

PLATINUM LAW

白金法则

戴尔·卡耐基成功经营方略



Dale Carnegie

不知己，必失败
你具备创业者的特质吗？
忠言逆耳利于行
己所不欲，勿施于人
名牌战略
抓住身边的机遇
经营企业的新方法
做一个谈判高手
广告创意策略
如何组织一个企业？

中国对外翻译出版公司

白金法则

——戴尔·卡耐基成功经营方略

江 滨 主 编

中国对外翻译出版公司

图书在版编目(CIP)数据

白金法则——戴尔·卡耐基成功经营方略/江滨编著. —北京:
中国对外翻译出版公司, 2000

ISBN 7-5001-0774-9

I. 白… II. 江… III. 成功心理学 IV. G848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 30966 号

出版发行/中国对外翻译出版公司

地 址/北京市西城区太平桥大街4号

电 话/66168195

邮 编/100810

责任编辑/晓琪

责任校对/晓琪

封面设计/李栋

排 版/北京三野激光照排中心

印 刷/北京市京字印刷厂

经 销/新华书店北京发行所

规 格/850×1168 毫米 1/32

印 张/15.25

字 数/350(千字)

版 次/2000年7月第一版

印 次/2000年7月第一次

印 数/1—6000

ISBN 7-5001-0774-9/F·91 定价:23.80 元

不知己，必失败

你具备创业者的特质吗？

忠言逆耳利于行

己所不欲，勿施于人

名牌战略

抓住身边的机遇

经营企业的新方法

做一个谈判高手

广告创意策略

如何组织一个企业？

前 言

白金法则——卡耐基成功经营方略

在今天瞬息万变的商业环境中，企业的经营者们都感到有许多压力。压力中最大的莫过于环境变化、环境变迁的挑战。企业要么前进，要么倒退。经营者自然会选择“前进”。选择了前进，同时又确实能够前进的，只属于那些真正掌握了经营法则，从而能够面对变化，应付未来挑战的人。

我们比以往任何时代都更需要这种人，同时我们也比以往任何时代都更缺少这种人。事实上，这类能够自如地迎接变化和挑战的成功者永远都只是少数，更多的人似乎没有这种幸运，他们终其一生都在过着坎坷而艰辛的生活，永远找不到成功之路的入口。

阿里巴巴的故事之所以令我们神往，原因就在于每个人都渴望掌握一个“芝麻开门”的神奇咒语，开启成功之门，使我们走进一个富足、快乐的新天地。

本书就是要将这一开启宝库的咒语放在你手里。这座宝库是如此丰富，会令每个人终生受用不尽。

这一咒语是什么呢？这就是戴尔·卡耐基毕其一生功力潜心研究、总结出来的白金法则。这一法则是卡耐基从无数成功

法则中总结出来的精华，是卡耐基成功经营思想的精髓。

卡耐基本人正是在这一法则的影响下，从一个饥寒交迫者，发展为一代经营大师，获得了经济上的巨大成就；同时，他还以白金法则培养、教育他人，造就了大批各行各业的成功人士。一时间，白金法则成为成功经营的代名词。

二十一世纪的中国，市场经济大潮正风起云涌，如何抓住眼前转瞬即逝的机会，让自己走上成功之路，掌握卡耐基的白金法则可以说是你最佳的选择。它会让你发掘出你内心的宝库，打开闸门，让蕴藏在你生命中的能量喷涌而出；它会让你跨越重重障碍，打破艰难险阻奋力前行；它会让你激发出勃勃雄心，不断超越极限，登临成功的巅峰。

遵循白金法则，你将发现，随着你的改变，生活已经完全改观。你越来越如鱼得水，越来越坚强有力，任何困难、挫折和失败都不能阻挡你跨向成功的脚步。

现在你是否已经准备好了？那么请带着这本《白金法则——卡耐基成功经营方略》，打起精神来，开始你脚踏实地的奋斗吧！

目 录

第一编 个人素质篇——素质是成功的基础	(1)
引言	(1)
第一章 认清自己	(3)
1. 谁是助你东山再起的人?	(3)
2. 不知己, 必失败	(5)
3. 你具备创业者的特质吗?	(8)
4. 自我能力测试	(10)
第二章 追求卓越	(15)
1. 自信 + 勇气	(15)
2. 生于忧患, 死于安乐	(19)
3. “永动机”	(21)
4. 进取心是成功的基石	(24)
第三章 力图完美	(27)
1. “?” 的魔力	(27)
2. 最难得的美德	(30)
3. 迷人的个性	(33)
第二编 决策篇——决策是成功的保障	(36)
引言	(36)
第一章 成功的起点——目标	(38)
1. 你想要做什么?	(38)

2. 有目标才会成功	(41)
3. “欲望”的引导	(44)
4. 越快越好	(47)
第二章 正确的决策	(49)
1. 美好的今天，更好的明天	(49)
2. 必须前后一致吗？	(51)
3. “兴趣”的力量	(53)
4. 风物长宜放眼量	(56)
第三章 做出决策	(60)
1. 不可对人说太过自信的话	(60)
2. 忠言逆耳利于行	(62)
3. 不打无准备之仗	(65)
4. “冒险”精神	(67)
第四章 付诸行动	(71)
1. 勿等万事俱备	(71)
2. 万事开头难	(74)
3. 向着梦想飞翔	(76)
4. 良好的习惯	(80)
6. 不说“I can't do it!”	(85)
第三编 经营篇——经营是一门艺术	(89)
引言	(89)
第一章 经营谋略	(90)
1. 己所不欲，勿施于人	(90)
2. 我本善良	(92)
3. 做内行的事	(95)
4. 形象营销	(100)

5. 谨防“过犹不及”	(103)
6. 价值，而不是价格	(106)
7. 生产力靠谁来提高？	(110)
第二章 苦练内功	(114)
1. 进步的根本	(114)
2. 树立成本观念	(118)
3. 控制成本	(123)
4. 大量生产的好处	(126)
5. 滥用经费就是损失	(128)
第三章 质量就是生命	(132)
1. 质量至上	(132)
2. 亡羊补牢未为迟	(136)
3. 名牌战略	(139)
4. 预防为主，人人有责	(142)
5. 宁可少，定要好	(146)
6. 名声常坏在百分之一上	(150)
第四章 高效率的秘诀	(154)
1. “忙就是落伍”	(154)
2. 珍惜生命	(158)
3. 插上科技的翅膀	(161)
4. 开会的“成本”	(163)
5. 做时间的主宰	(166)
6. 领导的活力	(170)
7. 兵贵神速	(175)
8. “库存为零”	(179)
第五章 致胜法宝——信息	(183)
1. 无形的财富	(183)

2. 信息开发策略	(186)
3. 信息灵通 生意兴隆	(190)
4. 眼观六路 耳听八方	(193)
5. 信息是个宝, 还须用得巧	(196)
6. 抓住身边的机遇	(199)
7. 建立信息交流系统	(202)
第六章 企业的竞争优势——创新	(206)
1. 创新才有前途	(206)
2. 实验组织	(210)
3. 创新勇士	(213)
4. 新产品与“旧产品”	(217)
5. 经营企业的新方法	(221)
6. 如何获得新构想	(225)
7. 失败是不可避免的	(228)
8. 激励人心的制度	(232)
第七章 做一个谈判高手	(236)
1. “速决战”与“蘑菇战”	(236)
2. 以退为进	(239)
3. 从正面称赞着手	(241)
4. 使对方多多说话	(244)
5. 一句话泄露天机	(248)
6. 欲速则不达	(251)
7. 肥水不流外人田	(254)
8. 成功的谈判是双赢	(257)
第八章 在市场中搏击——竞争	(261)
1. 企业活动的源泉	(261)
2. 爱拼才会赢	(265)

3. 培养“创意”	(268)
4. 信誉至上	(272)
5. 愚公移山的精神	(276)
6. 张开想象的翅膀	(278)
7. 专心的力量	(281)
8. 弱可以胜强	(285)
9. “竞争”王牌	(289)
第九章 如何渡难关	(294)
1. 向前看才有出路	(294)
2. 天下没有白吃的午餐	(297)
3. 一切都是可能的	(302)
4. 永不放弃	(305)
5. 继续走完下一里路	(308)
6. 迎接挑战	(310)
7. 毅力+行动	(313)
第四编 销售篇——销售是成功与否的标志	(316)
引言	(316)
第一章 顾客至上	(317)
1. 顾客就是皇帝	(317)
2. 站在对方的立场	(321)
3. 认错并不丢面子	(325)
4. 怎样处理异议?	(328)
5. 一个充满感情的商店	(332)
6. 培养你的顾客	(335)
第二章 服务是销售的基础	(338)
1. 销售人员应知道什么?	(338)

2. 培养服务意识	(342)
3. 以诚待人	(347)
4. 重视“回头率”	(350)
5. 服务到家庭	(354)
6. 每一个人都代表公司	(357)
第三章 促销有方	(359)
1. 发挥想象力	(359)
2. 降价策略	(362)
3. 价高未必失策	(366)
4. 让对方说“是”	(369)
5. 99 商店	(373)
6. 薄利也能赚大钱	(376)
7. 矮人餐厅	(379)
8. 富有生命的布娃娃	(382)
第四章 广告的魅力	(386)
1. 出奇才能制胜	(386)
2. 广告创意策略	(388)
3. 想顾客之所想	(391)
4. 广告好不好, 不在钱多少	(394)
5. “今天晚上吃什么?”	(396)
6. 艺术魅力何处寻?	(399)
第五编 管理篇——管理是一门科学	(402)
引言	(402)
第一章 领导艺术	(404)
1. 把忧虑抛开	(404)
2. 突破现状的妙方	(408)

3. 更精明而不是更辛苦	(410)
4. 嘉奖战略	(414)
5. 榜样的力量	(416)
6. “一分钟经理”	(419)
7. 合作的精神	(422)
8. 如何组织一个企业?	(424)
第二章 管理诀窍	(428)
1. “小”即是美	(428)
2. 人性化管理	(431)
3. 让员工参与	(433)
4. 挑起“内讧”	(437)
5. 纽约的财富	(441)
6. 官僚主义是企业的大敌	(444)
7. 走动管理	(447)
第三章 用人之道	(452)
1. 人才就在身边	(452)
2. 人就是“财”	(455)
3. 先谈自己的过失	(459)
4. 让别人顾全面子	(462)
5. 扬长避短	(464)
6. 谁是幸运的人?	(466)
7. 群体组合策略	(469)

第一编 个人素质篇 ——素质是成功的基础

引 言

卡耐基始终认为，良好的个人素质是做好任何一件事情的基础。

每个人都想发财致富，每个人都想出人头地，但真正能心想事成的只有很少数的人。这是什么原因呢？人们普遍认为，这是因为自己没有很好的机遇，没有懂得经营的诀窍。这当然是很重要的原因，但他们却忽略了一个关键的因素，即个人素质。

其实，最高明的经营战略也需要经营者去策划和付诸实施。如果经营者素质不高，往往不能真正领会经营方略中的要旨，而在经营中采用一些拙劣的手段，使高明的经营术走了样，起不到良好的作用。只有那些具有良好素质的人，经营之道才会发挥最大的效用，显示出高明经营方略的巨大威力。与此同时，经营妙术也使他们如虎添翼，帮助他们走上通向事业成功的捷径。

举个简单的例子，在价格战中采用降价手段。低素质的人往往采用以劣质原料代替好原料的手段来降低其生产成本，虽然一时取巧，会取得一些短期利益，但时间一长，必然露出马

脚，使其信誉大打折扣，不能保持其长期的繁荣与发展。而那些素质高的人，却采用技术手段提高原材料利用率，加强管理减少浪费等方法来降低成本，保证价格下降质量不下降，这就使自己处于竞争的优势。后者是对降价策略的正确运用，前者却是对它的曲解。

卡耐基长期从事成人教育工作，无论是著书立说，还是课堂演讲，一直大力宣扬完善自我的重要性。每个人只有努力不断完善自己，提高自己的修养，才可能获得事业上的成功。这种成功不仅仅指经商、治学或为官，更重要的是对整个人生而言。而良好的个人素质，也不仅仅指知识、健康等可触摸的条件，更重要的是人的心理素质。这是卡耐基的核心思想。

当前，市场经济大潮风起云涌，社会变革又极为剧烈。在这样一个社会转型期，只有具备良好的个人素质，才能以不变应万变，把握住时代的脉搏，恰当地运用各种经营谋略，使自己成为一个成功的经营者。

第一章 认清自己

要想提高自己，就要先认清自己。也只有了解自己，才能决定该做什么，该从哪些方面努力。

1. 谁是助你东山再起的人？

卡耐基在他所举办的成人教育课堂中，经常讲到下面这个故事：

“有一天，一个流浪汉来到我的办公室，要求与我谈谈。他说，昨天下午他本已经决定跳进密歇根湖，了此残生。但不知是谁，也许是命运之神，把一本我多年以前写的书放入他口袋。这本书给他带来了勇气 and 希望，并支持他度过昨天夜晚。他还说，只要他见到这本书的作者，他相信一定能帮助他再度站起来。我问他，我能替他做些什么。

“在他说话的时候，我从头到脚把他打量了一遍，我不得不坦白地承认，在我内心深处，我并不相信我能替他做些什么。他脸上沮丧的皱纹、眼中茫然的神情，他的身体姿势、脸上十天未刮的胡须，以及他那紧张的神态，完全向我显示出，他已经无可救药了。但我不忍心对他这样说。因此，我请他坐下来，要他把他的故事完完整整地告诉我。他说得很详细，其中要点如下：他把他的全部财产投资在一种小型制造业上。一九一四年，世界大战爆发，使他无法取得他的工厂所需要的原料，因此他只好宣告破产。金钱的丧失，使他大为沮丧，于是，他离开了妻子和儿女，成为一名流浪汉，他对于这些损失一直无法忘怀，而且越来越难过。到最后，甚至想自杀。

“他说完他的故事后，我对他说：‘我已经以极大的兴趣听完你的故事，我希望我能对你有所帮助，但事实上，我却没有能力帮助你。’

“他的脸立刻变得苍白。他低下头，喃喃地说道：‘这下子完蛋了。’

“我等了几秒钟，然后说道：‘虽然我没有办法帮助你，但我可以介绍你去见本大楼的一个人，他可以协助你东山再起！’我刚说完这几句话，他立刻跳了起来，抓住我的手，说道：‘看在老天爷的份上，请带我去见这个人。’

“他会为了‘老天爷的份上’而做此要求，这实在是很令人鼓舞的。这显示他心中仍存在着一丝希望。所以，我引导他来到我的实验室里。和他一起站在一块看来像是挂在门口的窗帘布前。我把窗帘布拉开，露出一面高大的镜子，他可以从镜子里看到他的全身。我用手指着镜子说：

“我答应介绍你跟他见面，就是这个人。在这世界上，只有这个人能够使你东山再起，除非你坐下来，彻底认识这个人，否则，你只能跳到密歇根湖里，因为在你对这个人的作充分的认识之前，对于你自己或这个世界来说，你都将是个没有任何价值的废物。’

“他朝着镜子向前走了几步，用手抚摸他长满胡须的脸孔，对着镜子里的人从头到脚地打量了几分钟，然后后退几步，低下头，开始哭泣起来。我知道我的忠告已经发挥功效了，便送他离去。

“几天后，我在街上碰见了这个人，我几乎都认不出他来。他的步伐轻快有力，头抬得高高的。他从头到脚打扮一新，看起来很成功的样子，而且他也似乎有此感觉。

“他解释说：‘我正要到你的办公室去，把好消息告诉你。