

方州◎编著

一套圆满成事的说话办事秘典

说好话 办好事

[说话嘴上要有硬功夫
办事心里要有软手段]



中国华侨出版社

说好话办好事

前

言

前言

人人会说话、人人在办事，但结果却是天地之别。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看起来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。

提到办事，大家自然会想到每天不停地做事。“办事”与“做事”是两个概念。“办事”是一种技巧，而“做事”则是一种技能。一个人从做事到办事，是一个质的飞跃，当然也意味着人生质量的提高。因此，我们非常关注办事的技巧。

世上的事情，易事少，难事多。每个人都想把事情化难为易，把每件事情办得轻轻巧巧，顺顺利利。但总有事与愿违的时候，当你觉得别扭的时候，常会力不从心，处处都是绊事。请你不要埋怨是时不待你，而是你自己尚未掌握好办事的技巧。

美国著名成功学家鲍比·凯曾说：“我从来不相信，世上的



说好话办好事

St. Louis, Mo.
Barbara St.



好事都是留给幸运儿的，而是留给那些精明于办事技巧的智者。”

台湾著名成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话；假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”

的确，“说话的力量”是巨大的。在生活中，有些人本领极高，可以翻江倒海，可以力拔山兮，但是就因为不会说话，或者只会说让人别扭的话，结果总是让自己活在气喘吁吁的感觉之中；相反，有些人本领一般，但是就是有一张好嘴，结果做什么事情都顺顺利利。这种对比，不是简单的，而是无数事实证明的金科玉律。

办事与说话可以分开来讲，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成的事，如是，则本书的目的就达到了。

说好话办好事

目

录



目 录

C o n t e n t

第一章

会办事的能人必是会说话的高手

有这样一类人，他们朋友多、交际广、人缘好，一般人办不成的事情他一出马即手到擒来，这类人往往事业更成功、人生更丰富，我们称他们为“能人”。考察“能人”们的特点，你会发现他们无一例外都是会说话的高手。

一、找到说话窍门 进入办事通道 (2)

谁都想办什么事都能顺顺利利、一片坦途，但是，要想进入这样一个办事的快速通道，必须首先找到一个



说好话办好事

“说对话”的窍门。说对话就是一把打开成功办事之门的金钥匙。

1. 会说的不如会听的 (2)
2. 会说话必然好办事 (4)
3. 办事要学会通过闲谈来预热 (5)
4. 通过说话获得对方好感 (8)
5. 找到合适的交谈话题 (11)
6. 谦虚也要会表达 (13)

二、说话有讲究 办事有成就 (17)

说话绝不是一般人想像的那么简单。我们天天在说话，并不意味着人人都会说话。怎样把话说到位，选择什么样的时机说话等等，只有讲究说话的技巧，办起事来方能有的放矢、水到渠成。

1. 不断提高自己的语言技巧 (17)
2. 要克服一些不良的毛病 (18)
3. 话不能乱说 (20)
4. 求人的四种语言技巧 (22)
5. 培养良好的谈吐 (23)
6. 如何提出要求 (26)
7. 说出你的特色 (29)

三、说该说的话 办难办的事 (32)

“这事真难办”、“事情到这个地步，真让人头疼”……我们常能听到类似“脸难看、事难办”的感叹，



这让很多人一筹莫展。但是，世上没有办不成的事，关键在于你是不是说了该说的话。

1. 用反问去了解他人的真意..... (32)
2. 采取明智的拒绝态度..... (33)
3. 轻松地把“不”说出口..... (35)
4. 言行失误时要积极弥补..... (38)
5. 用幽默拉近你和其他人之间的距离..... (45)
6. 如何在谈话时制造共同话题..... (50)
7. 怎样及时表达你的善意..... (51)
8. 说服对方要按方抓药..... (53)

第二章

领导面前说话办事的成功秘诀

身在职场，面对领导是无可回避的现实，每一个人都要通过说话办事来接受领导的检验。当然，领导面前说话办事的方式不同，成效也大相径庭：有的人飞黄腾达，有的人备受冷落，所以精心研究领导面前说话办事的技巧是十分必要的。

一、你拿领导当回事，领导把你另眼看..... (56)

领导面前说话办事的秘诀之一就是你要把自己的领导、尤其是顶头上司当回事——不管他有能力还是没能力、有前途还是没前途，因为不管怎么说，你的前途都



说好话办好事

Shuo Hua
Ban Hao Shi



相当程度上掌握在他的手里。你把他当回事，他才会把你另眼相看，你才有进一步发展的机会。

1. 恭敬领导，助己事成…………… (56)
2. 有事找领导…………… (58)
3. 上司面前，不要锋芒太露…………… (59)
4. 与上司一起分担忧愁…………… (61)
5. 适当地推销自己…………… (62)
6. 工作出色让上司觉得离不开你…………… (65)

二、会说话赢好感 会办事赢赏识…………… (67)

一句恰到好处的恭维，一声发自内心的问候都能赢得领导的好感。不要把与领导的说话技巧简单地理解为逢迎拍马，以有分寸的说话技巧赢得好感是职场生存的必备技巧。办事也是一样，通过办事获得领导的赏识，是个人能力的体现。

1. 怎样向上级做好口头报告…………… (67)
2. 让上司赏识自己…………… (68)
3. 影响升迁的语言障碍…………… (70)
4. 坦然接受上司的批评…………… (72)
5. 善于与各种上司打交道…………… (73)
6. 先听老板在说些什么…………… (78)
7. 说服别人的关键在于耐心…………… (79)
8. 向上司提异议的原则…………… (81)
9. 给上司提建议的技巧…………… (83)
10. 巧妙拒绝领导委托的某些事…………… (85)
11. 不可随意和上级开玩笑…………… (88)

12. 适当地赞美上司的优点长处	(91)
------------------------	------

第三章

跟同事说话办事的成功秘诀

同事是职业上的同伴，也是生活中的朋友，我们一天8小时跟同事在一起，与同事关系的好坏既影响到工作，也影响到情绪、心态和日常生活。所以，说话得体、办事得当、建立和谐、积极的同事关系应该是每一位工作着的人的共同追求。

一、说话要尊重 办事讲策略	(94)
---------------------	------

说话固然有很多技巧，但是一些规律性的原则必须首先遵守，比如尊重。只有尊重对方，别人才愿意听你说话，才能够接受你的意见。办事讲策略是说事情是复杂的多变的，只有以变应变、以适当的策略手段去应付局面，事情才能办圆满。

1. 请求同事，动之以情	(94)
2. 洞察同事心理	(98)
3. 感情投资，一本万利	(101)
4. 善于消除同事之间的矛盾	(104)
5. 不与同事抢功劳	(106)
6. 同事反对你怎么办	(108)
7. 你敬我一尺，我敬你一丈	(111)

说好话办好事

目 录



说好话办好事

Shuo Hua Ban Hao Shi



8. 对同事要一“事”同仁 (112)
9. 事业上互相帮助互相促进 (114)
10. 善于给同事留面子 (116)

二、同事久了成朋友 一言不慎皆成仇 (118)

同事之间的关系既复杂又简单：互相知根知底，最有可能成为无所不说的朋友；又因为言多必失，互相之间又有着直接的利益关系，一言不慎，又极容易反目成仇。

1. 尊重朋友的意见 (118)
2. 让别人也说两句 (120)
3. 主动和朋友说话 (121)
4. 朋友间少讲客套话 (123)
5. 同事、朋友面前不自吹 (125)
6. 诚心地赞美朋友 (127)
7. 善意地批评朋友 (129)
8. 与同事进行轻松愉快且健康有益的交谈 (131)

三、善跟下属打交道 工作顺利事好办 (135)

跟下属打交道的学问，并不是“命令”二字所包含得了的。不管手下的人多还是人少、素质高还是低，领导者都要通过恰当的说话办事技巧，让他们愿意为你办事，这样，你的工作才会更顺利。

1. 以德服人赛神助 (135)
2. 与下属同心同德 (137)

3. 知人委大任	(140)
4. 下属有敌意怎么办	(142)
5. 下属逞强怎么办	(143)
6. 下属狡诈怎么办	(144)
7. 下属心有不满怎么办	(145)
8. 善于与下属沟通	(147)
9. 尊重下属的兴趣和人格	(148)
四、说话管好嘴巴 办事不放空炮	(151)

我们套用一句“成也萧何、败也萧何”的俗语，对办事来说，往往“成也说话、败也说话”。只有做到说话管好嘴巴，办事不放空炮，才能建立良好的工作关系。

1. 小心办公室的舌头	(151)
2. 打磨你的舌头	(156)
3. 用心操练自己的舌头	(164)
4. 能耐放在桌面上	(167)
5. 站得高才看得远	(171)
6. 好钢使在刀刃上	(174)
7. 有了金钢钻再揽瓷器活儿	(179)





第四章

做生意说话办事的成功秘诀

做生意就是做关系，而关系是要靠说话办事来拓展和维持的。做生意不能只想着发财的机会和赚钱的门道，而要从人情世故入手，念好自己的生意经，说话与办事，只是这本生意经的第一页。

一、经营宜巧 办事宜智 (184)

生意场上办事与平常的人际交往并不完全相同，它要复杂得多，所以也必须有足够的经营智慧和办事技巧来应对。一招不慎、满盘皆输，做生意办事更要招招谨慎、以巧取胜。

1. 从小处开始突击 (184)
2. 有了特色，就有了钱 (187)
3. 把别人的钱袋挂在自己腰上 (190)
4. 不让“空手套白狼者”靠近你 (191)
5. 联合虾米吞大鱼 (193)
6. 善待各方才能左右逢源 (195)

二、长办事靠诚信 用关系靠人缘 (199)

办一件两件事可以靠亲戚、朋友的关系，但长时间的经济、生意来你必须靠诚信来支撑。说话办事不仅仅

是口头、手头的小伎俩、更是为人做事的大问题。

1. 要诚实守信	(199)
2. 失信于人，大丈夫不为	(202)
3. 用真诚打动对方	(205)
4. 培养亲和力	(208)
5. 人缘投资宜广	(211)
6. 大智若愚者人缘广	(213)
7. 人情可以广种厚收	(216)
8. 助人得人助	(218)
9. 学会投其所好	(221)

第五章

通过提高说话水平来提高办事成效

谁都想把自己的办事成效提高一截，但是如果仅仅围绕办事的手段和其他一些歪门邪道动脑筋，必然要走不少的弯路，惟一可行的通途就是提高自己待人接物的说话水平。语言表达能力提高了，办事能力的提高尽在其中。

一、提高水平 讲究成效

(224)

提高说话水平尤需注意一点，不能单纯为了说话而说话。一个会说话的人不一定多么言辞锋利，也不会说起话来滔滔不绝，他讲究时间、地点、对象，一句话，



讲究成效。

说好话办好事

Shuo Hua
Ban Huo Shi



1. 怎样打开你的话匣子 (224)
2. 说服他人的三种方法 (228)
3. 怎样练习你的谈话技巧 (230)
4. 如何恰如其分地称呼他人 (232)
5. 口才来自平时的积累 (234)
6. 社交中巧妙提问 (237)
7. 社交中巧妙回答 (239)
8. 要说服别人，必须先透彻了解别人的意见 (240)
9. 说服别人要循序渐进 (242)
10. 说服别人的四个步骤 (245)

二、进山拜佛 因人而异 (249)

“见什么人说什么话”是老百姓对善于说话者的一个形象描绘，其中不乏贬意。但在今天，这已成为人际交往中的一种说话技巧。

1. 说话要看准对象 (249)
2. 从对方得意的事情说起 (250)
3. 措词因人而异 (252)
4. 分辨对象说话的技巧 (253)
5. 如何与名人交谈 (254)
6. 如何与有钱人说话 (256)
7. 在什么山上唱什么歌 (259)
8. 怎样与老年人谈话 (261)
9. 如何与多个异性谈话 (263)



第六章

说话办事避免触犯禁忌

一地有一地的禁忌，一人有一人的禁忌，说话犯忌会让眼看办成的事鸡飞蛋打。每一个人都应下点功夫了解说话中的禁忌，避免犯一些不该犯的错误，这样我们办事的路上才会少一些沟沟坎坎，多一些助力和推力。

一、注意发现问题 切莫任意耍性 (266)

办事过程中的情绪化是办事成功的天敌。办事要善于随时发现问题、解决问题，理智地对待一些突发的、特别的问题，任意耍性的做法只能把自己推向更加被动的境地。

1. 日常会话应注意的事项 (266)
2. 几个常犯的小毛病 (268)
3. 办事交谈应注意哪些问题 (270)
4. 日常交谈的三大禁忌 (271)
5. 交谈中易犯的7个毛病 (275)
6. 活跃社交气氛的10个绝招 (277)

二、说话留有余地 避免直来直去 (281)

有的人天生说话直筒子，且以此为荣。当然在正常的人际交往中这没有什么不好，而且从人性的角度讲，

说好话办好事

Stuck in the
Shut Up

这样的人易相处，更能发展成朋友。但须注意的是，不是在任何情况下都要直来直去，该隐忍、留余地的时候能够留余地，才能真正成为一个受欢迎的人。

1. 社交的润滑剂——幽默 (281)
2. 得体的玩笑 (285)
3. 巧妙应对羞辱你的话 (286)
4. 坦然面对别人的攻击 (288)
5. 不要把话说绝 (292)
6. 怎样避免和别人争论 (294)
7. 灵活处理不同意见和见解 (298)
8. 该委婉和含糊时，就不要直白 (300)



Shuohao Hua Banhao Shi

第一章

会办事的能人必是会说话的高手

有这样一类人，他们朋友多、交际广、人缘好，一般人办不成的事情他一出马即手到擒来，这类人往往事业更成功、人生更丰富，我们称他们为“能人”。考察“能人”们的特点，你会发现他们无一例外都是会说话的高手。



一、找到说话窍门 进入办事通道

谁都想办什么事都能顺顺利利、一片坦途，但是，要想进入这样一个办事的快速通道，必须首先找到一个“说对话”的窍门。说对话就是一把打开成功办事之门的金钥匙。

1. 会说的不如会听的

虽然从对方的行为态度中可以辨别出他的心意，但是看透对方的方法，最主要的还是让对方多说话，凡是善解人意的能手，都是借着相互间的交谈来透视对方。

有这样一位经理——他的做法就和我们所说的原则背道而驰。他心存好意，请刘某到小吃店去喝酒，想要劝服刘某留下来，可是却没有收到效果。因为在会谈时，喝酒的目的是要使对方的心情放松，然后再引出他心中的话。可是经理一开始就在说教，自己这么严肃，叫对方如何能轻松得起来呢？而且在这种情况下，最忌讳的就是严肃的说教。

现代心理学，对于这个道理早已做了彻底的、有系统的分析。不过追本溯源，最先持有这个见解的人，当推 2300 年前的韩非子。

对此，韩非子认为：

如果要听取对方的意见，应该以轻松的态度来交谈，我们可

