

中版集团数字传媒有限公司出版

成功办事九绝招

石地 著

一个人能办事和会办事是社会对这个人的肯定性评价。要想得到这样的评价很难，因为能办事和会办事是一个人综合素质的体现。它不仅包括个人的语言能力、思想品位、情感商数、性格取向，也包括涉世的城府深浅、经验的积累厚薄、内在心理素质的高低以及外在形象的设计对环境的适应程度等。把这些因素综合在一起便构成了一个人在社会上立足的综合形象，这个综合形象对一个人在社会上能不能办成事起到了不可忽视的作用。本书教你九绝招，办事之途挫折少。



中国出版集团公司
China Publishing Group Corp.



中版集团数字传媒有限公司
China Publishing Group Digital Media Co., Ltd.

成功办事九绝招

石地 著

内容提要：

一个人能办事和会办事是社会对这个人的肯定性评价。要想得到这样的评价很难，因为能办事和会办事是一个人综合素质的体现。它不仅包括个人的语言能力、思想品位、情感商数、性格取向，也包括涉世的城府深浅、经验的积累厚薄、内在心理素质的高低以及外在形象的设计对环境的适应程度等。把这些因素综合在一起便构成了一个人在社会上立足的综合形象，这个综合形象对一个人在社会上能不能办成事起到了不可忽视的作用。本书教你九绝招，办事之途挫折少。

ISBN 978-7-89900-282-7

出版时间：2015 年 11 月

总 策 划：祁兰柱

责任编辑：阮琳越

封面设计：刘艳红

出版发行：中版集团数字传媒有限公司

地 址：北京市东城区朝阳门内甲 55 号中国出版集团公司大楼一层北侧

邮 编：100010

Website: www.dajianet.com

E-mail : kf@mail.wpcsh.com

电 话：010-58110486

传 真：010-58110456

版 次：2015 年 11 月 第 1 版

字 数：124000

定 价：2 元

ISBN 978-7-89900-282-7



目录

第一章 先把好印象留给别人

一个人能办事和会办事是社会对这个人的肯定性评价。要想得到这样的评价很难，因为能办事和会办事是一个人综合素质的体现。它不仅包括个人的语言能力、思想品位、情感商数、性格取向，也包括涉世的城府深浅、经验的积累厚薄、内在心理素质的高低以及外在形象的设计对环境的适应程度等。把这些因素综合在一起便构成了一个人在社会上立足的综合形象，这个综合形象对一个人在社会上能不能办成事起到了不可忽视的作用，所以，我们说办事要有一个好形象，起码有两方面值得特别注意：一是外在形象设计，二是内在形象设计。

1. 办事前请先整理一下你的表情
2. 给人留下你办事很诚实守时的好印象
3. 给人留下你办事很热情的印象
4. 给人留下你办事利索能干的好印象
5. 给人留下你办事挺有份量的好印象
6. 给人留下你办事心理素质好的印象
7. 给人留下你办事有人缘的好印象

第二章 要具备办事的无形资产

清代天下第一财神、红顶商人胡雪岩，当他被朝廷宣判破产时说：“其实我无产可破，当初我的月俸只有四两银子，仅够养家糊口。”当初他发家靠的是：

一、为人四海：一把算盘两面打，一面为自己算，一面为对方算，不是双赢的生意他坚决不做。

二、做事仁厚：不靠精明，更不靠奸诈。他常说：“凡事先讲理，再讲情，不得已时使手段。”

三、说话守信：他身无分文，仅凭一句话，上海的朋友连夜为他筹齐一万担大米，并且帮他装运上船，就是因为他一向言词有信，一诺无辞。

四、生活在希望里：为了帮助他人而被解雇后，四两银子的养家薪金断了，但他心中的希望却没有断，他常说“人要生活在希望里”，这是他的生存信念。

其实说白了，上面四条这也是我们立身办事应具备的无形资产，你有吗？

1. 吃苦是办事的本质资本
2. 速决速断是办事的行动资本
3. 有条理是办事的逻辑资本
4. 你相信你能行吗
5. 你的心态积极吗
6. 冒险是办事的资本
7. 为远大志向而奋斗，你能吗
8. 你能挑战失败吗

第三章 有效办事的语言艺术

会说话同会办事儿是相辅相承的。话说得好听，说得到位，对方易于接受你提出的条件和要求。否则，说话不分场合，不顾对象，不知深浅，不懂分寸和技巧，即便是一件很简单的事儿，也可能会因此而办砸。所以，要学会办事儿，就要先学会说话。

随着当代社会人际交往的节奏加快，我们办事儿不需要拐弯抹角地绕圈子，但讲点方法技巧在很大程度上仍有助于把事情办好。借助一定的表达方式把自己要办的事儿说出来，这是一种语言的艺术。

1. 套近乎的语言艺术
2. 为了办事要善于没话找话
3. 幽默是办事的高级语喜艺术
4. 委婉是“软化”的语言艺术
5. 要学会含糊
6. 请将不如激将艺术
7. 一边说话一边办事的语言艺术
8. 看对方性格选择说话的方式
9. 办事时什么情况说什么话

第四章 如何对付难办事

一个人从恋爱到结婚成家、从在校学习到踏入社会工作，随着年龄的逐渐增长，交往范围的逐步扩大，所面对的事情也就越来越多，越来越复杂。其中有许多事情尤为难办，这些事情直接关系到一个人能否正常工作与生活；能否扩大声誉，提高身价，建功立业；能否在社会生活中逢凶化吉，成为赢家。由此说来，如何应对这些难办的事情对每个人来说显得极为重要。

实践证明，成功人士的成功之处就在于他们知道该如何应对人生最难办的事情，并且舍得在这方面下功夫。

1. 怎样与脾气大的上司相处
2. 怎样与忌贤妒能的领导相处
3. 女性如何对付上司的性骚扰
4. 如何应付排挤你的同事
5. 怎样对付小报苦
6. 员工有不满情绪怎么办
7. 怎样和“问题员工”打交道
8. 怎样处理三角恋爱
9. 妻子爱吃“醋”怎么办
10. 夫妻吵架怎么办

第五章 如何巧妙送礼

子曰：“有来无往非礼也。”

从办事的意义上说，送礼的艺术其实就是以“来”求“往”的艺术，所“来”者是物质上的“礼”，所“往”者是办事的目的——即所期望对方给予的回报。所以，重要的是会不会“来”——即会不会“送”的问题，把礼送对了，送得恰到好处，所期望的回报——即办事目的才能得到落实。

中国是礼仪之邦，送礼很有奥妙，很有讲究，可算是一门很有实际用途的学问，不好好学会这门学问，不懂得礼尚往来，往往办不好事。

1. 选礼是办事的交际艺术
2. 送礼应择时而动
3. 办事送礼的四大原则
4. 办事送礼得讲求一点隐招
5. 送礼说话也要找准切入点
6. 请客吃饭是办事中的一种礼节性行为
7. 送礼的妙法
8. 向请托着说“No”

第六章 生意如同恋爱都是“谈”出来的

翻手为云，覆手为雨，这是每一个现代人都想得到的办事技能，谁拥有灵活的说话办事的招术，谁就能在激烈竞争社会里永立不败之地。“商场如战场。”生意场上最直接、最便利、最有效的就是要有一套精妙的口才技巧和处事方略，使你可以在任何场合，面对任何人，都能做到从容不迫，让你在经济的浪潮找到财富，在事业上找到成功！

1. 商务谈判中的策略和技巧
2. 如何在谈判中牵别人鼻子走
3. 原则问题不可让步
4. 与大公司谈判的4个口诀
5. 合伙人之间谈判
6. 胜负性谈判
7. 谈判中如何巧妙提问
8. 如何在谈判应答中说“Yes”和“No”
9. 如何才能迅速达成谈判协议
10. 如何应对不同性格的谈判对手
11. 生意场上谈判的攻、守、退、避

第七章 办事就要善于应酬

应酬，是当今在社会上人与人交往的一种沟通艺术，是士农工商处世待人的一种重要沟通技巧；应该说，它是每一个人生活中不可或缺的生活哲学。

人既然生活在社会中，就不得不与人交往，与人交往又不得不注意人际关系，而应酬恰是人际交往的润滑剂。

应酬也是有一定技巧的，虽然它会因人、因地、因事而异，但毕竟有它的自然规律。善用应酬技巧，正像走路一样，如直走有障碍，可以绕道，或者在几条道路中选一条可行的捷径。

1. 应酬是一门沟通艺术
2. 应酬中要讲求一定的距离
3. 要选好最佳应酬的地盘
4. 脾性不同应酬方法不同
5. 应酬中阴谋诡计来不得
6. 应酬中学会说“恭维”话
7. 应酬进退自如才能游刃有余
8. 应酬中切勿轻易承诺
9. 应酬中斗智勿斗力
10. 应酬中要善言相同
11. 塑造你应酬中的品格力量
12. “两小时不见”让你应酬“Success”

第八章 广结人缘

俗话说：“千金难买是朋友，朋友多了路好走。”朋友多就是人缘好，人缘广。如果你有广阔的人缘关系，这对你办事将是一笔不可估量的无形资产。因此，人缘好不仅体现了你个人社交的魅力，更是你办事的资质魅力。

1. 一见面就讨人喜欢法则
2. 建立多层次的人缘关系
3. 好商人要有好“行头”
4. 善于与名流搭关系
5. 把握与名人结交的尺度
6. 不要与有用之人失去联系
7. 如何赢得女人缘
8. 如何结交 O 型血的人
9. 如何结交 A 型血的人
10. 如何结交 B 型血的人
11. 如何结交 AB 型血的人

第九章 借力绝招

借力绝招宗旨就是教你学会借用他人之力为你的事业推波斩浪，你学会了，你的事业航船就可达到理想彼岸，你学不会，难免翻船失事。

“好风凭借力，送我上青天”，愿每一位有志之士，将借力大法烂熟于胸，功成名就。

1. 借眼可看穿对方心
2. 借言可洞悉对方
3. 给人留足脸面的借面法

4. 善用赞美
5. 借来他的嘴，打动他的心
6. 培养你的伯乐
7. 多方关心下属
8. 巧用逆反心

第一章 先把好印象留给别人

一个人能办事和会办事是社会对这个人的肯定性评价。要想得到这样的评价很难，因为能办事和会办事是一个人综合素质的体现。它不仅包括个人的语言能力、思想品位、情感商数、性格取向，也包括涉世的城府深浅、经验的积累厚薄、内在心理素质的高低以及外在形象的设计对环境的适应程度等。把这些因素综合在一起便构成了一个人在社会上立足的综合形象，这个综合形象对一个人在社会上能不能办成事起到了不可忽视的作用，所以，我们说办事要有一个好形象，起码有两方面值得特别注意：一是外在形象设计，二是内在形象设计。

1. 办事前请先整理一下你的表情

（1）整理仪容不如整理表情更重要

大多数人出外办事时都比较重视自己的服饰仪容，临行前他们总是要对照镜子刻意打扮一番，看领带是否正常，头发是否乱了，惟恐因衣着粗俗而令人看不起。他们很少注意到自己的面部表情，很少意识到面部表情将会对办事产生影响。其实，在办事中，整理表情比整理仪容更重要。

一位实习记者有次去见某部长，约会时间到了，首先来的却是部长秘书：“对不起，请您再等几分钟好吗？”记者以为部长的会议还没有开完，便又耐心地等了一会儿。

几分钟之后，这位部长满面春风地走出来与他握手寒暄，并带着歉意说：“刚才，我在主持一个很重要的会议，表情很紧张也很严肃，散会后带着这样一副表情来见一位不是很熟的人，担心会给你留下一个不好接近的印象，而且也有失礼貌。所以，我又对着镜子休整了片刻，等心情和面孔都恢复正常了，才出来和你见面，实在对不起，让你久等了。”

（2）让你的微笑更加动人

一般来说，每一个人的笑容都是有特点的。每个人都可以根据自己的笑容特点来改变和调整表情。

你可以经常照一照镜子，观察一下自己微笑时的神态。看一看几个关键部位，包括眼角是否下垂，口型是否好看，嘴唇是半张开着好还是抿合着好，牙齿露出来多少适度，然后定格出几种讨人喜欢的笑容，经常对着镜子练习一下，就会收到理想的效果。

有一种叫“快乐脸”的图案，底色为黄，眼睛嘴巴是由黑色的点和线描绘出来的，看上去很简单。看过这种图案，常常令人心情开朗、精神愉快。这种图案的口型是：口的两端向上，翘到耳根，表情亲切。而口角两端下垂时，看起来就显得很呆板和严肃。

当口角两端平均向上翘起，显露出的如“快乐脸”那般的笑容是最动人的。如果你感觉自己微笑的时候，口角并非如同快乐脸谱那样，这时就应该用心刻苦训练才行。

如果你只是拉动口角的一端微笑，那么就使人感觉虚伪，而吸着鼻子冷笑，更会令人感觉厌恶，这样的脸谱一定不会给人留下好印象。

（3）展露你真心的笑容，你才会获得别人真心的喜欢

不知你留意过没有，那些喜欢用手遮住嘴笑的人，究竟可爱不可爱？有些人特别是女性，在笑的时候常常用手掩住嘴，似乎怕别人看到咧开的大嘴，或是不美观的牙齿。殊不知，此时的形象让人感到你的小气、委琐。这样做是很难招人喜爱的。

即使笑容不美丽，你也要抛开杂乱的想法，露出大方坦诚的笑容。这样，你一定能够吸引对方的心，给人留下开朗愉快的好印象。

真心的笑容是最美丽的。当你被快乐、感激和幸福包围着时，流露出的笑容是自然的，

而当心中有温和、体贴、慈爱等感情时，眼睛就会露出微笑，给人以诚心诚意的感觉。这样的笑容和这样美好的心境一定能够增强你办事的效果。

(4) 笑要收放自如才能赢得好感

笑也是要讲究技巧的，有节制的笑更能表现你的魅力。有的人很爱笑，给人留下了美好的印象；有的人却笑得一发不可收拾，搞得别人莫名其妙。笑的时间太长了，别人可能会心存疑问：你干嘛总是笑？是笑我形象不对劲？讲的话有问题？再不就是你本身有毛病？精神不正常？如此一来，反倒使你的形象大打折扣。因为办事就得严肃，无休止的笑定然会影响办事的效果。

办事时，总会遇到令人发笑的话题，这时的你要适宜地展露笑容，但要笑得既不张狂也不做作，而且要表现出倾听的热情。当然，你有时也会听到对方过于直接的指责或不中听的话题，这时聪明机智的你不妨试用微笑改变一下气氛，从而为你的办事过程营造轻松愉快的气氛。

(5) 用微笑把自己推销出去

用你的微笑去欢迎每一个人，那么你就会成为最受欢迎的和最会办事的人。

用微笑先把自己推销出去，最好的例子是美国联合航空公司。

有一位叫珍妮的小姐去参加联合航空公司的招聘会，当然她没有关系，也没有熟人，也没有先去打点，完全是凭着自己的本领去争取。她被录用了，你知道原因是什么吗？那就是因为珍妮小姐脸上总带着微笑。

分珍妮惊讶的是，面试的时候，主试者在讲话时总是故意把身体转过去背着她，你不要误会这位主试者不懂礼貌，而是他在体会珍妮的微笑，感觉珍妮的微笑，因为珍妮的工作是通过电话工作的，是有关预约、取消、更换或确定飞航班次的事情。

那位主试者微笑着对珍妮说：“小姐，你被录取了，你最大的资本是你脸上的微笑，你要在将来的工作中充分运用它，让每一位顾客都能从电话中体会到你的微笑。”

虽然可能没有太多的人会看见她的微笑，但他们透过电话可以知道珍妮的微笑一直伴随着他们。

2. 给人留下你办事很城实守时的好印象

(1) 提前 5 分钟到约会地点，可表现你的诚意

守时是每个人都应具备的美德，经常迟到会留给人毫无诚意的印象。因此，如果你提出的约会，请比约定时间早 5 分钟到达目的地，这一点很能表现你的诚意。即使你是准点到达，如果对方已经在等你，对方心里会想：“是你提出的约会，自己还比我晚到。”这样你的诚意在对方心中会大打折扣。此外，要是你比对方早到的话，可以先熟悉一下周围的环境，酝酿一下和对方见面时的话题，准备充分才能顺利达到办事目的。

(2) 直接讲出不利于自己的事情，对方会觉得你非常有责任感和诚意

一般人在碰到不利于自己的事情，或想提出什么要求时，往往先作一大堆铺垫，拐弯抹角地先讲一通和主题无关的话，最后才说出自己的本意，这种做法会使对方觉得你毫无诚意。如果你无需任何开场白，直接地表明你自己的意图：道歉或要求，这样不但不会引起对方的反感，反而会使人觉得你有责任感和诚意。

(3) 不懂就说不懂，不要装懂，这样能博得对方的好感

有时候，为了隐藏自己的弱点和无知，人们喜欢摆出一副不懂装懂的姿态，殊不知这样反倒会给人一种浅薄的感觉。如果你对不懂的事情坦率地说不知道，反而可以成为一种有效的表现自我的方式，因为坦率本身就会给人一种强烈的印象，认为你很坦率。此外，就某种

程度上，你还给人以一种敢于承担责任的信任感。

(4) 起出对方期待的道歉，可给对方城实的印象

当对方的错误给自己带来麻烦或造成伤害时，通常都希望对方向你道歉，并且有一个衡量其诚意的标准，亦即你的期望值。如果你的期望值为 10 分，对方却只给你 5 分的道歉，你就会认为这个人毫无诚意，内心对他的反感也会增加。如果你只抱着 5 分的期待，而对方却给了你 10 分的道歉，大大超出你的期待，你会由衷地感到对方确实诚实可信，心中的不快也就消失得无影无踪了。因此，由此及人，当你错了，不妨借鉴这种方法，给予对方超出他期望值的道歉，你的诚意会给他留下深刻的印象。

(5) 稍微表露一些自己的不足之处，会让人觉得你很诚实

维纳斯之所以被人誉为美神，就在于她的残缺美。折断的双臂不仅没让她黯然失色，反而使她闻名于世。所以，不要怕暴露你的缺点，有时它会使人觉得你更加诚实可信。

因此，稍微表露一些缺点用以表现你的诚实，是提升自我形象的有效手法。但要注意，不要让自己所有的缺点都“一览无余”；因为这样一来，别人只会觉得你毛病太多，一无是处，而不会认为你很诚实。

因此，适当地表露缺点的作法是：暴露出一两点无伤你整体形象的缺点，如爱睡懒觉等。这样，别人会觉得你真实，并且会产生除了这一两处缺点以外，你没有其他缺点的错觉。

3. 给人留下你办事很热情的印象

(1) 每天提前 15 分钟上班，会给领导留下积极而有热情的印象

如果你刚进单位工作，每天都能坚持做到提前 15 分钟上班，会给领导带来积极热情的印象，你可以准备一块抹布，先把领导和同事的桌子擦干净，最好不要去碰他们的文件、书籍等私人物品，把地板擦干净，把拖鞋摆整齐，给花盆洒点水，倒掉烟灰缸里的烟灰……

这样持之以恒地做下去，上司会对你有一个极好的评价，你积极热情的工作态度产生的良好形象就自然而然地树立起来了。

(2) 事事比别人快一步，会给人以热情积极的好感

现代社会已进入节奏感强、竞争激烈的时代，办事永远比别人慢半步的人怎么也不会引起上司和同事的注意。为了让人对你的工作积极性有一个了解，事事比别人快一步或半步是十分有效的。电话铃响了，你比别人先接；有客人来时，你先一步接待等等，事事比别人抢先行动，这样，别人会认为你既热情、办事又很积极。

(3) 与人办事交谈时，上半身前倾，可表现出你对所谈之事的关切

大概都有这样的感觉：人们对于自己感兴趣的事，往往会很自然地将上半身向前倾斜着，好像努力要把所要办的事情听透和看透似的，因为对于自己感兴趣的话题和事物，大家都会有尽量接近的心理倾向，从而会全神贯注，悉心关切。所以办事时，你若想让对方产生一种热心而积极的好印象，不妨摆出向前倾身的姿势，表示你对所办之事倾心关注的态度。

(4) 说话时带着手势，可表现出你很有热情

臭名昭著的希特勒是一个十分成功的演说家，他演说具有很强煽动性的原因之一就在于在演说时他常常带有夸张的表情和手势，从而显现出他与众不同的独特语调。在谈话时，如果能加上一定的手势和神态，就能表现出你积极热忱的态度。因此，与人办事时，如果想让对方了解你很有热情，那么带有一些手势说话很值得效仿。

(5) 听人谈话时做个记录，表明你在热心听对方说话

通常说来，人们只有对对方的话很感兴趣或认为很重要的时候，才会一边听一边做记录，而对于不感兴趣或认为无关紧要的话，人们是没有兴趣做记录的。因此，要表现出你在热心听取对方谈话的样子，不妨运用这一大众心理，边听边记，表示你认为对方的谈话具有记录

的价值，这样会博取谈话者的好感。

(6) 打招呼时稍微高声一点，可加强你热情开朗的性格

和人打招呼时声音大小，会给人一种冷漠的印象。而用比平时说话声音稍大一点的语调跟人打招呼或寒暄，会给人以热情、开朗的感觉，从而留下良好的印象。

(7) 主动热情地和别人打招呼，可表现出你的开朗大方

在路上碰到别人能主动热情地和对方打招呼，不仅表现出你对对方的尊重，也说明你从心理上能够接受对方，而你这种表现，会令对方很愉快，认为你是个开朗大方的人。相反，见面时要么不打招呼，要么一定等到别人先打招呼才还礼的人，会给人一种冷漠、傲慢的感觉，这种人也不会有好人缘。因此，要让人感到你的开朗大方，不妨热情主动地和对方打招呼，并配合以亲切的笑容。

4. 给人留下你办事利索能干的好印象

(1) 将说话内容归纳为三个重点，可使对方感觉你的组织能力强

古汉语里“三”是衡量数字多少的一个标准，超过“三”者为多，不够“三”者为少。从另一种意义讲，“三”意味着不多不少，正好，因此，人们对“三”都有好感，因为在谈话中，如果用“惟一的答案是……”等说话方式，会给人一种武断的印象，而把问题归纳为两点又给人一种左右摇摆的感觉，如果归纳为“一二三四五”点，又让人觉得你罗罗嗦嗦，只有归纳为三点，才会使人觉得很有理论性和逻辑性，并且似乎只要从三个方面对事物进行分析，就已经把握住了事物的整体。大部分能说会道的人，都往往在潜意识中自觉不自觉地运用人类特有的心理作用。如某一位宣传部门的领导，长期从事思想政治工作，凡是和他打过交道的人，都认为他具有极强的组织能力，其奥秘就在于该领导很会归纳说话的内容，对许多要谈及的事情都概括为三点，既重点鲜明，又简洁，使听众很容易铭记于心。

此外，当重点被归纳为三点时，多数人都会产生重点就这么三个的错觉，而忽视了谈话者有可能故意隐藏起来的一些重要问题。

(2) 常用以“我……”开头的语句，可加强你非常自信的印象

常用“我将如何……”，“我相信……”，“我想……”，“我希望……”等语句，会使人感觉你意志坚定，十分自信，至于常用“我”这个字，也是强化印象的一种手段。因此，如果想让对方对你印象深刻，经常使用以“我”开头的语句，会产生相当不错的效果。

(3) 与人订约时，不约整点，而约“几点几分”，可给对方珍惜时间的印象

与人订约会时间，如果你定大约“几点左右”见面，会使人产生你很悠闲的错觉，认为你无所事事，因而未见面就对你的印象打了折扣。相反，如果你定在“几点几分”见面，对方会认为你工作很忙碌，并且能干，同时也会对你产生珍惜时间的印象。

(4) 关注社会焦点和畅销书等，说明你能跟上时代潮流

对于畅销书、热门话题、流行歌曲、时下正火的连续剧等，你不一定要如数家珍，但应有所了解。因为这些一时流行的人、事、物，其内容虽然可能不值一提，却反映了社会的热点。跟上时代的步伐，是成功者必备的条件之一。如果你对于畅销、流行的东西一点都不了解，会给人落伍、迟钝的印象。

5. 给人留下你办事挺有份量的好印象

(1) 低沉而缓和的声音往往更能给对方以难忘的印象

香港一位著名的节目主持人，在回忆自己成功的经验时说：“想把自己的观点或意见传达给对方时，和对方保持 40—60 厘米的距离，稍微压低一些自己的嗓音和对方谈话，效果最佳。”

交流是相互影响的，你的音调会影响到对方的情绪，当你高嗓门说话时，对方为了达到和你同样的效果，也会情不自禁地提高自己的嗓门。如果你以低沉而缓和的语气交谈，即便语气和内容都强硬，对方也能接受，使交谈能顺利进行，而你也可以给人留下沉稳、有涵养的印象。所以，你要给对方留下难忘的印象，使用低沉缓和的语气往往效果更佳。

（2）“瞬间沉默”能够集中听众的注意力

无论你作演讲、主持节目还是授课，首先必须把听众的注意力集中到你身上。有些演讲者和授课者一上台就会立即开始他的演讲，这是一般规律。如果你一开始就想抓住听众的心，在演讲开始之前稍作沉默，环顾全场，这样，听众知道你即将开始你的演讲，就会停止与别人的交谈或放下手中的笔，而做出准备听你演说的姿态，这样一开始，你就吸引了听众的注意力，你的演讲也就成功了一半。

（3）参加会议时，找一个突出身份的席位

一般的宴会根据与会者的身份和地位来确定上座和下座。而在会议室开会，选择最能体现你身份和地位的位置，也大有讲究。最佳的席位应该使你处于优于其他同事的地位，又能很容易地引起上司的注意。

不同形状的会议桌，其上下席位置和排列会有不同。以常见的长方形会议桌为例，无论是短边还是长边的中间位置，通常是领导席位。如果你不是领导而又想在会议中显示突出作用的话，不妨提前到会，选择中间位置领导旁边的那个位置。坐在领导旁边的好处是，别人在关注领导的同时，也很容易把目光落在你身上。另一方面，领导不可能对于坐在身边而又表现活跃的人无动于衷。

同样是领导席位，会议桌短的两边的中间与长的两边的中间给人的心理影响也不同，短的两边的中间位置，更容易体现领导的权威作用，而长的两边的中间位置，则更能体现领导的民主精神。

如果你是一位领导，召开正式会议时你不妨选择体现你权威作用的位置。如果是座谈会之类的会议，你最好选择会议桌长边的中间位置。一般而言，坐在其他席位的人，要么是地位较低的人，要么是对会议不热心的人，这些人通常难以引起领导的注意。

如果你比别人晚到会议室，而只能选择对你不利的位置的话，想在会议中赢得重视，只有靠大声发言和独到的观点引起别人注意了。上面已经提到过，领导旁边位置比较有利，要是还没有人坐的话，应毫不犹豫地坐上去，这样，你已经争取到了一部分主动权。

（4）培养和你的工作性质相距较远的兴趣爱好，能给人留下强烈的印象

如果你听说某个朋友或同事在某些与工作性质毫无关联的技能大赛中获得了大奖，一定会产生由衷钦佩之情，并对这人产生好感。

之所以会有这种感受，主要是由于这个人突出的兴趣爱好与其工作性质毫无联系，距离很远。他在工作范围之外的其他方面的发展会给人一种“这个人很有潜力”的印象。

因此，如果你在某一方面有专长，可时不时地露两手，那样会使周围人对你另眼相看。而这种兴趣爱好离工作性质愈远，愈能给人留下深刻的印象。

（5）音调给人造成的深刻印象有时起过谈话内容

说话时语调的抑扬顿挫、激昂、低沉交错会影响到你的个人形象。

有效地运用你的语调，会帮助你顺利地办事和处理人际关系，成为你办事时有效的缓和剂。例如，你想请同事帮忙办件事，如用柔和的音调：“帮个忙，行吗？”同事会很热心地帮你办事。同样，上司给下属分派任务，如果语调运用恰当的话，职员会用心地完成任务，如果用毫无商量的命令式的语调吩咐下属干活，下属很容易产生抵触的心理。恰当地运用语调，也不失为一种办事技巧。

（6）握手时走入对方最近距离，让你的气魄压倒别人

个子矮小的人与他人打交道往往会处于不利地位，许多矮个人由此而产生许多烦恼。其实，如果运用方法得当，不但能摆脱因身高问题而带来的不利地位，而且还可让对方感受到你的魄力。比如当你和对方握手时，要不受对方压力的影响，可以先走入对方的最近距离之内与其握手，对方因为自己突然遭受来自你的压力，而加深了对你气魄的印象。

(7) 强调的重点，放在文章结束处效果更佳

一般人的心理都注意结果，将强调的重点或切人主题的话放在文章结束处加以处理，一定能收到更好的效果。

如果在公众场合演讲，你使用“我们……和……和……”这样的结构，你强调的重点往往容易被忽视，给人一种主次不分的感觉。

当你使用“香油出售在××街……”这种广告方式，人们往往注意到的是自己的居住地区，至于出售什么，可能就印象淡薄。如你改为“××街……出售香油”，人们脑海里的印象是“哦，这些地方有香油出售。”你广告的目的也就达到了。

(8) 若更加深别人对你的印象，可将名字写大些

通常，有个性的人的名片大都与众不同。他们在名片的正中央用粗大的黑体字印上自己的名字，而不印自己的身份、地址或电话，会给人一种个性鲜明的印象，人们往往也就很容易记住他们的名字了。当你写求职信或给上司递报告书时，可以借鉴印制名片的做法，署名尽量写大些，这是加深别人对你印象的好方法。

6. 给人留下你办事心理素质好的印象

(1) 良好的心理素质是成功的一半

许多人在办事时容易产生这种心理：既想求人帮忙，又怕被人拒绝；既想谈出自己的想法，又怕被人轻视；事先尽管做好了准备，可是一到实际运用时就什么都讲不出来了，面前一片空白，不知怎么办好。而一旦离开这种场合，所有的感觉又都正常了。这种现象经常出现在自卑感比较强的人身上。

这种自卑感强的人在办事时比较容易遭受失败。因此在办事前应对自己和对方多加分析，通过比较找出自信。平时则应多跟人交谈，多参加社会活动，在社会活动中充实自己，使自己树立起自信的心态，具备良好的心理素质。

(2) 自信是办事成功的动力

想要克服自卑就得建立自信，因为自信是办事成功的动力。如果一个人总认为自己不行，要办的事太难，则他必然办不成功；反之，如果他觉得自己行，要办的事在自己的能力范围之内，则会使出浑身解数，最后必然成功。总而言之，办事时最需要的就是胆大心细，充满自信。

(3) 办事时要有耐心

办事时无论遇到多么困惑的情况，也要有耐心。

如果你觉得异常急躁，则可对自己说“没什么可急躁的，平静下来”。同时去想一些非常平静的画面或事，将思绪带离现在的处境，你就会非常有耐心，保持平静，成功的把握也就多了几分。

要记住，急躁使人偏离正确的判断，容易给人造成不易接近的印象，当你丧失耐心时，同时也丧失了别人对你的支持。不要总是暴躁易怒。暴躁易怒的人，朋友会越来越少。

保持平静的心态的另一个诀窍是充满幽默感，善于将尴尬转化为幽默的人不但聪明，而且招人喜爱。

有耐心的人向人显示的不仅是平静，而且还是一种修养。

(4) 知识多、情趣广有助于办事时的彼此沟通

办事时的具体表现往往是多种多样的，知识多情趣广的人在办事过程中能给人留下深刻

印象，增加别人对你的亲切感。

如果一个人不会普通的交际手段，例如跳舞、轻松地交谈等，就很难在办事过程中与人沟通，从而使人产生距离感，因而容易失败。例如，你和大家一起去唱卡拉 OK，大家都在热闹地唱歌、交谈，你却独自坐在那里出神，这时在大家心目中你必定很怪异。因此，学会正常的交际手段是必要的。

此外，懂得一定的社交礼仪也是必要的。例如，怎样与人打招呼、寒暄，怎样参加一些通常的仪式，坐立行的姿态该怎样，都很重要。多掌握一些这方面知识可以让你在办事时潇洒自如。

（5）处变不惊，控制住你的情绪

情绪是办事成功的催化剂。轻松而稳健的情绪会给你带来意想不到的成功效果，而暴躁发怒却会使你很快失败。办事成功需要很强的自控力，需要有处变不惊的素质。

如何学会自制呢？最主要的是经常将自己放在别人的位置上想一想，有时自己被激怒并不是对方故意的，而是无意的行为，这时如果自己闹情绪就显得不好相处。

如果你的脾气比较暴躁易怒，那么至少在办事时应有意识地克制，办完事之后再寻找发泄途径，这种途径必须是无损于你和其他人关系的。

当你感到愤怒时，一定要竭力避免冲动以致导致恶性后果，你不妨尝试喝一口茶，压制一下怒气。

（6）别太在乎冷遇

托人办事时难免会遭到冷遇，遇到冷遇时应用合适的心态来对待。不要因为受到冷遇而怨恨不已，这样只会误事。遭到冷遇应视不同情况采用不同手段应对：

第一种是由于自我估计错误造成的冷遇。无论是对自己估计过高还是过低，都容易给对方形成错觉，认为你不诚实，从而导致冷遇。在这种情况下，应首先对自己重新分析、判断，摆正自己的位置，及时纠正对方的看法，这样冷遇就会缓解。

第二种是由于对方考虑欠佳，不经意造成的冷遇。如果受到这种冷遇，你不应过分计较，因为每个人平时都生活在多重人际关系中，你无权要求别人随时照顾到你的存在。毕竟人们难以面面俱到，遭受这种冷遇是难免的，你应充分理解对方，千万不要因此弄僵与对方的关系。

第三种是对方故意给你冷遇和难堪。对于这种情况，你应努力克制愤怒，使自己看上去满不在乎，不论对方如何冷落你，你仍然热情地与之交往，使对方受到感动，从而慢慢对你好起来。

（7）把你的脸皮锻炼得厚一些

有时办事的过程极不顺利，需要一而再、再而三地求人送礼。脸皮薄的人因为面子上搁不住，就放弃了这样的过程，这样的人必然导致一事无成。

有的人脸皮薄表现在，被人挖苦一通就觉得受不了，动辄发誓再也不求人。其实求人没有什么难的，被人挖苦也是办事过程中难免的事情，没有什么丢人的。求人过程中脸皮厚一点，好多事就不难办了。有时面子太薄反而让别人觉得反感，脸皮厚一点别人还欣赏你。

如果你实在脸皮太薄，就想想对方也有求人办事的时候，说不准也会求到你头上来，大丈夫能屈能伸，不在乎这点面子不面子的。这样你的脸皮就能磨练得比较厚一些，事儿也好办一些。

7. 给人留下你办事有人缘的好印象

（1）对人表现热情些，较易获得好人缘

大凡人缘好的人，都有一副热心肠，像一团火。他们与人相处，谦和有礼，态度热情，和言悦色，满面春风，每每留下和蔼可亲、平易近人的良好印象。这看起来似乎是小事，不

足挂齿，其实影响很大。当你对人奉献一丝真诚善意的微笑时，那是对他尊敬。喜欢的最直观的表现，它可以使对方感到快慰和美的享受，进而对方会对你作出积极的评价。

有些人对此不以为然。他们也许心眼并不坏，但是对人缺乏热情，不管在什么场合，总是绷着脸，没有一丝笑意，冷冰冰的，严肃得怕人。抑或偶尔也挤出一丝笑容来，但假模假式，让人感到很牵强，这样必然会使对方拘谨不安，设法躲开去，自然谈不上关系亲密了。

（2）对人表现尊重些，较易获得好人缘

人人都有自尊心，人人都希望受到尊重，而且对尊重自己的人有一种天然的亲和力、认同感。因此，在日常生活中，不管对方的地位如何、才能怎样，只要与之打交道，就应给人以人格的尊重。做到礼遇要适当，寒暄要热烈，赞美要得体，话题要投机。让人感到他在你心目中是受欢迎、有地位的，从而得到一种满足，感到和你交往心情很愉快。

（3）对人表现诚实些，较易获得好人缘

诚实的人是人们在办事交往中最易于信赖的朋友。俗话说得好：“人心要实，火心要虚”，这句至理名言被人们公推为交际办事的经典。诚实的人会获得更多的人缘。

诚实的品质之所以被朋友作为起码的规范约定下来，被人们所重视，是因为诚实是一种高尚的人格，是对自己、他人和社会负责任的表现。人缘的好坏，很大程度上是人格高尚或是人格卑微的对应物。对待他人真心诚意、实实在在，办事说话有根有据，不捕风捉影；把问题摆在明处，不在背后搞小动作，不要耍滑藏奸，而要光明磊落、踏踏实实，拥有此等胸怀与人相交办事，必然能够赢得好感。人人都有这样的体会，与诚实人办事，不必遮掩防范，彼此能够开诚布公，同甘共苦。

诚实的品质主要体现在重信义上。与人共事要“言必行，行必果”。这样才能让人信任你。如果拿信义开玩笑，当面允诺，过后又忘得一干二净，别人追究，又一再搪塞，如此对人对事，一定会得罪朋友，失信于人，人际关系恶化，人缘变差。实际上，诚实的人信誉度高，朋友会变得多起来，人缘也就越来越好。

（4）对人表现宽容些，较易获得好人缘

宽容忍让，是为人处世的较高境界，易于博得他人的爱戴和敬重。一般地说，人缘好的人几乎都具有对己严而对人宽的优秀品质。

宽以待人贵在一个“宽”字，也就是能容人。在现实生活中，每个人都有自己的个性、喜好和习惯。这些东西是很难统一的。与人相处应懂得照顾别人的个性需要，能求同存异，不可以自己的好恶来约束。苛求他人，特别是对他人的过失、不足，甚至在他人做了对不起自己的事情时，只要不是原则问题，就应给以宽容，不要求全责备，过分抱怨。更不要揪住人家的小辫子，当众揭短。这样，他人才会把你看成是一个宽厚容人的人，而愿意与你相处。如果对他人过分苛求，人家就不敢、不愿靠近你。古语道：“水至清则无鱼，人至察则无徒”，说的就是这个道理。

办事交往难免发生矛盾、分歧，善处关系的人，往往能以忍让态度，化解矛盾，防止矛盾激化，表现出宽广的胸怀。他们很少与人进行无谓的争吵，更不以压倒对手为乐趣；甚至在自己明显有理的情况下，也不穷追不舍，逼人家认错，而是克制自己的好胜心，成全对方的自尊心，让人一步，给人家以台阶。在物质利益面前，他们也能克制自己的欲望，尽可能地把方便、利益让给他人。这种宽容大度、吃亏让人的品格无疑会赢得较高的社会评价，并使你每每在办事中获利，成为令人称道的佼佼者。

（5）乐于助人，容易获得好人缘

乐于助人不仅是一种做人的美德，也是赢得好人缘的助推器。

要关心他人的境遇和需求。有时别人有困难，又不好意思直说，如果你能善解人意，设身处地地为他想一想，尽可能地主动帮他解决难题，那对方一定感激不尽，并把你当成知心朋友而铭记不忘。比如，你发现同事、朋友一时情绪低落，就应主动关心了解情况，给以安

慰、开导，为他分忧解难，使之振作起来。他人处在困境中，明言求助，就应慷慨大方，伸出援助之手，决不可犹犹豫豫，小气吝啬。应把他人的困难看成自己的困难，给以热心关照，哪怕搭上精力，赔上时间、财物也在所不惜，并乐以为乐。这样对人乐善好施，有时也许就是举手之劳的事，但往往能换来长久的友谊。

生活中也有这样一些人，他们“不合群”，很少与人交往，对他人漠不关心。别人有难，他们视而不见，或隔岸观火，无动于衷；人家求上门来，他们一推了之，借口回绝；在经济上，又吝啬小气，一毛不拔，生怕自己吃亏。这种自我封闭的办事方式是难以建立良好人际关系的，更不会交上真朋友。

古人云：“爱出者爱返，福往者福来。”现代交际学也认为：人与人之间存在“互惠”、“互动”关系，也就是说，与人相交，你如何待人，对方就会如何待你。这种对应关系告诉我们：好人缘正是自己友好对人、善意待人、慷慨助人赢得的酬赏。为此，想学会办事的人应从中悟出点什么。

（6）头脑中要有人情投资意识

一个人可以有好几种投资，对于事业的投资，是买股票；对于人缘的投资即人情投资，是买忠心。买股票所得的资产有限，买忠心所得的资产无限；买股票有时会吃倒账，买忠心始终能把事办好；股票是有形资产，忠心则是无形的资产。“纣有人亿万，为亿万心，武王有臣十人，惟一心。”纣之所以败亡，武王之所以兴周，就在于有没有这份无形资产，“得天下者得其人也，得其人者得其心也，得其心者得其事也。”牢记这些古训，是十分有用的。

人情投资最忌讲近利。讲近利，就有如人情的买卖，就是一种变相的贿赂。对于这种情形，凡是有骨气的人，就会觉得不高兴，即使勉强收受，心中也不以为然。即使他想回报你，也不过是半斤八两，不会让你占多少便宜的。你想多占一些人情上的便宜，必须在平时往冷庙烧香。平时不屑到冷庙烧香，有事才想临时抱佛脚，冷庙的菩萨虽穷，但绝不稀罕你上这一柱买卖式的香。一般人以为冷庙的菩萨一定不灵，所以成为冷庙。殊不知穷困潦倒的英雄，是常有的事，只要风云际会，就能一飞冲天，一鸣惊人。

（7）立足社会要有结交意识

好习惯都是日积月累、慢慢培养起来的。因此，我们在日常生活工作中，就要培养自己的结交意识，已备不时之需。

当有人把友谊之球投掷过来时，好好接住，并回掷过去，这不是简单的交换，而是做人的基本素养。现在一些公司大都设有服务部门，只要顾客有所要求，他们办得到的立刻去办，办不到的也绝不敷衍，会使顾客产生莫大的被尊重与依赖感，奠定继续来往的基础。

把好意传达给对方，给他充分的关心。试想若人们平常的行为有此表现，则人际关系定会和谐愉快。在现代社会里，的确有很多人希望得到立竿见影的效果，否则便不愿付出。此种以利益计算为先的人缘意识，是经不起考验的。商业上的竞争来往原来是功利性很强且锱铢必较的，但把它应用在人与人之间的办事交往中却是很偏颇的作法。

（8）与陌生人建立关系要设法找共同感受

与陌生人第一次交谈时，你最好找寻到对方也熟悉的人和事，以此牵线搭桥，引出话题，尤其是彼此双方都与之关系很深的人或事。当谈到这类话题时，你们的距离会很快缩短。如：“你与小飞很熟悉吧？”。“小强是你的同学吗？”、“我和大伟关系很不错。”

与陌生人初次见面或交谈了一段时间而突然觉得无话可说时，沉默不语的局面会令双方都很尴尬，为避免这种局面，你要学会没话找话。

没话找话，可以从你们身边的景物与环境说起。如谈谈城市的街容、空气污染、海水污染等环保问题，也可以谈大家都知道的各地风俗人情，还可以询问对方家庭情况等等，这样不断转换话题，保证你们能融洽地交谈下去。

第二章 要具备办事的无形资产

清代天下第一财神、红顶商人胡雪岩，当他被朝廷宣判破产时说：“其实我无产可破，当初我的月俸只有四两银子，仅够养家糊口。”当初他发家靠的是：

一、为人四海：一把算盘两面打，一面为自己算，一面为对方算，不是双赢的生意他坚决不做。

二、做事仁厚：不靠精明，更不靠奸诈。他常说：“凡事先讲理，再讲情，不得已时使手段。”

三、说话守信：他身无分文，仅凭一句话，上海的朋友连夜为他筹齐一万担大米，并且帮他装运上船，就是因为他一向言词有信，一诺无辞。

四、生活在希望里：为了帮助他人而被解雇后，四两银子的养家薪金断了，但他心中的希望却没有断，他常说“人要生活在希望里”，这是他的生存信念。

其实说白了，上面四条这也是我们立身办事应具备的无形资产，你有吗？

1. 吃苦是办事的本质资本

在吃上花的时间越多，得的病就越复杂；在玩上花的钱越多，人的寿命就越短；在抽烟上花的工夫越勤，死得就越惨；在权力上花的代价越大，受到的指责就越厉害；在女人身上花的精力越多，被女人骗去的东西就越丰厚；在孩子身上投人的溺爱越多，得到的孝顺就越少。

金庸先生在杭州讲学时曾概括人间有七苦：生、老、病、死是苦，求不得、怨憎会、爱别离也是苦。

老、病、死自然是苦的，生为什么也是一苦呢？金庸先生说，一个人只要认真地生活，就会遇到许多麻烦与苦恼。另外三苦，金大侠说得意味深长。一为求不得，你一心想追求的东西（包括金钱、荣誉、地位），尽管费心费力，却始终是可望而不可及。二为怨憎会，俗称冤家会，有的人生性凶悍好恶，言辞刻薄，工于心计，对这种人避之惟恐不及，偏偏他是你的同事，或不幸成为你的伴侣，怎么办？你必须忍耐。三为爱别离，一个人一生要遇到一个真心倾心相爱的人很不容易，遇到了却要分手，岂不叫人肝肠寸断痛彻肺腑？

人间七苦，我们每个人都可能遇到。生活是一杯苦咖啡，香醇中掺杂苦涩。人活着就要接受许多挑战，要面对许多难题，所以生活的本质是苦。从另一个角度来看，苦是一种警讯，它告诉自己有了难题，有了危险和困境。如果自己不愿意正视它，设法解决眼前的难题，那些难题就会累积重叠，构成更严重的困境，集成更巨大的痛苦，导致生活的溃败。所以每个人都必须设法消除困境，解决问题，才能够泯灭痛苦。

俗话说：“吃得菜根香，啥事皆可为。”

我国南方一所大学的校训是：“嚼得菜根，做得大事。”

宋代朱熹说：“某观今人因不能咬菜根而至于达其本心者众矣，可不戒哉！”

我国著名的艺术大师齐白石老人曾为《菜根谭》一书配绘过“双想图”，大师绘后加题十六字云：“先人作过三代农夫，方知得此根有真味。”

菜根，代表了生活的清苦和艰辛。一个人如果想事业有成，则他必须经受得住日常工作、形形色色的诱惑以及各种艰难困苦的考验，在这些考验中，他应该能行得正、走得稳。而且，他也应该经受得住实际生活的痛苦和考验。

史蒂芬逊是大家熟悉的火车发明家。1781年，史蒂芬逊出生于英国，双亲都是矿工，家境清苦，他十多岁便在矿场上班，18岁时，才有机会上学，毕业后，又到矿场当技工。由于从小目睹矿工工作的艰辛与危险，史蒂芬逊决定为矿工解决工作的难题。首先他发明了巧妙的矿坑安全灯，解决了采矿的照明问题，减少意外的灾难发生。其后，他看到矿井底下