

ZONGJINGLI
ZHANGKONG RENMAI DE
88 GE XIJIE

总经理

掌控人脉的

88个细节

人脉圈就是财富圈

任利红◎编著

★全新修订★



人脉就是财富
积累人脉，就是积累财富

北京工业大学出版社

总经理

掌控人脉的

88个细节

任利红◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

总经理掌控人脉的 88 个细节 / 任利红编著. —修订版. —北京: 北京工业大学出版社, 2011. 11

ISBN 978-7-5639-2478-3

I. ①总… II. ①任… III. ①企业管理—人际关系学
IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 191257 号

总经理掌控人脉的 88 个细节

编 著: 任利红

责任编辑: 王 喆

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 24

字 数: 360 千字

版 次: 2011 年 11 月第 1 版

印 次: 2011 年 11 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2478-3

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

再版说明

为了感谢广大读者的厚爱，我社特意将的几年在社会上反响较好的图书汇集为“超值铂金版”系列重新出版。此次修订力图使其以内容最全、质量最高、版式最优、装帧最美、价格最低的面貌呈现给读者。这项活动，我社将作为长期出版规划开展下去，让每一位读者都能得到精神上的愉悦。

本次，我社推出“超值珍藏版”总经理系列共六种。此外，还将有一些好书修订后陆续推出。敬请读者期待！

前言

美国钢铁大王卡内基说过：“80%靠关系，20%靠技能”。北京大学教授张维迎在哈佛大学讲坛上也曾说过：“在中国，企业要生存和发展，第一靠关系，第二还是靠关系，第三还是靠关系。”身为总经理，你要懂得多少专业知识其实并不重要，重要的是当问题出现的时候，你知道自己应该找谁才能解决问题。

有人说过：“三分努力+七分关系=成功。”这个成功法则对身为企业管理者的总经理来说一样有效。正所谓“人脉即财脉”，拥有了丰富有效的人脉资源，总经理也就拥有了更快捷的信息来源、更高效的办事渠道、更广阔的生财途径。一个掌控着庞大人脉资源的总经理，对下，可以服众；对上，可获重用；对内，可得支持；对外，可取得客户的信任；平时，可更快地获得升迁和财富；危难关头，可转危为安，在混乱中求生存。试问，这样的人如何能不成为一个卓越企业的掌舵者？因此，构建广泛的人脉圈子是总经理带领企业在市场竞争中屹立不倒的不二法门。

可以说，人脉就是企业无形的竞争力，是使总经理的事业不断攀上新的高峰的助推器。身为企业中的灵魂人物，总经理必须在与上司、同事、下属、客户等人相处的时候以自然、有创意、互利互惠的方式处理好各种关系，为自己也为企业编织一张潜藏着无数机会的人脉关系网。

为了给总经理们建立自己的人脉圈提供切实可行的帮助，我们编写了《总经理掌控人脉的88个细节》一书。本书通过大量的经典案例，以通俗易懂的语言，站在职场生存、寻求合作的高度上，结合决定人脉成败的各个因素，对社交中的同事关系、上下级关系、客户关系处理技巧作了详细的剖析，在此基础上，提出了“人脉就是财富”的观点，因而具有很强的实用性和指导意义。

真诚地希望每一个阅读本书的总经理，都能认识到人脉的重要性，从而建立起更牢固、更广泛、更实用的人脉关系网，在人际交往和市场竞争中游刃有余、财源滚滚！

编者

目 录

第一章

得人脉者得天下

人脉越广，机遇越多	2
任何人都可能成为你的贵人	15
人情不可透支	20
关系网的建立需要好人缘并经常维护	21
时刻检查修补你的关系网	24
曲径通幽，迂回求助	27
得体的客套也是一种艺术	30

第二章

人脉就是财脉

积累人脉，就是积累财富	34
人脉抵万金	43
抓住能为你的前途铺路的人	47
能在生意上提供帮助的人让你“钱”途无量	49
锁定能帮你把机会兑换成现金的人	51
寻求上司的帮忙是最快的捷径	52
老同学是一笔无价之宝	55
与金融机构搞好关系，解决钱袋子问题	57

抓住媒体，借别人的口扬自己的名	59
重视同乡关系	60
多交朋友，善用感情	64

第三章

左右逢源靠人脉

给足面子，感情投资	68
客户也需要感情投资	72
平时也要抱佛脚	74
交落难英雄得更多实惠	79
异性朋友与饭局	82
帮到底与保距离	85
送礼也要送得恰到好处	88
施与小恩不图回报	89
放长线，钓大鱼，但有的鱼不能钓	91

第四章

人脉不分高低

如何让下属成为“摇钱树”	98
明确地说出你的要求	117
敞开胸襟广纳下属的建议	119
对下属感兴趣，下属才会对你感兴趣	122
消除批评的紧张气氛，搞好上下级关系	123
要正确处理下属的抱怨	124

少插话，多给下属说话的空间	126
及时反馈下属意见，调解纠纷	128
多点头胜过多指教	143
感情管理与给面子	145
有亲和力才能有影响力	151
要有效沟通而不是以权压人	153
适时地表扬下属	156
放下架子才能赢得支持	158
用肯定来激发员工的潜能	159
用人不疑，疑人不用	162
信任并培养接班人	170
以心换心，传达责任感	175
物质是基础，给下属合理的薪水	181
自正己身，赏罚分明	184
控制情绪，不做爱发怒的公牛	187
诚实守信，公正对待每一位员工	189

第五章

形象好人脉才更好

形象好才能运气好	196
名片是社会交往的先行官	206
应酬语言须知	210
好人缘从恰当的称呼开始	225
用身体语言拉近彼此的距离	226
社交礼仪细节须知	227
谦虚与各社交场合技巧	234

表情与社交误区 258

记住名字是对他人最大的尊重 266

不同的时刻说不同的话 267

第六章

用口才润滑人脉

讲究说话的禁忌，措词因人而异 272

投其所好，把话说到对方心坎上 273

话贵精，不在多 274

会赞美才能更好地打动他人 282

巧妙提问打开对方话匣子 285

总经理的耳朵比嘴巴更重要 286

要学会拒绝 288

幽默是双方交谈的润滑剂 291

不要让你的话“硬邦邦的” 292

发挥“自己人效应”，智慧谈判 298

倾听的时候不要妄加评论 302

第七章

主动示弱人脉广

保持气势而不失稳健 306

心怀谦虚，保持谨慎 310

态度比道歉本身重要 317

留有余地稳中防危 319

勇敢承认错误也无损形象	321
不要总是炫耀自己	322
失意人面前不谈得意事	324

第八章

交往不要太较真

善待竞争对手，放低姿态	328
送人玫瑰，手有余香	333
帮客户赚钱就是帮自己赚钱	340
优势互补，记恩忘仇	342
并肩作战， $1+1>2$	349
各取所需，有钱一起赚	350
互惠互利是双赢的前提	351
乐于分享，不争执	352
双赢，是成功的最高境界	362
乐于吃亏，不挡财路	363

第一章

得人脉者得天下

——总经理要善于发挥人脉的价值



在好莱坞，有这样一句话曾经很流行：“一个人能否成功，不在于你知道什么，而是在于你认识谁。”卡内基培训大中华区负责人黑幼龙也指出：“人脉是一个人通往财富、成功的入场券”。对于现代社会的总经理们而言，能否成为一个卓越的企业管理者，起决定性因素的已经不仅仅是个人的能力和素质，人脉的广泛与否在更大程度上决定了其在成功的道路上能走多远。

人脉越广，机遇越多

友谊绝对是人生中一笔宝贵的财富。亲情是因血缘关系与生俱来的，但友情却需要用心去建立，它需要人们细心维护，视之如珍宝。一个真正懂得友情可贵的人，是会把朋友当做自己的另一个生命。哪怕他与朋友平时见面甚少，但只要彼此真诚地对待对方，就是最真实的友谊。

友情不在于交往的频繁程度，也不在于为对方付出了多少，而是在于心灵的沟通，灵魂的交融。

伯牙从小就酷爱音乐，他弹起琴来，琴声优美动听。虽然有许多人赞美他的琴艺，但他却认为一直没有遇到真正能听懂他琴声的人。

有一年，伯牙奉晋王之命出使楚国。八月十五那天，他乘的船在汉阳江口遇到风浪，停泊在一座小山下。晚上望着空中的一轮明月，伯牙琴兴大发，拿出随身带来的琴，专心致志地弹了起来。正当他完全沉醉在优美的琴声之中的时候，猛然看到一个人在岸边一动不动地站着。伯牙吃了一惊，手下用力，“啪”的一声，琴弦被拨断了一根。伯牙正在猜测岸边的人为何而来，就听到那个人大声地对他说：“先生，您不要疑心，我是个打柴的，回家晚了，走到这里听到您在弹琴，觉得琴声绝妙，不由得站在这里听了起来。”

伯牙心想：一个打柴的樵夫，怎么会听懂我的琴呢？于是他就问：“你既然懂得琴声，那就请你说说看，我弹的是一首什么曲子？”

听了伯牙的问话，那打柴的人笑着回答：“先生，您刚才弹的是孔子赞叹弟子颜回的曲谱，只可惜，您弹到第四句的时候，琴弦断了。”

打柴人的回答一点不错，伯牙不禁大喜，忙邀请他上船来细谈。那打柴人看到伯牙弹的琴，便说：“这是瑶琴！相传是伏羲氏造的。”接着他又把这瑶琴的来历说了出来。听了打柴人的这番讲述，伯牙心中不由得暗暗佩服。接着伯牙又为打柴人弹了几曲，请他辨识其中之意。当他弹奏的琴声雄壮高亢的时候，打柴人说：“这琴声，表达了高山的雄伟气势。”当琴声变得清新流畅时，打柴人说：“这后弹的琴声，表达的是无尽的流水声。”

伯牙听了不禁惊喜万分，自己用琴声表达的心意，过去没人能听得懂，而眼前的这个樵夫，竟然听得明明白白。没想到，在这野岭之下，竟遇到自己久久寻

觅不到的知音，于是他问明打柴人名叫钟子期，和他喝起酒来。俩人越谈越投机，相见恨晚，结拜为兄弟。约定来年的中秋再到这里相会。

和钟子期洒泪而别后第二年中秋，伯牙如约来到了汉阳江口，可是他等啊等啊，怎么也不见钟子期来赴约，于是他便弹起琴来召唤这位知音，可是又过了好久，还是不见人来。第二天，伯牙向一位老人打听钟子期的下落，老人告诉他，钟子期已不幸染病去世了。临终前，他留下遗言，要把坟墓修在江边，到八月十五相会时，好听伯牙的琴声。

听了老人的话，伯牙万分悲痛，他来到钟子期的坟前，凄楚地弹起了古曲《高山流水》。弹罢，他挑断了琴弦，长叹了一口气，把心爱的瑶琴在青石上摔了个粉碎。他悲伤地说：我唯一的知音已不在人世了，这琴还弹给谁听呢？

两位“知音”的友谊感动了后人，人们在他们相遇的地方，筑起了一座古琴台。直至今今天，人们还常用“知音”来形容朋友之间的情谊。

俞伯牙与钟子期的“知音”故事流传千古，成为人们赞颂友谊的一段佳话，正是因为他们彼此尊重，彼此欣赏，达到了真正的心意相通。

朋友可以分为认识的朋友、普通的朋友、熟悉的好友和生死至交，而最后这种生死至交就是能与你分享生命，分享灵魂的人，这样的朋友是需要用真心来寻找的。我们可以没有很多的朋友，但是必须要有一两个生死之交。

世上有许多优秀的人，他们在各个领域取得过突出的成就，他们的光芒总是照进我们的眼睛。但是一定不要被这些所谓的优秀之人的光芒所蒙蔽，须知道，这个世界上同样有许多庸人，而且不在少数。

庸人无处不在，即使在名门望族中也是如此。我们不要被一个人的外表和背景所迷惑，平庸的人有时是会伪装的。

哈定是第29任美国总统。然而，这位英俊的共和党人，是个不折不扣的平庸之辈。哈定喜欢拈花惹草，《美国时代》一书中，对他这样描述：“命运无情，它让哈定做了总统，而他却才能平常，意志薄弱，而且显然缺乏辨别是非的能力。他悠闲自在、和蔼可亲，具有一种把完全不值得信赖的人拉到自己周围的神秘魅力。”

哈定上台后，一再虔诚地表示自己要当一个好总统。为了使每个人都喜欢他，他几乎是卑躬屈膝地工作，让国会和内阁去领导立法和外交政策。哈定也许过分“善良”了，他十分轻信别人的诺言，结果把一些花言巧语、夸夸其谈，暗中却只

图捞一把的人也拉到了自己身边，如任命查尔顿·福布斯为国务院退伍军人局局长。哈定的悲剧也就产生在这里。

丑闻一桩又一桩，打击一个接一个。哈定哀叹：“天啊，这真糟糕！我和敌人倒相安无事……但我这些该死的朋友，该天杀的朋友，却使我夜夜坐卧不宁！”美国第 31 任总统赫伯特·胡佛曾是哈定内阁的成员，他说：“哈定隐约地意识到，正是曾被你看做是自己挚友的某些人干了非常对不起他的事情。这也正是哈定一生的悲剧所在。”哈定不再玩牌了，也开始戒酒。为了戒赌戒酒，他决定去西部旅游一次。他精神沮丧，忧心忡忡地出发了，但途中突然病倒。1923 年 8 月 2 日，他猝然去世，在位不到 3 年。

庸才始终是庸才，即使当上了总统也避免不了他的平庸。哈定也正是因为他的平庸导致了最终惨淡的人生结局。所以，与庸人交友的也会变成庸人，甚至能毁了自己。

中国封建历史上的昏庸皇帝实在是数不胜数。很多历史上的贤臣能将就是因摊上了一个昏庸的皇帝，使得大志难伸，最终落得个含恨而死。

蜀汉丞相诸葛亮是一位千古传颂的贤臣，他才华横溢，足智多谋，帮助刘备统一了西蜀，建立了蜀汉王朝。然而刘备死后，继承皇位的刘禅却是一个昏庸无能的皇帝，成天只知道吃喝玩乐。诸葛亮一心想在有生之年收复中原，完成蜀汉的统一大业，以不负刘备的托孤之重。但是诸葛亮屡次出兵祁山，都没有能够成功。究其原因，正是昏庸的刘禅在背后拖后腿，他听信小人谗言，在诸葛亮就要大功告成之时，要诸葛亮班师回朝，功亏一篑。诸葛亮最终还是没能完成统一大业，在五丈原含恨而终。

著名抗金英雄岳飞也是摊上了宋高宗赵构这个昏君，才被害身亡的。1114 年，岳飞率领岳家军对金人作战取得节节胜利，金人惶恐，派人贿赂宋朝宰相秦桧，让他进谗言给高宗赵构，把岳飞召回杀害。昏庸的赵构果然相信了岳飞要造反的说法，把正要收复宋朝失地的岳飞召回，并密谋将岳飞杀害于风波亭，岳飞蒙冤而死，最终不能完成自己收复河山的理想。

像诸葛亮、岳飞这样的贤能之士遇上一个庸人后照样走向失败，我们普通人更应该避免与庸人为伍。因为庸人自己平庸也就罢了，关键是他们总是将自己的平庸传染给其他人，让自己的平庸成为阻止他人成功的障碍。

庸人无处不在，就像《智慧书》中总结的，平庸之辈是由蠢人构成的。我们一定要擦亮自己的眼睛，分辨出这些庸人，远离他们，只有远离他们才能避免被攻击，避免走向失败。

俗话说，“见什么人说什么话”，虽然这是在教人们圆滑世故，但用在交友也很合适。当你觉得一个人可以交往，能和他做朋友时，你必须首先了解这个人的性格、爱好、职业等等相关的信息。只有对这个人有了深入了解，才能“对症下药”，有助于朋友关系的迅速建立。

香港的王先生凭着智慧与汗水创办了一个大型集团公司，经过几十年的奋斗与拼搏，已成为香港同行业中的佼佼者。王先生虽已成家立业，但时时刻刻都在想着家乡，想着家乡的人民，现在年龄也大了，很有一种叶落归根的想法，但苦于工作太忙，无法回去。

这时，王先生的家乡为了修筑一座大桥，需要一笔不小的资金，当地政府千方百计筹措，才筹到了总数的1/3，于是就派出陈某去找王先生，希望能得到援助。

小陈是政府对外联络办的，为人聪明，善于交际，且很有办法。他看了王先生的详细资料后，就判断王先生这时也很有回家乡投资的意向。因此，在没有任何人员的陪同，也没有准备任何礼品的情况下，陈某独自一人前往香港，并且打保票肯定会筹到款项。

当王先生听到家乡来人时，他在欣喜之余也感到有些惊讶。因为久不闻家乡的信息，突然有人来了，该不会是招摇撞骗的吧！王先生心里不由生起阵阵疑心，但出于礼节，他还是同小陈见了面。

小陈一见王先生这种态度，知道他还未完全相信自己。于是他挑起了家乡的话题，只讲家乡新中国成立前及现在的面貌变化，他那生动的语言，特别是那浓浓的爱乡之情溢于言表，令王先生深受感动，也将他带回了少年时期，想起了那时的家乡、那里的爷爷奶奶还有邻里亲戚……显然，王先生记忆深处中的那块思乡领地已被小陈揭开了盖头，蕴藏在心中的那份几十年的感情全部流露了出来，欲罢不能。

就这样，经过三个小时的“聊天”，小陈对借钱一事只字未提，只是与王先生回忆了家乡的变迁，犹如放电影一般。最后，王先生不但主动提出要为家乡捐款一事，还答应了与家乡合资办厂的要求，并与小陈成为“忘年交”。小陈巧妙利用“老乡”关系，成功地达到了求人办事的目的，更给自己增加了一位可以信赖的

朋友。

小陈交朋友靠的是打家乡亲情这张牌，遇到自己的老乡当然是谈家乡的事情，这叫投其所好。正因为小陈用这种方式交到了朋友，任务也自然顺利完成，还有一些人则用其他方式也顺利地交到了朋友。

徐志摩还在 7 岁的时候，就已经非常聪明，且对语言及文学表现出浓厚的兴趣，但直到 15 岁，他还觉得自己在这方面的学习长进不大，迫切需要一位精于此道的老师来指点。他听说梁启超是良师，但梁启超是大名鼎鼎的人物，想拜他为师可不容易。于是，他就前往表舅家请表舅从中为其引见，因为徐志摩的表舅与梁启超相交颇深。

在与表舅的一席交谈中，徐志摩充分表达了自己的迫切愿望，他那对长辈的谦恭之情和才学，深深打动了表舅，使表舅觉得此子是可造之材。于是，他亲自带徐志摩去梁启超家，让其拜在梁启超的门下。从此，在老师的辅导加上自身的努力下，徐志摩在诗歌上的造诣突飞猛进。最后，终于成了一个伟大的诗人。

徐志摩交友打的是关系这张牌，通过双方都熟识的人来牵线搭桥，建立友情，这同样是一张很奏效的牌。正确的交友方式能够给我们在交友过程中带来很多意想不到的效果。因此，在我们交友时，尽量避免千篇一律的形式，要投其所好。

朋友可以分为很多种，有从小玩到大的密友，有经常在一起玩的好友，有相识的普通朋友，当然还应该真诚直言的诤友。大多数人都有前三种朋友，但唯独没有诤友，这是一件很遗憾的事情。

《智慧书》中说到，不听取朋友意见的人是傻瓜。人人都喜欢听好话，但是诤友偏偏喜欢指出朋友的缺点，这也是很多人不喜欢交诤友的原因。可是，你会发现我们在生活中还真的不能少了这样一位诤友，如果没有这样的朋友，你在生活中会走不少弯路，你会郁闷在自己犯错的时候，没有朋友及时提醒你。

贞观二年（628），魏征被授秘书监，并参掌朝政。不久，长孙皇后听说一位姓郑的官员有一位年仅十六七岁的女儿，才貌出众，京城之内，绝无仅有。便告诉了太宗，请求将其纳入宫中，备为嫔妃。太宗便下诏将这一女子聘为妃子。魏征听说这位女子已经许配陆家，便立即入宫进谏，说明情况。太宗听后大惊，当即深表内疚，并决定收回成命。但房玄龄等人却认为郑氏许人之事，子虚乌有，

坚持诏令有效。陆家也派人递上表章，声明以前虽有资财往来，并无定亲之事。这时唐太宗半信半疑，又招来魏征询问。魏征直截了当地说：“陆家其所以否认此事，是害怕陛下以后借此加害于他。其中缘故十分清楚，不足为怪。”太宗这才恍然大悟，便坚决地收回了诏令。

由于魏征能够犯颜直谏，即使太宗在大怒之际，他也敢面折廷争，从不退让，所以，唐太宗有时对他也会产生敬畏之心。有一次，唐太宗想要去秦岭山中打猎取乐，行装都已准备停当，但却迟迟未能成行。后来，魏征问及此事，太宗笑着答道：“当初确有这个想法，但害怕你又要直言进谏，所以很快又打消了这个念头。”还有一次太宗得到了一只上好的鹞鹰，把它放在自己的肩膀上，很是得意。但当他看见魏征远远地向他走来时，便赶紧把鸟藏在怀中，怕魏征又说他荒废朝政。魏征故意奏事很久，致使鹞鹰闷死在怀中。

贞观六年，群臣都请求太宗去泰山封禅。借以炫耀功德和国家富强，只有魏征表示反对。唐太宗觉得奇怪，便向魏征问道：“你不主张进行封禅，是不是认为我的功劳不高、德行不尊、国家未安、四夷未服、年谷未丰、祥瑞未至吗？”魏征回答说：“陛下虽有以上六德，但自从隋末天下大乱以来，直到现在，户口并未恢复，仓库尚为空虚，而车驾东巡，千骑万乘，耗费巨大，沿途百姓承受不了。况且陛下封禅，必然万国咸集，远夷君长也要扈从。而如今中原一带，人烟稀少，灌木丛生，万国使者和远夷君长看到中国如此虚弱，岂不产生轻视之心？如果赏赐不周，就不会满足这些远人的欲望，免除赋役，也远远不能报偿百姓的破费。如此仅图虚名而受实害的事，陛下为什么要干呢？”不久，正逢中原数州爆发了洪水，封禅之事从此停止。

贞观十六年（642），魏征染病卧床，唐太宗所遣探视的中使道路相望。魏征一生节俭，家无正寝，唐太宗立即下令把为自己修建小殿的材料，全部为魏征营构大屋。不久，魏征病逝家中。太宗亲临吊唁，痛哭失声，并说：“夫以铜为镜，可以正衣冠；以古为镜，可以知兴替；以人为镜，可以明得失。我常保此三镜，以防己过。今魏征殁逝，遂亡一镜矣。”

高高在上的皇帝尚且需要诤友，何况我们普通人。正如唐太宗所说，诤友就像是一面镜子，他能照到你的不足之处，及时地提醒你应该做什么，不应该做什么。这样的朋友才是最真的朋友，才是我们最需要的朋友。如果我们只是一味地交朋友，而缺乏交友的质量，最终会发现，原来交的朋友到关键时刻都派不上用场了。