



The Wisdom and Classic Series

打造智慧经典，成就完美人生。在岁月里聆听自我的歌声，在智慧里感怀成功的背影；一段历程，一路足迹，让心灵与智慧在经典里对话，任记忆述说前人成功的典范，任思想与哲理在大千世界里碰撞，把人生当作书写成功的如椽大笔，写下美好明天的篇章。

说话办事 交朋友

亮出说话办事好气质，结交四海朋友好人气。

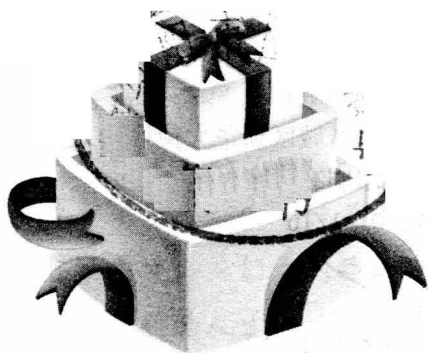
说话入木三分、办事圆融通善、交友步步为赢。巧说话、会办事、善交友，必将为你赢得广阔的人脉，为你的事业添砖加瓦。

张广明◎主编 王娜◎编著

内蒙古人民出版社

C912.1
389

说话办事 交朋友



张广明◎主编 王 娜◎编著

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话办事交朋友/王娜编著. —呼和浩特:内蒙古人民出版社, 2009. 4

(智囊经典丛书/张广明主编)

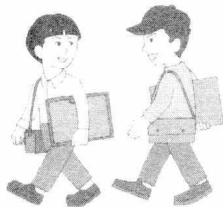
ISBN 978 - 7 - 204 - 10028 - 6

I. 说… II. 王… 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(2009)第 064456 号

智 囊 经 典 丛 书

主 编 张广明
责任编辑 波勒格太
图书策划 腾飞文化
出版发行 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦
印 刷 北京凯通印刷有限责任公司
开 本 710 × 1000 1/16
印 张 323
字 数 3000 千
版 次 2009 年 7 月第 1 版
印 次 2009 年 8 月第 1 次印刷
印 数 1 - 15000 套
书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 10028 - 6/I · 2136
定 价 532.00 元(全 19 册)



如出现印装质量问题,请与我社联系。联系电话:(0471)4971562 4971659

前言

做人靠方法，做事靠智慧。这是亘古不变的定律！

做人要想成功，就必须要在立身处世中学会运用智慧、运用方法，运筹帷幄、决胜千里。那我们就一定能在人生旅途中进退自如、游刃有余，否则只会到处碰壁！

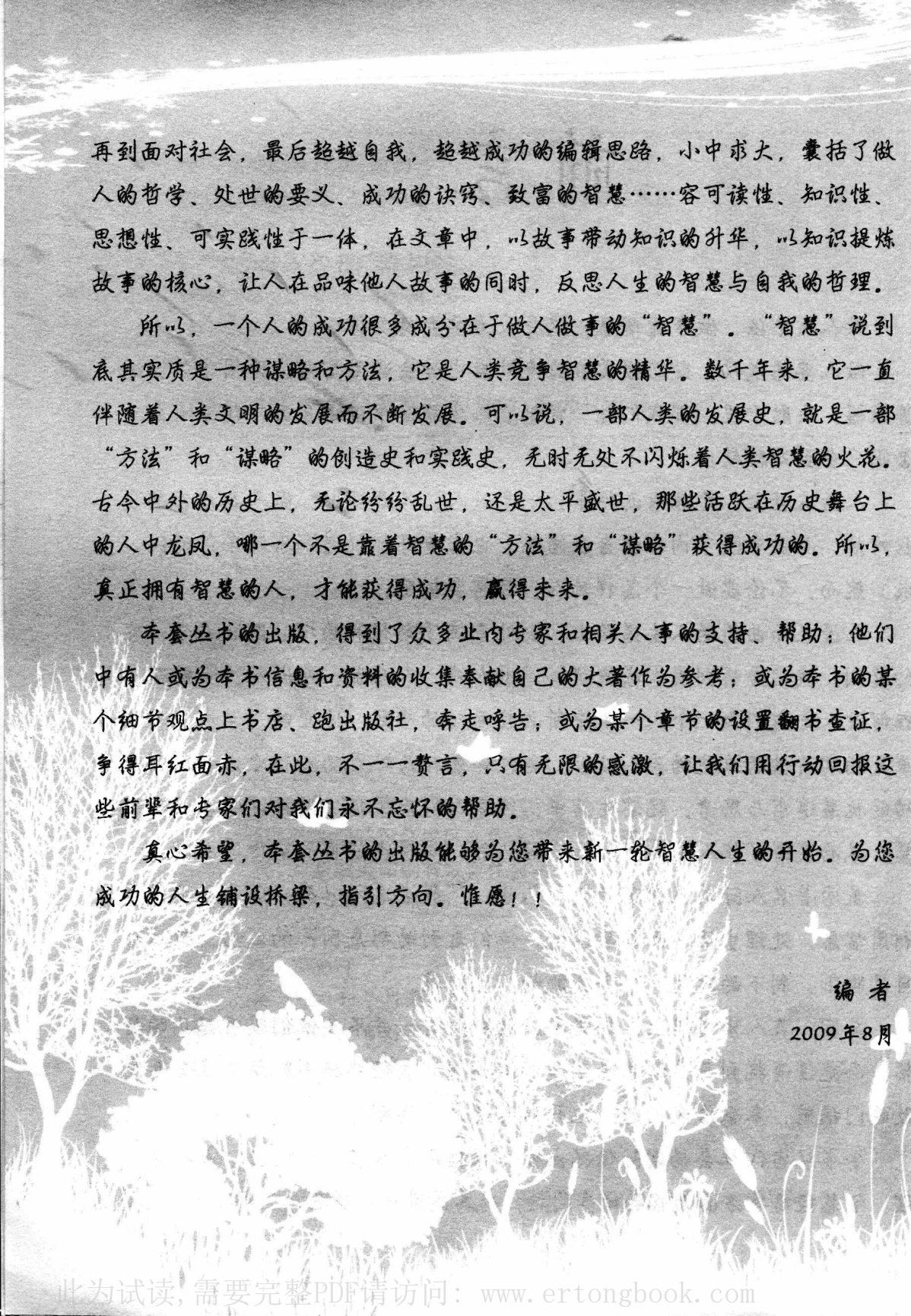
人活在世上，无非有两件事：一是做人，二是处世。做人是内在的自我修炼，而做事除了内在的自我修炼，也需要外部机遇和客观条件的促成。然而，不论要做一个怎样的人，都需要智慧。

在漫长而曲折的人生道路上，到处充满了荆棘和坎坷，胜败无常，变幻莫测。我们常听到有人感慨说：“做人难、人难做、难做人。”的确，如何做人是我们每一个人一生中所必须面对的难题。这里的“做人”不单是指实质性的单纯的为人处世，也包含着人与外界的交往之道和对成功的执着追求与思考。现实生活中，很多人因为掌握了处理这些事情的智慧，从而赢得了他人的尊重和社会的认可，同时也使自己获得了成功。

美国著名人际关系学家劳迈尔认为：“弱者之所以弱，就在于不懂得利用智慧，处理生活中面临的困境，他们看到的都是别人的成功，最后在自己脚下，剩下的就是一个个失败的人生之坑。”

其实，在人生道路上，那些不断的失败者，并不是他们没有超凡的智慧，而是没有找到开启智慧的钥匙。这套《智囊经典丛书》就是在直面失败的门槛前，奉献给我们的一把开启智慧之门的钥匙。

全书从当代社会的实际情况出发，根据每个人在人生处世、成功管理、智慧经商等方面面临的诸多问题，以其递进转换的关系，从个人到与人



再到面对社会，最后超越自我，超越成功的编辑思路，小中求大，囊括了做人的哲学、处世的要义、成功的诀窍、致富的智慧……容可读性、知识性、思想性、可实践性于一体，在文章中，以故事带动知识的升华，以知识提炼故事的核心，让人在品味他人故事的同时，反思人生的智慧与自我的哲理。

所以，一个人的成功很多成分在于做人做事的“智慧”。“智慧”说到底其实质是一种谋略和方法，它是人类竞争智慧的精华。数千年来，它一直伴随着人类文明的发展而不断发展。可以说，一部人类的发展史，就是一部“方法”和“谋略”的创造史和实践史，无时无刻不闪烁着人类智慧的火花。古今中外的历史上，无论纷纷乱世，还是太平盛世，那些活跃在历史舞台上的人中龙凤，哪一个不是靠着智慧的“方法”和“谋略”获得成功的。所以，真正拥有智慧的人，才能获得成功，赢得未来。

本套丛书的出版，得到了众多业内专家和相关人事的支持、帮助；他们中有人或为本书信息和资料的收集奉献自己的大著作为参考；或为本书的某个细节观点上书店、跑出版社，奔走呼告；或为某个章节的设置翻书查证，争得耳红面赤，在此，不一一赘言，只有无限的感激，让我们用行动回报这些前辈和专家们对我们永不忘怀的帮助。

真心希望，本套丛书的出版能够为您带来新一轮智慧人生的开始。为您成功的人生铺设桥梁，指引方向。惟愿！！

编者

2009年8月



第一章 谈吐得体人缘棒



谈吐得体让你成为最受欢迎的人	3	说活动情有原则	19
恰到好处地运用幽默	8	模糊语言过难关	23
开玩笑有分寸	10	嫌恶言习应杜绝	26
赢好感有诀窍	12	牢骚过甚须避免	29
推心置腹动人情	15	与生人交谈有分寸	30

目录

目录



第二章 让拒绝天衣无缝



推拒语言有艺术	37	善用模糊语言拒绝	46
拒绝方式要委婉	39	怎样拒绝不正当的要求	47
合理拒绝有技巧	42	巧用电话拒绝	49
拒绝同事有讲究	44		



第三章 把说话的权利让给别人

少说话,多倾听	53	如何做一个良好的听众	62
会说话,更要会倾听	54	倾听规则须掌握	63
学会适时地倾听	56	倾听也有戒	65
做一个耐心的倾听者	58	要完整地倾听	67
适时静坐聆听	60		

第四章 这样说服最有效

说服他人有秘诀	71	说服要因人而异	84
善用迂回易说服	73	说服方法很重要	86
让说服更有效	75	了解对方是说服的基础	99
提高说服力有技巧	78	说服要有耐心	101
投其所好,以彼观己巧说服	81	说服的语言很重要	103
换种方式委婉地说服	83	说服要有力度	105

第五章 成功办事直通车

找准关键人物好办事	109	从对方的兴趣入手	118
借助亲情易办事	111	小人物也能派上用场	120
语言诚恳事易成	112	借外梯已登高	122
借助他人易事成	114	办事分寸须把握	126
公事巧私办	116	求人办事有技巧	128

第六章 好心态是成事之本

好心态是做事成功的起点	137	养成快乐的习惯	149
相信自己,我能行	139	“耐烦”易成事	151
给自己找个希望	145	管理好自己的情绪	153
把勇气常留身边	146	跌倒后重新站起来	155



第七章 职场办事有妙招

让领导帮忙办事有技巧	159	培养和同事密切合作的能力	192
掌握好工作中的分寸	162	提高在同事中的影响力	194
避免与客户发生分歧和冲突	168	有效消除和同事之间的误会	196
要求客户配合要循序渐进	170	重视应酬	198
自我推销要得体	171	赠送同事礼物有讲究	200
与领导相处有分寸	179	让上司更好地赏识自己	201
和领导保持良好的关系	189	朋友资源利用好	203



第八章 重视感情投资

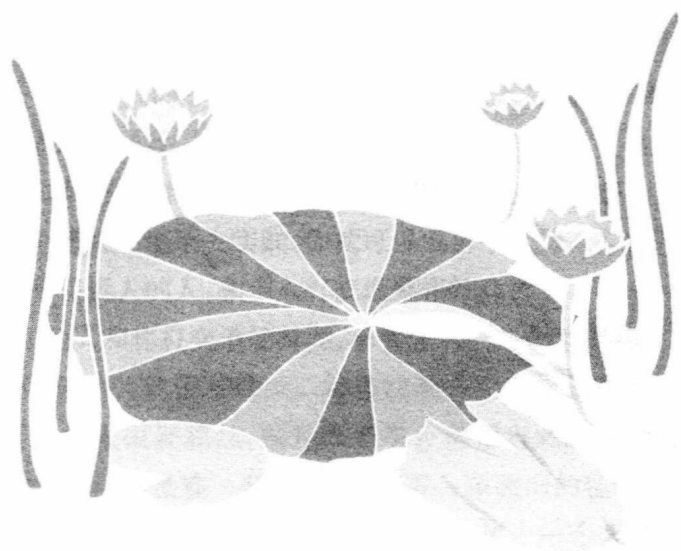
感情投资有必要	207	日久见朋友心	218
朋友人情要做足	209	朋友人情须储存	220
勿吝惜自己的慷慨	211	多结交失意之人	223
关键时刻送人情	213	朋友救急不救穷	225
患难时刻见真情	216	朋友之间也有忌讳	228

第九章 交朋友赢真诚

不要独占发言权	233	赢得朋友好感有秘诀	247
尽量少用客套话	235	远离错误交往	251
自我夸耀须摒弃	237	与异性交往有尺度	254
赞美朋友要真诚	239	懂得拒绝朋友	256
站在朋友的角度考虑问题	241	朋友间的批评要适当	260
择友要慎重	243	交谈要轻松	262

第一章

谈吐得体人缘棒





谈吐得体让你成为最受欢迎的人



把自己变成一个善于说话的智者,用最巧妙的语言,把话说到对方的心里,为自己顺利办事凿开一条通道。学会赞美和倾听,满足对方说话的欲望,给对方一种主人感,然后再抓住时机,设计布置出几条可行的策略。一个善于说话、长于辞令的人,能引起别人的兴趣和注意。像这样的人,都可能成为伟大事业中的成功者。

人们总是对自己所爱的、尊敬的朋友,发自内心地关怀他们,期盼他们能幸福安乐。如果不能秉持这种心情,你实际上也就无法取悦对方。人际关系的原则,便是这种思念对方的心情。有了这种心情时,至于该如何遣词用字,自然也就一目了然了。取悦人的心理,谁都会有,然而,在人与人交往的实际场合,真正掌握取悦他人的方法者,并不多见。

事实上,你可以通过掌握一些简单、自然、平常和易学的技巧,来提高自己的知名度。只要你坚持不懈地去实践,你就可以成为一个受人喜爱的人。

1. 要做一个平易近人的人,和别人打交道要轻松自如

也就是说,在别人和你打交道的时候,不要让人有一种紧张感。据说,有的人“你很难同他打交道”,他很难接近。这往往是一个在交往中难以克服的障碍。一个平易近人的人很好相处,而且言谈举止都很自然。他会营造一种舒适、愉快、友好的氛围。和他在一起,不会像戴着一顶破旧的毡帽、趿拉着一双破烂的鞋子、穿着一件宽大破旧的袍子一样,尴尬难堪。一个表情僵硬、冷漠、毫无反应的人,是难以融入一个集体之中的,而他往往是一个桀骜不驯、不合群的怪物。你确实不知道该如何和他打交道,你也难以揣摩他的内心世界,不知道他会对你的言行作出怎样的反应。喜欢上一个这样怪僻的人,确实不是一件很容易的事情。





2. 善解人意,体贴别人

一个体贴别人的人,总是设身处地为别人着想,不让别人紧张、拘束,更不会让别人尴尬难堪。据说,莎士比亚就具有善解人意的神奇能力。在和人交往的过程中,他就像一条“变色龙”,能根据交往对象的不同特点,随着时间、地点的变化,进行应变。文学批评家威廉哈兹里特指出:“莎士比亚完全不具有自我,他除了不是莎士比亚之外,可以是其他任何人,或是任何别人希望他成为的人。他不仅具备每一种才能以及每一种感觉的幼芽,而且他能借着每一次的命运改换,或每一次的情感冲突,或每一次的思想转变,本能地预料到它们会向何方生长,而他就能随着这些幼芽延伸到所有可以想象得出的枝节。”

3. 待人接物落落大方、不卑不亢

一般来说,具备这种素质的人必须具备宽阔的胸襟。因为,那些特别注重别人对自己的态度的人,那些害怕别人嫉妒自己的地位和职务的人,那些在生活中处于优势地位的人,是很少对别人态度冷淡的,而且一般也不轻易对别人生气。

美国前邮政部长詹姆士·法利是谦虚谨慎、不狂妄自大的人之中的一个杰出代表。

一个有趣的事例表明,法利先生是一个知道如何让人喜欢自己的专家。那是发生在费拉德菲尔城举办的一次“读书和读者”会上的事。当法利先生和其他演讲者到宾馆去吃午饭的时候,他们在走廊遇到了推着餐车的女服务员,餐车上装载着桌布、毛巾和其他用具。他们绕过餐车走了进去,这位服务员丝毫没有注意到他们。这时,法利先生向她走了过去,并且伸出手说:“嘿,你好,我是詹姆士·法利。能告诉我你的名字吗?很高兴认识你。”

当这群人走过大厅的时候,一些人回过头看了看那位女孩,她嘴巴张得大大的,显得十分惊讶,但是,她的脸上立即绽开了甜美的微笑。这是一个在现实生活中取得成功的人士,在社交场合中平易近人,善于营造舒适、自然、轻松的气氛,拥有良好的人际关系的绝妙的例子。

4. 要忠诚、正直和具有爱心

某个大学的心理学系对那些受人喜爱的和不受人喜爱的人的性格做了分析。他们对 100 个个性特征做了科学分析,他们指出:一个人要想赢得别人的



喜爱就必须具备 46 个引起人们好感的个性特征。也就是说,你要想为大众所接受,就必须具备许多的优秀品格。意识到这一点,或许会让你感到多少有些失望。

要想让别人喜欢你,你必须具备基本的品格。这就是要忠诚、正直和具有爱心。或许,只要你具备了这一基本品格,其他的各种品质也就自然而然地具备了。

5. 能够仔细分辨别人的意图、动机、心情、感受和思想

也就是说,一个社交能力强的人,必定是会盘算的人,他们会考虑到自己行为的后果,会盘算别人的可能行为,会计算自己的利益和损失,而所有这些盘算,都是在相关因素可能变动的情况下作出的。因此,只有认知能力较强、善于察言观色的人,才能在复杂多变的情况下,作出这些盘算来。这种人际交往智慧每个人都具有,关键是怎样使之不断增强,怎样把它们在生活中发挥出来。

6. 不断克服自身的弱点

如果你不是和别人打交道很轻松自如的人,建议你对自己的性格做一些研究,考虑任何消除你在交往过程中可能存在的自觉的、不自觉地紧张情绪。一定要注意,不要把别人不喜欢你的原因归结到别人身上。相反,你应该在自己身上找原因,而且要下决心找到解决问题的方法。要做到这一点,就必须非常诚实,敢于解剖自己,甚至还需要一些性格方面的专家的帮助。那些在你的性格方面的所谓“不利因素”或者说“弱点”,可能是你多年的生活习惯养成的,也可能是由你年轻时候的生活态度发展而来。或许,你还一直把它们作为“自卫”的武器来使用,殊不知,它们却在无意之中伤害了别人。不管这些性格的“弱点”是如何产生的,只要你对它们进行科学的分析,意识到了进行性格优化的重要性,通过一套对性格进行转变的训练,你是完全可以克服这些弱点的。

在一个人的性格转变过程中,学会为别人祝福是非常重要的。因为当你为别人祝福的时候,你就是在调整自己的心态,改变对别人的态度。这样,你和别人之间的关系就上升到了一个新的高度。以心换心,以爱换爱。当你向别人袒露出最美好的感情的时候,别人也会向你袒露出最美好的感情。当这种最美好的感情彼此相遇并且融合一起时,一个更高层次上的相互信任、相互理解也就建立起来了。你也就在尘世中建起了“天堂”。





如果你已经走完了人生的一大半,而还没有建立起和谐的人际关系的话,你不要认为一切都不可改变,你应该采取明确的步骤去解决这一问题。只要你愿意为此付出努力,你完全可以改变自己,成为一个知名度很高、受人喜爱、受人尊敬的人。或许可以用下面这句话来让我们共同警醒:一个人的最大悲剧是用一生的时间来为自己的过错掩饰和开脱。我们本来是做错了,却为它辩护,文过饰非,死不认账,死不改悔。就像一台电唱机上放置了一张有缺陷的唱片,当电唱机的指针陷入唱片的凹槽时,它会反复播放同一音调。你必须把指针从唱片的凹槽中拿出,这样,你就不会再听到不和谐的音调,而会听到旋律优美的歌曲。不要再浪费时间去为你在人际关系方面的失误辩解,而要把这些时间用于完善自身的性格,去赢得别人的友谊。因为和谐的人际关系是成功生活的最重要的条件。

7. 尊重别人,自我克制

你尊重别人,别人也会尊重你;你喜欢别人,别人也会喜欢你。让别人喜欢你,实际上,这就是你喜欢别人的另一个方面。美国著名学者威尔·罗杰斯曾经说过一句很有名的话:“我从没遇到一个我不喜欢的人。”这句话或许有一点夸张,但我相信,这对威尔·罗杰斯来说并不为过。这是他对人们的感觉,正因为如此,人们也都对他敞开心怀,就像花儿对太阳敞开心怀一样。

当然,有时也会因为彼此意见不同,使得你喜欢某个人格外困难,这是很自然的事。有的人生性就比别人更惹人喜爱。但是,我们知道,每一个人确实都有他值得尊重甚至可爱的秉性。

在人际交往中尊重别人的人格是赢得别人喜爱的一个重要因素。人格,对每个人来说,都是最重要、最宝贵的。对每一个人来说,他都有这样一个愿望:那就是使自己的自尊心得得到满足,使自己被了解、被尊重、被赏识。如果我不尊重你的人格,使你的自尊心受到了伤害,当时,你或许会一笑了之,但是,我却严重地伤害了你。事实上,如果我表示出了对你的不尊重,即使你当时对我还是很友善,但是,如果你不是一个精神境界极高的人,你以后是不会很喜欢我的。这样,我就“赢得了战场,而输掉了战争。”

相反,如果我满足了你的自尊心,使你有一种自身价值得到实现的感觉,那么,这表明我很尊重你的人格。我帮助你获得了自我实现,你也会为我所做的

一切表示感激。你对我有一种感激之情,你会因此而喜欢我。

一些高明的政治家是精于此道的。为了笼络人心,赢得别人的拥护和支持,他们决不轻易伤害别人的自尊和感情。一位评论华盛顿政治舞台的专家指出:“许多政客都能做到面带微笑和尊重别人,有位总统则不只如此。无论别人的想法如何,他都会表示同意。他会盘算别人的心思,并且能掌握这些心思的动向。”

不要贬低别人的人格,不要伤害别人的自尊心,因为,只有尊重别人,别人才会喜欢你。你满足别人的精神需求,别人才会满足你的精神需求。

一个人必须要有自我克制的能力,对和自己打交道的人千万不要表示出不耐烦。对某些人,你可能是特别的不喜欢,甚至是特别的讨厌,但是,你不要感情冲动,只要你冷静一点,尽可能地把这位令你生气的人的优点、他的过人之处列举出来,你就会克制自己的感情。如果你每天力图列举一点,久而久之,你就会惊奇地发现,你原来以为你不喜欢的那个人竟然会有那么多的值得人喜爱的品质。在发现了他的可爱之处后,你就会猛然觉得自己没有理由讨厌他。当然,在你对别人有这些新发现的过程中,别人也在对你有许多新发现,也会发现你的许多可爱的品质。





恰到好处地运用幽默



在一些场合中,开开玩笑是为了活跃气氛,显示出你的幽默和智慧。但事情往往有两方面,有其利处也有弊处,玩笑过了分,甚至乐极生悲,搞得大家不欢而散,那就不是成功的交际了。

那么,在日常生活中如何恰到好处地运用幽默和智慧呢?

1. 开玩笑时首先确定你的朋友类型

一般说来,朋友类型可分三种,一种是机智狡猾型,一种是大智若愚型,还有一种介于二者之间。跟第一种人开玩笑时,他不会让你占任何便宜,而会组织语言进行反攻,使你无法得逞;跟第二种人开玩笑时,他会显得若无其事,与大家一道欢笑,或者装傻,似乎不懂得此事。因此,这两种人的玩笑都可以开。最担心的是第三种类型的朋友。这种人被人笑过之后很容易恼羞成怒,搞得大家不欢而散。

所以,开朋友的玩笑必须事先了解朋友是属于哪种类型的人,这样,开起玩笑来,既无伤大雅,又热闹满室,显得交际和谐、融洽。

2. 不要把自己的快乐建立在别人的痛苦上

开玩笑时,不应取笑他人的生理缺陷,例如驼背、断足、麻脸等,也不要笑别人考试不过关,做生意倒了霉,或别人衣衫褴褛。对于这些东西,你应该显示你仁厚的同情心,去安慰、鼓励他们,让他们觉得你是个有情有义的人,他们会对你产生信任及尊敬。

所以,你不能以“牺牲”他人为代价来“制造”玩笑和幽默。最劣质的玩笑莫过于当着一大群人的面,拿其中一个当作“靶子”来取笑。即使你能赢来一时的哄堂大笑,那位为你的幽默而“献身”的同伴却是很久都不会原谅你的。

同时,也不能拿不在场的人当幽默“原料”。就算所有的在座者都热烈参与