

全面 实用 系统 经典

办事艺术

大全集

石伟坤 / 主编

想办事是愿望
肯办事是热情
敢办事是勇气
会办事是本领



百花洲文艺出版社

全面 实用 系统 经典



办事艺术

大全集



石伟坤 / 主编

想办事是愿望
肯办事是热情
敢办事是勇气
会办事是本领



百花洲文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

办事艺术大全集 / 石伟坤编. —南昌:百花洲文艺出版社,2012.3
ISBN 978-7-5500-0321-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 044603 号

敬启

本书在编写过程中,参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难,和部分作品的作者(或译者)未能取得联系,对此谨致深深的歉意。敬请原作者(或译者)见到本书后,及时与本书编者联系,以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话:010-84853028 松雪。

BANSHI YISHU DAQUANJI

办事艺术大全集

石伟坤 主编

总策划 杨建峰

责任编辑 张越

美术编辑 松雪

制作 王进

出版发行 百花洲文艺出版社

社址 南昌市阳明路310号

邮编 330008

经销 全国新华书店

印刷 北京鹏润伟业印刷有限公司

开本 1020mm×1200mm 1/10 印张 44

版次 2012年5月第1版第2次印刷

字数 832千字

书号 ISBN 978-7-5500-0321-7

定价 29.80元

赣版权登字 05-2012-41

版权所有,侵权必究

邮购联系 0791-86895108

网址 <http://www.bhzwjy.com>

图书若有印装错误,影响阅读,可向承印厂联系调换。

前 言

一个人无论选择怎样的活法,都离不开处理各种各样的问题,面对各种各样的人,做各种各样的事情。只要活着,就要面对人世间的是是非非,就要想办法解决现实生活中遇到的方方面面的问题。能否在熙熙攘攘的人群中脱颖而出,能否在纷繁复杂的环境中驾驭人生,能否把不可能的事情变为可能并趋近于成功,是衡量一个人能力的重要标志。要做到这些,取决于他的办事能力,也就是我们平常所说的“会办事”。

会办事是一种能力,也需要方法。有的人会办事,有的人不会办事。会办事是做人在行为上的要求,人们面对各种各样的问题和矛盾,以什么样的态度和方式处理问题、解决矛盾,反映着一个人的追求,也决定着事情的不同结果。世上没有办不成的事,只有不会办事的人。会办事的人,可以在纷繁复杂的环境中轻松自如地驾驭人生,把不可能的事变为可能,最终达到自己的目的。不会办事的人或者言而无信,说得到做不到,或者有头无尾,草率了事,或者固执己见,不求变通,结果反而更糟糕。

会办事与不会办事之间的差别到底有多大?或许没有人能对此下结论,但有一点毋庸置疑:这个世界上诸如财富、名誉、地位以及一切与幸福沾边的东西,都是给会办事的人准备的,而不会办事的人大都被置于对各种利益可望而不可即的境遇。

人不会生而知之,也不是天生就会办事的。办事的经验,是在成功与胜利中总结出来的;办事的能力,是在挫折与失败中磨炼出来的;办事的智慧是在人际交往中思考出来的;办事的艺术,则是在为人处世中用心感悟出来的。任何人所办过的任何一件事,其成功的过程都值得借鉴。

一个人可以没有很高的学识,但是,只要你用心去办事、灵活办事、会办事,即使没有机会也能创造机会,就有可能把困难变成机遇,把别人眼里的不现实变成现实。而一件事能不能办成,不是看你有多大的企盼和多大的热情,而是看你用什么方法,或者说用什么技巧。

会办事就是懂得处理问题的技巧:事办得到,事办得牢,事办得稳妥。办得到,就是应允的事情就一定要完成,对他人交代的事情能够严守承诺,不放空炮,上司交办的、下属请示的、同事委托的、亲友嘱咐的……都如期完成任务;办得牢,就是将事情办得牢靠,让人放心;办得稳妥,指办事有始有终,不虎头蛇尾,在办事过程中,细枝末节都想得到、办得好。

会办事,就是能分清主次与轻重缓急,办事前将自己的为人先做好,掂量好自己的身份,并了解对方的脾气秉性、喜好,准备好自己办事所需要的各种技能及物品;办事时把握住说与做的火候;同时,在现代社会中,遵循一些办事所涉及的社会潜规则,最终达到自己的目的。

会办事是一门学问,更是一门艺术。即使一个人有很高的学历,有很强的工作能力,有让人羡慕的外在条件,如果不懂得办事的艺术,即使再优秀,也只能事倍功半,白白浪费掉宝贵的机会和众多资源。而如果掌握了办事的艺术,就能够将众多资源有效整合起来为我所用,从而使自己的生活 and 事业一帆风顺。

“磨刀不误砍柴工。”这里所说的“磨刀”就是修炼自己各方面的功力,找到办事的最佳方法,从而提高办事能力和效率。

本书从做事先做人、办事的心态、办事的思路、办事的礼仪、办事的语言艺术、活用关系去办事、与不同的人办事、如何提高办事能力等方面,详细介绍了如何办成事、办好事的策略与方法,是迄今为止故事最精彩、文字最优美、内容最全面、道理最实用、分类最系统的办事艺术经典。本书所介绍的办事艺术,早一天掌握,早一天走向成功;早一天领悟,早一天拥有幸福的人生。

目 录

第一篇 办事前先学会做人

第一章 做事先做人	1	坚忍让一个人比他人站得更高	21
欲做大事一定先做人	1	第三章 成事需要好习惯	22
人品远比才华要重要	2	习惯会影响一生	22
做人从良心开始	3	习惯拥有无穷的力量	23
太过聪明会让人遗憾终生	4	前进路上不要踏着别人的脚印走	24
做人不能败在小节上	4	习惯不可成偏见	24
给失败留余地	5	敢于向权威挑战	25
不妨用点小术盖住老板心中的痛	6	莫为工作而工作	26
大智若愚是智谋	7	自我设限不可取	26
做人与做事的互动双赢	8	不要循规蹈矩	27
以人为本是做人做事的基本点	9	避重就轻的态度要不得	28
做人与做事是硬币的两面	9	眼高手低会害人	29
第二章 成也性格,败也性格	10	整洁有序从办公桌开始	29
性格决定命运	10	“不”字可以说出口	30
性格是可以塑造的	11	习惯没有固定的模式	31
性格缺陷会令人生充满坎坷	12	用创新赢得竞争	32
狭隘使人“后事难料”	12	跳出习惯	33
自负会让人成事不足、败事有余	13	耐心是一种好习惯	33
孤僻让人与幸福擦肩而过	14	永远别嫌细节小	34
懦弱不等于一事无成	16	你的看法决定他人的人生	35
好性格是一笔巨大的财富	17	播种行为,收获习惯	36
用包容的心赢得一切	18	勤劳是成功的唯一捷径	37
顽强让人在逆境中崛起	19	注重细节,从小事做起	37
勇敢令人无畏地挺进	20	实干才能脱颖而出	38

扎实的基础是成功的法宝	39	低微处起步更益于立身	42
第四章 低调做人,高调成事	40	放低自己,抬高别人	43
低调处世益于养精蓄锐	40	低是高的铺垫,高是低的目标	44
深藏不露可避免无益争斗	40	低调做人是一种人生态度	45
放低心态才能走得稳	41	低调是处世的哲学	46

第二篇 办事的心态

第一章 自信与自卑	49	跨越自卑,主宰命运	81
成功认识自我	49	最重要的是要认清自我	82
从改变自身开始	51	自信创造人生的奇迹	84
志在成功方能成功	52	第二章 自制与放弃	85
失败源于信心不足	53	做自己情感的统治者	85
信心推动里根由演员成为总统	54	自制是一种难得的美德	85
信心的力量是无穷的	55	控制住你的情绪	86
坚信自己一定会成功	57	欲控制别人必先控制自己	87
自信者的姿态	58	有自制力才能抓住成功的机会	88
建立自信的方法	59	付出终会有回报	89
坚信自己是独一无二的	61	控制情绪方能创造新境界	90
心理暗示有助于树立自信心	62	冷静是制服愤怒的人的最好办法	91
自卑的产生	67	约束愤怒最好是把愤怒导引为一种行动	92
克服自卑心理也有法宝	69	愤怒发泄得当,也能造就成功	93
莫让自己打败自己	71	戴约瑟巧妙转移愤怒	93
自卑与超越	72	要学会控制情绪	94
人生不必追求完美	73	认识心态的另一面	95
用自我暗示打败自卑	74	消极心态会使一个人成为失败者	96
接受自我	75	充分认识消极心态	97
不可随意贬低自己	76	消极的心态会排斥财富	98
相信自己,就一定能成功	77	成长中的心理障碍	99
扔掉那个叫自卑的包袱	77	进入职场后需警惕的 12 种致命心理缺陷	99
自信是成功的第一秘诀	79	完美人生需要克服狭隘心理	101
自信使人赢在起跑线上	80	业精于勤荒于嬉	102
不可让自卑成为拖累	81		

抛开消极心态	103	做自己情绪的主人	127
第三章 进取与浮躁	105	为人处世要怀揣一颗平常心	128
追求卓越,力争完美	105	不妨做个超然物外的小人物	129
标准是最低的要求	107	保持仁爱心,塑造平常心	130
秉持尽职尽责的精神	108	找到自己心灵的平衡点	131
绝不忽视任何一个细节	109	让自己彻底放松一下	132
身处弱势不气馁	110	第四章 挑战与挫折	133
成功在于坚持	110	心灵的望远镜	133
行百里者半九十	111	导航心灵的灯塔	134
只要再坚持一下	112	善用野心	135
“永不放弃”是真理	112	穷人最缺少的是什么	136
坚持不懈才能成就人生大事	113	心理高度决定行为高度	136
成功很可能就在下一次	115	一定要,你就一定能	137
坚定执著让人成大事	116	挑战不可能	138
浮躁在工作方面的表现	117	选定的事就全力去做	139
骄傲自满要不得	118	危而不乱,险而不惊	140
抱怨生活不如改变生活	119	不轻易接受施舍	141
乐观面对人生	120	不经挫折,难获成功	142
把工作变成一种乐趣	121	不要总以为失败是成功之母	147
平淡是一种人生境界	122	优秀者未必总能成功	149
浮躁是一种病毒	122	如何反败为胜	150
不必太计较别人的看法	124	毅力要与行动结合	151
不为薪水而工作	124	征服自己就会征服世界	154
做人要有平和忍让之心	125	失败不过是一个插曲而已	155
创设自在、简朴的生活状态	126	勇于献身科学的诺贝尔	156

第三篇 办事的思路

第一章 出奇制胜是成功办事的法宝	159	变相要挟也是一种办事策略	162
.....	159	激起别人的同情心	162
做前人没有做过的事	159	多在“奇”字上下工夫	163
放长线方能钓大鱼	160	思想多开窍,创意随后来	164
巧用手段创造办事条件	161	用心去接纳改变	164

创新会让不可能变为可能	165	时机等不来,就创造吧	189
创意是成功之苗	166	生存与梦想孰轻孰重	190
打破常规才能赢得先机	168	过程与结果同样重要	190
人生时时都有创新的机遇	170	聚焦眼前	191
反过来想想	171	每个年龄都是最好的	191
掌握信息就是掌握财富	173	选择喜欢的	192
第二章 厚黑有术,办事有度	173	选择自己的生活	193
缠着对方不放也是本事	173	合适的就是最好的	193
挺直腰杆去做事	175	不妨给心灵来个大扫除	194
克服阻碍成功的心理障碍	176	大弃大得,小弃小得	195
胆识也是一种办事的能力	177	给生活状态来个“清理门户”	196
跌倒了马上爬起来	178	尝试离开熟悉的生活圈子	197
持之以恒,坚持到底	179	翅膀挂满金子的小鸟飞不起来	197
耐心才能办成事	180	放弃是一种睿智的选择	198
面对冷遇不灰心	181	找准自己的定位	198
放下自己的架子	182	定位决定一生的高度	199
办事需懂得忍让	183	不同的理想成就不同的人生	200
你也可以不按规则出牌	184	让目标引导人生	201
不要忽视绕道而行	185	选择伟大的事业才能成为伟大的人	202
逢人只说三分话,未可全抛一片心	187	选择是把握人生命运最伟大的力量	203
第三章 学会选择,懂得放弃	189	人生即选择	203

第四篇 与不同的人共事

第一章 与领导共事	205	第二章 与同事共事	214
忠诚至关重要	205	冷淡同事,受冻的是自己	214
切忌敬而远之	206	不要随便做同事的工作	216
不要过河拆桥	207	不要和同事“抢功劳”	217
不犯“抗上”的低级错误	208	低调一点向同事求援	218
站在领导的角度想问题	209	处理好同事间的矛盾	219
敢向领导进忠言	211	尊重你讨厌的同事	220
唱好领导难唱的曲	212	控制情绪,不和同事正面冲突	222
不和领导“抢镜”	213	竞争不是生死之战	223

第三章 与下属共事	224	提醒客户不要“错失良机”	241
征服下属,先从尊重他们开始	224	让客户感受到你和他站在同一边	242
只有无能的将领没有无用的兵	226	注意倾听客户心声	244
融入到你的下属中	227	使客户保持忠诚	245
信任是对下属最有力的支持	228	第五章 与朋友共事	247
制造竞争关系,别让下属太结盟	229	选择有用的冷庙烧香	247
点燃下属热情之火	230	洞察对方是否可以深交	248
控制“临界距离”,树立领导威信	232	结交优势互补的朋友	248
激励下属不断进步	233	真正为朋友着想	249
第四章 与客户共事	234	雪中送炭远胜于锦上添花	250
对客户要常怀感恩之心	234	忘记对他人的恩惠	251
学会让客户“上你的当”	236	不需要帮助时也要保持联系	252
打消客户心中的疑虑	237	求老朋友要不卑不亢	253
永远不要与客户发生争执	238	借给朋友钱不如直接给朋友钱	254
用真情感动客户	239		

第五篇 办事的礼仪

第一章 仪容仪态礼仪	255	注意清除牙齿上的污物	260
笑容要适度	255	女性出席正式场合必须化妆	261
微笑时要分清场合和对象	255	化妆要与年龄相称	261
染发的颜色要适度	256	化妆要与个性相符	261
根据场合选择适合的发型	256	根据场合选择化妆	262
发型要与年龄相匹配	257	化妆要与职业相称	262
发型要与服饰相匹配	257	妆容要与服饰相协调	263
发型要与职业相匹配	257	妆容要与季节、时间相协调	263
使用发胶要适量	258	使用的香水要与气质相配	263
一只耳朵只能戴一个耳环	258	喷洒香水要适量	264
画眉要与眼睛相配	258	仪容要与言行相配	264
不要随便使用假睫毛	259	杜绝经常用手整理头发的习惯	264
慎用珠光眼影	259	避免在公共场合照镜子	265
画眼影时要避免画成熊猫眼	259	女性穿衣服要松紧适宜	265
小心将胭脂涂抹成“高原红”	260	工作场合穿着不可过于臃肿	266

杜绝当众整理内衣 266

男性不可随意戴首饰 266

穿着要符合年龄 267

穿着要符合身材 267

穿着要符合身份 267

穿着要符合个性 268

穿着要符合场合 268

穿着要符合习俗 269

穿着要干净整洁 269

女性穿套装不可配露趾凉鞋 269

女性穿套裙要配长袜 270

女性穿套裙不可露出袜口 270

女性不可穿破损的丝袜 271

丝袜里面不可戴脚链 271

穿高跟鞋走路要避免声音太响 271

女性在商务场合应穿高跟鞋 272

业务代表的着装不可比客户高贵 272

穿深色西装应配深色袜子 272

服装不可颜色过多 273

服装颜色要协调 273

配饰要讲究品位 274

戴领带夹要注意场合 274

勿在单层袖口的衬衫上别袖扣 274

不可戴劣质或造型特别的手表 275

戴戒指要遵循传统习惯 275

女性戴饰品切忌太多太杂 275

落座时只坐椅子的前端 2/3 276

女性落座应双腿并拢 276

下蹲时应避开人流 277

站立时不可趴伏倚靠 277

站立不可歪斜 277

结伴走路时速度要与大家一致 278

走路时不可用鞋底蹭地面 278

走路昂首挺胸 279

走路时要抬头目视前方 279

杜绝边走边吃的不良习惯 279

走路姿态要适应场合 280

不可在人多的地方奔跑 280

女性要避免在散步时吸烟 280

女性穿裙装时不可随意下蹲 281

下蹲时要注意姿势 281

第二章 拜访待客时的礼仪 282

上门拜访前先预约 282

不可单独夜访异性朋友 282

登门拜访前要明确目的 282

约定聚会要考虑对方是否方便 283

不宜利用休息日拜访朋友 283

预约拜访要提前确认 283

到朋友家做客不宜带小孩同行 284

切忌带着送给别人的礼物访友 284

敲门时要把握分寸 285

叫门时要把握好声高 285

进门要换鞋 285

切忌换鞋时露出脏袜子 286

随身物品要放在恰当的地方 286

要在指定位置停放交通工具 286

拜访要控制时间 287

访友要问候对方家人 287

访问要确定交谈主题 287

拜访要确定交谈对象 288

临走时别忘和主人家人道别 288

做客不可随便 288

不可拘谨 289

对主人倒水表示感谢并饮用 289

不可提出不合理的要求 289

主人做事时应主动帮助 290

不可强行代主人做饭 290

不宜请客人下厨“露一手” 291

切忌随便串主人的房间 291

不可随意使用主人的卫生间 291

对主人的房间布置表示赞美	292	安排座次时要考虑来宾间的交流	304
对主人家的宠物或孩子表示喜爱	292	在外宴请要预约	304
借宿时要讲究卫生	292	对来宾不可厚此薄彼	304
借宿时要看主人的作息习惯	293	接到请柬后要及时回复	305
借宿期间出门要打招呼	293	不能按时赴宴要作出声明	305
做客时不可频繁看表	293	不可穿制服赴宴会	306
主人送客时要礼让	294	赴宴时要脱帽	306
做客后要向主人致谢	294	赴家宴要带礼品	306
待客应尽力方便客人	294	别携带未受邀请的宾客赴宴	307
在客人到齐之前就开始炒菜	295	切忌乱放皮包和大衣	307
在家宴客更显示对客人的重视	295	入席后要跟陌生邻座打招呼	307
不必因疏忽向客人反复道歉	295	点菜时不可找最贵的点	308
点菜要问客人是否有禁忌	296	点菜要懂搭配	308
在家待客不可打扰邻居休息	296	赴宴时不可额外点菜	309
不可冷落个别客人	296	切忌对别人点的菜评头论足	309
待客交谈时要避免冷场	297	不议论账单的数目	309
待客殷勤有度	297	吃饭不要出声	310
强留客人并不礼貌	298	打喷嚏要背转身	310
下逐客令要讲究方式	298	不可只挑自己喜欢的吃	310
送客要送到门外	298	适当品尝自己不喜欢的食物	311
要照顾第一次远道而来的客人	299	不宜在宴会上接电话	311
送客时走在长者后面	299	夹菜舀汤要小心	311
不可在客人刚走后就议论客人	299	切忌抢着夹菜	312
客人走后要轻声关门	300	不可起身去夹离自己很远的菜	312
送客不必太远	300	吃完自己碟中的菜再重新夹菜	312
不可深夜让客人独自返回	300	菜夹起后不能重新放回盘中	313
贵客走后要及时问候	301	餐桌上剔牙要避人	313
第三章 宴请时的礼仪	301	宴会开始后才可动筷	314
隆重仪典请客要发请帖	301	吃中餐时不可喂筷子	314
发请帖要注明请客地点	301	吃中餐要注意筷子不可乱用	314
写请帖要符合规范	302	不可用筷子剔牙	315
不可随意将请帖转送他人	302	交谈时不可挥舞筷子	315
正式宴请前要沟通	303	宴会上不宜与他人交头接耳	315
安排桌次有章法	303	宴会上要使用公筷	316
安排座次要有规则	303	忌随意劝酒劝菜	316

饮酒要有节制	316
别人敬酒时不可捂酒杯	317
不可越过身边的人敬酒	317
给领导敬酒时杯沿要低于对方	318
别人敬酒时不可只顾自己夹菜	318
主宾致词时不可与旁人交谈	318
在餐桌上不宜谈论政治和新闻	319
酒桌上谈话不可唯我独尊	319
在中餐宴会上不可只吃不语	319
酒桌上不可大声喧哗	320
不可随便转移餐桌	320
不可结伴提早离席	320
吃西餐不识菜名不可胡乱点	321
吃西餐要学会点酒	321
在西餐桌上客人不可主动斟酒	321
不可在红酒中加其他饮料	322
在西餐桌上喝酒有度	322
吃西餐切忌擦餐具	323
注意吃面包和豆子的方式	323
不可捡起掉落的刀叉继续用	323
吃西餐时不可把双肘支在桌上	324
吃西餐要学会用餐具	324
吃西餐不可乱放刀叉	324
切忌把整个勺子放进嘴里	325
不可将面条切断再吃	325
不可将鱼翻过去吃另一半	325
不可将装饰配料直接入口	326
吃水果时要注意细节	326
吃西餐不可随便用手取食	326
吃西餐切忌滥用调味品	327
不可端着盘子喝汤	327
餐桌上不可大惊小怪	327
不可在西餐桌上打饱嗝	328
不可在西餐桌上找牙签	328
西式宴会告辞要看主宾行事	329

不做最后一个告辞的人	329
不可用咖啡勺喝咖啡	329
不可吹气为咖啡降温	330
坐着喝咖啡时不要连碟一起端	330
咖啡杯碟不可分开放	330
切忌左手咖啡,右手甜点	331
吃自助要使用公用餐具	331
吃自助需要了解菜序	331
吃自助餐不可一次取食太多	332

第四章 电话通信时的礼仪

拨打电话要选择时间	332
打电话时要问问候语	333
电话问候切忌生硬刻板	333
电话问候要遵循职业规范	333
不可让电话铃声响得时间过长	334
打错电话要道歉	334
打电话要说清楚目的和要求	334
接通电话后要问对方是否方便	335
要留下可靠的联系电话	335
不可责骂打错电话的人	336
错过电话后要及时回拨	336
不可贸然替别人接电话	336
不可随便请别人代接电话	337
不可将电话到处转接	337
接电话要复述要点	337
代接电话要做记录并及时转告	338
不要随意透露同事个人情况	338
替来电者叫人时要懂礼貌	338
重复来电者姓名时要用语得体	339
几个电话同时响起时要分主次	339
不可同时应答多个电话	340
让对方持机等候时要说明时间	340
在电话中忌谈无聊话	340
通话中要注意自己的表情举止	341
通话中要注意说话方式	341

通话中要注意控制音量	341	送礼金的数目要有所讲究	353
通话要控制时间	342	礼物要根据不同的对象而送	353
不可对着话筒打哈欠、吃东西	342	送礼要讲场合	354
不可边接电话边和别人聊天	342	不可当着几个人的面给一个人送礼 ...	354
要认真处理抱怨电话	343	送礼要选择恰当的方式	355
通话后不可抢先放下电话	343	送礼要懂得投其所好	355
不宜在会客时长时间打电话	344	送礼要考虑与对方的关系	355
设置录音电话的提示音要简洁	344	送礼要有新意	356
接电话时不宜主动中止通话	344	不可频繁送礼	356
不可突然挂电话	345	送礼要大大方方	356
给别人写信字迹要工整清晰	345	送花给病人要考虑是否合适	357
写信要注意格式	345	给病人送礼要考虑对方需要	357
写信要长短适宜	346	做客进门时就将礼物送给主人	358
给不熟悉的人写信不可太亲密	346	礼物上不可留有价格标签	358
不可将私人信件公之于众	346	回礼要看价值	358
收到信后要及时回复	347	不可无故拒收礼品	359
不能用传真机发感谢信和邀请函	347	对不适当的礼物要礼貌地退回	359
选对写商务信件的信纸、信封	348	受礼后要回礼	359
选对写私人信件的信纸、信封	348	受礼后不可随手丢放在一边	360
邀请函中要写明聚会的细节	348	收到礼物切忌表示不喜欢	360
提前给朋友发送邀请函	349	受礼后不可到处炫耀	361
不要遗漏应该邀请的人	349	不要将礼品很快转送别人	361
第五章 送礼时的礼仪	349	给孩子送礼物要讲究方法	361
送礼要有合适的理由	349	给孩子送礼可以选择衣服	362
不可滥送红玫瑰	350	给孩子送礼要投其所好	362
送花要数枝数	350	赠送生日礼物要有所讲究	363
送礼要重档次	351	记住朋友的生日	363
不可送广告礼品给别人	351	不喜欢的礼物可以自己调换	363
不可送过时的礼品给别人	351	教育孩子如何接受礼物	364
不可送太贵重的礼品或现金	352	对礼物的赠送者表示感谢	364
选送礼物要包装	352	为结婚纪念日选择适当的礼物	365
礼品与包装要相匹配	352	谨慎选择商务活动中的礼物	366
不送华而不实的礼物	353	以红包形式给服务人员送礼物	366

第六篇 办事的语言艺术

第一章 说话也要注意细节	367	通情达理,灵活变通	399
话贵在精	367	举实例说实理	400
把话说准	368	就事论事,因势利导	401
说话要抓住要害	370	第三章 说好难说的话	403
把安慰话送给最需要的人	371	寻找话题缩短距离	403
找准时机再说话	372	转移话题调动谈兴	404
说话要对症下药	373	失言后让脑子立即转弯	405
说出让他人满意的话	374	以“三寸之舌”挽回面子	405
生动的语言最具杀伤力	376	把别人的奚落拒之门外	406
说好第一句话	376	“打圆场”也要适时得体	407
初次交谈要把握好度	378	批评他人要备好“台阶”	408
让寒暄恰到好处	379	对“不争气”者说他最棒	410
寻找安全话题	380	回击“羞辱”视情形而定	411
说话要引人共鸣	381	用细节说话更能打动芳心	412
说话方式要得体	383	实话实说是最好的借口	413
说话时要注意风俗习惯	384	谈判中注重问得巧	413
学会察言观色	385	有技巧地询问薪酬	414
学会在嘴巴上尊重对方	387	第四章 说话讲究迂回策略	416
牢记别人的名字	389	有话不一定直说	416
说话要有分寸,切忌祸从口出	390	坏话好说,实话巧说	417
说话需经大脑	392	暗示胜过直截了当	418
第二章 说话需以理服人	394	投石问路,后发制人	419
学会用数字说话	394	学学正话反说	420
环环相扣,滴水不漏	395	妙语激将,移花接木	421
分析利弊讲清理	397	苦苦哀求不如循循善诱	422
理、据结合,脉络清晰	398	借他人之口传自己之事	424



第一篇

办事前先学会做人

第一章 做事先做人

欲做大事一定先做人

古训告诉我们,先做人才能做大事,先人早已强调了“做人为先”的重要性。圣人孔子告诉我们“子欲为事,先为人圣”“德才兼备,以德为首”“德若水之源,才若水之波”。中华民族历来讲究做人之道。关于做人的学问,一个不能忽视的内容就是讲究信用。在这一方面的典型代表就是晚清的胡雪岩。

人们心目中的胡雪岩,最大的印象就是“官商”,即所谓的“红顶商人”。这“红顶”是朝廷赏赐的,戴上它表示得到了皇帝的恩宠。

讲信用是胡雪岩做生意的原则,且无需外力约束。照胡雪岩的看法,就是商人对客户讲信用,官府对朝廷讲良心。商人是否言而有信,是对自己的服务人群——客户来讲的;官府只管自己做事是否问心无愧。两者对象不同,原则也不同,若各行其是,各司其职,整个社会便井然有序,否则整个社会就会混乱无章。

难能可贵的是,胡雪岩意识到,如果财富只集中在富人手中,市面就无法活跃起来;况且,过富必遭人妒。试想如果两极分化严重、饥民四起,那么富人怎会有安宁日子呢?

胡雪岩认为自己有义务回报社会,一方面体现了他“富好行其德”的良好品质;另一方面,表明了依靠商人诚信致富而支撑的是一个健康和谐的社会。这说明商人行善举对社会的贡献是很大的。

胡雪岩当初创办庆余堂,并没有打算谋利,后来因为药材地道、成药灵验而生意兴隆,收入颇丰。但盈余除了转为资本、扩大规模以外,全都用于施药施衣、救济贫民,并在历次水旱灾荒、瘟疫流行时捐出大批成药。胡雪岩本人却从未动用过庆余堂的一文钱。

自古以来精明的商人致富后,多“富好行其德”,其中之一便是周济贫民。陶朱公弃政从商“十九

年之中三致千金,再分散与贫交疏昆弟”;另一美谈是西汉商人卜式曾慷慨解囊捐款 20 万,赈济灾民。

胡雪岩历年在帮朝廷平定天下和赈济灾荒方面,取得了骄人的成绩。正是因为有这种利人济世的美德,又加上超凡的悟性,使得胡雪岩在官商两道如鱼得水。

胡雪岩这些卓越的素质和品德,使他成为一个传统文化意义上的哲商,并在经商的路上不断感悟和升华,他的智慧和生意因此能够不断通向炉火纯青的境界。而这一切正是他对人性深刻认识、善于做人的结果。胡雪岩成功的做人之道,是他获得成功的至关重要的因素。



无论从事何种职业,最重要的是做人,做人成功了,财富、荣誉便会随之而来。

人品远比才华要重要

人品不是一切,但毫无疑问,人品是人的立身之本,对事业兴衰、人生成败影响颇大。一个人品欠佳的人,无论如何也不会有高风亮节,更别提名垂史册了。

美国当代著名投资家索罗斯极为重视人品的高低,认为上等的人品比出众的才华更重要。他喜欢诚实的人,对那些自私毫无诚信的人,尽管他们才华过人,也会请他们走人。正如他的朋友沙卡洛夫说:“他(索罗斯)是我所见过的最诚实的人,他根本不能忍受说谎。”这一评价是非常客观的。索罗斯始终坚信,许多投机商,包括一些很成功的投机商,并非很严肃地对待自己的事业,他们所做的只是投机,一味地投机。

索罗斯说:“对那些才气纵横的赚钱高手,如果我不信任他们,觉得这些人的人品不可靠,我就绝不希望他们当我的合伙人。”

一次,垃圾债券大王麦克·米尔遭起诉后,他的业务出现真空,索罗斯很渴望进入这一黄金领域。为此他约谈了多位曾在米尔手下共过事的人,希望请他们做合伙人。但是,索罗斯发现这些人忽视道德,最后只能放弃他们。他觉得有这些人参与他的团队他会很不自在,尽管这些人积极进取又聪明能干,同时也很有投资天分。

索罗斯的团队里曾经有一个人私自在一处债券上投资了 100 万美元,最终结果是投资虽然赢了利,但索罗斯认为,此人对自己的行为丝毫不负责任。于是他解雇了这个人品欠佳的同伙。他相信,投资作风完全不同的人在他的团队里可以大展拳脚,但人品绝对要可靠。

为何索罗斯如此看重合伙人的人品?因为金融投资需要承担巨大的风险,而不道德的人不愿意也无法承担风险。这样的人不适宜从事高风险的投资事业。他说:“冒险是很辛苦的事,不是你自己愿意承担风险,就是你设法把风险转嫁到别人身上。任何从事冒险业务却不能面对后果的人,都不是好手。”

品行有污点,不仅害人,也会使自己丧失很多宝贵的机会。

管理学上有一种“中庸”理论,即任何一个想要平稳发展的企业,用人要划分出 3 个档次,第一是德才兼备,第二是德高才中,第三才是德才中等,唯独不可用的是有才无德的人,因为这样的人危险性极大。

典型的例子是《三国演义》中的吕布,他骁勇善战,英雄无敌,但品格令人不敢恭维,先认丁原做义父然后杀丁原,后认董卓做义父又杀董卓,最后的下场是被曹操抓起来,然而曹操再也不敢用他,只得把他杀掉。



漫漫人生路,无论你是用人还是为人做事,都要牢记“最重要的是人品”这句箴言,这对你走上成功之道有极大的帮助。