

囊括卡耐基口才艺术的全部精华

卡耐基 口才全书

[美]戴尔·卡耐基 著
翟文明 编译

***Carnegie's Complete
Book of Eloquence***

全世界最权威、最卓越、最实用的口才学读本
帮你突破语言障碍，迅速提高口才，实现人生理想

 万卷出版公司

卡耐基口才全书

卡耐基 口才全书

Complete's Complete
Book of Eloquence

卡耐基口才全书 全一册
卡耐基口才全书 全一册

卡耐基口才全书

卡耐基 口才全书

[美] 戴尔·卡耐基 / 著
翟文明 / 编译



万卷出版公司

© 戴尔·卡耐基 2008

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基口才全书/[美]戴尔·卡耐基著,翟文明编译. —沈阳:
万卷出版公司, 2008.3

ISBN 978-7-80759-011-8

I.卡… II.①戴…②翟… III.口才学 IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 028841 号

出版发行: 万卷出版公司

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编: 110003)

印刷者: 北京中印联印务有限公司

经销者: 全国新华书店

幅面尺寸: 720mm × 980mm

字 数: 464 千字

印 张: 31.25

出版时间: 2008 年 4 月第 1 版

印刷时间: 2008 年 4 月第 1 次印刷

作 者: [美]戴尔·卡耐基

责任编辑: 丁建新

文字编辑: 胡宝林

美术编辑: 穆 木

装帧设计: 子 木

ISBN 978-7-80759-011-8

定 价: 39.80 元

联系电话: 024-23284442

邮购热线: 024-23284454

传 真: 024-23284448

E-mail: vpc@mail.lnpgc.com.cn

网 址: <http://www.chinavpc.com>

前言

20 世纪最伟大的成功学导师、人际关系学之父、成人教育之父和心理学家戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie) 为人类做出了杰出的贡献。

我们都很熟悉《时代周刊》评论卡耐基的这句话：“也许，除了自由女神，只有卡耐基是美国的象征。”就他的影响而言，这句话一点都不言过其实。他的乐观的精神和思想影响了那些处在经济不景气、不平等和战争的阴影控制下的人们，使他们祛除忧虑、追求美好的生活；他开创的卡耐基训练班遍布全世界，千千万万的人从中受惠，走上成功之路；他的《语言的突破》等几本经典著作成了西方最持久的畅销书之一，被誉为“出版史上的奇迹”……总之，卡耐基的思想已经成为世界的财富，已经并正在发挥它的指导作用。

卡耐基于 1888 年 11 月 24 日出生在美国密苏里州西北部的一个贫农家庭。他的母亲希望他日后成为一个教员或者传教士，而他的父亲一直在为惨淡的生意发愁。当时，没有人意识到他日后会受到世界上无数人的追捧。

如果我们翻看卡耐基的个人简历，就可以发现卡耐基的成功并不是因为他天资聪明。小时候的卡耐基是一个表现平平的农家孩子，他早上三点起床去喂养小猪，然后步行很远去上学，放学回来以后还得砍柴、挤牛奶、喂猪，到深夜他才能温习功课——几乎天天如此。直到 1904 年进入一所州立师范学院，卡耐基表现也不突出，而且，他作为全校最穷的六个孩子之一，常常受到同学的歧视。不过，他依靠自己的努力在一次演说竞赛上取得了成功，因而受到了同学的尊敬。

这次成功使卡耐基初次尝到了口才的甜头，不过并没有给他带来更多实际的好处。毕业后，他尝到了各种苦头，最后竟然灰心到差点儿想要自杀。后来，他找到了一份辛苦的工作——到处兜售火腿等食品。在他的努力下，他取得了一些成绩——曾经使他所在的公司生意最清淡的一条路线提升为营业路线第一位。不过，这个成绩也无法说明他日后能够取得如此巨大的成功——更加重要的是，他改行去学戏剧了。

我们不能不庆幸卡耐基没有多少戏剧天赋，否则那个时代只会多一个蹩脚的戏剧家，却少了一个引导千万人走向成功的导师。当24岁的卡耐基灰头土脸地从艺术的殿堂里走出来的时候，他开始专心钻研口才术，并且说服了纽约的青年会，让他们给他一个教室，公开教授自己的经商口才。三年后，他不仅获得了丰厚的美元，而且开始名扬合众国。

我们可以看到，卡耐基之所以成功，除了口才术本身的重要之外，完全是他努力的结果。这可能是引导一个人走向成功最重要的两点因素。遗憾的是，大部分人只记住了其中的一点：我们不能不说许多人比卡耐基更加努力，却没有意识到口才的重要性；而另外一些人虽然知道口才很重要，却不够努力——对于学习口才术和其他事情而言。因此，他们都没有取得成功。

那些成功人士在这一点上已经达成了共识。如本书中提到的“钢铁大王”安德鲁·卡内基等人甚至认为，自己可以不要巨额的财产，而只要获得一种高超的说话艺术。甚至在古希腊，作为口才艺术之一的演讲术就已成为一个人成功的基本能力和最重要的标志。而口才艺术作为卡耐基开始教授人际关系知识的起步内容，到后来也一直是卡耐基思想最核心的部分之一。他的重要论断之一——“一个人事业成功的因素当中，有85%来自于人际沟通能力，15%依赖于专业知识”，成为最著名的成功定律。这足以证明他对口才艺术的重视。

除了帮助人们在交际场合做到游刃有余以外，卡耐基还希望人们能够通过口才的提高，战胜自己的弱点，建立自己的自信，从而实现自己的人生理想。至于我们，除了用行动来证明他所说的是对的以外，完全找不出理由来对其进行否定。

本书集合了所有卡耐基口才艺术的精华，它最大的特点在于指导的全面性和实用性。对于那些渴望提高自己的说话艺术，从容地在宴会上、演讲台、谈判桌或者辩论会上——实际上包括一切需要说话的地方和场合——展现自己的风采的人们而言，这是一本最合适不过的书。正像卡耐基在鼓励口才训练班的学员时所说的那样：“它能够使你把说话变成一种快乐。”

另外，在编译的过程中，我们尽力使行文风格平易近人——这正是这位口才艺术大师教导我们的。因此，在阅读和使用本书的时候，你会惊喜地发现，你正在跟一位年长的朋友娓娓而谈，而你也在这样的交谈中前进，然后走向成功。

编译者

2008年3月

目 录

上篇

基础知识和基本训练

拥有一副好口才、成为一个说话高手是每个人梦寐以求的事情，要做到这一点其实并不难。当然，这需要你了解一些基础知识，掌握一些基本训练方法。只有克服交流恐惧、建立自信、尊重对方、热情真诚，同时坚持不懈地练习，才能逐渐提高自己的说话水平，成为口吐莲花的说话高手。

第一章 拥有好口才的八个规则	3
1. 克服人性中的弱点	4
2. 借别人的经验鼓起自己的勇气	6
3. 明确并记住自己的目标	9
4. 树立成功的信念	12
5. 积极的心理暗示	15
6. 培养自信心	17
7. 拥有坚强的意志力	20
8. 不放过每一个练习的机会	23
第二章 说话高手的六项训练	25
9. 让对方多说话	26

10. 不要和别人争论	29
11. 永远不要指责他人的错误	32
12. 勇敢地承认自己的错误	39
13. 使对方一开始就说“是”	42
14. 牢记他人的名字	45

第三章 好口才的基本原则

15. 实现有效交谈很重要	49
16. 根据对方决定说话策略	51
17. 什么场合说什么话	55
18. 说话要注意方法	58
19. 话要说到点子上	61
20. 要把握说话的分寸	63
21. 关键时刻停三秒	67
22. 别光顾自己说	69
23. 说的话要引人入胜	72
24. 说话应遵循礼仪	75
25. 异性交谈要大大方方	78

第四章 打造说话风格的基础训练

26. 声音：一开口就与众不同	81
27. 节奏：说话不能拖泥带水	85
28. 语调：化乏味枯燥为生动有趣	87
29. 体态：无声语言是有声语言的辅助	90
30. 形象：让别人更容易接受	93
31. 修辞：让话语更有分量	97
32. 通俗：说话的最高境界	101
33. 尊重：也是一种征服	104

34. 真诚：言之有理，言之有物	107
35. 素材：能让表达变得更容易	110
36. 心理：相信自己一定能说好	113
37. 思维：由内而外的转化过程	116
38. 反馈：洞察对方心理的能力	118
39. 准备：尽量熟悉要说的内容	122
40. 记忆：它是口才好的前提	125

第五章 日常说话的八个误区

41. 沉默不见得永远是金	132
42. 随声附和最没特点	134
43. 别板着面孔说话	138
44. 说话不能太直接	140
45. 不懂装懂只能显得更无知	143
46. 喋喋不休不等于口才好	146
47. 无谓的争论只会大伤和气	148
48. 短话长说就是太啰嗦	152

中篇

如何实现高效沟通

永远不要和他人争论，因为在很多情况下，争论不能使一个人改变自己的观点和看法。要尽量让对方多说话，请记住：倾听是最好的恭维。

第六章 十二个途径让你更具魅力 157

- 49. 微笑：比语言更能打动人 157
- 50. 幽默：才学和灵感在言语中闪现 162
- 51. 应变：应对突发事件的能力 165
- 52. 委婉：不能直说时最好的办法 169
- 53. 建议：永远比命令好 172
- 54. 暗示：轻松达到曲径通幽的效果 175
- 55. 模糊：发挥语言更神奇的效用 178
- 56. 赞美：要有创意和尺度 181
- 57. 圆场：化解别人和自己的尴尬 186
- 58. 感谢：一定要“说”出来 189
- 59. 道歉：不仅仅是认错 192
- 60. 安慰：适时地送给不幸者 196

第七章 高效沟通的策略和技巧 201

- 61. 从双方投机的话题谈起 201
- 62. 善于倾听别人说话 204
- 63. 关注肢体语言 208
- 64. 按六个步骤表达意思 212
- 65. 恰当地提问 215
- 66. 避免沟通中可能犯的十种过失 219
- 67. 掌握应对抱怨的技巧 223
- 68. 用请求不用命令 227
- 69. 十种方法说“不” 229
- 70. 批评也要讲艺术 235
- 71. 恰到好处地作出回答 239
- 72. 冷静地处理冲突 243
- 73. 借口要尽可能地合理 247

74. 辩驳时不要太针锋相对	250
75. 电话交流时的十大要领	254

第八章 说服他人的十二条原则 259

76. 避免与对方争论	259
77. 间接地指出对方的错误	263
78. 让对方以愉悦的心情与你交谈	266
79. 努力让对方客观地认识事物	269
80. 满足对方的心理需求	273
81. 戏剧化地说出自己的想法	278
82. 让对方觉得那是他的主意	282
83. 假如是自己错了就赶快承认	285
84. 没有人乐意受人指使	289
85. 获取对方的信任	292
86. 巧妙地控制话题	295
87. 促使对方主动与自己合作	298

第九章 构建和谐的情感世界 301

88. 给予朋友“同感”的理解	301
89. 如何赢得异性的喜爱	304
90. 婚姻生活切忌唠叨不休	307
91. 男人别用沉默折磨女人	311
92. 永远不要用强迫的语言	314
93. 用鼓励代替指责和批评	317
94. 经常谈心可以滋养婚姻	321
95. 男人可以适当地表现出脆弱	324
96. 别动不动以离婚相威胁	328
97. 让气氛好起来	331

98. 提升你的性沟通能力	333
99. 教育孩子以理服人	337
100. 不要拒绝向子女道歉	340

下篇

改变自己，改变世界

没有哪个人是天生的演说家，这也说明每个人都可以成为伟大的演说家。要做到这点，需要我们付出艰苦的努力。从现在开始，改变自己，掌握演讲的方法和技巧，你会发现，世界是可以改变的。

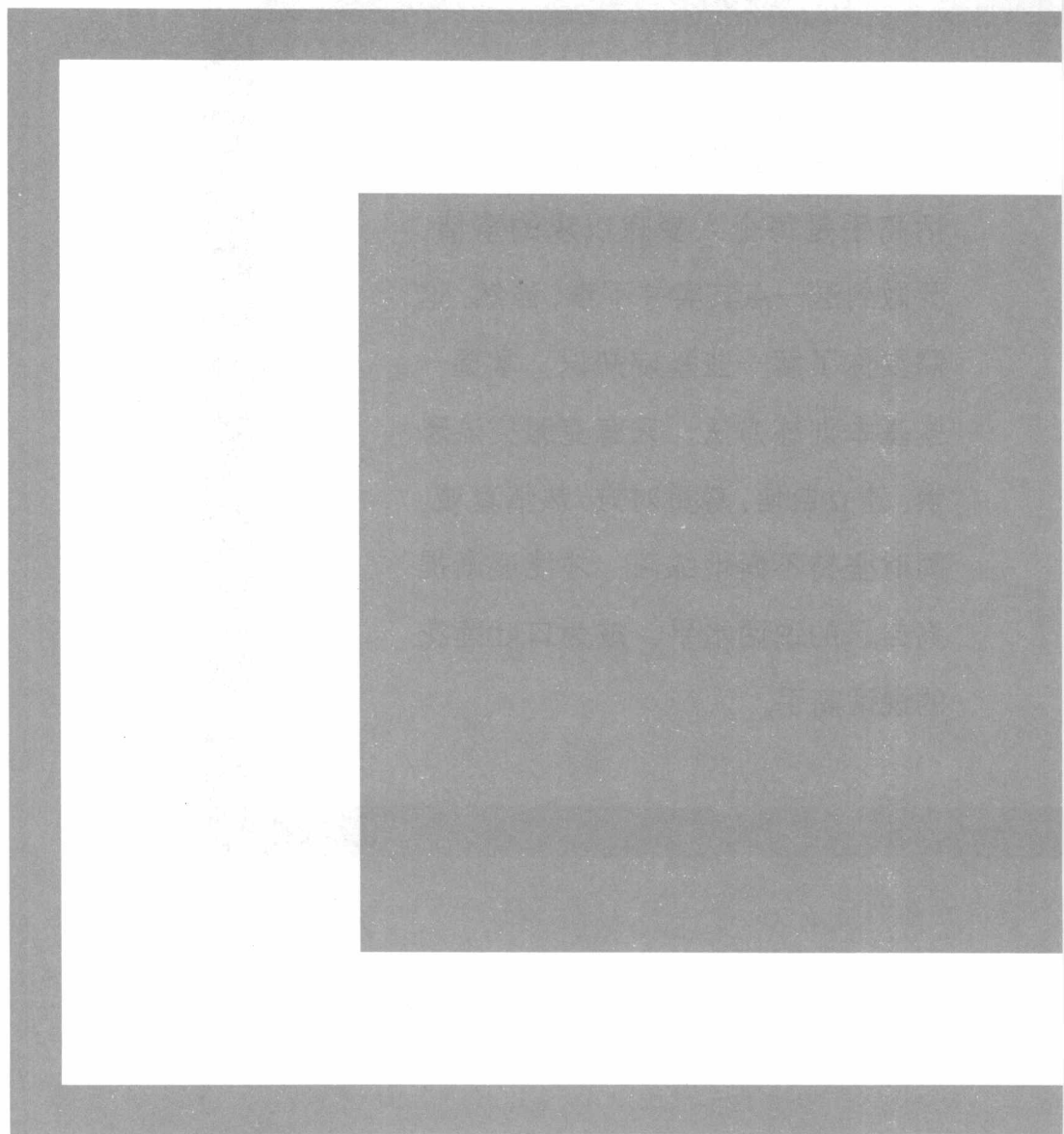
第十章 用演讲征服世界	345
101. 当众说话的方法和技巧	345
102. 如何克服怯场	350
103. 如何发表即席讲话	355
104. 克服讲话中的六个主要误区	359
105. 演讲口才要素	363
106. 成功演讲的方法	366
107. 让听众融入演讲之中	369
108. 演讲过程中的应变技巧	373
109. 八种需要避免的开场白	376
110. 八种应该避免的结论	379
111. 如何处理提问	382

第十一章 凭借魅力在职场中取胜	387
112. 讲话的方式很重要	388
113. 与下属沟通要讲艺术	390
114. 指正别人错误的方法	394
115. 如何批评不会引起怨恨	397
116. 没有人喜欢受指使	400
117. 如何激励别人走向成功	403
118. 加强团队工作的十条建议	406
119. 面试时的交谈技巧	409
120. 和领导交流是一门学问	413
121. 与同事交流的技巧	417
122. 办公室中的禁忌话题	419
第十二章 推销出去的不应仅是商品	423
123. 推销时的说话艺术	423
124. 推销中的应变技巧	428
125. 用提问引起客户的兴趣	430
126. 推销员的说服技巧	433
127. 如何进行电话推销	436
128. 如何获得顾客信任	438
129. 不同年龄的顾客的应对方法	442
130. 不同性格的顾客的应对方法	444
131. 妥善处理顾客提出的异议	447
第十三章 在谈判桌上实现双赢	451
132. 谈判要讲究策略	452
133. 谈判前要做好细节准备	455
134. 谈判中的礼貌用语和禁忌	459

135. 必要的时候可以妥协退让	462
136. 把握谈判中的陈述技巧	465
137. 在谈判中应该适当地提问	468
138. 掌握谈判中的应答技巧	471
139. 谈判中如何拒绝	474
140. 适当地运用说服技巧	478
141. 如何打破谈判的僵局	481

上 篇

基础知识和基本训练



拥有一副好口才、成为一个说话高手是每个人梦寐以求的事情，要做到这一点其实并不难。当然，这需要你了解一些基础知识，掌握一些基本训练方法。只有克服交流恐惧、建立自信、尊重对方、热情真诚，同时坚持不懈地练习，才能逐渐提高自己的说话水平，成为口吐莲花的说话高手。

第一章

拥有好口才的八个规则

我是从1912年开始教授当众说话的课程的，当时的任务是为纽约基督教青年会夜校讲授“公开演讲”课。那段经历对我来说是非常宝贵的，因为，它使我积累了丰富的关于演讲的知识，并促成了我的口才培训班的诞生。

在纽约为商业界和专业人员开班时，我逐渐了解到，学员们不仅需要演讲方面受到训练，还迫切需要掌握日常商务和社交中与人交流的艺术。因为人们除了渴望健康以外，最需要的便是改善人际关系，学会为人处世艺术，而这一切又都是以说话为前提和手段的。于是我决定在这方面进行深入研究，并因此最终总结出了一套比较全面实用的课程，这是很有意义的事情。“沉默是金”的谚语，应随时代的变迁而重新评估，因为如何发挥语言的魅力，决定了现代人能否由沟通走向成功。

正像如何提高当众说话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流，都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效说话的前提。只有这样，人们才能够顺乎自然地发挥自己的潜在智能，在各种场合下发表恰当的谈话，博得赞誉，赢得别人的喜欢，获得成功。

在培训班开课之前，我曾做过一个调查，即让人们说说来上课的原因以及希望从这种口才训练课中获得什么。调查的结果令人吃惊，大多数人的中心愿望与基本需要都是一样的，他们的回答是：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在、很害怕，这使我不能清晰地思考，不能集中精