

◎为人处世知道点

办事的经验

知道点

办事有无经验，往往是以办事的结果来衡量的。一个有办事经验的人，在办事中总能以最小代价换取最大的成果。



金志文◎编著 金城出版社

知道点办事的经验

金志文 编 著

金城出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

为人处世知道点/金志文编著. —北京: 金城出版社,
2005.1

ISBN 7-80084-651-2

I. 为… II. 金… III. 人间交往-通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2004) 第140865号

金城出版社

(北京市朝阳区和平街11区37号楼 100013)

北京法大印刷厂印刷

880×1230毫米 1/32 21总印张 400千字

2005年2月第1版 2005年2月第1次印刷

ISBN7-80084-651-2/B.108

(全二册) 定价: 40.00 元

前 言

一个人生活在世上，无论他多么聪明，有多么能干，家庭背景多么的显赫，如果不会办事，那么，他最终注定是失败的。

生活在现实中的人，没有谁不渴望成功。他们往往付出极多，而得到的回报却极少，这究竟缘于何种原因呢？其实，在很大程度上是因为他们不懂得办事的方法。

拿破仑曾说：“一个人要想办成自己的事，不能单靠冥思苦想，而要像魔术师一样变换手段。”

是的，办事是一门艺术，更是一门学问。

如果你看到对方注重感情，可用情感法，动之以情，触动他的侧隐之心；如果对方毫无商量的余地，可用攻心法，配以激励的言辞，激发他的拒绝之心；如果世事充满了计谋，你可将计就计，赢得人生这场战斗；如果你想享受心灵真正的自由，你可用容忍法，容天下难容之事，化解世界上一切仇恨；如果出现难堪、尴尬的场面，你可用巧言法，靠三寸不烂之舌，轻松地自圆其说；如果需要你大智若愚时，你可用愚钝法，假装糊涂，你的问题自会迎

刃而解；如果遇到僵局、困境，你可用机变法，灵活机变，巧借外力，则会进退自如；如果你陷入进退两难的困境，你可用识势法，识时务者为俊杰，终能柳暗花明；如果你想在办事中不断完善自我，那不妨用用锤炼法，追求人生的奋斗目标。

世上没有办不了的事，只有不懂办事方法的人。《知道点办事的经验》中的成功办事经验将会给你一双敏锐之眼、一颗灵活之心，助你走向成功的人生。

目 录

第一章 办事应打造良好的形象

俗话说“佛靠金装、人要衣装”。佛尚且如此，人又何尝不是呢，一个装束典雅、整洁利落的人自然会给别人留下一个美好的第一印象，被其认同和接受，并应付自如地与其周旋和交好，从而把自己的事情办成办好。良好的形象不仅给人以好感，同时还直接反映出一个人的修养、气质与情操，它往往能在尚未认识你或你的才华之前，向别人透露出你是何种人物，因此在这方面稍下一点功夫，就会事半功倍。

1. 办事应懂点着装艺术 [3]

◎ 典雅的着装给人印象深刻，它等于向大家传递一个信息——我是一个重要的人物，聪明、成功、可靠。◎ 人靠衣装马靠鞍。着装的艺术直接反映出一个人的修养、气质与情操。◎ 大凡给对方留下好印象的人都好与对方交往，好与对方合作，好与对方办事。而一个人的仪表是给对方留下好印象的基本要素之一。

2. 敬人先要敬罗衣 [9]

◎ 初次见面的对象，就像一流的饭店，只要你能将与对方建立平等关系的“东西”加诸己身，便会更加大方自信了。◎ 在办事时，应该重视一下现实，要推己及人，不然的话，便要遭受一些不必要的失败。

3. 打造优雅第一印象 [11]

◎ 衣冠不整、蓬头垢面让人联想到失败者的形象，而完美无缺的修饰和宜人的体味，能使你在任何团体中的形象大大提高。◎ 办事的顺利和成功与否，第一印象至关重要，不讲究仪表就是自己给自己打了折扣，自己给自己设置了成功的障碍，不讲究仪表就是人为地给要办的事情增大了难度。

4. 整洁的服装是无言的介绍信 [13]

◎ “整齐清洁的服装是无言的介绍信”，这是英格兰的一则古老谚语。◎ 穿着整齐清洁的服装，站在他人面前，不会感到自卑，可以自由自在地进行交谈，反之，则很难实现自己的目的。

5. 办事时衣着应得体 [16]

◎ 一个人的服饰，具有“延长自我”的特征。如果一个人的形象和代表“自我延长”的服饰成反比，就会令人有“不完整人格”的印象。◎ 选购衣服的原则也是专业形象第一，女性气质其次。职场上，女性必须在专业形象及女性气质两种角色里取得平衡，宁愿让人看起觉得你是个精明的人，也不要让人说你是花瓶。

6. 衣着应彰显个性 [19]

◎ 衣服是一种会说话的物体语言，它传递人的心理状态、意

向、性格、爱好、兴趣及身份等多方面的信息。◎ 有许多人未曾料到，为了要穿上自己喜爱的衣服，反而把自己毫无掩饰地坦露出来了。因为每个人所选购的衣服把自己的心理状态表现得一览无遗。

7. 成功的形象是办事的最佳途径 [22]

◎ 保持一个良好的形象是为了别人，更重要的是为了自己，使自己处于最佳状态。◎ 形象良好，则人的思想和行动都会受到良好的影响。

第二章 办事要学会说话

语言是思想的信息载体，人们的一切交往活动都是以语言为媒介和手段的。会说话同会办事是相辅相成密不可分的。话说得好听，说得到位，对方更易于接受你提出的要求和条件，从而办事便能事半功倍。一个不懂得语言表达的人，不但不能表达自己的意愿，更不能与别人产生共鸣，博得别人的好感，即便是一件很简单的事，也可能会因此而办砸。因此，要想办成事，办好事，就必须要先学点说话的艺术。

1. 站在对方的立场说服他 [33]

◎ 在说服他人时一定要以对方为出发点，要让他明白各种利害关系，挑明他的利益所在，然后再关联到自己的目的和利益。◎ 韩庆的聪明之处是没有直接说出这个目的，而是以为齐国的利益着想，为齐国的前途考虑为出发点，在为齐国谋划的过程中，自然地达成了自己的目的。

2. 赞美的话不能少 [35]

◎ 人不分男女，无论贵贱，都喜欢听合其心意的赞美。同时，这种赞美，能给他们加倍的能力、成就和自信的感觉。这的确是感化人的有效的方法。◎ 赞美是一种获取好感和维系好感最有效的方法。它还是促进人继续努力的最强烈的兴奋剂，这是由人性的本能所决定的。

3. 让恭维别人成为习惯 [38]

◎ 要想在办事时求人顺利，首先就要澄清自我的主观意识，尽快地养成随时都能恭维别人的习惯。◎ 当恭维别人已经变成你的习惯时，你的办事能力就会相应提高。

4. 说话也要“量体裁衣” [40]

◎ “明主可以理夺，难以情求。”即可以向皇帝申明道理，而不要寄希望于哀情求饶。◎ 求人办事之前，一定要对办事对象的情况作客观的了解。只有知己知彼才能针对不同的对手，采取不同的会谈技巧。

5. 要会打破冷场 [45]

◎ 俗话说：“酒逢知己千杯少，话不投机半句多。”◎ 学会迅速地找到一个可以引起双方话题的共同点，打破那种不知从何谈起的冷落场面。

6. 要学会幽默 [47]

◎ 幽默语言还能够显示你的机智，使大事化小，小事化无。◎ 幽默语言就像一种“润滑剂”，减小摩擦，同时获得一种精神上的快感。

7. 要学会委婉 [49]

◎ 委婉语言不仅是必需的“缓冲”，且是异常重要的“溶化剂”，同时也直接反映说话人的形象。◎ “委婉”是办事语言中的“软化”艺术。

8. 以理服人，让对方无话可说 [52]

◎ “动之以情，晓之以理”，这是劝导说服别人的最根本的两条原则。◎ 以理服人最重要的一点是摆事实，出言有据，事实确凿，对方的观点就会不攻自破。

9. 把握好说话的尺度 [56]

◎ 说话办事必须时时留意、处处思量、恰到好处。◎ 拐弯抹角能激起人思想上的波澜，让人在思索中明白事理，说服力更强。◎ 模糊应对的核心是恰当地使用模糊语言，从而使自己有一定的灵活性，力避被动，争取主动。

10. 注意说话的“七忌八疑” [62]

◎ 话出口容易，但收回却永不可能。说话如写遗嘱，言词愈少，争讼愈少。◎ 说话技术与你一生升沉荣辱大有关系，因此不可不知说话的七忌八疑。◎ 不要急于说话。这就好比雄鸡司晨，一鸣而天下皆动，但是在黄昏试啼，人家还以为不祥之兆呢！

第三章 办事要学会送“礼”

中国是个礼仪之邦，亦是一个重人情的社会，很多事情靠公事公办往往未必能办成，有时甚至还会面临“有理无礼莫进来”的尴尬局面，可见送礼是一门大学问。然而就礼本身而言，其价值并不是以金钱的多少来衡量，重要的是在合适的时机、合适的地点选择合适的方式，把礼送给合适的人。若能如此，定能避免出现尴尬的局面，并顺利地把事情办好。

1. 送礼要“对症下药” [69]

◎ 对症下药，说到底也就是在坚持原则的前提下投其所好。正如送礼，要送得合适，其中一条重要的原则就是要对方喜欢。◎ 中国是一个重人情的社会，很多事情靠公事公办往往办不成。

2. 送礼应懂点心理学 [73]

◎ 花点心思将礼送到别人的心里去，是送礼的最高境界。
◎ 办事者应懂点送礼心理学，这样才能顺利地将礼物送出去，从而达成自己的心愿。

3. 送礼一定要掌握好分寸 [77]

◎ 礼物贵重的选择以对方能够愉快地接受为原则，力争做到少花钱多办事，或多花钱办好事。◎ 送礼的时间间隔也很有讲究，过于频繁或间隔过长都不合适。◎ 送礼前要对受礼人的身份、爱好、禁忌等有所了解，以免送不得当。◎ 就礼物

本身而言，其价值不是以金钱的多少来衡量的。

4. 送礼应选择合适的时机 [80]

◎ 在适当的时间送礼，更讨人喜欢，更见你的人情味。◎ 抓住送礼的机会，有利于你所办的事获得成功。

5. 送礼应掌握好秘诀 [82]

◎ 为了增进友谊或联络感情，送礼是一种最常见的方式，但在送礼时也应掌握一些赠送礼仪的秘诀，才能起到效果。◎ 给关系密切的人送礼不宜在公开场合进行，以避免给公众留下你们关系密切完全是靠物质的东西支撑的感觉。◎ 因人因事因地施礼，是社交礼仪的规范之一，对于礼品的选择，也应符合这一规范要求。

6. 行为礼貌是前提 [85]

◎ 礼貌待人，这个道理许多人都很清楚，可做起来却不一定就完美、轻松。◎ 我们必须从平时的一点点做起，加强修养，同时更重要的是小心谨慎地来培养礼貌待人的好习惯。

7. 待人接物的礼仪技巧 [89]

◎ 称呼、寒暄、接电话……各种各样待人接物都有一定的礼仪技巧，如果你掌握得好，就会在对方心里有一种亲切、友好的形象，而且会对你事业上的发展有一定的帮助。◎ 客套或寒暄，是会客中的开场白，是坦诚交谈的序幕，也是表达感情的一种方式。

第四章 办事应掌握点应酬技巧

应酬有术，大家都能互惠互利、生活得很愉快；应酬乏术，就算拥有万贯家财，也未必过得很开心。掌握点应酬技巧，并把握好分寸，办事便能事半功倍。

应酬不是表面客套，也不是虚假的交际手腕和逢场作戏，而是现代生活中一门高尚的技巧。八面玲珑的应酬能传情达意，亦能交流感情。

1. 应酬中要保持一定的距离 [95]

◎ 人对自己的感觉往往十分敏感，当他与陌生人应酬时，他必须与这个陌生人保持距离。◎ 应酬时要保持怎样的距离和位置，要因人而异，因习俗而异。

2. 要选择合适的场合来应酬 [98]

◎ 应酬时找个中立的地方去谈，以摆脱双方所处场合的影响。◎ 选择双方都合适的地方，应酬更有利于自己办事情。

3. 应酬中阴谋诡计使不得 [101]

◎ 应酬中要阴谋诡计只能引起对方的反感，影响你们之间的关系。◎ 要阴谋的人，不但得不到预期的结果，相反的还可能“偷鸡不成蚀把米”，落人耻笑。

4. 应酬中的进退之道 [104]

◎ 拿破仑曾讲过，一个政治家善于效法狮子和狐狸，退时要

像狐狸那样能认清陷阱，进时又要像狮子那样勇猛。◎ 成大事者的进都是建立在退的基础上的。正所谓：“退一步海阔天空”，这是应酬术中永不能忘的一大智慧。

5. 能辨风向才能使好舵 [107]

◎ 我们如能真的在交际中察言观色，随机应变，这的确是一种难得的本领。◎ 要做好社交中的“天气预报”，需要更为详尽的“气象”知识。

6. 善于捕捉“弦外之音” [110]

◎ 观察话题与说话者本身的相关状况，从这里能获得很多的信息。◎ 通过分析措辞常常就可以大体上看出这个人的真实形象。◎ 一般说来，一个人的感情或意见，都在说话方式里表现得清清楚楚。

7. 透过“眼神”来感知 [114]

◎ 从医学上来看，眼睛在人的五种感觉器官中是最敏锐的。
◎ 从眼睛里流露出真心是理所当然的，“眼睛是心灵之窗”。
◎ 眼神有散有聚，有动有静，有流有凝，有阴沉，有呆滞，有下垂，有上扬，仔细参悟之后，必能发现人情毕露。

8. 拒绝别人要讲究策略 [117]

◎ 对于他人的话，人们总是会表现出相应的情感反应。如果先说让人高兴的话，即使马上接着说些令人生气的话，对方也能欣然接受。◎ 拒绝对方的提议时，必须采用毫不触及话题具体内容的抽象说法。

9. 做人做事不必面面俱到 [120]

◎ 别人摸透了你想面面俱到的弱点，便会软土深掘，得寸进尺地索求。◎ 做你该做的！也就是说，你认为对的，就应不

动摇地去做，参考别人意见时要看意见本身，而不是看别人的脸色。

第五章 办事要讲诚信

君子一言，驷马难追。为人处世，一定要信守诺言。生来一诺比黄金，哪肯风尘负此心。一个不讲信用的人，是为人所不齿的。人无信而不立，诚信是一个人的品牌，是办事的无形资本。有形资本失去可能在短期内重新获得，而失信于人可能万劫不复，因而办事必须言必信，行必果。

1. 讲信誉，才会有好人缘 [125]

◎ 信誉是多年积累的一项巨大资产，尤其需要精心维护。否则，一旦信誉被毁，就会一损俱损，损失惨重。◎ 要想把事业做大，不能有“流寇思想”，必须认识到做事业是个长期行为。◎ 要讲信誉，才会有好人缘，才能挣到大钱。

2. 量力而行不轻易许诺 [127]

◎ 尽量不说“这事没问题，包在我身上了”之类的话，给自己留一点余地。顺口的承诺，只是一条会勒紧自己脖子的绳索。◎ 你在对待别人时，千万别轻易许诺，许了诺，便一定要遵守。

3. 一诺千金，决不食言 [130]

◎ 不论在生活上还是工作上，一个人的信用越好，就愈能成功地打开局面、做好工作。◎ 你要让你的信用代表你，让你的名声传遍每一个与你打过交道的人中，你要使他们信赖你，觉得你是一个可靠的人。

4. 信誉是办大事者的资本 [133]

◎ 获得众人的信任，铸就自己的信誉，不论你采取何种方法，但笃诚、守信及勤劳是最根本的要诀。◎ 信誉实际上是一种良好的处世形象，是你办事的本钱。

5. 办事要必诚必信 [137]

◎ “君子一言，驷马难追”，讲的就是办事必须讲信用。一个不讲信用的人，是为人所不齿的。◎ 人无信不立。信用是个人的品牌，是办事的无形资本。

6. 办事要敢说真话 [143]

◎ 办事时应敢于说真话，肯让人知，别人才能为你的诚实所感动，从心灵深处喜欢你，回报给你的也将是他的真话、实话。◎ 诚实是促使别人采取行动最有效的方法。

7. 办事以真诚打动人 [146]

◎ 如果你办事时能用诚信取代防备、猜疑，就能获得出乎意料的好的结局。◎ 以诚感人要求讲真话，同时还要有诚心。

8. 不做口是心非的人 [149]

◎ 做人要做个真诚的人，办事要言行一致。◎ 林肯讲过：“你能在所有的时候欺骗某些人，也能在某些时候欺骗所有的人，但你不能在所有的时候欺骗所有的人。”

9. 无诚信无以立世 [151]

◎ 信是立人之本。你没有“信”，也就不会有人信你，言而无信，人之大忌。◎ 谁也不愿和没有诚信的人交友，要想交到真心的朋友，首先保证你自己是一个守信的人。

第六章 办事要有好人缘

“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，如果你拥有广阔的人缘关系和一张良好的关系网，这对你办事将是一笔不可估量的资产。那些令人羡慕的成功者，除了其自身优越的条件外，还有一点，就是他们有很很好的人缘，有一张编织得极其广阔和牢固的关系网络。

1. 要有长远眼光 [157]

◎ 冷庙烧香，有备无患，这是赢得好人缘的重要原则。◎ 靠个人力量以求发展，则发展有限，多与各方朋友结缘，则发展的后劲没有止境。

2. 必须编织好关系网 [160]

◎ 人的精力是有限的，这时就要理顺关系网，该增的增，该删的删，该修的修，该补的补。◎ 一个人托人办事实力和资历也往往体现在这张“联络图”上。有能耐的人，他的这张图质量高、价值高，在需要托人办事时左右逢源，无所不能。

3. 如何利用同事来办事 [163]

◎ 如果在办事时，不会利用同事关系，不但有些事办起来费劲，还容易让人觉得你没有人缘。◎ 自己能办的事尽量自己去办，不要让人感到你以老来自居，不把同事的腿脚当回事，这样可能既耽误事，又影响同事感情。