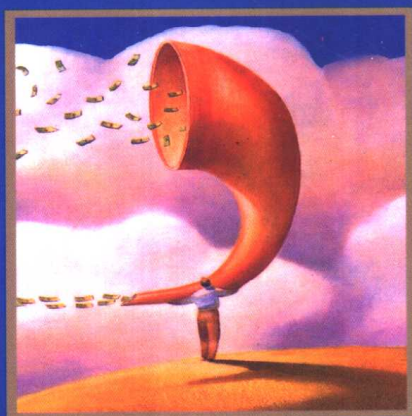


*Catch Hold of Favourable
Turns on Your Life*

说话办事 得心应手



说话就是为了表达自己
办事就是为了应对困难

生活中的应变法则

王刚 编著

世界上任何事都是可以相互转换的，我们没有办法使人感到满足，但我们可以把话说得使人高兴，把事做的比较圆满，因此，说话的艺术与办事的技巧都具有相当重要的作用。

中国商业出版社

说话就是为了表达自己
办事就是为了应对困难

说话办事 得心应手

生活中的应变法则

王刚 编著

*Catch Hold of Favourable
Turns on Your Life*

世界上任何事都是可以相互转换的，我们没有办法使人感到满足，但我们可以把话说得使人高兴，把事做的比较圆满，因此，说话的艺术与办事的技巧都具有相当重要的作用。

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话办事得心应手/王刚编著. —北京: 中国商业出版社, 2003. 12

ISBN 7-5044-4979-2

I. 说... II. 张... 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 (2003) 第 121334 号

责任编辑: 常 勇

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京房山龙华印刷厂印刷

*

850×1168 毫米 32 开 12.25 印张 254 千字

2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

定价: 22.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)



前言

聪明的巴比伦人曾说过：“不懂得如何与人相处者，其事必不能成功。”“如何”二字，一语道破人际交往的天机：说话要讲学问，办事要论技巧，不谙个中事理、不识其间奥妙，只会一味胡乱行事、言行无状，最终的结局必然是事与愿违。

俯瞰古今，纵览中外，那些事业有成，生活顺利之人，无一不是知世事轻重缓急，识人情眉眼高低的睿智之士，世人所谓的“会说话”、“能办事”就是懂得如何恰如其分地运用说话的尺度、办事的分寸，调节人与人之间的距离，建构彼此友好往来的人际桥梁。

从某种意义上讲，一个人事业和人际的成功与否，就体现在他是否能掌握好说话的尺度和办事的分寸上。把握好这个主旋律，就能使生活和谐美满，人生春风得意。反之，则会使成功支离破碎，事业功亏一篑，究其缘由，无非是看其是否掌握了说话办事的尺度和分寸。

俗话说：“是非只为多开口，烦恼总因强出头”，这句话表明中国人自古就讲究说话的尺度和办事的分寸。古人云“言多必失，乐极生悲”，这种智慧的彻悟说明了在生活中掌握恰当的分寸感是一个很重要的自律原则。没有自律的约束，就容易

放纵生理机制，失去了用自我调节的阀门管束自己意志，在人生道路上肯定会碰钉子，吃苦头的。

因此，说话办事一定要适可而止、进退有致，不要让一时的冲动而左右自己的行动，给自己带来无尽的烦恼。古今中外的智者，无一不重视分寸感的把握和应用。孔子曰：“中庸之为德也，甚至矣乎，民鲜之矣”。就是说中庸处世为人是“不偏不倚”、“过犹不及”的最高哲学，德国哲学家尼采也说过“半高处看世界最美”。中外智者源汇一流、异曲同工，充分说明了说话办事一定要善用分寸感的玄机。如果不能掌握好分寸感，而企图超越框定的界限，最终陷入欲速则不达的樊篱之中而无法自拔。

说话讲尺度、办事论分寸，说起来简单，具体操作却是很难。它增一分会太长，减一分则太短，它多一点会太咸，少一点会太淡，大一点会太肥，小一点会太瘦，只有从生活的实践中不断地锤炼自己，从说话的多少上、详略上，语调的轻重上、高低上，下功夫。从办事的缓急上、深浅上，沟通的观念上、行为上，去体悟。才能给说话套上尺度的羁头，替办事披上分寸的盔甲，真正做到：得意时，言不嚣张，失意时，语不颓唐；分内之事，决不率性而为；分外之事，切忌越俎代庖。只有掌握好说话的尺度、办事的分寸，自然会被上级关爱、下属拥戴、同行悦纳、客户信赖、朋辈认可、亲人挚爱、他人理解。你的事业，也因之一帆风顺，你的人生也因之心想事成。

说话讲尺度是真学问，办事论分寸是大文章。



目 录

第 1 章 与领导说话的尺度和办事的分寸 (1)

与领导说话的尺度 (3)

1. 与领导说话时如何留面子 (3)

2. 用机智幽默消解正面冲突 (11)

3. 如何与春风得意的领导者交谈 (15)

4. 说好听的话也要有方法 (22)

与领导办事的分寸 (28)

1. 如何策略地应对领导 (28)

2. 如何给领导留下好印象 (32)

3. 警惕别人对你的谗言 (37)

4. 办事一定有策略 (42)

第 2 章 与下属说话的尺度和办事的分寸 (53)

与下属说话的尺度 (55)

1. 领导语言要刚柔并济 (55)

- 2. 说符合自己身份的话 (60)
- 3. 用顾左右而言他的谈吐解难题 (63)
- 4. 使下属满意的秘诀 (66)
- 与下属办事的分寸 (75)
 - 1. 如何把自己的意见传达下去 (75)
 - 2. 如何用不同的策略感化下属 (77)
 - 3. 讲分寸是获得人缘的准则 (84)
 - 4. 忍耐是获得人缘的关键 (88)
 - 5. 体现领导风范的三个标准 (92)
 - 6. 如何掌握批评下属的分寸 (98)

第 3 章 与同事说话的尺度和办事的分寸 (107)

- 与同事说话的尺度 (109)
 - 1. 争吵是同事交谈的大忌 (109)
 - 2. 如何用宽容的语气与同事交谈 (115)
 - 3. 说话要留有余地 (120)
 - 4. 被同事悦纳的三种说话方式 (126)
 - 5. 说话时千万别忘了自己是谁 (132)
- 与同事办事的分寸 (138)
 - 1. 同事关系事关个人命运沉浮 (138)
 - 2. 如何把握好同事关系的分寸感 (144)
 - 3. 别让表现过了头 (148)



4. 与异性同事沟通有禁忌 (150)

5. 该如何给同事送礼 (153)

第 4 章 与客户说话的尺度和办事的分寸 (159)

与客户说话的尺度 (161)

1. 迎合顾客的口味说话 (161)

2. 如何掌握谈话主动权 (166)

3. 如何巧言应对你的客户 (169)

4. 用投石问路的谈话了解客户 (176)

5. 如何向客户推销你的产品 (179)

6. 如何用妙语挑动客户需求 (182)

与客户办事的分寸 (187)

1. 学会扮演顾客的顾问 (187)

2. 运用以柔克刚的方略 (191)

3. 用礼物表达你的真情 (195)

4. 如何与九种不同的客户打交道 (202)

5. 用声东击西的方法抓住客户 (206)

6. 与客户互动的几个重要环节 (208)



第 5 章 与朋友说话的尺度和办事的分寸 (215)

与朋友说话的尺度 (217)

1. 怎样说话让朋友喜欢 (217)

2. 用幽默感打动朋友	(225)
3. 送“安慰”的礼物给友人	(231)
4. 用说笑给友谊添作料	(235)
5. 几种说“不”的策略	(239)
与朋友办事的分寸	(242)
1. 朋友交往重分寸	(242)
2. 如何亲近朋友的秘诀	(246)
3. 交友要看主流	(251)
4. 与朋友真诚相处的艺术	(255)
第 6 章 与恋人说话的尺度和办事的分寸	(263)
与恋人说话的尺度	(265)
1. 用恰当的赞美巧过恋爱关	(265)
2. 如何表达你的爱意	(270)
3. 开场白一定要精彩	(274)
4. 幽默的女孩惹人爱	(280)
5. 女孩如何打动男孩	(282)
与恋人办事的分寸	(286)
1. 过分完美肯定不完美	(286)
2. 内秀是真正的“秀”	(288)
3. 拿捏忽远忽近的分寸感	(292)
4. 不妨大胆向前走	(295)



- 5. 爱不可操之过急 (299)
- 6. 如何调他的胃口 (300)

第 7 章 与妻子说话的尺度和办事的分寸 (305)

与妻子说话的尺度 (307)

- 1. 如何走出语言交流的雷区 (307)
- 2. 消除争吵的九个方案 (312)
- 3. 多交谈是情感保值的秘密 (315)
- 4. 用戏谑的谈吐助情趣 (319)

与妻子办事的分寸 (324)

- 1. 爱决不是情感的枷锁 (324)
- 2. 如何用嫉妒调剂夫妻感情 (327)
- 3. 爱情法规 (331)
- 4. 旁敲侧击达目的 (333)
- 5. 启动沟通的这张王牌 (336)

第 8 章 与难缠的人说话的尺度和办事的分寸 ... (343)

与难缠的人说话尺度 (345)

- 1. 以其人之道还治其人之身 (345)
- 2. 以子之矛陷子之盾 (349)
- 3. 谑而不虐的调侃术 (350)
- 4. 应对强硬对手的语言技巧 (355)

说话办事

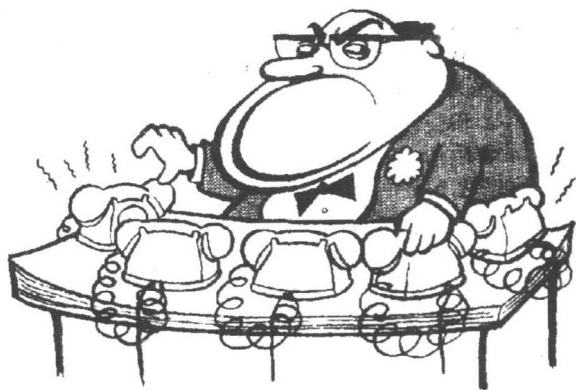
得心应手

与难缠的人办事的分寸	(361)
1. 退步为赢	(361)
2. 如何打开对方的语言闸门	(363)
3. 怎样察知对方真实意图	(366)
4. 柔中要有刚	(369)
5. 玩笑是人际关系的空气清新剂	(371)
6. 如何让别人认可你	(373)



第 1 章

与领导说话的尺度和办事的分寸





与领导说话的尺度



1. 与领导说话时如何留面子

中国人酷爱面子，视尊严为珍宝，有“人活一张脸，树活一张皮”的说法，这在世界上也是出了名的。而在中国官场上，领导则尤其爱面子，很在乎下属的态度，往往以此作为考验下属对自己尊重不尊重、会不会来事的一个重要“指标”。

历史上就有很多人因为不识时务、不看领导的脸色行事而倒霉，也有一些忠心耿耿的人因冲撞领导而备受冷落。现实中一些人有意或无意给领导丢面子、损害领导的尊严，常常刺伤领导的自尊心，因而经常被穿小鞋、遭受整治的也比比皆是。

即使英明、宽容、随和的领导也很希望下属维护他的面子和尊严，面对刺激他的人感到不顺眼。对领导更应这样。领导并不总是正确的，但领导又都希望自己正确。所以没有必要凡事都与领导争个孰是孰非，得让人处且让人，给领导一个台阶下，维护领导的面子。

领导有错时，不要当众纠正。如果错误不明显不关大局，其他人也没发现，不妨“装聋作哑”。如果领导的错误明显，

确有纠正的必要，最好寻找一种能使领导意识到而不让其他人发现的方式纠正，让人感觉领导自己发现了错误而不是下属指出的，一个眼神、一个手势甚至一声咳嗽都可能解决问题。如果领导的错误很大而下属无动于衷，事后领导就可能迁怒于下属。某市市长在人大、政协开幕式讲话时，把“开幕式”误说成“闭幕式”，秘书没有想办法立即纠正，结果市长自己也没意识到，参加会议的其他人哄堂大笑，市长还以为讲得不错，从此这个关于市长的典故几乎家喻户晓，市长在百姓中的名誉越来越坏。市长知悉后对手下大发雷霆，几个人还被调离了身边，教训很深刻。

不冲撞领导的喜好和忌讳。喜好和忌讳是多年养成的心理和习惯，有些人就不尊重领导的这些方面。某单位一位处长经常躲在厕所抽烟，经了解得知，这位处长手下有四个女下属，她们一致反对处长在办公室抽烟，结果处长无处藏身，只好躲到厕所里过把烟瘾。他的心里当然不舒服，不到一年，四个女下属换走了三个。

“百保不如一争”。会来事的下属并不是消极地给领导保留面子，而是在一些关键的时候、“露脸”的时刻给领导争面子，给领导锦上添花，多增光彩，取得领导的赏识。一次，若干单位在北京十渡风景区举行联席会议，会后大家都去观看“蹦极跳”，从50米的高空俯冲而下，没有相当的胆量和勇气是不敢跳的。于是有人提出谁敢站出来跳一下试试，没有人敢试这个锋芒。此时，某处三位年轻的女同志赶来提出试试，处长很得意地大声批准了，随着人们一阵阵惊呼，三个女同志凌空而



下，处长的欢呼声更是格外高昂。其他单位领导得知后，纷纷来向这位处长祝贺，赞道：“看不出这三个小姐竟有如此神勇。强将手下无弱兵，有这么几个大胆勇为的下属，你不愁工作做不好了！”处长闻言心花怒放，心里美滋滋的，因为这三位下属在关键场合给他争了面子。

藏匿锋芒，不让领导感到不如你。多数领导面对下属时都希望有多方面的优势，然而事实却经常与他开玩笑，工作中他会时时发现下属在某些方面有杰出表现，甚至超过自己。为了不伤领导的面子，明智的下属应该尽力收敛锋芒，尽力不刺激领导那固执的自尊。宋徽宗写得一手好字，常自鸣得意地询问大臣：“我的字怎么样？”大臣们异口同声地恭维：“圣上的字好，天下第一。”有一天，宋徽宗召来大书法家米芾，问：“米爱卿，朕的字你看如何？”米芾知道徽宗的书法不如自己，但又不好当着皇帝的面说明事实，怕刺伤他的自尊心，便灵机一动答道：“臣以为，在皇帝中，圣上的字天下第一；在臣民中，则微臣的字天下第一。”徽宗听后很高兴，夸赞米芾回答得妙。米芾的书法超过宋徽宗这是事实，为了维护皇帝的面子，他巧妙地采用了“分类”的技巧，不把两个人直接比较，而是分成两类，从而避开了直接比较的危险，并且显得合情合理，不卑不亢，却没有一点拍马奉承的痕迹，的确值得借鉴。

一个懂得给领导留面子的下级，总是利用一些语言上的技巧，达到自己的目的。

美国的政治家郝斯就很善于运用此道。作为当时罗斯福总统亲信的郝斯权倾一时，深得罗斯福的器重，罗斯福把许多重

大的事务都委由他办理，因此郝斯虽然未谋得一官半职，但在政坛上却是个炙手可热、呼风唤雨的人物。而此事在当时国务卿拜里安的眼中，却是很不顺眼。但是，郝斯这个人却并不恃宠而骄，对拜里安依旧执礼甚恭。

当时，罗斯福把赴欧协调停战事宜的重责大任交给了郝斯，这是美国的和平大使，如果成功，其声望便可直追罗斯福总统，郝斯该如何把这消息告诉拜里安呢？

这真是个棘手的难题，就好像要当面把拜里安全身的“刺”给拔光一样。如果讲话的语气不得体的话，拜里安一定以为郝斯是在挖苦他、讽刺他，或者是向他示威。

果然，拜里安在听到这个消息时，脸上明显地露出一丝失望的神色，好像是在嘀咕：“这么重要的事也不交给我去办，分明是没把我这个国务卿给当回事嘛！”郝斯看到后，立刻说道：“国务卿先生，总统的意思是认为如果正式派任何一个官高位重的人前去的话，极为不妥，恐怕也因此会引起各国媒体及大众的注意力，这样会谈的效果自然大打折扣！况且国内还需要您的坐镇指挥，否则，罗斯福总统怎么忙得过来？”

国务卿拜里安心头的挫折感，就这样被郝斯的三言两语给抚平了。

在与领导相处的过程，双方肯定会存在沟通与理解上的偏差，那些机警的下属并不会直接地指出领导的某些失误，通常会采取暗示的方法，给领导留面子，并且也能收到两全齐美的功效。美国著名经纪人赫斯脱请著名美术大师纳斯特为其创作漫画一幅。主题是号召公众行动起来迫使电车公司在电车前装