

GuanXi BaiFenBai

“关系”这两个字是中国人讲人情世故的最重要的桥梁。在交往中，人们很自然地将有关系的人当成是自己人，同时把扯不上关系的视为“局外人”。



“关系”就是把“相关”的人“联系”在一起，可以资源共享、互相帮助。在社会上，系比钱还好使”是颠扑不破的真理。

[职 场]

关系 百分百



晓 桂◎编著 这本书把人与人之间的一切都说了——

[钱都不好使关系最好使]

诸葛亮没有徐庶的引荐，只能卧死隆中；

比尔·盖茨没有母亲的力荐，大不了是名退学生。这些人物关键时刻的关键成功，靠的都是两个字——关系。一个人的成功，关系占88%，能力只占12%。

内蒙古人民出版社

Gu

C913.2-49

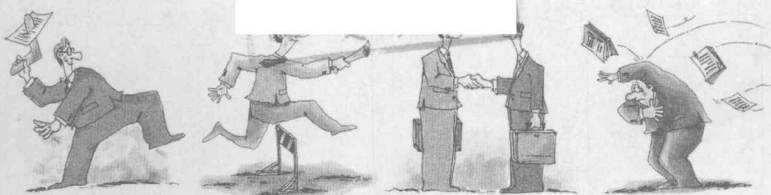
8

iFe



[职 场]

关系 百分百



晓 桂 编著 这本书把人与人之间的一切都说了——

[钱都不好使关系最好使]

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场关系百分百/晓桂著. — 呼和浩特: 内蒙古人民出版社,
2007.4

ISBN 978-7-204-09042-6

I. 职... II. 晓... III. 人间交往-通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 059852 号

职场关系百分百

编 著	晓 桂
责任编辑	李 杨
封面设计	袁剑峰品牌设计机构
出版发行	内蒙古人民出版社
地 址	呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦
印 刷	北京三木印刷有限公司
开 本	710×1000 1/16
印 张	15
字 数	230 千
版 次	2007 年 4 月第 1 版
印 次	2007 年 5 月第 1 次印刷
印 数	1-6000 册
书 号	ISBN 978-7-204-09042-6/C·182
定 价	28.00 元

如发现印装质量问题,请与我社联系 联系电话:(0471)4971562 4971659

序言

富人，都是善于与别人搞好关系的人

美国著名的成功学教育家戴尔·卡耐基在对古往今来的成功人士，尤其是近现代优秀的企业家、富翁的成功事例，做了分析、总结之后，得出“人际关系是成功的最重要的因素”这一精辟理论。

他把人际关系定位为“最”重要的因素，而不是“很”重要的因素。卡耐基形象地说：如果用数字比例表达的话，一个人事业的成功或者发展，只有15%是靠自己的专业技术，而其余的85%则要靠自己的人际关系、处世技巧。

另外也有成功学研究者得出的比例是80%来源于与别人的相处，20%来源于自己的能力与知识；成功=10%的知识+20%的能力+70%的关系。

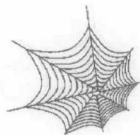
当然是否客观事实就是卡耐基算出的比例，还是其他两位学者算出的比例，我们不得而知。但是它们却共同揭示了这样一个理论，即成功要仰仗于人际关系，如果没有人际关系，个人是绝对不能成功的。

现在，在国际上，有一新名词——“超级成功者”，指的就是那些蜚声国际的亿万富翁。更有专家分析得出，这些超级成功者能够成功的最重要原因，就是得益于他们超强的人际关系处理能力，尤其是他们觉察人们需求的能力、博得周围人忠诚配合的能力。

所以，这就给了我们一个启发：那就是你越是有成就，事业做得越大，就越需要有更强的处理人际关系的能力，换句话说人际关系与事业两者的成功是一种成正比的关系。

举个通俗的例子，创业之初，如果你开个小卖部，你的人际关系就是那些布衣人士；后来到你拥有一个成千上百的饮料加工厂或者冷饮集团公司的时候，你的人际关系、你处理人际关系的能力绝对是今非昔比，不可同日而语；再后来，如果你的企业像麦当劳、肯德基那样成为跨国企业的时候，你的人际关系就已经扩展到全球了。

所以说，富人，都是而且必须是善于与别人搞好关系的人。



目 录

第一章 测量你的关系值

- 朝廷有人好做官 /2
- 关系不是用来炫耀的 /7
- 同事间的非标准距离 /11
- 不要做上司的附属品 /16
- 老板的支撑架是什么 /20
- 陌生人与你的关系值 /25
- 不要回避你的坏关系 /28
- 测量你的可用关系值 /33

第二章 怎样建立人际关系

- 先把心态摆正 /42
- 给自己设立一个朋友圈 /48
- 让自己在单位有个好人缘 /55
- 学会拉拢客户群 /61
- 融合交际——客户转化为朋友 /68
- 设法扩大你的交际圈子 /74
- 精心巩固你的交际圈子 /80
- 关于交往圈是否成功建立的测试 /86



CONTENTS

第三章 关系的定期维护

礼多人不怪 /94

利益关系平衡术 /98

改变你“富山沟,穷巷子”的观念 /102

绝交不会给你什么好处 /105

和同事也应该有工作以外的时间 /108

别只对上司要工资 /112

关系定期维护技术 /116

第四章 怎样补救恶化的关系

别让你的坏脾气蔓延 /122

将即将恶化的关系扼杀在摇篮中 /126

怎样拾起已经“僵硬”的友情 /131

怎样补救与上司恶化的关系 /135

上司也应该主动与下属创造和谐关系 /139

怎样补救与客户恶化的关系 /143

补救关系恶化的技巧 /147



CONTENTS

第五章 更新关系很重要

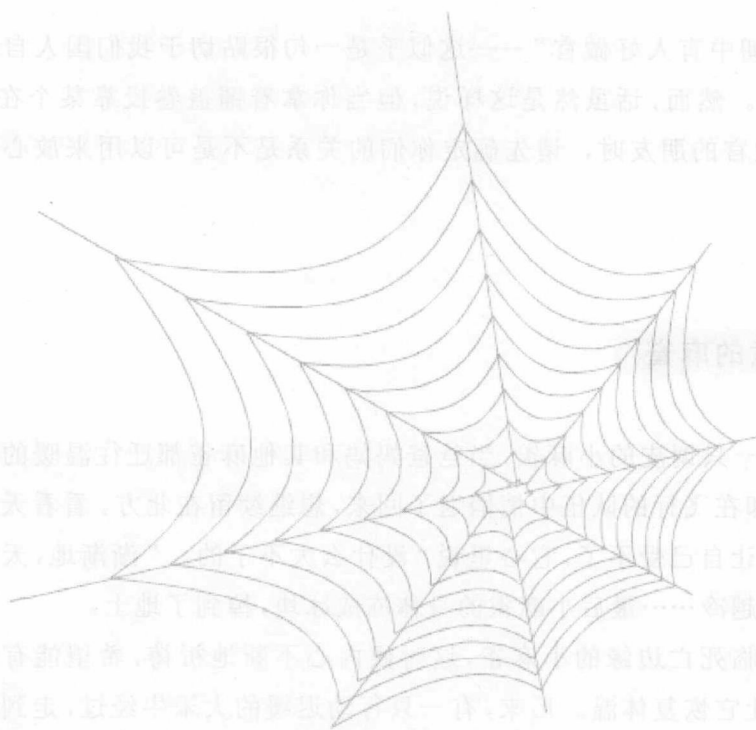
- 流水不腐,户枢不蠹 /152
- 拓展新关系的三法则 /156
- 更新朋友也需要技巧 /161
- 上司关系同样也可以更新 /166
- 上司的关系拓展诀窍 /171
- 与新客户打交道的方法 /176
- 更新关系不等于厌旧 /181
- 你是否有更新关系的意识 /185

第六章 给关系一个整理夹

- 分清目标的关系脉络 /192
- 把朋友关系放入整理夹 /196
- 分清老板的特质 /201
- 对待下属应“因材施教” /205
- 把同事关系放入整理夹 /210
- 关于客户关系的整理与双赢 /215
- 关于关系整理的几个细节 /221
- 测量你自己是否善于整理你的关系 /224

第一章

测量你的关系值





朝中有人好做官

“朝中有人好做官”——这似乎是一句很贴切于我们国人自身特点的话。然而，话虽然是这样说，但当你拿着铺盖卷投靠某个在“朝廷”做官的朋友时，请先确定你们的关系是不是可以用来放心的投靠。

得意的麻雀

有一只调皮的小麻雀，当爸爸妈妈和其他麻雀都迁往温暖的南方时，它却在飞行的队伍中悄悄退了回来，想继续留在北方。看看天气能否变得让自己受不了，它心里说“没什么大不了的。”渐渐地，天气变得越来越冷……最后小麻雀的身体冻成冰块，掉到了地上。

濒临死亡边缘的小麻雀，这时候内心不断地祈祷，希望能有奇迹发生，让它恢复体温。后来，有一只行动迟缓的大笨牛经过，走到被冻僵的小麻雀身旁时，正巧内急，于是在麻雀身上撒了好大的一坨牛屎——牛屎的温度，将小麻雀身上的冰冻融化了。

小麻雀侥幸死里逃生，又感觉到身上十分的温暖，心里非常快乐，那股调皮劲儿又上来了，高兴的叽叽喳喳大声唱起歌来。

这时候，一只饥饿的野猫听到声音，走了过来，仔细查看声音的来



源，终于找到那堆牛屎。野猫把堆积在小麻雀身上的牛屎用爪子小心翼翼的拨开，然后大嘴一张，就这样把小麻雀给吃掉了。

也许当你看完这个故事，会想：这个故事有什么特殊的含义吗？答案是：有，而且是很深的含义。这个故事告诉我们，把大便放在我们身上的人，未必就是敌人；而将大便从我们身上拨掉的，也未必就是朋友。最重要的是，当你觉得得意的时候，千万记得，一定要——闭上你的“鸟嘴”！

当朋友讲这个故事时，正是我从将近五年的艰苦生活中熬了过来，当时也正好是我的第一本书出版过后没多久。自省在那样的情形下，难免也会有些自得其乐的恶行恶状彰显出来。幸而身旁这位及时提醒我的好友，才不致让自己得意忘形。

试着想象一下，倘若当时自己狂妄自大，像那只调皮的小麻雀一样“叽叽喳喳”，难免会招惹到多种不同的眼光审视自己，进而难免碰到一些不怀好意的野猫，把我身上的看似牛屎的东西“好心”拨掉，再一口口的把“我”吃掉。回想起这样的经历，不由得出了一身冷汗，庆幸之余为自己有这样的朋友而开心。

认清你将要投靠的人

的确，将责难放在我们身上的，未必就是敌人；而将痛苦从我们身上拨掉的，也未必是朋友！这个哲理，对我个人在往后的学习成长及面对磨练时，确实有极大的帮助。

所以，认真分辨我们身边有哪些是真正可以让我们信任的朋友，成了我们与人交往——或者说交际的首要步骤。

人的一生是离不开朋友的，朋友可以使你事业成功，朋友可以帮助你解除烦恼，朋友可以使你走出困境，走向新生。总之，朋友的好处举不胜举。所以，我们交朋友的目的是让生活充实、丰富，能在工作之余有人一起娱乐、一起聊天；另外，还可以在我们的工作中得到朋友的



帮助。很显然,朋友太多就不可能有太多时间去了解、交流,也就不可能建立真正的友谊。

那么,朋友之间没有一定的感情基础,就很难在我们需要帮助的时候,得到援助之手。所以抱着——“只要‘朝廷’有人就好做官”的理念去盲目的投靠朋友,是错误的态度。没有一定的交往基础,别人是肯定不会帮你的,除非你自己有权有势,别人帮你是想得到回报。所以,分辨自己的朋友哪些是有感情基础、有情有义的朋友才是正确的心态。

那么,该怎样分辨哪些是对我们有着真情实意的、在我们困难的时候会挺身而出帮助我们的朋友呢?俗话说:“知人知面不知心”。有的人身边有很多朋友,但可能只有少数朋友能在他遇到困难时为他跑前跑后的忙碌——而这少数朋友也许还会是平时最被我们忽视的、似乎是“不起眼”的人——而这,才是真正的朋友。有这样一个故事:

杰米和安东尼奥是美国加利福尼亚州一个小镇的邻居,小时候因为杰米长的比较瘦小,性格也有些内向,开朗的安东尼奥很不愿意和他在一起玩。而杰米并没有埋怨过他的这个小伙伴什么,只是静静的跟在安东尼奥身后。随着时间的流逝,慢慢的两个小家伙长成了男子汉。在一个晴朗的休息日,安东尼奥忽然想去登山,可是他的朋友们不是说和女朋友去旅游了,就是和家人过周末去了。这时候他想起了杰米,心想实在找不到其他朋友了,只好约上他一起去了。杰米接到安东尼奥的邀请,高兴的答应了。

登山的时候,天气依然很晴朗,可是下山的时候,天气骤变,气温也随着降低,山势顿时变得凶险起来。两个人用登山绳艰难的下山,可以说是在一点一点地挪动。突然,安东尼奥的绳子断了,差一点就掉了下去。杰米赶紧拽住安东尼奥,用他自己的绳子支撑住,然后继续向山下行进。安东尼奥看着那仅有的一根绳子,沮丧的说:“杰米,不要管我了,你自己下山吧,这样兴许你还能活下去,否则你也要跟着我一起死。”杰米生气的看了一眼他的朋友。虽然杰米没有言语,但是这眼神



告诉他的朋友：“那怎么可以？我怎么能丢下你不管呢？”安东尼奥不说话了，不由想起曾经一直以来对杰米的冷漠，心里充满了对他的愧疚和感激之情。

终于，那根绳子没能完成它艰巨的使命，两个人脚下一滑，什么都不知道了。等安东尼奥醒过来的时候，发现自己被挂在一棵树上，而身边躺着他的朋友杰米，手里还紧紧攥着那根已经断了的绳子。杰米死了，用他在安东尼奥眼里那不起眼的小身体，换了安东尼奥的生命。

这个故事的结局是悲哀的，但是却向我们有力地证明了：真正的朋友，请不要让他埋没在你的忽视下。擦亮眼睛，看看有谁，能像杰米对待安东尼奥一样来对待你。

我们在与我们身边形形色色的朋友交流时，会收到无数从朋友们那里传递过来的不同或相同的信息——比如祝福、歉意、关怀等等。但是这些传递过来的信息却一定不是有着相同的份量。不要太轻信别人甜蜜的话，而要在实际行动中掂量朋友这层含义的轻重。有些关系比较密切的朋友之间特别热乎，不分你我，甚至连食堂的餐券也合在一起用，但这并不能说明这就是真正的朋友，这种情况下的朋友往往都不会长久，甚至有很多都很容易的分道扬镳了。真正的朋友是在我们的困境中体现价值的。当然，我们并没有必要人为的制造一些困境的假象来考验朋友，就算考验出来了，也只能在事后伤了朋友的感情。

其实，真正的朋友在我们日常生活中，也会有点点滴滴让人感动的举动，只不过我们没有细心注意罢了。并且也只有在很多很琐碎细小的事情上处理得较好的朋友，才是能够发自内心为你着想的朋友。比如，你的一个外地朋友几周没和你联系了，有一天你给他打了电话，因为你的经济状况没有你的朋友好，所以你的朋友在很兴奋的与你通话时首先想到让你先挂掉电话，然后他再给你打过来。类似的例子还有很多，如果你是个细心的人，就会发现，并且为此感激你的朋友。



职场关系百分百·····



交际金点子

在细节中学会认真分辨身边的朋友，看看哪些是你应该发自内心珍惜的至交；当你想要投靠哪位“朝廷朋友”时，看看他是否在你的至交圈子内，而不要立刻卷起行囊盲目投奔。

关系最好使

关系最好使



关系不是用来炫耀的

我们在平时生活中经常可以看见很多人特牛地说：“我认识谁谁谁，我们关系那叫铁……”之类的话。比如就连最普通的交通事故也要找个人来，好像有多了不起一样。

香港影片中常常有这样的对白：“饭可以乱吃，话不可以乱讲”。什么意思呢？就是说让人说话的时候一定要思量，想好了再说。关系也是一样，你的关系是要在你需要的时候用来帮助你的，而不是平时挂在嘴边炫耀的。

炫耀不能真正的帮助你

刚刚走上工作岗位的晓云，工资不高，可是花钱却是高手。平时最喜欢的事情就是逛商场，而且还专去名牌专卖店，进去试着各种各样名牌衣服，就是不愿意出来。有时看上好看的衣服，根本不考虑价钱，穿上就买走了。家里的衣服有 100 多件了，可是还要继续买。

一天，她与同事逛商场，发现了一件时髦的名牌连衣裙，本来已经有了 8 件高档连衣裙了，可是在同事面前还是“爽快”地掏出 880 元钱，把连衣裙穿在了身上。看到同事羡慕的目光，她感到心里非常舒畅。又过了几天，她陪同事到街上买书，路过一个时装店，看到一条新款高档质地的裤子，同事打趣说：“你穿上这个准酷。”她来了兴趣，连



试都没试,掏出 380 元就把裤子买走了。还有一次出差,她看上了一双法国高级皮鞋,二话没说,交了 1200 元钱,穿上就走人。

现在,她的身上每天都被名牌包裹着,在机关的办公室到处溜达显摆,别人客套的赞美她几句,她就眉飞色舞的和人家说起这件衣服多少钱。一天单位组织大家植树,大家都穿的便于劳动的休闲装,她却为了炫耀自己的衣服漂亮,穿来了一件高级法国时装,干活不像干活的,让大家很反感。

渐渐地,晓云感到同事们都在疏远她,下班的时候总是自己一个人走出办公楼,其余的人都好像瞬间蒸发了一样。有的时候,还有同事在工作上故意和她对着干,晓云觉得困惑,又不知道这是什么原因造成的。

其实,晓云这是一种炫耀心理,她以为——‘人靠衣服,马靠鞍’,穿上名牌以后,同事就会高看自己,羡慕自己,不敢轻视自己,那么地位就也会高起来。可是结果却表明她的想法是错误的。过分的炫耀只能使人的心灵发生扭曲,可以把人毁掉,当炫耀行为受到打击时,还可能会引起人的愤怒和怨恨,甚至挺而走险,掉入深渊。人是生活在集体里的,这样无所顾忌的炫耀自己,长此下去,就会变得目中无人,自以为是,不再尊重别人的感受,最后肯定遭到一些人的嫉恨,无形中给你颜色看。

比如,有一个单位,要提拔一个女同志担任主管,当时有两个人选,其中一个业务水平很高,但是很喜欢炫耀自己;另一个虽然没有第一个的业务水平好,但是没有炫耀自己的习惯。最后选票结果一出来,业务水平不高的居然赢得了提升的机会。大家的回答是:这个人张扬,让人觉着心里踏实、可靠、放心。这就是炫耀与不炫耀的区别。

让自己变得谦和

朋友的关系也是一样,有人总把——“我认识谁”、“他罩着我”等等的话挂在嘴上,处处显摆自己的能人朋友多,其结果是周围的人



都会对此反感,接着同样也会遭到其他朋友、同事的疏远。法国哲学家罗西法古曾说过:“如果你要得到仇人,就表现得比你的朋友优越;如果你要得到朋友,就要让你的朋友表现得比你优越。”每个人都是有自尊心的,当我们无意中在别人面前习惯的吹嘘自己有多少朋友、炫耀自己的朋友多有能力时,人家的自尊心肯定也会受到伤害,而我们自身这种对他人过分地显示高人一等的高姿态,在无形之中也是对他人自尊的一种挑战和轻视,所以也就难免会受到人家对我们自身的排斥甚至敌意之心了。

很多人都是这样,在工作中爱显摆自己,总说些狂妄的话,以为这样别人就会怕他,奉迎他,其实这样更容易在同事中失掉威信。所以,在我们日常生活中,千万不要处处炫耀自己,学会谦虚处事,一个人的价值会体现在他的实际行动上——你的同事朋友甚至上司也都会看到这一点;而不是整日不闲着吹嘘的嘴上。看看这个故事:

凡凡最近换了一个新工作,新环境的变化让她的心情也格外的好,每天都有股跃跃欲试的劲儿,工作上很卖力。同事们也都很喜欢她活泼的性格,在工作上很是能帮助她,因为她还不太熟悉新接手的工作任务。可是没过多久,大家都开始有点反感她了,也不帮助她了。原来凡凡有个毛病,就是总爱吹嘘自己的交际有多广,说她的爸爸退休前曾是哪个局长,所以她的朋友几乎到处都有,还都是能人什么的。这样一来,同事们心想了:你那么有能耐,还用得着我们帮吗?于是,大家都不怎么理她了。凡凡觉着很委屈,不知道这是为什么,单位一个大姐有一天终于解开了凡凡心里的疙瘩,找她谈了谈。凡凡知道自己错在哪了,后来再也不那样炫耀吹牛了,而是虚心的向同事请教问题,性格也内敛了许多,慢慢地,又赢得了大家的喜爱。

卡耐基曾有过一番妙论:“你有什么值得炫耀的吗?你知道是什么原因使你没有成为白痴吗?其实不是什么了不起的东西,只不过是