

办事能力 是衡量现代社会成功人士的一个重要标准

办事艺术

模板

华阅 编著
Huayue Bianzhu

路靠人走，事在人为 办事艺术是精明人通吃社会的必胜秘笈



中国商业出版社

办事艺术模板

路靠人走，事在人为

办事艺术是精明人通吃社会的必胜秘笈

BANSHI YISHU
MUBAN

华阅 编著
Huayue Bianzhu

人世间没有走不通的路
社会上没有办不成的事

关键是看你懂不懂办事的艺术

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

办事艺术模板/华阅编著. —北京:中国商业出版社,2010.

12

ISBN 978 - 7 - 5044 - 6866 - 6

I. ①办… II. ①华… III. ①人间交往 - 通俗读物

IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 089236 号

责任编辑:唐伟荣

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www. c - cbook. com

(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

香河宏润印刷有限公司印刷

*

700×1000 毫米 16 开 14 印张 180 千字

2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

定价:29.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

办事艺术模板，是指人们在求人办事、帮人办事过程中应该遵循的思维方法、行为模式、程序规范、实战套路、技巧分寸，以及其他相关注意事项。“模板”一词最早来源于机械制造行业，是指由新浇混凝土制作成型的模型。而随着人们社会需求的不断增加，社会科学也获得了空前的快速发展，在这种大环境之下，各个领域内不同用途的“模板”便应运而生了。如今我们打开计算机，接通网络，几乎可以找到任何自己需要的模板，比如针对各类文体写作有例文模板，制作幻灯片有 PPT 模板，建立网站也有网站模板，同样，在社会上办事也是有一定的模板可依。但所谓模板只是一种规范要求，一种原则框架，一种理性套路，年轻人在社会上如何学会说话办事，如何学会处世社交，先从模板起步，先从模仿中学起，这与具体实践中必须拥有的灵活性、变通性和创造性操作方法并不矛盾，因为任何灵活、变通或创造性方法都不能超越基本的原则框架和起码的规范要求。办事艺术模板就是为人们在社会上办事提供一种有资可鉴、有章可循、有规可依的基本套路、基本模式和基本方法。

一个人若能在纷繁复杂的环境中措置裕如地驾驭人生局面，做到逢凶化吉，遇难呈祥，把不可能的事变为可能，最后达到成功之目的，这个人就是个会办事的人，是个善于把握办事分寸的人，是个灵活掌握办事规则与程序的人。

俗话说：“大人办大事，大笔写大字”，“路在人走，事在人为”，“明白人不办糊涂事”，“七分人办不了八分事”。之所以有如此诸多的说法，原因是不同的人有不同的能力，办不同的事有不同的办事原则和方法。

把握办事的艺术与分寸，在宏观上可以从两方面去理解：一是恰

到好处；二是适可而止。恰到好处，是指办事要遵循规则、把握分寸、不偏不倚。譬如炒菜可以先从菜谱的“模板”开始学起，盐多了会咸，盐少了会淡，不多不少才会使人吃起来美味可口；裁衣要以人体的“模板”为依循，多一寸会显得肥，少一寸会显得瘦，因而古人说：“衣不差寸。”适可而止，是指办事要有个度，不可太过，过犹不及。譬如“得饶人处且饶人”，“响鼓不用重槌敲”等便是如此。

曾国藩为官一生，之所以官越做越大，权越来越重，是因为他越来越谨慎，越来越小心，感悟越来越多。他的为官智慧，使他很好地把握了为官的艺术与技巧，因而他的影响波及身后几十载，德行功名，可谓完满无缺。

把握好办事的艺术与分寸，说起来容易做起来难。本书从求人办事、帮人办事、办事素质、办事原则等诸多方面，对办事过程中的各个环节，都进行了逐一的分析与解悟，以大量的实例从理论和实践上进行了双重推演与论证。尽管“仁者见仁，智者见智”，但相信读者朋友定能通过本书更好地把握办事艺术，从办事艺术模板中感悟办事的技巧和策略，从而使你的人生之旅一帆风顺，使你的事业大厦流光溢彩。

作 者

2011年1月于北京

目 录

第一篇 办事步骤与智略大全

现代社会已经进入了多元化时代，这个时代当然也是一个多“事”的时代，家事、国事、别人事、自己事，事事萦怀；大事、小事、好事、坏事，事事揪心。这些“事事非非”通常并不以我们的个人意志为转移，但我们又必须要积极面对，慎重选择，妥善解决。所谓“成事在天，谋事在人”，办事必须讲究智谋、讲究步骤、讲究方法和策略。不论哪一类事情，都有一个善用智慧、善用人情、善用方法的问题。俗话说，天下没有攻不破的城，社会没有办不成的事，问题的关键就是办事者必须首先是个明白事理的人，深谙人情世故的人，通达办事步骤与智略的人。

第一章 办事之前先思量，谋事在人看智商 (3)

- 一 办事要有一张打通关系的“联络图” (4)
 - ☐ 办事前的心理准备 (4)
 - ☐ 办事前的物质准备 (4)
 - ☐ 选择最佳的办事路线和方法 (5)
 - ☐ 办事要有耐心 (5)
- 二 求人之前先“求己” (5)
 - ☐ 理解别人的难处 (6)
 - ☐ 对别人的要求不要过高 (6)
 - ☐ 托人办事巧用“说法” (6)

- ☐ 托人办事应注意的问题 (8)

第二章 社会办事有规则，进退取舍说道多 (11)

- 一 掂着对方身份办事 (12)
 - ☐ 琢磨事首先要琢磨人 (12)
 - ☐ 因人之性安排事体 (14)
 - ☐ 因其身份采取对策 (16)
 - ☐ 揣其所思，投其所好 (17)
- 二 掂着自己的分量办事 (18)
 - ☐ 办事时要掂量一下自己的身份 (18)
 - ☐ 办事时要拿捏一下自己的社会关系 (19)
 - ☐ 办事时要衡量一下自己的实力 (20)
- 三 掂着对方的意愿办事 (22)
 - ☐ 办事不要总以自己为中心 (23)
 - ☐ 办事时学会察颜观色 (24)
- 四 帮忙办事莫许愿，拿捏闪避巧回旋 (25)
 - ☐ 帮人办事应把握的三个分寸 (26)
 - ☐ 帮人办事也要考虑自己 (29)

第三章 领导出头面子大，有事相求先感化 (33)

- 一 把握所求之事的艺术与分寸 (34)
 - ☐ 与“公”有关的私事 (34)
 - ☐ 与“公”无关的私事 (35)
- 二 求领导办事的艺术与分寸 (35)
 - ☐ 透露困难，让领导同情 (36)
 - ☐ 择机送礼，以利益驱动 (38)
 - ☐ 巧攀关系，用感情激发 (41)

- ☐ 疏通关节，用亲情触动 (43)
- ☐ 做好心腹，用真诚取信 (45)

第四章 是亲总有三分向，办事巧沾亲戚光 (49)

- 一 求亲戚别“抹不开”面子 (50)
 - ☐ 每个人都需要有个“姓毕的姥爷” (50)
 - ☐ 血缘近亲，价值超伦 (52)
 - ☐ 肩头一般高，彼此好关照 (52)
- 二 求亲戚也不能太随便 (53)
 - ☐ 小事别求富亲戚 (53)
 - ☐ 千万不要跟亲戚哭穷 (54)
 - ☐ 要会讨亲戚的喜欢 (54)
 - ☐ 求亲戚办事也要有足够的耐心 (54)
- 三 与亲戚办事的三点忌讳 (55)
 - ☐ 忌讳经济往来糊涂账 (55)
 - ☐ 忌讳居高临下或强人所难 (56)
 - ☐ 忌讳为所欲为，不讲礼节 (57)

第五章 多个朋友多条路，遇事彼此相扶助 (59)

- 一 托朋友办事自己先要够朋友 (60)
 - ☐ 保持联系是日后托朋友帮助的前提 (60)
 - ☐ 朋友办事也非应该应分 (61)
 - ☐ 友情不能等同于金钱 (62)
 - ☐ 托朋友办事前，自己先要吃点亏 (62)
 - ☐ 态度要谦卑 (63)
 - ☐ 托朋友办事要学会投桃报李 (63)
- 二 托朋友办事要把握的艺术与分寸 (64)

- ☐ 掌握好托朋友办事的时机 (64)
- ☐ 开门见山地说出你的请求 (65)
- ☐ 朋友之间不能太随便 (65)
- ☐ 别跟朋友斤斤计较 (66)
- ☐ 以情谊相托, 以利益驱动 (66)

第六章 同事相处巧用情, 办事尤显君子风 (67)

- 一 托同事办事要注重礼貌 (68)
 - ☐ 态度诚恳 (68)
 - ☐ 主动造访 (68)
 - ☐ 先行等候 (69)
 - ☐ 热情服务 (69)
 - ☐ 小有破费 (69)
 - ☐ 真诚道谢 (70)
 - ☐ 投桃报李 (70)
- 二 托同事办事必须注意的事项 (71)
 - ☐ 托同事办事要目标明确 (71)
 - ☐ 不适合托同事办的事情 (72)
 - ☐ 托同事办事要把握好恰当的时机 (72)
 - ☐ 托同事办事不能勉为其难 (73)

第七章 乡里乡亲地为缘, 有事相求好通关 (75)

- 一 老乡关系也是一种办事资源 (76)
 - ☐ 主动跟老乡建立互帮互助的伙伴关系 (77)
 - ☐ 地缘关系本为邻, 彼此提携方为亲 (77)
 - ☐ 商海每逢冲巨浪, 最是乡邻好联手 (77)
- 二 托老乡办事的人情学问 (78)

- ☐ 张网搜老乡：确认老乡资源，有效管理名单 (78)
- ☐ 他乡遇老乡：异乡闻乡音，乡情是缘分 (78)
- ☐ 老乡帮老乡：主动对话，良性沟通 (78)
- ☐ 老乡成圈子：定期聚会，利用网络 (79)
- ☐ 老乡变朋友：勿急功近利，须用心经营 (79)
- ☐ 找老乡办事送礼用“乡物” (80)

第二篇 办事能力与素质历练

素质是人们从事社会实践活动所具备的能力，是判断一个人能否胜任某项工作的起点，是决定并区别绩效差异的个人特征。一个人办事成功与否，关键取决于他办事素质的高低。我们常说，能说会道的人素质高，办事得体圆融的人素质高，工作质量好、效率高的人素质高。素质高低体现在方方面面。人的素质是以人的先天禀赋为基质的，是可以在后天环境和教育影响下发展变化的。后天的学习和锻炼对提高人的素质非常重要。要想提高办事水平，必须首先提高自身的办事素质，这样办起事来才能得心应手，游刃有余。

第一章 办事要讲究形象魅力

- (83)
- 一 身体语言对办事的影响 (84)
- 二 表达身体语言的艺术与分寸 (85)
 - ☐ 眼神是办事时的感应器 (85)
 - ☐ 微笑是办事时的开心锁 (86)
 - ☐ 脸色是办事时的晴雨表 (88)
 - ☐ 站有站相 (89)
 - ☐ 坐有坐姿 (89)

- ☐ 走有走态 (90)
- ☐ 手势可通情 (90)
- ☐ 握手可达礼 (91)
- ☐ 乏真寡诚的五种身体语言 (91)

第二章 办事要讲究说话技巧 (93)

- 一 交谈论事厚道点儿 (94)
 - ☐ 注意交谈的态度 (94)
 - ☐ 注意交谈的环境 (94)
 - ☐ 注意交谈的语言 (94)
- 二 嬉笑怒骂悠着点儿 (96)
 - ☐ 伤人的话不能说 (96)
 - ☐ 说笑话要谑而不虐 (97)
 - ☐ 有理不在声高 (98)
- 三 要学会顺情说好话 (98)
 - ☐ 要把握赞美的艺术与分寸 (98)
 - ☐ 要把握恭维的艺术与分寸 (101)
 - ☐ 要把握交流的艺术与分寸 (104)

第三章 办事一定要有点肚量 (117)

- 一 办事要善于原谅人 (118)
 - ☐ 对别人的批评要表示感谢 (118)
 - ☐ 对别人的指责要正确理解 (119)
 - ☐ 嫉贤妒能终至失败 (120)
 - ☐ 任用贤能可夺天下 (121)
- 二 办事要具有大家之气 (122)
 - ☐ 做事不要只顾眼前利益 (123)

□ 办事切忌为以后埋下不利的伏笔	(124)
三 成功的秘方在于忍耐	(125)
四 成事之道在于“磨”	(126)
五 战胜对手的高招在于“韧”	(128)
六 留得青山在，不怕没柴烧	(129)

第四章 办事一定要有点自信

.....	(133)
一 自信是成事的保证	(134)
□ 不达目的决不罢休	(134)
□ 任何机会决不放过	(135)
二 自信是办事的基础	(137)
□ 真诚是自信的表现	(137)
□ 宽容是自信的拓展	(138)
□ 意志是自信的坚守	(140)
三 自信是办事的动力	(141)
□ 办事要先战胜自己	(141)
□ 强者心中无逆境	(143)

第三篇 办事方法与规则明细

无论托人办事还是帮人办事，都得有个原则问题，有个规矩问题：双方都应有情有义，该请客就请客，该送礼就送礼；办事离不开利益，该取多少，该予多少，既要合乎感情，又要合乎常理；办事时既要考虑自己，又要考虑对方，该怎样留余地，不能强人所难；什么样的事情该做，什么样的事情不该做，心里要有个衡量，要掂量着去办……对于这些办事过程中的细节问题必须在感情和理智上树立正确

的观念。把握好这些方法、原则和规矩，不但会增加你办事的成功几率，而且还能扩大你的人脉。

第一章 情真感人心，礼多人不怪 (147)

一 用感情换取信任 (148)

- ☐ 事先投资：让对方欠你点人情 (149)
- ☐ 事后回报：卸掉你的人情包袱 (149)
- ☐ 互惠互利：有来无往非礼也 (149)
- ☐ 给足面子：让大家都感到体面 (149)

二 掂掇好“礼”与“情”的比重 (151)

- ☐ 把握送礼的分寸 (152)
- ☐ 送礼的常用技巧 (153)

三 “请客”的艺术与分寸 (155)

- ☐ 请客对象要合适 (155)
- ☐ 邀请方式要恰当 (156)
- ☐ 要具有可行性 (156)
- ☐ 要做到真诚友好 (156)

四 宴饮的艺术与分寸 (157)

- ☐ 合欢同乐，话题与共 (157)
- ☐ 明确目的，把握大局 (157)
- ☐ 敬酒有序，主次分明 (157)
- ☐ 劝酒适度，切莫强求 (158)
- ☐ 举止有度，恰当表现 (158)
- ☐ 一视同仁，皆大欢喜 (158)

第二章 世事复杂是非多，权衡利弊善取舍 (159)

一 予之有术 (160)

☐	“予”要精于“庙算”	(160)
☐	“予”在不知不觉中	(161)
☐	“予”以真诚	(162)
二	善于权衡利弊	(163)
☐	分析利弊得失，以供他人选择	(164)
☐	明确是非善恶，摆平不合理现象	(165)

第三章 有理也要有礼，得理先须饶人

		(167)
一	说理要讲方式	(168)
☐	选择让对方容易接受的方式：婉转道来	(168)
☐	选择让对方自觉领悟的方式：正话反说	(169)
☐	选择让对方心服口服的方式：层层释疑	(171)
☐	选择让对方幡然觉醒的方式：指东话西	(173)
☐	选择让对方自我反思的方式：保持沉默	(173)
☐	选择让对方更认可的方式：心理共鸣	(175)
☐	选择让对方更情愿的方式：换个角度	(177)
二	说理要有策略	(177)
☐	说理要有情境性	(178)
☐	说理要有针对性	(178)
☐	说理要循序渐进	(179)
☐	说理要恰当运用非语言表现	(179)
☐	灵活运用情感号召和理性号召	(179)
三	指责错误要保留面子	(180)
☐	允许申辩，不怒发冲冠	(181)
☐	实事求是，不恶语相向	(181)
☐	轻重有度，不一棍子打死	(182)
☐	讲究方法，不仗势欺人	(182)

第四章 主次轻重心有数，张弛有道随事来 (183)

- 一 事情该做及时做，以免夜长恶梦多 (184)
 - ☐ 当断即断，免受其乱 (184)
 - ☐ 看得要准，下手要快 (185)
- 二 办事不可顶牛使气 (186)
 - ☐ 让对方尽情地发泄 (187)
 - ☐ 给对方以同情 (188)
- 三 处理小事要考虑大后果 (189)
 - ☐ 分寸失当，会把事情推向反面 (189)
 - ☐ 分寸得当，小事情带来大成功 (190)

第五章 进可攻退可守，善回旋好去留 (193)

- 一 考虑问题要周全 (194)
 - ☐ 使自己处于重要位置 (194)
 - ☐ 使自己立于不败之地 (196)
 - ☐ 时刻掌握主动权 (198)
- 二 要学会模糊表态 (200)
 - ☐ 当事态不明朗时 (201)
 - ☐ 当受情势所迫时 (201)
 - ☐ 当不了解对方时 (202)
 - ☐ 当对方有困难时 (203)
- 三 不要使他人难堪 (205)
 - ☐ 不揭别人的伤疤 (205)
 - ☐ 拒绝而不失礼节 (206)

办事艺术模板

BAN SHI YI SHU MU BAN

第一篇

办事步骤与智略大全

现代社会已经进入了多元化时代，这个时代当然也是一个多“事”的时代，家事、国事、别人事、自己事，事事萦怀；大事、小事、好事、坏事，事事揪心。这些“事事非非”通常并不以我们的个人意志为转移，但我们又要必须积极面对，慎重选择，妥善解决。所谓“成事在天，谋事在人”，办事必须讲究智谋、讲究步骤、讲究方法和策略。不论哪一类事情，都有一个善用智慧、善用人情、善用方法的问题，俗话说，天下没有攻不破的城，社会没有办不成的事，问题的关键就是办事者必须首先是个明白事理的人，深谙人情世故的人，通达办事步骤与智略的人。

