Personalities Proceed Personal Feats

梁万里 编著

做事先做人

成就伟大事业的基础

美国的富翁们几乎都相信，他们成功，首要的一条，就是坦诚做人。他们也都认可，几乎在大学时代，就学会了对人的准确判断——自然，这也是跟做人相关的。

——摘自《百万富翁的智慧》
（托马斯·斯坦利博士著）

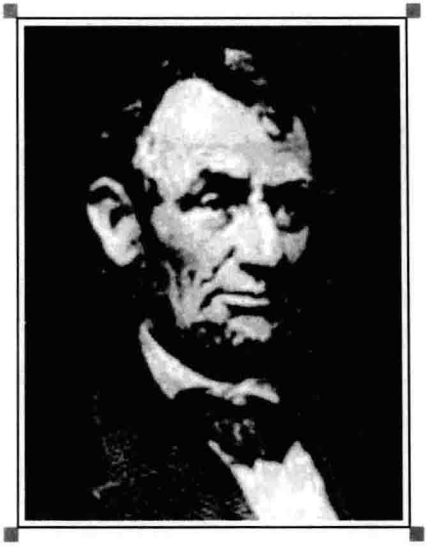
小公司做事，大公司做人。

——联想·柳传志

中国商业出版社

做事先做人

梁万里　编著



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

做事先做人/梁万里编著 .—北京:中国商业出版社 .
2001.8

ISBN 7-5044-4386-7

Ⅰ.做 ... Ⅱ.梁 ... Ⅲ.个人—修养 Ⅳ.B825

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 060143 号

责任编辑:陈学勤

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)
新华书店总店北京发行所经销
中国文联印刷厂印刷
*
850×1168 毫米 32 开 13.375 印张 326 千字
2001 年 8 月第 1 版 2001 年 8 月第 1 次印刷
定价:23.80 元
* * * *
(如有印装质量问题可更换)

目　　录

第 1 部　做人与做事的 27 条黄金法则

第 1 诀　站在对方的立场看问题　3
第 2 诀　他想要什么，就给他什么　10
第 3 诀　不要批评、抱怨、责骂　27
第 4 诀　热情地、真心地赞美　35
第 5 诀　真心诚意地关心别人　43
第 6 诀　用灿烂的笑容温暖别人　53
第 7 诀　记住他们名字，他们会感谢你　59
第 8 诀　倾听，倾听，少说　64
第 9 诀　投其所好　73
第 10 诀　欣赏他们引以为豪的东西　77
第 11 诀　不与他人争执　88
第 12 诀　不要表现得比别人聪明　94
第 13 诀　错了，就坦率地承认　103
第 14 诀　一切从友善开始　109
第 15 诀　从相同的观点谈起　115
第 16 诀　积极地鼓励对方说话　120
第 17 诀　让对方觉得是他在做决定　126
第 18 诀　做一个善解人意的人　133
第 19 诀　在适当的时候表现同情心　137

第 20 诀　把对方看作道德高尚的人　143
第 21 诀　鼓励他人去成功　149
第 22 诀　切莫喋喋不休　161
第 23 诀　养成良好的习惯　167
第 24 诀　学会容忍和谦虚　178
第 25 诀　给对方良好的第一印象　184
第 26 诀　要有积极的态度　196
第 27 诀　要不要保持“个性”　209

第 2 部　做人兼做事的技巧

1. 为人处世的基本技巧　247
工作好坏是公司里人际关系好坏的前提　247
和上司相处的要点　249
和前辈相处的要点　251
和同事相处的要点　253
要主动跟别人交谈　253
人际关系是互惠互利的　257
2. 防止人际纠纷的方法　259
努力适应对方　259
与“爱挑毛病”的人相处　260
与“喜怒无常”的人相处　261
与性格不合的人相处　263
与时间观念淡薄的人相处　264
与不同性格类型的上司交往方法的提示　265
不损害人际关系的秘诀　266
使对方心情愉快　267

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com

如果自己能先迈出一步 270
赞扬是崭新人际关系的开始 271
3. 与上司、前辈成功交往 273
和上司建立良好人际关系的捷径 274
注意非语言的要素 276
积极博得上司的信赖 277
对指示、命令的接受态度决定人际关系的好坏 278
能让上司接受的“NO”的说法 279
要认清自己的立场 280
不能损害上司的自尊心 281
4. 与晚辈成功交往 283
有技巧地传授工作方法 283
对待晚辈失败时的态度至关重要 287
出色的赞扬方法 290
使人际关系不融洽的几个错误观点 291
5. “为难”时刻的秘诀 294
使对方毫不犹豫说“YES”的请求方法 294
拒绝“难以拒绝的请求”的技巧 296
不使人际关系恶化的“高明道歉方法” 299
发生错误时的处理方法 304
上司和前辈喜欢能虚心接受批评的人 308
6. 三句好话暖人心 313
什么时候也不能只是说“对不起”就完事大吉 314
从“真是……”、“实在是……”的习惯中
摆脱出来 316
小小的称呼方法左右人际关系 317

书面用语和口头用语不同 318
建立融洽人际关系的语言秘诀 320
“会听”可以使人际关系融洽 321
使用有积极意义的语言 326
有关人际关系的故事 330
人际关系和谐融洽可以使工作顺利进行 331

第3部 做人做事名言录

1. 性格与聪明是发挥人的天赋资源的两个依托 343
2. 勿使所行之事公开亮底 343
3. 有识尚需有胆方可成伟业 343
4. 培养人们对你的依赖心理 344
5. 不要显得比上司高明 344
6. 避免你的土生土长的缺陷 345
7. 与可师者为友 345
8. 不断变换你的行事作风 346
9. 事情刚开始时不要让人抱过高期望 346
10. 依靠美德与小心谨慎 347
11. 寻觅他人的弱点作为把柄 347
12. 与其博，不如精 348
13. 了解走运者，好与之结交 348
14. 知道在适当的时候拒绝做某事 348
15. 要了解自己的特长 349
16. 善听弦外之音，并巧加利用 349
17. 功成身退，见好就收 350
18. 不要夸大其辞 350

19. 心随精英，口随大众　351
20. 深藏不露的意图可利用，却不可滥用　351
21. 要永远保持镇静　352
22. 既要勤奋刻苦也要开动脑筋　352
23. 有胆气，也要有骨气　352
24. 要知道如何等待　353
25. 深谋远虑者少遭危厄　353
26. 收场好才算好　354
27. 先下手为强　354
28. 行事要善终　355
29. 哪一行能使你获得赞扬就干哪一行好了　355
30. 让人理解你　356
31. 拒绝有方　356
32. 要果断　357
33. 以英雄豪杰为师　357
34. 不要老是开玩笑　358
35. 要知道如何利用敌人　358
36. 豪爽地对待别人　359
37. 三思而后行　359
38. 成名并保持你的名声　360
39. 隐藏你的意图　360
40. 世界上一半的人在嘲笑另一半的人，其实所有的人都是傻瓜　360
41. 天降大福须有大气度受之　361
42. 不要炫耀你的好运　361
43. 不要露出自满自得的神色　362
44. 不要训斥别人　362

45. 不要等到自己成为落月残阳 363
46. 要有朋友 363
47. 当你运气好时要为时运不济时做准备 364
48. 常和有原则的人打交道 364
49. 要获得讲礼貌的美名 365
50. 不要讨人厌 365
51. 切勿老记挂着别人的过失 365
52. 为蠢事者非为蠢，不善藏掖者方为蠢 366
53. 永不抱怨 366
54. 要实干，但也要懂得表现 367
55. 宁与人共醉，不要我独醒 367
56. 不要唱反调 368
57. 把握事物的要点 368
58. 智者自足 368
59. 不要多事 369
60. 不要因为固执而护短 369
61. 以退让开始，以胜利告终 370
62. 诿过于人 370
63. 勿与令你才华失色的人为伴 371
64. 不要去填补巨人留下的空间 371
65. 别让过多的同情心使你变成被同情者 372
66. 万事万物，有所保留 372
67. 不宜滥用他人欠你的人情 372
68. 绝不要与一无所有者相争 373
69. 切莫与人过于亲近 373
70. 深沉含蓄乃天才之标志 374
71. 不要受制于敌人可能会做的事 374

72. 莫要说谎，但也不宜说出全部真情　374
73. 于人前稍示勇气，不失为处世之智　375
74. 不要事事太执著　375
75. 众人愉快事，大胆为之　376
76. 要懂得如何欣赏他人　376
77. 了解与你同时代的伟人　376
78. 举轻若重，又要举重若轻　377
79. 学会利用藐视　377
80. 驳难有方　378
81. 清楚地表达自己，不仅要简易而且要很流畅　378
82. 别因巧智而闻名　379
83. 披不了狮皮，就披狐皮　379
84. 不要执著于第一印象　379
85. 不要把还未做完的事给别人看　380
86. 为人不可过于聪明　380
87. 允许别人开自己的玩笑，但是不要开别人的玩笑　381
88. 不要过于驯良　381
89. 求知方面无妨多一点，生活方面无妨省一点　382
90. 不要在生命即将终止时才开始人生　382
91. 懂得如何施恩　382
92. 让那些依赖你的人遭遇困境　383
93. 不要独自一人谴责流行时尚　383
94. 如果你知之不多，那么坚持你认为最有把握的东西　384
95. 喊价自便，但礼节要恭　384
96. 随波逐流，但保持自尊　384

97. 赢得聪明人的喜爱 385
98. 以不露面来赢得尊重 385
99. 可靠是优秀人格的奠基石 386
100. 吹嘘自己其实就是自卑情结的表现 386
101. 没有人是完美无缺的，也没有人是一无可取的 387
102. 要求报酬的诚实，算不上是诚实 387
103. 专注于品格的修养，名望则会自然建立 388
104. 最伟大的成就是由奋斗中得来的 388
105. 如果你的敌人多于朋友，绝对是因为你利用了他们 389
106. 做事不推诿，事后不搪塞 389
107. 依别人的方式做事，别人负责；依自己的方式做事，自己负责 389
108. 如果你还没准备好负起别人工作的责任，就别贪图别人的职权 390
109. 要别人敬重你，可不是凭嗓门 390
110. 过分谨慎就像毫不小心一样糟糕 391
111. 有两种人永远无法超越别人：一种人只做别人交代的工作，另一种人是从不做好别人交代的事 391
112. 如果你就是雇主，你对今天工作是否满意？ 392
113. 谈论别人最妥当的方法就是只称道别人的优点 392
114. 有时和对手结盟要比打斗更为明智 393
115. 如果马儿能了解自己的优势和力量，就没有人能驾驭得了它 393
116. 如果你确信自己是对的，就不必担心别人怎么想 393

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com

117. 如果你不知道自己追求什么，那么你还指望获得什么？ 394
118. 观察那些领先你的人，并向他们学习 394
119. 切记，风筝是因逆风而能高飞 395
120. 没有起步也就不会有完成 395
121. 如果不是你的工作，而你做了，这或许就成了你的机会 396
122. 完成小事是成就大事的第一步 396
123. 机会总是存在于失败和逆境之中 397
124. 不要忽略细节 397
125. 除非你是在部队里服役的军官，否则，礼貌的请求总会比命令获得更好的结果 398
126. 如果你不得已非让某人失望不可，千万不要是在你失意时帮助你的人 398
127. 千万记住：你在语气中所透露的，往往比所讲的话的内容还多 399
128. 提醒自己：至少要两个人才吵得起来 399
129. 当你遇上大麻烦，要庆幸事情没有变得更糟 400
130. 微笑只是件小事，却能产生极大的结果 400

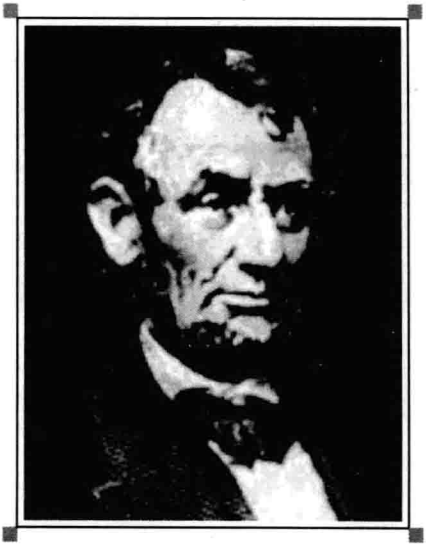
附录：这种时候怎么办？

事例研究 1　上司邀请你喝一杯去 403
事例研究 2　在酒席上想回家而又不能回去 403
事例研究 3　恋爱关系在公司内被公开 404
事例研究 4　在酒席上做出有失礼貌的言行 405
事例研究 5　不愿参加公司职员的团体旅行 406

事例研究 6　感觉公司内的人对自己有些冷淡　406
事例研究 7　和上司性格不合　407
事例研究 8　有薪休假后上班遭到上司的挖苦　408
事例研究 9　非常想请假休息　408
事例研究 10　本打算“知趣”做点好事，结果却受到了批评　409
事例研究 11　自己工作做得很好，可是上司总是吹毛求疵　410
事例研究 12　因自己靠关系进入公司这件事暴露而感觉不光彩　411
事例研究 13　客户公司职员对自己态度冷淡　412
事例研究 14　公司外部的人不怎么喜欢自己　413
事例研究 15　在客户熟悉的酒店该由谁付款呢？　413
事例研究 16　说了客户的坏话　414
事例研究 17　谈到绝对不能作为话题的话题　415

第1部

做人与做事的27条黄金法则



第 1 诀　站在对方的立场看问题

失败者的一个重要原因是，他们从来都不懂得站在对方的立场看问题。

创建了著名的松下电器公司的松下幸之助先生，在做生意的过程中，总结出了一条重要的人生经验：站在对方的立场看问题。

人们交往之间，总有许多分歧。松下幸之助总希望缩短与对方沟通的时间，提高会谈的效率，但却一直因为双方存在不同意见、说不到一块儿而浪费掉大量时间。他知道，对方也是善良的生意人，彼此并不想坑害对方。在 23 岁那年，有人给他讲了一则故事——犯人的权利。他终于从中领悟到一条人生哲学。凭藉这条哲学，他与合作伙伴的谈判突飞猛进，人人都愿意与他合作，也愿意做他的朋友。

松下电器公司，能在一个小学没读完的农村少年手上，迅速成长为世界著名的大公司，就与这条人生哲学有很大关系。

这条哲学很简单：**站在对方的立场看问题。**

犯人的权利

某个犯人被单独监禁。有关当局已经拿走了他的鞋带和腰带，他们不想让他伤害自己（他们要留着他，以后有用）。这个不幸的人用左手提着裤子，在单人牢房里无精打采地走

来走去。他提着裤子，不仅是因为他失去了腰带，而且因为他失去了15磅的体重。从铁门下面塞进来的食物是些残羹剩饭，他拒绝吃。但是现在，当他用手摸着自己的肋骨的时候，他嗅到了一种万宝路香烟的香味。他喜欢万宝路这种牌子。

通过门上一个很小的窗口，他看到门廊里那个孤独的卫兵深深地吸一口烟，然后美滋滋地吐出来。这个囚犯很想要一支香烟，所以，他用他的右手指关节客气地敲了敲门。

卫兵慢慢地走过来，傲慢地哼道："想要什么?"

囚犯回答说："对不起，请给我一支烟……就是你抽的那种：万宝路。"

卫兵错误地认为囚犯是没有权利的，所以，他嘲弄地哼了一声，就转身走开了。

这个囚犯却不这么看待自己的处境。他认为自己有选择权，他愿意冒险检验一下他的判断，所以他又用右手指关节敲了敲门。这一次，他的态度是威严的。

那个卫兵吐出一口烟雾，恼怒地扭过头，问道："你又想要什么?"

囚犯回答道："对不起，请你在30秒之内把你的烟给我一支。否则，我就用头撞这混凝土墙，直到弄得自己血肉模糊，失去知觉为止。如果监狱当局把我从地板上弄起来，让我醒过来，我就发誓说这是你干的。当然，他们决不会相信我。但是，想一想你必须出席每一次听证会，你必须向每一个听证委员会证明你自己是无辜的；想一想你必须填写一式三份的报告；想一想你将卷入的事件吧——所有这些都只是因为你拒绝给我一支劣质的万宝路！就一支烟，我保证不再给你添麻烦了。"

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com