

提高有效说话技巧与处世学问的超级宝典



本书集东西方传统和现代人生经验、处世哲学、说话办事的分寸和待人接物的技巧于一体，是强化自我修养，提升自我形象，迅速达成各种目标的实用指南。

说话办事为人处世 修炼全集

掌握了说话办事的技巧与为人处世的方法，这样才能经营事业和人生，从而达到无往不利、左右逢源的高超境界。



为人处世讲究艺术，说话办事注重方法

*Talking, working, behaving
& conducting with facility*

丁 琨 编著

地震出版社

提高有效说话技巧与处世学问的超级宝典

说话办事为人处世 · 修炼全集 ·



*Talking, working, behaving
& conducting with facility*

丁 琨 编著

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话办事为人处世修炼全集/丁琨编著. —北京:

地震出版社, 2006.1

ISBN 7-5028-2797-8

I. 说… II. 丁… III. ①人间交往-通俗读物

②个人-修养-通俗读物 IV. ①C912.1-49②B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 142154 号

地震版 XT200500202

说话办事为人处世修炼全集

丁 琨 编著

责任编辑: 程仁泉

责任校对: 樊 钰

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 九州财鑫印刷有限公司

版 (印) 次: 2006 年 1 月第一版 2006 年 1 月第一次印刷

开本: 787 × 1092 1/16

字数: 325 千字

印张: 20

印数: 00001 ~ 15000

书号: ISBN 7-5028-2797-8/Z·403 (3444)

定价: 39.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

有一个人在社会上总是落魄，不得志，便向一位智者请教。

智者舀起一瓢水，问他：“这水是什么形状？”

这人摇头：“水哪有什么形状？”

智者不答，只是把水倒入杯子。

这人恍然：“我知道了，水的形状像杯子。”

智者无语，又把杯子中的水倒入旁边的花瓶。

这人悟然：“我又知道了，水的形状像花瓶。”

智者摇头，轻轻提起花瓶，把水轻轻倒入一个盛满沙土的盆。清清的水便一下渗入沙土，不见了。

这人陷入了沉默与思索。

智者低身抓起一把沙土，叹道：“看，水就这么消逝了，这也是一生！”

这个人对话者的话咀嚼良久，高兴地说：“我知道了，您是通过水告诉我，社会处处像一个个规则的容器，人应该像水一样，盛进什么容器就是什么形状。而且，人还极可能在一个规则的容器中消逝，就像这水一样，消逝得迅速、突然，而且一切无法改变！”这人说完，紧盯着智者的眼睛，他现在急于得到智者的肯定。

“是这样。”智者拈须，转而又说，“又不是这样！”

说毕，智者出门，这人随后。在屋檐下，智者伏下身，手在青石板的台阶上摸了一会儿，然后顿住。这人把手指伸向刚才智者手指所触之地，他感到有一个凹处。他迷惑，不知道这本来平整的石阶上的“小窝”藏着什么玄机。

智者说：“一到雨天，雨水就会从屋檐落下，看，这个凹处就是水落下的结果。”

此人遂大悟：“我明白了，人可能被装入规则的容器，但又像这小小的水滴，能够改变坚硬的青石板。”

为人处世要像水一样，能屈能伸：既要尽力适应环境，也要努力改变环境，实现自我。

一个人要在社会上立足，要进取，就不能随心所欲，就要懂得和认识世界的复杂性。只有不断地调整自己的行为，锤炼自己的性格，不断地认识自我和适应环境，掌握说话的分寸和为人处世的技巧，做起事来才能得心应手，顺利地实现自己希望达到的目标。

本书，从日常交流、说服别人、拒绝别人、自我辩解和解释、面试中自我推销、求人办事、轻松求职、要求加薪、推销产品、高效办事、与方方面面的人搞好关系、克服自身缺点、培养优良个性、发展自我和保护自己等方面，全面介绍了得体说话的技巧、高效办事的经验、轻松为人的方法和潇洒处世的哲学，

只有按照书中的原则和提示，以正确的态度去面对生活，我们才会感受到生活中的机会无处不在，才能使人生更加丰盈，人与人之间的相处更加水乳交融，为人处世才能左右逢源，无往不胜。



CONTENTS

目录

说话篇

一、日常交流千万不可马虎 / 3

轻松地和别人聊天 / 3

对不同的人用不同的方式说话 / 4

与陌生人说话要恰到好处 / 5

和上司谈话要把握住自己的分寸 / 8

选择适当的说话时机 / 9

倾听对方讲话也是口才的体现 / 10

该保持沉默的时候就不要说话 / 12

必要的时候就说一声“对不起” / 13

努力做到“三思而后言” / 14

练就超群的谈吐本领 / 15

二、说服别人最能体现说话水平 / 18

区别说话对象，掌握说话分寸 / 18

用实用而简便的方法说服别人 / 20

掌握有效说服别人的技巧 / 22

让别人愿意接受你的忠告 / 24

对人进行忠告要把握分寸 / 26

三、拒绝别人圆滑而有效 / 29

得体地拒绝别人非常有必要 / 29

采取明智的态度拒绝别人 / 30

巧妙拒绝的基本原则和方法 / 32

达到彻底拒绝对方的目的 / 34

四、轻松地进行自我辩解和解释 / 37

受冤时应该为自己积极辩解 / 37

尽量避免使自己的话被人误解 / 38

言语出现失误时要积极弥补 / 39

五、在面试中展示良好的口才 / 43

成功地向用人单位推销自己需要良好的口才 / 43

在面试中准确地表达 / 44

妥善回答面试中的敏感话题 / 45

得体地和公司讨论薪金问题 / 47

在言谈方面要回避的错误 / 49

办事篇

一、求人办事左右逢源 / 55

- 首先要深入了解所求对象 / 55
- 使用中听得体的语言 / 56
- 在办事中展示独特的魅力 / 58
- 掌握最容易打动对方的求人技巧 / 60
- 选择好求人办事的时机 / 64
- 让同事愉快地帮助你 / 65
- 巧妙地让已发达的朋友为你办事 / 66
- “捧”着领导帮你办事 / 68
- 轻松地向人借到你所需的东西 / 69
- 求人时把握好送礼的准则 / 70
- 灵活对待别人的冷遇 / 72

二、求职就业心想事成 / 75

- 成功地进行职业生涯设计 / 75
- 求职时要找到正确的努力方向 / 78
- 努力在最短时间内找到好工作 / 79
- 采取超人一等的自我推销方式 / 81
- 避免求职的误区 / 82

三、成功地要求老板给你

加薪 / 84

- 获得满意的薪水需要付出努力 / 84
- 灵活运用提高身价的各种途径 / 86
- 要敢于争取自己应该得到的利益 / 87
- 为得到加薪做积极准备 / 88
- 成功地让老板给你加薪 / 90

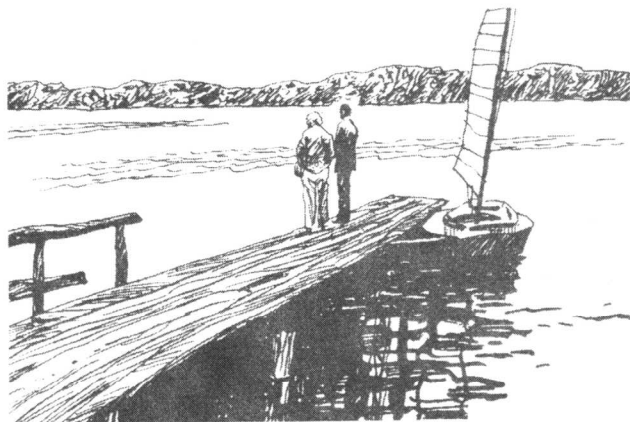
四、让顾客满意地接受你的推

销 / 93

- 多渠道开发新客户 / 93
- 努力吸引客户的注意 / 94
- 高度重视和联络老客户 / 96
- 关注细节，打动顾客的心 / 97
- 把顾客赞美得愉悦舒坦 / 99
- 努力削弱顾客反对的意见 / 101
- 妥善处理顾客提出的异议 / 102

五、努力提高办事效率 / 106

- 不仅要努力工作，还要肯于思考 / 106
- 养成节约时间的好习惯 / 107





CONTENTS

目录

- 学会充分利用时间的窍门 / 109
- 把你的工作任务清楚地写出来 / 112
- 进行合理的组织工作 / 113

为人篇

一、高度重视拓展和维护人际关系 / 117

- 千万不能忽视构建人际关系 / 117
- 得人脉者得天下 / 118
- 认识完整的人际关系结构 / 119
- 千万不要忽略你重要的接触点 / 122
- “关系网”要好，不一定求大 / 123
- 拓展人际关系的注意事项 / 125
- 随时调整关系网 / 126

二、千方百计与领导搞好关系 / 127

- 与上司保持良好的人际关系 / 127
- 和上司相处的窍门 / 129
- 通过适当的汇报和上司加强联系 / 131

- 适当恭维，让领导觉得舒服 / 133
- 接受任务以后注意和上司沟通 / 134
- 努力成为上司的好助手 / 135
- 在领导面前表现老练的魅力 / 136
- 让你的顶头上司了解和喜欢你 / 137
- 正确地面对上司的批评 / 138
- 得体地应对爱挑剔的领导 / 141
- 与讨厌的上司保持适当的距离 / 142
- 巧妙拒绝领导委托的某些事 / 143
- 得罪了上司要积极挽回不利局面 / 146

三、用尽心思与朋友搞好关系 / 148

- 重视对朋友的甄选 / 148
- 与朋友进行真正有价值的交往 / 151
- 不可抱持不正确的择友动机 / 152
- 尽量为朋友帮忙 / 153
- 对朋友睁一只眼闭一只眼 / 155
- 把握好与异性交往的分寸 / 156
- 不能违心地答应朋友的要求 / 158
- 克服与朋友交往的常见误区 / 160

四、关注细节，与同事搞好关

系 / 164

迅速在新的单位站稳脚跟 / 164

与同事愉快相处的要点 / 167

与同事间谈话掌握适当的分寸 / 169

和同事说话时尽量不要招人烦 / 170

培养和同事密切合作的能力 / 171

重视日常生活中的应酬 / 173

努力更深入地理解同事 / 174

选择适宜的礼物赠送同事 / 177

提高你对其他同事的影响力 / 177

与难于相处的同事搞好关系 / 179

不勉强答应同事求你所办的事 / 182

采取灵活的策略拒绝同事 / 184

得体地向同事道歉 / 186

努力消除和同事之间的误会 / 187

五、树立权威，与下属搞好

关系 / 189

不要使你的命令被下属打折扣 / 189

让下属自愿与你卓有成效地合作 / 190

把握好与员工疏远与亲密的分寸 / 192

通过得体地和下属谈话树立权威 / 194

把赞扬当作一件礼物 / 196

采取巧妙的方法训诫下属 / 198

正确处理下属的抱怨 / 199

积极化解与下属的矛盾 / 201

六、无微不至，与爱人搞好

关系 / 204

建立一种强大持久的爱情关系 / 204

努力保持夫妻关系和谐 / 205

为增添夫妻感情费心思 / 206

对心爱的人不能无条件地顺从 / 207

避免过多的批评、指责 / 209

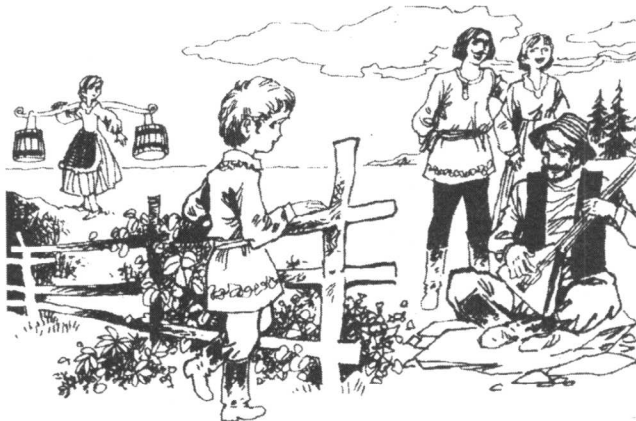
搞好夫妻关系的基本方针是不要争

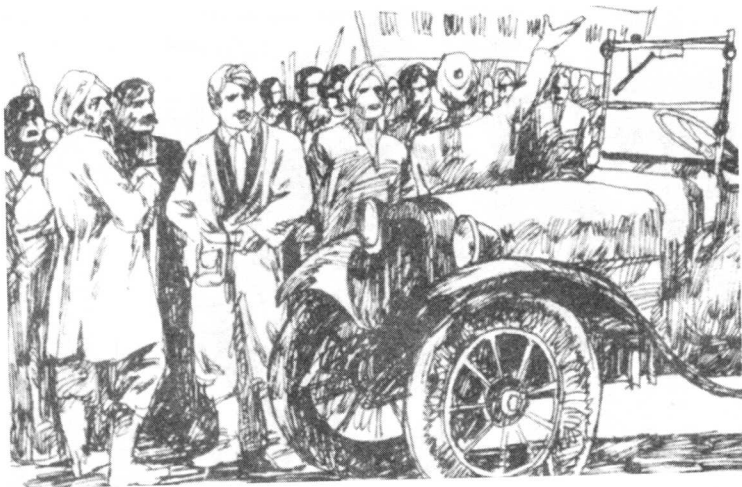
论 / 210

用爱来改变对方 / 212

夫妻之间吵架也要讲究艺术 / 215

积极化解夫妻间的矛盾 / 216





CONTENTS

目录

处世篇

一、与人交往要热情谦和 / 221

- 要肯于主动向别人表示友好 / 221
- 给别人留下良好的第一印象 / 223
- 从细节之处努力让别人喜欢你 / 225
- 调整好人际交往中的“期望值” / 229
- 不要把“世故”当作“成熟” / 231
- 与人相处不要太看重功利 / 233
- 努力克服书呆子气 / 234
- 善于成人之美 / 237

二、努力克服阻碍自我发展的缺点 / 239

- 摒除以貌取人的心态 / 239
- 虚荣的心理要不得 / 240
- 克服消极的嫉妒心理 / 241
- 千万不可吹毛求疵 / 243
- 不必追求十全十美 / 244
- 战胜悲观情绪 / 246
- 追求真正的个性 / 246

三、培养有助于事业成功的优良个性 / 250

- 培养优良的个性 / 250
- 使人愉快的魅力是一笔巨大的财富 / 252
- 宽广的胸襟是处世的上乘之道 / 254
- 谦虚谨慎是一种豁达的处世态度 / 256
- 把握好自尊的弹性 / 257
- 用行动来增强你的自信 / 258
- 培养果敢、决断的性格 / 260
- 做一个乐观向上的人 / 261

四、创造机会展示和发展自我 / 263

- 要使工作产生的价值远远超过薪水 / 263
- 扩大自己对公司的贡献 / 264
- 把日常的工作琐事做好 / 266
- 每一件事都值得你认真去做 / 268
- 努力在工作中发展自己 / 270
- 采取积极的方法推销自己 / 272

给人以“积极”的印象 /274
设法让老板看到你的成绩 /276
争取表现自己的机会 /277
创造机会展示自己的才华 /279
使自己在工作岗位上迅速脱颖而出 /280
在办公室成长和追求成就 /283

巧妙应对羞辱你的话 /300
防止别人利用你的弱点 /302
有理有利有节地对待得寸进尺的人 /304
不做软弱可欺的人 /305
从心理上避免他人的伤害 /306
别自己伤害自己 /308

五、在日常的工作中充满热情 / 286

热情是走向成功的必备条件 /286
努力提高工作热忱 /287
“享受”工作而不是“痛恨”它 /288
尽量从工作中寻找乐趣 /290
避免和克服工作中的懈怠心理 /292

六、保护自己在生活中免遭伤害 / 295

妥善对付上司对你的不公正待遇 /295
不可轻易替上司“背黑锅” /297
冷静地应付爱说坏话的同事 /298
尽量避开同事嫉妒的暗箭 /299





说话篇



一个人的说话能力，可以显示他的力量。口才好的人，话说得使人钦服，往往可以很顺利地达到自己的目的。一个人如果具有良好的口才，无论是立身处世，还是交友待人，都一定会潇洒自如。

一、日常交流千万不可马虎



轻松地和别人聊天

任何年纪的人都需要聊天。许多人在正式谈论一件事情的时候，都喜欢以轻松的话题作为开场白，然后再逐步导入正题。

善于聊天的人之所以能把谈话的气氛营造得很热络，并不仅仅是靠自己比别人懂得更多，或声调比别人高，或最会讲笑话，或懂得“控制”谈话的方向。聊天聊得好，并不是什么秘密，甚至一点也不困难。首先，你的谈话态度一定要放轻松，然后再设法找出对方喜欢的话题，尽量让对方发表。至于你，“不妨装出”有兴趣的样子，仔细地倾听。

“沉默是金”在社交场合根本行不通，而且是非常不礼貌的。反之，善于打破沉默、谈笑风生、能带动会场气氛的人，走到哪里都会受到大家的欢迎。这种人不会让会场沉默太久，也不会让“无聊分子”一直强迫别人听他的训话。这种人懂得适时转变话题，让大家都有台阶下。社交活动的目的，就是要让话题一直继续下去，使得宾主尽欢。

我们在聊天这件事上最容易犯的错误，就是一见面就从对方所从事的工作谈起。我们总以为，和医生谈开刀，和运动员谈打球，和商人谈生意经，和人大代表谈政治，乃是“天经地义”的事。殊不知，他们一年到头做同样的事情，已经够烦的了，如果你再不识相地和他谈这些事情，表面上他不会发作，内心很可能把你当成是“无聊分子”。

那么，我们到底应该谈哪些事情呢？最好的办法，就是经常阅读报纸和一般性的杂志，以增加各方面的常识。不然，除了“你好吗？”“今天天气不错啊”之外，接下来你就不知道要聊些什么了。

以下5点建议，可以帮助我们增进聊天的技巧：

(1) 在和朋友的聚会当中，不要站在一个地方不动，这样会给“无聊分子”可乘之机，抓住你不放，大谈他的得意事情。你最好往人群聚集的地方去，听听他们在谈些什么，这样你也有机会发表你的意见。等到有趣的话题谈得差不多的时候，再找个借口离开，另寻聊天的对象。这种游击式的方法，很容易找到真正可以聊天的对象，也可以认识许多朋友。

(2) 如果是家庭式的宴会，势必要坐等聊天。这时，你有“义务”和左右及对面的人聊天，不要冷落任何一个人。还有，在主菜上来之前，不要把聊天的话题一下子用光了，免得上菜之后，大家都在干瞪眼。一位女士非常懂得聊天的技巧。她和初次见面的女士聊天，用的都是同样的一套：“你戴的这串项链（或手镯、戒指）真漂亮，是别人送的，还是……”几乎没有一次例外，被她问到的女士都乐意诉说得到“这串项链”的故事。

(3) 聊天的话题应当有趣，所谈的一定要是每个人都知悉的人和事物。如果你谈的是一个谁都不认识的人，必然引不起大家的兴趣。

(4) 如果你发觉听众已经不耐烦了，最好赶快闭嘴，听听别人的高论，何必一定要硬撑下去呢？

(5) 每一位男士都喜欢听到别人说他很风趣，每一位女士都喜欢别人称赞她很漂亮，尤其是来自异性的赞美。因此，在聊天的时候，要善于发现对方的优点，并大声地说出来，这样，对方聊天的兴致就会高得超出你的想像。



对不同的人用不同的方式说话

“见什么人说什么话，因人而异”是非常必要的，否则就会犯“对牛弹琴”的错误。在一般情况下，运用“因人而异”要考虑以下几个方面：①根据性别的差异。对男性，需要采取较强有力的劝说语言；对女性，则可以温和一些。②根据年龄的差异。对年轻人，应采用煽动的语言；对中年人，应讲明利害，供他们斟酌；对老年人，应以商量的口吻，尽量表示尊重的态度。③根据地域的差异。对于生活在不同地域的人，所采用的劝说方式也应有所差别。比如，对于我国北方人，可采用粗犷的态度；对于南方人，则应细腻一些。④根据职业的差异。不论遇到从事何种职业的人，都要运用与对

方所掌握的专业知识关联较紧的语言与之交谈，对方对你的信任感就会大大增强。⑤根据性格的差异。若对方性格直爽，便可以单刀直入；若对方性格迟缓，则要“慢工出细活”；若对方生性多疑，切忌处处表白，应该不动声色，使其疑惑自消。⑥根据文化程度的差异。一般来说，对文化程度低的人所采用的方法应简单明确，多使用一些具体的数字和例子；对于文化程度高的人，则可以采取抽象的说理方法。⑦根据兴趣爱好的差异。凡是有兴趣爱好的人，当你谈起有关他的爱好方面的事情时，对方都会兴致盎然，同时，也会无形中对你产生好感。因此，如果你能从此入手，就会为下一步的劝说工作打下良好的基础。



与陌生人说话要恰到好处

与陌生人说话是要讲究水平的。那么这个“水平”主要表现在哪些方面呢？一是说话不到位不行，说不到位，说不到点子上，别人可能悟不明白，理解不透，琢磨不出你的真实用意，你提出的想法或要求也不会被人重视和接受，非但事情办不成，也常常被人瞧不起，这样怎么能换取别人的欣赏与亲善呢？怎么能赢得别人的友谊和器重呢？二是话说得太过头不行，要求太高，言辞太尖刻，让人听了不愉快，觉得你不识大体，不懂规矩，不知好歹，这样的人常常被人敬而远之，也同样无法与人正常交往。讲究分寸是一种很重要的说话艺术，说话是否有分寸，对于我们办事成败有着很大的关系。

(1) 说话要注意自己的身份。

任何人在交谈时，总是在以一定的身份向别人表达自己的思想感情。要想使彼此交流达到理想的效果，除了要有对象意识外，还要有自我身份意识，就是说话要得体，言语形式的选择要符合自己的身份，保持自我本色。如以下级的身份向上级汇报思想工作，当持敬重的态度，注意措辞的严肃性和应有的礼节性。与同辈亲友交谈，则以亲切、自然为宜，不宜过于“一本正经”，否则便有故作姿态之嫌。说话不得体，不注意身份，听的人总感到不是滋味，甚至引起反感，这就必然要影响到交际效果。

说话形式的选择要符合自我角色身份，就应做到以下几点：①角色身份

要与称谓、口吻相适应。身份在话语交际过程中首先表现为称谓，它有对人、对己两种。身份在交际过程中还表现为说话的语气。比如，一位在国内颇有名气的企业家，在一次代表本厂与另一厂家厂长洽谈业务时，姗姗来迟。且一见面就一本正经地说：“我忙得不得了，只能用很少的一点时间接见你。”此话一出，举座皆惊。对方厂长更不是滋味，一笔几百万元的生意，便一语告吹。厂家洽谈生意，双方的地位是平等的，姗姗来迟便是不礼貌，而“我实在忙得不得了”、“接见”等语气的潜信息则是：傲慢和盛气凌人。

②说话形式的选择要与场合相适应。言语交际必须注意言语行为的时空性。不同的交际场合，有不同的言语表达，不可将言语表达的基本原则变成僵死的程式。

（2）介绍自己要注意场合和目的。

自我介绍是人们社会交际的一种手段。由于交际的目的、要求不同，自我介绍的繁简分寸也应有所区别。

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。他一进供销科的门，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。”说着掏出介绍信。那位先生接过介绍信看一下，赶忙说：“我叫李来顺，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，洽谈有了一个好的开端。

在另外一些情况下，自我介绍的内容就需要较详尽了，不仅要讲清姓名、身份、目的、要求，还要介绍自己的经历、学历、资历、性格、专长、经验、能力、兴趣等等。为了取得对方信任，有时还得讲一些具体事例。近几年来，许多企业实行租赁，公开招标。投标者要做的第一件事就是向招标单位的负责人做详尽的自我介绍。下面是租赁××汽车油泵厂的许××的自我介绍：

“我是××，工业大学机械加工专业1966届毕业生。1981年起，在××汽车制造厂油泵车间当技术员，负责产品质量检查。1980年晋升为工程师。从1983年起，承包厂服务公司的汽车修配厂，直到现在。这些年来，我一直在研究国内外关于机械加工方面的先进技术，对汽车油泵的品种、规格、型号、质量、工艺流程、销售情况也比较熟悉，有一定的管理经验。我今年