

从一只处处受欺的羊
变成一匹人人敬畏的狼

狼 毫 书

·职场人生的1038条成功细节·

戴哈丕 著

Wolfur Handbook

中国友谊出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

狼毫书：职场人生的 1038 条成功细节/戴哈丕著.

北京：中国友谊出版公司，2006.4

ISBN 77-5057-2162-3

I. 狼... II. 戴... III. 成功心理学-通俗读物
IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 018981 号

书名 狼毫书

作 者	戴哈丕
出 版	中国友谊出版公司
发 行	中国友谊出版公司
经 销	新华书店
印 刷	北京市施园印刷厂
规 格	787×1092 毫米 16 开本 31.5 印张 520 千字
版 次	2006 年 4 月第 1 版
印 次	2006 年 4 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-5057-2162-3/Z·236
定 价	35.80 元
地 址	北京市朝阳区西坝河南里 17 号楼
邮 编	100028 电话 (010)64668676

上卷 你像一只羊？

一、羊人的五大行为表现	3
二、他们为什么常常处于弱势	5
三、现代商业社会中不适应现象	7
四、不该放弃的优势	9

下卷 我要做匹狼！

A篇 强者的处世之道	13
一、绝不忍气吞声	15
二、一定要把好口风	18
三、卸掉人情的包袱	24
四、不逞匹夫之勇	31
B篇 看透对方的一言一行	39
一、由人体形态了解他人的方法	41
二、由人体姿势了解他人的方法	45
三、由习惯性动作了解他人的方法	49
四、由兴趣嗜好了解他人的方法	58
五、由对话了解他人的方法	63
六、由行为方式了解他人的方法	69
七、由服饰打扮了解他人的方法	73



Wolf Fur

狼毫书 / 目录

C篇 谈判桌上的较量	77
一、谈判中应遵守的基本原则	79
二、讨价还价的战术	88
三、报价的学问	101
四、对方报价后的应对之道	104
五、要学会让步	107
六、了解对方的谈判的谋略	108
 D篇 说服对方的技巧	 117
一、说服的四个法则	119
二、说服对方的基本方法	121
三、清除对方警戒心的方法	126
四、消除对方偏见的方法	130
五、消除对方心理压力的方法	132
六、消除对方欲求不满的方法	133
七、消除对方反感的方法	136
八、清除对方自卑心理的方法	138
九、消除对方不安感的方法	139
十、消除对方不信任感的方法	141
 E篇 表现精神个性的方法	 143
一、表现能干的方法	145
二、表现诚实的方法	154
三、表现亲切的方法	160
四、表现热忱的方法	169



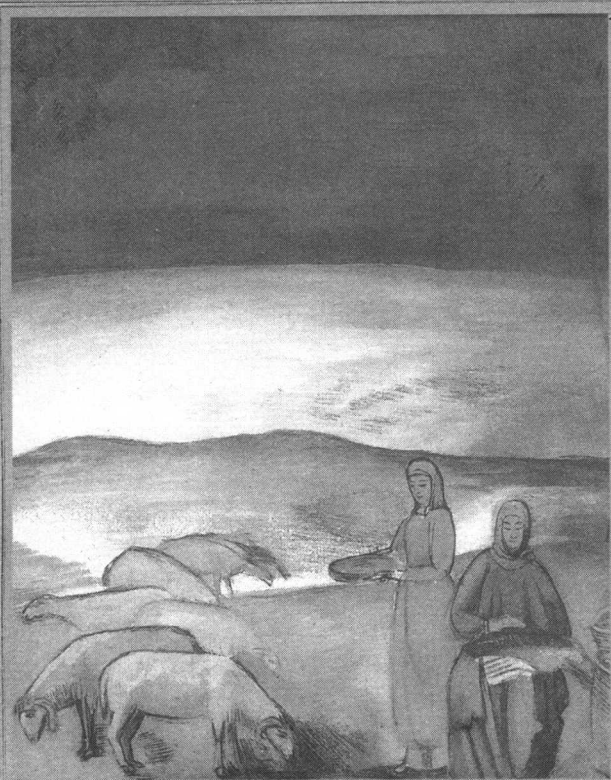
五、给人留下深刻印象的方法	173
F篇 初次见面的细节训练	179
一、消除初次见面的紧张心情,方可产生自信	181
二、如何与陌生人攀谈	192
三、拉近心理距离有助相互沟通	194
四、活跃社交气氛	200
五、要给人留下良好的第一印象	202
G篇 制服对手的方法	209
一、减弱对方的自信	211
二、不让他人说“不”	222
三、了解他人情感的方法	230
四、让对方判断失误的方法	238
五、摆脱讨厌对象的方法	241
六、使人振奋的方法	245
H篇 剖析欺、哄、瞒、诈现象	251
一、学会识别谎言	253
二、指鹿为马	263
三、识别伪装恶意为善意的骗术	270
四、剖析给人留下好印象的骗术	279
I篇 求职面试的窍门	285
一、做好准备	287

二、把握求职面试的一般规律	289
三、恰如其分地表现自己	293
四、从容地应对意外的变化	297
五、女人职业的选择要从自己的个性出发	306
 J篇 见缝就钻的推销技巧	309
一、让顾客跟着你走	311
二、掌握促成交易的基本方法	326
三、成交前后倍加小心	331
四、善于处理顾客的投诉	335
 K篇 网住她的冷、热、酸、甜法	337
一、甜蜜的语言令她心花怒放	339
二、女性欣赏有气魄的男人	346
三、吸引女性的好奇心	353
 L篇 如何与同事打交道	361
一、公司同事关系最难处	363
二、本职工作做得出色,同事便会刮目相看	364
三、谨慎做人,柔中有刚	370
四、同事竞争多个心眼	377
五、警惕七种最危险的同事	383
六、应付竞争伙伴的绝招	385

M篇 怎样获得上司的赏识	391
一、明确你在上司那里的位置	393
二、做一个令上司喜欢的人	396
三、尊重和服从是门学问	401
四、冷静地与上司相处	405
五、善于与各种上司打交道	412
六、坦然接受上级的批评	414
七、警惕老板不信任你的征兆	416
 N篇 管理下属的方法	 419
一、培养当领导的条件	421
二、塑造掌权者形象有助于扩大权威	423
三、提高对属下的说服力	425
四、巧妙化解干部之间的纷争	429
五、摒除奉承之徒	431
六、学学韩非的领导术	432
 O篇 职场交往中的服饰打扮	 435
一、服装的颜色不可掉以轻心	437
二、女性的穿着搭配技巧	439
三、男子穿着搭配的技巧	444
四、用服饰掩盖身体缺陷的技巧	447
 P篇 如何与难缠的人周旋	 453
一、对付公开攻击者的诀窍	455

狼毫书
Wolffur
狼毫书 / 目录

二、对付爱发牢骚者的诀窍	457
三、对付冷言冷语的中伤者的诀窍	461
四、对付无声反抗者的诀窍	463
五、对付满口应承型的人的诀窍	468
六、对付泼冷水者的诀窍	470
七、对付独断型万事通的诀窍	474
八、对付吹嘘型万事通的诀窍	476
九、对付急性子的诀窍	477
 Q篇 弄懂会议的潜规则	479
一、洞悉坐在对面的人	481
二、开会攻略	486
三、酒会的艺术	493



上卷

你像一只羊？



成功者总有成功的道理
所以他总是在高处微笑
假如你是一只羊
因环境变迁草场越来越小
那么你应该锤炼你的心智
去博取你成功的机会

——狼如是说

一、羊人的五大行为表现

1. 利益敏感度不够

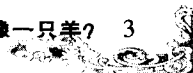
利益构成了世界的一面，获取利益是获得生存和发展的必要物质保障。当然，在获取利益的时候也必须遵守国家的法律法规和社会道德，所谓“君子爱财，取之有道”。在利益方面，因认识上的欠缺而存在着两个方面的常见行为特征，其一是羞于力争自己的分内利益，其二是不善于从利益角度为自己做长远和周到的打算。这些表现是其在事业和人生中屡屡受挫，始终处于弱势的最根本原因之一。

在世人眼里，没有自我利益的人，似乎永远应该把自己的某些应得利益毫无怨言地拱手让人。这些没有自我意识、自我利益的人可能会由此而感叹命运的不济或是社会的不公允，然而，他们往往却忘了低头自省，找一找自身的原因。

2. 自我表现差

不善于得体地表现自己，是一大行为缺陷。过分的谦虚和过分的笨拙是其常见症状，具体表现为：一是不善于得体地表现自己的优越和成绩，以至于怀才而不遇；二是不善于恰当地表达自己的善意和良好动机，所以多遭误会和挫折。学会用适当的方式表现自己，是羊人融入社会并取得一席之地的一个重要前提和必备条件。

这种人往往属于我们社会中默默无闻的一群。虽然他们中间，许多人也取



得了一定的成就，具备了相当的名望和地位，但是其实际所发挥出来的影响力与所应该、所能够发挥出来的影响力往往相去甚远。而对绝大多数的这类人来说，则生活得平平常常、普普通通，让人放心却不受重视，让人尊敬却不受欢迎。他们本来可以生活得更好，本来可以为社会作出更多的贡献，本来可以减少更多的麻烦，本来可以使自己的事业更加顺利通达，本来可以……可是，为什么在他们身上，却总是出现“好人没有好梦”和“好心不得好报”这些怪现状呢？答案有多种，但关键原因还是要从自己身上找。

可以说，不善于得体地表现自我，是受埋没、遭冷落、遇挫折、被误解的根本内因之所在。

3. 过分重视面子

对面子的珍爱程度往往超过了常人的平均水平。死爱面子，宁可舍利不弃维护面子，是其最常见的表现。究其心理根源，这些表现乃与其认识上的两大误区有关，这两大误区是：过分的自尊要求和万事不求人的处世原则。解决这两个方面的认识问题，将对这类人的人生设计以及其人生价值的实现起到不可估量的作用。

把面子现象归结在一块儿，作一番分析，我们就会发现其具有一个共同的特征，即：在面子与利益的权衡上，他们采取一种务虚而不务实的态度，把面子放在第一的和绝对不可动摇的位置，并愿意或不得不承受由此带来的利益上的巨大损失。很显然，他们也是平凡人，也是饮食男女，有着种种现实的需要和理想的设计。无疑，一定利益的获取将有助于他们维持、改善和提高自己的生活，但是，为什么他们却往往舍利而取面子呢？这就要从其心理的和观念的方面探宗溯源，可以说，他们在有关面子的问题上，存在着误区。

4. 片面坚持原则，不考虑做事的效果和结局

这类人多坚持原则，但容易走极端，把原则抬高到一个不适当的位置，结果造成许多不良的后果。究其根本原因乃在于并没有真正理解这些原则的本质内涵。

许多人，特别是那些性格比较耿介者往往给人以一种不近情理的感觉。他们冷面无情又一片公心，他们顽固不化又能以身作则。从社会发展的角度说，我们的确需要一部分这样的人坚守住某些信念的堡垒，但同样是这一角度，我们更希望他们能以更加灵活和务实的态度把这些原则变成使众人受益的现实。

显而易见，片面坚持原则的做法有一定不良的后果。从社会来讲，它事实

上阻碍了创新和尝试，因为任何新生事物总是以异于传统的面目出现的，不能学会宽容的权变，就很可能成为一种妨碍进步的力量。从个人角度来讲，片面坚持原则使自己应该做成的事没有做成，自身利益反而受到损害，整个事业也因人际关系僵化而陷入孤立无援的状态，空有大志而无从实现，最终想坚持原则亦不得，更不要说影响社会了。

他们为何对原则看得这般重要而近乎神圣？归根结底乃在于缺乏对原则本质的真正理解，其坚持原则的行为在很多情况下只是一种情绪化的盲动。

5. 人际交往上的严重偏误

这类人存在着人际交往上的偏误，这种偏误集中表现在这样三个方面：一、只交“合得来”的朋友，非功利化倾向过分严重；二、特别容易讨厌人，心理上的宽容度不够；三、不善于结交利益关系和盟友，比较孤立。不善外交是其最致命的弱点之一，也是许多人事业无成的关键之所在。

他们的朋友通常不多，在关键时候顶用的朋友就更少了。他们的生活圈子总是那么大，他们不善于结交新朋友。他们不会怀着一个目的去主动接近一个人，他们会脸红、结巴，被人家一眼洞穿，他们也会在心里把自己骂一顿。他们不习惯于客套、不会应酬，喜欢就是喜欢，不喜欢就是不喜欢，溢于言表。所以，认识的人不多，搭得上话的人不多，办成的事也不多。于是，心里便觉得很窝囊，常有感慨，连别人也不无可惜地议论：哎，这人太老实了！

为什么总是在事业上展不开手脚，为什么在紧要关头总是无人相助？不是人缘不好，也不是能力比别人差多少，关键在于不善交际，有价值的朋友太少之故。在现代社会，朋友少就好像路不通，不能四通八达、互通有无，办起事来自然就磕磕绊绊不畅不顺。俗语所说的“多个朋友多条路”正是这个道理。

二、他们为什么常常处于弱势

6. 违背社会运作的现象

人际交往社会运作基本上遵循的是以下五种不成文的规则：其一，社交表面化规则，即应酬等表面化行为是社会交往的基础和深层交流的前提；其二，情绪规则，即情绪等非理性因素常常会在人际交往中发挥重要的甚至是决定性

的作用；其三，表现规则，即人们是依据现象和结果而非动机和初衷来进行社会互动的；其四，人性自利规则，人的自利本性决定了人们在进行社会交往的过程中自利的交往标准；其五，群体利益规则，即社会运作是在各种利益群体的斗争与合作中实现的。不能从利害关系的角度去参与这种运作，做事就不易成功。

任何现象的发生都有其必然的理由。即使是看似最不合理的现象，只要它发生了，就一定存在着某种不可避免的原因，是某些客观规律自发运行的产物。在客观规律面前，人人平等。违背它，善人也会办恶事，好人也要吞恶果。

7. 社交表面化规则

社交表面化规则是指，人与人之间的社会交往，大量的、经常的、普遍的是一种表面化的交往，这种表面化交往的特征是礼貌，和气，具有一定程度的亲热，同时又保持着一定的距离。这是大到整个人类社会，小到一个群体的日常化状态。这种交往看似平凡俗套、缺乏实际价值，其实不然，它乃是人与人之间社会交往的底线，同时也是高层次交往的基础。没有这种表面化交往作铺垫，就像不曾撒网却要捕鱼一样，人们很难进入人际交往的自由境界，更难以将之锻造成攀登事业高峰的利器。

他们往往容易把应酬、客套、寒暄甚至是聊天这些表面化的交往行为看作是虚伪、庸俗和毫无意义的东西，在思想上加以排斥，在行动上加以抵制。这类人渴望和追求的，是一种真心对真心的交流，是一种不加掩饰的率真，他们总希望抛开利益的纠葛在尘世间找到一块心灵的净土。这种理想是美好的，也是一种很值得追求的境界，但这种想法并非根植于现实世界，在缺乏对人的本性、社会的本质以及社会发展客观规律的了解的基础上，再美好的理想也只能是幻想。表面化交往之所以大量存在并被人们不断地加以运用、发扬光大，就是这个道理。

8. 情绪规则

所谓的情绪规则，是指情绪会影响和决定一个人的交际态度和处事方法，并进而影响到整个交际的后果，因此，情绪是人际交往过程中不应被忽视的一个重要方面，它会对人际交往起到重要的甚至是决定性的作用。无疑，人在本质上是一种理性动物，目的性、计划性以及后果的预期使他们有别于其他动物，但是，不可忽视的是，人同样也是一种有血有肉的感情动物，更是一种变化微妙的心理动物。这便意味着大量的非理性因素将会在人际交往中发挥作用，



对一个人的态度和行为产生重要影响。而在日常的社会交往中，对人的影响最大的恐怕就要算情绪这种非理性因素了，别看情绪往往只是一种说不出的感觉，可是如果你忽视它却可能误了正事，如果你能学会调控和利用它，则可能会有意想不到的收获，使次要因素发挥出决定性的作用。

9. 表现规则

所谓的表现规则，是指由于社会 and 人类本身的复杂性，在人际交往的过程中，人们不可能实现直接彻底的沟通和对彼此的真实全面的认识，人们只能通过间接的方式即根据对方的外在表现来加以判断。换个角度说，就是一个人若想为社会所了解和承认，仅强调自己的动机良好或才能卓越是不够的，他还要努力把它们表现出来，并且使表现的效果与自己的情况相一致。

10. 人性自利规则

所谓的人性自利规则，就是说人的自然特性和求生本能决定了人在这个世界上的主要活动是为了实现自身的生存与发展，人的主要行为都是从这一目标出发并以之为最终指向的，人性的基础便是自利。这一规则，对于许多人来说，难以接受，因为他们认为：人性本善，只为了实现自身的生存和发展的社会是不合理的。

11. 利益群体规则

所谓的利益群体法则，就是说利益群体之间的合作与斗争是推动一个社会发展的决定性力量，它表明，我们的社会不可能是单纯地 在社会理想和群体规范的统率之下运作的；它还启示我们，要想在社会发展中发挥一定的作用，就必须善于团结和利用利益群体的巨大能量。不能认识到这一点，就显得过于理想化和简单化，并使自己时常陷于一种孤立无援的境地。

三、现代商业社会中不适应现象

12. 不善于了解人，满足需要

市场经济是一种商品经济，商品的出现对人类生活的各个方面的影响具有



革命性的意义。商品是一种用于交换的产品。它被生产出来的目的就是为了卖出去，而能否卖得出去，能卖出一个什么样的价钱，从根本上说，就要取决于别人需要什么。这就是所谓的“供求关系决定价格”的规律。这一规律告诉我们：一件东西即使是再好，如果不能满足别人的某种需求，不能够拿到市场上去交换，这件东西就没有价值。

对人缺乏了解，也疏于体察人的需求，更不愿主动地去满足别人的需求，进而也就谈不到激发别人的需求了。他们把这些东西都看作是“小人之术”，是不道德的东西。这种思想障碍使得他们变得无足轻重（因为无法给别人带来好处），并使自己陷入利益循环不畅的困境（因为无法通过交换从别人那里得到好处）。

13. 不善于突出优势，包装自己

市场经济是一种竞争性经济，别人有了需求，就需要有人供给，而要想在诸多供给者中脱颖而出，你就必须要向别人证明你是最好的。传统社会的供求模式是“皇帝的女儿不愁嫁”，现代社会则转而变为“酒香也怕巷子深”，没有自我宣传的意识，缺乏主动出击的精神，必然会门庭冷落，只能是关门大吉。现代商业社会无处不在的广告轰炸、公关策划等等，无不是出于这种推销自己、吸引顾客的需要。

而要推销自己，就要用自己最擅长的东西，最突出的特色去打动人，使自己成为一望便知、众所瞩目的亮点。相应地，就要努力掩盖和淡化自己的弱点和不足。这就是所谓的“包装”。包装并非是造假，也不是不诚实，它是符合人的本性和习惯的一种方法，只不过它带有非常明显的利益动机而已。

14. 不善于主动沟通，与人合作

市场经济又是一种合作经济。要做成一件事，必须要有各种学科、各种类型人才的共同努力，必须要依靠组织内部各成员之间的合作与支持，只有依靠整体的力量，才有可能在商战的险恶风浪中求得稳定的发展。同时，一个组织要生存，也离不开外在环境的容纳和支持，离不开与外界的沟通与交流，离不开其他社会成员的理解与支持。

15. 不敢突破规则，承担风险

市场经济还是一种创造型经济。市场经济之所以具有常胜不衰的活力，就在于人们为了满足社会的需求而不断地去创新去发明，去用更新更好的产品来

赢得市场竞争中的胜利。

四、不该放弃的优势

16. 踏实、敬业

踏实、敬业是一个人在事业上获得成功所必备的一种素质。当我们的社会普遍缺乏这种精神时，它就显得非常的珍贵和富有吸引力。一个日渐成熟的社会必然要给这些踏实、敬业的人以相应的回报。

他们的踏实和敬业是有目共睹的，这是一大优势。发挥好这些优势，再加上其他主客观条件的配合，就非常有可能做出一番大事业来。

17. 诚实可靠

诚实不但是一个人立身处世的基本原则之一，也是社会对人的一项基本要求。在现代商业社会中，诚实就是品牌，诚实就是财富，诚实可靠、良好的个人信誉将会为你赢得持久的合作伙伴，助你在商战中获胜。当代中国社会对诚实的渴求将会使其身价倍增。

说话、办事都非常实在，很少有欺瞒之心，更没有骗人、害人的想法。虽然他们有时也因不分时间、地点和对象而诚实得过了头，并因此为自己惹来不少麻烦。但总的来说，诚实是他们不应放弃的一大优势。我们之所以这样说，并不是简单随便地唱一句道德高调，而是基于各种经验的总结和印证。

18. 待人宽厚实在

待人宽厚实在是人们普遍需要的一种品质，它所包含的忍让精神、仁爱意识和感恩思想等在人际交往中具有永恒的价值。在中国进入商业社会初期，无序竞争使人性受到了扭曲，我们的社会更呼唤良知和爱心。它同时也是处世的一条根本法则，它的效用是长久的，它的作用方式是无为而有所为的，它是靠着人格的魅力来持久发挥影响力的。在那些待人宽厚、为人实在的人身上，我们看到了许多不应被遗弃的优秀品质，我们将证明，这些品质并不过时，它们不仅为我们的社会所需求所渴望，也更是人们处世所应遵循的人间正道。离开了正道去谈什么方法和技巧，人就会迷失自己，误入歧途。