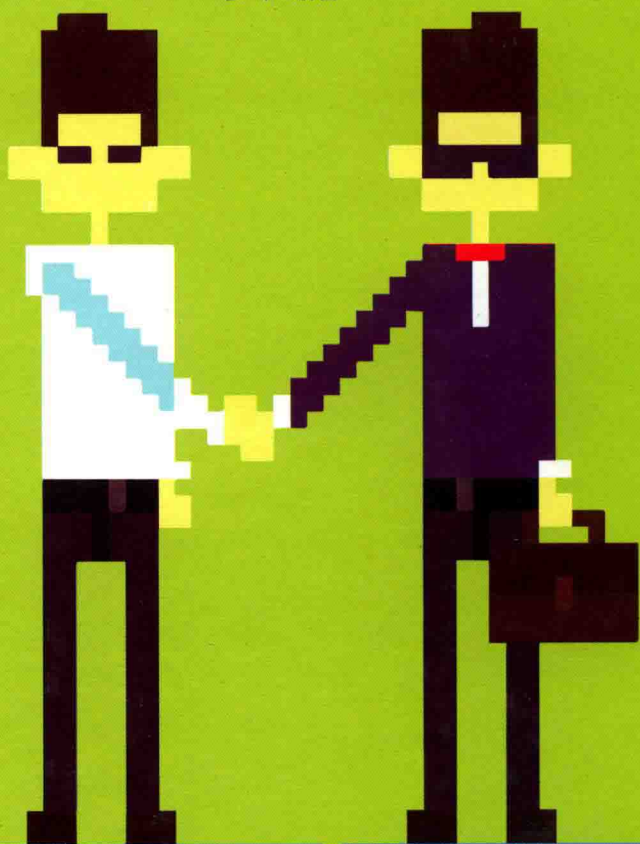


办事艺术 全知道

梦华 编著



非外借

卓越人生



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

办事艺术全知道

梦华 编著



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

图书在版编目 (CIP) 数据

办事艺术全知道 / 梦华编著. -- 长春 : 吉林文史出版社, 2017.5

ISBN 978-7-5472-4054-0

I. ①办… II. ①梦… III. ①人际关系—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第091317号

办事艺术全知道

BANSHI YISHU QUAN ZHIDAO

出版人 孙建军

编著者 梦华

责任编辑 于涉 董芳

责任校对 薛雨 王莹莹

封面设计 韩立强

出版发行 吉林文史出版社有限责任公司 (长春市人民大街4646号)

www.jlws.com.cn

印刷 北京海德伟业印务有限公司

版次 2017年5月第1版 2017年5月第1次印刷

开本 640mm × 920mm 16开

字数 208千

印张 16

书号 ISBN 978-7-5472-4054-0

定价 49.00元

前 言

一个人身处社会中，如果想要生存，并且想要取得成功的话，就需要处理各种各样的问题，面对各种各样的人。而能不能在社会上站得住、吃得开，能否在纷繁复杂的环境中自如地驾驭人生局面，做到逢凶化吉、遇难呈祥，把不可能的事变为可能的事，最后达到成功之目的，要看你是否具备必需的生存技能——会办事。

所谓会办事，就是能分清事情的轻重缓急、大小难易，办事时能把握住说与做的火候；办事前掂量好自己的身份，并了解了对方的脾气秉性和喜好，同时，还了解并能遵循一些办事过程中所涉及的社会潜规则，最终达到自己的目的。

在当今社会，会办事已经成为一个人生存必备的技能。没有哪个人是万能的，一个人不可能涉足到各个领域，人生在世，哪有万事不求人的道理，所以办事是不可避免的，这就要求我们每个人都要掌握办事的方法和技巧。

但在这个纷繁复杂的社会上办事可不像一般人想象的那么简单，办事其实大有讲究。同样的一件事，有的人办起来得心应手，水到渠成；有的人则困难重重，难达目的。有些人对此有着深刻的体会。他们在办事时得到的结果常常是要么被一口回绝，要么被人晾在一边，来个不理不睬，让自己下不了台。因此，许多人一提起办事都头疼不已。之所以有这样不同的结局，主要的原因在于两者办事方法上的差异。

办事是一门学问，更是一门艺术。如果我们掌握了办事的艺术，就能有效地利用更多的资源来为自己服务，使自己的事业和生活处处顺风顺水。如果没有掌握办事的艺术，即使是最简单的事情，也往往会以失败而告终；即使是最优秀的计划，也不会变成实际中的成功。所以说，研究和运用办事的艺术，是生存的需要，是谋事的需要，是达到目的的需要，也是实现自己理想的需要。懂得了办事的艺术，你的办事水平就会大大提高，这常常是走向实现自我的开始。

美国著名的成功学大师鲍比·凯曾说：“我从来不相信世上的好事都是留给幸运儿的，它们是留给那些精通办事技巧的智者的。”纵观古今中外，凡成大事者，他们往往都能够恰当、巧妙地运用办事的艺术，达到事半功倍的奇效。清朝著名的“红顶商人”胡雪岩之所以能官商通吃、财运亨通，即是与他高超的办事艺术分不开的。

是否懂得、能否运用办事的艺术，是一个事业成败的关键所在。那些办事的高手，总是靠各种关系努力充实自己的头脑，延伸自己的手脚，将从他人那里借来的力量，融入到自己的奋斗中，使自己的能力成倍增长，使自己要办的事轻而易举地办成，使自己的期望和梦想尽快成为现实。

办事也是需要技巧的。无数的事实证明，每一个与成功失之交臂的人，并不是缺乏成功的智慧和勇气，而是没有找到并运用办事的方法和技巧。那些成就了一番事业的人，他们并不是天生的强者，但他们之所以能成功，是因为他们知道见什么样的人该说什么样的话，办什么样的事该用什么样的方法，处处做得天衣无缝、左右逢源。社会有多复杂，人心就有多复杂，所以，求人办事不可莽撞行事，要多长几个心眼，多掌握一些办事的技巧。

但是，在这个世界上，没有哪个人是生下来就会说话、会办事的。能说会道、办事老练，那都是在社会实践和生活经历

中锻炼出来的。当然，不可否认的是，有些人有会说话、会办事的先天素质，但后天得来的社会知识和经验，更是丰富人生、提高办事能力不可或缺的宝贵财富。虽然我们有很多事不可能去亲身经历，但是我们可以向他人学习，获取经验，这样就可以迅速提高我们的办事能力和技巧，也能使我们少走弯路。《办事艺术全知道》这本书就为我们提供了这样的途径。

本书借鉴和汲取了我国古代处世智慧的精华，并结合当今社会人际关系的特点和规律，从“办事的心态、形象、礼仪及规则”“办事要靠智慧”“办事要懂的学问和技巧”“办事要会交际”“找不同的人办事有不同的方法”“提高办事的能力，办好难办的事”六大方面，全面、详尽地介绍了办事的尺度和分寸、办事语言的运用、送礼和宴请的技巧，以及如何寻求领导、同事、下属、朋友、同学、亲戚、同乡、邻居、名人等帮助办事的手段和方法。通过此书，读者可以轻松掌握办事的艺术，提高办事的能力，把握办事的尺度、分寸、火候，有效利用各种资源，达到办事的目的。希望在你走向成功的路上，这本书能助你一臂之力，使你能轻松驾驭人生局面，获得辉煌的事业和人生的转机。

目 录

第一篇 办事的心态、形象、礼仪及规则

第一章 办事的心态

- 第一节 求人办事务必控制住自己的情绪 2
- 第二节 克服自卑，充满自信 10

第二章 办事的形象

- 第一节 讲究仪表 23
- 第二节 注意自己的行为举止 35
- 第三节 让形象替你树立办事信誉 42

第二篇 办事要靠智慧

第一章 先做人后办事

- 第一节 要办成事必先学做人 52
- 第二节 做人是道，办事是术 58

第二章 办事的分寸和尺度

- 第一节 求人办事善谋划 65
- 第二节 求人办事要掌握好进退 73

第三节 找不同类型的人办事要有不同的方法 86

第三篇 办事要懂的学问和技巧

第一章 办事中的关系学

第一节 办事要有人可求、有人可找 92
第二节 让你的关系网永葆青春 111
第三节 用父母的关系网办事 122

第二章 办事的语言艺术

第一节 求人办事要说好话 127
第二节 掌握说话的技巧 135
第三节 见什么人说什么话 151

第四篇 办事要会交际

第一章 会应酬，没有办不成的事

第一节 遵守应酬准则 162
第二节 如何应对难应酬的事 174

第二章 办事送礼的艺术

第一节 怎样送礼 189
第二节 送礼的时机 204
第三节 该送什么样的礼 209

第五篇 找不同的人办事有不同的方法

第一章 找领导办事的艺术

第一节 直接找领导办事 216

第二节 通过别人找领导办事	224
第三节 找领导办事的小技巧	229
第二章 职场求人办事的艺术	
第一节 求同事办事的技巧	235
第二节 找下属帮忙的智慧	243

第一篇

办事的心态、形象、 礼仪及规则

我从来不相信世上的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。

——美国著名成功学大师 鲍比·凯

第一章 办事的心态

第一节 求人办事务必控制住自己的情绪

控制住你的情绪

求人办事首先要有个心理准备，要控制住自己的情绪。毕竟事情不会尽如自己所愿。我们可以这样设想：当一个人无意中触痛了你的敏感之处，你就不顾一切地乱喊乱叫；当人家同意你的一个观点时，你就高兴得眉飞色舞，他们对你的印象还会好吗？同样的，在办事时，如果别人不答应帮忙，你就满脸的不高兴；如果别人答应帮忙，你又高兴得忘乎所以，那别人对你的印象会好吗？

汤姆曾经告诉过朋友们这样一件事：一个星期六的上午，汤姆去会见某知名公司的部门主管。约见地点是他的办公室。主人事先说明他们的谈话会被打断 20 分钟，因为他约了一个房地产经纪人。他们之间关于该公司迁入新办公室的合同就差签字了。

由于只是个签字的手续，主人允许汤姆在场。

后来那位房地产经纪人带来了平面图和预算，很明显他已经说服了他的顾客，就在这稳操胜券的时候，他却出人意料地做了一件蠢事。

这位房地产经纪人最近刚刚与这家知名公司的主要竞争对手签了租房合同。他大概是兴奋，仍然陶醉在自己的成功之中，便开始详细描述那笔买卖是如何做成的，接着赞美该公司竞争对手主管的优秀之处，称赞其有眼力，很明智地租用了他的房

子。汤姆当时猜想接下去他就要恭维这位公司主管也作出了同样的决策。

可是不一会儿，公司主管站了起来，感谢那位房地产经纪人做了那么多介绍，然后说他暂时还不想搬家。

房地产经纪人一下子傻眼了。当他走到门口时，主管在后面说：“顺便提一下，我们公司的工作最近有一些创意，形势很好，不过这可不是踩着别人的脚印走出来的。”

或许在那个时候，房地产经纪人才意识到自己在关键时刻忘了对方，只顾着陶醉于自己已取得的推销成果，而忽略了买方也有其作出正确抉择的骄傲。这就是在办事时不会控制情绪的结果。

同时，在办事的过程中，暴躁发怒也会使人很快失败。成功需要有很强的自控能力，有处变不惊的素质。

如何学会自制呢？最好的办法就是经常将自己放在别人的位置上想想。有时自己被激怒并不是对方故意的，而是无意的行为。这种时候如果不控制自己，任由感情爆发，结果肯定没什么好处的。

一位曾在酒店行业摸爬滚打了多年的老总说：“一个人不见得有比使他伤脑筋更大的事情了。在经营饭店的过程中，几乎天天会发生能把你气得半死的事。当我在经营饭店并为生计而必须与人打交道的时候，我心中总是牢记着两件事情。第一件是：绝不能让别人的劣势战胜你的优势。第二件是：每当事情出了差错，或者某人真的使你生气了，你不仅不能大发雷霆，而且还要十分镇静，这样做对你的身心健康是大有好处的。”

一位商界精英说：“在与别人共同工作的过程中，我多少学到了一些东西，其中之一就是，绝不要对一个人喊叫，除非他离得太远不喊听不见的时候。即使那样，也得确保让他明白你为什么对他喊叫，对人喊叫在任何时候都是没有意义的，这是我的经验。喊叫只能制造不必要的烦恼。”

从上面的那位老总和商界精英的话中，我们也可以看出控制住自己的情绪对于一个人办事有多么大的影响。所以，现在如果你觉得自己还不能很好地掌控自己的情绪，同时你又想把事情办得尽善尽美，那么就多多留意，从控制自己的情绪做起吧！

懂得忍让

忍人之所不能忍，方能为人所不能为。

2000多年前，孟子就曾说过：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，曾益其所不能。”

在求人办事的过程中也是这样，不管别人是否尽力，都不要责怪，应以宽厚的胸怀对待。这样才能建立好人缘，以后办事才会变得更容易。

荀子认为：“君子贤而能容罢，知而能容愚，博而能容浅，碎而能容杂。”在生活中，我们随时都会遇到一些人说对不起自己的话或做对不起自己的事，当别人对不起我们时，我们应当怎么办呢？是针锋相对，以怨报怨呢？或是宽容为怀，原谅别人呢？最好的回答应当是容之，理解之，原谅之，并以实际行动感化之。

有这样一个例子，说的是一个卖保险的业务员。有一天，他到一家餐厅拜访店主，店主一听是保险公司的人，笑脸倏地收了起来。

“保险这玩意儿，根本没用。为什么呢？因为必须等我死了以后才能领钱，这算什么呢？”店主气冲冲地说。

“我不会浪费您太多的时间，您只要给我几分钟的时间让我为您说明就好了！”业务员笑着说。

“我现在很忙，如果你的时间太多，何不帮我洗洗碗盘呢？”

店主原是以开玩笑的口吻戏谑他，没想到年轻的业务员真

的脱下西装外套，卷起袖子开始洗了。他的这一举动，把一直站在旁边的老板娘吓了一跳，她大喊：“你用不着来这一套，我们实在不需要保险！所以，不管你怎么说、怎么做，我们绝不会投保的，我看你还是别浪费时间和精力了！”

出人意料的是，业务员每天都来洗碗盘，但店主依旧是铁石心肠地告诉他：“你再来几次也没用，你也用不着再洗了。如果你够聪明，趁早找别家吧！”

每天都面对这位店主的奚落，但是年轻的业务员忍住了，他依然天天到店里洗盘子，承受老板一家的刻薄言语。10天、20天、30天过去了。到了第40天，这个讨厌保险的店主，终于被这个青年的耐心感动了，最后还心甘情愿地投了高额保险，不仅如此，店主还替这位年轻的保险业务员介绍了不少桩生意呢！

这些无疑都要归功于年轻的保险业务员的忍让。如果他开始面对店主那刻薄的话语火冒三丈、甩手而去，也就不会赢取后来那么多的保险业务了。

可是我们也知道忍让并不是件容易的事。别人冤枉了你，你感到深受伤害，那你如何去忍让这个人呢？

首先，你应该从对方的立场看问题。这么做，也许会使你看到自己的观点不完全是客观的。其次，不要愤怒，不要嫉妒。你受到愤怒的折磨，你用敌视坑害自己，而你恨之入骨的人甚至根本不知道你在恨他。

所以，忍让他人不仅是为了你的尊严和价值，而且也是为了保护自己不受伤害，更是为了以后办起事来更加顺利。

放低自己的架子

在求别人办事时，不论你地位多高，身份多尊贵，你都应该放低架子。因为你是求别人，而不是别人求你，如果还摆出一副高高在上的架势，谁都不会买你的账。

在办事过程中，那些谦让而豁达的人总能赢得更多的成功。反之，那些妄自尊大、不肯放低自己架子的人必然会引起别人的反感，最终使自己处于孤立无援的境地。

1860年，林肯作为美国共和党候选人参加总统竞选，他的对手是大富翁道格拉斯。

当时，道格拉斯租用了一辆豪华富丽的竞选列车，车后安放了一门大炮，每到一站，就鸣炮30响，加上乐队奏乐，气派不凡，声势极大。道格拉斯得意洋洋地对大家说：“我要让林肯这个乡下佬闻闻我的贵族气味。”林肯面对此情此景，一点也不在乎，他照样买票乘车，每到一站，就登上朋友们为他准备的耕田用的马拉车，发表这样的竞选演说：“有许多人写信问我有多少财产。其实我只有一个妻子和三个儿子，不过他们都是无价之宝。此外，我还租有一个办公室，室内有办公桌一张，椅子三把，墙角还有一个大书架，架上的书值得我们每个人一读。我自己既穷又瘦，脸也很长，又不会发福，我实在没有什么可以依靠的，唯一可以信赖的就是你们。”

选举结果大出道格拉斯所料，竟是林肯获胜，当选为美国总统。

同样的道理，每个人都知道既然是求人办事，那靠的就是关系。在当今，关系是一种感情凝聚，又是一条利益通道，你有关系就有门路；没关系，你就要寻关系，在你的亲戚中找，在你的朋友中找，在你的同学中找，在你的上下级中找。直接的没有，你可以找间接的，通过地位低的，可以找地位高的，这关系之道，全在你攀援的本领。你能攀能附，就能左右逢源。所以，求人办事，需要攀附的时候你就要放下架子，趴下身子，并把相关的方面都打点周全。如果你在找关系求人时还摆出一副高高在上的架子，那结果肯定是没人愿意帮你。

例如：有个朋友为办一个手续，连跑了几个地方，不知为

什么，总是解决不了问题。有人说要送礼，他不懂送礼也不愿送礼，只有愤愤然骂上两句，自己苦恼不堪。

另一位朋友了解此事后，指点他去直接找某主任。可他到办公室却扑了个空，追到家也没人，还被势利的保姆“损”了几句。他顿时火起，却又“好男不跟女斗”，只得带着满腹懊恼回到家，发誓再也不去找人办事儿了。

那位给他出主意的朋友知晓后，哈哈大笑，说：“你呀，就这么不济事！在外边办事情哪有这么容易的！我找人办事儿是一求、二求、三求，不行再四求、五求、六求。现在，我不但脸皮厚了，连头皮都变硬了！”

一席话深深地触动了这位朋友。第二天，他又“厚”着脸皮去找某主任。结果是出人意料的顺利，主任只照例问了一些问题便为他办了手续，烟都未抽一支。

人生一世，存活下去，需要办数不清的事，需要请无数人帮忙。万事不求人是不可能的，既然要求人，架子大了是不行的。

“人在屋檐下，不得不低头。”这句话有其合理性。初涉世事的年轻人，往往“脸皮薄”，放不下“清高”的架子，自然也就不能为社会所接纳，不能与环境相适应，也就难以真正迈出走向社会的第一步。

当然，我们说脸皮薄了不行，绝不是在为“厚黑学”打廉价广告，绝不是要大家放弃原则和人格尊严。厚颜过度则是无耻。但对于我们所说的“脸皮特薄者”而言，懂得“脸皮薄了不行”，洗掉身上的迂腐与矜持，才能锲而不舍，以柔克刚，取得求人办事的成功。

耐心才能办成事

办事时，无论遇到多么困难的事情都要有耐心，这是一种基本的要求。只有忍耐，才能将求人办事的殷切之情表现出来。

有一位先生是一家汽车轮胎公司的经理，有一次他在酒吧饮酒，无意中碰撞了一位喝得酩酊大醉的青年人，结果这位醉汉借酒撒疯，对他大打出手。

事后，这位先生从店主那里了解到，那位青年发明了一种能增加轮胎强度的方法，而且申请到了专利。但他找了好几家生产汽车轮胎的厂商，要求他们购买他的专利，都碰了壁，而且被他们视为异想天开。所以，他感到怀才不遇，整日忧郁不乐，就来这里借酒消愁。

当这位先生得知这些情况后，不但不介意这位青年对他的不恭，而且决定聘请他来自己公司做事。

一天早晨，他在工厂的门口等到了这位青年人，但青年人却心灰意冷，不愿向任何人谈起他的发明。他没有理睬这位先生，径自进工厂干活去了。但是，这位先生一直等在工厂的大门口。

中午，工人下班了，却不见那位青年的踪影。有人告诉这位先生，那个青年人干的是计件工作，上下班没有固定的时间。

天气很冷，风也很大，但这位先生一直没有离去。就这样，他从早上8时一直等到下午6时。那位青年走出厂门，他一见这位先生的面，便爽快地答应与他合作。

原来吃午饭时，那位青年出来看到这位先生等在门口，便转身回去了。但后来，当他知道这位先生一天不吃不喝，在寒风中等了近10个小时之久，不禁动心了。

当然，这位先生正是求得了这位青年才俊后，才推出了新的汽车轮胎产品，并很快在竞争激烈的市场上站稳了脚跟。

这位先生以他的忍耐之心表达了他求才的殷切之情，并获得了那位青年人的理解，从而使他答应了自己的请求。

每一个人都有这样的经历，那就是当人们不耐烦时，往往变得粗鲁无礼、固执己见，使人感觉难以相处。这种行为是有害无益的，尤其在求人办事的过程中，俗话说：“心急吃不了热