

受益一生的

心计学

【做人有心眼 做事有手腕】



社会是现实的，世界是险恶的，你不能太老实，你要学点心计学。
心计不在书本上，也不在精明人的口袋里，它在你心里。
打开本书，你将发现，做一个有心计的人竟如此简单。

心计是做人做事的最大资本，掌握心计就是掌握命运

端木自在◎编著



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

受益一生的心计学

端木自在

华中科技大学出版社

2012年4月1日

图书在版编目(CIP)数据

受益一生的心计学 / 端木自在 编著. —武汉: 华中科技大学出版社, 2012.4

ISBN 978-7-5609-7299-2

I. 受… II. 端… III. 心理交往-通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 166788 号

受益一生的心计学

端木自在 编著

责任编辑: 石 薇

封面设计: 任燕飞

责任校对: 孙 倩

责任监印: 熊庆玉

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编: 430074 电话: (027)87556096 (010)84533149

印 刷: 河北固安保利达印务有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 18.25

字 数: 300 千字

版 次: 2012 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 35.00 元



华中大

本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

前言

在生活中，你是否曾因无力说服别人而懊丧？是否曾被别人牵着鼻子走而浑然不觉？是否曾真心地善待他人，可对方却不领情？面对这些纷纷扰扰的生活琐事，你也许会束手无策，苦闷困惑：为什么有些人就那么有心计呢？难道自己就只能这么傻乎乎地处于被动地位吗？

相信你是心有不甘的。其实，你不必为此而灰心丧气。“心计”虽高明却并不神秘，你无须羡慕别人的交际手腕，只要细细品味生活的方方面面，懂人性、知人心，就会拨开迷雾见青天，明白生活中“心计”的关键所在。

当然，我们这里所说的“心计”并非指见不得人的阴谋权术，也不是指为达到某种目的而使用的不光明的手段，而是指为人处世的技巧，是帮助人们走向成功的谋略。细细想来，在人类历史的进程中，心计是处处存在、时时都有的。人们所进行的各种活动，包括政治、经济、军事、教育以及社交、求职等等，从一定意义上讲都是某一方面或某一角度的心计活动。

一个人不管家庭背景多显赫，自身多聪明、多能干，如果不懂得做人的道理，没有一点心计，也是很难成就事业的。不清楚何时“该出手”，不明白怎样与上级、下属、同事、朋友，乃至家人融洽相处，就会处处碰壁，屡受挫折，不仅影响与他人的关系，也使自己在生活中难以立足。

所以，我们要想在这个波诡云谲的人生之海中，绕过波涛汹涌的暗流，绕过错综复杂的险礁，就必须有“心计”。有了心计，就意味着你可以在片刻之间，洞悉他人内心深处潜藏的隐秘；可以辨人于弹指之间，察其心而制其人；可以在人生的旅途中左右逢源，绝处逢生；还可以用各种各样的方法瞬间改变他人的心理轨迹。总之，有了心计，你就可以潇洒地辗转于人生的竞技场中，把主动权牢牢地掌握在自己手中。

说了这么多心计学的妙用，那么学心计很难吗？当然不会，每天学点心计学，相信你很快就能成为“心计高手”了。本书概括出生活中各个方面的心计学，希望可以给你最全面、最有效的“心计”提示。

本书分别从办公室、销售、办事、生活、恋爱、家庭、处世、谈判、管理、说话、社交这十一个方面，详细讲解了不同领域中不同“心计”的运用方法，立足于现实，取材于生活，并用实例佐证，内容生动，语言轻松，便于你在自由随意的阅读中，学到真正实用的生活哲学。

也许你才刚刚走出校门迈入社会，还信奉纯真和坦荡，将青涩作为你的保护色，将单纯作为你的防腐剂，那么，你不妨花些时间用在这本书的阅读上。有了这本书，就如同有了一张驰骋江湖的王牌，你可以游刃有余地面对人生中的各种挑战，既能够看破别人的心思，不动声色地影响对方，达到自己的目的，也能够不动声色地识破对方的图谋，并采取有效的对策，从他人的控制网中逃脱。相信本书会让你受益颇多，引领你走出迷惑不前的低谷，迈向至高无上的巅峰。

目录

第1章	把握生活的细微之处.....	1
第2章	注意树立良好形象.....	8
第3章	做到让他人喜欢自己.....	17
第4章	学会借助名人和权威.....	28
第5章	人在江湖漂，哪能不伪装.....	36
第6章	在处世中坚持适度原则.....	43
第7章	不要被表象蒙蔽了眼睛.....	53
第8章	学会化解他人的敌意.....	63
第9章	以道理说服人.....	67
第10章	求人办事诱之以利.....	75
第11章	以真情打动他人的心.....	85
第12章	面对苦难，勇于开口求助.....	93
第13章	眼泪和微笑是最好的武器.....	97
第14章	让他如痴如醉的攻心术.....	103
第15章	让她温顺体贴的攻心术.....	113
第16章	夫妻间的相处之道.....	119
第17章	父母与孩子间的相处之道.....	125
第18章	如何得到同事的喜爱.....	135
第19章	使下属积极效力的办法.....	142
第20章	有效的管理方式.....	148
第21章	管理的重点是“管心”.....	155
第22章	激发客户的购买欲望.....	163
第23章	了解客户，迎合客户.....	172
第24章	维护好与客户的关系.....	178
第25章	谈判要把握开局.....	183
第26章	在谈判中使用小技巧.....	187

第 1 章 把握生活的细微之处

领悟蝴蝶效应，从微小处识别人心

一只南美洲亚马逊河流域热带雨林中的蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，就可能在两周后引起美国得克萨斯州的一场龙卷风。这就是美国麻省理工学院气象学家洛伦兹于 1963 年 12 月在华盛顿的美国科学促进会的一次讲演中提出的著名的蝴蝶效应。

蝴蝶效应产生的原因在于：蝴蝶翅膀的运动，导致其身边的空气系统发生变化，并引起微弱气流的产生，进而引起四周空气或其他系统产生相应的变化，由此引起连锁反应，最终导致其他系统的极大变化。

这说明，事物发展的结果对初始条件具有极为敏感的依赖性，初始条件的极小偏差将会引起结果的极大差异。

蝴蝶效应之所以使人着迷、令人激动、发人深省，不但在于其大胆的想象力和迷人的美学色彩，更在于其深刻的科学内涵和内在的哲学魅力。

我们可以通过西方流传的一首民谣对此作形象的说明。这首民谣说：

丢失一个钉子，坏了一只蹄铁；
坏了一只蹄铁，折了一匹战马；
折了一匹战马，伤了一位骑士；
伤了一位骑士，输了一场战斗；
输了一场战斗，亡了一个帝国。

马蹄铁上丢失一个钉子，本是初始条件的十分微小的变化，但其“长期”效应却是一个帝国存与亡的根本差别。这就是蝴蝶效应在军事和政治领域中的具体运用，这似乎有点不可思议，但确实能够造成这样的结果。

但同时蝴蝶效应也有可能使我们以小的代价换得未来的巨大“福果”。

古埃及流传着这样一个故事：

一个小伙子听说有人说他的坏话，就愤愤不平地去找人打架。路上走得口渴了，他便向路边小屋的主人要一杯水喝。主人热情好客，看他满头大汗，除了送水以外又递过来一条毛巾。他谢过走出屋外，主人又追出来送给他一把伞让他遮阳。

这个小伙子出门以后，心情豁然开朗，只走了几步就转头回家了。为什么？因为他对小屋主人的热情招待充满了感激，原来充斥在他心中的愤愤不平的想法被冲淡了，他不想为区区小事去拼命了。

可能连小屋的主人都没想到，一把小小的遮阳伞——一个看似微不足道的善举，居然避免了一场可能发生的打斗。

此外，一些小地方的准确把握会对交往产生很好的促进作用。很多时候，在与人的交往过程中，我们的一句话、一个小动作，都能对他人有重大的影响，要么是让他打开心门，要么是从此关闭。

有一个中学生在她的 QQ 空间里写道：

“一天晚上，一个朋友拉我出去。我们并排坐在草坪上，十几分钟过去了，她一句话都没有说。从她的面部表情中，我看得出她遇到什么伤心的事情了。然后，我轻轻抚着她的手，看着她的眼睛，关切地说：‘你不会是拉我出来看月亮的吧。’瞬间她就破涕为笑，笑过之后大颗大颗的眼泪滴落下来。我只是静静地抱着她，任她在我怀里哭泣。我知道，她需要的不是说教、追问，而是一颗体味她的心。此刻，她的心向我敞开，而我也抓住了这颗心。自从那晚之后，我们的关系上升成以心读心的最好朋友。”

当对方经历了痛苦的事情，失落、沮丧、痛苦不堪时，我们并不需要多说什么，一个无言的拥抱，一个关切的眼神，一句“很难受吧”，都能引起他的共鸣，让他对你敞开心扉。

不修补一扇窗，就会有更多窗被砸烂

生活中有很多情景和现象值得我们深思。

早晨上班时，路口人流如织，等红灯的人们焦急地望着交通信号灯。终于有一个性急的小伙子等不及了，开始横穿马路。在这种情况下，如果交警或协警不制止这个“愣头青”，其他人就会像潮水一样紧跟其后，视红灯若无物。

在干净整洁的广场上，你不好意思随手丢弃纸屑或烟头，而是四处寻找垃圾箱。但如果是一地污物，满阶尘土，你就会毫不犹豫地将烟头弹出一个漂亮的弧线。

一面洁白的墙上，如果出现第一个“办证”的涂鸦，在不能及时清除的情况下，这面墙很快就会长满“牛皮癣”。

环境既有约束力，也有诱导性。个体的行为在无约束的情况下，会引起多米诺骨牌效应，犹如蚁穴不填实，就会造成大堤溃决。

犯罪学家凯琳曾注意到一个问题。在她上班的路旁，有一幢非常漂亮的大楼。有一天，她注意到楼上有一个窗子的玻璃被打破了，那扇破窗与整幢大楼的整洁美丽极不协调，显得格外刺眼。又过了一段时间，她惊奇地发现，那扇破窗不但没得到及时的维修，反而又增加了几个带烂玻璃的窗子……这一发现使她忽有所悟：如果有人打破了一个建筑物的窗户玻璃，而这扇窗户又得不到及时维修的话，别人就可能受到某些暗示性的纵容去打烂更多玻璃。久而久之，这些破窗户就给人造成一种无序的感觉，在这种麻木不仁的氛围中，犯罪就会滋生。这就是凯琳著名的“破窗理论”。

换句话说，当我们置身于一个异常优雅整洁的环境中时，环境的优美就会给我们一种不自觉的提示：这里不能随地吐痰，不能随手乱丢纸屑果壳。但是，如果有人丢了废纸，且没有人来及时清扫，对于其他人可能就会产生一种暗示：原来这里是可丢废纸的。丢得愈多对后来者来说就愈有一种纵容感。接下来就可想而知，这里很快就会成为一个大垃圾场。其实，人的心灵就如这样一幢整洁美丽的大楼，如果当初有一扇窗子的玻璃破了得不到及时的维修，久而久之，这幢大楼就有可能变得千疮百孔……

破窗理论给我们的启示是：环境具有强烈的暗示性和诱导性，必须及时修好第一个被打破玻璃的窗户。千万不要因为我们个人的粗鲁、野蛮和低俗行为而形成“破窗效应”，进而给别人带来无序和失去规范的感觉。从这个意义上说，我们平时一直强调的“从我做起，从身边做起”，就不仅仅是一个空洞的口号，它决定了我们自身的一言一行会对环境造成什么样的影响。

及时矫正正在发生的问题

上一节我们提到“破窗理论”体现的是细节对人的心理的操纵效果，以及细节对事件结果不容小视的重要作用。为了防止“破窗效应”，我们应该及时矫正正在发生的问题，以避免引起更大的损失。

纽约市交通警察局长布拉顿受到“破窗理论”的启发。他在给《法律与政策》杂志写的一篇文章中谈道：“地铁无序和地铁犯罪在（20 世纪）80 年代后期开始蔓延。那些长期逃票的、违反交通规则的、无家可归骂街的、站台上非法推销的、墙壁上涂鸦的……所有这些加在一起，使得整个地铁里弥漫着一种无序的气氛。我相信，这种无序就是抢劫犯罪率不断上升的关键动因。因为那些偶然性的犯罪，包括一些躁动的青少年，把地铁完全看成是一个可以为所欲为、无法无天的场所。”

布拉顿采取的措施是号召所有的交警认真执行有关“生活质量”的法律。虽然地铁站的重大刑案不断增加，他却全力打击逃票。他发现，每七名逃票嫌疑犯中，就有一名是通缉犯；每二十名逃票嫌疑犯中，就有一名携带武器。结果，从抓逃票开始，地铁站的犯罪率竟然开始下降，治安大幅好转。

1994 年 1 月，布拉顿被任命为纽约市的警察局局长，就是因为他对“破窗理论”的出色阐释。而布拉顿也开始把这一理论推广到纽约的每一条街道、每一个角落。他指出，这些小奸小恶正是暴力犯罪的引爆点。结果，通过对这些微小事件的大力整顿，社会治安取得了显著的改善。

正所谓防微杜渐，及时修复被打碎的第一块玻璃，将改变周遭所有人的心理。

英国有一家规模不大的公司，极少开除员工。有一天，资深车工卡特在切割台上工作了一会儿，就把切割刀前的防护挡板卸下放在一旁。没有防护挡板，虽然埋下了安全隐患，但收取加工零件会更方便、快捷一些。这样一来，卡特就可以赶在中午休息之前完成三分之二的零件了。

不巧的是，卡特的举动被主管怀特逮了个正着。怀特大怒，令他立即装上防护挡板，并声称要作废卡特一整天的工作量。

次日一上班，卡特就被通知去见老板。老板说：“你是老员工，应该比任何人都明白安全对于公司多重要。你今天少完成了零件，少实现了利润，公司可以在别的时间把它们补出来。可你一旦发生事故，失去健康乃至生命，那可是公司永远都补偿不起的……”

离开公司时，卡特流泪了——他在这里工作了几年，有过风光，也有过不尽如人意的地方，但公司从来没对他说“不行”，可这一次，碰到的却是触及公司文化灵魂的东西。

在实际工作中，管理者必须高度警觉那些看起来个别的、轻微的，但触犯了公司核心价值的“小的过错”，要严格依法管理，不仅要及时修复“破窗”，更要严厉惩治“破窗”者，即那些违反纪律的人。

保持好品性，不要让坏习惯滋生

由于人性中的惰性，养成一个好习惯要比形成一个坏习惯更费力。好习惯需要长时间一点一滴地积累，而破坏一个好不容易养成的好习惯往往瞬间即可完成。借用纪晓岚对联中的话，坏毛病“如秋草芟难尽”，好习惯“似春冰积不高”。

一旦个人放松了对坏习惯的控制，无形中就会像破窗理论所描述的情形那样，越来越多的坏习惯就会滋生出来，到最后完全失去控制，个人也就走上了穷途末路。真的有这么严重的后果吗？我们来看一个物理实验。

有一位物理学家曾经制作了一组多米诺骨牌，共 13 张。最小的一张长 9.53 毫米，宽 4.76 毫米，厚 1.19 毫米，还不如手指甲大，它作为第一张。然后，以每张扩大 1.5 倍的比例，依次设计其余 12 张牌。之所以采用 1.5 倍这个比例，是因为按照数学计算和物理原理，一张骨牌倒下时能推倒的最大骨牌不超过自己的 1.5 倍。

依次算下去，最大的第 13 张骨牌长 61 毫米，宽 30.5 毫米，厚 7.6 毫米，相当于一张扑克牌大小，厚度相当于扑克牌的 20 倍。

这位物理学家按照精确的计算，把这套骨牌按适当间距排好，轻轻推倒第一张，第二张、第三张顺次倒下。当第 13 张骨牌倒下时，其释放的能量比第一张牌倒下时要扩大 20 多亿倍。这种能量是以几何级数的形式增长的，可以产生巨大的力量。

这是多么惊人的数字啊！研究者推算，如果继续制作骨牌，当第 32 张牌倒下的时候，所产生的力量将足以推倒纽约帝国大厦！

这个实验给我们的启示是，人们稍微不注意所养成的一个坏习惯，就像第一张骨牌一样，会不断在身体内或思想上扩大影响，让负面的影响越来越大，最终导致无法收场。

比如抽烟这个习惯，一旦你养成了，在一段时间里或许对你的身体没有任何明显的影响，但随之而来的，你就可能患上各种疾病，诸如支气管炎、鼻炎、肥胖症、糖尿病、高血脂、癌症等。随着时间的推移，疾病由小问题变成大问题，在你患上癌症之后，后悔已来不及了。

明白这个道理之后，我们就要努力让自己习惯上的“窗户”保持完整，时刻提醒自己，不要轻易养成一个坏习惯，从而陷入关于习惯的破窗效应的操纵之中。

另外，如果你已经养成了一个坏的习惯，你就要在这个坏习惯进行下一步扩张之前，努力改掉它。正如著名的石油大亨保罗·盖蒂所说：“好的习惯让人立于不败之地，坏的习惯则让人从成功的宝座上跌下来。”

企业家劳伦斯的一次特殊的经历，也许能为你改掉已养成的坏习惯带来一些动力。

有一段时期，劳伦斯抽烟抽得很凶，每天早上都咳嗽得很厉害，但他就是戒不掉。

一天，他在去郊区度假的途中，到一个农户家投宿。连着坐了很长时间的車，劳伦斯实在是累极了。吃过晚饭之后，他就回到自己的房间里，很快就睡着了。凌晨两点钟左右，劳伦斯醒了过来。这时，他很想抽支烟，就打开了灯，很自然地伸手去摸他平时放在床头的烟，但是没有。他下了床，到衣服的口袋里去找，也没有。于是，他又在行李袋里找，结果他又一次失望了，摸出来的只有空空的烟袋盒。他知道，在这个地方很少有卖香烟的商店，即使有也早就关门了。他想，这个时候把房间主人叫过来，实在是不合适。现在，他唯一能得到香烟的方法就是穿好衣服，走到火车站去。但是，那里距离这个地方足足有十公里的路程。更糟糕的是，外面还下着大雨。道路非常泥泞，自己的破雨衣实在抵挡不了外边的大雨。而且，附近也不可能有出租车。

想抽烟的欲望越来越强烈，最后，他下了床，穿好衣服，披上睡衣，下定决心要出去。就在他伸手推门的时候，他突然觉得，自己的行为是多么的荒唐可笑。自己是一个接受了高等教育的知识分子，一个成功的商人，一个认为自己有足够的智慧可以对别人下命令的人，居然在三更半夜要离开舒适的旅馆，冒着大雨走过好几条街去买香烟。他不觉笑了起来，觉得自己好傻。

劳伦斯也是生平第一次注意到，自己养成了一个多么坏的习惯。这个坏习惯对自己没有任何好处，只会令自己失去极大的舒适与快乐。很快，他就作出了一个决定。他走到桌子旁边，把那个空烟盒揉成一团，从窗户那里扔了出去，然后重新换上睡衣，回到舒服的床上。心里怀着一种解脱，甚至是一种胜利的感觉，他关上灯，合上了眼睛。他觉得，自己从没有这么舒适地睡过一次觉。自从那个晚上之后，劳伦斯再也没抽过一根烟，也没有想过要继续抽烟。

劳伦斯说，他并不是想用这件事来指责那些有抽烟习惯的人。但是，他经常回忆那天晚上的情形。他只是为了表示，一些事情不是非做不可，坏习惯完全可以改变。

如果一个人经常做一件事，就很容易形成习惯。习惯的力量是难以抗拒的。但是不要忘了，我们人类自身还有一种潜藏的缓冲能力，它同样不容小觑。既然人有可能养成一种习惯，那他肯定也有能力去改掉这个习惯！

所以，为了保持我们身心的健康，请把已经打破的那一扇或几扇窗户补上吧。亡羊补牢，为时未晚。想要不被坏习惯所操纵，就要真正操纵我们的意志。

关注细节，不要让成功毁在细节上

在生活中，我们要时刻注意细节问题，尽量避免出现一些看似微不足道的错误。很多时候，一些大的灾难的发生，就是因为一点点细节的疏忽造成的，比如下面发生的这件事。

远洋运输的货轮性能先进，维护良好，一般不会出什么问题。但是，巴西一家远洋运输公司的海轮却在海上发生了大火，导致沉没，全船人都葬身海底，后果十分严重。

后来，事故调查者从失事海轮的遗骸中发现了一只密封的瓶子，里面有一张纸条，上面写了 21 句话，看起来是全船人在最后一刻的留言。人们惊奇地发现，这些水手、大副、二副、管轮、电工、厨师和医生等熟知航海条例的人，竟然私下里干了不少错误的事：有人说自己不应该私自买了台灯，有人后悔发现消防探头损坏时却没有及时更换，还有人发现救生筏施放器有问题却置之不理，有的是例行检查不到位，有的是值班时跑进了餐厅……

最后，船长写了这样一句话：“发现火灾时，一切都糟透了。平时，我们每个人犯了一点点小错误，都没有在意，积累起来，就酿成了船毁人亡的后果。”

其实，或许在海轮刚刚出发的时候，船长和船员们都能谨小慎微、一丝不苟地工作。只不过随着航行的日子一天天过去，船上的人逐渐放松了警惕。第一个人开始注意力不集中，会逐渐地影响整条船所有人员的工作风气和态度。大家轮番犯错误，导致了灾难的发生。

所以，这个故事给我们的启示就是，不要在工作中疏忽大意，不要放过每一个容易出错的细节。否则，积少成多，聚沙成塔，最后我们将咽下失败的苦果。

一个五星级酒店的客房样样都好，就是有些小缺点。比如，床头灯的开关向外远了五厘米，晚上关灯时，你就得在床上翻过身去才能够得着。如果少一个转身，就人性化了。当然，工人是不可能躺在床上来安装那个开关的，但设计师应该想得到啊！马桶正对卫生间门口，说是门口，其实并没有门，坐在上面方便，越想越不雅。设计时转个方向不就好了吗？这是设计的细节。由于忽略了这些细节，这个五星级酒店最终倒闭了。

的确如此，细节往往决定着事情的成败。一个细节上的失误，将会影响整个大局甚至人的一生。

有这样一个报道，某大学应届毕业生陈某因为一份简历而在应聘时栽了跟头。事情的经过是这样的：

参加招聘会的那天早上，小陈不慎碰翻了水杯，将放在桌上的简历浸湿了。为了尽快赶到会场，小陈只将简历简单地晾了一下，便和其他东西一起，匆匆塞进背包。

在招聘现场，小陈看中了一家房地产公司的广告策划主管岗位。按照这家企业的要求，招聘人员将先与应聘者作简单交谈，再收简历，被收简历的人将得到面试的机会。

轮到小陈时，招聘人员问了小陈三个问题后，便向他要简历。小陈受宠若惊地掏出简历时，才发现简历上不光有一大片水渍，而且放在包里一揉，再加上钥匙等东西的划痕，已经不成样子了。小陈努力将它弄平整，递了过去。看着这份伤痕累累的简历，招聘人员的眉头皱了皱，还是收下了。那份折皱的简历夹在一叠整洁的简历里，显得十分刺眼。

三天后，小陈参加了面试，表现非常活跃，无论是现场图像处理操作，还是为虚拟的产品作口头推介，他都完成得不错。在校读书时曾身为学校戏剧社骨干社员的他，还即兴表演了一段小品，赢得面试负责人的啧啧称赞。当他结束面试走出办公室时，一个工作人员对他说：“你是今天面试者中最出色的一个。”

然而，面试过去一周后，小陈依然没有得到回复。他着急了，忍不住打电话询问情况。工作人员沉默了一会，告诉他：“其实，招聘负责人对你是很满意的，但你败在了简历上。老总说，一个连简历都保管不好的人，是管理不好一个部门的。你应该知道，简历实际上代表的是你的个人形象。将一份凌乱的简历投出去，有失严谨。”

这件事给了小陈深刻的教训，从此，他变得细心起来。他深切感到，决定事情成败的，有时往往只是一个小小的细节。

简历既是自我推销的工具，也代表着个人的形象。所以，在应聘时一定要写好简历，更要保存好简历。

要展示完美的自己很难，它需要每一个细节都完善。但毁坏自己的形象却很容易，只要一个细节没注意到，就会给你带来难以挽回的影响。

细节会影响和破坏整体的完美，细节也能够表现整体的完美。

当初中国从日本进口缝衣针的时候，好多人颇感惊诧：一个针还要买日本人的？看到了日本的针之后，人们才发现，我们常用的针是圆孔，而日本的针是长条孔，这是为照顾眼花的老人而设计的。上海内环高架桥不允许 1 吨以上的小货车上桥，一个月以后，0.9 吨的日本小货车就在上海接受订单了。

这些都说明了日本的企业十分注重细节。在实际操作中，要做到这些是很不容易的，因为只有营销部、生产部、物料部、采购部、研发部、制造部通力协作，才能将这件事做好。但是，如果一个管理者在决策和设计的过程中，根本就没有考虑过这些，那恐怕他连市场上的残羹剩饭也吃不上一口了。

所以，朋友们，生活中的每个细节都是不能忽略的。从那些细节中，我们可以看到失败的原因；从那些细节中，我们可以看到成功的关键。不要因细节而引起无法弥补的损失，而应该用细节成就完美的整体，来造就属于自己的成功。

第2章 注意树立良好形象

品德是决定形象的关键

在生活中，我们常说某人人品不佳，令人鄙夷；某人人品高尚，令人佩服。其实，我们内心深处的观念是：某人如果品德高尚，造福人群，那他将永远被人们所纪念，永远活在人们的心中；相反，如果某人品行恶劣，即使他生前也有一些功绩，甚至有一定的功绩，人们也不会推崇他。个人品德是决定个人优劣评价的大众标准。

让我们来看看历史上的一些人物。

三国时期，人们最崇拜的人物首推诸葛亮。如果单纯比较事业，诸葛亮不算是一个成功人物。他匡扶汉室的愿望并没有真正实现，可以说他的事业最终是失败的。但他“苟全性命于乱世，不求闻达于诸侯”的志趣，以及“鞠躬尽瘁，死而后已”的奉献精神，千百年来深深地打动着中国人，至今人们仍然在怀念他。和诸葛亮相比，曹操的事业无疑要成功得多。而且客观地说，曹操统一北方，在历史上有很大的功绩，为晋朝的最终一统打下了基础。但中国人历来并不推崇曹操，因其有“篡汉”的野心。虽然他自己说“愿为周公”，但他的所作所为证明了他并非甘居臣下。果然，他一死，他的儿子就代汉自立。曹家父子的狼子野心，尽人皆知。所以，魏晋以后的中国人历来对曹操评价不高，因其未尽臣道，于个人的品行有亏，不足以成为后世楷模。

再如我们中国人最崇拜的圣人。文圣即孔子，武圣即关公和岳武穆。孔子一生穷困潦倒，虽然一度担任过鲁国司寇，但终因与当权者政见不合，很快就挂冠而去。可以说，孔子在政治上并不成功，没有同时代的管仲、子产那样的功绩。但历代中国人推崇孔子远超于管仲、子产，尊之为“大成至圣先师”。这是因为孔子一生行事尊崇中华传统文化，他的德行能够滋养千秋万代的中国人。虽然他生前没有烜赫的事业成就，但他的品德修养、学问价值、人生哲学足以为所有人的楷模，称为文圣，恰如其分。

再来看武圣关公。关公虽然武艺高强，战功显赫，但他一生败绩也不少，犹以大意失荆州、败走麦城为最。人们尊敬关公，因为他是“义”字的代表。人们津津乐道的千里走单骑、华容道义释曹操等故事，正是其义盖云天的表现。

岳飞（谥号武穆）朱仙镇接到十二道金牌勒令回兵，但他并没有一怒之下率兵回师去“清君侧”，而是接受了朝廷的旨意，回去后即冤死于风波亭。岳飞当时并不是不知道他回去后可能的结局，但他恪尽臣道，谨遵圣旨。这并不是近代人所诟病的“愚忠”，而是为人臣者应尽之道。岳飞永被后人追慕尊崇，其在中国人心目中的地位岂是秦桧、宋高宗之流所能企望！中国人心目中卓越的军事将领，并不是要攻城略地、开疆拓土、杀人无数，而是要讲究“武德”，懂得“止戈为武”、“不

战而屈人之兵”的军事哲学。中国人尊崇关公、岳武穆为“武圣”，同样是恰如其分的，二人当之无愧。

受中国传统文化的深刻影响，直至今日，品德仍然决定着我们对他人的评价。很多人评价一个人所依据的首要标准仍是一个“德”字。我们都很熟悉一句成语——德才兼备。其实，要特别注意，是德才兼备，而不是才德兼备。德第一，才第二，千万不可将顺序颠倒。

某报登载了这样一个笑话，说假设让我们从下面三个候选人中选择一位来造福全世界，你会选择哪一位。候选人甲的档案证明，此人有两个情妇，有多年吸烟史而且嗜好马爹利酒，笃信巫医与占卜；候选人乙则曾两次被赶出办公室，每天中午才肯起床，读大学时曾吸食鸦片，每晚都要喝一升白兰地；候选人丙曾是国家的战斗英雄，终身保持素食习惯，从不吸烟，只偶尔来点啤酒，年轻时没有做过什么违法的事。

很显然，我们会倾向于选择候选人丙。

但最后结果告诉我们，候选人甲原来是美国前总统富兰克林·罗斯福，候选人乙则是英国前首相温斯顿·丘吉尔，而候选人丙却是臭名昭著的阿道夫·希特勒。

这就是中西方文化的差别。西方评价人一直强调“能力第一”，认为一个人只要有能力、有业绩，就是好的、对的。而中国人则执拗地坚守着道德的标准。

虽说受西方观念的影响，现在已有不少人在替曹操翻案，但不可否认，“德”在中国人心中仍然占据着绝对重要的地位，它时刻影响着我们。因此，在人际交往中，切不可忽略品德的重要性和影响力，因为它决定着别人对你整体形象的评价。

用美好的品质弥补能力的不足

对一个人来说，最重要的不是学识、才能，而是品质。没有好的品质，就算有再高的学识和才能，也是没有办法成功的。而有了好品质，却能弥补学识和能力的不足，赢得别人对我们的肯定。

在一个刮着大风的下午，公路旁边的旷野中出现了一幅奇怪的景象：一个残疾的中年人正摇着轮椅，拼命追赶着一大片在空中飞舞的报纸。他努力想去抓住那些报纸，可风实在是太大了，他残疾的双腿难以承受这复杂的任务。转眼间，报纸散落一地，中年人没抓到几张。

周围有人看到了这一幕，感叹于残疾人的不幸，便主动过去帮忙。在费了好大的劲才把报纸都收拢之后，大家便问他抓这些报纸干什么。

残疾人挣扎着坐回到轮椅上，手臂抖个不停，面色苍白地说：“老板派我给客户送几捆报纸，可我到的时候才发现少了一捆，就赶紧回来找。走到这里才看到报纸飘得满地都是，只能一张一张拾起来，一张都不能少啊。”

大家又说：“你这样的状况，很难一个人解决问题，为什么不直接跟老板解释原因呢，他会谅解你的。”

残疾人很奇怪地望着大家说道：“为什么自己不解决问题呢？毕竟错误是我自己犯下的啊，我必须这么做。”

由于丝毫不回避自己的责任，不找借口来推卸自己的过错，这个残疾人以自己的品质赢得了路人的尊敬、老板的信任，从而获得了更多的支持。

美好的品质，是一个人的安身立命之本。

有这样一则故事。一位国王有一次和亲近的臣子在沙滩上散步，这位近臣以阿谀谄媚的口气夸国王的权力有多大、影响有多广，颂赞之声不绝于口。这位国王静静地听了半天，他转头面向大海：“海啊！我是你的统治者，我有很大的权力，现在命令你停止前进，不准弄湿我的脚。”但是，海浪丝毫没有停止，仍旧一波波地袭来，并且理所当然地打湿了国王的脚及拖地的长袍。国王转身斥责这位近臣：“你看，这波浪并不听我的命令，可见国王的力量也和其他人一样脆弱。”

人贵有自知之明，身处高位而仍有自知之明，那才是最可贵的。有一个云游四方的道士，在途中无意间捡到一颗宝石，他随手装入背袋中。有一天，道士碰到一个疲惫不堪的旅人，他和这人分享他所有的食物。这人看上了道士袋中那颗灿烂的宝石，而道士毫不犹豫地将它送给了这个旅人。那人兴奋地拿了就走，口中直呼幸运。但过了数日，那人又来找道士，并且恭敬地将宝石还给了道士，并说：“我不要这颗宝石了，我要更贵重的，是什么样的意念使你愿意把这么贵重的东西送给我？请教导我。”

一个具有优秀品质的人，其价值要远远大于许多有价之宝。

对一个人来说是这样，对一个企业来说也是如此。服务品质的优劣，将决定着企业的生存和发展。

曾经有这么一个故事。美国有位家庭主妇买了一包新上市的麦片，第二天尝了之后，感觉不满意。于是，她就依据美国消费者保护法，对于这种不满意的产品要求退款。在她将抱怨信寄给麦片公司后，她又尝了一次麦片，发现其实也还可以。但在这个时候，麦片公司却寄来了一张退款支票，并附上了诚恳的道歉信，为他们的产品不合口味而道歉，并欢迎继续使用其他产品。这样一来，她倒感觉不好意思，又再写了一封信告诉麦片公司，她现在蛮喜欢这个产品的，并且也退回了退款支票。然而，麦片公司却寄来了更多免费的新产品，同时请求她同意把这个情况刊登在公司的刊物上。如此一来，麦片公司保住了一位老顾客，而又因这位老顾客的故事，吸引了更多的新顾客。

所以说，不仅产品的品质要好，服务的品质也要跟上。只有这样，我们的产品才有机会在市场上成为知名产品。

有经验的管理专家一致认为，品质是拉住客户的最有效的利器。道理很简单，客户购买我们的产品，他要的也是利益。而有能力提供稳定可靠的品质的产品，事实上也等于是提供给客户稳定可靠的利益。

所以，我们应时刻牢记优秀品质的巨大力量，用高尚的品质来弥补能力上的不足，帮自己树立良好的形象。

使用敬语和谦词

平常说话时有许多口头“敬语”可以用来表示对人的尊重之意。如果我们在语言交际中学会使用敬语和谦词，相互间定可形成亲切友好的气氛，从而减少许多可以避免的摩擦和口角。

有一位服务于某大型电脑公司，担任系统工程师的职员。他在公司已经服务六年，技术优秀并很关照晚辈，上级对他也另眼相待。但他却在一次与客户的交涉中犯下了意想不到的错误。

某公司买了这家公司的电脑，因而召集员工听该电脑公司的人讲解。这位系统工程师极其认真而详细地解说电脑的操作内容。在说明会的休息时间里，他前往洗手间，要洗手时才发现没有洗手用的香皂。他看见隔壁放着一块，但正好有一位老人在用。这位工程师由于赶时间，并未向老人打招呼就径自伸手将香皂取过来用，然后在隔壁随便抓把卫生纸擦手，就匆匆走了出去。

那位老人对这个工程师的所作所为很生气，认为不招呼就随使用别人的东西是很不礼貌的行为。而这位老人正是这家公司的董事长。

“这么不懂礼貌的人，是哪家公司的人？”

这位董事长一询问，知道就是电脑公司派来讲解的工程师，结果使得原来要成交的电脑被退了回去。这么一来，电脑公司也开始调查原因。电脑公司总经理特地到这家公司谢罪，但还是无法挽回工程师所造成的恶果，工程师也因此引咎辞职。

这位本来很有前途的优秀工程师，若能在洗手时多说一句“对不起，让我先用一下”，整个情形都将为之改观。由此可见，短短的一句礼貌语，也是不能忽视的。

倘若经常觉得“这种小事不说也无妨，对方一定会知道的”，或认为“芝麻小事，不说也罢”，就大错特错了。自己这样想，对方是不是也这么想呢？所以，虽然是芝麻小事，仍要经由嘴里讲出来对方才能明白、谅解。

虽然电脑公司的人前去向生气的董事长道歉，但并没有缓和彼此间的紧张气氛，反而加深了裂痕，这样的例子并不少见。

前去道歉的人，心里总是难过，头也是垂下的。道歉之前，总想先解释事情，结果往往忘了说几句对不起的话，反而更引起对方的不满。所以，去道歉的人一看到对方最好马上就说：“真对不起，我错了。”然后再说明事情也不迟。在说明时，也不要忘记强调歉意，并说“真的很抱歉”、“你所说的很有道理”，或说“我了解你的意思”。

听对方说话时，在必要的时候，还要点头附和。这样一来，对方的火气才会降下来，并通过这次会谈使彼此之间更加和谐。在与人交涉方面很能干的人，在公司更容易被上级看重，并受到客户的欢迎。

美貌真的是一种资本

韩国有一家公司曾以韩国 20 岁至 30 岁的 448 名未婚女为对象，调查整容的原因。被调查者整容的理由包括提高外貌竞争力（57.1%）、增强自信感（22.5%）、显得更加漂亮（16.7%）等。外貌真能提高个人在社会中的竞争力吗？在最近 20 多年的经济学研究中，经济学家早就注意到美貌给人们带来的影响，尤其是在收入方面。这一领域最负盛名的研究是海莫默什和比德尔 1994 年发表在《美国经济评论》上的文章《美貌与劳动力市场》。在这篇论文中，他们运用有关调查数据检验了个人相貌和收入的联系，结论是：在其他条件（比如学历和家庭背景等）相同的情况下，美貌者比中等相貌者的收入高出约 5%，而中等相貌者比貌丑者又高出 5%~10%。这说明，美貌的收益很可能是普遍存在的。

不仅在广告推广领域美女的价值无可非议，在平时生活中也是如此。比如说找工作，那些漂亮的女士虽然专业或者是经验、能力并不见得很优秀，但她们总是能够得到招聘主管的青睐，很容易就获得就业机会，而且报酬往往也高出人们的预料。

现在一些销售总监、广告公司推广总监，几乎全都是由美女担纲。是美女的能力突然见长吗？其实是美女好办事。虽然她们不是绝顶聪明，但她们拥有美貌。再加上一定的智慧，她们就可以在市场经济的大潮中无坚不摧、战无不胜。

不管你心里愿不愿意承认，爱美之心人皆有之，无论在什么时候，美貌都是一种特殊的资本。

清爽的外在形象为你加分

心理学家作过一个试验：分别让一位戴金丝眼镜、手持文件夹的青年学者和一位留着怪异头发、穿着邋遢的男青年在公路边搭车，结果显示，青年学者的搭车成功率很高，而另外那个男青年则很难搭到车。

这个故事说明，不同的仪表代表了不同的人性魅力，随之就会有不同的际遇。这不仅仅是以貌取人的问题。

媒体策划专家有一句名言：“要给人好印象，你只需要七秒钟。”通过大量的分析，研究者们成功地描绘出影响第一印象的因素：第一印象的形成很大程度上与外表有关。得体的外表不仅是一张漂亮的脸蛋就够了，还包括体态、气质、神情和衣着的细微差异。另外，音调、语气、语速、节奏都将影响第一印象的形成。

并不是所有人都可以长得美若天仙或英俊非凡，但每个人都可以做到干净整洁。油性皮肤者一定要注意脸部和头发的干净清爽，干性皮肤者则要避免脸上出现令人不快的皮屑。然后就是衣着是否整洁得体。你的衣服表明你是哪一类人物，它们代表着你的个性。一个和你会面的人往往会不自觉地依据你的衣着来判断你的为人，这正应了一句话叫“人靠衣装”。

服饰只有与穿戴者的气质、个性、身份、年龄、职业以及穿戴的环境、时间协调一致时，才能真正达到美的境界。

我们经常看到很多外交家，他们的穿着都给人一种可信赖感——穿西服打领