

{ 会办事是立身成人之道
也是我们做人最重要的内涵 }

唐 坚◎编著

这样办事最能 打动人心

[最全面 最权威 最实用]
的办事指南

Zheyang Banshi Zui neng Dadong Renxin

一个人能不能在社会上站得住、行得开，最重要一点是看你会不会办事儿。

会办事的人做起事来顺风顺水。

能够把各种各样的事情办得天衣无缝，让绝大多数的人都满意，也能够让人心甘情愿地为他办事，和他共事。

因此，会办事的人，人生事业总是一帆风顺，能够取得非凡的成功。

石油工业出版社

这样办事最能打动人

{ 会办事是立身成人之道 }
{ 也是我们做人最重要的内涵 }

唐 坚◎编著

石油工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

这样办事最能打动人心 / 唐坚编著
北京:石油工业出版社,2007. 7

ISBN 978-7-5021-6135-4

I. 这…

II. 唐…

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(2007)第 090860 号

这样办事最能打动人心

唐坚 编著

出版发行:石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址:www.petropub.com.cn

编 辑:(010)64523643

营销部:(010)64523603

经 销:全国新华书店

印 刷:北京晨旭印刷厂

2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

787 毫米×1092 毫米 开本:1/16 印张:23.75

字数:370 千字

定价:39.80 元

(如出现印装质量问题,我社发行部负责调换)

版权所有,翻印必究

我们任何一个人在日常生活中总是会碰到诸如求学、求职、求人、升职以及婚丧嫁娶等各种各样的事情要办。这些要办的事有的可能会让你心清气爽，但是有的又会让你头疼。如果不能掌握办事的技巧把这些事情办好，小则可能让你的生计出现问题，大则可能会让你的人生走到绝境。毫无疑问，没有人想走绝路，不但不想走绝路，而且希望自己能够长袖善舞，人生越活越“滋润”。因此，我们就要学会办事，而且要把自己的事情办得漂漂亮亮。

的确，一个人能不能在社会上站得住、行得开，重要一点是看会不会办事儿，会办事的人做起事来顺风顺水，能够把各种各样的事情办得天衣无缝，打动他人的心让人满意，也能够让他人心甘情愿地和他共事。因此，会办事的人总是人生事业一马平川，能够取得不一般的成功。

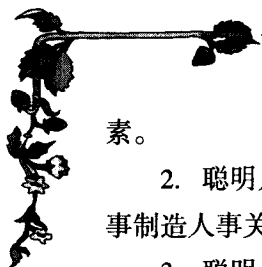
当然，社会是纷繁复杂的，在纷繁复杂的社会，要把事情办好并不是一件容易的事情，我们不妨想一想自己所办过的每一件事儿，又有谁敢说自己在办事情的过程中都是那么游刃有余、水到渠成和一帆风顺呢？显然未必。我们曾经在办事情的过程中有多少件事儿是中途受挫？又有多少件事儿功亏一篑？而又有多少件事儿即使办成了，但结果也是大打折扣，留下了许多的遗憾，令人有口难言，无可奈何呢？

所以，面对着这个纷繁复杂的社会和各种各样意想不到的事情我们如何才能处理好方方面面的关系，把我们想要办的事情办得顺顺当当，合情合理呢？为了很好地解答读者心中的疑惑，本书从办事的基本功、办事的技巧、办事的绝招、办事的能力、办事的艺术五个方面全面而详细地介绍了各种各样的办事手段和技巧，并且通过一些生动而有趣的案例介绍了那些会办事的聪明人是通过什么样的方法和智慧最终达成了自己办事的目的以及他们所能够给予人们的启迪。

毫无疑问，这其中有一种深邃的人生智慧，这种智慧使我们的生活和事业充满了激情和希望，而要掌握这种智慧，向那些会办事的聪明人学习是一种简单而可行的方法，本书为所有的读者提供一个这样的平台，详细地展示了那些会办事的聪明人的方法和技巧。

1. 聪明人总是善于学习，从别人的教训和经验中汲取办事有成的积极要





素。

2. 聪明人总是凭借自己的本领最大限度地打通各个环节，以便为自己办事制造人事关系。所以聪明人的人缘好，受人欢迎，办什么事都有人帮忙。

3. 聪明人善于抓机会，他们善于跑而不是一味坐等。要知道当今社会任何事情的解决都不是那么天经地义，人家给你办事总要分个主次轻重，很多情况下你不会被放在主要的、重要的地位上，因此机会需要自己去抓、去找、去创造。

4. 聪明人有容人的气量：遇到冷脸他不会掉头而去，一次不成他会锲而不舍，善于以柔克刚，克服办事中的各种障碍。

总之，本书告诉每一位有心的读者：只要我们在办事的时候能够多多用一点心，我们就会成为事业和生活的“宠儿”，就一定会使我们在社会上得到名誉，在政治上得到地位，在经济上得到财富，在事业上得到成功，在爱情上得到美满，在人生中得到幸福。



目 录



第一章 练就办事办好的基本功

第 1 节 学会办事很重要

会办事的人能够成功	3
会办事情生活自然没烦恼	5
会办事情让你立于不败之地	6
会办事情让你占尽便宜	8
会办事情让你以静制动	10
会办事情让你改变自己的命运	12
会办事情让你成就大事业	14
会办事情让你事半功倍	18

第 2 节 关注细节是把事办好的前提

要想办好事就要从细节做起	21
办事的细节体现了一种办事的价值观	22
办事要精于观察细节	24
办事的大忌就是浮躁和马虎	25
办事要善于把握问题的方向	26
办事要善于抓住问题的关键	28
凡事不能过一个“度”字	30

第 3 节 良好心态是把事办好的关键

态度决定一切	31
正确认识自己	33
永不放弃，就有希望	35



开发潜能，克服自卑	37
热忱是找人办事的动力源	39
切忌急功近利	42
要有足够的耐心“磨”	44

第 4 节 把握尺度是把事办好的诀窍

找人先给自己号脉	47
量体裁衣、量力而行	50
要把握分量、火候	53
办事要把握进退尺度	55
力不从心的事不能办	58
别越位也不错位	60

第二章 掌握天衣无缝的办事技巧

第 1 节 弄清办事对象的特点

一定要深入地了解对方	65
洞察对方的性格	67
掌握看穿对方心灵的方法	68
学会揣摩好对方的心理	78
办好事离不开察言观色	79
从对方的眼神观察他的想法	81
洞察对方的虚荣心	82
从面部动作观察对方	84
从对方喜欢的服饰观察对方	87



第2节 办事时的语言艺术

在办事中使用得体的语言	89
掌握好求人的语言技巧	90
运用“钓语”开启对方的话题	92
把握对方话题的侧重点	93
区别不同的说话对象	95
选择恰当的说话时机	96
选好说话的话题	97
注意谈话的忌讳	98
掌握说话应有的分寸	100
如何让自己的语言动听	101

第3节 掌握好人际关系的技巧

编织自己的人脉关系	103
找人办事要做足人情	107
学会与人深入地交流	109
千万不要临时抱佛脚	112
学会买一支人情原始股	117
选择好找人办事的时机	119
灵活对待他人的冷遇	120
在办事中展示微笑的魅力	122
轻松借到你想要的东西	123

第4节 懂得送礼的规矩

礼尚往来是人之常情	125
-----------------	-----



送礼就要送到位	126
送礼应注意哪些规矩	128
马到成功的送礼妙法	130
给人送礼的三大忌	131
深入了解你要送礼的对象	132
掌握各种公关送礼的技巧	134
送礼一定要人性化	136

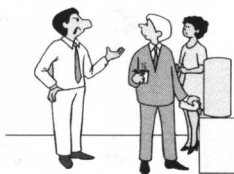
第 5 节 与人应酬有技巧

掌握应酬的着装礼仪	138
掌握酒桌上的应酬技巧	140
合理应对社交中的尴尬	141
学会“善意的谎言”	143
替人下一个台阶	144
圆场要打得巧妙	145
别人有污点不是你失礼的借口	147
要晓以变通	148
小人不可得罪	149

第三章 把握因人而异的办事绝招

第 1 节 求上级办事的绝招

掌握和领导相处的窍门	153
学会与副职上司相处	154
善于与各类上司处好关系	156



学会向领导汇报的技巧	158
学会对领导说赞美的话	160
努力成为上司的好助手	161
一定要注意和上司沟通	163
得到领导的器重才能办好事情	164
正确地面对上司的批评	166
在领导面前表现要老练	168
得体地应对领导的挑剔	169

第 2 节 让下属办事的绝招

命令不能让下属打折扣	171
让下属自愿和你合作	172
让每个人都觉得重要	174
与下属保持适当的距离	175
通过谈话建立权威	177
收揽人心的技巧	178
巧妙地训诫下属	181
正确处理员工的抱怨	182
积极化解与手下的矛盾	184

第 3 节 与同事办事的绝招

不可忽视的潜规则	186
与同事愉快相处的要诀	187
处处多个“心眼”	189
掌握好与同事谈话的尺度	192



更深入地理解同事	194
面对各类同事游刃有余	195
采取灵活策略拒绝同事	199
学会消除误会	201
培养与同事合作的能力	202

第4节 面对客户办事的绝招

努力吸引客户的注意	204
关注相处的细节	205
适当赞美客户	206
削弱客户的反对意见	208
妥善处理客户的异议	209
高度重视老客户	211
掌握拜访客户的礼仪	212
懂得与客户交谈的礼仪	213

第5节 托朋友办事的绝招

请求朋友易办事	216
重视对朋友的选择	218
尽量为朋友帮忙	220
与朋友进行有价值的交往	221
托朋友办事也须有“礼”	222
在金钱面前要公事公办	224
朋友间办事的戒律	226



第四章 发挥水到渠成的办事能力

第1节 培养准确找人的办事能力

改变人生抓“贵人”	231
找到“大树”好乘凉	234
良好品格是资本	236
机智灵活是财富	238
学会沟通好办事	241
广播仁爱有回报	243
大智若愚者人缘广	246
助人得人助	249

第2节 训练找人办事的能力

看清对象随机应变	252
摆脱思维定式束缚	256
抓住办事的“关键人物”	260
找人办事要刚柔相济	263
建立和善用“人际档案”	264
冷板凳热坐，功到自然成	267
消除对方的敌对情绪	268
放下身段，求人路宽	269

第3节 培养掌控办事时机的能力

当办之事要果断决策	272
当办之事不能拖延	276



不要成为工作机器	278
睡眠账单不能拖欠	280
适度地强制自己	281
按优先顺序做事最轻松	283
善抓机遇能减少一半奋斗时间	285
热问题，冷处理	287
行动产生奇迹	290
每天进步一点点	292
角逐最后一公里	294

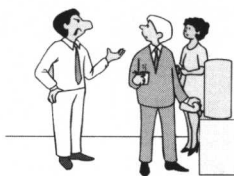
第4节 轻松进退的办事能力

敢做别人不敢做的事	298
不要局限于前人的经验	300
跳起来抓机会	302
别把才能放错地方	304
“不识字也要看看招牌”	306
大道留三分给人行	308
形势有利时大踏步前进	310
局势不利要学会暂时妥协	312
打得赢就打，打不赢就走	314
切忌争一步，而要让一步	317

第五章 运用至高至明的办事艺术

第1节 诚实守信的办事艺术

做事先做人	321
-------------	-----



惟有诚信好办事	323
要有一颗守规的心	326
尊重别人，给人尊严	329
抓住关键办好事	332
办事正确是根本	334
整合信息，有的放矢	338
办大事绝不糊涂	340

第 2 节 方圆变通的办事艺术

会绕圈子，不碰钉子	343
不要有“怀才不遇”的想法	344
伤人别伤心	346
当执著处不可一味变通	348
勿为常理所拘	350
服从不等于盲从	352
大事坚持原则，小事学会变通	354

第 3 节 回避误区的办事艺术

避免办事三心二意	356
避免办事不留余地	357
避免办事半途而废	359
避免办事急功近利	361
避免办事固执	363
避免办事疏忽大意	364
避免办事鼠目寸光	365

ZHE YANG BAN SHI ZUI NENG DA DONG REN XIN

第一章

练就办事好的基本功

这样办事

最能打动人心



第1节 学会办事很重要



会办事是会做人的必要条件，只有会办事，你才可以得到别人的认可。会做人首先要学会办事，社会总是垂青于善于办事的人，因为人离不开办事，这是会做人的基本功和必修课。

会办事的人能够成功

天下无论大小事情，都自有它本身存在的道理和规律，我们每天都会遇到各种各样的事情要去办，有的事情可能会让你心平气爽，但是有的事情又会让你头疼。如果不能掌握办事的技巧把这些事情办好，小则可能让你的生计出现问题，大则可能会让你的人生走到绝境，毫无疑问，没有人想走绝路，不但不想走绝路，而且希望自己能够长袖善舞，人生越活越“滋润”。因此，我们就要学会办事，而且要把自己的事情办得漂漂亮亮。

举个例子，你是一位保险推销员，你的工作就是要把保险推销出去，这件事情办得好，你的工作和生活就会有保障，而且就像日本的推销之神原一平一样有可能获得极大的成功。否则你就只能够靠微薄的底薪来维持自己的生活，而且是公司要淘汰的对象。但是作为一名保险业务员在自己的工作中常常会遇到各种各样难缠的人，特别是遇到难缠的老板或者领导时，怎样来说服他们，最终达到自己的办事目的呢？保险员王某就是一个会办事的人，他采取的迂回战术也就是“围魏救赵”的战术，很轻松地就摆平了董事长，达到了自己的办事目的，为自己的成功又添了一份保险，确实值得我们借鉴。

张某是一家大型企业的董事长，还身兼数家企业的股东。当保险业务员向他介绍保险时，他盛气凌人地说：“我现在的钱足够我生活好几辈子，不用买保险。如果你因做不成我的保单而失业，我可以在我的公司里为你安排一个职位。”

遇到这样难缠的人，业务员并没有接着劝他买保险，而是笑着说：“我真高兴能有这个职位，不过我要求这是一个能够给您提建议的职位。”

