

网尽求人的技巧 尽释办事的智慧



世上没有攻不克的城，没有求不动的人，没有办不成的事。能不能把人求动、把事办成，不是看你有多么企盼和多大热情，而是看你用什么方法、技巧和手段。本书全面阐述了办事的种种方法、手段、技巧，帮助读者掌握办事的艺术，迅速提高办事能力，轻松达到办事目的。

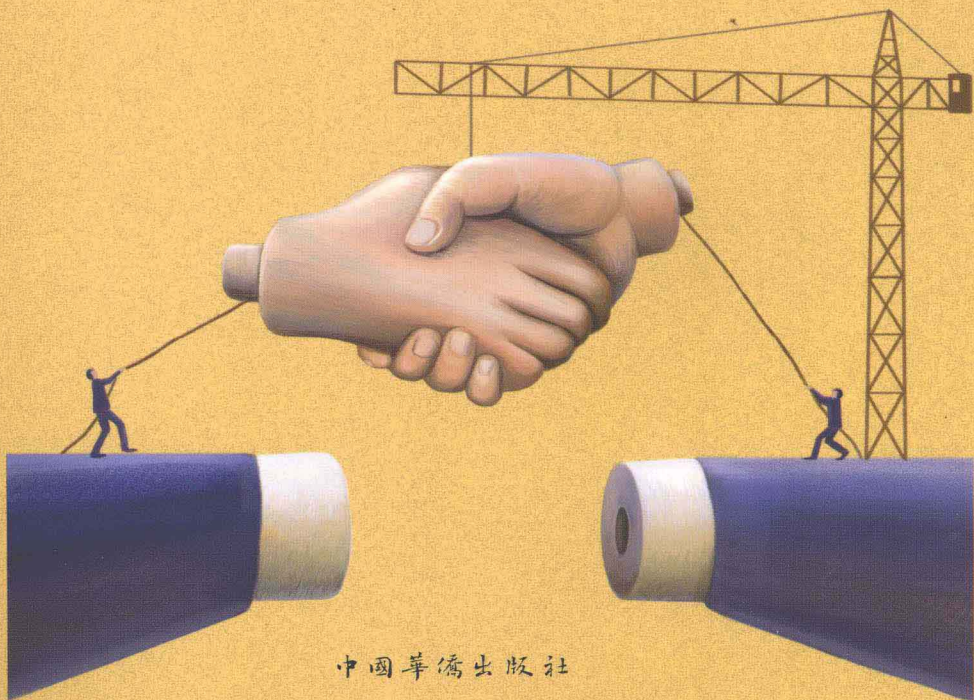
办事是一门技术活

大全集

将办事艺术完美到底

上

融智编著



中国华侨出版社

办事是一门技术活

大全集

将办事艺术完美呈现

(上)

融智 编著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办事是一门技术活大全集：将办事艺术完美到底：全 2 册 / 融智编著 .
—北京：中国华侨出版社，2012.8

ISBN 978-7-5113-2823-6

I. ①办… II. ①融… III. ①人际关系 - 通俗读物 IV. ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 198459 号

办事是一门技术活大全集：将办事艺术完美到底

编 著：融 智

出 版 人：方 鸣

责任编辑：一 世

封面设计：凌 云

文字编辑：郝秀花

美术编辑：王静波

经 销：新华书店

开 本：787mm×1092mm 1/16 印张：45 字数：1008 千字

印 刷：北京中创彩色印刷有限公司

版 次：2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5113-2823-6

定 价：39.80 元（上、下）

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编：100028

法律顾问：陈鹰律师事务所

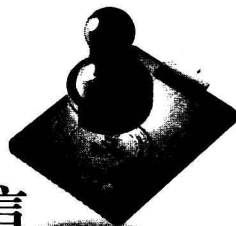
发行部：(010) 58815875

传真：(010) 58815857

网 址：www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。



前言

一个人身处社会中，如果想要生存，并且想要取得成功的话，就需要处理各种各样的问题，面对各种各样的人。而能不能在社会上站得住、吃得开，能否在纷繁复杂的环境中自如地驾驭人生局面，做到逢凶化吉、遇难呈祥，把不可能的事变为可能的事，最后达到成功之目的，则要看你是否具备必需的生存技能——会办事。所谓会办事，就是能分清事情的轻重缓急、大小难易，办事时能把握住说与做的火候；办事前掂量好自己的身份，并了解对方的脾气秉性，同时，还了解并能遵循一些办事过程中所涉及的规则，能最终达到自己的目的。

在当今社会，会办事已经成为一个人生存必备的技能。没有哪个人是万能的，一个人不可能涉足到各个领域，人生在世，哪有万事不求人的道理，所以办事是不可避免的，这就要求我们每个人都掌握办事的方法和技巧。但在这个纷繁复杂的社会上办事可不像一般人想象的那么简单，它大有讲究。同样的一件事，有的人办起来得心应手，水到渠成；有的人则困难重重，难达目的。有些人对此有着深刻的体会。他们在办事时得到的结果常常是要么被一口回绝，要么被人晾在一边，来个不理不睬，让自己下不了台。因此，许多人一提起办事都头疼不已。之所以有这样不同的结局，主要的原因在于两者办事方法上的差异。

办事是一门学问、艺术，更是一门技术活。一件事能不能办成，不是看你有多大的企盼和热情，而是看你用什么方法或技巧。我们若掌握了办事的技巧和策略，就能有效地利用更多的资源来为自己服务，使自己的事业和生活处处顺风顺水。如果没有掌握办事的方法和技巧，即使是最简单的事情，也往往会以失败而告终；即使是最优秀的计划，也不会变成实际中的成功。所以说，研究和运用办事的策略和技巧，是生存的需要，是谋事的需要，是达到目的的需要，也是实现自己理想的需要。懂得了办事的技巧和方法，你的办事水平就会大大提高，这常常是走向实现自我的开始。

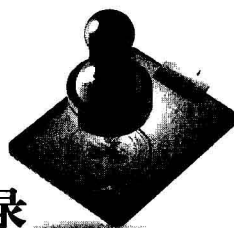
其实，世上没有办不成的事，只有不会办事的人。美国著名的成功学大师鲍比·凯曾说：“我从来不相信世上的好事都是留给幸运儿的，它们是留给那些精通办事技巧的智者的。”综观古今中外，凡成大事者，他们往往都能够恰当、巧妙地运用办事的艺术，达到事半功倍的奇效。清朝著名的“红顶商人”胡雪岩之所以能官商通畅、财运亨通，即是与他高超的办事艺术分不开的。是否懂得、能否运用办事的技巧，是一个事业成败的关键所在。那些会办

事的高手，总是靠各种关系努力充实自己的头脑，延伸自己的手脚，将从他人那里借来的力量融入到自己的奋斗中，使自己的能力成倍增长，使自己要办的事轻而易举地办成，使自己的期望和梦想尽快成为现实。

但是，在这个世界上，没有哪个人是生下来就会说话、会办事的。能说会道、办事老练，那都是在社会实践和生活经历中锻炼出来的。当然，不可否认的是，有些人有会说话、会办事的先天素质，但后天得来的社会知识和经验，更是丰富人生、提高办事能力不可或缺的宝贵财富。虽然我们有很多事不可能去亲身经历，但是我们可以向他人学习，获取经验，这样就可以迅速提高我们的办事能力和技巧，也能使我们少走弯路。《办事是一门技术活大全集：将办事艺术完美到底》这本书就为我们提供了这样的途径。

本书借鉴和汲取了我国古代处世智慧的精华，并结合当今社会人际关系的特点和规律，从办事要打造形象、要会交际、看人办事、提高能力办难事等方面，全面、详尽地介绍了办事的尺度和分寸、办事语言的运用、送礼和宴请的技巧，以及如何寻求领导、同事、下属、朋友、同学、亲戚、同乡、邻居、名人等帮助办事的手段和方法。通过此书，读者可以轻松掌握办事的技巧，提高办事的能力，把握办事的尺度、分寸、火候，有效利用各种资源，达到办事的目的。希望你走向成功的路上，这本书能助你一臂之力，使你能轻松驾驭人生局面，获得辉煌的事业和人生的转机。

目录



上

第一篇 打造形象，办事前先让别人接受你

第一章 形象好一分，办事顺十分	2
第一节 好形象是成功办事的有效名片	2
外表打动别人	2
办事也要重穿着	3
第一印象很重要	5
塑造一个迷人的时尚印象	7
让你看起来就像个老板	9
说话办事时，先从形象上获得别人的认可	11
合适的装扮让你更容易打动别人	12
第二节 提升自我形象，增加成功办事的筹码	13
办事礼貌为先	13
微笑是办事的一把钥匙	13
让自己的眼神更温柔	15
一诺千金赢得办事信誉	17
不轻易许诺	19
做一个让大家信赖的人	20
影响力让你的形象更鲜明	21
说话办事充满热情	22
第二章 办事懂礼仪，人人喜欢你	24
第一节 交际礼仪，决定着你的高贵或粗俗	24
谈话礼节讲究多	24
礼貌用语不可少	25
手势语和表情语礼仪规范	26
电梯与乘车礼仪虽小，亦要重视	27
中餐桌上的用餐礼仪	28
吃西餐时要彬彬有礼	29

舞会礼仪典范	30
准时出席是必须遵守的会议礼仪	32
第二节 拜访、接待礼仪，快速拉近与对方的距离	33
无事也要常登“三宝殿”	33
选择适当的拜访时机	34
提前预约很重要	35
拜访国际友人要“入乡随俗”	35
让病人感到安慰的探望方式	36
接待来访者需遵循的原则	37
接站时的礼仪	37
从握手中体现你的风度	37
接待客人时可讲点茶道	38
最佳的外商接待礼仪	39
巧妙应对不速之客	39
第三节 电话礼仪，让沟通畅通无阻	40
运用声音的感染力	40
电话可以传递你的微笑	40
别让对方等太久	41
选择适宜的打电话时间	42
打错电话后应立即道歉	43
善待那些打错电话的人	44
等对方先挂断电话	44
把握接电话的时机	45
接听电话的第一句话	46
正确应答电话	47
电话交谈中的语气	48
让电波传递美好的形象与声音	49
电话交谈要激起客户的兴趣	50
以应答促成电话交谈成功	51
有效控制通话时间的秘诀	52
与不同性格的人在电话中谈判	53
巧妙地让没完没了的人结束电话	57
第四节 宴请礼仪，让你在宴会上左右逢源	58
请客要讲究主随客便	58
“无功不受禄”，请客要找好理由	58
怎样为客人安排座次	59
点菜是一项“硬功夫”	60
结账时体现出你的风度	60

把握好敬酒的顺序	61
劝酒营造氛围要恰到好处	61
不伤和气的拒酒艺术	62
酒量不好的人陪酒如何不失礼	63
第三章 为人处世有规则，进退取舍说道多.....	65
第一节 欲取先予：肯舍才能“得”	65
懂得先“舍”，然后才会有“得”	65
先予后取，以诚动人	66
不要吃独食，让别人也沾光	66
让出功劳，反能得到更多	67
吃亏是福	68
第二节 情感开道：以心交心赢得好人缘.....	69
滴水之恩，涌泉相报	69
真诚换真心	71
以自己的真情赢对方的“回报”	72
给不幸者送上真诚的安慰	72
善解人意，真诚理解	74
诚恳的歉意可增进彼此的感情	76
第三节 互惠互利：通向成功的共赢策略.....	77
互惠互利，持续良好交往的保证	77
不让别人赢，可能你也会输掉自己	78
共同利益是消除隔阂的桥梁	79
走利益共享之道	80
信任是合作共赢的基础	81
学会分享，快乐合作	82
第四节 以低就高、示弱图强：先低人一等才能后高人一筹.....	84
从“低人一等”到“高人一筹”	84
说话低调一些	85
人生需要“匍匐”的前进姿态	86
在刚柔之间回旋制胜	88
先潜下心来，而后才能伸出手去	90
柔积得多必然刚，弱积得多必然强	91
掌握化劣势为优势的“战机”	92
“明修栈道，暗度陈仓”的奇效	95
学会韬光养晦	96
如水过无痕般把握糊涂的分寸	97
只有生活中的智者，才能品味出忍的力量	98
谈别人感兴趣的事，才能让别人对你感兴趣	100

高处原来不胜寒，低调融入是真知	101
保持谦虚的状态，人生时刻准备着	103
持盈若亏，每天进步多一点	104
越是春风得意之时，越要反躬自省	106
走出“蘑菇定律”的怪圈才能有所作为	108
第四章 心态要放正，办事很轻松	109
第一节 放低姿态好办事	109
控制住你的情绪	109
懂得忍让	110
放低自己的架子	111
向不可能挑战	112
持之以恒，坚持到底	113
跌倒后立刻站起来	114
丢掉不稳定的情绪	115
改变脑海中的“电影”	116
不钻“牛角尖”	118
撞了南墙要回头	119
手握心情遥控器	119
有一点“阿Q精神”	120
拥有宽容之心	121
第二节 好事多磨，耐心成事	122
有耐心才能办成事	122
胆识是一种办事的能力	123
克服心理障碍	125
正确地认识自己	127
努力消除自卑	128
不要輕易被别人的评价左右	131
建立自信的7个步骤	132
挺直腰杆办大事	134
第三节 能屈能伸，能忍者能成大事	136
身处弱势不气馁	136
妥协不是软弱	138
大丈夫能屈能伸	139
成全别人的好胜心	141
顺应形势发展，保护自己利益	142
施于人者被施	144
办事不要走极端	146
施恩于人的技巧	147

第二篇 平时会交际，办事才顺利

第一章 应酬懂技巧，办事得人心	150
第一节 畅行社交场合，交际应酬有规则	150
凡成功者无不懂得自制	150
诚信是形成持久关系的基础	151
凡事不可太较真	152
心平气和，以柔克刚	153
闲谈不搬弄是非	154
该说“不”时就说“不”	155
不要让人觉得你比他聪明	156
客气话要切合实际	157
管住自己的嘴，没用的话不要说	158
给别人充分的重视和信任	159
说话宽容，你的路才会越走越宽	160
商务宴会上的不宜话题	161
警惕有失礼仪的交谈方式	162
别把应酬当做承诺	164
得意忘形是应酬大忌	165
第二节 说好难说的话，摆脱窘境远离尴尬	165
“两难”问题可以这样回答	165
如何摆脱冷遇	166
如何巧妙而不失体面地拒绝求爱	168
怎样应对别人的有意刁难	170
主动化解误会	171
拒酒的话该如何说	172
巧妙应对咄咄逼人的话	173
借他人之口转达歉意	174
学会有艺术地说“不”	174
难以启齿的逐客令要讲得不动声色	175
以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言	176
谈吐有趣，在笑声中摆脱窘境	176
遭遇尴尬时佯装不知	177
实话要巧说，坏话要好说	178
对无理取闹，不可针锋相对	179
第三节 做好职场公关课，“旧貌换新颜”	180
取得领导信任的技巧：保持经常性的接触	180
建立好人缘，做个“人见人爱”的好同事	180
为彼此的关系抹上甜美的蜂蜜	181

不“贪污”下属的荣誉	182
站着指挥，不如干着指挥	183
坚持制度，但不伤害下属感情	183
做自己力所能及的事情	184
主动汇报，显示自己的能力	186
不当说的就不必说	188
主动争取晋升的机会	190
坚守自己中立的立场	192
第二章 礼尚往来，会送礼才能巧办事.....	194
第一节 以“礼”服人，办事送礼有文章.....	194
懂一点儿送礼心理学	194
选择适当的场合和时机送礼	195
送礼不一定非得自己出马	196
选择恰当的语言	197
送礼也要讲究礼节	198
第二节 有“礼”有“节”，做足人情办成事	199
生日送礼	199
娶妻生子时送礼	199
尊重传统习俗	200
送礼最忌功利性	201
礼物要有意义	202
第三节 礼轻人意重，关键要会送.....	202
送适用性的礼物	202
送极具个性特征之礼	203
送礼的禁忌	204
厚礼与薄礼	205
要送与身份相符的礼品	206
第三章 推杯换盏活跃气氛，请客吃饭沟通感情.....	207
第一节 “师出要有名”，宴请需要好理由.....	207
开门见山直接发出邀请	207
借花献佛邀请他人	207
喧宾夺主发出邀请	208
先渲染气氛再发出邀请	208
第二节 宴请看对象，吃饭分档次.....	209
宴请领导级人物	209
请同事吃饭	209
请下级吃饭	210

请客户吃饭	211
第三节 宴请有道，觥筹交错酬对人心	212
根据宴请的对象和事由确定地点	212
劝酒适度，切勿强求	212
举止有度，恰当表现	213
如何辨别对方的酒后之词	214
宴席上说话的奥妙	216
确定宴请地点要考虑周边情况	216
宴会结束时的相关细节	218
第四章 要想办成事，必先做好人	220
第一节 低调做人，高明办事	220
言不在多，找到重心最关键	220
说服别人时要给对方台阶下	221
与人相处，不要轻易许下诺言	222
拖延也是一种说话办事的技巧	223
守住自己的底牌，给人一种“神秘感”	224
以德报怨赢得好人缘	224
当众拥抱“对手”	226
适度赞美获得好感	227
拒绝要有“艺术”	229
恰当地表现自己	231
眼泪不仅仅是眼泪	233
为忠言披上“糖衣”	235
第二节 做人是道，办事是术	237
办事可以失败，做人不能失败	237
以人为本是办事的基本点	237
做人与办事的统一	238
做人办事不要锋芒毕露	239
小心说话，不为自己埋下一颗“炸弹”	240
改变恣意放纵的人性劣根	241
当麻烦不来找你，请不必去找麻烦	243
骄矜起祸胎，谦和心长存	244
最让人心动的是“你没有架子”	245
故意在明显的地方留一点儿瑕疵	246
厄运往往始于逞强好胜	247
三思而行，千万勿贪利而使自己陷于被动	249
给别人留有余地就是给自己留条后路	251

第三节 做人不犯忌，办事有效率·····	252
做人要谦虚·····	252
不要把话说得太绝对·····	253
得理也要饶人·····	254
做事要留有余地·····	254
见好就要收·····	255
凡事都要留一手·····	256
言行一致，说话不要总是口是心非·····	257
别人的短处不要随意谈论·····	257
当心，说话无礼招人烦·····	258
广结人缘，不在背后诋毁他人·····	259
不要散布同事的流言蜚语·····	260
少发牢骚，别把自己弄成“怨妇”·····	261
说话办事要和气，不要轻易得罪人·····	261
及早逃离苦恼的是非之地·····	262
维护朋友的自尊心，留住友谊·····	263
第四节 给别人面子，就是给自己面子·····	264
识破别点破，面子上好过·····	264
批评而不伤面子·····	265
善待别人的尴尬·····	266
死敌也要留面子·····	267
保住面子即是保住自尊·····	268
不能将错就错·····	269
第五章 办事可以抄近路，成功多需人脉助·····	271
第一节 修炼人缘——有人情味才有好人缘·····	271
幽默的人，易赢得别人的鼓掌喝彩·····	271
别人渴望着你的宽容·····	272
让气量成为你的修养·····	273
及时施善，广结善缘·····	273
第二节 依靠人缘——善于发掘能为你办事的人·····	274
背靠大树好乘凉·····	274
看人不能看走眼·····	275
不要一味地等待·····	277
谁是你的良师益友·····	278
你身边的救世主·····	280
第三节 依靠人缘——找个贵人帮自己成事·····	281
与有潜力的人为伍·····	281
三人行，必有吾贵人·····	281



让关键人物带你上路	283
找到赏识你的人	283
向贵人充分展示你的才华	285
第四节 朋友是交出来的，关系是处出来的	286
深交靠得住的朋友，才能永远借力	286
多结交一些朋友多的人，朋友会越处越多	287
结交几个“忘年知己”，友谊路上多份力	289
第一个5分钟攀谈法，让陌生人轻松变朋友	290
给朋友面子，就是给自己面子	291
把朋友分分类，交往之中有分寸	292
朋友相处，不要为人情包袱所累	293

第三篇 知人先知面，办事先投入

第一章 感情投入深，办事得人心	296
第一节 成在用情败在无情，办事先要投入感情	296
关系网的妙用	296
价值1亿美元的关系	298
用亲和打造关系	299
经常进行感情投资	301
人脉大师教你办事的艺术	302
不靠菩萨靠人脉	303
第二节 聪明不可用尽，人情不可透支	305
办完后不要忘记朋友	305
无论事成与否都要感谢对方	305
要常保持联系	306
诚实守信才能让办事长久	308
与人交往要保持适度的弹性	309
第三节 冷庙也烧香，用时有人帮	311
人情，应该在最需要的时候用	311
给冷庙多烧香，为自己提前备好人情资源	313
遇事待人要帮他看住面子	314
被人需要胜过被人感激	315
看透但不点透：事情说得太白会伤和气	316
超出别人的期待，吸引更多的注意	317
第二章 善于沟通，说话到位才能事半功倍	319
第一节 说要做到点上，夸要夸到心里	319
赞美的话要说出口	319



求人办事要用恰当的语言	321
要善于寻找话题	322
从对方说“是”开始	323
理直气壮地求人	324
求人也要善于听别人说话	324
借人口中言，传我心腹事	326
如何避免碰钉子	327
要学会自我推销	329
要善于打破冷场	329
爱玛菲勒四法则	330
怎样用电话办事	331

下

第二节 说话有学问，对象很重要	333
摸清对方的身份、地位说话	333
摸清对方的性格说话	334
揣摩对方的心理说话	335
根据对方的具体情况说话	337
看清对方的文化层次说话	338
与完美主义者对话	338
与过度老实的人交谈	339
跟实用主义者说话	340
如何与浪漫主义者交流	341
如何打动冷眼旁观者	341
与怀疑论者过招	343
如何应对享乐主义者	343
面对领袖型人物，最好听他先说	344
跟和事老打交道，别让他绕过你	345
第三节 把握分寸，嘴上带尺脚下有路	345
问话热身，消除冷状态	345
求同存异，认同与被认同里的玄机	347
锲而不舍，由浅及深问到底	348
做足功课，提前摊牌	349
留心关键，反复提问	350
投桃报李，亲近之人也要如此	352
借花献佛，醉翁之意不在酒	353
反复催问，不给对方拖延之机	354
假借他人问出真言	355



求人必备的几种语言妙法	356
巧妙引导：藏在对方需求里的劝说术	357
将错就错，歪理正说	358
第四节 说话滴水不漏，办事天衣无缝	359
只是询问，绝不强求	359
高明的问话参谋，强过武断决策者	360
尊重式提问，巧用倾听	361
头脑博弈：策略性问题揣测端倪	362
一手软语磨耳，一手硬招袭心	363
故意褒贬，吹毛求疵有玄机	364
谈判必杀技：将反诘进行到底	365
少用“但是”转折，多用“所以”顺承	367
旁敲侧击挖掘蓝海	368
强势出击，“铁嘴”回应有理有据	369
问话里的博弈密语	370
“组合拳”打出彼此的共情心理	371
第五节 解读人性，透视他人心的问话密语	372
动机性问题引蛇出洞	372
智力比拼：同一问题多人考量	374
问话跷跷板：两难问题里的权衡之计	375
穷根究底，追逐细节里的魔鬼	376
请求式问话：温和开头好办事	378
真假朋友辨别术：相望不如激怒	379
后发制人，避实就虚化解“升职门”	380
声东击西，问出借钱人的真实目的	381
晓之以理动之以情：拒绝里的情感攻势	383
“毒舌攻势”阻击“老板潜规则”	384
依心而问：看透男人的“小鸟依人”	386
本能性问话，丈量男人的成熟度	387
以退为进，男人“柔术”智取女人心	387
反问，探知对方对自己的感觉	388
情感测谎仪：话语漏洞泄露天机	389
威慑有时是最好良药	391
第六节 克服老毛病才能说好话	392
别让恐惧扼住了喉咙	392
避免表意不明而引发歧义	393
切忌粗俗无礼	394
不要在别人面前喋喋不休	394



控制音量语速，避免无章法问答	396
不要吐出没有风度的言辞	396
过犹不及，赞美也要讲究“度”	397
把握说话时机，顺理成章地表达自己的观点	398
顺势而言，曲线说话——说话曲直应有度	399
幽默也要恰到好处	399
第三章 求人办事要懂心理操纵术	401
第一节 破译身体语言，掌握办事主动权	401
探测到他人的内心深处	401
身体语言透露最真实的想法	402
观目识人心	402
嘴巴的动作折射人的心理	403
通过手势透视对方心灵	404
抓住非言语线索，识别他人的谎言	405
第二节 出门观天色，进门看脸色	407
办事要会看对方的脸色	407
能够准确捕捉别人的“弦外之音”	407
读懂他人的身体语言	408
控制自己的肢体语言	410
把握赞美的尺度	411
注意交谈的语言	413
第三节 拉近距离，才能办事	414
相似的人更容易相互喜欢	414
人们往往选择那些能弥补自己性格缺陷的人交往	414
空间距离影响着关系的建立	415
交往次数越多，心理距离越近	416
互相欣赏，拉近距离	417
贴近他，首先就要悦纳他	418
适当地袒露自己，有助于加深亲密度	418
令对方产生兴趣	419
故意在明显的地方留一点儿瑕疵	420
第四章 办事用心思，事事才顺利	421
第一节 外拙内精，办事一路顺风	421
别让别人看透你	421
凡事看对象	422
雪中送炭，终生难忘	423
看破别人的心思也不要点破	423