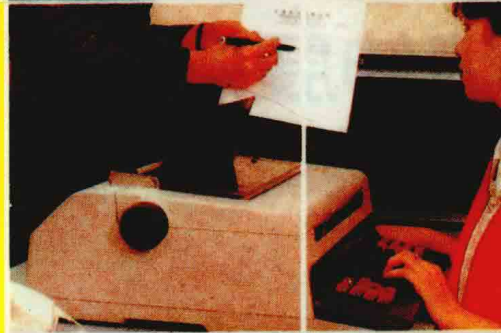




成功人士必須具備良好人際關係

# 为人处世



成功人士必須具備良好人際關係

# 为人处世



成功人士必須具備良好人際關係

# 为人处世



# 为人处世

陈秀虹 编

广东高等教育出版社出版

广东省新华书店发行

广东美术印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 5.5印张

1990年12月第一版 1990年12月第一次印刷

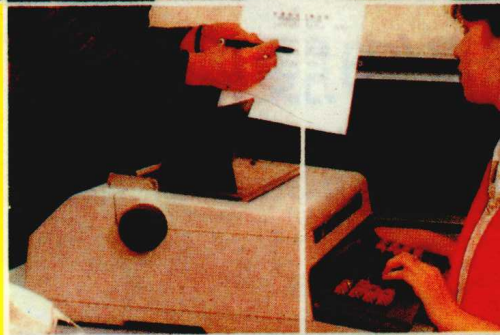
ISBN7-5361-0598-3/G·191

定价:2.80元



成功人士必須具備良好人際關係

# 为人处世



成功人士必須具備良好人際關係

# 为人处世



成功人士必須具備良好人際關係

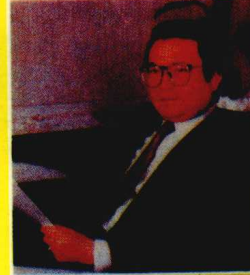
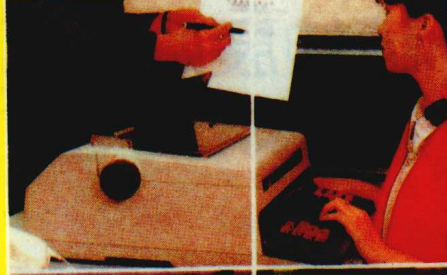
# 为人处世





成功人士必須具備良好人際關係

# 为人处世



ISBN7-5361-0598-3/G·191

定价: 2.80元

# 目 录

## 第一章 “知己知彼,百战百胜”

一、自知之明 .....	10
1、自我分析 .....	10
2、自我开发 .....	12
3、自我投资 .....	14
4、自我激励 .....	16
5、自我了解 .....	17
二、如何提升自我 .....	18
1、镜子可以透视自己 .....	18
2、化“不可能”为“可能” .....	20
3、养成积极的信念 .....	21
4、看清自己的长处与短处 .....	24
5、增强达到目标的意念 .....	25
6、掌握自己的心理状态 .....	26
7、保持明确的自我形象 .....	28
三、怎样“知己知彼” .....	30
1、考虑对方的心理 .....	30
2、掌握对方当时的心态 .....	31
3、“穷则变,变则通” .....	33

4、控制自己的情感 .....	35
5、化解双方交流的鸿沟 .....	36

## 第二章 交涉的基本认识

<b>一、为人处世之道 .....</b>	<b>40</b>
1、表现出你的热诚 .....	40
2、认清自己的需要 .....	41
3、了解企业的性质 .....	42
4、明了各种人际关系 .....	44
5、坚持正确的信念 .....	46
<b>二、基本的认识 .....</b>	<b>47</b>
1、必须具备的基本条件 .....	47
2、工作的四点目标 .....	50
3、以谦恭的态度待人 .....	51
4、朝着目标努力实践 .....	52
5、避免一厢情愿 .....	54
<b>三、能力的增强与运用 .....</b>	<b>55</b>
1、有效发挥语言的力量 .....	55
2、如何将意念传达给对方 .....	57
3、准确传达情报的要领 .....	59
4、有效防止情报的变质 .....	61
5、如何观察对方的心意 .....	62
6、如何打动对方的心 .....	64
7、说服对方的技巧 .....	65

### 第三章 交涉前应有的准备

一、准备的秘诀 .....	68
1、交涉前要有充分的准备 .....	68
2、不要惹人生厌 .....	69
3、要增进交涉的确实性 .....	71
4、要创造发问的有利条件 .....	73
5、要养成说服的能力 .....	74
6、增强交涉能力的步骤 .....	75
二、资料档案处理 .....	77
1、人际关系平衡表 .....	77
2、制作人际关系图 .....	79
3、搜集对方的情报 .....	80
4、分析对方的背景资料 .....	81
5、交涉资料档案 .....	82
6、记事簿的功效 .....	83
7、“彩色记事簿”增强效率 .....	84
8、灵活运用“万能用纸” .....	85
9、谈话与会议录音 .....	86

### 第四章 彼此沟通的方法

一、交涉前的沟通 .....	90
1、沟通的基本原则 .....	90
2、沟通可发挥交涉能力 .....	93
二、建立人际关系 .....	99

1、人际关系的重要性 .....	99
2、制造人缘 .....	100
3、长期保持友谊 .....	101
4、经常与人保持联系 .....	103
5、激励作用的帮助 .....	105

## 第五章 如何进行交涉

<b>一、交涉开始的技巧 .....</b>	<b>108</b>
1、交涉的五个层面 .....	108
2、从生活找寻开端的话题 .....	109
3、亲切寒暄乃好的开始 .....	111
<b>二、进行交涉的要点 .....</b>	<b>112</b>
1、交涉的重要条件 .....	112
2、从事交涉的原则 .....	114
3、交涉成功的要点 .....	116
4、使人对你产生好感 .....	117
5、利用电话进行交涉 .....	120
6、使用电话交际的原则 .....	121
7、把握适当的时机 .....	123
<b>三、如何应付不同类型的人 .....</b>	<b>125</b>
1、死板的人 .....	125
2、沉默寡言的人 .....	126
3、深藏不露的人 .....	127
4、傲慢无礼的人 .....	128
5、顽固不通的人 .....	129



6、行动迟缓的人 .....	129
7、自私自利的人 .....	130
8、毫无表情的人 .....	130
9、草率决断的人 .....	131
10、过份糊涂的人 .....	132

## 第六章 强化交涉的能力

<b>一、加强交涉的条件</b> .....	134
1、善用“诚信” .....	134
2、“诚于中，而形于外” .....	135
3、检视自己的举止言行 .....	136
4、减轻心理的负担 .....	137
5、克服内心的障碍 .....	139
<b>二、彼此交流信赖</b> .....	140
1、寻找共通性的技巧 .....	140
2、创造双方的共同点 .....	142
3、促进交流的方法 .....	143
4、应对的折衷方式 .....	144
5、建立彼此信赖的方法 .....	145
<b>三、如何强化你的能力</b> .....	147
1、从多方面思考来作衡量 .....	147
2、幽默可以增进交涉效果 .....	149
3、助你者，忠言的人 .....	150
4、掌握说“不”的条件 .....	151
5、十类最难应付的人 .....	152

## 第七章 不协调的处理

一、危机的应对	158
1、坚持成功的信念	158
2、“尽人事,坚信念”	159
3、开诚布公	161
4、尊重对方	162
5、“友情”的说服力	164
6、善后的处理	165
二、“拒绝”的应对	166
1、拒绝与被拒绝	166
2、拒绝的技巧	168
3、布局的重要性	169
4、时间、地点、机会的选择	170
5、拒绝的手段	173
6、替对方预留退路	176

# 第一章 「知己知彼，百战百胜」

社会是群体生活的组织，人与人之间便有很多不可避免的接触，因此，便产生了很多需要办理交涉以待解决的事情，例如生意交易，商品推销，利益得失，钱银瓜葛，生活关系等等，这些事情几乎每一天都在发生。

在社会日益进步的今日，各行各业都有专业的知识，以适应社会的需要，如果你是一个生意人、推销员，或者一个干部，当然也需要一套有关交涉的知识，以备不时之需。

## 一、自知之明

众所周知，交涉是彼此双方面的事情，换句话说，交涉进行时，除了自己一方外，还有参与交涉的彼方的人，同时，交涉是要达到本身利益为目的。

要怎样才能达到这个目的呢？俗话说得好：“知己知彼，百战百胜”。所以，无论进行什么交涉，如果能做到知己知彼这个原则，便能掌握着己方的优势。

因此，我们可以肯定的告诉大家，“交涉的方法”必须先从了解自己做起。

### 1、自我分析

一个具有良好的家庭、高等的学历和高尚的职业的人

与一个家庭贫困、仅仅中学毕业并在一家很小的企业内做事的人相比，似乎有着天壤之别。但有很多有利条件会使后者超过前者。要达此目的，首先就需要进行自我分析。大凡昔日在工作上饱尝艰辛的人，都比一般人具备充分生活（接受生活挑战）的能力，同时也比较能够察觉出人心的微妙所在。这两点往往也是在商场上打滚的生意人所不可缺少的条件。

假如能够自我肯定，充满自信去从事你的经商生涯的话，你就已经成功了八成了。

然而“知易行难”，人们往往非常在意自己的缺点，甚至，有很多人认为自己一无是处，是个无用之人，就像童话故事中的“丑小鸭”。

诚然，一个人成长的环境每每会对他产生某种程度的影响。但这并不代表全部，只要你稍微改变自己的想法，随时就会有一条大道展开在你面前。因此，你要学习适时纠正自己的想法与观念。

大企业与小企业的从业人员，在待遇上也许有所不同：大企业的福利制度和员工宿舍都较周全，生活环境也很良好，置身此企业范围，便可受到充分保护。由于身受此种优惠的待遇，少有人萌生离职的念头。但是，为了维持这样安定的生活，常常要极力压抑自己，“忍人之所不能忍，耐人之所不能耐”。在这方面，中小企业的从业人员，就不需受到此种约束，而能够自由自在去过自己的生活，如此，也就有了开发自我能力与积极参与挑战的机会。所以，只要能够改变观念和想法，你的立场和情况自然就有天壤之别。

冷静分析一下自己现今所处的情况，并且细心列举出自己的长处（优点）与短处（缺点）来，这样你就可以发现自己过去不曾注意到的优点了。

假如你过去天天生活在愁苦中的话，现在还有改变方式的机会，只要你立刻纠正自己的观念，包准你的生活会有百分八十度的转变。

## 2、自我开发

有一家银行，在全部行员 2700 人当中，能够从事研究的，少说也有 300 以上；其中考取律师、会计师、不动产检定师、社会劳务师的各一名，另有中小企业诊断师五名，这可以算是这家银行的实存“业绩”。

在这家银行里头，鼓励行员去考律师、锅炉技师……，或者作英语检定（考试）的，都有实质上的奖励。例如：取得律师资格者，银行补贴一万元；考取会计师的，可以补贴八千元；取得中小企业检定师资格者，银行补贴七千元；考取翻译员或者会计师的，各补贴五千元；取得不动产检定师资格者，补贴四千元……。创下此种制度，而采取这项执行方针的银行，实在是确认了增加价值的有效方法。

因而暗中用功的行员特别多。根据一家外语学院的调查显示：一般薪水阶级，每十人当中，有一人正会同其主管和同事，在私下里研究外国语文。

有一位考取律师执照的 H 先生，他最先毕业于海事学

校，进入某家轮船公司工作，起初是在船上服务，而后转至陆上任职，几经机构改革，变换工作，最后终于辞职，成为独立开业的律师。他曾经对他的转变作了以下的说明：“身为组织的一员，养成了我喜欢做成本计算的习惯，公司里头，也认为我很有前途，我就以此目标加紧努力；基于业务上的需要，我再作充分进修，久而久之，便无形中增加了我的学识，到最后，我终于考上了律师。”

在一般情况下，领工资的人，入息不会很高（即使在大企业内任工程师之类的职务，工资也高不了多少，时间亦极有限。但仍能坚持自修者却不计其数，H先生便是众人中的一位，且已通过自修达至成功的目的。

在你自己可以支配的时间和收入里，你究竟用了百分之几的投资去作自我开发呢？

有一位服务于商界的朋友，写下了他的座右铭：“只要你能够不断充电、积蓄实力，就必然会有发展前途。”

其人对商业所持的看法是：要不断的思考如何做得更好？他认为，能朝此项目去努力的人，才是能够获成功的人。因此他主张：“不断研究，在商业上是不可缺少的一项工作。”并提出建议：“人生没有多余的时间可供你挥霍，若想用功研究某项学问，只能少做一些较无紧要的事情，或者把可能平白浪费掉的时间节省下来。”诚然，人都是有惰性的动物，非客观环境所逼迫，很难自觉去进行艰辛的努力，只有渴望成功的人，才会反其道而行之，人的生命是宝贵的，若由于惰性而形成生命的浪费，确是太不值得了。

作为国际社会中的一员，对于国际间事物，也要分担一

部分责任；社会机构一旦有所变迁；对于电子工业来说，有许多技术都必须革新，同理，其他工业也是一样，因此，只要围绕在我们四周的环境发生变化，我们的生活也会随之变化（受影响、波及）。

在这种日趋激烈的变化当中，直接蒙受其影响的，自然是现今的工资阶层，有许多大企业，或者是具有传统性的中坚企业，他们能够预知未来社会的变化，必须走向弹性化经营，否则，将使企业露出破绽、遭遇挫折。由于这层认识，稍具规模的企业始能屹立不倒。

要知道企业界的生存竞争是非常激烈的，对于生意人来说，往往带来了很大的影响；为了要在这场激烈无比的竞争中获胜，并取得一席之地，不论企业或个人，都要努力设法增加他人所无的附加价值。为了达成此一目的，我们必须热要热心研究、开发我们自己的能力。

### 3、自我投资

为了要增进自我价值起见，每天都得妥善使用时间，尤其要把每天的生活时间，当作自我成长的实现工具。倘若你能秉此观念，来过你的生活，将来必定前途无量。

有一位朋友 A 君，拿收入的百分之十五（15%），每星期花二十小时，作为自我进修的投资标准。为了增进商业能力起见，又有系统的研究经济学和意见交流学。A 君把所有时间，做了这样的分配：百分之六十用来研究上述学



问,百分之十五研究为人处世的方法,再用百分之十五来研究“激励”之术,余下的百分之十做为娱乐休息时间。

在早上上班的公共汽车上(或者等车的时候),你可以浏览一下有关科技方面的书;在晚上用餐以前,你可以看一些专业常识的书;待吃过晚饭之后,你也可以读一读有关公关的书;睡前躺在床铺上,你也可以看看经济学,作为安眠药的代用品。下面再举个例子,是一位在石油化学公司任职的 B 先生的读书办法。

B 先生是毕业于大学工学院的技术人员,他认为:“在公司里头,技术人员和管理人员、人事部门职员,都是一样地工作于范围狭窄的(部门)里,能力自然有所局限;放眼专业人员,只有律师的知识范围最广,是故我们必须向其效法、学习,以开拓个人的视野。”

因此,在办公时间内,他看专门技术的参考书;在上下班的公共汽车上和在家里,就读一些专门以外的书籍。B 先生每个月要看 14 本左右有关于经济、外交、文化、宗教方面的书,四种内容不同的杂志,并且有系统的阅读生物学。

仿效 B 先生的例子,请你就自现在起,选择从你最关心或者最喜欢的学术方面,开始作自我研究、开发吧!与其让自己从头摸索一无所知的学问,不如自己好好的去灵活运用已知道的知识,这样效果或许会更好些。

至于细节,如何去进修?各门知识所耗费的劳力是不尽相同的,而且个人可供使用的精力有限,故必须作有效的发挥、使用。因此,不妨先研究周围一些与我们息息相关的问题,用长远的眼光来研究如何解决之道。这样一来,也可