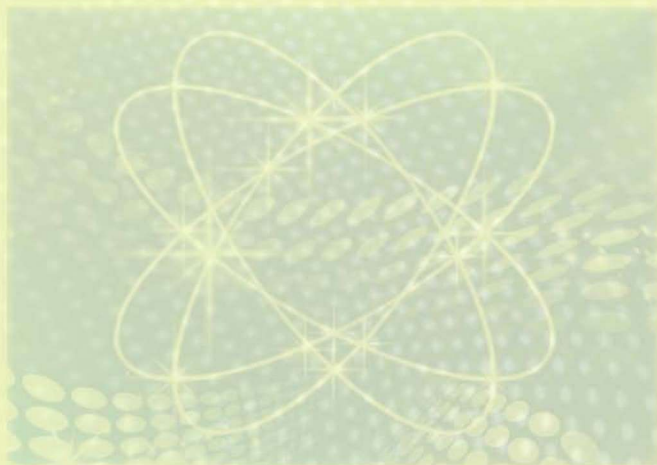


成功的秘诀在哪里？

——天衣无缝的说话办事

金庚石 主编



延边人民出版社

成功的秘诀在哪里？

——天衣无缝的说话办事

金庚石 主编

延边人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

成功的秘诀在哪里?/金庚石主编. -延吉: 延边人民出版社, 2005. 12 (2008. 9 重印)

ISBN 978-7-80698-610-3

I. 成… II. 金… III. 成功心理学-通俗读物

IV. B848. 4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 153797 号

成功的秘诀在哪里?——天衣无缝的说话办事

金庚石 主编

出版: 延边人民出版社

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbs.com>.)

责任编辑: 张光朝

责任校对: 李宏

版式设计: 王振兴

策划: 王振兴

发行: 延边人民出版社印数: 3000

印刷: 河北三河市康达印装有限公司

开本: 710×1000 毫米 1/16 印张: 300 字数: 3500 千字

版次: 2008 年 9 月修订 2008 年 9 月第 2 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-80698-610-3

定价: 450.00 元(全套十五册)

(如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。)

前言

亲爱的朋友，您是否觉得时间永远都不够用，处世技巧不够圆熟，成功离你太遥远？请不要在忧心、彷徨，本书系所提供的全方位的方法与技巧将在您的事业之旅中成为您成功的得力助手。成功是每一个人终身追求的目标，在这段追求的过程中，本书将扮演一个站在您身后的智囊团的角色，尽其之力，提供所知，着力于把最有效的成功方法和最新的成功资讯奉献给您……在伴您创造成功的历程中，使您获得精神上的指引、激励和扶持，最终让你品尝到不断成长中的成功喜悦。

本书系提取了众多著名成功学大师的成功理论精髓。与一般的成功学教程不同，它不是板起面孔的说教，而是全方位探讨创造成功，助您成功是本书系惟一的目标。在介绍方法与技巧时，既对绝大多数领域的成功方法做了简要介绍，又引述了各领域的名人事例，作为典型加以分析。这两种方法结合起来，更利于全面地对成功方法进行介绍。

这是一个风云激荡的年代，这是一个机会频生、奇迹迭出的时代，这是一个人人都渴望成功的时代，每个人都必须在竞争中求生存，必须在思考和学习中塑造自己，通过本书的学习，你必将学到许多实实在在的成功方法，这些都将成为你今后生活、工作、事业中的指南。

与其自行艰苦摸索，不如寻求成功方法的指导。既然你不想在平凡中昏昏噩噩地度过一生，而是希望生活每一天都有一种全新的气象，那么思路就很明显：我们必需不断的学习前人的成功方法，对前人的失败进行反思。

本书系是迈向成功的人士不可缺少的左臂右膀，将会为您解决的困惑，树立您的成功信念。读书虽不能百分之百保证成功，但至少它会让您所踏出的没一步路都不致歪斜走偏。也许你看了太多的成功励志类的书籍，但相信你会运用自己的判断力找到您所需要的——那块助你成功的敲门砖！

目 录

第一章 不要败在说话上.....	1
见什么人说什么话.....	1
对不同性格的人说不同的话.....	2
识别朋友类型采取不同的态度.....	3
与不同的格的同事有效合作的方法.....	4
和人说话时尽量不要招人烦.....	7
时刻顾及对方的兴趣.....	8
和上司谈话必须注意的问题.....	12
向上司提建议的原则.....	14
领导和下属谈话的艺术.....	15
向下级通报坏消息的技巧.....	17
第二章 巧说话胜于多说话.....	20
说得好不如说得巧.....	20
三寸之舌可胜百万之师.....	21
把握住说话的时机.....	23
实话巧说，坏话好说.....	24
巧舌如簧，做个语言高手.....	27
“问”的技巧.....	29
“回答”也要有技巧.....	31
别样问题别样答.....	35
“反讥”可击中对手要害.....	36
该拍的“马屁”不能省.....	39
这样批评最有效.....	40
嬉笑怒骂，皆成文章.....	43
第三章 说话天衣无缝让你更迷人.....	48
口才，情场奇兵.....	48
一言一语总关情.....	49
生活需要甜言蜜语.....	51
赞美是照在人心灵上的阳光.....	54
没有人能拒绝真诚和赞美.....	57

赞美孩子的闪光点.....	60
赞美要有的放矢.....	61
学会撒善意的“谎”.....	67
营造“共鸣”气氛.....	70
“自嘲”也是一种生活哲学.....	71
第四章 说服有策略，批语有方法.....	74
掌握好批语别人的原则.....	74
把握好批评别人的时机.....	77
使用恰当的批评方法.....	78
耐心是进行成功说服的关键.....	86
避免使用引起别人的抗拒和争论的字眼.....	89
有效说服别人的步骤.....	92
采取最有效的策略说服别人.....	94
第五章 巧舌如簧，成为语言高手.....	99
用机智应对棘手问题.....	99
用知识武装你的舌头.....	101
不宜直言绕个弯.....	103
以谬制谬，方为妙招.....	105
说话要有“闪光点”.....	108
话里有话，弦外有音.....	110
一针见血，刺破问题的实质.....	112
侧面突袭，要击中对方“要害”.....	114
这样把“不”说出口.....	117
迂回前进，曲言婉至.....	119
话有三说，巧者为妙.....	121
适时当回“聋哑人”.....	122
将心比心说服对方.....	124
第六章 用脑谋事，以言成事.....	126
不要吝啬你的语言.....	126
委婉的话语使人如沐春风.....	127
射箭看靶子，讲话看听众.....	129
话要说到别人的心坎上.....	131
让对方心悦诚服地接受.....	132
善言可息怒，良言胜重礼.....	135

暗示别人要有策略.....	137
听话听声，锣鼓听音.....	139
不愠不火，恰到好处.....	141
求人办事有高招.....	142
谋事在脑，成事在言.....	144
真诚是把好钥匙.....	146
小心谈判中的陷阱.....	148
第七章 把事办得圆满的策略.....	151
好的形象会说话.....	151
微笑是办事的“敲门砖”.....	152
愉悦的个性，吸引别人为你办事.....	156
施恩于人，日后办事才能得心应手.....	160
送人情要讲“分寸”和“手腕”.....	162
办不了的事，千万不能硬撑着.....	166
吃透对方心理，抓住“心”来谈.....	170
找人办事，“礼”要先行.....	172
把“礼”送到人心里.....	175
“礼轻情重”的学问.....	177
把握好“赠礼”与“送礼”的尺度.....	180
“礼”到，“话”也到.....	181
第八章 该做的事做，不该做的事别做.....	183
成人之美，尽量帮助朋友.....	183
不一定要事事顺着女友的心.....	187
对心爱的人不能无条件地顺从.....	189
做人不必太精明.....	190
不要使自己犯“想当然”的错误.....	192
生意场上要时刻提高警惕.....	193
警惕别人设下的陷阱.....	195
第九章 办事要办得恰到好处.....	198
有情有义，没有办不成的事.....	198
不可轻易“透支”友情.....	201
平时多帮人，办事好求人.....	203
信誉——人生最重要的“道具”.....	205
关心别人，赢得办事的成功之本.....	209

得人心者，生意自然来.....	211
好事需多“磨”.....	213
争辩要恰到好处.....	216
“吃亏”也是一种办事手腕.....	217
有时眼泪也是办事的武器.....	219
诚心诚意，功到自然成.....	222
放长线，才能钓到大鱼.....	224
第十章 生活有陷阱，遇事要积极.....	227
与朋友交往应回避的误区.....	227
与同事交往应避免的错误.....	231
求职面试中应回避的错误.....	233
有了误会要积极化解.....	236
言语出现失误时要积极弥补.....	238
第十一章 巧妙说话，灵活办事.....	243
欲取先予，巧办棘手之事.....	243
精于变通，办事的成功法则.....	246
利用“迂回”，化不利为有利.....	248
克服急躁，沉着冷静地去办事.....	250
请客吃饭，让你办事来得更直接.....	251
觥筹交错，学会在酒桌上办事.....	253
处处留香，办事才能顺顺当当.....	256
“枕边风”也能把事“吹”成.....	258
拒绝别人，要掌握好策略.....	260
求人办事，送礼有原则.....	264
打破常规，别做环境的奴隶.....	266
第十二章 选对方法摆正位置做好事.....	270
做事抓关键.....	270
把事做好有法则.....	272
做自己最擅长的事.....	275
抓住最有效的时间.....	278
抓住重点.....	280
选择自己感兴趣的工作.....	283
找自己最有帮助的人.....	286
提高时间效率.....	290

理性地处理问题.....	292
带着思考去工作.....	296
看准时机再行动.....	298
勤于思考，积极创新.....	300
换个角度看问题.....	304
善于利用新科技.....	307
不要墨守成规.....	311
善于借助他人的力量.....	315
想别人所不能想.....	317
合作才能双赢.....	320
制定清晰的目标.....	322
有条理就会有效率.....	324
集中精力，专注是金.....	326
简化复杂的工作.....	329
不要被琐事干扰.....	333
一次只做一件事.....	336
一生做好一件事.....	340

第一章 不要败在说话上

21 世纪，是一个充满激烈竞争的世纪，实力必不可少，交际也相当重要，交际离不开说话，说话能力的高低是一个人在竞争中能否获胜的一个关键因素。一切的人情世故一大半体现在说话当中，有多少难办的事因言语得当而水到渠成？又有多少事因口才不佳而功亏一篑？

然而，说者无心，听者有意，与人交流时说什么，怎么说，什么话能说，什么话不能说，都需技巧，千万别说出不该说的话来。

见什么人说什么话

“见什么人说什么话，因人而异”是非常必要的，否则就会犯“对牛弹琴”的错误。

在一般情况下，运用“因人而异”要考虑以下几个方面：

①性别的差异。对男性，需要采取较强有力的劝说语言；对女性，则可以温和一些。

②年龄差异。对年轻人，应采用煽动的语言；对中年人，应讲明利害，供他们斟酌；对老年人，应以商量口吻，尽量表示尊重的态度。

③地域的差异。对于生活在不同地域的人，所采用的劝说方式也应有所差别。比如，对于我国北方人，可采用粗犷的态度；对于南方人，则应细腻一些。

④职业的差异。不论遇到从事何种职业的人，都要运用与对方所掌握的专业知识关联较紧的语言与之交谈，对方对你的信任感就会大大增强。

⑤性格的差异。若对方性格直爽，便可以单刀直入；若对方性格迟缓，则要“慢工出细活”；若对方生性多疑，切忌处处表白，应该不动声色，使其疑惑自消。

⑥文化程度的差异。一般来说，对文化程度低的人所采用的方法应简单明确，多使用一些具体的数字和例子；对于文化程度高的人，则可以采取抽象的说理方法。

⑦兴趣爱好的差异。凡是有兴趣爱好的人，当你谈起有关他的爱好这方面的事情时，对方都会兴致盎然，同时，对你无形中也会产生好感。因此，如果你能从此人手，就会为下一步的劝说工作打下良好的基础。

对不同性格的人说不同的话

现实生活中，因为不了解对方的性格、志趣或者没有猜准对方心意而无意引起对方反感，甚至伤害对方的事是屡见不鲜的。对一个做事雷厉风行、说一不二的人，你却慢条斯理，沿着羊肠小道跟他“绕圈”，只会让他不耐烦甚至躁动发火；对一些优柔寡断的人，你也采用优柔寡断的态度与他交涉，常常会因为表达含糊，词义暧昧而使交易告吹；如果你的领导是个呆板而不懂幽默的人，你最好不要对他开玩笑。

对一些爱露“锋芒”的人，你若任他肆意妄为，你们的交往可能会由于你们之间产生相互警惕以至嫉妒而遭失败。对一些“假正经”（心里想的跟嘴里说的相反），你若真跟他“正经”，那你可不会给别人留下好印象。

错估对方的性格特征，会使交往受到阻碍。这方面处理的一个基本原则是采取与对方性格特征相反的态度。不过，这也只是个基本

点，要参考着用，如果对一个生性懦弱的人采取强硬的态度，当然会遭到对方的反感。许多事例告诉我们：如果你没把握住对方的性格，必将陷人难以自拔的困境，所以你务必留意。

识别朋友类型采取不同的态度

人生在世，谁都需要朋友。朋友的好坏，足以影响你的生活。交朋友需要慎重，需要选择。以下是几种常见的朋友的类型及应采取的态度。

（1）诤友型

这类朋友最为长久可靠，值得信赖，因为他会对你的缺点和不足毫不留情地进行剖析，帮助你加以克服，他是你生活中的一面镜子。你不该因他的直率、坦诚而恼怒。

（2）导师型

这类朋友一般教育程度和人生修养均高出你一筹，可为你指点迷津，值得你敬重。和这样的人交往，你会得到丰富的知识，增长人生的阅历。

（3）患难型

对于身处逆境之中的你来说，他不啻是一颗闪亮的启明星。他增强你的信心，鼓起你的勇气，慰藉你受伤的心灵。当你走出困境，踌躇满志的时候，他却很可能默默地走开。一个人永远也不应该忘记患难之交，否则将一辈子感到遗憾。

（4）信息型

这类朋友也许与你没有深交，但对你大有好处。你和他互相交流信息所得利益远非“ $1+1=2$ ”这简单公式所能涵盖。你在生活中经常会碰到这类朋友，请不要轻易放弃与这样的人结识和交往的机会。

（5）异性型

或许物理学中的“异性相吸”原理对人类也普遍适用，许多人都 会结识一些异性朋友。鉴于现代社会越来越趋向开放和宽容，你可以 向他（她）敞开心扉，交流思想，互帮互学，共行人生之路。但必须 注意的是，你应当考虑周围环境的影响，应当取得各方尤其是家人的 理解，尤其不要轻易挑起那敏感的情丝，不要跨越“雷池”。

（6）娱乐型

或是娴熟的舞伴；或旗鼓相当的棋牌对手或同是球迷、同为音乐 “发烧友”……你与他们交往会感到非常的快乐，会是一种享受。但 你和你的娱乐型朋友都应当牢记，切不可过度沉溺其间，切不可“玩 物丧志”。

（7）酒肉型

如果你喜欢社交，因业务关系经常出席酒宴，也许会交上一两个 这样的朋友（指单纯性酒肉朋友），他可以在酒宴上和你喝痛快，一 醉方休。此类朋友往往显得豪爽，很讲“义气”，但你们仅仅只有 酒席上的交往，没有其他共同利益和志趣爱好，借用“有奶便是娘” 这句俗话，你不过同他是“有酒便是友”的关系，大可不必过于认真 对待。

当然，世上的朋友类型很多，并非上述几类所能包容，且一个朋 友也可能兼几种类型，你得具体情况具体分析，切忌生搬硬套。

与不同的格的同事有效合作的方法

行为科学研究人员发现，你周围 75% 的人与你截然不同。他们 可能对你一生成功至关重要，但他们的言谈举止、处世行事却与你千 差万别。虽然谈不上是好是坏，但肯定与你不同。从行为科学角度

看，你是少数派。不过，问题的背后往往隐藏着机遇。跟个性迥异的人共事可能富有挑战性，但如果你能了解他的行为风格，则可以化不利为有利。

20 世纪 60 年代，工业心理学家大卫·莫瑞乌博士发现，有两种行为模式能够极为有效地预测人们的行为倾向，即果敢型和反应型。果敢型指对别人具有说服力或指导力。反应型则指更善于在别人面前表露内心情感或体会他人情感。

果敢型的人往往雷厉风行、决策迅速、处事果断，声音洪亮、爱高谈阔论，好冒险、敢于对抗、发表意见或给指令时直截了当。反应型的人则倾向于直诉情怀，重视问题中人的因素，愿意与人共事，时间观念不强。

总起来看，果敢型和反应型两种行为模式决定了一个人的行为风格。这种风格的建立则取决于他人对你行为的认识。能够看透他人是一种挑战，能够客观地把握别人对自己的看法更是难上加难。

人的行为风格可分为以下 4 类：分析型、推动型、表现型及温和型。每一类都有其潜在优势和不足，但优势也只不过是潜在资产，只有善加开发才能成为实际优势。同样，不足也只是一种潜在的负债，每一类型的成功人士都会设法扬长避短，提高效率。

虽然每个人都会表现出一种主导风格，但多少都会兼有一些其他风格的特征。无论我们的主导风格多么明显，我们的行为中总可以看到其他风格的痕迹，甚至在许多方面都有所表露。

跟不同风格的人共事不一定是坏事。只要各自的工作风格能够珠联璧合，配合得天衣无缝，他们的合作就会强而有力。

“风格调适”就是调整个人行为以更好地与其他人配合，即对个人的一些行为进行调整，以便双方更好地互动。

欲与不同风格的同事进行有效沟通、和谐相处，应注意以下几点：

（1）遇事多商量

工作中会遇到许多需要相互协同完成的事，这时，不要自作主张，而要多和同事商量，以取得他们在实施行动中的配合。如常说“这件事，你们看怎么办好？”“大家看这样做行不行？”以确定今后的行动不使他人为难。遇事常与同事商量，不自傲，不自卑，相互尊重，易达成工作中的协作。

（2）谦虚坦诚

身为同事，地位相等，谈话中就切不可表现出高人一等的样子。如不同意同事的意见，可阐述理由，正面论述，切不可语带讥讽，好为人师。如有人常爱说“真奇怪，你怎么会有这样无聊的想法？”，“你好好听着，这件事应该这样去做！”这样的话语常表露出对他人智能的怀疑与讥讽，会伤害他人感情，难以愉快合作甚至造成合作破裂。

（3）当面交换意见，消除误解

同事间随时都可能产生矛盾，或意见相左。这时，应当面把自己的意见谈出，来谋求相互的了解和协作，不可背后散布消息，互相攻击。在当面谈时，语调要平和，用词忌尖刻，就事论事，不翻旧帐，不做人身攻击。当面交换意见，有利于相互了解。

（4）平时尽可能多交谈，联络感情

人与人的交谈，有时是一种礼貌的表示，不见得有什么重要的事要商量，有什么意见要交换。这时，可以用平常而无害的话题来联络感情。如谈谈近期的天气，谈谈旅游，谈谈市场菜价等。这些话题不

直接指向某人，不触及“雷区”，一般来说，礼貌性的闲聊是适宜的话题。

和人说话时尽量不要招人烦

在与人交谈中，有些方式和习惯不受欢迎，容易招致“万人烦”，必须努力克服和改正。比如：

（1）喋喋不休，独占谈话时间

有些人在与人交谈中，总将自己放在主要位置，自始至终一人独唱主角，喋喋不休地推销自己，滔滔不绝地诉说自己的故事。这种人本想表现自己的交谈口才，结果是令人生厌。“一言堂”不能交流思想，不能增进感情。交谈时应谈论共同的话题不能只是自己说，要让对方有时间充分发表意见，留心对方的反应，这样才能融洽气氛，众情相悦。正如亚历山大·汤姆所说：“我们谈话就像一次宴请，不能吃得很饱才离席。”

（2）尖酸刻薄，喜欢和人抬杠

言谈交际中免不了与人争辩，但善意、友好的争辩不但能促进彼此间的了解，更能活跃交流环境，起到调节气氛的作用，有时一场精彩的争辩会令人荡气回肠，齐声喝彩。但尖酸刻薄、烽烟四起的争辩会伤害人，导致心情不爽、望而生畏、敬而远之。因为尖刻容易树敌，只要想一想，如果你在言谈中出现四面楚歌、群起攻之的局面，自己的处境就可想而知了。

（3）逢人诉苦，散播悲观情绪

在人的生涯中，每个人都会遇到挫折和苦难，但每个人对待的方式不同，有的人迎难而上，有的人知难而退，有的人却将苦难带来的