

1 智慧办事的先决条件

要怎样才能做到智慧办事？我相信，这是一个很多人都没有弄明白的问题。其实，智慧办事也并非全然不能做到，只要你具有各方面充分的知识，了解世界的最新信息，再加上你的热情和冲劲以及恰当的方法，就完全可以了。

1. 信息的重要性

我们在办事时，对于对方的具体情况不可能知道得很多。但在办事之前我们掌握的信息越多，准备得越周密，我们在办事时就越能得心应手。因此我们应尽量全面地收集有关的信息，研究信息，即使次要的信息也可能有其价值。

往往有一些没有经验的办事者认为，在办事前自己的信息暴露给对方越少，自己就越占优势。这种观点通常是错误的，其实，信息是具有两重性的，一方面，自己拥有了尽可能多的信息，固然可以使自己在办事过程中少犯错误，提高办事效率；另一方面，在对方拥有适当的信息时，会使对方适时地做出正确决定，与你愉快地合作将事情圆满完成。

我们一定要把准备工作的范围做全面考虑，哪些信息和资料应提供给对方，就要及时送到对方手中，以建立一个共事的基础。尽管有时觉得对方也许根本不需要这些资料。试想，一份制作精美的计量表、图册、说明书或目录，谁会拒绝接

受呢？

2. 专业知识的运用

在办事时，假如你未能把所学的专业知识运用得当，那么这些知识就等于无用武之地。有的人就是这样，他们已经掌握了高深精湛的专业知识，却不善于在办事时表达和运用自己的知识。

专业知识好比原料，人们可以用它生产出不同的产品。比如有两个厨师，他们各有一块好肉。一位做出了令人赞不绝口的烤肉；另一位却得到了顾客这样的评价：真可惜了这块肉！

怎样烹调这块肉，就好比怎样使用专业知识，属于办事的艺术问题。

思考务必周密

绝大多数无休止的争吵，都是因为人们没能把自己的思想正确地表达出来，或是误解了别人的意思。

我们偶尔会和对自己提出的问题和赞成的观点，表达得不清楚的对手过招，这是因为他没有对问题进行过周密的思考。待到把事情弄清楚，宝贵的时间也就流逝了。其结果是，在接下去的办事过程中，这种人不是处于被动就是遭到冷落。

有目的地办事，要求办事者做合乎逻辑的思考准备。

下面是 10 项办事会谈的要点：

- (1) 寒暄、问候；
- (2) 引起对方的兴趣；
- (3) 谈论涉及双方的事项；
- (4) 做出判断；

- (5) 提出建议；
- (6) 阐明观点；
- (7) 举例说明；
- (8) 反驳对方提出的不同意见；
- (9) 概括具有优势的条件；
- (10) 结束。

□ 要有可供选择的预备方案

即使你的办事过程进行得顺利，也不一定就能实现理想的目标。一旦在办事时出现不如意的事，你恐怕就要一无所获空手而归了。

为避免或减少此类事情的发生，在准备工作中就要把一切可能的情况考虑进去。倘若确信最佳目标有可能达不到时，就要把精力放在最佳目标的部分实现，或其他的备用目标上，但这并不意味着就得轻易放弃原有理想的目标，而是期望也许在下次办事时，我们会轻易地达到目标，因为一部分目标已经实现了，而不是从头开始。

有一句谚语说：“手中的麻绳胜过屋顶的鸽子。”如果能及时放弃遥不可及的目标，那么，转向可以确切掌握的目标，也可算是一种务实的做法。

3. 书面资料的准备

这里所说的书面资料，是指办事的要点，用某些提示词记下来的一个大致的提纲。这样做能使我们理顺头绪，周密地组织内容。这些提示词同时又是办事的资料。谈到哪，用红笔圈上，使我们随时清楚办事的进程，以及我们还要谈哪些要点。

这样能使我们的思路不至于被办事对手所干扰，而失去方向和目标。

提示词可以写在笔记本上并放在桌面上，以便于查阅。如有必要最好用大家都能看懂的符号和标志，并写得大些，以便于对方观看，这样做可增加相互间的信任。有时候，尤其是在办事的基础阶段，需要把自己准备的材料复印给对方，如此有利于使事情按照你所确定的目标发展，并可节省宝贵的时间。

无论如何不要有顾虑，让对手看到我们已经为所要办的事情做了认真周详的准备工作。已形成的文字材料，在办事过程中经过适当的补充，并可作为文件使用。

开场白不要废话连篇

如果办事时的开场白，既没有预先准备，也没有经过仔细思考，尽是一些空洞无物的言词和过分亲热的用语，无疑地，会令人厌烦。开场白同样要认真思考和准备，它也属于正式办事的要点。

那么怎么说才是一个好的开场白呢？向对方表示谢意，历来是好的开场白。况且我们总有一些原因要向对方致谢，比如他打电话给我们，写信给我们，送资料给我们；还有更简单的，他把时间奉献给我们。讲话前用脑想想，总可以找到向对方致谢的理由。

上司与职员的谈话，十之八九有这样的开头：“张先生，我让您来是因为……”很可能他会奇怪地发现，张先生怎么不高兴了。但是如果他说：“谢谢，张先生，请您到这里来是一件关于……”这样就能顾全张先生的自尊心了。

4. 洞悉对方的想法

我们在处理每件事的时候，都需要发挥智慧及组织能力，掌握并解释情报，才能得心应手地完成每件事。这些情报，乃是透过感觉器官——眼、耳、鼻、皮肤、肌肉等——再经神经组织而传达到脑部，加以解读，然后再根据这些情报，采取行动。

我们需要的情报，多半需由他人供给，有些人会主动地提供情报，但是由自己在办事时引导出来的是最直接也是最重要的信息。

如何导引出情报

为了从别人那儿导引出情报、信息，通常，我们会要求对方为我们做某些事；或者耗费对方的时间与精力，请对方考虑提供我们所要求的情报；甚至要求对方给予我们本不想告诉我们的情报。也就是说，拜托对方把自己的事情暂时搁在一边，而将思绪集中于我们所要求的事情上。

这时候，对方的内心会因“是否应提供情报？”而产生纠葛。如果对方的内心，倾向于“不想提供”时，就意味着他不想将自己的注意力转移，因为他也有自己的想法及感情，不希望为了回答你的问题而感到困扰。有时候他不愿提供情报，是因为秘密原因所导致，他总认为不任意提供情报才是明智之举。

如果对方内心倾向于“想提供情报”时，就会十分乐意地向你吐露自己的想法及感情，而促进了彼此思想的交流。

使对方乐意提供情报

想得到情报，最好是由对方心甘情愿地说出。对于对方所提供的信息，必须要表示感激，如此，对方才能深刻感觉帮助你是一件愉快的事。假如在对话中，对方说出与你的问题全然无关的语言，你还是应该兴致勃勃地听。如果在回答时，他的话题偏向了他自己的领域，正表示他对于说出自己的想法及感觉有兴趣。这时，即使你渴望立刻由他口中吐露情报，仍然必须耐心地等待，注意听他所说的话，不要中途打岔。

为了让对方知道你对于他的话题很感兴趣，你只要恰当地说出你的感想就可以了。比如，表示同情，或者谈谈自己相类似的经验，或甚至向对方提供意见。

千万不能为了急于获得信息，而咄咄逼人。例如，为得到情报而一再逼问。这会让对方感到，你将他视为毫无感情，只是一味想满足自己的自私者；为了满足自己的好奇心，一再质问，让对方一一回答，就仿佛将对方视为一具“回答机器”一般。

虽然，每一个询问，都刻意在要求对方提供情报，但是，对方在你不断攻势下也会感到厌烦。且过不了多久，对你的每一句询问，就好像坐针毡一般。于是，对方就会像躲避苍蝇一样，逃避你喋喋不休的垂询了。

由容易回答的询问开始

既然对话最重要的目的在于获得信息，所以，应该要由容易回答的询问开始。因为每个人都希望对方所问的问题，自己能够正确无误地说出，所以，容易回答的事，都能让对方不假思索，心情愉快地作答。

与对方首次见面时，对话之初，对方必有所警戒，怀疑你的身份、意图，对于陌生人充满了抵抗与不信任。

这时，对方心中正在想着“这个人不知道是否能和我谈得来？”所以，你所说出的第一句话，通常就成为其疑惑的解答了。如果你一开始便提出难于回答的问题，对方便会极力想摆脱你，且不再愿意浪费唇舌。如果你再咄咄逼问，将使对方产生更强烈的反感。

但是，由易于回答的垂询开始，则能消除对方的紧张感，让他认为“这个人并不难相处”，而能充满自信地乐意回答，然后，你再继续下一个疑问。由于紧张感消除，回答时气氛就很顺畅，且慢慢习惯彼此对谈形式，整个谈话氛围就进入佳境了。

例如，律师在质问证人时，应该先由“事情何时发生的？”“那时候你在哪里？”等易于回答的问题开始，而不必立刻要求证人说出事件经过的详细过程。

同样，求职时的面试主考官，也应该由简单的层面破题，也就是由“你现在住在哪里？”“结婚了吗？”等易于回答的事情开始，再进一步问：“能不能谈谈你过去的经历？”或“能不能告诉我，你为什么想来应征这个工作？”

房地产商对于购房顾客，在开始询问时，应该要先由“你现在住的是什么样的房子？”“上班需多长时间？”等易于回答的问题开始。如果贸然地开口便问：“你想要买什么样的房子？”则可能会让事先无心理准备的顾客不知所措。

所以，对话前，必须先做点“热身运动”，让对方熟悉对话气氛之后，才进入主题。

如何询问最恰当

对话开始时，先让对方放松心情，但是接下来应该如何询

问，才能获得正确完整的情报呢？

询问可依其结构程度而分类，结构紧密的问答，乃在要求特定的事实，回答者只要在非常狭小的范围内做答即可。例如，询问对方“现在几点钟？”只是要求回答特定的时间；或者问“你喜欢草莓吗？”也只期待对方回答“喜欢”或“不喜欢”而已。也许回答者会自己再添加几句话，但询问中并没有这样的要求。

这类的询问，要求对方在非常有限的范围内做答，其结构密度较高。回答者几乎不需要思考或组织，就能据实以报。

另一种结构不紧密的问话，问者也几乎不经思考，只刺激对方说出某方面的事就行。例如，“你为什么希望得到这个工作？”或者“你认为应该如何改善状况？”等等。

当然，发问并不限制结构密度高或低，例如，可以由结构密度较低者逐渐进入较高者，“对于一般的工作，你认为怎么样？”你对于自己的工作有什么看法？”你对于上司的看法如何？”你喜欢你的工作吗？”前三个问题的结构密度由低渐增，每一个问题的结构密度都较前者高，也就是逐渐限定了话题的范围。最后一项询问是结构密度最高的，回答者只须回答“喜欢”或“不喜欢”就可以了。

结构密度较高的询问，几乎不要求对方思考，所以较容易回答，因为问话者在垂询之前，已思考过了。前面曾经提及，对话时，先进行结构较紧密的问题，使对方容易回答。让对方乐意对谈后，再提出结构密度较低的问话。

为正确了解对方的想法，如何掌握语言的结构密度呢？现在，我们就以医生与患者的对话来探讨。

医生：哪里不舒服？

患者：这几天来一直胃痛，所以，我想来检查看看，比较

安心。

医生：怎么样的痛法？

（在此，医生首先做两个结构密度较低的询问，探索患者心中的想法。这种问法，比问“有没有发烧？”“会不会觉得恶心？”等结构紧密的询问更理想。）

患者：剧痛，尤其是饭后更严重。

医生：你有没有吃了哪些造成这种情形的食物？

（医生的询问，转为结构紧密层面，这是为了能顺利诊断，必须先获得某些特定的情报。）

根据上例，我们可以发现，如果医生一开始便进行结构密度较高的问话，那么，可能就无法朝着正确方向思考，就会因不断错误尝试而得到许多偏差的认知，且往往导出性急而又毫无根据的结论，甚至误解了对方的意思。

以下我们再来一段求职者与主考官的对话。

主考官：你为什么想应征这种推销工作？

（结构密度较低的质疑。）

求职者：我想改变人们对于推销物品的看法。

主考官：嗯，这种想法在推销工作上确实很重要，但是应该还有其他的原因吧？

（虽然这句话是采用询问的方式，但是如果主考官说完这句话之后便沉默下来，也算是一种质问。这句质问的结构密度较低，意在促使对方说出应征工作的其他理由。）

求职者：是的，我觉得当推销员必须要有积极性，我自认为具备这方面的能力，同时，我也喜欢外勤工作。再加上推销工作不仅能一展实力，而且升迁又快！

主考官：喔，那么推销工作可说是获得最高地位的最佳手段喽！

（这句话虽非询问形式，但主考官为了听求职者的回答而沉默下来，就产生与询问相同的效果，且是结构密度较高的询问。主考官想要了解求职者对于推销工作是否有兴趣，或者只为了找升迁的机会。）

结构不紧密的质疑，多半是为了下列目的而加以利用：想要了解对方大概的思考方向；或者想要了解对方的想法，但找不到特定的问题；或者想了解对方的感情，但用特定的询问方式，对方可能无法清楚回答；或者想让对方积极地参与话题等。

另一方面，结构较紧密的质疑，多半是适用于如下各种场合：想得知特定事实，或者想确认对方与自己想法是否相同。

套出情报的技巧

想要有效地套出情报，最好是采用结构密度较低的询问。这类的问话并不是要对方回答特定的事实，而是要求对方说出某种话题。于是，更能促使对方将注意力集中于话题上，而传达更多的情报。有些人本来不太愿意回答，经此一问，便滔滔不绝，畅所欲言。

同时，一般人总是认为说话不能只说一半，否则就不应开口。于是，便一鼓作气将心里的想法全部倾吐，或者由于担心对方误解自己的意图，而一再说明自己的想法。

询问的结构愈不紧密，所获得的情报愈多，如果能巧妙运用，便能套出更多的信息。所以，我们可以说，套取情报的能力，与对方说话的“量”成正比。

5. 不紧凑的询问要诀

以下列举几个结构不紧密的询问方法。

并非仅要求对方答“是”或“不是”的询问

这种询问方式，并非仅要求对方回答“是”或“不是”，或者仅提供某种事实而已，还要求对方说明自己的意见。

结构不紧密的询问，例如：“你对于这项政策有什么看法？”“对于这种变化，你的感想如何？”“到底发生了什么事？”他为什么会拒绝？”等等。这类询问通常都要求回答者说明理由及方法，或者详细描述某事。

此外，有关时间或场所的询问，其结构程度则要比前者更高一些。至于同时举出几个项目，让对方选择的询问，其问题的结构密度亦较高。例如：“你喜欢这个吗？”仅仅须由对方答“是”或“不是”；或者“这三个当中，你最喜欢哪一个？”只要求三中选一。

“……怎么样”的询问方式

第二种结构密度较低的方法，是将问题以“怎么样”的形态表达。例如：“关于运输方面怎么样？”关于设备方面怎么样？”等，要求对方就该问题做说明。

反复关键词

第三种结构密度较低的询问方式，是重复对方所做回答中的关键词。例如：询问对方关于工作的感想，对方回答“虽然我很喜欢这份工作，但与上司处得不好。”这时，只要重复“跟上司处得不好？”就可以让对方更详细地做说明。虽然只是重复对方话中的一部分，但这句关键词的反问，却包含了希望对方更详细说明，以便清楚了解实情的意思。又如，对方回答：“那家公司的产品虽然不错，但是不经济。”你只要反问：

“不经济”就能让对方更细致地说明。

摘下重点，再次询问

想套出情报的第四个方法，是使用结构密度较高与较低的折衷询问方式。换言之，当对方做过回答之后，你就摘要其话中重点，依你的解释，再度询问对方。如果对方表示同意，那么你的摘要询问，只在于对方回答“是”，所以是结构密度较高的询问形式；但是，如果对方不同意，那么你所做的摘要询问，便成为结构密度较低的询问形式，对方会更详细地说明其反对理由，且往往在说明中再度添加新情报。

想学会这些要诀，必须多加训练，实地应用于对话中。也许刚开始并不顺利，但能慢慢地进入情况，且必能增进对话的乐趣，使说话内容更有价值。

6. 保持热情

美国哲学家、散文家及诗人拉尔夫·沃尔德·爱默生说过：“没有热情，任何伟大的业绩都不可能成功。”

不管是什么样的事业，要想获得成功，首先需要的就是工作热情。推销事业尤其如此。因为推销员整日、整月甚至整年地到处奔波，辛苦推销商品，其所遭遇的失败不用说了，就是推销工作所耗费的精力和体力，也不是一般人所能吃得消的，再加上失败甚至连连失败的打击，可想而知，推销员是多么需要热情和活力。可以说，没有诚挚的热情和蓬勃的朝气，推销员将一事无成，所以，推销员不仅要锻炼健康的体魄，更重要的是具有诚挚热情的性格。热情甚至就是推销成功与否的首要条件，只有诚挚的热情才能融化客户的冷漠拒绝，使推销员

“克敌制胜”。可见，热情的确是推销员成功的一种天赋神力。

热情是我们最重要的财富之一。不管我们是 30 岁、60 岁还是 90 岁，热情会使我们青春永驻。这意味着任何年龄的人只要具有自我完善的强烈愿望，他都可以找到永不衰老的源泉。不管你是否意识到，每个人都具备着火热的激情，只是这种热情深埋在人们的心灵之中，等待着被开发利用，为建设性的业绩和有意义的目标服务。

你要找到自己办事的热情，正如寻找到信心和机遇那样。办事热情全靠自己创造，而不要等他人来燃起你的热情火焰。

办事热情应该是一种能转变为行动的思想，一种动能，它像螺旋桨一样驱使你达到成功的彼岸，但首先你得有一个决心。要达到的目标。热情意味着对自己充满信心，能望见遥远之巅的胜利景色。你能集中自己的全部精力，勇气百倍；你也能够自律自制，运用自己的想像力，修身养性，日臻完善；在你渴求悔过时能迅速回到现实中来，那你就能获得成功了。

试问，我们在热情中办事时能找到迷惑、失望、惧怕、颓废、担忧和猜疑吗？当然不能！这些消极情绪使你未老先衰。恰恰相反，热情为你终生带来年轻和成功。

卡耐基指出：正确的思想，会使任何工作都不再那么讨厌。老板要你对工作感兴趣，他才好赚更多的钱。但是我们何不忘掉老板想要什么，而只是想着：对工作感兴趣，对自己有好处。提醒自己，这样可能使自己从生活中获得加倍的欢乐，因为你醒着的时候，约有一半时间要花在工作上，要是在工作中找不到快乐，就决不可能再在任何地方找到它。不断提醒自己，对自己的工作感兴趣，可以将你的思想从忧虑上移开，而最后，还可能带来晋升和加薪。即使不这样，也可以把疲乏减至最少，并帮助你享受自己的闲暇时光。

生活成功的主要道理之一是，每天保持对工作的兴趣，能够有持久的办事热情，并能将每一天看得同样重要。

热情是办事成功的基础

热情代表着一种积极的精神力量，这种力量不是凝固不变的，而是不稳定的。不同的人，热情程度与表达方式不一样；同一个人，在不同情况下，热情程度与表达方式也不一样。但总的来说，热情是人人具有的，善加利用，可以使之转化为巨大的能量。

你内心里充满要帮助别人的热情，你就会兴奋，你的精神振奋，也会鼓舞别人工作，这就是热情的感染力量。

在职业生涯中，要想与别人竞争，必须保持一股工作的热情。所以，这里提出了“热情加油站”的概念。所谓“热情加油站”，就是在心理中枢系统经常不断地激发兴奋神经，把心理因素转化成工作热情。当然，不是让你榨干热情，而是疏通情感渠道去补充热情，从而起到加油站的作用。像没有汽车加油站，汽车就不能跑长途一样，热情不加油，职业活动也不能维持长久。只有当热情发自内心，又表现成为一种强大的精神力量时，才能征服自身与环境，创造出日新月异的成绩，使你在激烈的竞争中立于不败之地。热情是办事成功的基础。

你如果已经工作了，就会知道，当你最初接触一项工作的时候，由于陌生而产生新奇，于是你千方百计地了解熟悉工作，干好工作，这是你主动探索事物秘密的心理在职业生涯中的反映。而你一旦熟悉了工作性质和程序，日常习惯代替了新奇感，就会产生懈怠的心理和情绪，容易固步自封而不求进取。你这种主观的心理变化表现出来，也就是情绪的变化。

有热情才能有积极性，没热情只能产生惰性，惰性会使你

落伍。业绩不佳难免要被“炒鱿鱼”。这也是职业生涯中的一条规律。由此看来，你能不能与别人竞争，关键靠你的心理素质和内心动力，也就是靠坚持不懈地工作的热忱。

松下幸之助 13 岁还是个学徒的时候，一直想独立卖成一辆自行车，可是，当时自行车是百元上下的高价商品，相当于今日的汽车，即使有人想买，也轮不到松下这样的小徒弟一人去销售，顶多是让松下跟着伙计送车去罢了。

很幸运，有一天本町二段的铁川蚊帐批发商店打电话来：“送自行车给我们看看吧。我们老板在，现在赶快送来！”这时刚好店伙计不在，主人说：“对方很急的样子，无论如何，你先把这个送过去吧。”松下听了，以为好机会来了，精神百倍地把自行车送到铁川那里。

那时因为松下只有 13 岁，人家把他当作可爱的小孩。老板看他拼命说明的模样，摸摸他的头说：“你很热心，是个好孩子。好吧，我决定买下来，不过要打九折。”松下因为太兴奋了，所以他没拒绝就回答说：“我回去问老板！”说着跑回来告诉主人：“对方愿意打九折买下来。”主人却说：“打九折怎么行呢？算九五折好了。”这时候，松下一心一意想第一次独立成交一笔生意，很不愿意再跑一次去说九五折。他竟对主人说：“请不要说九五折，就以九折卖给他吧。”说着说着就哭起来。主人感到很意外：“你到底是哪方的店员呢？你怎么了？”松下哭个不停。过了一会儿，对方的伙计到店里：“怎么等了这么久呢？还是不肯减价吗？”主人说：“这个孩子回来叫我九折卖给你们，说着说着就哭了起来。我现在正在问他，到底是谁家的店员呢。”伙计听了，好像被松下的热心和纯情感动了，立刻回去告诉他的主人。铁川的主人说：“他是一个可爱的学徒。看在他的份上，就按照九五折买下来。”这

笔生意终于成交了。这就是松下第一次成功销售自行车的例子。铁川的主人甚至对松下说：“只要你在五代（松下当时学徒的商店）这期间我们买自行车，一定向五代买。”

同样一件事，都由你来干，有热情和没有热情，效果是截然不同的。前者会使你变得有活力，事情办得有声有色，创造出许多辉煌的业绩；而后者，则使你变得懒散，对事情冷漠处之，当然就不会有什么发明创造，潜在能力也无所发挥。你不关心别人，别人也不会关心你；你自己垂头丧气，别人自然对你丧失信心。你成为这个职业群体里可有可无的人，你也就等于取消了自己继续从事这份职业资格。可见，培养职业热情，是竞争至关重要的事情。

首先你要告诉自己，你正在做的事情正是你最喜欢的，然后高高兴兴地去做，使自己感到对现在的职业已很满足。其次，是要表现热情，告诉别人你的办事状况，让他们知道你为什么对这项职业感兴趣。

事实上，每个人都有理由充满办事热情，不论是作家、教师、工程师、工人和服务员，只要自己认为理想的职业就应该是热爱的，热爱也就自然珍惜。但有些职业在经过深入了解以后，可能会感到不过如此，用不着付出多大努力，已是绰绰有余，于是便以例行公事的态度从事之，这样问题就出来了。你虽然热爱自己的职业，却不知道怎样把职业掌握在自己手里。再熟悉的职业，再简单的事情，你都不可掉以轻心，都不可没有热情。如果一时没有焕发出热情，那么就可能会强迫自己采取一些行动，久而久之，你就会逐渐变得有热情。假使你相信自己从事的职业是理想的，就千万别让任何事情阻止了你的工作热情。

世上许多办得极好的事情，都是在热情的推动下完成的。

关键所在，是要有把事情做好的热情，并能善始善终。

你常常会遇到这样的情况，有的职业，你认为是很好的，也蛮有办事热情，可常听到种种非议，在你的热情上泼冷水。把握不住，就会把一份好端端的职业断送掉。应该承认这种制冷因素是客观存在的，但这只是影响热情的外在原因。保持热情的内因是良好的心理素质，要相信你认为好的，必定是好的。与其担心别人的评论，不如设法完成你所择定的事情，创造出无可争辩的实绩，让人刮目相看。

在马萨诸塞医科大学的治疗中心，创办人兼指导者乔·卡伯特·津恩对患者在进行一项训练，以帮助参与者增强对现实的一种新鲜感。训练不包括催眠、唱歌等，仅由一项简单的事情构成：吃葡萄干。不是囫囵吞枣，而是用一种新方法吃，全神贯注，就像品酒师鉴定法国波尔多佳酿一样。参与者有意识地拿起葡萄干，观察颜色，辨别味道，然后从容地把它放在嘴里，用舌头感觉葡萄干皮上的皱折，用牙齿细细咀嚼，接着小心地咽下去，感觉它滑入喉咙，体会它独有的滋味。大部分参与者说，在这个过程中有一种紧张刺激的感觉，他们立刻从吃葡萄干中体会到用心从事一项活动与匆匆忙忙、毫无意识、心不在焉地做事（而这是通常的态度）的对比反差。

这项练习的要点（增强对现实存有一种新鲜感的要点）是提高你注意眼前事务的能力。远离过去及将来那些无尽的浪费精力、破坏新思路的担忧与烦恼，努力地去恢复你的热情与信心；学会专心致志地吃葡萄干或专心致志地制订新的营销战略，专注将使你以富有创造性的思想来完成当前的任务。

勇于冒险，不怕失败

勇于冒险求胜，你就能比你想像的做得更多更好。在勇于