

20世纪最伟大的成功学励志经典  
世界最有影响力最实用的口才学读本

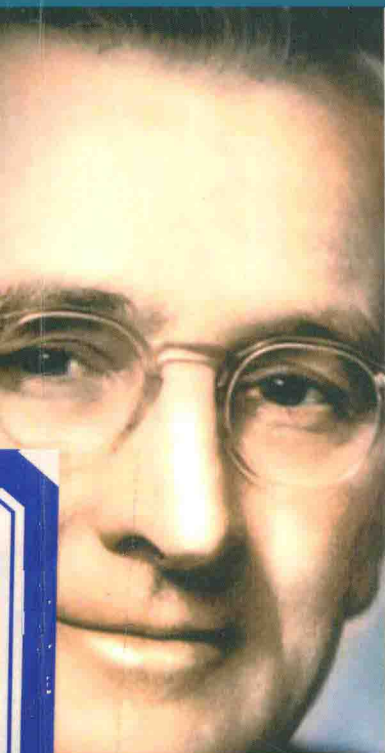
# Carnegie's

Magic of Talking Arts

(美)卡耐基 著 林 凯 编译

令亿万读者受益终身的扛鼎之作。  
穷极语言世界里的说话技巧，尽显智识谋略中的魅力口才，  
让你在舌尖上疯狂舞动。

成功大师  
畅销经典  
珍藏版



# 卡耐基 魅力口才 与说话技巧

你只要往自己的周围望一望便会发现，没有哪种商业、社交、政治、事业，甚至社区里的活动，能够离得开走向前台开口说话。

——卡耐基

中国商业出版社

**Carnegie's**

Magic of Talking Arts

(美)卡耐基 著 林 凯 编译

卡耐基  
魅力口才<sup>与</sup>  
说话技巧

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基魅力口才与说话技巧 / (美) 卡耐基 (Carnegie, D.) 著; 林凯  
编译. -- 北京: 中国商业出版社, 2013.4

ISBN 978-7-5044-8007-1

I. ①卡… II. ①卡… ②林… III. ①口才学—通俗读物  
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 037882 号

责任编辑: 张振学

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京市京东印刷厂印刷

\*

710×1000 毫米 16 开 14 印张 200 千字

2013 年 4 月第 1 版 2015 年 2 月第 2 次印刷

定价: 29.80 元

\*\*\*\*\*

(如有印装质量问题可更换)



## 征服烦恼，拥抱成功

哈佛大学里最杰出的心理学教授威廉·詹姆斯曾经写道：“不管任何课程，只要你能满怀热忱，就一定可以确保无事。假如你对某一结果热切关注，你一定会达成愿望。假如你全心想做好一件事，你一定会做好它。假如你期望财富，那你就拥有财富。假如你渴望成为一个博学的人，你一定会学富五车。只要你真心地期盼这些事，只有你心无旁骛地去努力，你才不会胡思乱想一些不相干的事，你才会得到你想要的东西。”

我是完全同意这一观点的，人的潜力是无限的，关键是你能够相信和开发自身的潜能。因为我自己的亲身经历和我所见证的数以万计的学员的成功奇迹都是最好的证明。

也许你只看到我今天的辉煌成就，但是你并不了解我的过去。其实，在三十五年之前，我肯定是纽约市区里最不开心的那个年轻人。那个时候，我是靠推销货车维持生计的，微薄的收入、枯燥乏味的工作，都令我非常的烦恼。而简陋的居所与不能不去廉价而肮脏的小饭馆吃饭的尴尬和委屈，让我对生活

更加的不满。我的内心总是充满了苦闷和烦恼。难道这就是我所期望的吗？我扪心自问。以前的种种美好的梦想难道都成了终将幻灭的海市蜃楼了吗？不！于是，我毅然地辞掉了这份令我十分痛苦的工作。转而去怀俄明立州师范大学读书，并接受了一定的公共演讲课程方面的训练，积累了宝贵的经验，从而能够在毕业后进入纽约基督教青年会夜校成人班授课。在那里，我收获了人生的重大发现，也逐步走向了快乐而幸福的人生。我完全没有想到，就是三十五年前那个决定彻底地改变了我的人生道路，使得我在以后的几十年中获得了超越我的最高期望的幸福和快乐。

在基督教青年会夜校，我发现，来上课的各行各业的人们都是为了解决实际问题——征服烦恼，拥抱成功。比如：他们希望自己能够有勇气在公开场合站出来说话，而不是胆怯或者因害怕而晕倒；他们希望培养坚定的自信心；他们希望自己受到领导赏识，晋职加薪，事业有成；他们希望自己能够找到与难缠的客户沟通的好办法，不至于因为无法解决突发事件而蒙受损失；他们希望能够处理好家庭生活中的各种关系……因此，我的每一节课都要讲得生动有趣，并且能够帮助他们解决问题。这一发现令我十分激动和兴奋，我终于找到了工作的更大价值和快乐所在。

为此，我查找了很多书籍来阅读，包括几百位名人贤士的人物传记，还参考了古往今来的哲学家们对于烦恼和人生的论述。同时，我还特意拜访了各个行业的杰出俊才，如杰克·邓甫希·布莱德雷将军、克拉克将军、亨利·福特、艾莲娜·罗斯福等人。此外，我还开办了一个实验室，专门研究如何征服烦恼，这是世界上的第一所也是唯一的一所此类实验室。我教给学生如何摆脱烦恼，开启不一样的人生。

自1912年开始，我就陆续开设了“如何当众演讲”的课程、教育讲座等等各种培训，目前，已经有几十万人从我这里成功毕业。

我衷心地希望，你可以亲自到我的家里或者是我们在世界各地所设立的代表处去看看，那么，你就可以看到那些存档的感谢信了。这些信件来自你所熟悉的

《纽约时报》、《华尔街日报》等报刊上的工商业界的杰出人物；来自社会名流，如州长、国会议员、大学校长、影视明星；来自普通人，企业中层管理者、劳工、工会会员、大学生、家庭主妇、牧师等等。他们都希望能够游刃有余地处理各种关系，希望能够气定神闲、信心十足地表达自己的思想并被别人所接纳。我见证了他们的奇迹。

比如：艾林先生在《讲演季刊》中做了一篇题为《讲演与领导事业上的关系》的文章，其中提到：“在历史上，有不少商业上的人才是凭着在讲坛上的优秀表现而被器重的。在多年以前有这样一位青年，他起初只是堪萨斯州的一个小分行的主管，就是因为一场精彩无比的演讲，他获得了提升。后来，他成了公司的副总裁，专门负责业务的拓展工作。”这件事的内幕我是知情者，那位副总裁其实就是担任国家现金注册公司理事会会长并兼任着联合国教科文组织主席的艾林本人。

本书是我多年培训经验的分享，不是闭门造车的异想天开，也不是空洞无物的研究专著，而是成千上万的真实故事所总结的成功精髓。它的价值是无法估量的。法国哲学家华莱理说：“科学，就是把许多成功的秘诀收集在一起。”本书正是这样，收集了许多解除烦恼、走向成功的秘诀。当你翻开这本书，成功的决定权就紧握在你自己的手里。只要你能够按照书中的方法和建议去行动，你一定可以拥有快乐而成功的人生。

*Carnegie, D.*

## 第一章 培养非凡而优雅的谈吐

1. 你的微笑价值不止百万 / 003
2. 倾听比倾诉更令人舒心 / 005
3. 以和善的方式赢得人心 / 009
4. 赞美对方，使其获得自重感 / 011
5. 多抛橄榄枝，做话题的制造者 / 015
6. 把握节奏，说话要传情达意 / 018

## 第二章 魅力口才修炼要诀

1. 不害怕，恐惧永远都是纸老虎 / 025
2. 不自卑，自信者他人才会信之 / 027
3. 不气馁，借用他人的有效经验 / 031
4. 要阳光，积极的心理暗示很必要 / 034
5. 要热忱，满怀希望等待实现理想 / 036
6. 要执著，心中始终坚定必胜信念 / 039

## 第三章 游刃有余的社交魅力口才

1. 凸显关注，牢记对方身份信息 / 045
2. 尊重他人，不从正面指出过错 / 048
3. 站好队，始终从他人立场出发 / 050
4. 用热情洋溢的话真诚赞美对方 / 053

5. 勇于担当，认错也能以退为进 / 056

6. 建议比命令更容易被接受 / 059

## 第四章 百战不殆的辩论魅力口才

1. 随机应变，风趣对答 / 065

2. 尊重别人，不当面指正他人的错误 / 067

3. 心理引导，始终让对方做出肯定回答 / 070

4. 寻找话题，旁征博引藏玄机 / 072

5. 巧比妙论，掌握说服对方的说话技巧 / 075

6. 探因究果，把握事物的因果关系 / 078

## 第五章 激情四溢的演讲魅力口才

1. 有备而动，让演讲踏歌前行 / 085

2. 要热诚，感动自己更能感动他人 / 088

3. 营造氛围，唤起情感共鸣 / 090

4. 巧妙地运用幽默的力量 / 093

5. 设置悬念，激发听众兴趣 / 096

6. 将“再见”说于听众的微笑中 / 099

## 第六章 出奇制胜的谈判魅力口才

1. 掌握谈判中提问的艺术 / 105



2. 谈判中让步行为的取舍 / 108
3. 细节往往是成功之所在 / 111
4. 软硬兼施，能方亦能圆 / 115
5. 活用激将法，事半功倍 / 118
6. 沉默有时是最好的武器 / 121

## 第七章 左右逢源的职场魅力口才

1. 能说会道，掌握面试主动权 / 127
2. 面试时如何巧妙“谈薪” / 129
3. 与下属沟通的口才艺术 / 132
4. 与同事沟通的口才艺术 / 135
5. 与领导沟通的口才艺术 / 138
6. 让你的批评容易被接受 / 141

## 第八章 无往不胜的推销说话技巧

1. 幽默是推销员的通行证 / 147
2. 用美好的语言打动顾客 / 149
3. 微笑是心灵的名片 / 152
4. 把情感推给“上帝” / 154
5. 以真诚赢得对方的信任 / 157
6. 投其所好，深入人心 / 160

## 第九章 得心应“口”的说服说话技巧

1. 动之以情，攻心为上 / 167
2. 将心比心，有理有力 / 169
3. 迂回诱导，循循善诱 / 172
4. 让对方开口说“是” / 175
5. 让对方认为是他的主意 / 178
6. 言之有理，以理服人 / 180

## 第十章 有声有色的夫妻相处说话技巧

1. 唠叨就是爱情的诅咒 / 187
2. 真诚地赞美你的爱人 / 189
3. 忍让相安，和谐共生 / 192
4. 幽默是婚姻的润滑剂 / 195
5. 讲究语言的表达方式 / 198
6. 创造双赢的夫妻沟通 / 201

## 附录

- 卡耐基生平 / 207  
卡耐基著作 / 209

---

· 第一章 ·

# 培养非凡 而优雅的谈吐

---

一个人的谈吐有时往往能影响到一个人的生存状况。好的口才能够使你的生活处处顺利，在紧要关头化险为夷；使你在人际交往中事事如意，八面玲珑……好好把握每一次表现的机会，你天生将无比亮丽。



## 1. 你的微笑价值不止百万

施科瓦先生曾告诉我，说他的微笑能抵得上 100 万美元。他大概是在向我暗示微笑的真理，因为施科瓦的性格魅力，以及他那令人欢喜的能力，几乎正是他特有的成功的全部原因。而他的个性中最可爱的因素之一，就是他那迷人的微笑能够打动一切人。

面带微笑给人温暖如春的感觉，满脸冰霜给人冷如寒冬的感觉。真诚的微笑往往会给人留下美好而深刻的印象。有人说，微笑是人际交往中最佳的通行证，是人与人之间最短的距离。

做一个真诚微笑的人，微笑会让人觉得你非常友善，他会明白你的心意：“我喜欢你，你使我快乐，我很高兴见到你。”

我曾建议我班上的商界学员，让他们花上一个星期的时间，每一天的每一个小时都对别人微笑，然后再回到班上来谈他们的体验。事实上，他们这样做之后的效果怎样呢？

这是纽约证券交易所会员威廉·史丹哈德写来的一封信。他的情况并不是个别现象。事实上，他只是好几百人中的代表之一。

“我结婚已经有 18 年了，”史丹哈德写道，“在此期间，我从起床到准备好出门上班，我都很少对我的妻子微笑，或对她说上一两句话。我是那些在百老汇匆匆行走的人当中脾气最坏的一个。

“因为你建议我们去体验微笑，并要求我们就此进行演讲，于是我就想试一个星期，看看效果如何。所以，第二天早上，当我梳头的时候，我就看着镜子中那副阴沉的面孔，对自己说：‘比尔，你今天必须扫除你脸上的愁容，你一定要微笑。你现在就必须开始。’我坐下吃早餐的时候，我对我妻子说：‘亲爱的，早上好！’我说这话的时候，脸上带着微笑。

“你的确曾提醒过我，她可能会感到惊讶。可是，你低估了她的反应程度。她不仅是惊讶不已，简直是被惊呆了。我告诉她，她将来每天都能看到我这种愉快的表情。从此以后，我每天早上都是这样，至今已有两个月了。由于我改变了态度，结果我们家在这两个月中所得到的快乐，比过去两年中所有的快乐还要多。

“现在，当我去办公室的时候，我会对大楼开电梯的人大声说‘早上好！’并对他报以微笑。我还微笑着和看门人打招呼。我在地铁售票处兑换零钱的时候，也会微笑地和服务员打招呼。当我站在交易所大厅的时候，还会对那些以前从未见过我微笑的人微笑。不久，我就发现每个人都对我也报以微笑。对于那些爱发牢骚的人，我也不再恼怒，而是和颜悦色地对待他们。当我听他们抱怨的时候，我会保持微笑，这样问题就很容易解决了。我发现，微笑给我带来了巨大的财富，我每天都会收获许多财富。

“我和另一位经纪人共用一个办公室，他有一位秘书，是一个很可爱的小伙子。由于我很高兴自己所取得的进展，就将自己最近所学到的人际关系哲学告诉了他。没想到他承认说，当他最初和我共用办公室的时候，他还以为我是一个郁郁寡欢的人呢。直到最近，他才改变对我的看法。他说，当我微笑的时候，他觉得非常亲切。

“现在我开始改掉了批评别人的习惯。我只欣赏和赞美别人，而不再指责他们。我也不再只考虑自己的需要，我现在更希望从别人的立场来看待问题。这些做法真的改变了我的生活。现在，我已经变成另一个完全不同的人了，我成了一个更快乐、更充实的人，而且富有友谊和快乐。这些显然才是最重要的。”

微笑是构建良好人际关系，调节各种矛盾的润滑剂。微笑就如同阳光，它能给他人带来温暖，使他们对你产生宽厚、谦和、平易近人的良好印象。微笑是一种宽容、一种接纳，它使人与人之间心灵相通，展颜一笑胜过千言万语。

对我们每一个人来说，微笑轻而易举，却能照亮所有看到它的人。当你每一次奉献出微笑的时候，你就在为人类幸福的总量增加分量，而这微笑的光芒也会回照到你的脸上，给你带来方便、快乐和美好的回忆，何乐而不为呢？

微笑是成功者的先锋。让我们细读阿尔伯特·哈伯德下面这段睿智的忠告，并为之付诸行动吧。

“你每次出去的时候，都要收缩下巴，挺起胸膛深呼吸；在阳光中沐浴，微笑着招呼每一个人，每次握手时都要用力。不要怕被误会，不要浪费时间去想你的仇敌。要在你心中明确你喜欢做什么，然后坚持不懈，勇往直前，集中精力大展宏图。随着时光的流逝，你会发觉你在不知不觉中抓住了机会，实现了自己的愿望。在脑海中想象你希望成为的那个有能力的、诚恳的、有作为的人，这种想象会长期影响着你，每时每刻提醒你，将你改造成为你所希望的那种人……思想的影响是至高无上的。必须保持正确的人生观，要有勇敢、诚实、愉悦的态度。正确的思想本身就有创造力。一切都来源于希望，每一次真诚的祈祷都会有所应验。我们内心希望成为什么，我们就会变成什么。因此，请收缩你的下巴，抬高你的头。我们就是明天的上帝。”

### 【卡耐基箴言】

- ◆ 如果你希望自己成为一位受人欢迎的说话高手的话，那么一定要记住：当你看见别人时，你也一定要心情愉悦。
- ◆ 做一个真诚微笑的人，微笑会让人觉得你非常友善，他会明白你的心意：“我喜欢你，你使我快乐，我很高兴见到你。”

## 2. 倾听比倾诉更令人舒心

许多人曾告诉我，和那些善于谈话者相比，他们更喜欢那些善于倾听者。但是，人们所具备的善于倾听的能力，好像比任何其他能力都要少。

倾听能使对方喜欢你，信赖你。每个人都希望获得别人的尊重，受到别人的

重视。当我们专心致志地听对方讲，努力地听，甚至是全神贯注地听时，对方一定会有一种被尊重和重视的感觉，双方之间的距离必然会拉近。

最近我在纽约著名的出版家格利伯举行的宴会上，遇到了一位著名的植物学家。我以前从来没有和植物学家交谈过，但是我觉得他具有极强的诱惑力。我一直坐在椅子上，静静地听他介绍大麻、大植物学家玻尔本以及室内花草等。他还告诉我许多关于廉价马铃薯的惊人事实。由于我自己有一个室内小花园，所以我经常会遇到一些问题，因此他非常热情地告诉我如何解决我的问题。

我已经说过，我们这是在宴会中。当然，在座的还有十几位客人，但我违反了一般的礼节，没有注意到其他人，而与这位植物学家谈了好几个小时。

到了深夜，当我向众人告辞的时候，这位植物学家转身面对主人，对我大加赞扬，说：“卡耐基先生真是一个最富激励性的人。”然后他又极力称赞我在某方面这样这样，我在某方面那样那样……总之，他最后说我是一个“最有魅力的谈话家”。

一个有魅力的谈话家？我？可是我在这次交谈中几乎没有说什么话。事实上，如果我不改变话题的话，即使让我来说，我也说不出什么来，因为我对于植物学所了解的知识，就像对动物解剖学一样全然无知。

但是请注意，我已经做到了认真地倾听他的谈话。我专注地倾听着，因为我真的感兴趣。当然，他也察觉到了这一点，这显然让他很高兴。

可见，这种认真倾听对方的谈话，正是我们对他人的一种最高的恭维。

伍德福德在他的书《相恋的人》中写道：“很少有人能拒绝那种带有恭维的认真倾听。”而我却比这还要更进一步。我告诉这位植物学家，我已经得到了极其周到的款待和指导，事实上我也感到如此。我告诉他，我真的希望自己能有他那么丰富的知识，而且我也确实希望如此。我还告诉他，我希望和他一起去田野中漫游，这也是我的真实希望。我还告诉他，我必须再见到他——我真的必须再见到他。

就因为这样，才使得这位植物学家认为我是一个善于谈话的人。但我实际上



不过是一个善于倾听的人，并鼓励他谈话而已。

任何人都是对自己的事情更感兴趣，对自己的问题更关注，更喜欢自我表现。一旦有人专心倾听他们谈论自己时，就会感受到自己是被重视的。专心听别人讲话的态度，是我们所能给予别人的最大赞美。所以，善于倾听的人，永远比善于表达的人更能赢得他人的好感。

多年前的一个早晨，有一位客户怒气冲冲地闯进了德第蒙德呢绒公司创始人德第蒙德先生的办公室——这家公司后来成了世界服装行业最大的毛呢料供应公司。

“这个人欠我们公司 15 美元。”德第蒙德先生向我解释说，“尽管他不承认，但我们知道确实是他错了，所以我们公司信用部坚持要他付款。他在收到我们信用部的几封信之后，穿戴整齐地来到芝加哥，怒气冲冲地闯进我的办公室，告诉我他不但不会支付那笔钱，而且今后再也不会订购我们公司任何货物。

“我耐心地静听他所说的一切。在此过程中，我虽然有好几次都想打断他，但我知道那并不能解决问题，所以我就让他尽情地发泄。

“当他最后怒气消尽，能够静下心来听别人的意见时，我平静地对他说：‘你到芝加哥来告诉我这件事，我应该向你表示感谢。你已经帮了我一个大忙，因为我们信用部如果使您不愉快的话，他们也可能会让别的顾客不高兴，那可真是太不幸了。你一定要相信我，我比你更想听到这件事。’

“他大概怎么也没有料到我会这样说。我想他可能还会有一点失望，因为他到芝加哥来，本来是想和我大吵一番的。可是我在这里向他表示感谢，而没有和他辩论。

“我明确地告诉他，我们要勾销那笔 15 美元的账，并忘掉这件事。我还说，因为他是一个很细心的人，而且只是涉及这一份账目，而我们的员工却要负责几千份账目，所以和我们的员工相比，他可能不会出错。

“我告诉他，我十分清楚他的感受；如果我处在他的位置，我也会和他感受一样。由于他不想再买我们的产品了，于是我给他推荐了其他几家公司。以前他