

成功人生必备的三大本领
行走社会必不可少的生存法则



人生三件事

说话、做人、办事



一本助你提高为人处世艺术、
改善人际关系的经典之作

潘鸿生 柴一兵◎编著

北京工业大学出版社

人生三件事—— 说话、做人、办事

潘鸿生 柴一兵◎编著

人生三件事——说话、做人、办事

柴一兵 潘鸿生 著

北京工业大学出版社

说话、做人、办事是人生三件事。说话是做人的基础，做人是办事的前提。说话、做人、办事三者相辅相成，缺一不可。说话要得体，做人要真诚，办事要务实。只有在这三个方面都做到位，才能在人生道路上走得稳、走得远。

人生三件事

说话、做人、办事是人生三件事。说话是做人的基础，做人是办事的前提。说话、做人、办事三者相辅相成，缺一不可。说话要得体，做人要真诚，办事要务实。只有在这三个方面都做到位，才能在人生道路上走得稳、走得远。

说话、做人、办事是人生三件事。说话是做人的基础，做人是办事的前提。说话、做人、办事三者相辅相成，缺一不可。说话要得体，做人要真诚，办事要务实。只有在这三个方面都做到位，才能在人生道路上走得稳、走得远。

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人生三件事：说话、做人、办事 / 潘鸿生，柴一兵
编著. —北京：北京工业大学出版社，2017.3

ISBN 978-7-5639-5060-7

I. ①人… II. ①潘… ②柴… III. ①成功心理—通俗
读物 IV. ① B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 307535 号

人生三件事——说话、做人、办事

编 著：潘鸿生 柴一兵

责任编辑：官晓梅

封面设计：清水设计工作室

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编：100124)

010-67391722 (传真) bgdchs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：北京天正元印务有限公司

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：19

字 数：289 千字

版 次：2017 年 3 月第 1 版

印 次：2017 年 3 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-5060-7

定 价：32.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)



——李林二主人



前 言

说话、做人、办事是我们每天都离不开的事情，也是我们整个人生的重要组成部分。我们天天在说话，但不一定就能把话说好；我们天天在做人，不一定就能把人做好；我们天天在办事，也不一定就能把事情办好。一个人要想在社会上吃得开，就必须掌握立身处世的三大技巧：会说话、会做人、会办事。只有具备了这三者，别人才容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你，你的愿望才会实现。可以说，说话、做人、办事是决定一个人一生成败的三大支撑点，会其一可立身，会其二可出众，会其三则无往而不胜。

从三者关系的角度来看，会说话是会做人、会办事的前提，会说话的人，办事能力就会相应提高，做人也就一定很成功。会做人是会说话、会办事的基础，会做人的人在说话办事时都能让人如沐春风。会办事、会说话是会做人的具体表现，只有善于办事，你才可以得到别人的认可。

会说话、会做人、会办事是一个人在生存竞争中获胜的必备本领。当



人生三件事——

说话、
做人、
办事

你真正掌握了说话的分寸、做人的准则、办事的尺度时，你就拥有了成功人生的资本，就一定能在事业上取得成功，在人生中找到幸福。

本书以实用、方便为原则，将日常生活最有效、使用率最高的说话技巧、做人哲学、处事方略介绍给读者。书中所总结的说话方式、做人哲学、办事技巧会给予你鼓舞的力量和心灵的慰藉，会带给你一次次的惊喜和顿悟。

言 简

人生三件事——说话、做人、办事

作者：李开复

人生三件事——说话、做人、办事

人生三件事——说话、做人、办事



目 录

上篇 会说话

第一章 初次见面，这样说话让人印象深刻 3

克服紧张心理，自信地与人交流 3

初次见面，自我介绍要得体 4

主动打招呼，让彼此熟悉起来 6

善用肢体语言，表达和传递你的感情 8

找好话题，把握好说话的主动权 11

好声音为你的口才加分 13

第一次就记住对方的名字，赢得对方的好感 15

给人留下良好的第一印象 17

第二章 心中有尺度，嘴上分寸 20

说话看情况，别哪壶不开提哪壶 20

别人的隐私，要么拒之门外，要么烂在肚里 22

切莫逞一时口快，而刺伤他人 24

不咄咄逼人，要得理饶人 26



不要乱开玩笑，否则会惹人反感	27
提高说话质量，尽量通俗易懂	29
不要与人进行不必要的争论	32
把话说到点子上，不要喋喋不休	34
第三章 打动人心，把话说到人的心坎里	37
真诚最能打动人	37
见什么样的人，说什么样的话	39
适宜的场合说适宜的话	41
讲究赞美的技巧，说得对方心里舒坦	43
学会倾听，这是对他人最好的尊重	45
语言是银，沉默是金	47
听懂他人的弦外之音	48
第四章 懂点儿心理学，这样说服对方	51
以退为进，更能达到预期的目的	51
迂回说话，绕着弯子说服对方	52
制造心理共鸣，让他自觉地认同你	54
利用权威效应，使对方坚信不疑	56
巧用激将，让对方就范	58
不断重复，掌控对方的潜意识	59
利用“自己人效应”说服他人	62
第五章 能说会道，不同场合的说话术	65
利用出众的口才，让领导认同自己	65

不断地肯定和赞扬你的下属	67
如何从容面对考官提出的问题	70
与同事说话的语言技巧	75
在谈判中轻松回答对方的提问	78
自我解嘲, 谈笑间打破窘局	81
临危不乱, 冷静应对麻烦事	84
巧妙开场, 一句话引起听众最大兴趣	87

中篇 会做人

第一章 正直做人, 拥有高尚品德

93

一诺千金, 说到就要做到	93
保持谦虚谨慎, 更容易获得尊重	94
良好的品德比杰出的才能更令人赞赏	96
保持诚实的品质, 就是保持他人的信赖	98
良好的教养, 令你更具人格魅力	100
做正直的人, 做正确的事	102

第二章 洒脱做人, 笑看得失

105

得之坦然, 失之淡然	105
百得会有一失, 百失也会有一得	108
学会放弃, 轻装前行	111
不要为过去的事而苦恼	114
所谓的完美只存在于童话故事里	117
不计较得失, 吃亏也是一种受益	120



第三章 宽容做人，你就会快乐一些 123

- 胸中天地宽，常有渡人船 123
- 有一种境界叫宽容 125
- 容人待人方显大家本色 126
- 宽容别人也就是善待自己 129
- 原谅曾经伤害过自己的人 131
- 少一点怨恨，多一点宽容 133

第四章 低调做人，你会一次比一次稳健 135

- 放低身价才能提高身价 135
- 示弱也是一种极大的智慧 137
- 不要过分张扬自己的个性 140
- 出头的椽子先烂 142
- 不要抢了上司的风头 144
- 夹着尾巴好做人 147
- 在低调中修炼自己 149
- 以平凡的姿态示人 152

第五章 乐观做人，打造平衡心态 156

- 快乐源于你的内心 156
- 不要为了小事而生气 158
- 凡事往好处想，心情自然好 161
- 大道至简，学会享受简单生活 164
- 每天都要有一个好心情 167



再苦再累也要笑一笑 170

快乐是自己选的，烦恼是自己找的 172

..... 175

..... 178

..... 180

..... 182

..... 184

..... 186

..... 188

..... 190

..... 192

..... 194

..... 196

下篇 会办事

第一章 打破常规，灵活转变做事的思路 179

打破思维定式的束缚 179

变通才能有所突破 182

拥有野心，方可突围 185

不断创新才能找到出路 188

办难事要倒过来想办法 191

转换思路，灵活应变 194

勤于思考方能成就未来 197

第二章 有胆有识，在最佳时间做出最正确的决策 200

做事当机立断，拒绝优柔寡断 200

立即执行，任何事情都经不起拖延 203

敢于放弃，以壮士断腕的勇气做出决策 206

持之以恒，坚持到底 210

有胆有识，敢于冒险才能抓住机会 213

斩断自己的退路，才能更好地赢得出路 216

冷静应对，危机也可以转化为契机 219

第三章 提高效能，做事讲求高效率 224

合理分配，如何把时间安排得更好 224



办事分清轻重缓急	227
明确目标，带着目的做事	230
化繁为简，让事情变得简单	233
高效执行，办事要向行动要结果	236
拒绝拖延，今日事今日毕	239
注重细节，提高效率	241
第四章 方法为王，做事也要讲方法	245
用对方法做对事	245
专注目标，一次只做一件事	248
事前想清楚，事后不折腾	250
做任何事都离不开热情	253
学会联手你的黄金搭档	257
开动脑筋，蛮干不如巧干	260
好风凭借力，送我上青云	264
第五章 左右逢源，善于交际的人好办事	268
察言观色，读懂对方心理	268
真诚待人，你会赢得更多的帮助	270
站在对方的立场看问题	273
给别人留足面子，他自然会感激你	276
善于推销自己，展示自己	279
帮助别人也是帮助自己	283
多个朋友多条路	286

第一章 初次见面，这样说话让人印象深刻

上篇 会说话

克服紧张心理，自信地与人交流

生活中，不少人缺乏自信，害怕与陌生人讲话或是当众讲话。事实上，大多数人都不同程度地具有这种心理，或者说是怯场。

1937年，为拉平友一某森林调查公司做了一项调查，调查表明，有45%的人当众讲话会出现紧张的情绪。另外，麦特辛大行为新研究的罗森德·森那特所做的研究也表明，有48%的美国人不喜欢发言。他们宁愿做任何事也不愿意当众讲话。而且，多达4000名需要经常发言的人在发言时无法摆脱焦虑和紧张。所以，假如能以恰当的方式克服紧张的话，那么，你就可以放心、从容地与人交流，可以参加各种聚会，去人多的场合潇洒自如或说话过程中出现紧张、胆怯、结结巴巴、语意含混等现象。天性内向、思想活跃者如此，即使是演讲专家、推销员等等也不例外。如果你能找到一个更好的方法，或能调整思路和目标，那么你就可以放下思想包袱，在每个场合说话时你镇定的时候，那么紧张也是正常的。不要自己的路，让别人去说吧”，让自己的自信绽放出来，勇敢去面对别人的无指责。

那么，如何克服紧张心理呢？首先，克服紧张心理的方法有很多，下面我们来看看。

一、克服紧张心理的方法

第一章 初次见面，这样说话让人印象深刻

克服紧张心理，自信地与人交流

生活中，不少人缺乏自信，害怕与陌生人讲话或是当众讲话。事实上，大多数人都不同程度地具有这种心理，或者说是怯场。

1993年，布拉斯金·戈德林调查公司做了一项调查。研究表明，有45%的人当众讲话会出现紧张的情绪。另外，亚特兰大行为研究院的罗纳德·塞弗特所做的研究也表明：有4000万美国人不喜欢发言，他们宁愿做任何事也不愿意当众讲话。而且，多达4000万需要经常发言的人在发言时无法摆脱焦虑和紧张。所以，你如果以为只有自己害怕讲话，那么，你尽可以放心，你绝非那么孤单。可以毫不夸张地说，人人都可能在说话前后或说话过程中出现紧张的心理：性格内向、沉默寡言者如此，天性活泼、思想活跃者如此，即便是演说专家、能言善辩者也不例外。如果你想要自己有更好的发展，说话说得更加精彩，那么你就要放下思想包袱，每个人都会有说错话做错事的时候，别人议论也是正常的，“走自己的路，让别人去说吧”，让自己变得洒脱一点，勇敢正视别人的指指点点。

那么，如何克服说话时的恐惧心理呢？按照以下几点建议去做，你就能泰然处之，游刃有余。



1. 放松自己

有些人在说话时特别紧张，大都是由于他们说话时呼吸紊乱，氧气的吸入量减少，头脑一时陷入混乱状态所致。

说话时发生不正常情况通常都是这样的顺序：怯场——呼吸紊乱——头脑反应迟钝——说话支离破碎。要克服紧张，就要学会调整呼吸。

说话时全身要尽量放松，静静地做几次深呼吸，吐气时可以略微用力。这样一来，人的心里就会感觉踏实。

2. 不要给自己反面的刺激

在讲话过程中还应尽量避免令自己不安的反面刺激，比如，总是设想自己会犯语法错误，或总担心自己会突然停顿下来，讲不下去了。这些反面刺激，很可能会动摇你的信心。因此，在开口时，最重要的是把注意力从自己身上移开，或集中精力听别人怎么说，避免不必要的紧张感。

3. 不断丰富和充实自己

有时人出现紧张的原因，是由于知识领域过于狭窄，或对当前发生的事情知道得太少。假若你能经常读些书籍、报纸杂志，开拓自己的视野，丰富自己的阅历，你就会发现，在社交场合你可以毫无困难地表达你的意见。这将会有力地帮助你树立自信，克服紧张。

初次见面，自我介绍要得体

在日常生活和工作中，人与人之间需要进行必要的沟通，以寻求理解、帮助和支持。自我介绍是最常见的与他人认识、沟通、增进了解、建立联系的方式。

在有些情况下，自我介绍的内容很简单，只要讲清姓名、身份、目的、要求即可。例如某建筑公司采购员到某钢厂买钢材。他一进销售部

门，就对坐在办公桌边的一位先生说：“您好！我是某某建筑公司的采购员，来你厂买圆钢，希望你能帮忙。”说着掏出名片。那位先生接过名片看了一下，赶忙说：“我叫×××，是厂里的推销员，咱们坐下来谈谈。”通过这样一番简单的自我介绍，钢材贸易的大门打开了，洽谈有了一个良好的开端。

自我介绍是一个人的“亮相”，人们的评价就从此时开始。在某种意义上来说，自我介绍是社交活动的一把钥匙。这把钥匙如果运用得好，可使你在以后的活动中得心应手；反之，若造成了不良的第一印象，也会使你觉得困难重重。那么，应该怎样做自我介绍呢？心理学家为我们提出了几点建议：

1. 注意内容

自我介绍的内容，通常包括本人姓名、年龄、籍贯、学历、特长、兴趣等。至于是否要“和盘托出”，你可根据交际的目的、场合、时限和对方的需要等做出恰当的判断，尽量使介绍能满足对方的要求。

2. 注意时间

自我介绍一定要简洁，尽可能地节省时间。通常以半分钟左右为佳，如无特殊情况最好不要长于1分钟。为了提高效率，在做自我介绍的同时，还可利用名片、介绍信等资料加以辅助。

3. 注意态度

进行自我介绍，态度一定要自然、友善、亲切、随和，应落落大方，彬彬有礼。既不能矫揉造作，又不能虚张声势，轻浮夸张。进行自我介绍要实事求是，真实可信，不可自吹自擂，夸大其词。语气要自然，语速要正常，语音要清晰。

4. 注意方法

进行自我介绍，应先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己。如果有介绍人在场，自我介绍则被视为是不礼貌的。应善于用眼神表达自己的友善，表达关心以及沟通的渴望。如果你想认识某人，最好预先



获得一些有关他的资料或情况，诸如性格、特长及兴趣爱好。这样在自我介绍后，就会很容易融洽交谈。在获知对方的姓名之后，不妨口头加重语气重复一次，因为每个人都乐意听到自己的名字。

5. 注意时机

当你与陌生人初次见面时，必须及时、简要、明确地做自我介绍，让对方尽快了解你。相反，见面时相互凝视半天，你仍沉默或前言不搭后语，对方会很不愉快，甚至会产生许多疑问，使之不愿意与你交往。当然，若对方正与他人交谈，或大家的精力正集中在某人、某事上，则不宜做自我介绍；而与对方一人独处时进行自我介绍，则会产生良好效果。

主动打招呼，让彼此熟悉起来

在人际交往中，打招呼是联络感情的手段、沟通心灵的方式和增进友谊的纽带，所以，我们绝对不能轻视和小看打招呼。而有效地联络感情的手段，首先应该是积极主动地跟别人打招呼。

但生活中有很多人是不重视打招呼，觉得经常见面的人用不着每次看见都打招呼；而对于不太熟悉的人，又觉得打招呼怕对方认不出自己来会造成尴尬；还有些人不愿意先向别人打招呼，他们老是在心里想：“我为什么要先向他打招呼？”其实，我们完全可以通过打招呼让自己更加吸引人。特别是你为了拓展业务、广交朋友的时候。

乔·吉拉德是美国汽车销售界的传奇人物，被称为“汽车销售大王”，他没有三头六臂，也没有强硬的后台支持，他的秘诀就是主动打招呼，让你觉得他和你很熟悉，就像昨天刚刚一起喝过咖啡，聊过