

卡耐基数十年从事口才研究和教育的精华，提升个人魅力的黄金法则



DALE CARNEGIE

美国著名的成人教育专家、心理学家和人际关系学
家戴尔·卡耐基的毕生心得，以超人的智慧、严谨
的逻辑，在思想和行动上给我们以指导，帮助我们以

经典口才学

鼓舞，使我们从中汲取力量，充分发挥个人潜
能，改善平凡的人生。



丁宁◎编著

卡耐基 口才学全书

BEST NEW

——最新珍藏版——



 新世界出版社
NEW WORLD PRESS



DALE CARNEGIE



丁 宁◎编著

H019/DN

卡耐基 口才学全书

BEST NEW

——最新珍藏版——



H019
DN

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基口才学全书/丁宁编著. —北京:新世界出版社, 2008.4
ISBN 978 - 7 - 80228 - 632 - 0

I. 卡... II. 丁... III. 口才学 - 通俗读物 IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 032633 号

卡耐基口才学全书

策划: 梁小玲

作者: 丁 宁

责任编辑: 梁小玲

封面设计: 创品牌

出版发行: 新世界出版社

社址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 (100037)

总编室: + 86 10 6899 5424 6832 6679 (传真)

发行部: + 86 10 6899 5968 6899 8733 (传真)

网址: <http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

电子信箱: nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电话: + 86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印刷: 九洲财鑫印刷有限公司

经销: 新华书店

开本: 787 × 1092 1/16

字数: 350 千字 印张: 20

版次: 2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 80228 - 632 - 0

定价: 39.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

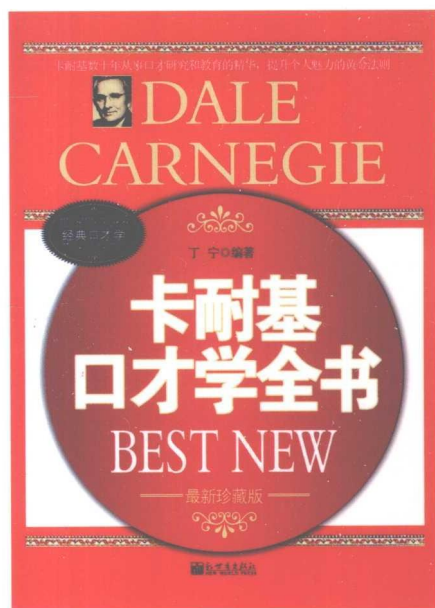


DALE CARNEGIE

戴尔·卡耐基（1880~1955），一个出生于美国西部的贫困农家子弟，青少年时期充满自卑、挫折感、恐惧和忧郁；他曾经饱受奚落、嘲笑，甚至一度想要自杀，了此余生。幸好，他最终选择了不断地自我磨练，通过自己的不断努力、摸索和实践，开创和发展了一种融合演讲术、为人处世、沟通交流和推销管理等于一体的实用口才学理论。

卡耐基所著载誉世界的《人性的弱点》、《人性的优点》、《人性的光辉》、《美好的人生》、《快乐的人生》、《伟大的人物》和《语言的突破》等作品，影响了不同国籍、不同时代的千百万人，被誉为“成功学之父”。畅销全球的《时代》杂志曾经给予他极高的评价：“或许，除了自由女神，他就是美国的象征。”

《卡耐基口才学全书》通过大量极富情趣、启人心智的故事和精炼睿智、贴近生活的说话原则，生动而具体地阐释了戴尔·卡耐基的口才智慧。不同年龄和职业的人，都能从中找到改写平凡人生的勇气、力量和方法。



责任编辑:梁小玲

封面设计:  Mb:13381106363
袁剑锋(北京)品牌设计机构



前言

卡耐基口才学全书

在这个竞争异常激烈的社会，若有一张会说话的嘴，有一副好的口才，就能增加一次成功的机会。那些事业有成、得到提拔、能够鼓舞他人、领导他人的人，往往是那些非常善于表达自己的意见，善于沟通的人。他们能够清晰地、有说服力地提出自己的思路；他们可以使意见分歧的人互相理解，消除矛盾；他们能够引导、激励、鼓舞和说服他人，获得多方面的支持，更容易地实现自己的理想。

在日常生活中，要想与别人愉快相处，必须培养自己的谈话能力，只有这样才能打开人与人之间沟通的大门，彼此的心灵才能碰撞产生共鸣。社会需要沟通、交流，而人与人之间交流思想，沟通感情最直接、最方便的途径就是语言。通过出色的语言表达，可以使相互熟识的人之间情更浓，爱更深；可以使陌生的人产生好感，结成友谊。灵活运用《卡耐基口才学全书》中的原则，将会使你交流更加顺畅，交往更加自如，生活更加愉快，工作更加轻松！

美国著名的教育家和演讲艺术家戴尔·卡耐基，一个出生于美国西部的贫困农家子弟，青少年时期充满自卑、挫折、恐惧和忧郁；他曾经饱受奚落、嘲笑，甚至一度想要自杀，了此余生。幸好，他最终选择了不断的自我磨炼，通过自己的不断努力、摸索和实践，运用心理学知识，对人类共同的心理特点进行探索和分析，开创和发展了一种融合演讲术、做人处世、沟通交流和推销管理等在内的实用口才学理论。

卡耐基并没有解决宇宙中深奥的秘密。但他源于常理的哲学影响和教育实践，却施惠与千百万人。在帮助人们学习如何处世上，在帮助人们获得自尊、自重、勇气和信心上，在帮助人们克服人性的弱点、发挥人性的优点、开发人类潜在智能、从而获得事业的成功和人生的快乐上，或许他比这一时代其他哲



人所做的都多。

卡耐基所著载誉世界的《人性的弱点》、《人性的优点》、《人性的光辉》、《美好的人生》、《快乐的人生》、《伟大的人物》和《语言的突破》等作品，影响了不同国籍、不同时代的千百万人，被誉为“成功学之父”。畅销全球的《时代》杂志曾经给予他极高的评价：“或许，除了自由女神，他就是美国的象征。”

《卡耐基口才学全书》通过大量极富情趣、启人心智的故事和精练睿智、贴近生活的说话原则，生动而具体地阐释了戴尔·卡耐基的口才智慧。它会在思想和行动上给我们以指导，给我们以鼓舞，使我们从中汲取力量，充分发掘个人潜能，塑造个人魅力，赢得更多积极因素，改写平凡的人生。

Ka Nai Ji Kou Cai Xue Quan Shu



目 录

卡耐基口才学全书

第一课 注重培养表达能力，提高口才技巧

一个人的说话能力，可以显示他的力量。口才好的人，说话说得使人钦服，往往可以很顺利地达到自己的目的。一个人如果具有良好的口才，无论是在职场追求晋升，还是在生活中交友待人，都一定会潇洒自如。说话是人的天赋本能，但良好的谈吐要靠后天的习练。

- 良好的口才有助于事业的成功 /3
- 灵活地运用思维是良好口才的重要环节 /6
- 谈话时要尽量准确、恰当地使用词汇 /8
- 在谈话中尝试运用不同类型的哲理性语言 /10
- 巧妙地传达和正确地理解“言外之意” /11
- 学习和采用更吸引人的说话方式 /12
- 重视停顿在语言交际中的作用 /14
- 进行科学适度的发音训练 /17
- 在不同的场合和面对不同的谈话对象要调整好声音 /19
- 把啰唆当做必须克服的缺点 /20
- 树立自信，克服当众说话的胆怯心理 /23
- 摆脱过去当众说话失败的阴影 /28
- 当众说话时要摆出生气勃勃的样子 /29
- 在谈话中要善于运用幽默 /31
- 依靠幽默的力量能够化解困境 /36
- 幽默都是不可缺的说话艺术手段 /38



真正的幽默需要具备一些基本的素质	/41
要掌握一些谈吐幽默的实用方法和技巧	/42
在日常生活中恰到好处地运用幽默	/44
开玩笑一定要掌握住必要的分寸	/46

第二课 提高日常交流和沟通的语言技巧

人人都离不开日常的交流和沟通。沟通就是为了彼此建立关系。沟通，是使你的理想被接受，或获得你所想要的东西的一种力量，为的是要影响他人，接受你的见解。美国有一句名言：“你想改变世界，得先改变自己。”这不是要去讨好人家，而是要你学习和掌握一些必要的技巧，能接受改变，才有办法适应，进而改变别人，改变生活。

掌握日常沟通和交流中的基本技巧	/51
采取受人欢迎的说话态度	/57
掌握巧妙引导话题的技巧	/58
学会与人愉快地进行信息交换和思想交流	/61
在日常交流中进行积极有效的沟通	/64
使你的谈话更能吸引别人的注意力	/68
轻松自如地表达出自己想要表达的东西	/71
耐心倾听，让对方充分地说出他的看法	/73
保持对方的谈兴，使谈话愉快地进行	/76
把握住与人交谈的基本原则	/78
在大家面前表示出对每一个人的尊敬和重视	/81
与人初次见面要善于打破沉默	/83
在听朋友说话时把握好插话的分寸	/86
通过谈心进行有效的沟通	/88
将心比心、设身处地地去安慰别人	/90

第三课 努力博得别人的好感，得体地去赞美

林肯说：“一滴甜蜜糖比一斤苦汁能拥获到更多的苍蝇。”几乎任何人都爱好虚荣。各人有各人优越的地方，至少也有他们自以为优越的地方。我们要赢得别人的好感，为彼此发展融洽的人际关系奠定良好的基础，就要学会得体地去赞美别人。

- 获得听话者的好感往往比让他了解内容更重要 / 99
 - 我们的言谈随时会被别人当成判断我们的根据 / 100
 - 在言谈举止方面给人留下良好的第一印象 / 101
 - 轻易地叫出对方的名字等于给他一个巧妙的赞美 / 103
 - 让别人得到作为正确一方的喜悦 / 105
 - 故意拿自己开玩笑，使别人产生优越感 / 107
 - 用巧妙的语言满足别人的心理需求 / 108
 - 每个人都渴望得到别人的肯定和认可 / 109
 - 尽量赞美别人，让对方感到愉快 / 112
 - 审时度势、恰当地赞美别人 / 113
 - 在生活中随时随地都可以赞美别人 / 115
 - 采用在批评中融入赞美的方法 / 118
 - 得体的赏识和赞美能赢得妻子的爱 / 120
 - 用谦虚和赞美来化解别人的强烈不满 / 122
 - 经常地发掘看似平淡无奇的小事来称赞别人 / 123
-

第四课 以别人最容易接受的方式去说服

事业的成功与否常常取决于一个人说服、告知和鼓动他人的能力。人们常说：“忠言逆耳。”生活中常见这样的情景，本来你是好意给对



方提出忠告，对方却往往很不高兴。看来，仅有为别人着想的良好愿望还不行，说服和建议也需要技巧。卡耐基强调，为了有效地说服别人，首先要了解对方到底需要什么，然后“看鱼下饵”。

通过交流使你的想法变成别人的想法	/ 129
得体地消除被说服对象的抗拒心理	/ 132
掌握说服他人的心理战术	/ 135
先称赞和让对方满足就会使改变变得容易	/ 137
从对方的角度考虑问题更容易获得认同	/ 140
从满足对方需要的角度去进行说服	/ 142
先要了解对方到底需要什么，然后“看鱼下饵”	/ 145
先强调双方所同意的事情比讨论异见更明智	/ 149
采用讲故事的迂回方式去说服	/ 152
用通俗易懂的比喻说服别人	/ 153
有效说服别人的技巧和步骤	/ 155
以缓和的手段和坚定的目标去说服	/ 159
尽量对他的想法和愿望表示同情	/ 162
先解决令对方感到不安或忧虑的一些问题	/ 164
掌握争论的主动权，使对手处于不利的地位	/ 168

第五课 学会使用委婉得体的批评方法

在日常生活或工作中，针对别人的一些不恰当的言行，不可避免地要产生一些批评意见。但是，如何开展批评，却大有文章可做。即使别人真的犯下了“不可饶恕”的错误，在批评对方的时候也一定要讲求适当的方式。只有能够很恰当地把握批评的方法尺度，才能使批评达到春风化雨、“甜口良药也治病”的效果。

尽量不要为任何事情而轻易去批评别人 / 175

采取得体的方法，使你的批评取得良好的效果	/179
尽量使对方心服口服地接受批评	/180
直接责备和埋怨别人往往是愚蠢的事	/182
尽量避免采用直截了当的方式去批评别人	/184
利用逆反心理批评别人	/185
要尽量帮助被批评者消除恐惧感	/186
要尽量把批评处理得巧妙而和善	/187
使用两头赞扬、中间批评的方式	/188
间接地提醒他人注意他自己的错误	/191
批评别人时不要冒犯一定的禁忌	/193

第六课 掌握减少冲突化解矛盾的口才技巧

只要人们之间发生交往，就会或多或少产生矛盾，这是由人的天性所决定的。一个人想要成就一番事业，享受幸福的人生，就必须依靠得体的语言，想方设法避免不必要的冲突，千方百计地消除各种矛盾，使自己有一个宽松和谐的工作和生活环境。

灵活的头脑和善辩的口才有助于摆脱危机	/199
说话时要巧妙消除别人的抗拒和敌对心理	/200
通过请求别人给你帮忙来消除隔阂	/202
采用巧妙的语言去纠正老板的错	/204
巧用口才，远离职场麻烦	/206
在保持双方尊严的前提下消除隔阂	/211
主动自责比忙于解释更能赢得别人的谅解	/212
善于检讨自己，决不正面反对别人的意见	/214
诚恳地认错，得体地道歉	/217
一定要避免没有结果也毫无意义的争论	/218
学会得体地对待不讲理的人	/222



学会正面迎击那些不怀好意的人 / 224

沉着机智地战胜冷言冷语 / 225

第七课 培养有效的演说和演讲口才

虽然“公开演说”只是人际沟通的一小部分，但是，提高演讲的能力，确实可以增长你的自信、热情以及和别人沟通的能力。当众演讲并不是一门封闭的艺术，它也不像许多教科书中所说的那样，必须经过多年的美声以及十分艰苦的修辞训练之后才能取得成功。卡耐基告诉我们：潇洒自如地当众演讲其实并不困难，只要你能遵循一些简单却又十分重要的规则，就可以做到这一点。

要积极努力培养自己超群的谈吐本领 / 231

多读书是成功地进行演讲的秘诀 / 233

将自己的经历转化为演讲题目 / 237

一定要按照听众的兴趣来演讲 / 239

精心准备一份思路清晰的演讲稿 / 241

在演讲前一定要进行完全的准备 / 243

保持轻松乐观的态度，克制羞怯和恐惧 / 246

在演讲中讲好故事，引起听众的兴趣 / 248

最好以自己的亲身经历来证明论据 / 250

讲演者要能够为提供热情和兴趣 / 252

一定要使自己的演讲语言生动具体化 / 253

打开沟通之门，拉近与听众的距离 / 257

采用良好的身体姿态以吸引听众的注意力 / 258

在演讲中运用好语调的变化 / 261

第八课 如何采用最得体的推销语言去打动顾客

推销员的主要工作任务就是要说服顾客接受和购买自己的产品。没有一定的表达能力，没有巧妙的说服技巧，不能掌握和迎合顾客的心理都是很难奏效的。无论顾客是想购买某种商品，还是处于正在选择商品的阶段，都有各种各样的心理表现，如何抓住顾客的心理特点，在适当的场合说适当的话，是体现推销人员口才和能力的一个重要方面。

- 在推销中必须要学会采用得体的策略 / 267
- 每位推销员都必须选择适合自己的推销技巧 / 268
- 在与对方愉悦的谈话中达到推销的目的 / 275
- 依靠情感促销的力量征服对方的心 / 278
- 先取得客户的心理认同感，营造和谐融洽的氛围 / 281
- 在推销前要准备好适宜的开场白 / 283
- 吸引顾客更多的注意，创造更多的商机 / 286
- 用恰当的提问促成顾客产生购买的欲望 / 288
- 从顾客的需要出发说服对方购买 / 290
- 一定要专心地注视着对你说话的人 / 291
- 间接反驳，避免激发顾客的对立情绪 / 295
- 避免使用以“我”为中心的词句 / 299
- 用诚恳的态度化解抱怨 / 300
- 尽量满足顾客在商品之外的心理需求 / 302
- 推销员应该顺从地承认顾客是正确的 / 303
- 在对方说“不”时要听而不闻 / 305

Ka Nai Ji Kou Cai Xue Quan Shu



卡耐基口才学全书

第一课

注重培养表达能力，提高口才技巧

一个人的说话能力，可以显示他的力量。口才好的人，说话说得使人钦服，往往可以很顺利地达到自己的目的。一个人如果具有良好的口才，无论是在职场追求晋升，还是在生活中交友待人，都一定会潇洒自如。说话是人的天赋本能，但良好的谈吐要靠后天的习练。

>>> 良好的口才有助于事业的成功

很多人的成功，在相当大的程度上都应归功于他善于辞令。戴尔·卡耐基指出，第一印象最重要，而口才好的人最能给别人留下深刻的第一印象。优雅的谈吐可以使自己广受欢迎，更有助于事业的成功。许多人能成为显要人物或高级官员，就是因为善于辞令。凭自己在其他方面的实力，他可能升不到高位，拿不到高薪，但是出色的口才却让他们得到了这一切。口才的作用由此可见一斑。

一个人是否拥有好的口才，是否善于表达，效果是大不相同的。与熟练掌握说话艺术的人交谈，简直就是一种享受。娓娓道来的声音就像音乐一样，钻进我们的耳朵，打动我们的心灵。或让人精神振奋，或给人安慰。人们都喜欢与这样的人交往。

无论在什么场合，如果你能够表达清晰、用词简洁，再加上抑扬顿挫、娓娓道来的语调，就能够吸引听众、打动别人。这是你的秘密武器，可以在不经意中助你事业成功。如果你善于辞令，再加上周到的礼节、优雅的举止，在任何场合，你都会畅通无阻、受到欢迎。卡耐基非常欣赏亚伯拉罕·林肯和他的口才。

在卡耐基的著作中，曾这样讲述他的朋友卡尔·舒尔茨回忆与林肯初次见面的情景（那时林肯还没做总统）：

“火车离开一个小站后，乘客中间突然骚动起来，人们从座位上跳起来，迫不及待地围住刚上车的高个子，用老熟人的口气向他打招呼：‘嘿，亚伯，你好吗？’他热情地回答：‘晚上好，本！你好啊，约翰！看见你真高兴，迪克！’他不知说了点什么，又引起一阵欢笑，车厢里声音太杂，我听不清他说