

超 / 级 / 职 / 场 / 智 / 慧

唐祥明 / 编著

零阻力 办事技巧

让你的人生不会有后悔

为你轻松解决堆积如山的待办事项，笑傲职场，游刃有余



LingZu
BanShi JiQiao



中国纺织出版社

激发潜能系列

零阻力办事技巧

千高原 策划

唐祥明 编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

零阻力办事技巧/唐祥明编著. —北京:中国纺织出版社, 2002.4

ISBN 7-5064-2288-3/C·0017

I. 零… II. 唐… III. 人间交往—青年读物
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 017581 号

责任编辑:王学军

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号

<http://www.c-textilep.com>

e-mail: faxing@c-textilep.com

邮政编码:100027 电话:010—64168226

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2002 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:13

字数:270 千字 印数:1—6000 定价:21.00

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

前 言

美国著名社会学家卡耐基说过：“一个人事业的成功，只有15%是依赖于他的专业知识和技能，而85%则是依靠他的人际关系和处世能力。”

专业知识和技能，对于大多数刚从学校里出来的年青人并不缺乏，缺少的是在社会上处理各种复杂问题和各种复杂关系的“办事”能力。所谓“办事能力”，就是与他人沟通的能力，以及协调与别人共同完成某项任务的能力。所以，有时在大学里学习成绩一流的学生，参加工作后大多成了学者、教授，而某些学习成绩二流的学生在工作一段时间后，却成了学者、教授的领导者。这个反常的社会现象正说明办事能力和人们常说的“智商”、“情商”有关。

在单位里，常听见人们称赞某人“办事利落”“能办事”，这种评价无疑是对他才干的肯定和赞扬，说明这个人已经为环境所承认和所欣赏。

一个人的办事能力对于成就自己的事业是举足轻重的。人们生活在这个世界上，置身于社会中，交织在各种矛盾、利益、关系之间。而利益的社会性又决定了人们办事的难度，因为每一

件事都是对利益的追逐、交涉和竞争。办事的过程可以看成是一个对利益的求索、角逐和分割的过程。所以，“办事难”其实就难在对各种社会利益的竞争上。

从一定意义上说，这个世界上的一切“好东西”，如财富、地位、荣誉等与“幸福”有关的东西似乎都是给能办事和会办事的人预备的。而那些办事能力较差的人，他们活没少干，力没少费，汗没少流，有时却事与愿违，得不偿失，纵使他们获得了足够的成功机会，可能最后也因为“不会办事”而失之交臂，功败垂成。

所以，会办事和不会办事对人的影响很大。人生的成功与失败的两种结局，也可说取决于这会办事与不会办事上。而不同的结果其实源自于不同的办事方法与技巧。渴望驾驭社会、享受幸福的人，应从提高办事能力开始。希望你不要轻易地放下本书，不妨读上一段，品味一下。一旦掌握了本书所提供的各种办事方法和技巧，你就会如鱼得水，事业有成。

■责任编辑 王学军 ■封面设计 金子

让你的人生不会有后悔

为你轻松解决
堆积如山的待办事项，
笑傲职场，游刃有余，

树立自身良好形象是办事成功的 必要前提 /1

◆表情、仪态是办事的润滑剂 /1

微笑是张通行证 /1

举手投足显示办事素质 /6

气质好易办事 /9

◆良好的心理素质是办事的试金石 /13

打铁还须自身硬 /13

自信是办事成功的动力 /16

办事要有一股韧劲 /19

只要专心,没有办不到的事 /24

◆战胜自我才能赢得对方 /26

克服自卑心理 /26

克服社交恐惧症 /29

◆以德服人得善待 /31

道德的力量不可阻挡 /32

德行决定了成败 /33

言必行,行必果 /34

高尚人格成就事业 /36

诚、信、宽是交际的重要品质 /39

是非面前要清理 /42

出于公心好办事 /43

◆办事锦囊:要善于长线投资 /45

第2章

精通说话技巧是办事成功的重要因素 /51

◆事半功倍会说话 /51

说话是办事的桥梁 /51

没话找话有方法 /61

注意交谈的忌讳 /64

◆办事说话有讲究 /67

说话要抓住最佳时机 /67

巧妙提出办事要求的方法 /70

说话要看对象 /73

说话要注意分寸 /75

说话要注意场合 /78

◆人情练达巧说话 /80

只要心诚,石头也会开花 /80

委婉曲折的话语尊重别人 /82

用理直气壮的话说服人 /86

温言软语感动人 /89

幽默风趣的力量 /93

机智巧妙的话显才智 /95

◆ 办事说话有策略 /97

说服他人的原则 /97

说服他人的三种方法 /101

折衷也是办事的好方法 /103

◆ 办事锦囊:用赞美架通桥梁 /105

第3章

广结善缘是办事成功的可靠保证 /115

◆ 人缘层次越高越好 /115

与重要人物保持联络 /118

善于结交名流 /120

怎样与“名人”交往 /123

◆ 关系网越大越好 /125

良师益友——出谋划策 /126

朋友关系——“两肋插刀” /127

亲戚关系——常来常往 /128

同学关系——常聚常新 /130

老乡关系——爱屋及乌 /132

邻里关系——好事同庆 /134

上下级关系——相得益彰 /136

同事关系——援手力千钧 /137

◆ 建立好人缘的必要手段 /138

建立“宽带网”的要诀 /142

构筑最佳关系结构的4个法则 /144

看准了再说 /148

吃亏不吭声 /149

获得他人好感 /151

情感投资很重要 /154

◆办事锦囊：双赢是办事的最佳效果 /155

第4章

知己知彼是办事成功的秘诀 /165

◆认清自己，量力而行 /165

凭自身能力办事 /166

调整好自己的“期望值” /167

办事应考虑自己的性格 /170

办事应掂量自己的人缘 /171

没把握的事别吹牛 /172

◆了解对方，一箭中的 /174

摸透对方心理办事 /174

通过“眼神”洞察别人的心事 /177

通过“握手”了解别人的个性 /179

看对方的身份办事 /182

看对方的性格办事 /183

到什么山唱什么歌 /186

根据对方的具体情况办事 /190

◆尊重别人的需要 /193

首先尊重对方的需要是最重要的原则 /193

尊重别人需要应该讲究方法 /197

◆办事锦囊:韬光养晦,以退为进 /201

第5章 深谙办事原则是办事成功的法宝 /207

◆一把钥匙开一把锁 /207

办事要因事制宜 /207

办事要因时制宜 /211

办事要因地制宜 /214

办事要因势制宜 /217

◆办事有法可循 /221

攻心为上 /221

施恩法 /224

用激将法达到办事的目的 /230

软磨硬泡法 /233

◆办事要养成良好的习惯 /237

办事要积极主动 /237

办事要讲究效率 /240

办事切忌拖延 /247

◆学会说“不” /252

几种不宜帮忙的事 /252

拒绝的艺术 /254

遭人拒绝时怎么办 /260

学会反悔 /262

模糊表态 /266

可偶尔使用的缓兵计 /269

◆办事锦囊:有礼走遍天下 /271

第6章 和睦相处是高明的办事艺术 /281

◆领导者与上级领导的办事技巧 /281

◆领导与下属办事的艺术 /287

威信是基础 /287

收服人心的技巧 /291

选派他人办事的原则 /296

怎样给员工发出办事命令 /299

如何调节下属之间的矛盾 /301

◆职员与领导的相处技巧 /304

努力工作,表现自己的能力 /305

在关系上成为领导的“自己人”,取得信任 /309

既要讲奉献,也要讲索取 /318

如何适应不同类型的领导 /323

如何摆平与上司的冲突 /325

如何处理领导对你的误解 /327

怎样求领导办点“私事” /330

◆职员与自己同事的相处艺术 /331

友好共事的基本要求 /333

知人知心,趋利避害 /341

孤芳自赏,妨碍晋升 /343

害人之心不可有,防人之心不可无 /346

宁可得罪十位君子,不能得罪一个小人 /348

怎样处理与同事的冲突 /350

怎样求同事办点私事 /352

◆办事锦囊:迂回包抄 /354

第7章

亲朋之间也存在办事的学问 /359

◆朋友之间,义重千斤 /359

与朋友办事应注意的问题 /360

托朋友办事也须有“礼” /362

托朋友办事,先给朋友一个面子 /365

没有付出就没有回报 /367

与朋友办事要求大同存小异 /369

怎样托已“发了”的朋友办事 /371

你帮不了朋友的忙怎么办 /374

亲戚之间,血浓于水 /377

与亲戚办事的便利 /377

与亲戚办事的三点忌讳 /379

求亲戚办事不能奉行“拿来主义” /383

斤斤计较会有损亲情 /386

◆老乡、同学、邻居好办事 /388

老乡重情 /388

同窗感情深,帮忙没商量 /389

远亲不如近邻 /391

◆办事锦囊:逼人就范,穷追不舍 /393

第1章

树立自身良好形象是 办事成功的必要前提

一个人能办事和会办事是社会对他的肯定性评价。这个评价是对一个人综合素质的考察,它不仅包括个人的语言能力、思想品位、情感商数、性格取向,也包括涉世的深浅、经验的多少、心理素质的高低以及外在形象的设计对环境的适应程度等。这些因素综合起来便构成一个人在社会上立足的综合形象,这个综合形象对一个人在社会上能不能办事起到了不可忽视的作用。所以,我们说办事要有一个好形象,起码有两方面值得特别注意:一是外在形象设计,二是内在形象设计。

表情、仪态是办事的润滑剂

在日常生活中,我们常常听到这样的劝告:不要以衣貌取人。但实际上,人们总是从人的审美眼光出发,因为爱美之心人皆有之,所以良好的仪表犹如一支人际关系的润滑剂,它不仅利人而且利己,使你办起事来信心十足,一路绿灯。

⇨微笑是张通行证

一位《太阳报》的记者有一次去见比尔·盖茨,约见时间到

了,首先出来的却是他的秘书:“对不起,请你再等几分钟好吗?”记者以为总裁的会议还没有开完,便又耐心地等了一会儿。

几分钟之后,这位世界级的首富满面春风地走出来与他握手寒暄,并带有歉意地说:“刚才,我在主持一个很重要的会议,表情很紧张也很严肃。散会后带着这样一副表情见一位不是很熟的人,担心会给你留下一个不易接近的印象,而且有失礼貌。所以,我对着镜子休整了片刻,等心情和面孔都恢复过来了,才出来和你见面。实在抱歉,让你久等了。”

上面的故事虽小,但其意义却很深远。

现实生活中,大多数人都很注意自己的外在形象,都能意识到穿着打扮的品位对自己社交、办事很重要。因此,临出门时,总要对镜子特意打扮一番,看领带是否平整,头发是否凌乱,化妆是否恰到好处,惟恐因衣着的粗俗和妆饰的不雅而令人看不起或产生笑料,影响办事。但是,我们不可忽略仪表所能展现的另一种魅力作用,那就是面部表情微笑,很少有人意识到微笑将会对办事产生的影响。其实,对于社交、办事来说,表情有时比服饰、化妆更重要。人的心理是藏不住的,七情六欲常常不经意地流露在面部这个晴雨表上。所以,会办事的人总是细心地注意调整自己的心境和表情。

所有表情之中,最有魅力、最有作用的,当属微笑。

用你的微笑去欢迎每一个人,那么你就会成为最受欢迎的人和最会办事的人。

用微笑先把自己推销出去,往往成功的机会更大。

美国有一位叫珍妮的小姐去参加联合航空公司的招聘,当然她没有关系,也没有熟人,也没有先去打点,完全是凭着自

的本领去争取。她被聘用,原因很简单,那就是因为珍妮小姐脸上总带着微笑。

令珍妮惊讶的是,面试的时候,主试者在讲话在时总是故意把身体转过去背着她。你不要误会这位主试者不懂得礼貌,而是他在体会珍妮的微笑,感觉珍妮的微笑。因为珍妮的工作是通过电话工作的,是有关预约、取消、更换或确定飞航班次的事情。

那位主试者微笑着对珍妮说:“小姐,你被录取了,你最大的资本是你脸上的微笑,你要在将来的工作中充分运用它,让每一位顾客都能从电话中体会到你的微笑。”

真正因微笑走向成功的应首推美国的商业巨子希尔顿。

从1919年到现在,希尔顿酒店从一家扩展到七十多家,遍布世界五大洲的各大都市,成为全球规模最大的连锁酒店之一。几十年来,希尔顿酒店生意如此之好,财富增加得如此之快,其成功的秘诀之一,实赖于服务人员的“微笑的影响力”。

希尔顿酒店集团的董事长康纳·希尔顿在几十年里,他向各级人员(从总经理到服务员)问得最多的一句话是:“你今天对客人微笑了没有?”

他谆谆告诫员工,无论酒店本身遭遇的困难如何,希尔顿酒店服务员脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。他说:“请你们想一想,如果酒店里只有第一流的设备而没有第一流服务员的微笑,那些旅客会认为我们供应了他们全部最喜欢的东西吗?如果缺少服务员的美好微笑,就好比花园里失去了春天的太阳与微风。假若我是顾客,我宁愿住进虽然只有残旧地毯,却处处见到微笑的酒店,而不愿走进只有一流设备而不见微笑的地方