

手腕成就大事 心眼成就完美

说话的“心眼”是搞好人际关系的基础，人际关系的远近亲疏都可以直接从办事的“手腕”中呈现出来。

马银春◎编著

说话要有 办事要有手腕



中国物资出版社



马银春◎编著

说话要有心眼 办事要有手腕

说话的“心眼”是搞好人际关系的基础，人际关系的远近亲疏都可以直接从办事的“手腕”中呈现出来。

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话要有心眼 办事要有手腕 / 马银春编著. —北京: 中国物资出版社, 2007.11

ISBN 978-7-5047-2756-5

I. 说… II. 马… 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 166988 号

责任编辑 钱 瑛

责任印制 何崇杭

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.elph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010)68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 710mm × 1000mm 1/16 印张: 22 字数: 315 千字

2007 年 12 月第 1 版 2007 年 12 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-2756-5/C·0060

印数: 00001—11000 册

定价: 33.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

前 言

“说”和“做”是人类永恒的主题，会办事的人往往以最能赢得人心的方式去处理人际关系，不轻易得罪人。

求人办事，说话是第一道“关口”，“会说话”与“会办事”是相辅相成的。话说得好会让人如沐春风，极为受用，小则可以让人快乐，大则可以办成大事；话说得不好，小则会招来祸患，大则可以丧命。舌头是圆的，也是软的，又圆又软的舌头能把“丑话”说成“好话”，也能把“好话”说成“丑话”。

说话要有“心眼”，有的人说起话来娓娓动听，让人身心舒畅，使人忍不住同意他的说法；有的人说起话来像是一柄利刃，令人感觉浑身不自在；有的人说起话来，一开口就让人生厌……而现代交际中，是否能说，是否会说，以及是否会办事，往往决定着一个人的成败得失。懂得说话艺术的人，常常能够让一句话起到四两拨千斤的作用，他们也就能够为自己的事业成功和生活幸福开创出崭新的天地。

办事要有“手腕”，要因人而异，因事而异，事有大小，事有种类，事有难易，有的事关系到自己的切身利益，有的事则可办可不办。我们不但要知道哪些事应该怎样办，而且要知道哪些事该办，哪些事不该办——办事要抓住时机、办事要善借外力、办事要先留退路、办事要有自知之明、办事不能“一根筋”、不要一条道儿走到黑、不能烧火棍子一头热、不能一棵树上吊死、不要怕被人拒绝、力不从心的事儿不能办、没有把握

的事儿别吹牛、不该管的闲事不要管……

人，毕竟是生活在群体之中，一个人不管有多聪明、多能干，如果不懂得如何说话、如何办事，其人生必然是失败的。“说话”是办事的开场白，“说话”和“办事”的技巧既取决于个人的学识水平、社交能力、社会地位，又取决于个人的性格。“话多”不如“话少”，“话少”不如“话好”，话多的人不一定有智慧，且往往可能是刚好相反。只有有出众口才的人，才能在未来的事业生涯中赢得更多的机会，因为一个人办事能力的高低、待人处事的水准，大多都是通过说话来体现的。

说话有尺度，办事有策略，别人就容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你，你的愿望就会达到。本书以生动真实的事例和形形色色的故事深入浅出地向你展示了社会生活中最直接、最便利、最有效的说话办事技巧，教给你如何运用最巧妙的语言把话说到对方心里头。它能给你起到“抛砖引玉”的作用，使你进入“柳暗花明又一村”的境界，叩开你智慧的心扉，让你在成功的道路上风雨无阻！

编 者

2007 年 10 月



第一章 不要败在说话上

21 世纪，是一个充满激烈竞争的世纪，实力必不可少，交际也相当重要，交际离不开说话，说话能力的高低是一个人在竞争中能否获胜的一个关键因素。一切的人情世故一大半体现在说话当中，有多少难办的事因言语得当而水到渠成？又有多少事因口才不佳而功亏一篑？

然而，说者无心，听者有意，与人交流时说什么，怎么说，什么话能说，什么话不能说，都需“心眼”，千万别说出不该说的话来。

1. 人人都需要好口才 3
2. 不要败在说话上 5
3. 不能“痛”言无忌 7
4. 不要将“马屁”拍到“马蹄”上 9
5. 揭人之短，胜似割心 11
6. 与其献丑，不如藏拙 14
7. 真心话儿要说清 16
8. 弥补失言要“狡猾” 18
9. 充实自己才能口吐珠玑 20
10. “激将”要把握好“度” 22
11. “高帽”要规格得当 24
12. “忌口”的话题不可多谈 26





第二章 谋事在脑，成事在言

一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。舌头是圆的，也是软的，又软又圆的舌头能把丑话说成好话，也能把好话说成丑话。征服一个人，以至于征服一群人，用的往往不是刀剑而是舌头。一个真正懂得说话艺术的人，不见得字字珠玑，但是，他总能说出对方想听到的话。

1. 不要吝啬你的语言 31
2. 委婉的话语使人如沐春风 33
3. 射箭看靶子，讲话看听众 35
4. 话要说到别人的心坎上 37
5. 让对方心悦诚服地接受 39
6. 善言可息怒，良言胜重礼 42
7. 暗示别人要有策略 45
8. 听话听声，锣鼓听音 47
9. 不愠不火，恰到好处 49
10. 求人办事有高招 51
11. 谋事在脑，成事在言 53
12. 真诚是把好钥匙 56
13. 小心谈判中的陷阱 58



第三章 说得好不如说得巧

说话东一榔头，西一棒子，没有重点的人，别人很难明白他究竟想要说什么。说话不能掌握正确的方法，不能强调重点，言语没有分寸的人，他的社交肯定劳而无功，不会有所收获。

1. 说得好不如说得巧 63
2. 三寸之舌可胜百万之师 65
3. 把握住说话的时机 67
4. 实话巧说，坏话好说 69
5. 巧舌如簧，做个语言高手 72
6. “问”的技巧 75
7. “回答”也要有技巧 78
8. 别样问题别样答 82
9. “反讥”可击中对手要害 84
10. 该拍的“马屁”不能省 87
11. 这样批评最有效 89
12. 嬉笑怒骂，皆成文章 92
13. 用口才营造一个回旋的余地 95

目

录

3





第四章 好口才让你更迷人

世界上没有人会拒绝溢美之词，总是标榜自己是不受吹捧的人，也会在“糖衣炮弹”的狂轰滥炸之下举手投降。孔子曰：“巧言令色，鲜矣仁。”但是，在这个时代，不巧言，不令色，并不能彰显你的仁德，有时反而凸显你的不识时务。经验告诉我们：捧人不是万能的，不捧人却是万万不能的！

1. 口才，情场奇兵 99
2. 一言一语总关情 101
3. 生活需要甜言蜜语 104
4. 赞美是照在人心灵上的阳光 107
5. 没有人能拒绝真诚和赞美 110
6. 用“赞美”走近女人 112
7. 赞美孩子的闪光点 114
8. 赞美要有的放矢 116
9. 提防言过其实的赞美 119
10. 做好家庭里的“双面胶” 121
11. 学会撒善意的“谎” 123
12. 营造“共鸣”气氛 126
13. “自嘲”也是一种生活哲学 128



第五章 用幽默营造完美生活

幽默口才不仅仅是会说几句俏皮话，它要二分洞悉生活中的“荒诞”与“荒谬”的见识；二分敢于转过脸儿来，用自己鼻梁上的那块“白粉”示人的勇气；二分空谷襟怀；二分冰雪聪明；再加上一分闲云野鹤的超然，如风之清；一分举重若轻的从容，如月之白；而后便是“十分”惬意的会心一笑。

1. 生活需要幽默 133
2. 人生因幽默而有魅力 135
3. 幽默——让你笑口常开 137
4. 越棘手，越需要幽默 139
5. 尴尬场合轻松幽默 141
6. 巧妙周旋的幽默 143
7. 让他碰一碰钉子 146
8. 善谈者必幽默 148
9. 让自己成为幽默高手 150
10. 幽默与讽刺 152
11. 马克·吐温的幽默 154
12. 丘吉尔的幽默 158
13. 阿凡提的幽默 160





第六章 巧舌如簧，做个语言高手

有时，在某些特殊的场合，必须立即回答一些难以回答的或是具有挑衅性的问题，智慧的人常以巧妙的、非逻辑的方式“妙语连珠”、“语妙天下”、“妙趣横生”、“妙语巧辩”……从而摆脱困境。这其中的“妙”来自于联想，来自于突破思维的局限，但这种“联想”和“突破”也必须注意“合理”，更要“合适”。

1. 用机智应对棘手问题 165
2. 用知识武装你的舌头 167
3. 不宜直言绕个弯 170
4. 以谬制谬，方为妙招 172
5. 说话要有“闪光点” 175
6. 话里有话，弦外有音 177
7. 一针见血，刺破问题的实质 180
8. 侧面突袭，要击中对方“要害” 182
9. 这样把“不”说出口 185
10. 迂回前进，曲言婉至 187
11. 话有三说，巧者为妙 189
12. 适时当回“聋哑人” 191
13. 将心比心说服对方 193



第七章 把事办得圆满的 12 大策略

求人办事是个大学问，其中深藏着许多大大小小的处世学问。每个学问都不是粗茶淡饭，可有可无；相反，它们往往都构成办事成败的重要课题。一次成功的办事过程，需要讲究策略，只有精通办事策略的人，才能把事办得圆满。

1. 好的形象会说话 197
2. 微笑是办事的“敲门砖” 199
3. 愉悦的个性，吸引别人为你办事 203
4. 施恩于人，日后办事才能得心应手 207
5. 送人情要讲“分寸”和“手腕” 210
6. 办不了的事，千万不能硬撑着 214
7. 吃透对方心理，抓住“心”来谈 218
8. 找人办事，“礼”要先行 220
9. 把“礼”送到人心里 224
10. “礼轻情重”的学问 226
11. 把握好“赠礼”与“送礼”的尺度 229
12. “礼”到，“话”也到 231





第八章 借助贵人之势成大事

“关系”就像一把刀，常磨才不会生锈。建立“关系”最基本的原则就是：不要与人失去联络；不要等到求人办事时才想到别人。主动打通关系十分重要，只有通过不断地构建和巩固，人际关系才能牢固。有了“铁”关系垫底，何愁求助无门？

1. 人缘，成功办事的支点 235
2. 善借他人之力，自己才可高枕无忧 238
3. 借梯能登天，小人物也能办大事 241
4. 结交强于自己的人，为办事着想 244
5. 乡土情义浓，故乡人也是你的靠山 246
6. 睦邻友好，增添办事的左膀右臂 248
7. 同窗学友，最亲近的人脉资源 250
8. 同事办事，该张口时就张口 253
9. 上司是你手中的拐杖 255
10. 把自己放在“圈”里 258
11. 寻找共同的爱好，促进私交 260
12. 无事也登“三宝殿” 262
13. 联络感情要慢慢来 265
14. 多走亲戚，好办事 267
15. 织好的网，理就要理顺 270

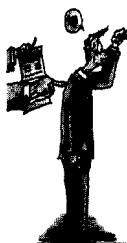


第九章 办事要办得恰到好处

俗话说：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”中国人自古就讲究说话和办事的“度”，这个“度”就是恰到好处。在倾听与响应、幽默与玩笑、赞美与批评、拒绝与答复、说服与劝导中，掌握了这个“度”，你将会在激烈的竞争中立于不败之地，成功自然也就水到渠成。

1. 有情有义，没有办不成的事 275
2. 不可轻易“透支”友情 278
3. 平时多帮人，办事好求人 281
4. 信誉——人生最重要的“道具” 284
5. 关心别人，赢得办事的成功之本 288
6. 得人心者，生意自然来 290
7. 好事需多“磨” 292
8. 争辩要恰到好处 295
9. “吃亏”也是一种办事手腕 297
10. 有时眼泪也是办事的武器 299
11. 诚心诚意，功到自然成 303
12. 放长线，才能钓到大鱼 305





第十章 说话要圆，办事要活

精通说话办事之道的人，深知“圆”和“活”的妙用。“圆”的时候滴水不漏，左右逢源，“活”的时候行如流水，舞似轻风。要想说话圆融，办事活络，关键就是要说话有“心眼”，办事有“手腕”。

1. 欲取先予，巧办棘手之事 309
2. 精于变通，办事的成功法则 312
3. 利用“迂回”，化不利为有利 314
4. 克服急躁，沉着冷静地去办事 316
5. 请客吃饭，让你办事来得更直接 318
6. 觥筹交错，学会在酒桌上办事 321
7. 处处留香，办事才能顺顺当当 324
8. “枕边风”也能把事“吹”成 327
9. 拒绝别人，要掌握好策略 330
10. 求人办事，送礼有原则 334
11. 打破常规，别做环境的奴隶 336

第一章

不要败在说话上



21 世纪，是一个充满激烈竞争的世纪，实力必不可少，交际也相当重要，交际离不开说话，说话能力的高低是一个人在竞争中能否获胜的一个关键因素。一切的人情世故一大半体现在说话当中，有多少难办的事因言语得当而水到渠成？又有多少事因口才不佳而功亏一篑？

然而，说者无心，听者有意，与人交流时说什么，怎么说，什么话能说，什么话不能说，都需“心眼”，千万别说出不该说的话来。

