

培养说话高手的实用手册，锻炼办事能人的成功宝典

说话嘴上要有硬功夫，办事心里要有软手段。说话办事的技巧远没有你想象中的那么简单。
话要说得滴水不漏，事要做得天衣无缝，只有这样，才算是把握了成功交际的真谛。

谁说你懂 说话办事

孙郡锴/编著

世事洞明皆学问，人情练达即文章。想要在纷繁复杂的人际关系中脱颖而出，关键在于掌握好说话的学问和办事的技巧。把握好说话办事的技巧，做个八面玲珑的聪明人就不再是难题。



中國華僑出版社

培养说话高手的实用手册，锻炼办事能人的成功宝典

谁说你懂 说话办事

在事洞明皆学问，人情练达即文章。想要在纷繁复杂的人际关系中脱颖而出，关键在于掌握好说话的学问和办事的技巧。把握好说话办事的技巧，做个八面玲珑的聪明人就不再是难题。

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

谁说你懂说话办事/孙郡锴编著. —北京: 中国华侨出版社,
2011. 4

ISBN 978 - 7 - 5113 - 1118 - 4

I. ①谁… II. ①孙… III. ①人生哲学—通俗读物 IV. ①C912.3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 030869 号

●谁说你懂说话办事

编 著/孙郡锴

责任编辑/严晓慧

封面设计/纸衣裳书装

经 销/新华书店

开 本/710 × 1000 毫米 1/16 印张 18 字数 240 千字

印 刷/北京溢漾印刷有限公司

版 次/2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978 - 7 - 5113 - 1118 - 4

定 价/32.00 元

中国华侨出版社 北京朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: 64439708

网 址: www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com

前言

PREFACE

人人会说话，人人在办事，但结果却是天壤之别。越是与我们天天相伴的东西越容易被忽略，越是经常被忽略的东西却越重要。家庭背景、学历、机遇……我们的眼光过多地集中在这些对一个人的成功似乎至关重要的要素上，实际上，所有这些只是给你提供了一个迈向成功的台阶，而说话与办事的本事才是助你迈上这一台阶的原动力。

说话艺术是高水平的人试图办成大事的杀手锏。说话的目的是为了办事，所以解决具体问题是说话的出发点和落脚点。在现实生活中学会说话非常容易，但要学会说让别人爱听的话，可不是一件容易的事。在生活中，后者是至关重要的，当然也是不容忽视的。如何让语言成为你生活中办事的助推器呢？这其中就涉及到一个取与舍的问题——取让人感觉舒服的话来说，做让人感觉愉悦的事；舍弃那些让人尴尬的话，以及那些让人揪心的事。当然，这其中有许多技巧需要在实践中慢慢体会。

说话和办事可以分开来讲，但不可分开来做，二者是相辅相成的。在办事的过程中琢磨说话的窍门，通过提高说话水平办成别人办不了的事。一个人的说话水平代表着他办事的水平，决定着 he 成事的效率。说话的高手必定也是一个会做人善办事的高手。

面对竞争日趋白热化的现代社会，说话和办事的能力显得尤为重





谁说
你懂

说话办事

要。不仅在日常的社会交往中时刻离不开说话，而且在工作和事业的发展中，更少不了好口才的推动。能说话和会办事，已成为现代人必不可少的基本能力，成为成功者不可或缺的素质。

本书以实践为蓝本，经过提炼列出了说话办事中的取舍之道，具有极强的实用性。要想得窥说话办事的门径，并对自己的人生有所助益，须以一生的努力去体会，去学习。

目录

CONTENTS

第一章 说话办事心态的调整方法

在名利面前，很少有人不动心。当名利就在眼前时，你应该如何对待？当名利为他人所得时，你该如何自持？得意忘形是幼稚的表现，它会招来同事对你的反感；眼红妒忌是弱者常犯的毛病，它无法提升你的进取精神。保持自己的平常心才是成熟的表现。

上篇：增强积极健康心态	2
1. 难得糊涂	2
2. 培养开朗的性格	4
3. 适应周围的环境	7
4. 做战胜困境的强者	9
5. 培养冷静自制的心理习惯	11
6. 好马照吃“回头草”	14
7. 挨骂是有效的“收益点”	15





8. 从容应对压力	17
9. 正确对待冷遇	20
10. 顺境中也要广结善缘	22
 下篇：减掉功利是非之念	24
1. 改掉投机取巧的观念	24
2. 摒弃自卑的灰色心态	26
3. 扔下完美主义标准	29
4. 消除嫉妒之心	31
5. 化解嫉妒之念	34
6. 不宜强求别人的回报	35
7. 仇恨的烈焰会烧伤自己	37
8. 自我挽回：事情没有想象的那样糟	39
9. 适当冒险：凡事求稳并非良策	41
10. “经验”误事：没有所谓的想当然	44
11. 拓宽胸襟：让不满消于无形	46
12. 化敌为友：相逢一笑泯恩仇	48

第二章 说话办事规则的取舍艺术

在人们日常说话办事的过程中，存在着各种各样的规则，有明规则，也有潜规则，虽然没有人强迫你遵守它，但你一旦违背，会令你说话办事的效果大打折扣。当然，对于这些规则也不能不问“黑白”照单全收，也有一个如何取舍的问题：有的话该这么说，有的事该那么做。从一定程度上说，对某些规则的取与舍，决定着一个人说话办事的水平。



上篇：必须遵守的说话办事规则 52

1. 顺其自然，尊重规律办事 52
2. 注重实际，不要打肿脸充胖子 54
3. 敬重别人，满足他人的心理需求 55
4. 把握分寸，为自己留有余地 57
5. 不揭人短，多给别人留面子 59
6. 协调关系，人缘大于“事缘” 61
7. 分清场合，到什么山头唱什么歌 63
8. 恭敬谦逊，多说润滑关系的人情语 65
9. 了解对方，赞美要真诚 67
10. 成人之美，复杂人生的立足点 71
11. 责人如责己，别用批评发泄心中的不快 72
12. 打破常规，不走旧路子 74

下篇：放弃那些让自己被动的说话办事方式 77

1. 切忌交浅言深 77
2. 避免说话不过脑子 79
3. 对市侩小人不能缺少城府 80
4. 如果超出原则的底线绝不能忍让 82
5. 办不到的事别硬撑 84
6. 拆掉沟通时的“架子” 86
7. 杜绝不给别人说话机会的毛病 87





- 8. 消除强迫别人的怪癖 88
- 9. 改掉优柔寡断的缺点 90
- 10. 谎言使自己的信用打折 93

第三章 说话办事细节的把握标准

表达能力往往不在于你是否能口若悬河、滔滔不绝，在特定环境下，更在于对细节的把握，从细节入手提高语言表达的水平，可以让你成为一个说话的高手。

上篇：在说话的环节上展示自我素养 96

- 1. 给人留下良好的第一印象 96
- 2. 平时积累你的口才 99
- 3. 自我介绍要得体 101
- 4. 清楚地表达出自己的想法 103
- 5. 社交中巧妙提问 104
- 6. 注重细节：消除沟通中的障碍 106
- 7. 抑扬顿挫：让你的声音更有魅力 110
- 8. 快慢适中：控制自己的语言 111
- 9. 遣词造句：运用手中的“调色盘” 112
- 10. 摆正心态：像对平常人一样与名人交谈 114
- 11. 消除距离感：用平常心与富人交谈 116
- 12. 互通融合：以请教之心与老年人交谈 118

下篇：丢掉有损个人魅力的不良小节 119

1. 对人不满意不必形于言辞 119
2. 空头支票开不得 121
3. 客气话太多招人烦 122
4. 幽默不能太随意 123
5. 不要当面揭人短 124
6. 改掉不良的谈吐习惯 126
7. 用语得当：避免你的赞语引起误解 128
8. 真诚不敷衍：夸人要夸到点子上 129
9. 因人制宜：赞美应区别不同的对象 130

第四章 说话办事的进退方略

说话的目的是为了办事，所以解决具体问题是说话的出发点和落脚点。但是具体的问题总是复杂而多变的，总要与各种各样的人和事纠缠在一起，不讲求说话的方法和技巧，就不能以最恰当的方式，把话说到最恰当的地方，其结果就是让说话毁了办事的实效。

上篇：掌握以退为进的说话办事技巧 134

1. 学会倾听 134
2. 制造谈话中的共同话题 138





谁说
你懂

说话办事

3. 运用非语言传递信息 139
4. “含糊法”的交际要诀 140
5. 灵活运用沟通潜能 142
6. 找到一位替你穿针引线的朋友 144
7. 拉近与陌生人的距离：没话找话说的诀窍 148
8. 出奇制胜，巧妙运用激将法 150
9. 有礼有节，灵活应对非常情况 152
10. 妙语反击无理的行为 154
11. 了解对方的弱点 157
12. 暗示比直接批评更有效 159

下篇：远离得寸进尺的说话办事误区 160

1. 丧失本色：唯唯诺诺未必能讨好人 160
2. 交际之患：好争论容易伤感情 163
3. 急功近利：心急难吃热豆腐 166
4. 功高压帅：讲话不会察言观色 168
5. 心平气静：小地方让步无碍大雅 170
6. 旁敲侧击：换一种批评方式 174
7. 不气不恼：求人碰钉子仍争取 175

第五章 懂得人情世故，说话办事才有底气

每个人不管处于什么样的地位，都自觉不自觉地与周围的人发生着关系。只有了解人，研究人，懂得所谓人情世故，你说话办事才会有底气，少出差错。



上篇：采取灵活处世的为人之道 180

1. 察言观色：通晓人情世故 180
2. 礼尚往来：保持联系是强化感情的“黏合剂” 182
3. 知己知彼：充分了解对方的意图 183
4. 以“硬”碰硬：扮“恶”保护自己 185
5. 未雨绸缪：在感情的账户上多存些钱 187
6. “退”即是“进”：凡事退让三分 190
7. 低头认错：自责换来谅解 193
8. 谦让随和：勿得罪小人 195
9. 曲尽其妙：提高自己的“语商” 197
10. 难得的“征服”：笑容是一种武器 198

下篇：抛弃不合时宜的做人做事方式 200

1. 做人不可一味傲慢 200
2. 亲戚常走常新 202
3. 凡事想好再做 205
4. 提升效率，增强时间观念 208
5. 理清顺序，按条理办事 211
6. 机敏果断，分清轻重缓急 214
7. 示假隐真：关键时刻要懂得保护自己 215





第六章 掌控职场中的“予”、“得”方法

拥有一份有前途的职业是一个人一生的福分。但你的职业是不是有发展前途，很多时候不在于工作本身，而在于你会不会说话办事儿，是否善于解决工作中的难题。在任何一个单位里工作，都少不了与领导、同事或下属打交道，其间因为彼此常常存在各种利益竞争关系，有些事很难办。衡量一个职场中人是不是有发展潜力的一个重要标准，就是看他是否善于处理工作中面临的方方面面的难题。具备了这方面的能力才会有升职的可能，也才会有一个光明的前途。

上篇：遵守职场规则 220

1. 主动向别人打招呼 220
2. 说好各种即席发言 223
3. 避开“拍马”的嫌疑 225
4. 掌握说“不”的艺术 227
5. 不做办公室的“末等人” 230
6. 克服升职路上的阻力 232
7. 为升迁的机遇做好热身 235
8. 消除同事间的误会 239
9. 求同事办事有讲究 241
10. 做办公室中的受欢迎者 243

下篇：规避不成体统的说话办事方式 246

1. 工作场合莫谈私事	246
2. 玩笑不能开过头	247
3. 别在背后议论别人	250
4. 勿干扰同事的生活	253
5. 管好自己的嘴巴	256
6. 不可贸然向上司进谏	258
7. 勿和上司称兄道弟	259
8. 建议想好才能提	260
9. 同事间聊天的禁忌	262
10. 别在他人之上出风头	264
11. 功劳面前先说低头话	265
12. 打开客户的话匣子	267
13. 重视电话沟通	269
14. 正确应对客户的“不”	270
15. 用软话平息客户的怒话	272

第一章

说话办事心态的调整方法

在名利面前,很少有人不动心。当名利就在眼前时,你应该如何对待?当名利为他人所得时,你该如何自持?得意忘形是幼稚的表现,它会招来同事对你的反感;眼红妒忌是弱者常犯的毛病,它无法提升你的进取精神。保持自己的平常心才是成熟的表现。



上篇：增强积极健康心态



1. 难得糊涂

在人的一生中，并不是什么时候都能把自己的聪明派上用场。“聪明反被聪明误”的事情时有发生。面对纷繁复杂、变幻莫测的人心世态，有时有必要“睁一只眼闭一只眼”，以一副糊涂表象示于众人。否则你的精明就可能招来众人的嫉妒与怨恨，甚至为你带来祸端。因此，适时地装装糊涂无疑是一种明智的处世哲学。

“糊涂学”并非仅是一种处世的技巧，也不是宗教中的那种泛爱与宽容，它是中国人特有的为人处世的大学问、大智慧，也是中国人特有的一种人生大境界。

有时“糊涂”是大智若愚、大巧若拙；是大勇若怯，以柔克刚；是处事不乱，达观权变；是外乱内整，内精外钝；是有所不为，尔后大有所为；是宠辱不惊，是非心外；是得意淡然，失意泰然；是宽容忍让，不计前嫌；是不以物喜，不以己悲；是藏锋露拙，明哲保身；是匿壮显弱，明知故昧；是乐天知命，顺应自然；是淡泊名利，知足常乐；是与世无争，宁静致远；是吃亏是福，财去人安；是居安思危，未雨绸缪；是守静养神，清心寡欲；是沉默是金，寡言鲜过；是谤我容之，侮我化之……

有了“糊涂”这种大智慧，人才会清醒，才会冷静，才会有宽容之心，才能平静地看待世间这纷纷乱乱的喧嚣、尔虞我诈的争斗；才能超功利，脱世俗，善待世间的一切，才能居闹市而有一颗宁静之心，待人宽容为上，处世从容自如。

有了“糊涂”这种大智慧，你就会感到“天在内，人在外”，天人合



一，心灵自由，获得一种从未有过的解放。

凭着这颗自由的心，你再不会为物所累，为名所诱，为官所动，为色所惑。

有了这种大智慧，你才会幡然顿悟，参透人生，超越生命，不以生为乐，不以死为悲，天地悠悠，顺其自然，人生得以恬静，心灵得以安宁。

老子大概是把“愚”的处世艺术上升至理论高度的第一人。他自称“俗人昭昭，我独昏昏；俗人察察，我独闷闷”。而作为老子哲学核心范畴的“道”，更是那种“视之不见，听之不闻，搏之不得”的似糊涂又非糊涂、似聪明又非聪明的境界。人依于道而行，将会“大直若屈，大巧若拙，大辩若讷”，中国人向来对“智”与“愚”持辩证的观点，《列子·汤问》里愚公与智叟的故事，就是我们理解智愚的范本。庄子说：“知其愚者非大愚也，知其惑者非大惑也。”人只要知道自己的愚和惑，就不算是真愚真惑。是愚是惑，各自心里明白就足够了。

孔子说：“宁武子，邦有道则知，邦无道则愚。其知可及也，其愚不可及也。”宁武子即宁俞，是春秋时期卫国的大夫，他辅佐卫文公时天下太平、政治清明。但到了卫文公的儿子卫成公执政后，国家则出现内乱，卫成公出奔陈国。宁俞则留在国内，他虽为国忠心耿耿，表面上却装出一副糊里糊涂的样子，后来周天子出面，请诸侯霸主晋文公率师入卫，诛杀佞臣，重立卫成公，宁俞依然身居大夫之位。这是孔子对“愚”欣赏的典故，他很敬佩宁俞“邦无道则愚”的处世方法，认为一般人可以像宁俞那么聪明，但很难像宁俞那样糊涂。在古代上层社会的政治倾轧中，装愚是官场权力较量的基本功。仅以三国时期为例，就有两场充满睿智的精彩表演：一是曹操、刘备煮酒论英雄时，刘佯装糊涂得以脱身；二是曹爽、司马懿争权时，司马懿佯病巧装糊涂反杀曹爽。后人语云：“惺惺常不足，蒙蒙做公卿。”苏东坡聪明过人，却仕途坎坷，曾赋诗慨叹：“人人都说聪明好，我被聪明误一生。但愿生儿愚且蠢，无灾无难到公卿。”

“难得糊涂”是糊涂学集大成者郑板桥先生的至理名言，他将糊涂学升华为：“聪明难，糊涂亦难，由聪明转入糊涂更难。放一着，退一步，

