

范例 FAN LI

帅将之才，其形招人。其行服人。

行政领导公众 往来经典范例

LING DAO GONG ZHONG
WANG LAI JING DIAN FAN LI

主编：赵海山



免费赠送

领导公众往来
经典范例“软件”

延边大学出版社

行政领导

公众往来经典范例

主编：赵海山

（第一卷）

延边大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

行政领导公众往来经典范例/赵海山主编. —延边大学出版社, 2007. 1.

ISBN 7-5634-2166-1/G·29

I. 行... II. 赵... III. 领导-公众往来-实例 IV. I11

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 007041 号

行政领导公众往来经典范例

出 版 者:延边大学出版社

责任编辑:张宏飞

印 刷 者:北京神州伟业印务有限公司

版(印)次:2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开 本:787×1092 16 开

字 数:5000 千字

印 张:150

印 数:1~500 册

定 价:960.00 元

《行政领导公众往来经典范例》编委会

主 编：赵海山

副主编：刘解军 高远征 滕喜枝

王玉枝 刘东学 孙培山

编 委：(排名不分先后)

刘平	张建明	文平	张东根	郑奎元
李文亮	刘月贤	杨光	刘洪涛	郝礼明
张璞	陈泽清	范国庆	杜峰	贾东辉
汤红军	陈宇	宋利民	熊丹华	郑浩
王国春	柳玲	冯伟清	项汝成	赵乐成
郭湘林	胡荣华	钟国星	王光成	赵全富
吕继铭	曾诚	于利峰	汪洋	费晓
仇传新	吴恒昌	文梅	谢明琼	星荃
李迅	党建华	叶向东	罗兴才	何涛
邵丽	邢伟	曹先期	程洪平	柳飞
代祥文	尹增群	连云初	鲍国平	郝锐
席小松	喻良	贾静	李敬斌	秦良喜
李彦亮	赵凤英	赵凯丽	王继东	赵振岭
申建福	吴东珊	朱遵战	宋典卿	杨太平
刘群	吴俊普	葛建国	梁新	赫跃
刘卫国	王耀宗	杨红霞	杨琦	周拥军
骆朝宏	张宪奎	杜宗才	杨汉宇	梁蓬蓬
岳彩波	崔汉斌	邓国志	张克来	白福合
李文延	刘奎	吴克祥	王国峡	谭世奇

第一篇 公众往来中仪表的修饰	3	第十七篇 公众往来之领导政务 工作交往	1359
第二篇 公众往来中领导形象塑 造	63	第十八篇 公众往来之领导涉外 交往	1419
第三篇 亲和力与领导公众往来	117	第十九篇 谈判与领导公众往来	1519
第四篇 语言艺术与领导公众往 来	161	第二十篇 会议与领导公众往来	1595
第五篇 领导公众往来中的沟通 技巧	253	第二十一篇 公众往来之领导旅 行	1627
第六篇 领导办事技巧	293	第二十二篇 公众往来之领导与 花卉	1647
第七篇 领导激励的艺术 ...	361	第二十三篇 公众往来之领导与 节日	1671
第八篇 领导主持会议的艺术	465	第二十四篇 餐饮与领导公众往 来	1687
第九篇 领导人际往来的艺术	515	第二十五篇 庆贺与领导公众往 来	1795
第十篇 领导公众往来的智慧	593	第二十六篇 寿诞与领导公众往 来	1853
第十一篇 领导人际关系处理的 艺术	687	第二十七篇 丧葬礼仪与领导公 众往来	1903
第十二篇 领导家庭礼仪 ...	881	第二十八篇 宗教习俗与领导公 众往来	1953
第十三篇 公众往来常用社交礼 仪	1001	第二十九篇 地区礼俗与领导公 众往来	1969
第十四篇 领导参加社交仪式的 礼仪	1217	第三十篇 领导公众往来禁忌	2013
第十五篇 公众往来中文书的应用	1255		
第十六篇 行政领导办公室礼仪	1297		

总 目 录

第一篇 公众往来中仪表的修饰

一 着 装

1. 应 时..... 4
2. 应 景..... 5
3. 应 事..... 6
4. 应 己..... 7
5. 应 制..... 8

※经典范例

范例一 社交中的佩戴首饰规范..... 9

范例二 社交中的穿着礼仪..... 10

范例三 服装与政治家..... 10

范例四 足下生辉..... 12

范例五 领带的佩戴..... 12

范例六 西装外装不可忘..... 13

范例七 衬衫的搭配..... 13

范例八 正式场合的穿着..... 13

范例九 女士套裙的搭配技巧..... 13

范例十 出席高级酒会提着绒布包..... 14

范例十一 着装臃肿令印象分大减..... 14

范例十二 工作服的故事..... 14

范例十三 丽人还须服装配..... 16

范例十四 切勿穿着睡衣招摇过市..... 17

范例十五 白领服装不能过于性感..... 17

范例十六 衬衫褶皱带来面试尴尬..... 17

范例十七 服饰案例荟萃..... 18

范例十八 佩饰过多有失庄重..... 18

范例十九 服装美与个性..... 19

二 仪 容

1. 干 净..... 20

2. 整 洁..... 21

3. 卫 生..... 21

4. 简 约..... 22

5. 端 庄..... 23

※经典范例

范例一 讲究化妆的技巧..... 24

范例二 幽幽女人香..... 24

范例三 发型的魅力..... 25

范例四 男人也可用香水..... 25

范例五 形象不佳被“炒”..... 25

范例六 “总统”的仪态..... 25

范例七 每天都要换套衣服去上班..... 26

范例八 维护好个人形象..... 26

范例九 政务仪容当庄重..... 27

范例十 奇特的风景线..... 27

范例十一 善于变脸..... 27

范例十二 程冰如遭遇尴尬..... 28

范例十三 尼克松：塑造形象，反败为胜..... 28

范例十四 松下幸之助长期率先垂范..... 29

范例十五 十二次微笑..... 30

范例十六 点石成金..... 30

三 举 止	31
1. 规 则	32
2. 自 然	32
3. 文 明	33
4. 稳 重	33
5. 美 观	34
6. 大 方	34
7. 优 雅	35
8. 敬 人	35
※经典范例	36
范例一 一个喷嚏损失五百万	36
范例二 一口痰吐掉一笔订单	36
范例三 领导气质	36
范例四 举止礼仪是大学生应聘基 础	37
范例五 曾子避席	38
范例六 节俭赢得人心	38
范例七 程门立雪	39
范例八 为什么没有应聘上?	39
范例九 张良拜师	39
范例十 小处不可随便	40
范例十一 细小的举止体现良好的 教养	41
范例十二 我不愿意在礼貌上不如 任何人	41
范例十三 请另谋高位	41
范例十四 礼节的差距	42
范例十五 创造良好的第一印象	43
范例十六 小节误大事	43
范例十七 三言两语话吸烟	44
范例十八 举止不良坏大事	44
范例十九 酒店老板与无赖	44
四 语 言	45
1. 谈话的礼仪	45

2. 寒暄与问候	46
3. 称赞与感谢	47
4. 祝贺与慰问	48
5. 处理争执与论辩	49
6. 规劝与批评	50
7. 拒绝与道歉	51
※经典范例	52
范例一 做个好听众	52
范例二 让取笑者自取其辱	52
范例三 交谈不懂装懂, 只能授人以笑柄	53
范例四 不注意谈话内容, 错失良机	53
范例五 周恩来在万隆	54
范例六 举止要注重礼仪, 说话要深思熟虑	56
范例七 李瑞环和大学生	56
范例八 交谈中评价问题要有深度	57
范例九 说话也讲究	57
范例十 说话是一门艺术	57
范例十一 说话的魅力在于真诚	58
范例十二 说话爱揭别人的“短 儿”	58
范例十三 领导有分歧, 说实话两头挨训	59
范例十四 出其不意而致胜	59
第二篇 公众往来中领导形象塑造	63
一 以正直建立信用	63
1. 正直意味着言行一致	63
2. 正直意味着坦诚待人	64
3. 正直能赢得人们信任	65
4. 正直的自我启示	67
※经典范例	68
范例一 信誉是你一辈子的财富	68

范例二 卡特竞选总统	69	的人	107
范例三 您认错人了	72	范例二 戴高乐——“恢复法兰西 伟大”的人	107
二 以自尊赢得尊重	72	范例三 巴顿：让士兵崇拜和效仿	108
1. 自尊者自重自爱	72	范例四 决不撤退	110
2. 自尊者自信	74	范例五 意志力的力量	111
※ 经典范例	77	范例六 “我一定要赢”	112
范例一 尊重别人	77	第三篇 亲和力与领导公众往来	117
范例二 自信就是美	77	一 以目标引导团队	117
三 以爱心广结善缘	78	1. 分层次确立目标	117
1. 以善行表达爱心	78	2. 目标要富有挑战性	118
2. 爱心招人喜爱	80	3. 用目标激励员工	120
※ 经典范例	83	4. 规划清晰的前景	121
范例一 毛泽东——极富领袖魅力 的人	83	5. 目标引导艺术	122
范例二 林肯——“合众国之父”	84	二 以亲和赢得信赖	124
范例三 宋江靠什么坐上了头把交 椅	85	1. 促进团结合作	124
范例四 关怀如细腻的钥匙能进入 别人的心	87	2. 尊重和关心他人	125
四 以大度聚集群朋	87	3. 做下级的坚实后盾	126
1. 培养宽容个性	87	4. 用好心情感染大家	127
2. 阔开万古心胸	87	5. 建立信任关系	128
3. 接纳反对者和犯错者	89	※ 经典范例	131
※ 经典范例	91	范例一 林肯：“全国第一个爱开 玩笑的人”	131
范例一 林肯：错位领导艺术	91	范例二 邓小平的坦诚与幽默	133
范例二 以德报怨的曼德拉	92	三 以包容团结众人	135
范例三 诸葛亮：擒纵次要，攻心 为上	97	1. 营造宽容氛围	135
五 以坚韧取得成功	98	2. 重视抱怨处理	136
1. 激发成就动机	98	3. 团结各类人才	137
2. 正确对待逆境	100	4. 赏识各种个性	139
3. 对挫折的心理调节	103	5. 团结包容艺术	140
4. 以毅力战胜失败	104	※ 经典范例	142
※ 经典范例	107	范例一 常怀一颗真诚的心	142
范例一 罗斯福——推行“新政”	107	四 以参与共求成功	143
		1. 激发参与意识	143

2. 营造参与氛围	144
3. 建立团队合作态度	145
4. 团队合作艺术	147
五 以学习提高效能	149
1. 通过学习发掘最佳能力	149
2. 造学习环境	150
3. 队学习修炼	152
4. 高领导效能	153
※经典案例	155
范例一 燕昭王：营造感召之势	155
第四篇 语言艺术与领导公众往 来	161
一 交际语言的运用	161
1. 学会尊敬人，多讲敬重话	161
2. 学会善待人，多讲体谅话	161
3. 学会欣赏人，多讲称颂话	162
4. 学会结交人，善讲应酬话	162
5. 见什么人，说什么话	165
※经典范例	172
范例一 演讲三分钟，嘲笑变掌声	172
二 体态语言的具体应用 ...	172
1. 微 笑	172
2. 身 姿	175
3. 眼 神	177
4. 服 装	179
※经典范例	181
范例一 学会用眼睛说话	181
范例二 巧妙的手势会拉近心灵的 距离	182
范例三 以感人的微笑赢得他人相 悦	183

范例四 把笑意刻在社交的脸上	184
三 领导者的忌语	185
1. “没有时间”	185
2. “没办法”	186
3. “忘了”	187
4. “怎么失败了”	187
※经典案例	187
范例一 一席话胜十万兵	187
范例二 李肃说吕布	188
范例三 毛泽东的幽默	189
范例四 毛泽东的批评艺术	190
范例五 陈毅的幽默艺术	193
范例六 丘吉尔的幽默	195
范例七 中国决不会沦亡	196
范例八 中国的自由与反战争	199
范例九 慷慨而战，慷慨而死 ...	203
范例十 非战胜，决不离开战场	208
范例十一 为争取我们的胜利，前 进	209
范例十二 我们将战斗到底	213
范例十三 我怀有梦想	215
范例十四 一句笑话丢了“乌纱 帽”	217
四 这样批评和赞美最有效 ...	219
1. 批评应掌握火候	219
2. 让批评增值	220
3. 批评下属不良习惯的技巧	221
4. 不要走入批评艺术的误区	223
5. 用表扬改正错误	225

6. 怎样赞美下属	226	技巧	253
7. 善于称赞下属的优点	227	一 交际中语言和非语言的运用技巧	253
※经典范例	230	1. 交际障碍的若干表现	253
范例一 真诚赞美	230	2. 语言表达的技巧	254
范例二 使用“肥皂水”的哲学	230	3. 领导者的对话方法与人际关系	255
范例三 赞美之辞如同沙漠之泉	231	4. 巧用“无声的语言”	258
范例四 吴仪妙语惊天下	231	范例一 庄词谐用 大词小用	259
范例五 冯玉祥妙语制顽敌	233	二 领导人际交往中的风度	260
范例六 将计就计, 置敌死地	234	1. 令人喜爱的风度特点	260
范例七 枪口对外, 伸张正义	234	2. 风度美与领导者的感召力	261
范例八 驴子和马	235	3. 领导者在人际交往中要忍让而不怯懦	262
五 如何与下级谈心	235	三 幽默是领导者人际交往的“润滑剂”	264
1. 与下级谈心如何运用语言	235	1. 幽默使人际交往融洽与和谐	264
2. 与下级谈心语言运用的基本要求	237	2. 幽默可帮助领导者走出窘境	264
3. 与下级谈心应注意的事项	239	3. 幽默是文化和智慧的表现	265
※经典范例	240	4. 幽默具有穿透力与批判力	266
范例一 鞋带	240	※经典范例	267
六 怎样安抚下属	241	范例一 陈毅的“高级幽默”	267
1. 要同情	241	范例二 没有丝毫的隐瞒	267
2. 善意的谎言	242	范例三 幽默是化解尴尬的润滑剂	267
3. 安抚下属的语言技巧	242	四 批评是人际交往的“助手”	270
※经典范例	245	1. 批评是真正的“资助”	270
范例一 餐厅人员少了, 怎么办?	245	2. 讲究批评的艺术性	271
范例二 武则天“示弱”说服上官仪	246	五 女性领导者的形象	
范例三 对马其顿士兵的演说	246		
范例四 我要拥抱鹰旗	249		
第五篇 领导公众往来中的沟通			

塑造与交际艺术	272
六 领导者的交际艺术	275
1. “以柔克刚”法	275
2. “欲取先予”法	275
3. “以德取信”法	276
4. “以行补讷”法	276
※ 经典范例	277
范例一 抱怨解决不了任何问题	277
范例二 换个角度看工作上存在的问题	278
范例三 对下属的抱怨做出积极反应	280
范例四 寻求解决问题的方法而不是推辞	281
范例五 对上司表示必要的尊重	283
范例六 平息对抗情绪的六个行为准则	284
范例七 借机会听听员工们的牢骚	285
范例八 敞开办公室的大门	285
范例九 将薪金和能力挂钩	286
范例十 如何帮助和鼓励大龄员工	288
范例十一 坦陈自己也有不足之处	289
范例十二 和年长员工轻松相处	289
范例十三 态度上的柔术	290
第六篇 领导办事技巧	293
一 有人缘，好办事	293
1. 人缘存折	293
2. 人缘创造机遇	294
3. 关系越用越活	294
二 活用关系，成大事	296

1. 你的贵人 在哪里	296
2. 怎样结交贵人	299
3. 使用你的贵人	304
4. 经营你的贵人	309
范例一 特殊照顾对象	312
三 活用人情，巧办事	312
1. 感情投入，万利收获	312
2. 做足人情，事事好办	314
3. 激发同情心，难事不难办	315
四 这样办事最有效	319
1. 知己知彼，掌握主动	319
2. 察言观色，揣摩心理	320
3. 巧言暗示，保留情面	322
4. 恭敬对方，助己成事	323
5. 找共同点，拉近关系	324
6. 求人办事，学会客套	326
7. 抛砖引玉，投其所好	328
8. 交换资源，平衡利益	329
9. 巧借名声，提高身价	331
10. 左右开弓，软硬兼施	332
11. 给人情面，惠及自己	334
12. 因人而异，有的放矢	336
13. 以“礼”服人，难事好办	339
14. 请将不如激将	342
15. 小投资获得大回报	344
※ 经典范例	345
范例一 萨克斯：怎样说服罗斯福	345
五 让关系网永葆青春	347
1. 诚实守信，办事长久	347
2. 不要忘记曾经帮过你的人	349
3. 与人交往保持适度弹性	351
※ 经典范例	354
范例一 商务礼仪为你广结人缘和财源	354

范例二 精诚合作,创造财富	355	1. 在下属心里树起远大目标	381
范例三 先交朋友,后做生意	356	2. 创造归属感	381
第七篇 领导激励的艺术	361	3. 负起责任	383
一 如何调动部属	361	4. 不忘下属的姓名	384
1. 活用众人	361	5. 设几块奖牌	385
2. 用压力逼出人才	362	6. 面对敌人,激发向心力	386
3. 用人之长,因材施教	362	7. 让下属产生自己人的意识	387
4. 为部属撑腰	363	8. 善于发现下属的长处	388
5. 将不可或缺者调开	364	9. 关键时刻拉人一把	389
6. 帮部下替上司做事	365	※经典范例	391
7. 用“分享”激励下属	366	范例一 摩托罗拉:建造人才工厂	391
8. 把人才搭配圆满	367	范例二 尊重当地文化	391
9. 用人不疑,疑人不用	367	范例三 “好马也吃回头草”	391
10. 推功揽过	368	范例四 “珍珠港事件”带来了什 么后果? ——谈危机激励	392
11. 制造“软性”气氛	369	范例五 主人翁的感觉具有惊人的 力量	394
12. 画龙点睛,成人之美	370	三 送出“激励”的橄榄枝	395
13. 在忙碌中培养人才	371	1. 给下属下点“毛毛雨”	395
14. 建立少数精锐体制	371	2. 让部下自觉挣足面子	395
15. 创造共同立场	372	3. 随时随地放人情债	396
16. 引发工作欲望	373	4. 打气也分“三姑六婆”	400
17. 先礼后兵	374	5. 用福利激励下属	403
18. 以人为鉴	375	6. 引爆部下的潜能	404
※经典范例	376	7. 激励中坚骨干	407
范例一 龙永图用人	376	8. 把握好激励的尺度	410
范例二 惠普:最大的尊重是信任	376	9. 适当加点“催化剂”	411
范例三 你会被委以重任	377	10. 灵活使用激励术	412
范例四 有迹可循的“自由系统”	378	※经典范例	414
范例五 知情带来责任	378	范例一 日本的“无缺点管理”	414
范例六 被信任和被倾听的人	379	四 清除与下级沟通的障碍	414
范例七 激发竞争的欲望	379		
范例八 一种奇特的激励方法	380		
二 如何凝聚员工	381		

1. 听取下级汇报要专心·····	414
2. 谈话时要心平气和·····	415
3. 批评前让人做好心理准备·····	417
4. 好话坏话都讲在当面·····	418
5. 有些事没必要刨根问底·····	419
6. 悉心听取下属的唠叨·····	420
7. 谨慎地分析和采纳下属的新建议·····	421
8. 把下属的反面意见当回事·····	422
9. 在闲谈中实现沟通·····	423
10. 试探部下的真心话·····	424
11. 单独面对下属个人·····	426
12. 制造与下属谈话的融洽气氛·····	427
※经典范例·····	428
范例一 误会·····	428
五 这样管理最有效·····	429
1. 把合适的人放到合适的位置上·····	429
2. 不想提升的人怎么用·····	429
3. 超越职权的事情少做·····	430
4. 发挥下属的才能，但不放任自流·····	431
5. 合理的人事变动有益无害·····	431
6. 确立公正有效的工作标准·····	432
7. 把握好批评的尺度，对事不对人·····	432
8. 好上司有好口才·····	432
9. 胡萝卜加大棒的理论·····	433
10. 营造贯彻规章的小气候·····	434
11. 情绪稳定是做上司的基本素质·····	435
12. 对下属公开表扬，私下批评·····	436
13. 没有谁能做到尽善尽美·····	436

14. 摸透下属的心·····	437
15. 多些爱与关怀·····	437
16. 办公室内的几种职称·····	438
17. 乐意听取不同意见·····	440
18. 多些幽默感·····	442
六 多重激励，复合效应·····	443
1. 激励的心理过程·····	443
2. 激励的基本方式或基本方法·····	444
3. 激励的误区及其突破·····	446
4. 国外几种激励理论及其借鉴·····	446
※经典范例·····	450
范例一 李光耀激励年轻领导·····	450
范例二 “联邦快递”的成功之谜·····	451
范例三 硅谷的奥秘·····	453
范例四 批评与关爱只差一步·····	456
范例五 爱惜人才，激励民心·····	457
范例六 如何激发不同对象的“兴奋点”·····	459
第八篇 领导主持会议的艺术·····	465
一 会议的基本程序·····	465
1. 宣布会议开始·····	465
2. 讨论、研究议题·····	466
3. 会议总结·····	466
4. 宣布闭幕·····	467
二 主持会议的基本规则·····	467
1. 准备充分，胸有成竹·····	467
2. 议题突出，宗旨明确·····	468
3. 树立好的文风和会风·····	468
4. 言之有度，把握分寸·····	468
5. 因会制宜，调动情绪·····	469
范例一 关于讲政治·····	470

范例二 大力发扬艰苦奋斗的精神	473	范例十二 会前做到“三明确”	503
三 主持会议的实用技巧 ...	480	范例十三 开场精彩夺人	505
1. 开场精彩夺人	480	范例十四 连接的巧妙	505
2. 连接的巧妙	480	范例十五 应变有术充分调动与会者	506
3. 应对灵活机智	481	范例十六 控制进程成竹在胸	508
4. 引导会议得体	483	范例十七 疏导讨论活跃气氛	509
5. 控制会议进程	484	范例十八 掌控节奏张弛有致	509
6. 灵活驾驭会议	485	范例十九 杜绝废话套话有技巧	510
7. 做好会议总结	487	范例二十 灵活驾驭有效引导	510
四 主持会议的忌讳	488	范例二十一 精要总结圆满收尾	512
1. 忌含混模糊	488	第九篇 领导人际往来的艺术	515
2. 忌陈词滥调	488	一 把握好说话分寸	515
3. 忌拖泥带水	488	1. 口才好的4个标准	515
4. 忌语言断流	489	2. 说话要准确	516
5. 忌一锤定音	489	3. 如何选择话题	517
6. 忌冷若冰霜	489	4. 如何开场白	518
※经典范例	489	5. 不要用重复的字眼	518
范例一 会议是你表演才能的舞台	489	6. 不要用鼻音和尖音	519
范例二 出席会议慎言以待	490	7. 如何使用关联词和关联句	519
范例三 应付会议的五个行为指南	492	8. 商谈中发生争执时该怎么说	520
范例四 主持会议的七个准则	494	9. 交谈涉及你的隐私或利益时该怎么说	520
范例五 出席大型会议的四个行为准则	495	10. 问话的技巧	521
范例六 指派会议代理人	497	11. 让对方补充你的话	522
范例七 精心准备周到安排	497	12. 善于利用错误的前提暗示	523
范例八 牢牢控制会场气氛	498	13. 选择有利的说话地点	523
范例九 摸清与会者的个性	499	14. 巧妙机智的交谈	524
范例十 别让会议占去太多时间	500		
范例十一 主持会议的基本要素	500		

15. 常用交际语	525
-----------------	-----

二 把握好做事的尺度

1. 人际交往因人而异	526
2. 这样做的人受领导欢迎	529
3. 善与各类领导相处	532
4. 坦诚接受领导批评	534
5. “微妙”的同事关系	536
6. 学会与同事打交道	537
7. 面对各类同事游刃有余	541
8. 男女交往的十条经验	544
9. 亲属间交往的三个法则	546

※经典范例

范例一 查姆斯的百万美元擦鞋	547
范例二 只一句话的批评	548
范例三 距离产生交际美	549
范例四 和青年人交往需平等热情	550
范例五 处理社交难题有技巧	551
范例六 让第一句话扣人心弦	552
范例七 多结交有本事的人	553
范例八 分辨和接纳不同层次的朋友	554
范例九 如何赢得朋友的信赖	556
范例十 有选择地交往可以提高社交的效率	557
范例十一 与女性交往要大方得体	558
范例十二 和老人交往需举止持重	559

三 人际交往中的批评艺术

1. 得体地指正别人	560
2. 激励批评法	561

3. 以行动来批评他人	561
4. 用新的观点来看待批评	562
5. 批评他人的六个必须	562

四 人际交往中的赞美艺术

1. 吃不到葡萄，葡萄仍然甜	564
2. 鼻梁上架望远镜——目光要远大	565
3. 宰相肚里能撑船	566
4. 学会赞美，定会马到成功	568
5. 步入误区，人命关天	569
6. 什么样的山，你就唱什么样的歌	571
7. 赞美要恰如其分	572
8. 切忌“哪壶不开提哪壶”	573
9. 细微处入手，润物细无声	575

五 避免人际矛盾的艺术

1. 该说“不”时请说“不”	576
2. 从容面对指责	578
3. 真诚地道歉	579
4. 不可滥交朋友	580
5. 不要总对别人说“我很忙”	581
6. 尽量避免争吵	582
7. 不拘小节不可取	583
8. 不要张扬别人的错误	584
9. 不要怕得罪小人	585
10. 不交酒肉朋友	586
11. 三思而后行，不要义气行事	587
12. 不做过河拆桥的事	587

※经典范例

范例一 薛宝钗的“双赢战略”	588
----------------------	-----

第十篇 领导公众往来的智慧	
.....	593
一 把握人际关系之道	593
1. 人际关系“天网恢恢”	593
2. 把握交际之道的宝	594
3. 交际之道要历练	597
二 领导公众往来中的识人	600
.....	600
1. 知人者智	600
2. 知己者明	603
3. 既知人又知己	605
※ 经典范例	609
范例一 且慢下手	609
范例二 诸葛亮：为人择官则乱， 为官择人则治	610
范例三 咱们的女上司	612
范例四 刘邦：只要是人才就有用	614
范例五 李世民：人才难得更难知	619
范例六 成吉思汗：把能人召集到 自己手下	622
范例七 曹操：人才是事业的试金 石	625
三 领导公众往来中的定位	627
.....	627
1. 定位中的“处下”	627
2. 用人中的“处下”	630
3. 处下需要修养	634
※ 经典范例	636
范例一 以低姿态出现在他人面前	636
范例二 袭人的“低姿态”	637
范例三 雍正对年羹尧的恩宠怨怒	639
范例四 智者的误区	641
四 领导公众往来的原则	642
1. 处厚不居薄	642
2. 处实不居华	644
3. 淳朴的回报	648
五 领导说话的智慧	652
1. 美言可以市尊	652
2. 知者不言，言者不知	654
3. 道之出口，淡乎无味	658
※ 经典范例	661
范例一 杨修因“鸡肋”丧命	661
六 领导聆听的智慧	662
1. 信言不美，美言不信	662
2. 不要急于作出承诺	666
3. 闻道的层级	669
※ 经典范例	671
范例一 倾听更易得人心	671
七 领导公众往来中的境界	673
.....	673
1. 技巧与境界	673
2. 大巧若拙，大辩若讷	675
3. 大成若缺，上善若水	678
※ 经典范例	682
范例一 袁崇焕被害的历史教训	682
范例二 同为谋士，叔侄异命	683
第十一篇 领导人际关系处理的 艺术	687
一 处理与上级关系的艺术	687
.....	687
1. 注重第一印象	687
2. 学会投石问路	688
3. 理解和体谅上级	689
4. 获取上级的信任	691
5. 选择好同上级交往的时机与场合	692
6. 避开感情冲突的陷阱	693

7. 对上级提出批评要讲求技巧	694
8. 慎重参谋	695
9. 贵在勤奋	696
10. 谨防粗心	698
11. 巧言进谏	699
12. 兑现承诺	701
13. 慎用“解释”	704
14. 不出难题	705
15. 有意封闭	706
16. 懂得暗示	707
17. 只听不传	709
18. 不卑不亢	710
19. 不打“旗号”	711
20. 守口如瓶	712
21. 绝不“反感”	715
22. 恰当拜访	716
23. 巧用电话	717
24. 耐心等待	718
25. 勇于认错	719
26. 委曲求全	721
27. 讲究气量	723
28. 莫问前程	725
29. 注重“闲谈”	726
30. 正确处理领导之间的关系	728
31. 汇报工作的艺术	730
32. 在能力弱的领导下如何搞好工作	735
33. 怎样才能赢得领导信任	739
34. 男性部属如何在女性领导手下 搞好工作	741
35. 不要频繁找上级领导	745
36. 如何与彼此不团结的领导相处	747
37. 请示三忌	748
※经典范例	749
范例一 颠倒的“礼仪”	749
范例二 且慢下手	750

范例三 不能轻易逾越的安全距离	750
范例四 从困难一肩挑到用事实拒 绝	750
范例五 如何与男上司“过招”	751
范例六 具体老板具体分析	752
范例七 小心主动变被动	752
范例八 冯道：乱世不倒翁	753
范例九 管仲：与上司关系“如争 得水”	755
范例十 封伦：揣摩的高手	757
范例十一 马歇尔：当好“智囊”	758
范例十二 赵普：宰相失而复得	758
二 处理与下级关系的艺术	760
1. 处理下级关系的重要性	760
2. 处理与下级关系的宏观原则	761
3. 处理与下级关系的微观艺术	766
※经典范例	803
范例一 齐桓公：是人才仇人也要 用	803
范例二 乾隆：取将信赏严罚	805
范例三 罗斯福总统和他的秘书	808
范例四 汉光武帝：屈伸相辅以柔 克刚	810
范例五 巴顿打人险些丢前程	811
范例六 赵匡胤：护才就是护自己	812