

能说会道好办事·懂得应酬得人心
成功总是垂青于会说话、巧办事和懂应酬的人！

能说会做 懂应酬 让你处处受欢迎

NENGSHUO HUIZUO
DONGYINGCHOU
RANGNI CHUCHU SHOUHUANYING

马银文◎编著

会说话、巧办事、懂应酬是一个人在生存和竞争中
获胜的必备本领。

只要掌握了说话的智慧与办事的技巧，无论是说起话来，还是
办起事来。都能拿捏准确、游刃有余。

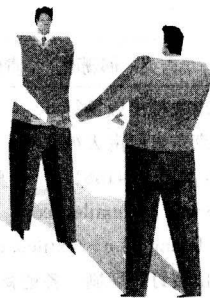


 中国纺织出版社

能说会做 懂应酬 让你处处受欢迎

NENGSHUO HUIZUO
DONGYINGCHOU
RANGNI CHUCHU SHOUHUANYING

马银文◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

对于每个忙忙碌碌、为人生打拼的现代人来说,说话、做事与应酬,是其在社会生活中最基本的三项活动,也是体现一个人社会化能力最重要的三大成功资本。《能说会做懂应酬让你处处受欢迎》全面详细地介绍了得体的说话技巧、高效的做事经验和洒脱的应酬之道。深刻体验和借鉴书中的事例、事理,你的人际交往就会少一些摩擦,多一分和谐;智慧地汲取书中的做事方法和策略,你的事业就会多一分顺利,少一分波折。

图书在版编目(CIP)数据

能说会做懂应酬让你处处受欢迎/马银文编著. —北京:

中国纺织出版社, 2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5064 - 8200 - 4

I. ①能… II. ①马… 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 (2011) 第 265911 号

策划编辑: 李秀英 郝珊珊 责任编辑: 杨美艳 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

http: //www. c - textilep. com

E - mail: faxing @ c - textilep. com

三河市灵山装订厂印刷 各地新华书店经销

2012 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 18

字数: 200 千字 定价: 29.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

社会是人际关系编织的网络，任何一个人都不可能在社会中孤独地生存。为了生活，我们就必须与人打交道，交道打得好坏，决定了你在社会生存中的难易程度。这就需要我们一定要会说话会应酬，建立良好的社会交际网。

说话，是一门艺术，是一个永远的难题。在生活中，那些春风得意的人多数都是能言善辩的高手，他们之所以在做人方面有成就，完全得益于他们懂得说话之道。

做事，是一门学问，是一个说不完的话题。如果一个人能在纷繁的环境中，措置裕如地驾驭人生局面，使其在做事中做到逢凶化吉，遇难呈祥，并把不可能的事变成可能，最后达到成功，那么他一定是一个会做事的人。

应酬，是一种沟通，在当今社会中已成为人与人交往的一种沟通艺术。人不能离开社会而单独存在，因此人只要活着就得应酬，应酬存在于生活的每一个角落，是为人处世一种非常重要的沟通技巧，懂得应酬，会给你的人际交往增添一抹亮色。应酬的学问和艺术不是一朝一夕就能学会的，要依靠经验的积累。

对于每个忙忙碌碌、为人生打拼的现代人来说，说话、做事与应酬，是其在社会生活中三项最基本的活动，也是体现一个人社会化能力最重要



的三大成功资本。日常生活中，如何把话说好，如何把难办的事办好，把难应付的人应对好，这不仅是一门学问，更体现了一个人的智慧。

本书全面详细地介绍了得体的说话技巧、高效的做事经验和潇洒的应酬之道。出色的表达、灵活的应酬与做事能力显示一个人的魅力和个性，深刻体验和借鉴书中的事例、事理，你的人际交往就会少一些摩擦，多一分和谐；智慧地汲取书中的做事方法和策略，你的事业就会多一分顺利，少一分波折。

编著者

2011年10月

目 录

❀ 说话篇 ❀

第一章 巧说话，人人都会喜欢你

人们常说：“一句话能说得人笑，一句话能说得人跳。”由此可见语言的魅力。同样意思的话如果从不同角度说出来，会产生不同的效果。所以，如果你想讨人喜欢，就必须会说话、巧说话，才能赢得人们的喜爱和好感。

1. 在“苦药”上抹点糖 /5
2. 正话反说效果好 /8
3. 使点“心眼”巧反驳 /11
4. 不碰别人的“疮疤” /17
5. 问话要讲技巧 /20
6. 丑话说在前，事后少麻烦 /23
7. 运用道歉，化解矛盾 /26

第二章 嘴巴“活”一点，走哪哪顺当

我们要学会嘴巴“活”一点，只是要说得得体，说得漂亮，说得让人心服口服，办起事来就会顺顺当当。

1. 言在此而意在彼 /31
2. 该说就说，不该说决不说 /34
3. 蚊虫遭扇打，只因嘴伤人 /35
4. 谨言慎行要牢记 /38
5. 不要把话说得太绝 /40
6. 赞美像空气，人人都需要 /42
7. 忠言之语，也需得法 /47
8. 争论永没有赢家 /50
9. 说话，也要讲天时看地利 /52
10. 场面话该说还要说 /54
11. 借叶弹花巧发力 /56
12. 绵绵细语，能把人说“软” /59

第三章 说话要讲“度”，不得罪人

中国人自古就讲究说话和办事的“度”，这个“度”就是恰到好处。在倾听与响应、幽默与玩笑、赞美与批评、拒绝与答复、说服与劝导中，掌握了这个“度”，你就不会得罪人，才能顺畅有效地实现沟通目的。

1. 赞扬别人要把握火候 /65
2. 插嘴讲时机，见缝就得钻 /68
3. 开玩笑不要过了“火” /72
4. 逞口舌之快，不是真正的英雄 /74
5. 失意人前莫自夸 /76
6. 该说的话留一点，不该说的不开口 /78
7. 绕着圈子走近路 /80
8. 把批评的话委婉表达 /82
9. 看人下菜碟，说话看场合 /85

- 10. 话留余地好回旋 /87
- 11. 见什么人说什么话 /89

❀ 做事篇 ❀

第四章 懂得变通，事事顺通

办事的过程，实质上就是一个心理征服的过程。办事前要懂得先琢磨人，后琢磨事。懂得了变通，才能掌握办事的套路。

- 1. “眼泪”的语言价值 /97
- 2. “枕边风”也能把事“吹”成 /101
- 3. 办事之前，情感先行 /105
- 4. 左右开弓，好办事 /107
- 5. 办事大忌：有事有人，无事无人 /109
- 6. 办事要量力而行 /111
- 7. 办事也需“一根筋”，坚持就能胜 /115
- 8. 请客吃饭，饭桌上的办事经 /119
- 9. 欲取先予，巧办棘手之事 /121
- 10. 做好人情生意，办事不用愁 /124

第五章 求人办事，要耍些“手腕”

聪明不是你办事的唯一资本，兜里有钱也不是你办事的全部资本，只有靠些“手腕”，你办起事来才会顺风顺水。

- 1. 人在屋檐下，一定要低头 /129
- 2. 办事时，不要“烧火棍一头热” /132
- 3. 放长线才能钓大鱼 /134
- 4. 吃亏，一种有远见的办事技巧 /137

5. “贵人”是你成功的梯 /139

第六章 “不犹豫”从而“不后悔”

在现实生活中碰到问题，一般有两种处理方法：一是果断处理，二是犹豫不决。前者能够及时解决问题，为下一步工作做好充分的准备；而后者在做事上既耽误了时间，又失去了做事的最佳时机，往往过后才后悔，空余叹息。

1. 做事要雷厉风行 /145
2. 被动就会挨打，主动就占优势 /148
3. 拖延一分，难做十分 /150
4. 积极主动，成功的必备特质 /153
5. 敢做比会做更重要 /156
6. 人生没有回头路，该出手时就出手 /159
7. 管好时间，高效执行 /164
8. 胆识也是一种能力 /169
9. 不要为自己制造借口 /172

❀ 应酬篇 ❀

第七章 情感应酬术

“以情会友，别无所求”是中国传统观念的交友诉求，好朋友是用“情”交出来的，“情”最动人心。获得友谊，能使一个人如虎添翼；失去友谊，能让一个人感到寂寞乏味。付出真心，这就是友情的真谛。

1. 晴天留人情，雨天好借伞 /179
2. 言真意切结知己 /183

3. 学会给朋友留面子 /186
4. 不要让仇恨挡在路上 /191
5. 宽容可保友谊常青 /194
6. 愿意为人脉付费 /198
7. 交往有“度” /202

第八章 应酬形象：你的形象价值百万

形象不是事物本身，而是人们对事物的感知，不同的人对同一事物的感知不会完全相同，因而其正确性受到人的意识和认知过程的影响。由于意识具有主观能动性，事物在人们头脑中形成的不同形象会对人的行为产生不同的影响，因此应酬时你的形象将会直接决定你的成功与否。

1. 应酬要保持良好的形象 /209
2. 不同应酬场合要有不同着装 /212
3. 应酬时要注意自己的举止 /216
4. 学点应酬中的体态语 /219
5. 你的风度决定你的高度 /222
6. 微笑是应酬的催化剂 /225

第九章 应酬禁忌：不要触犯应酬中的忌讳

人与人交往中有许多的禁忌，什么应当说，什么不应当说，在什么时间做什么事合适，在什么时间做什么事会惹人烦，这些日常生活中的小常识，在应酬中尤其需要注意。不要触犯应酬中的忌讳，注意自己的一言一行，创造出和谐的环境氛围，为成功的应酬铺设平坦的大道。

1. 当着矮子不说矮话 /231
2. 不要打探对方的隐私 /233

3. 与其争论不休，不如保持沉默 /235
4. 不要刺激对方的自尊 /237
5. 应酬中令人反感的几种行为 /240

第十章 应酬要巧用“潜规则”

“潜规则”，是一种看不见的规则，它没有明文规定，约定俗成，但却又得到广泛认同，并起实际作用，人们在日常生活中往往默认“遵循”这些规则。在交际应酬场合中，“潜规则”决不可小视，因为它常常能成人或败事于无声之中、意料之外。

1. 要懂得“礼尚往来” /249
2. 学会恰当地给人戴“高帽” /251
3. 学会巧妙地表达 /255
4. 学会少说多听常点头 /260
5. 花要半开酒要半醉 /264
6. 软磨硬泡，耐心等待 /267
7. 激起别人的同情心 /270
8. 亲切称呼缩短彼此距离 /273

参考文献 /277

能 说 会 做 懂 应 酬 让 你 处 处 受 欢 迎

说话篇

Neng Shuo Hui Zuo Dong Ying Chou Rang Ni Chu Chu Shou Huan Ying



第一章

巧说话，人人都会喜欢你

人们常说：“一句话能说得人笑，一句话能说得人跳。”由此可见语言的魅力。同样意思的话如果从不同角度说出来，会产生不同的效果。所以，如果你想讨人喜欢，就必须会说话、巧说话，才能赢得人们的喜爱和好感。

1. 在“苦药”上抹点糖

提起批评，也许更多人的理解是“挑刺”。其实，那只是占了批评的很小部分，真正高明的批评，更多的是交流、引导和印证。

如果你希望你的批评可以取得良好的效果，就要在方法上下工夫。一个人犯错后，最难以接受的就是大家的群起攻之，这样势必会伤害他的自尊心。怎样批评，实际是一种说服的技巧，是一门沟通的艺术。批评的目的在于打动对方，使得对方能认识到自己的错误，回到正确的轨道上，而不是贬低对方。即使你的动机是好的，是真心诚意的，也要注意方式和场合等问题。

历史上很多智人谋士，都是善用药引子的人，不费吹灰之力，成就九鼎大事。“触龙说赵太后”的故事，极其典型。故事说的是秦国进兵赵国，赵国向齐国求救兵，而齐国一定要长安君当人质才肯出兵。长安君是赵太后的小儿子，当时赵太后当权，不肯答应。大臣们轮流劝谏，都被太后顶了回去，无奈左师触龙出面劝说。那时太后正在气头上，背对着他，触龙进来慢慢坐下，先与太后聊些身体吃饭之类的家常，又慢慢将话题转到子女上，取得太后的共识后，才顺理成章地道出爱子女要为他们的长远利益考虑的道理，说明出齐当人质正是长安君建功立业的好机会，是为将来自立打基础，终于劝动了太后。

“良药苦口利于病”，在现实生活中，扶正匡谬的批评的确不如蜜糖那样让人乐于接受，它成了真正难以下咽的“苦药”。开展企业内的批评报

道尤非易事，上下左右，利益厉害，磕磕碰碰，枝蔓牵扯，批评几乎真成了犹抱琵琶半遮面的“京城女”了。批评得好，人家接受；反之，麻烦缠身，批评者成了“不受欢迎的人”。因此，批评要学会变“害”为“利”，使“硬接触”变成“软着陆”，即在“苦药”上抹点糖，看似失去了锋芒，但却药性不减。

李兵进公司不到两年就坐上了部门经理的位置，但是有个别下属不服他，有人甚至公开和他作对，钱诚就是其中的一位。自从李兵做了部门经理之后，钱诚经常迟到，一周五天，他甚至四天都迟到。按公司规定，迟到半小时就按旷工一天算，是要扣工资的。问题是，钱诚每次迟到都在半小时之内，所以无法按公司的规定进行处罚。李兵知道自己必须采取措施制止钱诚这种行为，同时又不能让矛盾激化。

李兵把钱诚叫到办公室：“你最近总是来得比较迟，是不是有什么困难？”“没有啊，堵车又不是我能控制的事情，再说我并没有违反公司的规定呀。”“我没别的意思，你不要多心。”李兵明显感觉到了对方的敌意。“如果经理没什么事，我就出去做事了。”“等等，钱诚你家住在体育馆附近吧？”“是啊。”钱诚疑惑地看着对方。“那正好，我家也在那个方向，以后你早上在体育馆东门等我，我开车上班可以顺便带你一起来公司。”没想到李兵这样说后，钱诚反而有些不好意思，喃喃地说：“不，不用了……你是经理，这样做不太合适。”“没关系，我们是同事啊，帮这个忙是应该的。”李兵的话让钱诚脸上突然觉得发烧，人家李兵虽然当了经理，还能平等地看待自己，而自己这种消极的行为，实在是不应该。事后，钱诚虽然还是谢绝了李兵的好意，但他再也不迟到了。

在批评的过程中，适时地采取先表扬后批评的方式，能使得对方树立改正错误的信心，塑造全新的自我形象，因为他从你那里得到的信息是，自己是有优点的。这样即使他有错误也能很容易地接受批评，并很快地改