



给你力量励志丛书
GEINILILIANG
LIZHI CONGSHU

成功有很多方法,当然成功也是有秘诀的!给你力量丛书带你到达成功的顶峰!

说话办事 成功全集

分析职业**特点**,揭示必背技巧一本通
走进白领职场,展示**个人形象**的礼仪读本

GIVE YOU
STRENGTH

快速展露头角,求职就业**新兵法**
精英指点,获取良好人际关系的行动指南

最新珍藏版

LIZHI JINGDIAN

本书将教你如何灵活地说话、办事。全面介绍得体说话的技巧、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,为人处世才能左右逢源,无往不胜。本书集聚了东西方传统和现代人经验及处世哲学,既有现实生活中的小例子,又有颇让人回味的典故,对变通做了形象而生动的阐述。读者能轻松地将变通运用到实际当中,成为生活和工作的强者。

宋建华◎主编

中国戏剧出版社

让话办事

成功全集

第1卷



第2卷

本书是《让话办事》系列丛书的第1卷，也是该系列丛书的开篇之作。本书以“让话办事”为主题，通过生动的案例和实用的技巧，帮助读者掌握沟通技巧，提高办事效率。本书共分10章，涵盖了沟通的基本原则、沟通技巧、沟通障碍的克服、沟通工具的使用、沟通礼仪、沟通策略、沟通心理、沟通环境、沟通效果评估、沟通案例等方面。本书语言通俗易懂，案例丰富，具有很强的实用性和可操作性，是广大读者学习沟通技巧、提高办事效率的必备读物。

让话办事
成功全集



给你力量励志丛书

说话办事 成功全集

分析职业**特点**，揭示必背技巧一本通
走进白领职场，展示**个人形象**的礼仪读本



快速展露头角，求职就业**新兵法**
精英指点，获取良好人际关系的行动指南

最新珍藏版

本书将教你如何灵活地说话、办事。全面介绍得体说话的技巧、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，为人处世才能左右逢源，无往不胜。本书集聚了东西方传统和现代人经验及处世哲学，既有现实生活中的小例子，又有颇让人回味的典故，对变通做了形象而生动的阐述。读者能轻松地变通运用到实际当中，成为生活和工作的强者。

宋建华◎主编

中国戏剧出版社



图书在版编目(CIP)数据

给你力量/宋建华 主编. —北京:中国戏剧出版社,
2007.6

ISBN 978 - 7 - 104 - 02649 - 5

I. 给… II. 宋… III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 093301 号

说话办事成功全集

策 划:冯志强

责任编辑:肖 楠 王媛媛

责任出版:冯志强

出版发行:中国戏剧出版社

社 址:北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码:100097

电 话:010 - 58930221 58930237 58930238

58930239 58930240 58930241(发行部)

传 真:010 - 58930242(发行部)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京威远印刷厂

开 本:710mm × 1000mm 1/16

印 张:330

字 数:320 千字

版 次:2007 年 9 月北京第 1 版第 1 次印刷

2009 年 5 月北京第 2 版

书 号:ISBN 978 - 7 - 104 - 02649 - 5

定 价:597.00 元(全 15 册)

版权所有 违者必究



目 录

第一章 善于用人办事谋略

第一节 掌握求上级办事技巧	3
恭敬领导,助己事成	3
有事找领导	4
上司面前,不要锋芒太露	5
与上司一起分担忧愁	6
适当地推销自己	7
工作出色让上司觉得离不开你	9
根据领导类型对症下药	10
第二节 寻求同事办事策略	12
请求同事,动之以情	12
洞察同事心理	14
感情投资,一本万利	17
善于消除同事之间的矛盾	19
同事不合作怎么办	20
不与同事抢功劳	22
同事反对你怎么办	23
你敬我一尺,我敬你一丈	25
对同事要一“事”同仁	26
第三节 用好下属的办事手法	27
以德服人赛神助	27



与下属同心同德	28
知人委大任	30
下属有敌意怎么办	31
下属逞强怎么办	32
下属狡诈怎么办	33
下属心有不满怎么办	34
善于与下属沟通	35
尊重下属的兴趣和人格	36
理解下属万岁	37
第四节 请求朋友办事要诀	38
求同学巧用激将法	38
帮不了朋友怎么办	40
朋友托你怎么办	42
朋友一生一齐走	44
多个朋友多条路	45
朋友之间要以诚相待	47
第五节 机遇来了,要用“三只眼”盯住	48
“道听途说”的信息,也有市场	48
机会属于智慧者	50
留心身边事,机遇自然来	51
对待机遇,要“狠心”一点	53
敢于冒险的人机会更多	55
在天时地利上寻找突破口	58
“守株待兔”没有好结果	60

第二章 职场灵活办事计策

第一节 防止受伤害的办事术	65
得饶人处且饶人	65
三思后行才聪明	67



别丢西瓜捡芝麻	69
不给别人当枪使	71
不当和尚不撞钟	75
第二节 不乱放空炮的办事术	81
能耐放在桌面上	81
站得高才看得远	84
上司单打没长眼的	86
好钢使在刀刃上	89
有了金钢钻再揽瓷器活儿	92
第三节 管好嘴巴办事顺利术	94
小心办公室的舌头	94
打磨你的舌头	97
四两的舌头拨千斤	103
舌头能跳桑巴舞	113
用心操练自己的舌头	114
第四节 看准人,说准话	116
先说“是”再说“但是”	116
如何缩短与听众的心理距离	117
怎样真心地赞美对方	119
以鼓励和表扬感染对方	120
不能忽略对卓越成就的赞赏	122
使你的赞扬真实可信的技巧	123
第五节 储蓄人情,办好大事	127
把人情“包袱”扔掉	127
做“情”也要讲细节	128
送人情:不仅要讲分寸,更要讲艺术	129
晴天留人情,雨天好借伞	131
借给别人一只手	133
欠你点情,怕什么	134
拉人一把要在关键之处	136



人情需时时“储蓄”	137
相信你做不到,你一定会做到	139
如果你想成功的话,首先必须希望成功	139

第三章 商人精明办事套路

第一节 经营巧胜的办事之技	145
从小处开始突击	145
有了特色,就有了钱	147
把别人的钱袋挂在自己腰上	149
联合虾米,吞大鱼	150
八面玲珑才能左右逢源	151
小心地对待联营一方	153
第二节 做活生意的办事之技	154
想到的事,就要做到	154
巧打算盘巧获利	157
保证生财有道的黄金定律	161
信息灵,百业兴	165
取长补短继续干	167
两手都有狠招	170

第四章 全面制胜办事兵法

第一节 先察人再办事	179
洞察他人的性格	179
看穿他的心	180
从习性识人	182
学会察颜观色	183
看清对方的意图	184



筑起你的防线	185
注意对手的“冷枪”	186
第二节 会说话好办事	187
不断提高自己的语言技巧	187
要克服一些不良的毛病	188
话不能乱说	189
求人的四种语言技巧	190
培养良好的谈吐	191
如何提出要求	193
说出你的特色	195
第三节 找关系巧办事	197
培养亲和力	197
人缘投资宜广	199
大智若愚者人缘广	200
人情可以广种厚收	202
助人得人助	203
培养爱打招呼的习惯	205
学会投其所好	206
第四节 守信能够长久办事	207
要诚实守信	207
失信于人,大丈夫不为	209
人之交,信为本	211
靠信誉打天下	212
用真诚打动对方	213
第五节 好的心态是成事之本	216
了解心态,好做事	216
抛弃恐惧,做事逍遥	217
“耐烦”也是本事	220
别人能行,我也行	221
把勇气常留在身边	226



不要让怒气左右你	228
养成快乐的习惯	229
跌倒了,就赶快爬起来	230
带着希望上路	231

第五章 成为强手办事绝道

第一节 提高办事效率	235
一定要把握时间	235
一定要先发制人	236
办事有条理	237
提高办事效率的几种方法	238
把握一闪即逝的机会	241
管理你的时间	242
能分辨轻重	244
敷衍只会坏事	245
第二节 谋求办事能力	246
增强自己的办事信心	246
能集思广益	247
考虑好再做	248
抓住事物的本质	249
不要被眼前的利益所迷惑	250
化腐朽为神奇	251
要不断向别人学习	253
扩大交往的范围	254
第三节 知人办事见眼力	255
准确地分析对手	255
洞察先机	256
要看出深层次的东西	257
充分了解对方	258

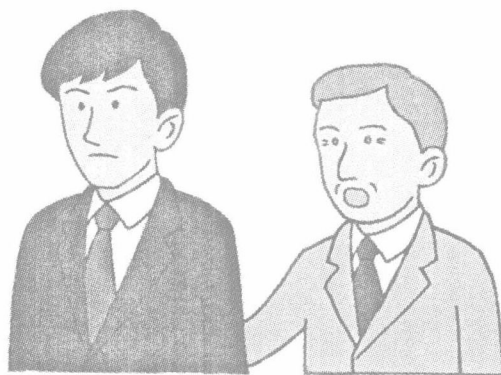


努力去获得别人的信息	259
利用对方弱点作文章	262
从对方的说话中获得	263
知己知彼,百战百胜	264
摸清对方的性格	265
第四节 靠智力办事	267
不要唯唯诺诺	267
不要恃才傲物	268
不要过分疏远	271
巧用请教获好感	273
巧进忠言	274
勇挑重任获信任	276
第五节 你不下手,我下手	277
该断就断,绝不犹豫	277
商机就是快速出击	279
要跑就跑在前边	280
冒冒险,又如何	281
大胆去闯,反倒没事	283
不要怀疑自己的判断	286
看得要准,下手要快	288
提升胆略,发挥战略	290



第一章

善于用人办事谋略





第一节 掌握求上级办事技巧



恭敬领导,助己事成

人性的弱点决定了人是最禁不住恭敬的动物。对上级来说也是如此,你求他帮助办事儿,恭敬他是理所当然的。你恭敬了他,他也反过来恭敬你和重视你,得到恭敬的人是不会放着对方的难题不管的。

在这个社会上,会说恭维话的人,肯定比较吃香,办事儿顺利也顺理成章了。当一个人听到别人的恭维话时,心中总是非常高兴,脸上堆满笑容,口里连说:“哪里,我没那么好”,“你真是很会讲话!”即使事后冷静地回想,明知对方所讲的是恭维话,却还是没法抹去心中的那份喜悦。

因为,爱听恭维话是人的天性,虚荣心是人性的弱点。当你听到对方的吹捧和赞扬时,心中会产生一种莫大的优越感和满足感,自然也就高高兴兴地听从对方的建议。

相信谁都有到私人商摊处买衣服的经历,在你试衣时,肯定会受到卖主的恭维:

“啊!真漂亮!穿起来非常合身,朴素、大方、有风度。你比以前年轻了好几岁。”

本来你是不想买那件衣服的,却买回来了。

第二天,你神气起来,可是穿了不到两小时,某条缝线断了,裂开了一个大洞。此时,你才晓得,是商家的恭维使你上了当。

要想在办事儿时求人顺利,首先就要澄清自我的主观意识,尽快地养成随时都能恭维别人的习惯。俗话说“习惯是人的第二天性”、“习惯成自然”、“习惯成性”,当恭维别人已经变成你的习惯时,你的办事儿能力就会相应提高。

要想求领导办事,就必须掌握会说恭维的话这一条。会说话同办事儿是相辅相成的。话说的好听,说的到位,领导便易于接受你提出的条件和要求,否则即便是一件简单的事情,也会容易办砸,所以要学会说恭维的话,就必须学会顺情说好话。顺情说好话一般叫作赞美或者颂扬,世俗的说法即是阿谀奉承和溜须拍马之类。



其实,这种世俗的说教是最不利于办事情的。要想把事情办成功,总得捡对方爱听的话说,才有利于解决事情。所以,要学会说赞美的话。

几乎任何人都爱好虚荣,其特点往往是在他们觉得做没有多大把握的事情时,极乐意看到自己在这些没什么把握的事情上表现不凡,获得别人的称赞。当你对他们这些没把握的事情中任何一桩加以颂扬时,都会发生你所期望的功效。

吉斯菲尔伯爵说:“各人有各人优越的地方,至少也有他们自以为优越的地方。在其自知优越的地方,他们固然喜爱。”

恭维赞扬不等于奉承,欣赏不等于谄媚。赞扬与欣赏领导的某个特点,意味着肯定这个特点。只要是优点、是长处,对集体有利,你可毫无顾忌地表示你的赞美之情。领导也需要从别人的评价中,了解自己的成就以及在别人心目中的地位,当受到称赞时,他的自尊心会得到满足,并对称赞者产生好感。你的聪明才智需要得到赏识,但在他面前故意显示自己,则不免有做作之嫌。领导会因此认为你是一个自大狂,恃才傲慢,盛气凌人,而在心理上觉得难以相处,彼此间缺乏一种默契。

学会说恭维的话,当你托领导办事时你将会感到其中的妙用。



有事找领导

任何一位上级都在不同程度上掌握着下属的升降沉浮。作为一个下属,有时要调动工作,寻求高就,争取分房或者涨工资、评职称……等等,都难免要找上级来权衡解决和帮助办理,其间之难主要在于这些利益带有明显的竞争性,“僧多粥少”是这种竞争的显著特点,所以,上级对这些利益的分配和处理也常常处在小心翼翼的矛盾中。但事实上,所谓“公平竞争”只不过是人们向往的理想状态,指望要争取的利益通过所谓的“公平”降临到自己的头上,多半是一厢情愿的奢望。所以,你若想得到什么,就必须勇敢而积极出面去努力争取。这里的所谓“争取”其实就是一种办事情的艺术。

通常,人们更喜欢直接出面找上级谈自己要办的事情,特别是对尚无较深厚社会关系和丰富办事情经验的初涉世青年人来说,直接找上级提出自己的要求、想法和愿望,似乎来得更便利更切实和更痛快一些。直接找上级办事情有三大好处:一是能与上级直接对话,坦言自己的请求,或成或否,明白无误,掺不进水分,差不多当时即能洞察上级的意图;二是免去托请第三者出面帮办之烦,其他人不会轻易谄知自己的私心,有利于日后更好地维护自己的面子;三是通过与领导直接接触,有与上级建立友好关系的可能性。因为人只有通过接触才有可能滋生感情和建立关



系,这对日后在工作上寻求较大的发展,可能会获得强有力的支持。但是,复杂的社会生活告诉我们,事情有很多时候并不是这么简单的。直接找上级办事儿固然有些好处可言,但其缺陷也是不可回避的。其一,办成了则好,办不成则难有回旋余地。上级当着你的面给否定了的事情,很少再能收回去,即便日后发现了自己否定的不很公允,但为了维护自己的权威和面子,也常常不再改口了。其二,因为自己措词不好,语言有失,给上级留下坏印象或一些把柄,则“偷鸡不成蚀把米”,总归起来不划算。其三,因自己直接出面,未找中间人商量,也就很难获得参考性意见。不管想要办的事儿该不该去找某位上级,也只能按照自己的想法来办事儿,最后证实很有可能是一个错误的想法也未可知。所以,找上级办事儿,直接出面有利有弊,究竟是利大于弊,还是弊大于利,则要视个人能力与上级关系和所要办的事儿的轻重利害而定了。



上司面前,不要锋芒太露

有一类上司,视权力为一切,凡事一定要控制在他手中,以示其权力之大。视权力为他的护身符。过于重视自己的权力,也许是一种病态。但如果你遇到这种上司,也不用急着打退堂鼓,仍有方法可与其相处。

如果你的上司以“争权夺利为尚”认为属下要想成就事业,必须得到他的首肯或帮助,那么,对你来说,最保险的对应之道,是收敛起自己的锋芒,千万不要让他感受到权力及职位受到威胁。杨修是曹操军中的主簿,是很有名的才子。他的遭遇,我们可以借鉴。刘备亲自打汉中,惊动了许昌,曹操也率领四十万大军迎战。曹刘两军在汉水一带对峙。曹屯兵日久,进退两难,适逢厨师端来鸡汤。见碗底有鸡肋,有感于怀,正沉吟间,夏侯惇入帐禀请夜间号令。曹操随口说:“鸡肋!鸡肋!”人们便把这作号令传了出去。行军主簿杨修随即叫随行军士收拾行装,准备归程。夏侯大惊,请杨修到帐中细问。杨修解释说:“鸡肋者,食之无肉,弃之有味。今进不能胜,退恐人笑,在此无益,来日魏王必班师矣。”夏侯惇也很信服。曹营诸将纷纷打点行李。曹操是个权力欲望很强的人,知道后,怒斥杨修并说杨修造谣惑众,扰乱军心,以此为借便把他斩了。这里杨修无意中成了曹操扩张权力的挡路石,使曹操强烈地感受到自己的权力及职权受到威胁,这是大忌。相反,如果杨修能在最短的时间内,让曹操失去征服他的兴趣,也许就不会有被斩的结局。所以属下对这类上司要随时顾及他的颜面,知道何时该进退。当然更残忍的现实是,必须随时准备好接受突如其来的辱骂。面对这类上司,也许会让属下充满挫折,但一定要忍耐,并在适



当的时机展现他非依赖你不可的专长,这就是部属扬眉吐气的时刻了。



与上司一起分担忧愁

作为下属,不仅要善于推功,还要善于揽过,两者缺一不可,因为大多数领导愿做大事,不愿做小事;愿做“好人”,而不愿充当得罪别人的“丑人”;愿领赏,不愿受过。在评功论赏时,领导总是喜欢冲在前面;而犯了错误或有了过失以后,许多领导都有后退的心理。此时,领导亟需下属出来保驾护航,敢于代领导受过或承担责任。

某饮食公司因产品质量问题,引起社会公众的投诉。电视台记者到该饮食公司采访时,最先碰到经理助理,他怕承担不起责任,就对记者推卸道:“我们经理正在办公室,你们有什么事直接去问他吧!”这下可好,记者闯进经理办公室,把经理逮个正着,经理想躲也躲不开了,又毫无心理准备,只好硬着头皮接受了采访。事后,经理得知助理不仅未提前给自己报信,还推卸责任于自己一身,很生气,很快就把他炒鱿鱼了。

这个教训值得我们深思:记者因产品质量问题采访,这本身就不是件光彩的事。此时,领导最需要下属挺身而出,甘当马前卒,替自己演好这场“双簧”戏。他除了应该实事求是地讲明问题的原因外,还应该维护领导的面子,替领导分忧,而不该把事情全推到经理一人身上了事。当然,这是一种比较艰难而且出力不讨好的任务,一般情况下领导也难以启齿对下属交待,只有靠一些心腹揣测领导的意思然后硬着头皮去做。做好了,领导心里有数,但不一定有什么明确的表扬;如果下属粗心或不看眼神把领导弄得很尴尬,领导肯定会在事后发火。

领导管辖范围的事情很多,但并不是每一件事情他都愿意干、愿意出面、愿意插手,这就需要有一些下属去干,去代领导摆平,甚至要出面护驾,替领导分忧解难,赢得领导的信任和赏识。

小陈是某信访办公室的科员,每天都会遇到大量的上访者要求见领导解决问题。领导精力有限,如果事事都去惊动领导,势必影响领导集中精力做好事关全局的工作,并且也会认为下属未承担起自己的职责。每当这时,小陈总是利用自己的特殊身份,勇敢地站出来,分别情况,解决纠纷,进行协调,必要时还使用一些强制手段把问题处理好。在排除无理取闹、胡搅蛮缠以外,一旦查实确有重大问题,再向领导请示。问题在他这儿总能处理得有条不紊,众人心服,同样也获得了领导的赞扬。

挡驾是件得罪人的事,但同样也是一门艺术。如果做得不够,事事呈给领导,可能会加重领导的负担;如果做得过分,则会影响领导与下级和群众的关系。所以,就