



给你力量励志丛书  
GEINILILIANG  
LIZHI CONGSHU

成功有很多方法,当然成功也是有秘诀的!给你力量丛书带你到达成功的顶峰!

# 说话的技巧与 办事的分寸

分析职业**特点**,揭示必背技巧一本通  
走进白领职场,展示**个人形象**的礼仪读本

**全集**

快速展露头角,求职就业**新兵法**  
**精英**指点,获取良好人际关系的行动指南

最新珍藏版

LIZHI JINGDIAN

说同样的话,为什么有的人能得到认可,有的人却只能面对否定?办同样的事,为什么有的人能一帆风顺,而有的人屡次碰壁?是因为他们长相出众、招人喜欢?是因为他们有过硬的关系?其实,关键并不在这些,关键是因为他们把握好了说话的分寸和办事的尺度。说话是一门艺术,办事是一种技巧,它是人生成败的决定性因素。

宋建华◎主编

中国戏剧出版社

SHUOHUA  
BANSHI

2912-1  
370



给你力量励志丛书

# 说话的技巧与 办事的分寸

分析职业**特点**，揭示必背技巧一本通  
白领职场，展示**个人形象**的礼仪读本

## 全集

快速展露头角，求职就业**新兵法**  
**精英**指点，获取良好人际关系的行动指南

最新珍藏版

LIZHI JINGDIAN

说同样的话，为什么有的人能得到认可，有的人却只能面对否定？办同样的事，为什么有的人能一帆风顺，而有的人屡次碰壁？是因为他们长相出众、招人喜欢？是因为他们有过硬的关系？其实，关键并不在这些，关键是因为他们把握好了说话的分寸和办事的尺度。说话是一门艺术，办事是一种技巧，它是人生成败的决定性因素。

宋建华◎主编

中国戏剧出版社



图书在版编目(CIP)数据

给你力量/宋建华 主编. —北京:中国戏剧出版社,  
2007.6

ISBN 978 - 7 - 104 - 02649 - 5

I. 给… II. 宋… 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(2007)第 093301 号

---

## 说话的技巧与办事的分寸全集

策 划:冯志强

责任编辑:肖 楠 王媛媛

责任出版:冯志强

出版发行:中国戏剧出版社

社 址:北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码:100097

电 话:010 - 58930221 58930237 58930238

58930239 58930240 58930241(发行部)

传 真:010 - 58930242(发行部)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京威远印刷厂

开 本:710mm × 1000mm 1/16

印 张:330

字 数:320 千字

版 次:2007 年 9 月北京第 1 版第 1 次印刷

2009 年 5 月北京第 2 版

书 号:ISBN 978 - 7 - 104 - 02649 - 5

定 价:597.00 元(全 15 册)

版权所有 违者必究



# 目 录

## 第一章 如何与领导说话

- 怎样向上司汇报工作 ..... 3
- 给上司提建议的技巧 ..... 5
- 让你平步青云的 10 种谈话技巧 ..... 7
- 对领导说好话的方法 ..... 9
- 不可顶撞领导 ..... 12
- 成功面试中的运用谈话技巧 ..... 12

## 第二章 如何与同事说话

- 被提拔时的说话 ..... 17
- 办公室中常见话题的说话方法 ..... 18
- 用宽容的语气与同事交谈 ..... 20
- 调到新单位时的说话 ..... 23
- 坚持在背后说别人的好话 ..... 24

## 第三章 如何与下属说话

- 领导者应与下属交谈 ..... 29
- 鼓励下属要有方法 ..... 30
- 领导表达指令要清楚 ..... 32





## 说话的技巧与办事的分寸全集

让下属无条件地服从你的命令 .....	34
有效批评下属的技巧 .....	35
用事实大道理感染员工 .....	37
公平处理问题的说话技巧 .....	39
学会拒绝员工的某些要求 .....	40
说服打算跳槽的优秀员工留下来 .....	42

### 第四章 如何与客户说话

向顾客提供保证或是作出承诺 .....	47
利用提问挖掘对方的“财富” .....	48
高超的说服技巧使买卖顺利 .....	49
如何向客户推销你的产品 .....	52
借助电话促使生意谈判成功 .....	54

### 第五章 如何与朋友说话

向朋友借钱时怎样“张口” .....	59
有效说服朋友的简便技巧 .....	59
怎样说话让朋友喜欢 .....	61
用说笑给友谊添作料 .....	66
妥善地拒绝朋友 .....	68
对朋友进行得体的安慰 .....	70

### 第六章 如何与恋人说话

如何向对方提出约会 .....	75
如何表达你的爱意 .....	76
怎样进行初恋的谈话 .....	77
只要一句话便让女人倾倒 .....	79
在多种特殊日子该如何祝福女人 .....	79



“甜言蜜语”的巧妙运用 .....	81
俘获女人芳心的5人说话秘诀 .....	84

## 第七章 如何与爱人说话

多交谈是情感保值的秘密 .....	89
幽默增添夫妻生活的和谐 .....	91
夫妻间的情爱语言 .....	92
妙语使家庭充满乐趣 .....	93
结束家庭“冷战”的说话方法 .....	96
聪明妻子不说的八句话 .....	97

## 第八章 赞美他人时的说话

赞美与表扬的艺术 .....	103
如何赞美领导 .....	104
如何赞美下属 .....	106
如何赞美男人 .....	109
如何赞美女人 .....	113
如何赞美老人 .....	115
如何赞美年轻人 .....	117

## 第九章 批评他人时的说话

批评要因人而异 .....	123
批评的方法 .....	125
批评别人的实用技巧 .....	127
批评的12戒 .....	132



## 第十章 说服他人时的说话

- 说服别人的方法 ..... 137
- 说服别人的4个步骤 ..... 138
- 说服别人的6种妙法 ..... 140

## 第十一章 拒绝他人时的说话

- 拒绝参加不必要的应酬 ..... 147
- 拒绝别人要讲究策略 ..... 149
- 常见的推拒语言艺术 ..... 150

## 第十二章 办事者要树立良好的形象

- 面带微笑的办事情 ..... 155
- 成功者办事的要诀 ..... 157
- 办事要有良好的心态 ..... 158
- 办事要讲究仪表修饰 ..... 160
- 诚实守时的办事方法 ..... 161
- 办事要有一定的分量 ..... 162
- 充满热情的办事招术 ..... 165

## 第十三章 办事要掌握分寸

- 与性格冷淡的人办事 ..... 169
- 与沉默寡言的人办事 ..... 169
- 与私心较重的人办事 ..... 170
- 与清高傲慢的人办事 ..... 170
- 与狂妄自大的人办事 ..... 171





办事要把握事情的分量 .....	172
办事要把握处理的火候 .....	173
办事要把握进退的分寸 .....	173

## 第十四章 领导办事的智慧

识别和使用有潜能的干部 .....	177
正确看待和运用民意票数 .....	178
全面准确地考察干部的“德” .....	180
杜绝集体跑官要官现象 .....	182
做好上访群众的工作 .....	183
领导干部怎样拒绝谗言 .....	184
领导干部怎样面对民告官 .....	186
挂职干部要打开工作局面 .....	187
领导者要科学地抓工作落实 .....	189

## 第十五章 掌握上级办事的技巧

根据领导类型对症下药 .....	195
配合女性领导的工作 .....	195
恭敬领导能助己事成 .....	196
请示汇报时要谦虚 .....	197
得到领导的器重才能办事 .....	198
在“情”上激发领导办好私事 .....	200
托领导办事应把握时机 .....	201

## 第十六章 寻求同事办事的策略

与同事中的“小人”合作办事 .....	205
与自以为是同事合作办事 .....	206
托同事办私事的最待方法 .....	206





## 说话的技巧与办事的分寸全集

与好大喜功的同事合作办事 .....	208
不与同事抢功劳 .....	208
善于消除同事之间的矛盾 .....	209
同事反对你怎么办 .....	211

### 第十七章 用好下属办事的手法

下属逞强怎么办 .....	215
下属狡诈怎么办 .....	215
尊重下属的兴趣和人格 .....	216
收揽人心的技巧 .....	218
下属心有不满怎么办 .....	221

### 第十八章 与客户办事的分寸

用礼物表达你的真情 .....	225
用声东击西的方法抓住客户 .....	229
与九种不同的客户打交道 .....	230
运用以柔克刚的方略 .....	232
与客户互动的几个重要环节 .....	234

### 第十九章 请求朋友办事的要诀

怎样让已发达的朋友为自己办事 .....	239
朋友之间要以诚相待 .....	241
托朋友办事也须有“礼” .....	242
与朋友办事要求大同存小异 .....	244
朋友间办事九忌 .....	245
在金钱面前要公事公办 .....	247





## 第二十章 说话送礼好办事

- 看对方的性格说话 ..... 253
- 揣摩对方的心理说话 ..... 254
- 办事要讲究语言艺术 ..... 255
- 看对方的身份地位说话 ..... 256
- 看对方的具体情况说话 ..... 257
- 说恭维话要得体 ..... 258
- 看对方的文化层次说话 ..... 259
- 拒绝工作时的闲聊 ..... 261
- 送礼是办事的交际艺术 ..... 262
- 送礼的最佳时机 ..... 263

## 第二十一章 策略办事新技法

- 情急跪请的办事方略 ..... 267
- 找能说会道的人串通 ..... 268
- 办事要有条理的逻辑性 ..... 269
- 频频催问的办事方法 ..... 270
- 巧用对方的攀附之心 ..... 271
- 进行耐心周旋办事 ..... 273
- 寻求理解办事 ..... 274
- 进行积极跟踪办事 ..... 274
- 反复申请进行办事 ..... 275
- 利用边缘人物疏通对方关节 ..... 275

## 第二十二章 办事必知的忌讳

- 固执办事不可取 ..... 279
- 三心二意而诸事不宜 ..... 280



# 说话的技巧与办事的分寸全集

无诚信不可办事 .....	281
不要期待明天拖迟时间 .....	282
办事切忌半途而废 .....	284
兼顾利害得失 .....	286
营造回旋的余地 .....	288
苟求只会迷失自我 .....	289
远离急功近利 .....	290
巧妙避免碰钉子 .....	292

## 第二十二章 办事的分寸

办事的分寸 .....	293
办事的分寸 .....	294
办事的分寸 .....	295
办事的分寸 .....	296
办事的分寸 .....	297
办事的分寸 .....	298
办事的分寸 .....	299
办事的分寸 .....	300
办事的分寸 .....	301
办事的分寸 .....	302
办事的分寸 .....	303
办事的分寸 .....	304
办事的分寸 .....	305
办事的分寸 .....	306
办事的分寸 .....	307
办事的分寸 .....	308
办事的分寸 .....	309
办事的分寸 .....	310
办事的分寸 .....	311
办事的分寸 .....	312
办事的分寸 .....	313
办事的分寸 .....	314
办事的分寸 .....	315
办事的分寸 .....	316
办事的分寸 .....	317
办事的分寸 .....	318
办事的分寸 .....	319
办事的分寸 .....	320
办事的分寸 .....	321
办事的分寸 .....	322
办事的分寸 .....	323
办事的分寸 .....	324
办事的分寸 .....	325
办事的分寸 .....	326
办事的分寸 .....	327
办事的分寸 .....	328
办事的分寸 .....	329
办事的分寸 .....	330
办事的分寸 .....	331
办事的分寸 .....	332
办事的分寸 .....	333
办事的分寸 .....	334
办事的分寸 .....	335
办事的分寸 .....	336
办事的分寸 .....	337
办事的分寸 .....	338
办事的分寸 .....	339
办事的分寸 .....	340
办事的分寸 .....	341
办事的分寸 .....	342
办事的分寸 .....	343
办事的分寸 .....	344
办事的分寸 .....	345
办事的分寸 .....	346
办事的分寸 .....	347
办事的分寸 .....	348
办事的分寸 .....	349
办事的分寸 .....	350
办事的分寸 .....	351
办事的分寸 .....	352
办事的分寸 .....	353
办事的分寸 .....	354
办事的分寸 .....	355
办事的分寸 .....	356
办事的分寸 .....	357
办事的分寸 .....	358
办事的分寸 .....	359
办事的分寸 .....	360
办事的分寸 .....	361
办事的分寸 .....	362
办事的分寸 .....	363
办事的分寸 .....	364
办事的分寸 .....	365
办事的分寸 .....	366
办事的分寸 .....	367
办事的分寸 .....	368
办事的分寸 .....	369
办事的分寸 .....	370
办事的分寸 .....	371
办事的分寸 .....	372
办事的分寸 .....	373
办事的分寸 .....	374
办事的分寸 .....	375
办事的分寸 .....	376
办事的分寸 .....	377
办事的分寸 .....	378
办事的分寸 .....	379
办事的分寸 .....	380
办事的分寸 .....	381
办事的分寸 .....	382
办事的分寸 .....	383
办事的分寸 .....	384
办事的分寸 .....	385
办事的分寸 .....	386
办事的分寸 .....	387
办事的分寸 .....	388
办事的分寸 .....	389
办事的分寸 .....	390
办事的分寸 .....	391
办事的分寸 .....	392
办事的分寸 .....	393
办事的分寸 .....	394
办事的分寸 .....	395
办事的分寸 .....	396
办事的分寸 .....	397
办事的分寸 .....	398
办事的分寸 .....	399
办事的分寸 .....	400

## 第二十三章 办事的分寸

办事的分寸 .....	401
办事的分寸 .....	402
办事的分寸 .....	403
办事的分寸 .....	404
办事的分寸 .....	405
办事的分寸 .....	406
办事的分寸 .....	407
办事的分寸 .....	408
办事的分寸 .....	409
办事的分寸 .....	410
办事的分寸 .....	411
办事的分寸 .....	412
办事的分寸 .....	413
办事的分寸 .....	414
办事的分寸 .....	415
办事的分寸 .....	416
办事的分寸 .....	417
办事的分寸 .....	418
办事的分寸 .....	419
办事的分寸 .....	420
办事的分寸 .....	421
办事的分寸 .....	422
办事的分寸 .....	423
办事的分寸 .....	424
办事的分寸 .....	425
办事的分寸 .....	426
办事的分寸 .....	427
办事的分寸 .....	428
办事的分寸 .....	429
办事的分寸 .....	430
办事的分寸 .....	431
办事的分寸 .....	432
办事的分寸 .....	433
办事的分寸 .....	434
办事的分寸 .....	435
办事的分寸 .....	436
办事的分寸 .....	437
办事的分寸 .....	438
办事的分寸 .....	439
办事的分寸 .....	440
办事的分寸 .....	441
办事的分寸 .....	442
办事的分寸 .....	443
办事的分寸 .....	444
办事的分寸 .....	445
办事的分寸 .....	446
办事的分寸 .....	447
办事的分寸 .....	448
办事的分寸 .....	449
办事的分寸 .....	450





# 第一章

## 如何与领导说话









## 怎样向上司汇报工作

作为上司来说,判断下属是否尊重他的一个重要的因素,就是下属是否经常向他请示汇报工作。心胸宽广的上司对于下属懒于或因忽视而很少向其汇报工作也许不太计较,甚至会好心地认为也许是下属工作太忙,没有时间汇报;也许是认为本来就是他们职责内的事,没必要汇报;或者是这段时间自己心情不好,他们不敢来汇报等等。但对于怀疑型的上司来说,如果出现这种情况,他就会做出各种猜测:下属是否在这段时间内偷懒,没有完成工作;下属是不是根本就没把他这个领导放在眼里,等等。对于这种上司,下属应该勤于汇报工作,哪怕你只是完成了整个工作的一小部分。如果不经常指示汇报工作,还会埋没你的成绩。经常请示汇报工作,让上司知道你干了什么、效果如何,这样还可以显示出你对他的尊重。如果遇到困难和麻烦,上司还可在人力物力上支持你,比你闷着头干要强上千百倍。

### 1. 突出中心,抛出“王牌”

泛泛而谈、毫无重点的汇报显得很肤浅。通常,汇报者可把自己较为熟悉的情况的某个方面作为突破口,抓住工作过程和典型事例加以分析、总结。汇报中的这张“王牌”最能反映出你工作的质量。

市建材公司的冯涛从一个用户那里考察回来后,敲了经理办公室的门。

“情况怎样?”经理劈头就朝冯涛问道。

冯涛坐定后,并不急于回答经理的问话,而是显得有些心事重重的样子。因为他十分了解经理的脾气,如果直接将不利的情况汇报给他,经理肯定会不高兴,搞不好还会认为自己没尽力去办。

经理见冯涛的样子,已经猜出了肯定是对公司不利的情况,于是改用了另一种方式问道:“情况糟到什么程度,有没有挽救的可能?”

“有!”这回冯涛回答得倒是十分干脆。

“那谈谈你的看法吧!”

冯涛这才把他考察到的情况汇报给经理:“我这次下去了解到,这个客户之所以不用我们厂的产品,主要是因为他们已经答应从另一个乡镇建材厂进货。”

“竟有这样的事!那你怎么看呢?”

“我想是这样的,我们公司的产品应该比乡镇企业的产品有优势,我们的产品不但质量好而且价格还很公道,在该省已经具有了一定的知名度。”



## 说话的技巧与办事的分寸全集

“就是，一个小小的乡镇企业怎么能和我们相比呢？”经理打断了冯涛的汇报。

“所以说，我们肯定能变不利为有利。最重要的是，当地的建筑公司，多年来使用我们公司的建材，与我們有很好的合作基础，这是我们的优势所在。但该客户答应与那个乡镇企业订货，主要是因为那个乡镇企业距离他们较近，而且可以送货上门。这一点，我们不如那家乡镇企业，我们可以直接到每个乡镇去走访，在每个乡镇找一个代理商，这样问题就解决了。”

“小冯，你想得真周到，不但找到了症结所在，还想出了解决的办法，要是公司里的员工都像你这样有责任心就好了。”

“经理过奖了，为公司分忧是我的责任。经理您工作忙，我就不打扰您了。”

不久，冯涛被调到了销售科专门从事产品营销，公司的建材销量节节上升，冯涛也越来越受到重视，很快成了公司的业务骨干。

### 2. 不要遗漏重点

如何判断什么是重点呢？当上级交待你去完成一件工作，这项工作的结果对上级来说一定会有它的用途。例如，上级请你去对外洽谈年终总结会的开会场所，此时上级要根据场地能否租得到来决定开会的日期，因此，报告的重点将是有哪些适合的场地，在什么日期能租借到及费用各是多少等等。

汇报工作要讲究一定的逻辑层次，不可“眉毛胡子一把抓”，讲到哪儿算到哪儿。一般来说，汇报要抓住一条线，即围绕工作的整体思路和中心展开一个面，分头叙述相关工作的措施、关键环节、遇到的问题、处置结果、收到的成效等内容。

作为汇报，提纲挈领是根本原则。英国作家卡普林提出了“5WIH”的汇报要点。所谓“5WIH”是指：

Who……何人(人)

When……何时(时间、时期)

Where……何地(场所、位置)

What……何事(对象、理由)

Why……何因(目的、理由)

How……怎样发生的(方法、顺序)

还有一个是后人加上去的：

How much……多少钱(经费、价格)

此外，报告时一定要注意区别事实与自己的感觉，你工作时，上级并没有亲临其境，他无法辨别你描述的是事实还是你自己的主观感





受。事实和观感是有差别的,若给上级错误的诱导,让他下达了错误的指示,这个责任应该归咎于报告者。

所以优秀的职员愈是能了解上级要把工作结果用在哪里,就将愈能把握住报告的重点,更简单地讲,上级的关心点就是你报告的重点。



## 给上司提建议的技巧

给上司提建议可以说是工作的一个重要内容,也是让上级了解你的机会。建议提好了,自然会赢得上司的重视。

### 1. 让上级在多项建议中做出选择

提建议时要记住,要让上司自己做出决定。让上级在多项建议中做出选择,会使上级感到非常舒服,是一种高明的提建议技巧。

对在国外出生的学究式人物亨利·基辛格来说,他在美国政府中的生涯可谓壮丽辉煌。他第一次崭露头角引起国民注意是作为当时的纽约州州长纳尔逊·洛克菲勒的外交政策顾问,洛克菲勒竭力向理查得·尼克松推荐基辛格,终使基辛格后来成了美国的国务卿。继尼克松之后,杰拉尔德·福特接任总统,他上任后办理的第一件事就是再次任命基辛格为国务卿。还有罗纳德·里根,虽然他被迫向极右支持者们许下诺言,他将不会任命基辛格为国务卿,然而他经常要求得到基辛格的帮助。

与总统或将成为总统的人打交道,基辛格喜欢用的手段之一就是让他们自己做出各种选择。至少在重要问题上,他努力向他们提供许多可能性以供他们选择,而不是提出一个特定的政策或是特定的行动方针。

基辛格总是精心地列举各种可能性。他列出每个可行的方案,并且认真地写下它们所有的优点和缺点,但他绝对禁止自己只推荐其中的任何一个。

从上级管理的角度来看,这种方法的优点是显而易见的。当然,这种方法不局限于广阔的和充满异国情调的外交活动场所,在处理相当细微的琐事的时候,也可以有效地使用它。

假设你正在为一家小公司处理雇员关系。这家公司接受了大量的订货任务,为了完成任务,公司实际上已增加了劳动力,因而,曾一度宽敞的公司停车场现已变得拥挤不堪。雇员们为了有限的停车场地开始激烈地争夺,而且所用言语十分刻毒,就在今天早晨,两个雇员为争夺停车场地发生口角,导致动手打架。





## 说话的技巧与办事的分寸全集

你觉得这个问题应当引起上级的重视,因为你所能想到的任何一个解决方法,都超出了你的职责范围。但你要列出一些可供选择的方案,而不是把这件事情往上级身上一推了事;或者提出一个拟定好的方法劝他采纳。这些可供选择的方案大致包括:扩大停车场;租车接送工人;停车收费并把这项盈利作为雇员的娱乐基金;组织汽车联营等等。所有这些方案各有利弊,拟订方案时,你要仔细但简要地说明这些利弊。当你希望这个问题能引起上级注意的时候,就可以提交这个方案。

这样做时你也要考虑一下它的不利因素。显而易见,这会花费你一些时间和精力。有些问题根本不值得花费那么大的力气,还有些问题只能提供一个可行方案。而且,下属总倾向于罗列他自己喜欢的方案,上级感觉到这一点时,就会失去对下属的信任。

尽管有这些潜在的缺点,这种方法仍有其真正的魅力。它让上级就问题作出最后的决策,从而使其发挥作为上级应起的作用。而且很清楚,这种方法能促使下属全面、深入地思考问题。这样的结果对上下级都是有利的。

### 2. 把自己的建议变成别人的建议

把自己的建议变成别人的建议是劝说别人的最高技巧。

当威尔逊做总统时,在他的顾问班子中间,惟有霍士最得其信任。别人的意见,他常常很少采用,或是根本不采用,而霍士却屡屡进言得以被采纳,后来霍士做了副总统。霍士自述说:“我认识总统之后,发现了一个让他接受我的建议的最好办法,我先把计划偶然地透露给他,使他自己感兴趣。这是我在一次偶然的发现的机会中出现的。我有一次去谒见总统,向他提出一个政治方案,可是他对此表示反对。但是几天之后,在一次筵席上,我很吃惊地听到他将我的建议当做他自己的意见发表了。”

霍士不但使威尔逊自信这种思想是自己的,后来他还牺牲了自己许多伟大的计划,让给威尔逊来获得民众的拥戴。

那么,霍士是怎样把计划移植到威尔逊心中的呢?他常常走进总统办公室,以一种请教的口吻提出建议:“总统先生,不知道这个想法是否……您觉得这样做还有什么不妥吗……我们是不是这样……”就这样,霍士把自己的思想不露痕迹地灌入威尔逊的大脑,使他从自己的角度考虑这些计划,加以完善并付诸实施。

建议合理、得当可能使你的工作变得顺利,所以该提问的时候要委婉地提出,有一条非常重要:把做决定的事交给上级去做。

