

人



际

时敬国 编著

成功者说



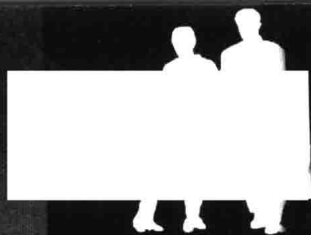
关



系

中国致公出版社

人



际

时敬国 编著

成功者



关



系

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

成功者说/时敬国编著. —北京:中国致公出版社,2002.10

ISBN 7-80179-084-7

I.成… II.时… III.成功心理学 IV.B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 073272 号

成功者说

编 著:时敬国

责任编辑:岳 珍

封面设计:颜晓明

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销:全国新华书店

印 刷:三河市三佳印刷装订有限公司

印 数:001-10 000 册

开 本:880×1230 1/32

印 张:11

字 数:230 千字

版 次:2002 年 10 月第 1 版 2002 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 7-80179-084-7/B·004

定价:19.80 元

版权所有 翻印必究

成功者说

现实生活中,人人都离不开与他人的沟通与合作。生活就是一张巨大的网,所有的人都是织成这张网的一个结,相互联系,相互依存,相互促进与发展。没有例外,包括你我。

常常有人抱怨生不逢时,怀才不遇,难展抱负。其实,我们所生活的这个时代充满了机遇。你的失败,如果不是智力与能力的原因,那就大有可能是人际关系使然。请自问:你的同事和朋友聚会的时候,是否愿意邀你同往?你的上司是否会把一些看起来简单,却体现一定意义的工作交给你去完成?你生病了,有多少人打过电话问候或送来鲜花?你成功了,有多少人为之鼓掌祝贺?

事实会告诉你,你的人际关系是何等状态。

良好的人际关系,可以解除生活对你的种种羁绊,让你心情愉快,每时每刻都生活在阳光里。

良好的人际关系,可以使你获得事业发展的契机。因为你在同事和上司眼里和蔼亲切、可以信赖的人,你的机会就会比别人多。

良好的人际关系,可以使你获得更多的关爱。离群索居,你怎

么可能获得他人的理解与帮助？孤立无援，你又怎么能实现人生的目标？在相互猜忌、倾轧、缺乏信任的环境中，再多的才华也无法释放出它的光彩。

“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”。“人”字的结构就是相互支撑。成功者之所以成功，除了自身的智力与能力，靠得就是良好的人际关系所创造的和谐氛围。有了理解，就有了信任；有了信任，就有了机遇；有了机遇，就有了成功。良好的人际关系是通向成功的桥梁。

如果你想实现更高的人生目标，充分展示你的价值并被社会认可，请你认真学习《成功者说——人际关系》。

目 录

A 戴尔·卡耐基交际箴言

- 形象/3
- 影响/7
- 人缘/14
- 性格交际/17
- 记忆力/21
- 谈话与修养/27
- 交际开始/31
- 怎样交谈/34
- 交谈效果/37
- 交际应对/40
- 记住你/42
- 避免交际毛病/45
- 交际四忌/49
- 克服恐慌/52
- 避免争吵/55
- 误解/58
- 把握人际关系/60
- 做你想做的/62

B 奥里森·马登交际诀窍

- 喜欢你/67

目 录

使人高兴/72
把话讲完/74
做到这一点/78
人际关系/86
简单办法/89
说服人/94
废话/99
好效果/102
小理大用/104
避免树敌/107
攀谈/111
问答/113
吹牛/115

C 杰克·韦尔奇交际经验

服饰/119
说话/122
电话交谈/127
改变心理/131
第一印象/135
举止得体/140
增加魅力/144
克服代沟/147
学会与各种人交往/149

目 录

处理交际危机/154

对付侮辱/157

说服他人/159

批评你/163

拒绝别人/167

谦虚/170

不表现/173

D 罗伯特·盖瑞交际准则

好交谈者/179

让人喜欢/185

给他一滴蜜/190

处理抱怨/195

与人合作/199

让对方说是/202

需要什么/206

动机/211

改变做法/215

觉得积极/220

能力肯定/225

信赖/230

善于亲近/235

强调个性/239

社交准则/244

目 录

成功的人际关系/247

E 拉尔夫·爱默生交际战术

同事相处/253

应付各类人/258

自我人格/263

频率/266

谈吐本领/268

说服力/271

幽默是才智/275

交际法则/279

找准位置/284

会自爱/289

建立关系/292

沟通技巧/301

心理选定/305

交际战术/307

掌握六种能力/311

A

戴尔·卡耐基交际箴言



与他人进行有效的沟通，并且获得与他们的合作，这是那些努力奋斗的人们应该培养的一种能力。

——戴尔·卡耐基

- ◇ 敢于说话又善于说话的人，处处都受喜爱和欢迎。
- ◇ 很多人之所以出现交际被动的情况，原因之一就在于缺乏用愉快的心态去面对别人的误解。

形 象

仅仅多花几张钞票,人们就会把你当作上流社会的阔佬,从而给你带来意想不到的好处。美国当代著名的交际大师戴尔·耐基说:定做高质量的名片就是一个很好的方法。当然,什么样的名片最富吸引力,每个人有不同的标准。所以不见得最花哨的就是最好的。关键问题是,不要为了省几个硬币,而使名片的质量差了很多。假如你喜欢昂贵的纸料,那就毫不犹豫地去订做。自然也要讲究质量。你最好也用类似的方法,选择办公用品。通常,你寄给用户的信件像接待人员递给客户的名片一样,将决定他对你的第一印象的好坏。多花一点钱,获得最高质量的办公用品是非常划得来的。因为你当然希望在充满竞争的销售战一开始,一切都对你有利。当你盘算应让公司推销员给你的主顾送多少钱的礼物时,制做高质量的名片或信纸,实在是不足挂齿的开销。

还有,书写漂亮的信件同样很重要。如果是特别重要的文件,要非常认真地写,需要的话,尽量做些个性的润色,以保证连贯、简明地表达你要写的内容。

如上述几个因素能在你同顾客的交往中建立良好的形象一样。在你去顾客的办公室时,许多其他方面的因素也能起着同样有交往的作用。例如,一个质量上乘的公文皮包也许花不少钱,但确

A

戴尔·卡耐基
交际箴言





能帮你塑造一个好形象。你还应有高质量的圆珠笔和袖珍计算器。

自然,塑造一个成功的形象的最好方法是工作成绩突出。你的杰出表现及其带来的声誉,将使人们知道你是多么了不起。人们从你昔日成功的记录,或仅仅通过目睹你工作时的风采,就可认定这一点。如同你看见一个网球运动员在球场上挥洒自如的身影,就认定他是个职业选手一样,当人们看见你在所从事的领域里的非凡表现时,他们也不会怀疑你的职业水平。

如果你的事业刚刚起步,或虽然经过几年的发展,虽然没有达到理想的水平,你可运用“成功孕育新的成功”的原则,你应该做的第一件事是:总要表现得忙忙碌碌,决不要让你的顾客们知道,你的业务少得可怜。相反,要给他们留下你总是“日程全满”的印象。

运用“成功孕育新的成功”原则,来塑造成功形象的技巧是:有一副看上去很成功的外表。如果你的衬衣领已经磨破了,皮鞋脏兮兮,西服的翻领款式过时,领带也不干净,那么很显然,你要么不成功,买不起合适的服装,要么干脆是个饭桶!有了这两种形象中的任何一种,你无疑是个失败者。

“成功孕育新的成功”原则,要求用那些可以提高你的形象的象征物,来装饰你的办公室的墙壁。学位、学术证书以及类似的东西都能很准确地告诉顾客,你是多么出色。你获得的奖章、奖状也有同样的效果。

卡耐基指出:形象要有威慑力。你应时刻意识到,确实有一些形象在不时地威慑着你,并且,你也希望用形象去威慑他人。

有不少人在一些场合受到过被威慑的羞辱。通常人们喜欢表现出自己对所干的事很在行,而事实上却知之甚少,或一窍不通,一时被人点破就会受到威慑而尴尬万分。最倒霉的、最常见的被威慑情形,就是在买家具、古玩或跟室内装饰工打交道时。有时真不可思议,那些小小的室内装修工敢在最有权威的商人面前耍威风。其中最关键的一点就是,他们对本行是专家,而你却知之甚少,因

而受到威慑,而处于劣势。

卡耐基说过:“当你在别人的地盘时千万小心行事,否则,你将在众目睽睽之下丢人现眼。”这里没有提到,要是在你自己的地盘又怎么样呢?绝大部分时间,这才是你遇到的问题,这时你应当利用职权和地利的优势。一旦别人涉足了你从事的领域,你是这方面的专家,而他不是。无论你从事什么工作,会计、医生、建筑承包商、花商、殡仪馆经理、药房老板或经营旧汽车的商人,你都必须记住:对于你的工作,你远比来找你的人懂得多。所以,你就应充满自信,有把握地主动出击。这样,你就不会处于一种被威慑的境地。实际上,如果你愿意,你现在就可威慑别人了。

很多人相信,医生们是头号最具威慑力的人。一些医生命令病人干这干那,例如,他也许会说:“我不管你有多忙,我要你现在马上来医院,我们将给你做彻底的检查,找出你头痛的原因!那怕要整整一个星期才能查出结果来,我也不管!”当医生这样命令时,病人会完全照他说的去做。

还有不少人运用精心谋划的威慑性技巧威慑别人,比如所谓的大亨把他办公室的家具摆放得让来人只能坐在一个较低的位子上,尴尬地仰着头看他,从而造成一种威慑的阵式。或大亨把办公桌放在窗前,迫使来访者面对阳光或其他强光源。

在树立自己成功的形象时,不要低估你的伴侣对你形象的影响,在很多生意或社交场合,你的妻子扮演着对你的事业至关重要的角色。她留给别人的印象如何,肯定影响着人们对你的看法。

如果你是个商业专业人员,带妻子出席一些跟业务有关的社交活动,就显得非常重要。这不仅因为你的客户们在场,而且你的潜在的顾客也在场。这些未来的顾客及其夫人对阁下和尊夫人的印象如何,可能决定着你们能在多大程度上说服他们接受你们的服务。如果他发现尊夫人魅力十足,他们将做出积极的反应。假如尊夫人使他大失所望,那么阁下同他们做生意的希望就会变得

A

戴
尔
·
卡
耐
基
交
际
箴
言





非常渺茫。

大多数情况下,你可采取很多措施改进你妻子的形象。例如,你知道她酒量很小,就要注意不要让她太放纵自己。如果她由于对有关业务的知识知之甚少,你就应负责多教给她这方面的东西。假如她智力尚可,她很快就获得一些你业务方面的知识,你就会惊奇地发现,在未涉及专业性太强的问题时,她谈起生意来还是很在行的。事实上,纯专业性的问题一般也不会在这样的场合讨论。

建议你的夫人在与业务有关的社交场合,避免谈论有争议的问题,是非常明智的,谈论有争议的问题,有时会使她陷入极大的困境。

当然,任何时候尊夫人都应表现得像个贵妇人才对,常言说得好:“只要她还是个贵妇人,你就拥有一笔财富,而不是一个负担。”当然,她的外表在很大程度上决定着别人对她的印象如何。而且毫无疑问,她的衣着风格同你的一样重要。因为女人总比男人更需要打扮。所以,你支付得起的话,不妨给她买几套高档衣服,这是笔很划算的投资。尊夫人身着高档服装,配以珠宝玉器,不但树立起了她的成功形象,她使你看起来充满了成功的希望。你那些客户评说你夫人的打扮是否得体,也会心诚悦服。

影 响

A

戴
尔
·
卡
耐
基
交
际
箴
言

记住,从明天起,要想让某人做某事——举起个例来说,假如你不愿孩子抽烟,千万别唠唠叨叨说一番大道理。只要告诉他们,抽烟可能使他们进不了棒球队,或跑不赢百米赛。

这方法绝对值得你牢记心头,无论对方是小孩、小牛或大猩猩。有一天,爱默生和儿子想把一头小牛弄进谷仓里。他们犯了“只想到自己的需要”的错误——爱默生用力推,儿子用力拉。但是,那头小牛也正好和他们一样,只想到自己所要的,所以两腿拒绝前进,坚持不肯离开牧草地。有个爱尔兰妇女见了,虽然她不会写散文集,却比爱默生更懂得“马性”或“牛性”。她把自己母性的指头放进小牛嘴里,一面让它吸吮,一面轻轻地把它推入谷仓里。

从你生下来开始,你的一举一动都在表示你所要的东西。也许你会问,有次我捐了许多东西给红十字会,这总不会是在为自己着想吧?不错,这个行为仍不例外。你把东西捐给红十字会,是因为你想要帮助别人,想要完成一件美好、不自私、高贵的行为。

如果不是这种念头强过你需要金钱的念头,你就不会把东西捐献出去。当然,有可能是因为你不好意思拒绝别人的要求。但是,可以很肯定地说,你的捐献行为一定是由于你想要什么。





哈利·欧佛瑞在极具启发性的《影响人类行为》一书中写道：

行为发自我们的基本欲望……不论在商场、家庭、学校或政治上。对那些自认为“说客”的人，有句话可以算是最好的建议：要首先引起别人的渴望。凡是能这么做的人，他就能左右逢源，永不寂寞。

安德鲁·卡耐基，那个常为贫穷所苦恼的苏格兰少年，最初的工作每小时只有两分钱，后来却捐出 3.65 亿美元。他很早就懂得影响他人的惟一方法就是处处为人设想，看他们需要什么。卡耐基只上了 4 年学校，却深谙处世之道。

卡耐基有两个侄子在耶鲁大学读书，常常忙得忘了写信回家，完全不理睬家人的担心。安德鲁·卡耐基为此打赌 100 元，说他可以要这两位侄子马上回家，虽然他在信里提也不提这一点。于是他写了一封闲话家常的信，末了还提到附上 5 元钞票一张，送给他们当礼物。

当然，他忘了把钞票放进信封里。很快回信就来了，两个侄子感谢“亲爱的安德鲁伯伯”，然后——下面的情况不用讲，你们也都知道了。

另外还有个史坦·诺瓦克的例子。

诺瓦克先生住在俄亥俄州的克里夫兰，有天下班回家的时候，看见最小的儿子吉姆躺在客厅地板上又哭又闹。原来吉姆第二天就要上幼儿园，而他说什么也不愿意去。诺瓦克本能的反应是把孩子赶到房里，警告他最好乖乖上学去，除此以外别无选择。但他想到，这并不是叫儿子喜欢上学的方法。他想：“假如我是吉姆，什么东西会吸引我到学校去呢？”于是他和太太列出许多吉姆喜欢做的事，如画画、唱歌、结交新朋友等，然后付诸行动。“我们都到厨房的大桌子上画画——我太太、另一个孩子鲍勃和我，大家画得兴高采烈。果然没多久，吉姆也来瞧热闹了，并且要求加入行列。‘啊，不可以，你得先到幼儿园去学怎么画才行啊！’为了激起他更大的兴趣，