU LITERATURE AND ART
PUBLISHING HOUSE

人气决定成败

王焱焱 著

图书在版编目 (CIP) 数据

人气决定成败 / 王焱焱著. —南京: 江苏文艺出版社,
2009.1

ISBN 978-7-5399-3081-7

I. 人... II. 王... 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 (2008) 第 208086 号

本书由雅书堂文化事业有限公司授权出版
登记号 图字: 10-2008-424 号

书 名 人气决定成败

著 者 王焱焱

责任编辑 江山华

责任校对 姜 楠

责任监制 卞宁坚 江伟明

出版发行 凤凰出版传媒集团

江苏文艺出版社

集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>

照 排 南京紫藤制版印务中心

印 刷 江苏新华印刷厂

经 销 江苏省新华发行集团有限公司

开 本 718×1000 毫米 1/16

字 数 130 千

印 张 10.5

版 次 2009 年 2 月第 1 版, 2009 年 2 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5399-3081-7

定 价 16.00 元

(江苏文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

■ 前言

为什么当初和我同期进公司的 Jess 已经升到了部门主管,而业绩同样优秀的我却还在原地踏步?我要如何赢得上司的赏识和器重呢?

为什么其他部门的下属对上司总是忠心耿耿,相互之间打成一片其乐融融,而我部门的下属见到我却是如临大敌,偶尔说个笑话都没人敢笑,辞职情况也是一再发生?我该如何赢得下属的敬爱和认同?

为什么同样刚进公司不久,杰克已经得到了周围同事的信任和喜爱,大伙有事会去找他帮忙,他若遭遇难题也总能得到大家的帮助,而我却仿佛被隔离起来一样,遇到不懂的问题也始终没人肯帮我?我该如何赢得同事的认同和帮助?

为什么比我晚进公司,又没有我漂亮的凯蒂偏偏能够轻松地获取客户的信任 and 好感,拿下订单,并能与之成为长期联系的朋友,而我却总是在拜访客户的时候受挫?我该如何赢得客户的信任 and 好感?

.....

这些困惑相信很多人都遇到过,其实原因很简单,就是人际关系出现了问题,你不受人欢迎了。



就像一个木桶能装多少水，取决于它最短的那块桶板有多长，而不是最长的桶板有多长。真才实学好比木桶的桶板，它们的长短决定了你能装多少水。但是，人际交往能力则是那个木桶的桶底——它决定了你能不能装水！而斯坦福研究中心的一份研究报告也告诉我们：“成功=百分之十五的知识能力+百分之八十五的人际关系”。

既然受人欢迎是如此重要，那么要如何提高自己受欢迎的程度呢？

本书从五十五个简单易行的小方法出发，快速提升你受欢迎的程度，让你成为人见人爱，花见花开的人气王。



Success depends on social relation

目录 // CONTENTS

Part 1 让特别的人欢迎特别的你

>> Chapter 1 承上之道:搞定上司

Tips 1	分类管理你的上司	003
Tips 2	开会时往前坐	007
Tips 3	维护上司的权威	010
Tips 4	选择性地扛问题	013
Tips 5	适当帮助会更好	016
Tips 6	别和上司做朋友	019
Tips 7	公司≠家庭	022

>> Chapter 2 刚柔并济,搞定下属

Tips 8	说过的话要承认	025
Tips 9	公私分明	028
Tips 10	把赞赏挂在脸上	031
Tips 11	有技巧地批评下属	034
Tips 12	善待离职员工	037
Tips 13	少给实物奖励	039
Tips 14	帮助下属成长	042



>> Chapter 3 和平共处,搞定同事

Tips 15	别盲目相信身边的人	045
Tips 16	主动伸出援手	048
Tips 17	小礼物,大用途	051
Tips 18	不要高估自己	054
Tips 19	避免金钱上的往来	057
Tips 20	有技巧地说“不”!	060
Tips 21	合理的穿着	063

>> Chapter 4 以柔制刚,搞定客户

Tips 22	不打无准备之仗	065
Tips 23	专业打动客户	068
Tips 24	和客户做朋友	070
Tips 25	真诚考虑客户需求	072
Tips 26	换个说法来表达反对的意见	075
Tips 27	苏格拉底法则	078
Tips 28	别以专家自居	081



Part 2 让所有人都欢迎你的秘密

>> Chapter 1 内涵修炼术

Tips 29	拥有一颗感恩的心	087
Tips 30	快乐的人让人无法拒绝	090
Tips 31	读书丰富自我	093
Tips 32	有容乃大	096
Tips 33	不卑不亢	099
Tips 34	正直有理	101
Tips 35	告诉别人,你应该做什么	104
Tips 36	真诚赞美他人	107
Tips 37	微笑的秘密	110
Tips 38	幽默的心境	112
Tips 39	不轻言放弃	114
Tips 40	重诺守信	117
Tips 41	尊重他人隐私	120



>> Chapter 2 完美技巧

Tips 42	随时真诚问候	123
Tips 43	注重小细节	126
Tips 44	说话打“草稿”	128
Tips 45	倾听的智慧	131
Tips 46	给他人表现的机会	134
Tips 47	对事不对人	137
Tips 48	别忽略大多数人	140
Tips 49	和讨厌的人融洽相处	142
Tips 50	每天自我反省	145
Tips 51	善解人意	148
Tips 52	有舍才有得	151
Tips 53	合理安排时间	154
Tips 54	声音的营销法则	156
Tips 55	拥有美满的家庭	159



Part 1

让特别的人欢迎特别的你

Chapter 1

承上之道：搞定上司

Tips



分类管理你的上司

“班顿，你的企划写得怎么样了，拿来给我检查。”经理又在叫班顿。

班顿觉得头痛起来，“经理，这个企划不是下个月才要交给客户吗？”

“难道你要等交给客户的时候才给我看？出了问题怎么办？损失你赔得起吗？”经理发火了。

班顿揉揉太阳穴，把企划给经理送了过去。

班顿以前是一间广告公司的企划，工作表现一直非常优秀，所以三个月前，现在的公司高薪把他挖了过来。班顿做了三个月，感觉自己始终得不到上司的欣赏和信任，工作做起来很困难，令他非常郁闷，开始后悔当初不应该为了钱而跳槽。



这天，班顿的好友保罗从国外出差回来，于是班顿找他帮忙出主意，看看到底要怎么办。

保罗毕业后在工作上一发展得很顺利，跳了几个公司，不仅节节高升，就算离职还是和前公司的同事、上司保持良好的关系。

保罗和班顿一番长谈后发现，班顿前公司主管采用的是结果控管的管理方式，只要最后客户满意，班顿平时做什么，这位主管都不多过问，但是班顿现在的经理却是采用过程式控管的管理方式，要求每一步每一个进程都要在他的掌控之下。不过，班顿因为在以前公司养成了项目到结尾阶段或者出现了问题才汇报的习惯，所以让现在的经理搞不清楚他一天到晚到底在做什么，觉得他工作不努力，不积极，当然就不欣赏他啦！

最后保罗意味深长地说：“班顿啊，上司也是要分类管理的。”

班顿经过保罗的指点，恍然大悟，于是在后来的工作中，班顿首先把项目的各阶段进度制定成时间表格提交给经理，然后在每阶段结束之前就主动去找经理汇报工作情况，平时也注意有意无意地向经理透露项目执行状况。如此一来，经理清楚了班顿的工作情况，再加上班顿本来企划能力就很强，主导的项目受到客户的认可，于是经理逐渐改变了对班顿的看法，觉得他是有用之才，年终的时候居然主动向公司老总提出应该给班顿加薪作为奖励。

上司不单纯是下属的管理者，更是他们工作进行的助力，唯有得到上司的认可和协助，工作才能事半功倍。可是，还是有很多人因为上司是管理者，所以单纯地以服从的方式和上司相处，而忘记了不同的上司需要有不同的应对方式。

遇上习惯过程管理的上司，下属就要注意随时向他汇报和沟通工作情况。而遇上习惯结果管理的上司，如果下属随时向他汇报工作，他反而会认为下属没有主见，工作能力差。



这个时候,下属就要注意制定好自己的工作计划,随时自我检查和反省,争取把出现的问题和需要的支持一次性提报,力争在最后关头能够交出让客户和上司满意的答卷就 OK 啦!

不同的上司,不光管理风格有差异,自身的脾气和修养也会不同。

理智型的主管,不会大悲大喜,心中有了主意却不会表露在外,下属一旦出错,他们不会大吼大叫;下属有了成绩,他们可能也只是点点头称赞一两句。可以说,现在大多数主管都属于这一类型。遇上理智型的主管,遇事不要自作主张,一定要先汇报,提供意见。等到执行的时候,要一丝不苟,不能有任何的疏忽。另外,不管项目的执行有多么的困难,事后报告也要尽量使用平静的语气,显得你具有出众的应变本领。理智型的主管是最喜欢这样的下属的。

而冲动型的主管在管理上又和理智型主管刚好相反。他们动不动就大发雷霆,不管当着多少人的面,也可以为了一点小事就斥责下属。碰上这样的上司,有的人可能会选择默不吭声,等他骂完人,自己再私下回骂几句就当出气;也有的人选择据理力争,脸红脖子粗地和上司抗争到底。这两种方式都不是最好的解决方案。因为冲动型的主管,很多都是自制能力比较差的人,他们对下属发脾气,不见得就是真的对下属不满或者下属做了无法弥补的事情,他们只是在当时无法控制自己罢了。

遇上这种情况,可以尝试在他发脾气的时候,多问几个“不好意思,我不清楚你想表达什么意思?”或“可以请您再重复一下吗?”这类的问题,只要下属表现的态度够诚恳,他会在不断重复中渐渐控制自己的情绪,意识到自己大发雷霆其实是没有必要的。记住,千万不要默不吭声,因为这样的情况一旦多出现几次,在上司和下



属之间就会形成一种主从的关系。上司觉得自己骂人是天经地义,以后会益发变本加厉;而下属也会在潜意识里形成被主管骂是应该的这种想法,日后如果遇上被人冤枉的情况,想在暴怒的主管面前解释清楚的时候,会发现自己根本不知道要如何开口。

小叮咛

上司的管理模式
可分为:

1. 过程管理模式

对策:下属要注意随时向他汇报和沟通工作情况。

2. 结果管理模式

对策:下属要注意制定好自己的工作计划,随时自我检查和反省,争取把出现的问题和需要的支持一次性提报,努力让工作结果完满。



开会时往前坐

职场生活中有一种现象,就是许多人喜欢选择坐后排的位置:日常聚会,靠后面的位置先坐满;公司大会,最后面的位置先坐满;甚至是外出旅游,最先有人坐的位置也是后面几排。

对此,有人认为,前排是老板坐的,小职员当然应该坐在后排啊。也有人觉得,坐后排不怎么引人注目,心理压力会小一点。而且,如果遇上发言这种事情,都是前排的说,坐后面的附和一下就好了,可以减少犯错误的机会。而且,分配任务的时候,老板都会先找前排的人,坐后排的人就可以少做点事情,难道不是很好吗?

不过坐后排,尤其是老板在的情况下坐后排,很容易丧失掉被老板赏识的机会。

也许有人会觉得不就是座位问题嘛,哪里有那么严重。要知道,小细节有时候也会影响人的成败哦!

玛嘉大学毕业后进入一家公司担任销售员。刚开始的时候,玛嘉心想自己是新员工,对公司的很多情况不是很了解,所以除了平时多向老员工们请教之外,开会的时候也常常坐到前面去,以便能更好地听清楚公司的发展状况和老板的指示,以免犯错误。



几次下来,就有老员工好心教她,开会要坐后面,一是老板骂人的时候不会扫到台风尾;二是分派任务的时候,重头戏向来都是安排给前排的员工;三来大家都坐后排,你一个人去坐前排显得不合群。

玛嘉想想也有道理,再开会的时候就坐到后排不起眼的地方去了。谁知道会议刚开了一会儿,老板突然停下来问:“咦?那个老是坐前面的玛嘉哪里去了,不舒服吗?”玛嘉突然之间有了领悟,自己一个新员工,还没有做出什么成绩,平时也没有突出的地方,为什么老板会记得她,就是因为她每次都坐前面,有没有认真参加会议,老板都看在眼里。

于是后来再开会,玛嘉还是继续坐前排。老板也认为,一个新人,敢于每次都坐前面,肯定平时的工作都认真做,所以不怕挨批,是个可塑之才,所以后来也有意无意栽培玛嘉。玛嘉借着这样的机会,加上自己的努力,很快就高升了。

也许有人会觉得这是个取巧的办法,可是与人相处,要受人欢迎,本来就是讲求技巧的事情。而且下属怎么想,难道老板真的就不知道吗?大多数老板也都经历过当普通员工的过程,员工的某些想法,他们自己也有过切身的体会,说不定他们自己也有过开会坐后面的经历,所以他们才更欣赏敢于坐到老板面前的人。

从心理学上来说,敢于坐前排的人,比习惯坐后排的人更自信,更积极,更有勇气。对于老板来说,不怕自己的下属技能差,就怕他们不自信、不积极。因为技能差了,可以通过培训来弥补,而一个人如果不积极、不自信,遇事总是躲躲闪闪或者畏首畏尾,那么就算他有出众的能力也没有办法发挥作用。这样的人,没有办法为公司创造利润,搞不好遇到状况还会拖累大家,成为大家的累赘,他们当然就不受上司的欢迎。

