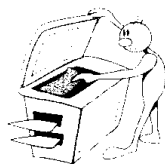


C9.12.1
52

2 办事的经验

澄 宇 著

中国工人出版社



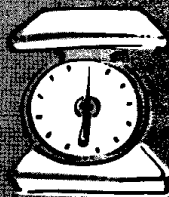
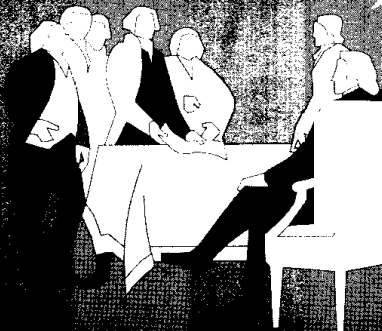
如果想要办事容易一些，只要翻阅此书，
你将受到无尽的启示和激励。

GET
OVER



只要会办事·世上无难事

SHUO HUA SHI DE ZENG JIAO LIAN
说话办事的总教练



图书在版编目(CIP)数据

办事的经验/澄宇著.-北京:中国工人出版社,
2002.11

ISBN 7-5008-2909-4

I.办... II.澄... 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(2002)第 082290 号

出版发行:中国工人出版社

地 址:北京鼓楼外大街 45 号

邮 编:100011

电 话:(010)62350006(总编室) 62005038(传真)

发行热线:(010)62005049 62005042

网 址:<http://www.wp-china.com>

经 销:新华书店

印 刷:北京市兴怀印刷厂

版 次:2002 年 11 月第 1 版 2002 年 11 月第 1 次印刷

开 本:880 毫米×1230 毫米 1/32

字 数:200 千字

印 张:9.125

定 价:20.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

第一章

办事先提高自身素质

与人办事别忘了诚、信、宽 →3

培养良好的心理素质 →5

魅力的力量不可小视 →7

办事信心的培养 → 11

第二章

办事会识人

凭笑识人 → 15

凭声音和语调看人 → 16

从兴趣爱好识人 → 18

凭服饰打扮识人 → 21

从身体语言观人内心 → 23

握手识人 → 24

第三章

办事要懂“礼”

握手的礼仪 → 29

克服不良习惯 → 31

电话礼仪 → 34

交谈礼仪 → 35

办公室礼仪 → 37

登门拜访的礼仪 → 39

待客礼仪 →41

舞会礼仪 →44

宴请礼仪 →45

赴宴礼仪 →47

送礼与受礼应注意哪些规矩 →49

第四章

办事要学会说的艺术

如何克服说话紧张症 →55

怎样把握说话的语气、语调 →57

不可忽视神态举止 →60

说话方式要因人而异 →62

怎样说话受欢迎 →64

怎样与陌生人交谈 →68

如何突破对方的警戒 →71

用赞美架通办事的桥梁 →72

求人办事时说话的技巧 →76

应答别人时的说话分寸 →78

催问别人时说话的分寸 →78

说服别人的技巧 →79

学会倾听 →81

人际交往少不了幽默 →84

道谢的技巧 →86

如何避免交谈忌讳 →88

第五章

办事要学会应酬

怎样赢得好人缘 →95

怎样维护已有的关系网 →101

- 如何织大关系网 →104
- 如何把冷场搞活 →106
- 怎样给人留下良好的印象 →109
- 怎样进行自我介绍 →112
- 愉快与人交往的秘诀 →115
- 学会在应酬中游刃有余 →119
- 怎样与合不来的人友好相处 →121
- 如何让“闷葫芦”开口 →124

第六章

办事要掌握技巧

- 怎样提高办事效率 →129
- 办事要随机应变 →131
- 如何排除办事干扰 →132
- 怎样与特殊类型的人办事 →133
- 怎样获得别人信赖 →135
- 怎样求人办事 →137
- 办事不要怕被别人拒绝 →143
- 如何少碰钉子 →144
- 如何向别人借钱 →147
- 如何替别人办事 →149
- 受人之托应该注意什么 →150
- 把事情办砸了怎么办 →154

第七章

办好工作中的事

- 怎样选择一份好工作 →159
- 怎样选择一个好公司 →161

怎样写一封动人的求职信 →162

怎样写好简历 →164

如何在面试中获得成功 →166

在新公司立足策略 →170

怎样去适应工作 →172

掌握工作技巧 →174

工作中应克服哪些不良习惯 →176

怎样表现你的工作热忱 →177

如何解除工作中的压力 →180

工作失误应如何处理 →182

跳槽如何跳得高 →183

怎样面对被炒鱿鱼 →185

第八章

办好与领导有关的事

与领导相处的分寸 →191

不要错失自我表现的机会 →197

求领导办事的原则 →198

如何向领导要求个人利益 →201

正确对待领导的批评 →203

如何对待领导的不公 →204

受到领导的冷遇怎么办 →207

第九章

办好与下属有关的事

如何在下属面前树立威信 →211

如何调动下属的积极性 →213

怎样向下属布置任务 →214

怎样化解与下属的矛盾 →216

怎样处理员工的抱怨 →219

如何驾驭员工的情绪 →221

如何对员工说“不” →222

如何解雇员工 →223

第十章

办好与同事有关的事

与同事相处的分寸 →227

办公室中的竞争策略 →232

怎样化解同事间的矛盾 →235

如何求同事办事 →237

第十一章

办好与朋友、客户有关的事

与朋友相处的分寸 →241

求朋友办事应注意什么 →245

如何处理朋友拜托的难办之事 →247

如何建立客户网络 →249

怎样解决与客户的冲突 →252

在客户那儿遇到难办的事如何处理 →254

第十二章

办好婚、恋中的事

什么样的男人不能嫁 →259

哪种类型的女子更适合你 →261

如何让你的婚姻“保鲜” →263

怎样顺利度过婚后“危险期” →265

怎样让丈夫珍视自己的感情 →266

怎样加深夫妻之间的感情 →268

丈夫有了外遇怎么办 →272

怎样打破冷战的僵局 →275

如何处理婆媳关系 →278

怎样让爱人乐于赡养双亲 →280

办事的经验

第一章 办事先提高自身素质



第一章 办事先提高自身素质

>>>与人办事别忘了诚、信、宽

办事的过程是一个与他人相识到赢得他人信任和合作的过程，在这里，赢得他人信任是其中最重要的环节。而诚心待人是赢得他人信任办事成功的关键。

奥斯特洛夫斯基说过：“所谓友谊，首先就是真诚。”人与人之间交际，如果心怀鬼胎，相互戒备，“逢人只说三分话，绝不全抛一片心”，那还能办成什么事？只有真诚，才能使交际的对方从心理上确立安全感与信任感。

美国心理学家诺尔曼·安德森，曾列举出 555 个描写人的品质的词，如真诚、可信、热情、善良、谦虚、固执、孤独、贪婪、冷酷、装假等等，让大学生们挑选。结果选中率最高的 8 个词中，有 6 个与“真诚”有关，它们是真诚、诚实、忠诚、真实、可信与可靠。而评价最低的是说谎与装假。由此可见，真诚可信的人最受人欢迎，最易办成事，而虚伪装假的人则不容易得到人们的认同，很难办成事。所以，我们在日常生活中，要讲究诚信，以诚为本。

作为办事人，一定要真诚待人。做到：真诚、守信、宽宏。

1. 真诚

真诚，就是对待别人要诚实、诚心、诚恳。

诚实就是对人要讲真话。这是与人办事第一重要的因素。相互

开诚布公，实实在在，才能建立信任感与安全感。因为谁也不愿意在办事时受骗上当，或者被出卖、被愚弄。人只有诚实，才能得到他人的信任。人只有诚实，才能得到他人的尊重，也许有人从说假话中捞到过好处。但假话一旦被戳穿，遭殃的还是说假话者本人，而且这种行为也为人所唾弃。本杰明·鲁迪亚德曾经说过：“没有谁必须要成为富人或成为伟人，也没有谁必须要成为一个聪明的人，但是，每一个人必须要做一个诚实的人。”

诚心就是要有真心诚意。当朋友在工作中取得了成绩，在事业中得到了成功，你要由衷地感到高兴，同朋友一起分享欢乐。当朋友遇到困难或遭到挫折的时候，你要真心诚意地关心他、帮助他，使他重新振作，继续前行。诚心是交往进一步深化的动力。

诚恳指交往的态度。“精诚所至，金石为开。”比如对于朋友的缺点和错误，要诚恳地加以指出。对于在交往过程中处置不妥的地方，也要诚恳地做出自我批评。诚恳的态度是使交往进一步发展的“润滑剂”。

2. 守信

在现代经济活动中，从商品市场的买卖到资本市场的借贷，从要素市场上的交易到证券市场上的支付等等，无不体现着信用。没有信用就没有交换，没有信用就没有秩序，没有信用市场经济就不能正常运行。一个市场主体，只有讲信用才可能获得牢固的伙伴。

信用在人际交往过程中体现的是“言必信，行必果”。已经答应对方的事，要尽力去做，而且做好，做不到的事决不要空许愿。讲过的话、做过的事，要敢作敢当，不要遇到麻烦就推给别人。一个人如果失信于他人，那无疑是降低了自身的信誉，也必然导致交往的失败。由此可见，守信用是与人交往的重要品质。

3. 宽宏

宽宏是指交往中待人要宽宏大量。斤斤计较可能在物质上得到

一些便宜，但他失去的是宝贵的使交往进一步深化发展的可能性。古话说：“所取者远，必有所待；所取者大，必有所忍。”交往要以大局为重，除非原则问题，不要因为对方在交往过程中的什么差错而改变自己的热情与友好态度。这样做，必然会赢得对方的尊敬而获得交往的成功。

在交往过程中要做到“严于律己，宽以待人”，努力把自己培养成为能包容，会忍让，时常调节自己的心态，愿为他人付艰辛的人。

>>> 培养良好的心理素质

良好的心理素质是办事成功的试金石。心理素质好的人办起事游刃有余，如鱼得水。所以提高自身素质是提高办事能力的必由之路，否则任何方法都是缘木求鱼，舍本逐末。

1. 克服自卑心理

办事是一种实实在在的行为，自卑心理源于心理上的一种消极的自我暗示，心理学家指出，自卑感和本人的智力、受教育的程度、所处的社会地位等因素无关。在办事过程中，通过自己成功的体验是克服自卑心理最有效的方法。

一个人不会跳舞，不会摄影，不参加集体活动，就很难与他人建立联络。如果请朋友到家里聚会，却不会做饭，只好将就着吃些方便食品。虽然同样能填饱肚子，但这与你有一手好烹调技术，做一桌美味的饭菜相比，气氛大不一样。所以，掌握一些必要的技能，就会打开社交活动的渠道，为以后办事打下良好的基础。

另外，还应掌握一定的社交常识。如：怎样和人家握手，交换名片；怎样安排喜庆活动；怎样注意餐桌上的礼仪；怎样与人寒暄和掌握一些地方及民族的风俗禁忌等等，都可以让自己在办事时显得应付自如，潇洒大方。

1. 控制自己的情绪

同其他所有情感一样，愤怒也是一种思维活动的结果。它并不是无缘无故地产生的。当你遇到不合意愿的事情时，就认为事情不应该是这样的，这时开始感到灰心，继而，相伴的便是一些冲动行为，这总是很危险的，对办事来说，它有害无利。

因此，在办事时遇上难以容忍的事时，要注意控制情感。具有稳定而乐观的情绪，不仅有助于自己的心理健康和提高工作效率，而且能感染周围的人，稳定他们的情绪、激励他们的士气。

3. 放下架子

办事更多的是有求于人，因此，放下架子是很必要的。

对那些初涉世事的年轻人，他们往往“脸皮薄”，放不下“清高”的架子，这样自然也就很难为社会所接纳，很难与环境相适应，很难将事情办成功。

当然，我们说放下架子，练厚脸皮，绝不是在为“厚黑学”打广告，绝不是要大家放弃原则和人格尊严。厚颜过度则曰无耻。但对于我们所说的“脸皮特薄者”而言，懂得“脸皮薄了不行”，洗掉身上的迂腐与矜持，才能锲而不舍，以柔克刚，成功地办好事。

4. 学会对待冷遇

办事之时难免会受到冷遇，很多人常常遇到这种情况，在准备求人办事之前，自以为会受到对方的热情接待，可时常却发现情况超出了意料。在当时，对方并没有给你任何特殊待遇，而是采取了低调，或者说对你比较冷淡。这时，心里就容易产生一种失落感。

其实，这种冷遇是对彼此关系估计过高，期望太大而形成的。这种冷遇是“假”冷遇，非“真”冷遇。因为对方也许把你和要办的事并不看重，另外，毕竟是你求他，怎能奢望他对你敬若上宾，如遇到这种情况，应自己检点自己，重新审视自己的期望值，使之适应彼此关系的客观水平。这样就会使自己的心理恢复平静，心安

理得，除去不必要的烦恼。

5. 不怕失败

每个人都难免会经历失败，没有失败，也不会有成功。对待失败，最基本的原则就是要不怕。自信而不介意暂时失败的人，在他们眼中根本没有失败；具有百折不挠的意志的人，没有所谓失败；对于别人放弃，他却坚忍，别人后退，他却前进的人，没有所谓失败；对于每次跌倒却立刻站起来，每次坠地反而像皮球那样跳得更高的人，没有所谓失败。只有不怕失败，才能获得成功。

>>>魅力的力量不可小视

办事难免要和他人打交道。只有在对方认同你和接受你的时候，你才能顺利进入对方的世界，从而把自己的事情办成、办好，而这一切的获得在很大程度上决定于个人形象。

当你第一次遇到某个人的时候，你常常会有这样的感觉：有的人虽相貌平平，但却给人留下很好的印象，人们很愿意同他交往；而另有一种人虽然衣冠楚楚，相貌堂堂，但给人的感觉是不可亲近，缺乏令人欣赏的魅力。这是怎么回事呢？

按照心理学的说法，魅力是一个人在他的心理活动和外部活动中所表现出的灵活性、稳定性和敏捷性等方面的心理特征的综合。富有魅力的人，他们身上散发出一种特有的“人气”，使人不由自主地喜欢他们，愿意接近并与之交往，这种人办事的成功率往往比较高。

魅力是以人的文化素养、文明程度、家庭背景为基础的，同时，还要看他对待生活的态度。一个正直善良的人自然也是一个朴素、谦虚的人；一个对生活自强的人，总是精神振奋，给人以生气勃勃的感觉；一个在逆境面前，孜孜不倦、锲而不舍的人，给人以自强不息的感觉，使人敬佩之情油然而生。

魅力主要表现在言行举止上，一举手，一投足，说话的表情，

待人接物的分寸，皆属此列。朋友初交，互相打量，立刻产生好的印象，这个好感除了言谈之外，就是魅力的力量。

在现代交往中，为展示个人的魅力，应注意举止、谈吐、精神面貌，发扬民族的优秀传统文化，体现应有的礼仪特征，以赢得人们的信任 and 好感。坐立行走、举手投足、喜怒哀乐可展现一个人的魅力所在。任何人如果在举止上不文雅、不稳重，就会影响办事效果。

1. 立

站姿能体现一个人的精神面貌。良好的站姿给人一种积极进取的感觉。办事时站立的姿态没有固定的模式，较好的有两种：一种是前进式站法，即一脚在前，一脚在后，两足成45度角，身躯微向前倾，给人一种振奋、向上的感觉；一种是自然式站法，即两足平行，相距与肩等宽，给人一种注意力集中、精神抖擞的印象。

2. 行

当你看到一个人低着头、垂着双肩、驼着背走路，那你就会怀疑此人一定遇到了难以解决的问题，承受着太多的思想重担。悲观消极的人，往往总是低着头，只注视着脚下的路。而积极有信心的人，走路总是昂首挺胸，威风凛凛地向既定目标前进。

3. 坐

坐也可以显露出一个人的气质和风度。当你去找别人办事时，你可以摆出一种轻松的姿势，听别人谈话时辅以微笑、点头或轻轻移动位置来表明你的诚心和敬意。但要注意不要深深地坐在沙发或椅子上，或者把上半身靠在沙发或椅子上，虽然很舒服，但这不是办事交际时的坐姿，而是休息时的姿态。如果你与别人办事时，别人竟以这样的坐姿来听你讲话，你会认为对方根本就没有心听你的讲话，缺乏足够的诚意，从而影响你办事的热情与积极性。因此，在办事时最佳的坐姿是，浅坐在椅子端的三分之一处，让上半身自然前倾。因为此种姿势可随时由椅子上起立，会体现出你的积极、

开朗和能干。这种姿态是办事时获得成功的一个要素，所以要学会运用。

拱背的人让人感觉到苍老、艰难，不会在办事中给人留下诸如能干、坚强等印象。

腰杆挺直的人，可以充分展现着你的信心、你的坦荡，给人留下诚实正直、精明能干的印象。

公关专家指出，胸部挺起的人充满力量，有信心而且坚毅，不仅给人以成熟稳重的好感，还给人一种敞开心扉，真诚交往的暗示。因此，你在重要聚会时，一定要挺直腰杆，坐出精神，不能像一摊烂肉堆在沙发里，让人一看便认为是胸无大志的人；也不要拱着背坐在椅子上。

许多人包括注重礼仪的年轻女性，坐在椅子上与人交谈时，时常会感到手足无措。有些人将双手交叉抱在胸前；有些人手托腮帮，胳膊支在大腿上，这些姿势都不够优美。正确的坐姿应该是：姿势端庄，手心向下，放在膝上，右手放在左手之上，不要五指相叉。在重要场合里，保持这种姿势，会给人以自然优雅的美好印象。

4. 眼神

不管是跟一个人还是一百人说话，一定要记住用眼睛望着对方。有些人开始望着你，才说几个字，目光就移到了别处。进入坐满人的屋子里应自然举目四顾，微笑着用目光照顾到所有的人，不要避开众人的目光。这会使你显示得轻松自若。

笑容也很重要。最好的笑容和目光接触都是温和自然的，并不是勉强做出来的。

5. 放松心情

要使别人轻松自在，你自己就必须表现得轻松自在。不管遇到什么严重的事情，心情都要尽量放松。学点幽默，不要总是神色严肃，或做出一副永远苦闷的样子。你应该把心情放松一下，否则家