

BANSHI ZHONG DE  
76 GE CAOZONGSHU



# 办事中的 76<sup>个</sup>操纵术

汪建民 丁振宇◎编著

76个使你操纵自如的**办事**韬略  
76个让你马到成功的**做事**智慧

北京工业大学出版社

TRANSILLUSTRATING DEW  
为知识插上翅膀



# 办事事中的 76 操纵术

陈鹤良 著

76个让你操纵自如的办事秘诀  
76个让你马到成功的办事智慧

陈鹤良 著

BANSHI ZHONG DE  
76 GE CAOZONGSHU

《76个操纵术》

北京工业大学出版社

ISBN 7-5622-1900-0

定价：29.80元

# 办事中的 76<sup>个</sup>操纵术

76个使你操纵自如的**办事韬略**  
76个让你马到成功的**做事智慧**

北京工业大学出版社

### 图书在版编目 (CIP) 数据

办事中的 76 个操纵术/汪建民, 丁振宇编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2010. 1  
ISBN 978 - 7 - 5639 - 2202 - 4

I. ①办… II. ①汪… ②丁… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 203130 号

## 办事中的 76 个操纵术

---

编 著: 汪建民 丁振宇

责任编辑: 谢长春

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010 - 67391106 010 - 67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbstxb@163.net

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 700mm × 1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 211 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版

印 次: 2010 年 1 月第 1 次印刷

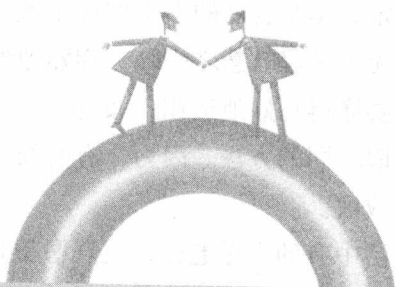
标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2202 - 4

定 价: 30.00 元

---

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换



## 前 言

当今社会，处处充满了机遇和挑战，竞争日趋激烈。生活在其中的人们，往往难以适应社会快速发展的节奏和变化，在物质飞速更新和精神波动的矛盾面前显得无所适从，很多人时常会产生一种无名的不安和焦躁，对琐碎繁杂、无从着手的人际交往束手无策，甚至陷入进退维谷之境。究其原因，正是因为人们不通晓为人的精明之道，没有把握住为人处世的真谛。

在生活中和工作中，我们常常只希望改变别人，认为别人固执、贪婪、缺乏精明处事的素养。但是我们是否考虑过自己？

犹太人有这样一句谚语：拙劣的工匠总是会埋怨他的工具。这句话是说做什么事都要自己动脑筋，掌握一些科学方法，不要埋怨外界条件。人遭遇挫折，往往不是事情多么难办，而是方法不对头。当我们为人处世，追求成功的时候，又该如何去做才能更好地把握好自己呢？这就要求我们在为人处世的时候一定要掌握好做事的技巧。

会办事，事半功倍；不会办事，事倍功半。掌握了办事的技巧和方法，办起事来就会顺风顺水，能够把各种各样的事情办得尽善尽美，不但赢得了当事人的肯定，也给自己的人生增加了成功的砝码。

古今成大事者，无不是以智慧之头脑，娴熟地驾驭办事之技巧。在办事的过程中，我们要懂得巧妙地运用“度术”，针对不同的人，面对不同的事情，就要采取不同的方法。因为，有时候一个小小的细节就可能决定了整个事件的成败。

我们知道，在生活中有的人做老板，主观愿望是赚大钱，可偏偏事与愿违，赔得一塌糊涂。有的人，论本领，“力拔山兮气盖世”，要风得风，要雨得雨，却人缘冷清、口碑不佳，以致壮志难酬，无颜面亲。抛开这些表层现象，我们就会发现处事决不可盲从，一定要把握分寸，讲究计谋。当然，社会错综复杂，人事盘根错节，到底会遇到何种难事，我们实难把握。但是为人处世的方法却是有着一定的规律性，透过这纷繁的人间万象，总有那么几点原则，支撑着所有事件的发展，这就是我们挖掘和总结出来的办事技巧。

本书结构清晰严谨，蕴涵深广；结合事例针对如何做人做事进行了全方位、深层次的透析。全书从办事表情的运用、办事的尺度和分寸、办事的变通之法、办事的规划、利用人脉巧办事、办事应注意的细节以及办事时要善于借助外力等角度出发，借鉴和汲取了诸多处世智慧的精华，结合当今社会人际关系的特点和规律，理论与实践并重，配以生动的事例，全面阐述了种种办事的方法、手段和技巧。

本书语言朴实精练，文字明了简洁，堪称人生的艺术集萃，但它更是一部蕴涵处世真谛的哲理盛典。通过阅读本书，读者不仅可以针对不同场合、不同对象，把握办事的分寸、火候、分量、次序，有效利用各种资源达到成功办事的目的，轻轻松松把事情做好，还能深深地体会到：其实，做人心无边而行有度，做事进有招，退有术；人生的巧妙就在于有度有术。为人处世，只有度术结合，才能在社会生活中进退自如，游刃有余，掌握生活主动权，赢得广阔的生存空间。



第一章 机智灵活的办事操纵术



## 第一章 机智灵活的办事操纵术

随机应变，机智灵活好办事。在现实生活中，无论我们做什么事情，都难免会涉及别人的利益，因此，要随机应变，协调好方方面面的利害关系，只有这样才能掌握局面的主动权。

借梯术——善于借梯的人才能登高·····	2
微笑术——微笑是办事的通行证·····	4
矛盾术——利用矛盾解决问题·····	7
信誉术——讲信誉好办事·····	10
忍耐术——性情中人难做事·····	13
留余术——见好就收，留有余地·····	17
吃亏术——有所失必有所得·····	19
退让术——做事要懂得退让之道·····	21
隔岸观火术——火中取栗且不烫手·····	23
以德造势术——网罗贤才，以德用人·····	26



审时度势术——因势利导，顺势而为 .....	28
虚张声势术——虚张声势，博取信任 .....	31

## 第二章 遇事不惊的办事操纵术

办事是每个人都要做的。生活中，常会听到有人说：“我不快乐”。其实，这种不快乐就是因某件事没有办好而产生的。因此办好每件事是每个人都向往的事，而办好事就要求我们掌握并精通办事的技巧，做到巧妙灵活、遇事不惊，这样才能做好我们身边的每一件事。

善变术——思想常变，路子常新 .....	36
诱导术——诱导能把事情办得更好 .....	38
果断术——当机立断，果断成事 .....	41
屈伸术——做大事之人，屈伸有道 .....	43
巧言术——直话巧说才能曲径通幽 .....	46
协调术——凡事要学会与人协调 .....	48
预谋术——凡事预则立，不预则废 .....	53
激将术——巧妙激将，促成成功 .....	56
变通术——懂得变通，事事顺通 .....	58
以柔克刚术——面对锋芒，柔为武器 .....	60
谦恭礼遇术——谦恭待人，礼遇下士 .....	64
见缝插针术——钻空乘隙，寻找成事契机 .....	66
假装糊涂术——假糊涂能成大事业 .....	68



### 第三章 运筹帷幄的办事操纵术

人们都夸赞诸葛先生神机妙算，运筹帷幄，其实他正是巧妙运用了办事的策略才能做到百事在握。因此，在生活中，我们无论做什么事情，都要善于留心观察，在不同的情况下，运用不同的手段和策略，采取相应的办事技巧，只有这样我们才能轻松成事。

伪装术——不轻易表露自己的意图 .....	72
提防术——提防小人把你当枪使 .....	74
分寸术——把握分寸，拿捏办事火候 .....	77
迂回术——做事要学会“兜圈子” .....	80
眼泪术——找准软肋，攻心为上 .....	82
创新术——善于创新才能柳暗花明 .....	85
谨慎术——做事要谨慎，谋定而后动 .....	89
求同术——寻找共同点，难事变易事 .....	90
防患术——深谋远虑，防患于未然 .....	92
软硬兼施术——将难处转移给对方 .....	95
思路移位术——思路移位，豁然开朗 .....	98
先发制人术——先发制人，掌握主动权 .....	100
动静结合术——思考与行动要有效结合 .....	101

### 第四章 精细聪明的办事操纵术

“细微之处见端倪”，“聪明机智成大事”。善于把握精细之处，能够在事情的细节上看出究竟，找出所以然，进而运用自己的智慧，灵活



运用办事的妙术，从言行、情感、礼仪和时间上把握做事的关键，最终取得办事的成功。

细节术——用细节来打动对方·····	106
沉默术——智者不言，言者不智·····	108
情感术——真情对人，酌情对事·····	110
低调术——做人不张扬是一种谋略·····	113
有序术——做事有序，不可无章·····	118
效率术——赢得时间就是赢得成功·····	122
周旋术——巧妙周旋，由被动变主动·····	127
礼仪先行术——事情未办，礼仪先行·····	130
藏露有时术——半藏半露，把握处事玄机·····	132
笼络人心术——得人心者得天下·····	134
巧妙暗示术——投石问路，巧妙暗示·····	136
明察秋毫术——观人于微而知其著·····	139
以智取胜术——做事不能光用蛮力·····	141

## 第五章 适时变通的办事操纵术

在办事的过程中，我们要善于把握时机，讲求办事的方法和技巧，而且还要懂得适时变通。只要我们针对事情，具体情况具体分析，采用最灵活最巧妙的方法，抓住关键时机和环节，果断出手，肯定就能把事情办妥、办好。

遮羞术——避免让别人“难为情”·····	146
独特术——独行特立让你身价百倍·····	149
捧场术——处好与领导、上司的关系·····	152
恐吓术——利用人性的弱点控制他人·····	164

迂回术——与难接近的人“套近乎” .....	172
走为上策术——撤退也是大计谋 .....	177
巧借台阶术——借助台阶，摆脱窘境 .....	180
不卑不亢术——充满自信是成功办事的前提 .....	186
以德服人术——强争无益，以德服人 .....	189
笨鸟先飞术——快人一步，抢占机遇 .....	191
循序渐进术——巧妙办事，循序渐进 .....	193
以变制变术——以变制变，立于不败之地 .....	195

## 第六章 知己知彼的办事操纵术

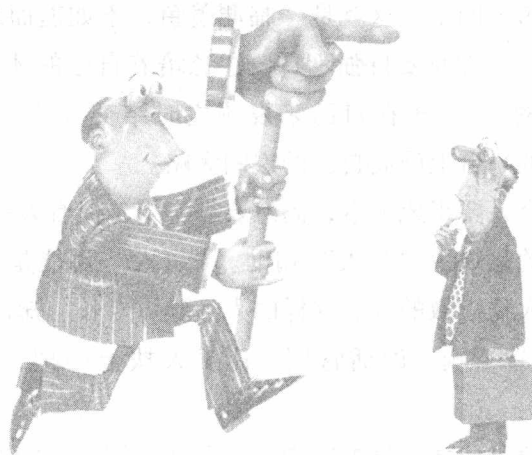
办事是一门学问，具有很强的办事能力是巧妙、简捷、快速成事的关键。做事有术对每个人的成功都是至关重要的。只有把握好办事的策略和度术，善于运用一些办事技巧，在人生的道路上才可以“任凭风浪起，稳坐钓鱼台”。

面子术——用最小的代价换取人心 .....	200
把柄术——牵着他的鼻子走 .....	204
内省术——遇事内省能够使你变得快乐 .....	211
卖乖术——以最简单的方式打动人 .....	216
宽恕术——宽容给自己带来广阔天地 .....	225
露“丑”术——把“短处”变为“长处” .....	230
稳重术——做事稳重不轻浮才能成大事 .....	237
双面术——在特殊关系中唱“红白脸” .....	240
心智锤炼术——万般锤炼，方成大事 .....	248
自我推销术——也要适时表现自己 .....	249
勤奋实干术——勤者可成事，惰者必败事 .....	252
逢事多算术——多算胜少算则不胜 .....	254
软磨硬泡术——不达目的誓不罢休 .....	257

职场精英的处世之道——生存智慧

## 第一章

# 机智灵活的办事操纵术



随机应变，机智灵活好办事。在现实生活中，无论我们做什么事情，都难免会涉及别人的利益，因此，要随机应变，协调好方方面面的利害关系，只有这样才能掌握局面的主动权。

## 借梯术——善于借梯的人才能登高

在古代有这样一则故事，说一位年轻人在海边看捕鱼，见老者不时有鱼上网，一时羡慕不已，老者告诉年轻人，这样看下去，不如回家织个网，就会有鱼上网了，这就是“临渊羡鱼，不如退而结网”。要想成就一番大事业，一方面要自强不息，注意培养自己的才干；另一方面，还要学会“结网”，善于在自己未发迹之时结交人才，并善于借梯而上，在一个好的平台上施展自己的宏图大略。

当然，一个人要想成大事，固然要靠实干，但有人一辈子实干也未必成功。这大约是缺少“贵人”相助。“贵人”可能是身居高位的人，也许是令掌权人物崇敬的人。这样的人经验、专长、知识、技能等在那个圈子里“名头”响，说话管用。让贵人扶上一把，有时可以省很多力。

清朝末期顶梁柱之一的李鸿章早年屡试不第，“书剑飘零旧酒徒”，他一度郁闷失意，然而在1859年他却受到了命运之神的眷顾，从一个潦倒失意客一跃而成为湘系首脑曾国藩的幕宾，从此他的宦海生涯翻开了新的一页。李鸿章曾拜访曾国藩，牵线搭桥的是其兄李瀚章，李瀚章是曾国藩的心腹，当时随曾国藩在安徽围剿太平军。有了这层关系，曾国藩把李鸿章留在幕府，“初掌书记，继司批稿奏稿”。李鸿章素有才气，善于握管行文，批阅公文，起草书牍、奏折甚为得体，深受曾国藩的赏识。

有一次曾国藩想要弹劾安徽巡抚翁同龢，因为他在处理江北练首苗沛霖事件中决定不当，后来定远失守时又弃城逃跑，未尽封疆大吏守土之责。曾国藩愤而弹劾，指示一个幕僚拟稿，总是拟不好，亲自拟稿也还是拟不妥当，觉得无法说服皇帝。因为翁同龢的父亲翁心存是皇帝的

老师，弟弟是状元翁同龢。翁氏一家在皇帝面前是“圣眷”正隆的时候，而且翁门弟子布满朝野。怎样措辞才能让皇帝下决心破除情面、依法严办，又能使朝中大臣无法利用皇帝对翁氏的好感来说情呢？曾国藩大费心思。

最后，这个稿子由李鸿章来拟。奏稿写完后，不但文义极其周密，而且有一段刚正的警句：“臣职分在，例应纠参，不敢因翁同龢之门第鼎盛，瞻顾迁就。”这样一写，不但皇帝无法徇情，朝中大臣也无法袒护了。曾国藩不禁击节赞赏，就此入奏，朝廷将翁同龢革职，发配新疆。通过这件事，曾国藩更觉李鸿章此才可用。

有人曾在很多公司中做过统计，发现90%的中、高层领导有被“贵人”提拔的经历；80%的总经理要得“贵人”赏识才能坐上宝座；自行创业成功的老板100%受恩于“贵人”。职场中人的“贵人”也许就是此人的师傅、教练、顶头上司。不论在什么行业，把年轻人“扶上马再送一程”向来是传统，这种情况在体育界、演艺界、政界更是如此。

话又说回来，如果一个人一无所长，是很难得到“贵人”赏识的。即使侥幸获得高位，也肯定有一堆人等着看笑话。“贵人”也会比较谨慎，如果选择一个“扶不起的阿斗”，那不明摆着往自己脸上抹黑吗？“相马相出一个病蛤蟆”，那可是天大的讽刺。“伯乐相马”，同时“良禽择木”，所以双方最好各取所需，以诚相待，投桃报李。

受“贵人”相助，有利也有弊。因为有些“贵人”提携新人，是出于爱才、出于公心，但也有人是有私心的，比如，为了培养自己的班底，增强自己的实力。如果“贵人”倒台，身败名裂，作为他的“党羽”，自然也要受到牵连，影响仕途、财运或名誉。

总之，千里马没有伯乐只能永远是一匹普通的马。一个人光有才能还不行，还需要有人来为你提供发挥才能的平台，你才能抓住机会，借梯登高！

## 微笑术——微笑是办事的通行证

在办事过程中，微笑是最好的通行证。人们把微笑比作办事顺利的润滑油，因为微笑往往给人留下亲切的印象，更容易与人拉近距离。微笑是一种富有感染力的表情，非常容易影响周围的人，能为深入沟通与交往创造温馨和谐的气氛。

在一些不熟悉的场合，当别人友好地看着你时，你微微一笑，那么人与人之间的关系就不会显得紧张，反而会变得自然。而且，平和的微笑也最能给人留下深刻的印象。

小张和小王同到一家公司应聘。面对发问，小张滔滔不绝甚至不等主考官说完就发表自己的意见，很有“英雄无用武之地”的感慨。而相貌平平的小王却始终面带微笑，平静而又不失机敏地陈述着自己的见解。

结果小王被录用了。有人问主考官：“两人的资历差不多，而且小张似乎更能表达自己的意愿，你为什么录用了小王呢？”

主考官回答说：“从小王的微笑中，可以看出他的礼貌、自信和稳重的品质，更能看出他具有潜在的创造力。”

俗话说：“笑开福来。”这句话的意思是说微笑是因幸福而产生的，而幸福又是伴随着微笑而产生的，即“情动于中而形于外”。所以，办事的过程中，我们一定要超越自我情绪的困惑，进而使自己保持轻松愉快的心境，你的面孔也会因此而涌起幸福的微笑，并赢得他人的好感。而且，时常保持微笑还能促进你优美个性和创造力的发展，为办好事情铺下一块块“基石”。

杨某是某证券交易所的操盘手。这种工作是令人紧张的，因此，他的脾气非常不好，一天都难得有一点笑容。而且在交易所里，他脾气暴

躁，经常和他人发生冲突，与客户的沟通更是一点都不顺畅。办事不顺利，工作成绩不好，更增加他的心理负担，造成了恶性循环。

朋友向他提出，出现这样的状况，主要症结在于他的心态与外在表达方式，要让自己冷静、平和下来，要让脸上挂着微笑，才能更容易与人办事。朋友还教他一些利用微笑的技巧，并要求他时刻记住脸上要带有微笑。

一个月之后，他又找到了他的朋友，这一次他满面春风，信心十足，与一个月前的样子大相径庭，像是变成了另外一个人。

“我学会了微笑的技巧，这改变了我的人生，我现在不但自己很快乐，也给别人带来了快乐，我感到我现在办事越来越顺利，我觉得我离成功一点都不远。”杨某兴奋地表达着自己的感受。

事实上，杨某没有改变自己什么，他在工作能力上没有太大提高，也没有特别的手段让业绩提升，只是用了最简单最亲切的微笑，就给自己办事提供了便利，可见微笑的重要。

微笑能让别人感觉到如坐春风，它能缩短与办事人之间的距离，更能让他人领略快乐的心情。一个人给他人留下的印象，不仅仅体现在穿着打扮、言谈举止中，还体现在他的一颦一笑中。微笑的面孔永远令人欣赏，受人欢迎。

美国希尔顿饭店董事长康纳·希尔顿在50多年里，不断地到他设在世界各国的希尔顿饭店视察，视察中他经常问员工的一句话是：“今天你对客人微笑了没有？”

作为一个饭店董事长，康纳·希尔顿将微笑看得非常重要。他将微笑作为对待顾客的最佳见面礼，成为衡量自己生意兴隆与否的标准。显而易见，微笑是他成功的一个重要因素。

在现实生活中，我们每一个人都希望看见他人的微笑，而不是横眉冷对。经常愁眉苦脸的人很难与人有心灵上的交流，而且还会影响办事成功。美国一位著名的心理学家曾说过这样的一句话：“微笑可以办好事，微笑能办成事，这是一个永远不变的真理，任何有经验的成功人士都明白。”





常言道：微笑是友好的标志，是融合的桥梁。微笑可以化干戈为玉帛，可以让人记住你，可以为办事创造融洽的气氛。

有句俗话说“抬手不打笑脸人”，因为微笑能化解对方的对立心态。

有这样一個例子：一位顧客從食品店裡買了一包食品，回家打開一看，都已經過期了，他怒氣沖沖地找到營業員質問：“你們店裡賣的什麼東西，過期了還賣！你們這不是欺騙顧客嗎？”

幾個顧客聞聲過來。營業員面帶笑容，連聲說：“對不起，對不起。可能是我拿錯了，過期的撤下來後沒有拿到倉庫，這是我工作失誤，非常感謝您給我指出來，是退錢給您還是換一包呢？”

面對這誠懇的微笑，顧客還能說什麼呢？可見微笑的作用確實不小，它不僅是一種表情，而且還是一種辦事的有效工具。但生活中，仍然有一些人不懂得微笑的價值，所以，他們常常在辦事時失利。他們完全沒有意識到微笑所能發揮的效果。無論在家庭、在辦公室，甚至在途中遇見朋友或不認識的人，只要你不吝惜微笑，一切都會變得好起來。

微笑在人們生活中的各個領域都起着很大的作用：當我們同陌生人萍水相逢，微笑會使人覺得親切，在心理上達到一見如故之效；在家庭當中，微笑可以使家庭幸福和睦……微笑是送給別人最佳的見面禮，微笑能夠將許多言談都無法表達的信息恰如其分地表達出來，與對方達到共融。

要想辦成事，最好是在開始時便能避免一些阻礙辦事效果的事情發生。也就是說，在辦事之前，你就要想方設法佔據主動。而一個真心的微笑，不管是從眼睛看到的或是從聲音裡聽到的，這些都是成功辦事的一個很好的開端。微笑不僅是個動人的符號，而且還是一個無風險、高回報的“投資項目”。以真誠、信任、禮貌為內容的微笑，可以為辦事打開一條通途。

微笑可以將雙方的心理距離有效縮短，進一步使交往氛圍融洽起來，從而更有利於辦事。“笑是人类的特权。”微笑是人的宝贵财富。