

实用智慧文库

Shiyong zhihui wenku

办事艺术大全

BAN SHI DAQUAN

随时都能结束，每走一步都能找到旅程的终点，一生能度过最多的美好时光——这就是智慧

了解并融通日常生活中的事是最根本的智慧
不为狂热所动，不被常识所驱
当假象惑众时，自己虽身在其中却不受蒙骗
慧于言者不为慧，智于行者为智
实用智慧即是言行合一的智与慧
行在两个世界
心和圆规丈量世界
用心去感受的世界
则是打通两个世界的方式
心和脑去丈量生活
去感受生命

远方出版社

实用智慧文库

办事艺术大全

张弘 李占频 著

远方出版社

目 录

第一章 软磨硬泡 锲而不舍	(1)
一、宝剑锋从“磨”砺出	(1)
二、软磨硬泡有方法	(2)
三、跑断腿，磨破嘴	(7)
四、锲而不舍，这次不行来下次	(10)
五、不到黄河心不死	(12)
六、认定了就不要放手	(13)
第二章 以屈求伸 欲擒故纵	(15)
一、以屈求伸，弃卒保车	(15)
二、让一让，六尺巷	(19)
三、放下身段，路越走越宽	(23)
四、欲擒故纵，散而后擒	(29)
五、欲先取之，必先予之	(33)
第三章 委曲隐晦 曲径通幽	(37)
一、出其不意，攻其不备	(37)
二、虚则实之，实则虚之	(38)
三、言有尽而意无穷	(41)
四、曲折委婉，柳暗花明	(44)
第四章 以情感人 峰回路转	(47)
一、煽情最是多情泪	(47)

二、哭诉衷肠，以泪感人	(49)
三、泪眼办事求共鸣	(52)
四、以情感人，以诚待人	(53)
五、进驻对方感情圈	(54)
第五章 巧借外力 香饵诱鱼	(59)
一、捆硬柴禾用软绳	(59)
二、软刀子更扎人	(63)
三、英雄难过美人关	(69)
四、在老人、孩子身上下功夫	(75)
五、有“礼”走遍天下	(78)
六、投香饵、诱大鱼	(80)
第六章 左右逢源 玲珑八面	(87)
一、左右逢源会卖乖	(87)
二、八面玲珑巧做官	(89)
三、无巧不成乖，无乖不成事	(90)
四、能说会道巧办事	(92)
五、借事生事，没话找话	(94)
六、冠冕堂皇好处多	(96)
七、创造机会“贴金上脸”	(98)
八、以柔克刚，滴水石穿	(100)
第七章 四面出击 攀龙附凤	(107)
一、开渠发道巧攀	(107)
二、麻雀虽小，登上枝头变凤凰	(109)
三、“名人效应”下的“神圣光环”	(112)

四、须知摸瓜也要顺藤	(115)
五、找准突破口，顺藤摸大瓜	(117)
六、做一个“识途”的“老马”	(119)
七、将裙子转起来	(123)
八、亲不亲，故乡人	(127)
 第八章 溜须拍马 奉承谄谀	(133)
一、想要钓鱼，就放鱼喜欢的饵	(133)
二、说吧！我给你你所喜欢的	(136)
三、要想骑马先拍马	(139)
四、恭维是办好事的最好“润滑剂”	(142)
五、美言一句胜三春	(146)
 第九章 春“风”满面 巧使攻心	(149)
一、春风满“面”话表情	(149)
二、抬手不打笑脸人	(150)
三、眼神，将使你所向披靡	(154)
四、没有“资本”，我如何吸引他	(156)
五、人心是“收买”的	(158)
六、求人办事，巧为攻心	(163)
七、击中对方要害	(165)
八、驾车与赶鸡的启示	(168)
 第十章 刚柔相济 循循善诱	(173)
一、棉里藏针巧对应	(173)
二、以弱求怜是强大	(176)
三、刚柔相济，大功告成	(178)

四、能柔能刚，其国弥光·····	(181)
------------------	-------

第十一章 察颜观色 委婉曲折····· (185)

一、出门观天色，进门看脸色·····	(185)
二、小心察颜观色，大胆使用“杀招”·····	(186)
三、委婉曲折用策略·····	(189)
四、到什么山唱什么歌·····	(192)
五、转弯抹角能成事·····	(194)
六、揣着明白装糊涂·····	(196)
七、装疯卖傻待机而动·····	(200)
八、大智若愚，乘虚而入·····	(206)

第十二章 巧言激将 沉着应对····· (211)

一、巧言激将，使其应对·····	(211)
二、巧用激将引大鱼·····	(213)
三、哪壶不开提那壶·····	(216)
四、区别对待，由易者始·····	(220)
五、先交后攻·····	(221)
六、沉着应对办大事·····	(225)
七、嫁接花木有妙处·····	(227)
八、冷静沉着巧抛球·····	(229)
九、反客为主随机变·····	(232)

第十三章 借风顺势 顺水行舟····· (237)

一、借人手中物，办我心中事·····	(237)
二、借本下注好赢钱·····	(240)

三、好风凭借力，送我上青云·····	(244)
四、巧借东风行舟快·····	(247)
五、借题发挥巧过关·····	(251)
六、借力打力，将计就计·····	(253)
 第十四章 冷庙烧香 投桃报李·····	(257)
一、冷庙烧香，用时不慌·····	(257)
二、聚首话情，投资感情·····	(261)
三、充实你的人情账户·····	(264)
四、舍不得孩子套不住狼·····	(267)
五、面子问题，不可不提·····	(271)
六、想让马儿跑，要给马儿吃好草·····	(275)
 第十五章 灵活机变 釜底抽薪·····	(277)
一、只要功夫深，假的也成真·····	(277)
二、无中生有，巧居“奇货”·····	(283)
三、以小能充大，瞒天还过海·····	(288)
四、釜底抽薪，使对方失去依靠·····	(291)
五、逼人入墙角·····	(294)

第一章 软磨硬泡 锲而不舍

一、宝剑锋从“磨”砺出

办任何事情都要有锲而不舍的精神，不管你信不信，许多事情正是靠这种精神办出来的。俗话说：“锲而不舍，金石可镂。”通俗点讲就是需要软磨硬泡。有些情况下，只有多磨才能办成想办的事。

不过磨也要讲究策略。磨的时候要彬彬有礼，摆事实讲道理，还要笑容满面，要经常出现在能让对方看到的场合，例如，他的办公室、家里等等。而且每次都要准时无误，让对方感到好像是在上班一样，一到点就赶来了。这样对方总能看到你，也就总能想到你的事情了。

弗吉尼亚人巴普自办了一个剧场，却总无戏剧评论家前来光顾，他深知没人宣传就没有观众，于是大胆闯入《纽约时报》搬尊神了。巴普点名要见著名评论家艾金森，凑巧艾在伦敦访问，巴普干脆呆在报社不走：“我就等到艾金森先生回来！”艾的助手古尔布无奈，只好询问其原因。巴普便大施游说之术，说他的演员如何优秀，观众如何热烈，最后摊牌：“我的观众大多是从未看过真正舞台剧的移民，如果贵报不写剧评介绍，那我就没经费继续演下去了！”吉尔布见其态度坚决，不由感动了，答应当晚就去看戏。谁知，露天剧场的演出到中场休息时，便遇上了滂沱大雨。巴普一见吉尔布躲雨欲走，立即又粘上他说：“我知道，你们剧评家通常是不会评论半场戏的。不过，我恳求你了，无论如何破一回例！”巴普一

次次地游说，真诚也有，“无赖”也有，斯人斯言到底感动了上苍，几天后一篇半拉子戏的简评见报，巴普剧场也日渐红火起来。一个名不见经传的小小剧场主，其言何以搬动了《纽约时报》这大尊神？那不正是软磨硬泡的结果吗？人微者言语的力量，正是在那步步紧逼软磨硬泡中展示出来的。

这种方法看来有点不可思议，但是只有这样才能办成事。因为有时候，对方因种种原因不同意办理此事，而此事又是合情合理的，这种情况下只能“磨”了。

磨，能显示真诚，能引起人们的注意，能感动人。磨，是积极主动地向对方解释，与对方沟通，不间断地软化对方的过程。因此必须是全身心投入，必须有百折不挠的精神。

磨，不是耍无赖，是一种静静的礼貌的等待，等待对方尽快给予答复。不要让对方感到你是故意找麻烦，故意影响他的工作和休息。要尽量通情达理，尽量减少对对方的干扰，这样，才能磨成功。

磨可以不露锋芒，不提要办的事，只是不间断地接近对方，使双方关系渐近，让对方更多地了解你，同情你，从而产生帮助的愿望。也就是说，你想办法与对方接近或与对方家人接近，并通过各种办法与他们搞好关系，从感情上贴近。这种感情上的磨，对方是难以拒绝的。

有些领导喜欢让人磨，不愿轻易同意任何事情。你磨他，使他从精神上得到一种满足，即权力欲得到满足。在这种情况下必须去磨，若怕麻烦，存有虚荣心反会被对方见笑，他会说：“本来他再来一次我就同意了，可是他没来。”所以磨是一个有效的办法，但却是一个“难”办法。

二、软磨硬泡有方法

有些事儿你怀着一片热心找到对方头上，对方能办，可就

是找各种各样的借口和理由搪塞、推托和拒绝，搞得你无能为力，无可奈何，无计可施。有些人在这种情况下只好打退堂鼓，撤回来了事，也不再另行组织进攻了。但也有一部分性格顽强、不达目的誓不罢休的人，他们采用软磨硬泡法，友好地赖着对方的时间，赖着对方的情面，甚至赖着对方的地盘，不答应就是不撤退，不把事情办成就是不回头，搞得对方急不得恼不得，最后不得不答应了他的要求，这才鸣金收兵，凯旋而归。

“软磨硬泡”的特色是以消极的形式争取积极的效果，通过决心和毅力，通过消耗彼此的时间和精力，给对方施加压力，以自己顽强的态度、思想和感情达到影响对方态度和改变对方态度的目的。这种方法有如下几种具体的小窍门。

1. 耐心周旋

有些人脸皮太薄，自尊心太强，经不住人家首次拒绝的打击。只要略一受阻，他们就脸红，感到羞辱、气恼；要么与人争吵闹崩，要么拂袖而去，再不回头。

看起来这种人很有几分“你不给办就拉倒”的“骨气”，其实这是过分脆弱的表现，导致他们只顾面子而不想千方百计达到目的，于事业无益。

因此，我们在找人办事儿时，既要有自尊，但又不要抱着自尊不放，为了达到交际目的，有必要增强抗挫折的能力，碰钉子时脸不红心不跳，不气不恼，照样微笑与人周旋，只要还有一丝希望就要全力争取，不达目的决不罢休。有这样顽强的意志就能把事情办成。

从另一个角度看，软磨硬泡消耗的是时间，而时间恰恰是一种办事的武器。时间对谁都是宝贵的，人们最耗不起的是时间。所以，如果你以足够的耐心，摆出一副“打持久战”的架

式与对方对垒时，便会对对方的心理产生震慑。以“泡”对“拖”，足以促其改变初衷，加快办事儿速度。所以，你要沉住气，耐心地牺牲一点时间，反而可以争取到更多的时间。

有个拉保险的业务员，到一家餐厅拜访店主，店主一听到是保险公司的人，笑脸倏地收了起来。

“保险这玩意儿，根本没用。为什么呢？因为必须等我死了以后才能领钱，这算什么呢？”

“我不会浪费您太多的时间，您只要挪几分钟的时间让我为您说明就好了！”

“我现在很忙，如果你的时间太多，何不帮我洗洗碗盘呢？”

店主原是以开玩笑的口吻戏谑他，没想到年轻的保险员真的脱下西装外套，卷起袖子开始洗了，老板娘吓了一跳，大喊：

“你用不着来这一套，我们实在不需要保险！所以，不管你怎么说，怎么做，我们绝不会投保的，我看你还是别浪费时间和精力了！”

保险员每天都来洗碗盘，店主依旧是铁石心肠地告诉他：

“你再来几次也没用，你也用不着再洗了，如果你够聪明，趁早找别家吧！”

但是这位有耐心的保险员依然天天来洗，10天、20天、30天过去了。到了第40天，这个讨厌保险的店主，终于被这个青年的耐心感动了，最后答应他投高额保险，不仅如此，而且还替这位有耐心的年轻保险员介绍了不少桩生意呢！

2. 积极跟踪

俗话说：“人心都是肉长的。”不管双方认识距离有多大，只要你善于用行动证明你的诚意，就会促使对方去思索，进而

4 办事艺术大全

理解你的苦心，从固执的框子里跳出来，那时你就将“泡”出希望了。

有对男女青年彼此相爱了，但女方的母亲认为青年小张木讷，不同意。小张虽然不善言辞，但很有心计，人又勤快。他经常到她家帮助干活，老人给白眼他不在乎，给冷板凳也不计较。见她家煤球没有了主动去拉，没水了马上去挑，有次下雨见到漏水，立即冒雨上房堵漏。她母亲得了病，没有车，他就背着去医院，直把老人感动得掉泪，说：“小张真是个好孩子啊，我同意了。”

3. 寻求理解

有时候你去托人办事，对方推着不办，并不是不想办，而是有实际困难，或心有所疑。这时，你若仅仅靠行动去“泡”，很难奏效，甚至会把对方“泡”火了，缠烦了，更不利于办事儿。

某建筑工地急需 60 吨沥青。采购员到物资部门请领，但负责此事的处长推说工作忙要等两个月才能提货，采购员非常着急，他怎么能等两个月呢？当他了解到仓库里有现货，只是因为自己没“进贡”，人家才拖他时，更是怒从胸中来，真恨不得马上找对方好好“说道说道”。

但他竭力控制自己的情绪，思索解决问题的办法。他手头一无钱二无物，给人家“进贡”是不可能的了。他决心和那位处长大人软磨硬泡。

从第二天起他天天到处长办公室来，耐心地向处长恳求诉说。处长感到烦，不理睬他。你不理，他就坐在一边等，一有机会就张口，面带微笑，彬彬有礼，不吵不闹，心平气和地恳求诉说。处长急不得火不得，推不起赶不跑。“泡”到第五天，处长就坐不住了，他长吁一声：“唉，我算服你了。照顾你这

一次，先批给你吧！”

4. 反复申请

同样的意思，反复申请、反复渲染、反复强调，不达目的，誓不罢休。面对顽固的对手，这是一种有力的武器。

宋朝的赵普曾做过太祖、太宗两朝皇帝的宰相，他对朝廷的忠诚和政绩都是非常明显的。他是一个勤恳的高级行政官员，学问方面却比同级官吏们稍差些，他登上宰相职位以后，其不足的方面被太祖察觉。一天与太祖议政后太祖温和地劝他多看一点书，赵普从此以后手不释卷，退朝以后就把自己关在房间里读书。

这说明他是个兢兢业业、知不足而善补求的人。他一生全力投身政治，以辅佐宋朝天下为己任，是不可多得的名相。

究其性格实质，他是个性格坚韧的人。

太祖一句委婉的批评，使他养成至死手不释卷的习惯；反过来，在辅佐朝政时自己认定的事情，就是与皇帝意见相悖，也敢于反复地坚持。

有一次赵普向太祖推荐一位官吏，太祖没有允诺。赵普没有灰心，第二天临朝又向太祖提出这项人事任命事项请太祖裁定，太祖还是没有答应。

赵普仍不死心，第三天又提出来。

连续三天接连三次反复地提，同僚也都吃惊，赵普何以脸皮这样厚。太祖这次动了气，将奏折当场撕碎扔在了地上。

但赵普自有他的做法，他默默无言地将那些撕碎的纸片一一捡起，回家后再仔细粘好。第四天上朝，话也不说，将粘好的奏折举过头顶立在太祖面前不动。

太祖为其所感动，长叹一声，只好准奏。

赵普还有类似的故事。

6 办事艺术大全

某位官吏按政绩已该晋职，身为宰相的赵普上奏提出，但因太祖平常就不喜欢这个人，所以对赵普的奏折又不予理睬。

但赵普出于公心，不计皇上的好恶，前番那种韧性的表现又重复起来。太祖拗他不过，勉强同意了。

太祖又问：“若我不同意，这次你会怎样？”

赵普面不改色：“有过必罚，有功必赏，这是一条古训，不能改变的原则，皇帝不该以自己的好恶而无视这个原则。”

也就是说，你虽贵为天子，也不能用个人感情处理刑罚褒赏的问题。这话显然冲撞了宋太祖，太祖一怒之下拂袖而去。

赵普死跟在后面，到后宫皇帝入寝的门外站着，垂首低头，良久不动，下决心皇帝不出来他就不走了。据说太祖很为此感动。

同样的内容，两次、三次不断地反复向对方说明，从而达到说服的效果。运用这种说服法，须有坚韧的性格才行，内坚外韧，对一度的失败，绝不灰心，找机会反复地盯上门去。

需要注意的是，运用此法要有分寸，超过限度，伤害了对方的感情，反而会得到反效果。所以要谨慎处理，以不过度为限。

三、跑断腿，磨破嘴

有人形容求人之难，简直是“跑断腿，磨破嘴”。对于这一点，恐怕推销员的体会最深了。

推销员在推销产品时，很可能遭到客户的拒绝，但过了一段时期之后，他又毫不气馁地再次来了。这时假若客户绝情地说：“我们并没有购买的意思，你再来几次也是枉然，因此，我劝你不必再浪费口舌、白费气力了。”然而推销员却不在乎，仍抖擞精神，面带笑容地回答说：“不，请不必为我担心，说

话跑腿，是我的工作职责，只要你能给我一点时间，听我解释，我就心满意足了。”客户看到他汗水淋淋，却还满脸笑容，不买就觉得再也过意不去了，于是就买了一点。

下雨下雪是推销员上门的好日子。外面下着雨，别人都躲在家里，而推销员站在门口，不能不使你产生同情心，因而难于拒绝。虽然我们都清楚地知道，这是推销员所采取的一种策略。但毕竟他这样做了，对此你能无动于衷吗？

这种推销方法，就是巧妙地利用了人类的感情。本来不算购买的人，也会产生“再也不能让他白跑了”的想法，使他们有心理负担和欠人情债的感觉，客户会这样想：“这位推销员若是多跑几处地方，也许他的产品早就推销完了，但是他却常来这里，使他花了不少宝贵时间，再不买他的产品，就有点对不住人了。”这就是加重人们心理负担的一种推销方法。

要使对方作大幅度的退让，就要能够让对方多积累些微小的心理负担，当这种心理负担扩大到一定程度时，对方就只能让步了。

两年前杰瑞和太太在墨西哥度假，他们在街头上闲逛，杰瑞太太突然用手肘推杰瑞说：“你瞧，那儿好多人。”

杰瑞漫声应道：“噢，不，那是卖纪念品的地方，观光客才去，我不买纪念品，我只想四处走走，要去你自己去好了，回头在旅馆碰面。”

如同往常一般，杰瑞夫人挥手径自走向人群，杰瑞则继续在街头闲逛。在前方有个当地的小贩沿街叫卖着：“1200个比索（比索：墨西哥货币单位）。”

“他在对谁喊价啊，肯定不是我。”杰瑞心想。

他没有理睬小贩，继续他的路。“好啦，”小贩道，“大减价，1000块——800个比索好了。”

在这时，杰瑞才第一次开口对他说话。“朋友，我实在感

谢你的好意，也很敬佩你锲而不舍的精神，但是我丝毫没有兴趣，请你找别人好吗？”杰瑞甚至用墨西哥话问他：“你懂我的意思吗？”

“当然，当然。”他答道。

再一次，杰瑞转身离去，但小贩的脚步声还是在杰瑞耳旁响起：“800 比索”。好像他们是被链子锁在一块儿。

不耐烦一再地被骚扰，杰瑞开始跑步，但是卖披肩的小贩却与杰瑞保持同步速度，而他的要价已经下跌到 600 块比索了。因为遇上红灯，杰瑞必须在街口停下，小贩仍然继续自言自语：“600 块，600 块就好……500，500 块比索……好啦，好啦，400 块比索。”

当绿灯亮起，杰瑞已快速通过马路，希望能摆脱小贩的纠缠。在杰瑞想转头察看之前，耳边又听到小贩的脚步声以及叫卖的声音：“先生，先生，400 块比索。”

杰瑞感到浑身燥热，汗流浹背，又累又渴，对小贩的腔调感到厌烦无比。

杰瑞转身面对着他，咬牙切齿地道：“混蛋，我告诉你我不买你的东西，别再跟着我！”

从杰瑞的态度及语气来看，小贩似乎了解了杰瑞的意思。“好吧，算你赢了。”他回答道：“只卖你 200 块比索。”

“你说什么？”突然杰瑞对自己的反应也吃了一惊。

“让我看看你的披肩。”

“我为什么要看看披肩？我需要披肩吗？我想要个披肩吗？不，我不认为——抑或我改变了主意。”杰瑞心想。

回到旅馆，杰瑞太太正躺在床上阅读杂志。杰瑞兴奋地说道：“嘿，你看我买了什么？”

“你买了什么？”

“一件美丽的披肩。”

“你花多少钱买的。”她随口问道。

“我慢慢告诉你。”杰瑞得意地道：“一位当地的谈判家要价 1200 块比索，但是一位国际性的交涉家——和你一起度假的人——只用 170 比索就完成了交易。”

杰瑞太太轻蔑地说：“嘿，真有意思，我买了件和你相同的披肩，只要 150 比索，就挂在柜子里。”

当然，在锲而不舍上，以上的这些小贩已经拥有了相当程度的功底，但是，这种功夫的炼就却是无数次打破内心樊篱的结果，因此，我们想要办好一件事，必须也要有这样一种精神，真所谓精诚所至，金石为开。

四、锲而不舍，这次不行来下次

对于求人办事者而言，只要认准了目标，就要迎之而上，哪怕山再高，水再长，都要锲而不舍，持之以恒，直到成功。

明朝历史上第一大奸臣、中国历史上可以与秦桧并称的大奸臣严嵩，他本以为凭才学见地竞争，便可出人头地，结果却败得一塌糊涂。年轻的严嵩再也无法忍下去了，于是递上报告，病休十年。

十年中，严嵩表面上苦读于书房，暗中却关注着政治形势。经过研究，他知道取得高位必须有进身之阶，除了本身的资格，还要有靠山。没有别人的肩膀，就没有自己的高位。于是，他一面写文章，结交文人墨客，一面利用一切机会巴结在他前后进士及第、已经掌握权柄的人，随时准备投身于政治漩涡里去拼杀一番。

机会终于来了。刘瑾垮了台，一夜之间从天堂跌入地狱，但钱宁和江彬继续刘瑾的把戏，政局日益混乱。于是，这位苦苦修行的不安分者，在正德十四年离开了伴他苦思冥索的红木