

处世交往手册

完全

蓝潮◎主编

求人指南

求人办事其实也不难

求人攻心十二法

求人办事策略

求人六要诀

求人前要准备好

求人时胆子要大、脸皮要厚、耐心要足



珠海出版社

完全求人指南

蓝 潮 主 编
方 圆 编 著

珠海出版社

图书在版编目(CIP)数据

处世交往手册/蓝潮主编. —珠海:珠海出版社,
2001.6

ISBN7-80607-788-X

I. 处… II. 蓝… III. 人间交往-手册 IV
.C912.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 028236 号

处世交往手册——

完全求人指南

◎主编 蓝潮

策 划:罗立群

责任编辑:力 群 帅 云

装帧设计:何 军

出版发行:珠海出版社

社 址:香洲区银桦新村 47 幢 A 座二层

联系电话:0756-2515348

邮政编码:519001

印 刷:广州市番禺新华印刷有限公司

开 本:850×1168 1/32

印 张:202.5 字数:4050 千字

版 次:2001 年 11 月第一版

2001 年 11 月第一次印刷

印 数:1-5000 册

ISBN7-80607-788-X/G·33

定 价:330.00 元(全十五册)

版权所有·翻印必究

如有印装质量问题,可与承印厂联系

目 录

第一篇 实用办事概述

1. 求人，靠的是口才····· 1
2. 口才交际，成功阶梯····· 7
3. 求人办事胆子要大····· 13
4. 求人办事要有耐心····· 22
5. 学会看人说话····· 31
6. 知己知彼，百战不殆····· 35
7. 千万不可犯忌····· 37
8. 调整你求人的“期望值”····· 40

第二篇 求人的前提：人际交往

1. 如何发展自己的人格····· 45
2. 得人尊敬的基础——人格····· 47
3. 第一印象至关重要····· 50
4. 穿出你的品味····· 51
5. “画”一张好脸谱····· 52
6. 塑造出你的迷人个性····· 54

完全求人指南

7. 晴天留人情，雨天好借伞····· 55
8. 满足他人的需求····· 64
9. 措词因人而异····· 66
10. 用恰当的方式恭维人····· 67
11. 妙语解脱窘境····· 70
12. 以热情、坦率打破冷场····· 75
13. 善于了解听者的情感····· 78
14. 虚心吸收他人意见····· 80
15. 枝节问题何必细纠····· 81
16. 用文字开启对方的心····· 84
17. 交际中切忌陷于孤独····· 86
18. 缓和朋友关系的七要领····· 89
19. 对面交谈时的艺术····· 91
20. 恭维的艺术····· 96
21. 聆听的艺术····· 98
22. 拒绝的艺术····· 104

第三篇 求人办事策略

1. 求人前准备好····· 107
2. 说好求人开端····· 112
3. 求人别惧难····· 117
4. 求人不成搭好桥····· 124
5. 办事求准人····· 130
6. 人情练达婉说话····· 135

目 录

7. 把话说到“点”上	143
8. 管住嘴巴, 做个好听众	155
9. “通名报姓”中的学问	157
10. 电话求人的礼貌	160
11. 求人常用客套话	161
12. 办事口才的八种策略	162
13. 求人六要诀	199
14. 求人攻心十二法	201

第四篇 求职面试技巧

1. 面试的基本认识	221
2. 面试的准备	229
3. 面试的过程	242
4. 怎样应付面试里的问题	248
5. 面试的技巧	299
6. 面试之后	315

第五篇 谈判艺术

1. 寒暄技巧	321
2. 交谈技巧	326
3. 说服技巧	336
4. 谈判口才风格类型	345
5. 不同国家谈判风格与对策	364

完全求人指南

- 6. 谈判进行中的策略艺术 373
- 7. 谈判过程禁忌 411

第一篇：实用求人概述

1. 求人，靠的是口才

一件事物的发展是众多因素共同作用的结果。如同建一幢楼房，是木匠、瓦匠、建筑工等共同努力的结果。但是其中总有一两个、一两种因素起着关键的作用。试想，离开建筑工，其他人再优秀，这幢楼也不会拔地而起。

俗话说：“火车跑得快，全靠车头带。”没有了车头的火车只会待在原地不动。而口才犹如我们求人办事时的火车头，起着关键性的作用。火车跑得快，我们当然不会抹杀车轮、螺钉等这些物件的作用。同样，求人办事时，除了口才外，你的穿着、打扮等因素也发挥着作用。但求人靠的就是口才，就像火车跑得快，靠的就是车头那样。没有口才，你求人不成，办事情也不成功。

如果你求下属去完成一项新任务时，他却劈头盖脸地发一通牢骚：“你难道没看到我桌上的文件已经堆积如山，连气都喘不过来了！”碰到这种情况，一般的人肯定会感到尊严受损，以牙还牙，或拿出上司的威严：“你必须得

做！你可以将手头的活儿安排一下，然后一件件去做。”尽管这样会使他将活儿接下来，但他一定不会痛快地把它做好。

事实上，你这时如果换一种口气说，可能效果会大不一样，比如，你可以表达得更富有同情心一些：“十分理解你的工作负担，我知道你有很多事情要做，但问题是，现在这一份额外的差事似乎只有你最胜任，看来要给你增加新的压力了……”

很显然，第二种做法更能令人接受。运用技巧说话，经过大脑思考，这才是求人之道。

有的人或许对此嗤之以鼻，认为靠耍嘴皮子来做事，不是光明正大的方式，属于旁门左道，登不了大雅之堂。只有靠真才实学等本身的“硬件”来做事，才是值得骄傲的。

我不想对这种说法做出直接的判断。我只想告诉你，一台电脑，不管它的 CPU 是“奔 III 733”，还是“奔 III 669”，主板多棒，彩显多么好，如果没装软件，它一点用处都没有，只能当摆设，是一台“裸机”。

《鹿鼎记》中当韦小宝用撒石灰、使绊子救了茅十八时，茅十八骂小宝是“小人”，用“下三滥”的手段杀人，不算是英雄好汉。真不知道这茅大哥心中想什么？世界上只有两种人：成功者和失败者。成功者为了成功可不择手段。失败者没有哭泣的权利。

同样，求人是我们的目的，为了达到这个目的我们可以采用法律允许的任何手段。口才即使是真的不能登大雅

第一篇：实用求人概述

之堂的手段，但有了它可使我们成功。你是在那儿坐以待毙，还是杀出一条血路，取得成功？两种不同选择，两种不同结果，由你自己来决定。

再者，口才是一门高深的学问。社会上有各种诸如《演讲与口才》之类的刊物，国家也举行大专辩论赛之类的活动。而企业公司里也有善于处理各种人际关系的公关部。你要丢掉那种靠口才来办事是歪门邪道的想法。

“吃自己的饭，流自己的汗，自己的事情自己干，靠天靠地靠祖先，不算是英雄好汉。”求人办事时，你硬件好，如果站在那里来个徐庶进曹营——一言不发，不管你肚里有多少货色，脑袋里有多少真才实学，你愣是茶壶里煮饺子——倒不出来，别人不明白你的意思，不理解你的想法，最后结果如何，你不说，大家心里也会明白。

“一俊遮百丑”，只要你有了一项强项，其余的不足都会被掩盖掉。我们既然注定了要求人，这种事情怎么躲也躲不掉，与其坐在那里等待死亡，不如迎着困难赶上。“有了金刚钻，敢揽瓷器活”，有了好口才求人时就不会脸红，办事时也不会紧张。

好的口才在人际交往中，可以为你锦上添花；口才不好，会令你在求人办事时白玉有瑕。虽然瑕不掩瑜，但就是那小小的斑点让你不能十全十美，失去了成功的机会。

求人不是好事，要看别人的脸色说话，要低三下四地顺着别人的意思走，而不管自己有何感触，这真够难办的。所以大多数人不到万不得已不去求人。除非真的没有其他办法了，不得不求人时，才去求人。求人求成功，也

完全求人指南

不枉委屈自己一场。如果失败了，瞎子点灯——白费蜡，也真够惨。

有好的口才为你保驾护航，让你在黑夜里不会迷航，在你危难时，替你解除危难。口才的作用就有这么大。好口才的功效有时是你料想不到的。

时代在进步，人心却在退化，人的说话能力也在下降。很多人在面对茫茫人群时，反而不知道如何与人打交道。平时，就连一声简单的问候都说不出口。而求人办事时，面对与之打交道的人左躲右闪，只想“短、平、快”地把事办完。少了交谈，只能让自己的事情办砸。

生活中“没啥别没钱，有啥别有病”，求人办事时离了什么都可以，但就是不能离开口才。口才是你升天的双翼，是你入海的背鳍。“天高任鸟飞，海阔凭鱼跃”，没了口才，你会“虎落平阳遭犬欺，龙搁浅滩被虾戏”，或者说“脱毛的凤凰不如鸡”。

每个人都有自卫的心理，都不愿给自己添麻烦，都想多一事不如少一事。求人办事时，你首先要解除他的武装，让他接受你，不排斥你，才能接下来做其他的事。如果他一见你，就关起了城门，拒绝让你入内，你别说办事了，求人都求不了。

而口才是你打开城门，解除他武装的最好武器，凭借它，你可以“攻无不克，战无不胜”。

热恋中的男孩子约会时想和女孩子拥拥抱吻，如果一见面就直奔主题，不挨一巴掌才怪呢！

聪明的男孩子会这样去做：和女孩子坐在一起保持一

第一篇：实用求人概述

段距离。然后斯斯文文地和她谈话，运用口才技巧。随着谈话热度的增加，两人关系渐渐融洽。在心灵上的距离缩短的同时，男孩子慢慢地缩短与女孩子身体间的距离。不经意间手轻碰在一起，如果女孩子没有明显地反对，就温柔地握住。然后……

这是每个恋爱过的男孩子都用过的技巧。离开了口才，少了口若悬河的交谈，实质性的进展恐怕不是很大。

如果说这则例子不足以把道理说明，不会让你觉得求人靠的就是口才的话，你不妨看一下下面的例子：

一位深圳人来内地旅游。本来嘛，旅游途中的人是不会轻易买衣服这类增加负重的东西的。但他被一家休闲衣店的装修风格所吸引，便走了进去，本也没打算买，只是想逛逛，也可顺势看看流行式样。

当时售货员小姐见他远远地看一套休闲服，就说：“拿下来看看吧？”

“不用了。”

“拿下来看看，不买也无所谓的。”

听了这话，他心里转念一想：也是，看看又不一定买，那就拿下来吧。

当他把衣服拿在手中，对着镜子比划着时，售货员小姐又说了：“你不妨试试！试试才知道好坏。要是不满意就放回去，没关系的。”

一听此言，深圳游人也不好意思推脱，就穿在身上试了试，谁知，那套休闲装竟那么合身，一时竟让他挑不出毛病，也便不好意思放回去了，就稀里糊涂地买了回去。

完全求人指南

在他回到家后，就后悔得不得了，那套衣服根本就派不上用场，只能放在家里压箱底了。

为什么这位深圳游人会一时脑热，买了个累赘？这里面售货员小姐的功劳可不小。如果在这位客人进了店之后，售货员站着不动，就不可能一步步诱使他试穿衣服。如果不是售货员一会儿一个“买不买没关系”，借以打消了顾客的心理防线，那么他也不会不好意思放回去。可以说是售货员的口才驱使这位游人自愿上钩的，因而促成了这笔生意。

做生意其实也是求人，是变相的求顾客。只要顾客买了你的商品，就算是成功了。这种成功更具有显著的功利性，又必须在短时间内把被求者“俘虏”。这就给商家或销售人员出了道难题，而这道难题的解答，靠的就是口才。

商品如何，买的人心里知晓，中不中意，由他或她自己拿主意。如果作为销售人员适当的时候说上几句适当的话，征服买家的心，这买卖就做成功了。

相反，你在旁边不管不问，“金口难开”，纵然你的商品质优价廉，却让买家心里不舒坦，你的商店只好关门大吉了。所以，作为常与顾客打交道的人更能体会到“沉默是铁，少说是银，好口才才是金”。求人办事，请人帮忙，靠的就是一副口才。

每人经商的人都是交际的能手、言谈的专家，这话可能有点过分，但足以说明口才的重要性。商家为的是“利”，而我们求人办事也是为了利。只不过他们的利是近

第一篇：实用求人概述

利大利，我们常人的利是远利小利。其实质却是一样的。为了赢利，商家适应了社会，掌握了好的口才。这也正是所谓的“物竞天择，适者生存”之道。从他们身上我们可以学到经验，吸取精华，少走些弯路。

有些道理，人人都懂，却做不到，原因是多方面的。我在这里不一一分析，而只想说一点：石头没砸在自己头上之前，永远不会懂得被砸的疼。不知道口才在求人办事中作用的人，只有在失败后才明白它的重要性。

须知，有些错误，我们错了能改，还有机会。而有的错误，会令我们后悔一生。战场上犯了错误的士兵，有时连后悔一生的权利也没有了。因为他的错是以生命为学费的。

求人办事不是件好事，但又是与我们息息相关的事。只有靠口才这条桥梁，你才能到达成功的彼岸。除此之外，你没有其他的选择。

2. 口才交际，成功阶梯

求人办事自然离不开说话。而你是在求别人帮忙，因此要相当谨慎，要清楚哪些话该说，哪些话不该说，该说的要说到什么程度。把握好了这个度，你才能顺着梯子一阶阶地往上爬，直达成功。也可以这样说：成功的阶梯是口才。

对每一个人而言，既然去做一件事，便是奔着成功而

完全求人指南

来的。而成功却不是你唾手可得的，它不是你手边顺手即可拈来的一件物品，但也不是一颗不可摘取的星星，只要你善用口才去求人来解决你燃眉之急，那就意味着你成功了。也许就在你有意无意的口才表达中为你铺了成功之路，让你凭借口才这一把“尚方宝剑”打遍天下无敌手。

在生活及日常交际中，口才也可谓是“镇宅之宝”。就说你去购物，推销员就是在“求”顾客购买他的产品，只不过这种“求”法表达含蓄，不好那么露骨罢了。这也正应了中国人喜爱古典含蓄型的美丽的心理。

如果你是推销员，那么凡是有利于推销、有利于交易的话都应该说，但有些话你却不能说，这就是前面所提到的度，也就是说话所把握的尺寸。

在推销中，有些话不论在什么时候，对什么顾客，在什么气氛下都不应该说，例如：

“我是你的代理人。”

“我这些商品是由哪个公司进来的，对于这包装里的东西，你问我，我也不知道，那你就去问他们去吧！”

“你应该买这种……”

诸如此类的话，有的伤了顾客的自尊心，有的使顾客生气，有的使顾客产生怀疑，产生不信任，使得交易失败。而你作推销，本身就是去求顾客购买你的产品，如今交易失败，你自然也落入了失败的低谷。

那么，你该如何抓住口才这一成功阶梯，做到妙语生花呢？

其一便是说话要让别人听了舒服。就如穿一件衣服，

第一篇：实用求人概述

如果你觉得舒服就愿意穿。其实求人办事也一样，被求者听了舒服，自然不会产生抵触及排挤情绪，也就乐意帮你一忙，那么也就成功在望了。

例如在推销工作中，在你的话语中多说些“请试一试吧”、“让我们来看看吧”、“随时奉陪”等一些让顾客听了舒服的话语，使顾客有种安全感、从而使双方之间的关系感觉很亲密的话语，顿时会激起他的购买欲望，这就达到了你的目的，你也就拥有了成功。

其二就是把话说到对方心坎儿上。你去求人办事，如果让对方感觉你们之间“话不投机半句多”，那你所求之事也就被泡汤了。但如果你会说话，让对方觉得是“言逢知己千句少”，那局面可就是一百八十度大转弯。可是，如何才能把话说到对方心坎上呢？让我们来共同看看下面这个例子吧。

有个青年向一位老医生求教针灸技术，为了博得老医生的欢心，他在登门求教前作了调查。他了解到老医生平时爱好书法，遂浏览了一下书法方面的书籍。起初，老医生对他态度冷淡，但当青年人发现老医生案几上放着书写过的字幅时，便拿起字幅边欣赏边说：“老先生这幅墨宝写得雄浑挺拔，开阔雄伟，真是好书法啊！”对老医生的书法予以赞赏，促使老医生升腾起愉悦感和自豪感。接着，青年人又说：“老先生，您写的这是唐代颜真卿所创的颜体吧？”这样，就进一步激发了老医生的谈话兴趣。果然，老医生的态度转化了，话也多了起来。接着，青年人对所谈话题着意挖掘，环环相扣，致使老医生精神大

完全求人指南

振，谈锋甚健。终于，老医生欣然收下了这个弟子。

每个人都有各自不同的兴趣与爱好，一旦你能找到其兴趣所在，并以此为突破口，那你的话就不愁说不到他的心坎上，这会在你求助途中助你一臂之力，送你快达成功的殿堂。

其三便是说话要表现得尊重和谦恭。有些人总认为求人嘛，就得低三下四。而对于某些自尊心很强的人而言，他们舍不下这面子，因此，话出口总让人觉得变了味儿，有点蛮横无礼的味道。须知“舍不得孩子套不着狼”，你求人办事时表现得对他很尊重和谦恭，不仅能体现你这个人有修养，而且还便于你获取成功，更何况，说几句话又不会要了你的命，何须吝啬那点尊重的言语呢？

某青年与一老知识分子在火车上一路同行。青年人急需记一条信息，欲借老知识分子的钢笔一用，遂道：“喂，钢笔用一下。”而老知识分子是位颇讲究礼仪修养的人，他见青年人如此失礼，便把头扭向一边，没理青年人的话。自然，这位青年人没有老少，说话没有尊敬之意，所以把事情办糟了。如果这位青年人换种说法，很诚恳地说：“请问老先生，把您的钢笔借我一下行吗？”其结果可能就截然相反了。

不论在何时，你都要记住自己的身份，你是在求人，别人没有理由对你恭恭敬敬。而你若想办成你的事，只有顺着对方的意去说话，才能收到“山穷水尽疑无路，柳暗花明又一村”的效果。

把握住了以上三点，你就大致把握住了方向，把握住