

ZHI HUI

现代人智慧全书

智慧

办事术

101种成功上道、游刃有余的办事艺术

主编 林可行 张小云



北方妇女儿童出版社

B848.5
19
1

ZHI HUI

B848.5
19
1

现代人智慧全书

智慧办事术

101种成功上道、游刃有余的办事艺术

主编 林可行 张小云



4

北方妇女儿童出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代人智慧全书/林可行 主编. —长春: 北方妇女儿童出版社, 2004. 11

ISBN 7-5385-2703-6

I. 现… II. 林… III. 人生哲学—通俗读物
IV. B821-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 114029 号

内 容 简 介

全面、系统、分门别类地将现代人生存立世必须具备的智慧告诉您。指导您做适者生存、永立人上的强者。

现代人智慧全书

书 名: 智慧办事术 ——101 种成功上道, 游刃有余的办事艺术

主 编: 林可行 张小云 封面设计: 胡小林

出版发行: 北方妇女儿童出版社 (0431-5640624)

地 址: 长春市人民大街 4646 号 (130021)

印 刷: 北京中兴印刷有限公司

版 次: 2004 年 11 月第 1 版

印 次: 2005 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5385-2703-6/G·1841

开 本: 850×1168 (毫米) 32 开

字 数: 499 千字

定 价: 750.40 元

印 张: 308

本 册: 26.80 元

目录

1 智慧办事的先决条件

1. 信息的重要性 1
2. 专业知识的运用 2
3. 书面资料的准备 3
4. 洞悉对方的想法 5
5. 不紧凑的询问要诀 10
6. 保持热情 12
7. 无处不在的智慧 22
8. 达到成功的目的 26
9. 确定目标 29
10. 冷静的理性智慧 36
11. 为理想的目标奋斗 43

2 人际关系的运用智慧

- 12. 注重“感情输入” 52
- 13. 称赞对方的有效方法 54
- 14. “一亿元”的启示 56
- 15. “相反的规则” 58
- 16. 记住对方的姓名 61
- 17. 赢得好感的语句 63

3 微笑和聆听的妙用

- 18. 别害怕被拒绝 67
- 19. 让对方抱持希望 68
- 20. 微笑的奇迹 70
- 21. 微笑也须真诚 71
- 22. 微笑的力量 72
- 23. 聆听别人说话 72
- 24. 聆听别人说话的好处 74
- 25. 聆听对方说话的窍门 76
- 26. 把说话机会让给别人 78
- 27. 引导对方谈自己的事情 79
- 28. 提问题有窍门 80
- 29. 赞同的魔力 82

30. 处理麻烦的方法 83

31. “三变主义”的有效
运用 85

4 智慧办事的语言艺术

32. 说好话的好处 87

33. 说话也要看对象 90

34. 说话有讲究 98

35. 自我推销的应用 103

36. 说话要随机应变 104

37. 幽默的说话艺术 108

38. 委婉在说话艺术中的
运用 126

39. 激励的作用 133

5 “知己知彼”的重要性

40. 了解对方的性格 136

41. 根据对方的身份 139

42. 了解现实状况 140

43. 对方心理的行为
姿态 143

44. 影响别人的方法 144

45. “影子”效应 148

46. 用行动决定对方的
行动 158

6 智慧办事效率高

47. 高效率的办事方式 165

48. 办事时的矛盾 166

49. 办事时的干扰 168

50. 运动与办事效率 169

51. 办事拖延的毛病 171

52. 克服懒惰的习惯 172

53. 有效的合作 174

54. 破釜沉舟 175

55. 节省差旅时间 176

56. 精简文件 179

57. 信函往来办事的特点 181

58. 减轻精神压力的想像 183

59. 缓解自己的情绪 186

60. 耐心和疲劳战 188

61. 用电话办事的窍门 190

62. 效率高的条件 192

7 智慧办事有窍门

- 63. 说服别人有窍门 197
- 64. 办事的迂回窍门 211
- 65. 情趣诱导法 216
- 66. 好人出在“嘴”上 220
- 67. 让对方伸援手的窍门 224
- 68. “缠”、“磨”的办事
 窍门 234
- 69. 激将法的运用 242
- 70. “欲取先予”的窍门 249
- 71. 拒绝有窍门 252
- 72. 让对方认同的窍门 261

8 16 条办事的智慧

- 73. 注重对方的兴趣 263
- 74. 人的感觉与理智 264
- 75. 称赞对方的方法 265
- 76. 多提问题 267
- 77. 直截了当提问题 270
- 78. 了解对方的优点 270
- 79. 是论据都重要 271
- 80. 接受合理的异议 272

81. 找出异议的原因 273

82. 问题的双重性 273

83. 感情型的异议 274

84. 不必对感情型的异议加以论证 274

85. 感情型异议的原因 275

86. 化解对方的感情型异议 275

87. 沉默是金 276

9 活用办事智慧

88. 抓住时机 278

89. 场合和环境有讲究 282

90. “应变”形势有窍门 284

91. 琢磨对手的方法 289

92. 了解事情的性质 297

93. 智慧办事心眼活 298

94. 把握事情的分量 304

95. 把握处理的火候 305

96. 把握进退的分寸 306

97. 注意阴阳脸的人 308

98. 注意性格冷淡的人 309

99. 注意清高傲慢的人 310

100. 注意“闷死牛”的人 311

101. 注意私心较重的人 312

1 智慧办事的先决条件

要怎样才能做到智慧办事？我相信，这是一个很多人都没有弄明白的问题。其实，智慧办事也并非全然不能做到，只要 you 具有各方面充分的知识，了解世界的最新信息，再加上你的热情和冲劲以及恰当的方法，就完全可以了。

1. 信息的重要性

我们在办事时，对于对方的具体情况不可能知道得很多。但在办事之前我们掌握的信息越多，准备得越周密，我们在办事时就越能得心应手。因此我们应尽量全面地收集有关的信息，研究信息，即使次要的信息也可能有其价值。

往往有一些没有经验的办事者认为，在办事前自己的信息暴露给对方越少，自己就越占优势。这种观点通常是错误的，其实，信息是具有两重性的，一方面，自己拥有了尽可能多的信息，固然可以使自己在办事过程中少犯错误，提高办事效率；另一方面，在对方拥有适当的信息时，会使对方适时地做出正确决定，与你愉快地合作将事情圆满完成。

我们一定要把准备工作的范围做全面考虑，哪些信息和资料应提供给对方，就要及时送到对方手中，以建立一个共事的基础。尽管有时觉得对方也许根本不需要这些资料。试想，一份制作精美的计量表、图册、说明书或目录，谁会拒绝接

受呢？

2. 专业知识的运用

在办事时，假如你未能把所学的专业知识运用得当，那么这些知识就等于无用武之地。有的人就是这样，他们已经掌握了高深精湛的专业知识，却不善于在办事时表达和运用自己的知识。

专业知识好比原料，人们可以用它生产出不同的产品。比如有两个厨师，他们各有一块好肉。一位做出了令人赞不绝口的烤肉；另一位却得到了顾客这样的评价：真可惜了这块肉！

怎样烹调这块肉，就好比怎样使用专业知识，属于办事的艺术问题。

□ 思考务必周密

绝大多数无休止的争吵，都是因为人们没能把自己的思想正确地表达出来，或是误解了别人的意思。

我们偶尔会和对自已提出的问题和赞成的观点，表达得不清楚的手过招，这是因为他没有对问题进行过周密的思考。待到把事情弄清楚，宝贵的时间也就流逝了。其结果是，在接下去的办事过程中，这种人不是处于被动就是遭到冷落。

有目的地办事，要求办事者做合乎逻辑的思考准备。

下面是 10 项办事会谈的要点：

- (1) 寒暄、问候；
- (2) 引起对方的兴趣；
- (3) 谈论涉及双方的事项；
- (4) 做出判断；

- (5) 提出建议;
- (6) 阐明观点;
- (7) 举例说明;
- (8) 反驳对方提出的不同意见;
- (9) 概括具有优势的条件;
- (10) 结束。

☐ 要有可供选择的预备方案

即使你的办事过程进行得顺利,也不一定就能实现理想的目标。一旦在办事时出现不如人意的事,你恐怕就要一无所获空手而归了。

为避免或减少此类事情的发生,在准备工作中就要把一切可能的情况考虑进去。倘若确信最佳目标有可能达不到时,就要把精力放在最佳目标的部分实现,或其他的备用目标上,但这并不意味着就得轻易放弃原有理想的目标,而是期望也许在下一一次办事时,我们会轻易地达到目标,因为一部分目标已经实现了,而不是从头开始。

有一句谚语说:“手中的麻绳胜过屋顶的鸽子。”如果能及时放弃遥不可及的目标,那么,转向可以确切掌握的目标,也可算是一种务实的做法。

3. 书面资料的准备

这里所说的书面资料,是指办事的要点,用某些提示词记下来的一个大致的提纲。这样做能使我们理顺头绪,周密地组织内容。这些提示词同时又是办事的资料。谈到哪,用红笔圈上,使我们随时清楚办事的进程,以及我们还要谈哪些要点。

这样能使我们的思路不至于被办事对手所干扰，而失去方向和目标。

提示词可以写在笔记本上并放在桌面上，以便于查阅。如有必要最好用大家都能看懂的符号和标志，并写得大些，以便于对方观看，这样做可增加相互间的信任。有时候，尤其是在办事的基础阶段，需要把自己准备的材料复印给对方，如此有利于使事情按照你所确定的目标发展，并可节省宝贵的时间。

无论如何不要有顾虑，让对手看到我们已经为所要办的事情做了认真周详的准备工作。已形成的文字材料，在办事过程中经过适当的补充，并可作为文件使用。

□ 开场白不要废话连篇

如果办事时的开场白，既没有预先准备，也没有经过仔细思考，尽是一些空洞无物的言词和过分亲热的用语，无疑地，会令人厌烦。开场白同样要认真思考和准备，它也属于正式办事的要点。

那么怎么说才是一个好的开场白呢？向对方表示谢意，历来是好的开场白。况且我们总有一些原因要向对方致谢，比如他打电话给我们，写信给我们，送资料给我们；还有更简单的，他把时间奉献给我们。讲话前用脑想想，总可以找到向对方致谢的理由。

上司与职员的谈话，十之八九有这样的开头：“张先生，我让您来是因为……”很可能他会奇怪地发现，张先生怎么不高兴了。但是如果他说：“谢谢，张先生，请您到这里来是一件关于……”这样就能顾全张先生的自尊心了。

4. 洞悉对方的想法

我们在处理每件事的时候，都需要发挥智慧及组织能力，掌握并解释情报，才能得心应手地完成每件事。这些情报，乃是透过感觉器官——眼、耳、鼻、皮肤、肌肉等——再经神经组织而传达到脑部，加以解读，然后再根据这些情报，采取行动。

我们需要的情报，多半需由他人供给，有些人会主动地提供情报，但是由自己在办事时引导出来的是最直接也是最重要的信息。

□ 如何导引出情报

为了从别人那儿导引出情报、信息，通常，我们会要求对方为我们做某些事；或者耗费对方的时间与精力，请对方考虑提供我们所要求的情报；甚至要求对方给予我们本不想告诉我们的情报。也就是说，拜托对方把自己的事情暂时搁在一边，而将思绪集中于我们所要求的事情上。

这时候，对方的内心会因“是否应提供情报？”而产生纠葛。如果对方的内心，倾向于“不想提供”时，就意味着他不想将自己的注意力转移，因为他也有自己的想法及感情，不希望为了回答你的问题而感到困扰。有时候他不愿提供情报，是因为秘密原因所导致，他总认为不任意提供情报才是明智之举。

如果对方内心倾向于“想提供情报”时，就会十分乐意地向你吐露自己的想法及感情，而促进了彼此思想的交流。

□ 使对方乐意提供情报

想得到情报，最好是由对方心甘情愿地说出。对于对方所提供的信息，必须要表示感激，如此，对方才能深刻感觉帮助你是一件愉快的事。假如在对话中，对方说出与你的问题全然无关的语言，你还是应该兴致勃勃地听。如果在回答时，他的话题偏向了一边，正表示他对于说出自己的想法及感觉有兴趣。这时，即使你渴望立刻由他口中吐露情报，仍然必须耐心地等待，注意听他所说的话，不要中途打岔。

为了让对方知道你对于他的话题很感兴趣，你只要恰当地说出你的感想就可以了。比如，表示同情，或者谈谈自己相类似的经验，或甚至向对方提供意见。

千万不能为了急于获得信息，而咄咄逼人。例如，为得到情报而一再逼问。这会让对方感到，你将他视为毫无感情，只是一味想满足自己的自私者；为了满足自己的好奇心，一再质问，让对方一一回答，就仿佛将对方视为一具“回答机器”一般。

虽然，每一个询问，都刻意在要求对方提供情报，但是，对方在你不断攻势下也会感到厌烦。且过不了多久，对你的每一句询问，就好比如坐针毡一般。于是，对方就会像躲避苍蝇一样，逃避你喋喋不休的垂询了。

□ 由容易回答的询问开始

既然对话最重要的目的在于获得信息，所以，应该要由容易回答的询问开始。因为每个人都希望对方所问的问题，自己能够正确无误地说出，所以，容易回答的事，都能让对方不假思索，心情愉快地作答。

与对方首次见面时，对话之初，对方必有所警戒，怀疑你的身份、意图，对于陌生人充满了抵抗与不信任。

这时，对方心中正在想着“这个人不知道是否能和我谈得来？”所以，你所说出的第一句话，通常就成为其疑惑的解答了。如果你一开始便提出难于回答的问题，对方便会极力想摆脱你，且不再愿意浪费唇舌。如果你再咄咄逼问，将使对方产生更强烈的反感。

但是，由易于回答的垂询开始，则能消除对方的紧张感，让他认为“这个人并不难相处”，而能充满自信地乐意回答，然后，你再继续下一个疑问。由于紧张感消除，回答时气氛就很顺畅，且慢慢习惯彼此对谈形式，整个谈话氛围就进入佳境了。

例如，律师在质问证人时，应该先由“事情何时发生的？”“那时候你在哪里？”等易于回答的问题开始，而不必立刻要求证人说出事件经过的详细过程。

同样，求职时的面试主考官，也应该由简单的层面破题，也就是由“你现在住在哪里？”“结婚了吗？”等易于回答的事情开始，再进一步问：“能不能谈谈你过去的经历？”或“能不能告诉我，你为什么想来应征这个工作？”

房地产商对于购房顾客，在开始询问时，应该要先由“你现在住的是什么样的房子？”“上班需多长时间？”等易于回答的问题开始。如果贸然地开口便问：“你想要买什么样的房子？”则可能会让事先无心理准备的顾客不知所措。

所以，对话前，必须先做点“热身运动”，让对方熟悉对话气氛之后，才进入主题。

□ 如何询问最恰当

对话开始时，先让对方放松心情，但是接下来应该如何询

问，才能获得正确完整的情报呢？

询问可依其结构程度而分类，结构紧密的问答，乃在要求特定的事实，回答者只要在非常狭小的范围内作答即可。例如，询问对方“现在几点钟？”只是要求回答特定的时间；或者问“你喜欢草莓吗？”也只期待对方回答“喜欢”或“不喜欢”而已。也许回答者会自己再添加几句话，但询问中并没有这样的要求。

这类的询问，要求对方在非常有限的范围内作答，其结构密度较高。回答者几乎不需要思考或组织，就能据实以报。

另一种结构不紧密的问话，问者也几乎不经思考，只刺激对方说出某方面的事就行。例如，“你为什么希望得到这个工作？”或者“你认为应该如何改善状况？”等等。

当然，发问并不限制结构密度高或低，例如，可以由结构密度较低者逐渐进入较高者，“对于一般的工作，你认为怎么样？”“你对于自己的工作有什么看法？”“你对于上司的看法如何？”“你喜欢你的工作吗？”前三个问题的结构密度由低渐增，每一个问题的结构密度都较前者高，也就是逐渐限定了话题的范围。最后一项询问是结构密度最高的，回答者只须回答“喜欢”或“不喜欢”就可以了。

结构密度较高的询问，几乎不要求对方思考，所以较容易回答，因为问话者在垂询之前，已思考过了。前面曾经提及，对话时，先进行结构较紧密的问题，使对方容易回答。让对方乐意对谈后，再提出结构密度较低的问话。

为正确了解对方的想法，如何掌握语言的结构密度呢？现在，我们就以医生与患者的对话来探讨。

医生：哪里不舒服？

患者：这几天来一直胃痛，所以，我想来检查看看，比较