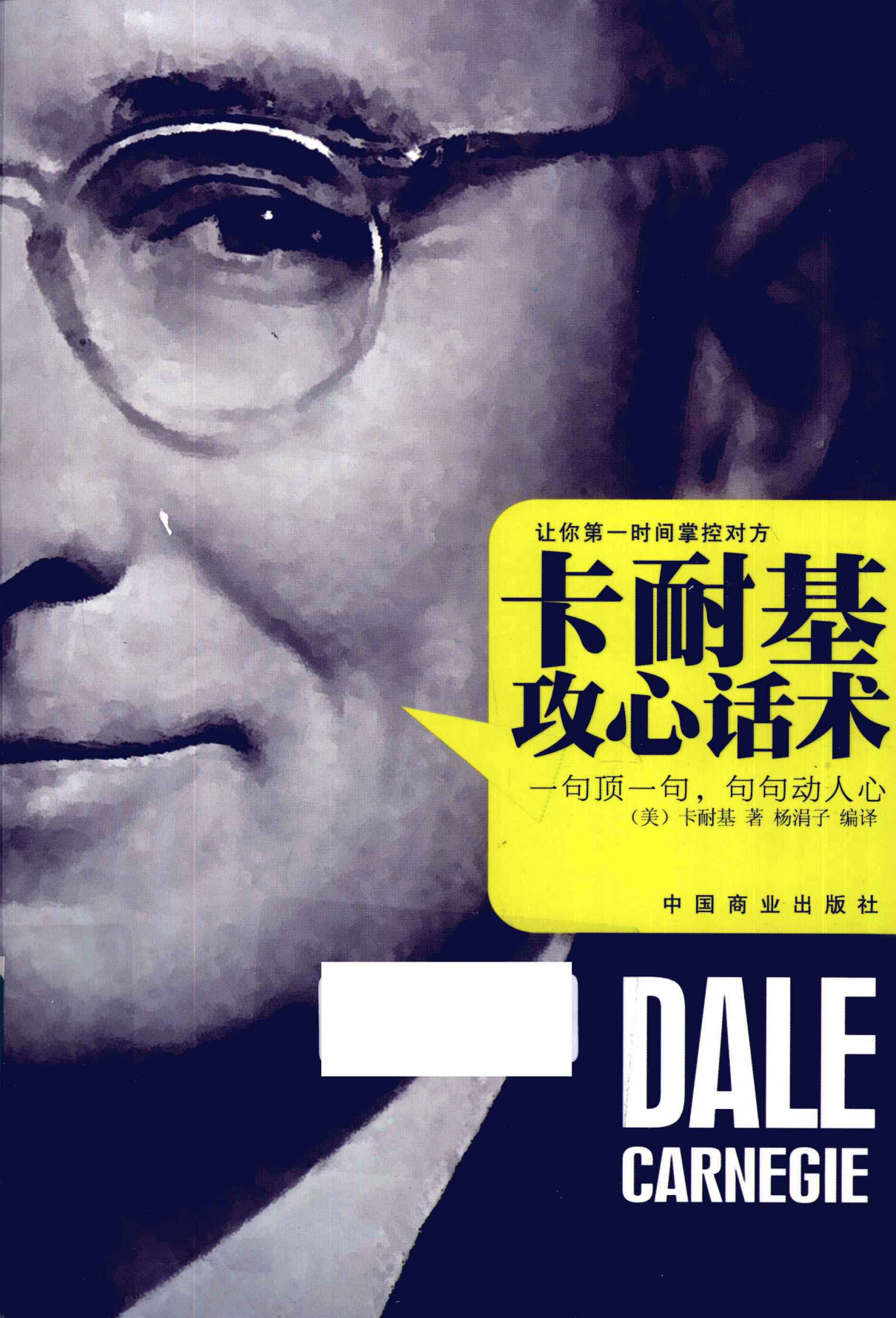




让你第一时间掌控对方

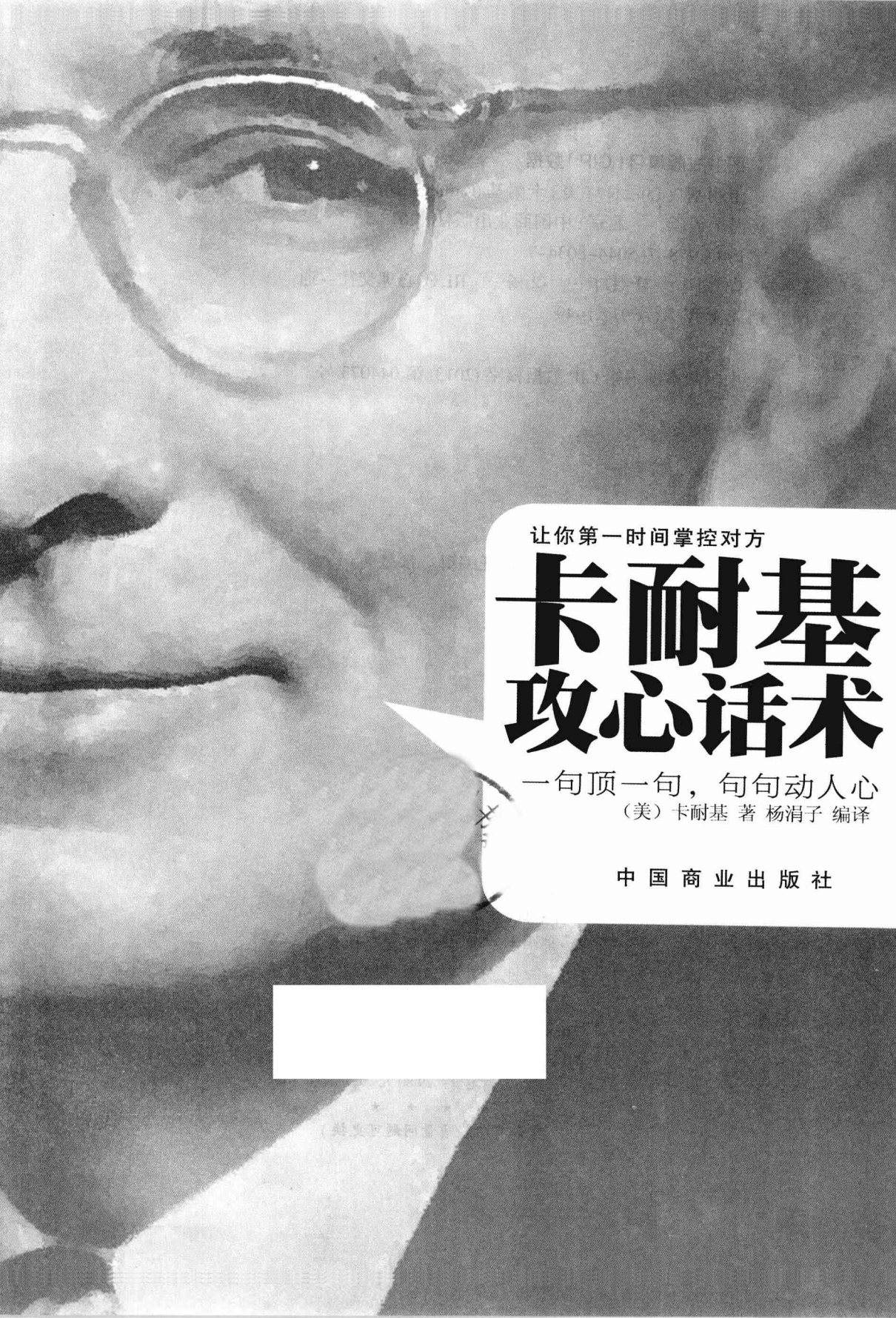
卡耐基 攻心话术

一句顶一句，句句动人心
(美)卡耐基 著 杨涓子 编译

中国商业出版社



DALE
CARNEGIE



让你第一时间掌控对方

卡耐基 攻心话术

一句顶一句，句句动人心

(美)卡耐基 著 杨涓子 编译

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基攻心话术 / (美) 卡耐基 (Carnegie,D.) 著 ;
杨涓子编译 . -- 北京 : 中国商业出版社 , 2013.5
ISBN 978-7-5044-8034-7
I. ①卡… II. ①卡… ②杨… III. ①心理交往—通俗读物 IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 044073 号

责任编辑: 张超美

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
北京嘉业印刷厂印刷

*

710×1000 毫米 16 开 16 印张 200 千字
2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷
定价: 29.80 元

★ ★ ★ ★

(如有印装质量问题可更换)

前言



有句俗话说得非常好：“傻瓜用嘴说话，聪明人用脑说话，智慧人用心说话。”这里的“用心说话”就是本书的主题——攻心话术。

第二次世界大战的时候，美国军方推出了一种保险，如果每个士兵每个月交 10 元钱，那么万一上战场牺牲了，他的家人会得到 10 万元的赔偿。这种保险推出以后，军方认为士兵们肯定会踊跃购买。他们向各级军官下达命令，要求军官们向士兵宣传这种保险的好处，并鼓励大家都来投保。结果却很让人意外，不管军官们如何宣传，自始至终都没有一位士兵愿意购买这种保险。军官们都很纳闷，实在想不明白这些士兵们为什么对这样“划算”的保险置之不理。其实，士兵们的想法很简单，如果投保之后，自己平安无事，那么这每月 10 元钱算是打了水漂；而如果投保后自己真的牺牲了，那么连命都没了，赔偿 10 万元又有什么用呢？所以，在士兵们看来，每月 10 元钱还不如买些小酒来得划算。

后来，军方为了说服士兵们投保，特地请来了一位很有名气的演说家。这位演说家对士兵们只说了简单的几句话：“小伙子们，让我来跟你们说一说这种保险有什么用。如果你们投保之后不幸在战争中牺牲了，那么政府将会赔偿给你们们的亲人 10 万元；而如果没有投保却牺牲了，那么政府只需要赔偿给你们家人几千元钱的抚恤金。你们想想，政府是愿意先派那些牺牲了只需要赔偿几千元钱的士兵上战场呢，还是愿意先派那些牺牲了要赔偿 10 万元的战士上战场呢？”听完这番话，士兵们纷纷加入了投保的行列。因为，大家都不愿成为首批被派上战场的人。

这位演说家之所以能凭借寥寥数语就说动士兵们主动投保，就在于

他对士兵心思的精准把控。他深知士兵们最关心的不是自己死了之后如何如何，而是怎样才能尽可能平平安安从战事中活下去。所以，他紧扣这一点，打了一场漂亮的攻心战。

苏洵曾经在《谏论》中讲过一个很有趣的故事：

有三个人，一个好名，一个贪财，一个惜命。有一天，有人将这三个人带到了一道深谷边，并且告诉他们说：“能够跳起跨越这深谷的，就是勇者；不能跨越的就是懦夫。”那个好名的人深以怯懦为耻，于是他毫不犹豫地纵身跳过深谷，而另外两个则动也不动。接着，那个人又对剩下的两个人说：“能够跳过去的，给他千两银子；不能跳过去就不给。”听到这话，那个贪财的人咬咬牙，也跳过去了，但那个惜命的人还是鼓不起勇气来。这时候，那个人放出了一只凶猛的老虎，惜命的人一看猛虎逼近，不待别人劝，立刻纵身跳起越过了深谷。

这个故事告诉我们，对不同的人，要根据其性格与心性，以不同的方法去激发他。在沟通中也是同样的道理，世界上没有完全相同的两片树叶，世界上更没有完全相同的两个人，每一个人都有其特点与特色，更有异于他人的心理与弱点，就好比一把独一无二绝无“山寨”版的锁。我们要想说服某个人，要想开启这把锁，就必须用上与其匹配的钥匙，才能打开这把心理之锁。

所以，攻心话术，重点不是口才，而是对人心和人性的理解与掌握。要把说话当成是一场攻心战，只有读懂了“心锁”，找对了“心钥”，才能开启“心门”。

众所周知，卡耐基是人际关系学的创始人，也是心灵励志导师，他对人性和人心的把握超过了任何一个人，因此他的著作拥有无穷的生命力，被誉为“人类有史以来最畅销的出版物”，它销量仅次于《圣经》。

《卡耐基攻心话术》来源于卡耐基的诸多作品，编译者经过不懈的努力，以攻心话术为主题，从卡耐基近百万字的作品中选取出不超过二十万字，并且按照新框架重组成了本书。所有的努力都是为了让读者更好地阅读和应用卡耐基的人际关系技巧，伴随读者成长、成熟、成功！



卡耐基攻心话术

目录

第一章 放弃好胜心，共鸣胜于雄辩	001
不要将时间花在与他人争论上	003
争论只能给你带来敌人	007
主动地承认自己的错误	011
太阳比风更容易使你脱去外衣	015
尽量让对方在开始的时候就说“是”	019
第二章 发扬人性的优点，争取良性互动	023
激起他人求胜的欲望	025
激发他人高尚的动机和意念	027
给别人一个美名，让他去保全	031
使错误看起来很容易改正	033
让他人乐意去做你所建议的事情	035
第三章 掌控人性的弱点，赞美话人人爱听	039
赞美和鼓励的神奇力量	041
每个人都喜欢受人重视	044
真诚地赞美他人	050
挖掘他人优点，并适时赞扬	054
想要赢得朋友，就得让朋友胜过你	058
第四章 良语破冰，世上没有穿不过的墙	061
首先要了解对方需要什么	063
站在对方的立场看事情	066
强烈激发他人的需求	070



卡耐基攻心话术 目录

预测他人的真实需求	073
表达自己的同感	076
第五章 慎始敬终，给人留下完美形象	079
示人以微笑	081
用心记住他人的名字	085
全然注视，用心倾听	090
关注他人嗜好，并投其所好	096
鼓励他人谈论他自己	099
第六章 直意曲达，不动声色改变对方	103
批评前先真诚地赞美对方	105
间接地暗示他人的错误	108
批评他人之前，先提及自己的错误	111
多用协商，少用命令	114
顾全对方的面子	115
第七章 示之以弱，扮猪吃虎不含糊	119
耐心地听完对方的抱怨	121
对反对意见作些让步	124
不要过于较真	127
请问对方“您的高见是……”	130
不妨拿自己“开涮”	133
第八章 潜移默化，掌握局面的主动性	137
没有人喜欢被强迫	139



卡耐基攻心话术 目录

使对方觉得那是他的主意	142
让他人不知不觉上套	144
巧妙地向他人灌输思想	146
不给对方说“不”的机会	149
第九章 开口求助，把话说到对方心里	153
显示自己的谦卑以抬高对方	155
让对方提出可选方案	159
建立私人之间的信任	162
努力记住他人的癖好	164
到什么山就要唱什么歌	168
第十章 巧妙修饰，让你的语言更动听	171
运用事例，避免呆板的说教	173
运用能制造心理图像的字眼	177
用悬念激起听众的好奇心	180
创造一个惊人的开头	183
名人的话永远不会失去魅力	187
第十一章 展现个性，塑造独特的表达风格	189
施展你独特声音的魅力	191
语调可以让语言生动有趣	195
节奏张弛有度，不拖泥带水	197
通俗易懂让人容易接受	200
良好的措辞可以造就精彩	204



卡耐基攻心话术 目录

第十二章 思路清晰，想清楚才能说明白	211
一针见血，直入主题	213
直截了当陈述主张	218
清楚地表达自己的意思	220
谈论自己的亲身经历	224
谈论听众感兴趣的事情	228
第十三章 增强说服力，让对方印象深刻	233
将实物展示于人	235
用图画说服人	238
让故事自己说话	240
戏剧化地表达自己的观点	244
灵活运用数据统计	246



第一章

放弃好胜心，共鸣胜于雄辩

不要花时间花在与人的争论上

第一次世界大战结束后不久，在伦敦的一个夜晚，我学到了极其珍贵的一课。当时，我是罗斯·史密斯先生的主管。战争期间，史密斯先生是澳大利亚驻巴勒斯坦的优秀飞行员。宣布和平后不久，他又在30天内完成了环球飞行的惊世之举。以前，从没有人做过这样的尝试，这件事情引起了巨大的轰动。澳大利亚政府奖励给他5万美元，英国女王授予他爵位。一时间，他成为大英帝国旗下备受瞩目的人物。有一天晚上，我受邀参加了一个以史密斯先生为名举办的晚宴。席间，坐在我旁边的一个人讲了一个幽默的故事，内容是从这句话展开的：“无论我们怎样努力，我们的结果早已注定。”

那位来宾认为这句话出自《圣经》。但他错了，我知道这句话，而且很熟悉，对于它的出处我十分肯定。所以为了赢得别人尊重、显示出自己的优越性，我主动纠正了他的错误。但他仍坚持己见：“什么？出自莎士比亚的作品？不可能！荒唐！这句话出自《圣经》，我肯定。”

这位讲故事的来宾坐在我右边，我的老朋友甘蒙特就坐在我的左边，他研究莎士比亚作品已有多多年。所以，那位讲故事的来宾和我都同意把这个问题交给甘蒙特先生去决定。甘蒙特听了，在桌子下面踢了我一脚，然后说：“戴尔，你弄错了，这位先生是对的，那句话确实出自《圣经》。”

那晚，在回家的路上，我问甘蒙特：“你知道那句话出自莎士比亚的剧作，不是吗？”

“是的，当然，”他答道，“出自《哈姆雷特》第五幕第二场。可是

戴尔，我们是庆功宴会上的客人，为什么一定要指出别人的错误呢？这样就能让别人喜欢你了吗？为什么不给别人留点儿面子呢？他并没有征求你的意见，他不要这个。为什么要和他争辩呢？要永远避免正面冲突。”

这对我来说是非常必要的一课，因为我一直是一个固执、爱争论的人。我年轻时，就世界上的任何事物都能和我哥哥展开争辩。上大学后，我学的是逻辑学和辩论，并参加了辩论比赛。那时，我还在故乡密苏里州，后来我到纽约教授辩论课程。难以启齿的是，我还一度想写一本关于这方面的书呢。但自从那次之后，我倾听并观察了上千次争吵，得出的结论是：天底下只有一种方法能取得辩论的最大胜利——那就是避免争论。

避免争论，就如同避免毒蛇和地震一样。

90%的辩论结局都是：参加辩论的人更加坚持他们的见解，并对此深信不疑。

你不可能在争吵中获胜。因为你吵输了，也是输；你吵赢了，还是输，为什么？即使你真的击败了他人，把他辩得体无完肤，甚至还证实他神经有问题，然后呢？你会感觉很好，可他呢？你会让他感到自卑，你伤害了他的自尊。他会忌恨你。而且——就算你表面上说服了他，但在心底里，他还会固执己见。

数年前，帕特·奥哈尔先生参加了我的讲习班，他没有受过什么教育，还喜欢与人争辩。他曾经是一名司机，来这里是因为他正在努力推销卡车，却没有成功。他最大的问题是：他一直在和客户争吵。如果有人说他卖的卡车质量次，他就会恼怒地想要抓住人家的喉咙。奥哈尔在这些日子的争论中赢了很多次。后来，他跟我说：“我常在走出办公室时说：‘我要让那些家伙知道我的厉害。’我确实让他们知道了，但我也没能卖给他们任何东西。”

开始，我并没有教奥哈尔先生如何说话，而是训练他如何减少讲话和避免与人争论。

现在，奥哈尔先生已经成为纽约怀特汽车公司的明星推销员。他是如何做到的呢？以下是他讲述的故事：

“假如我现在走进一个买家的办公室，对方如果这样说：‘什么？怀特汽车，他们的车不好！就是送给我，我也不会要的。我打算买胡佛公司的卡车。’我会说：‘胡佛公司的车确实是好车，如果您买胡佛的车，是绝对不会出错的。胡佛汽车产于大公司，销售人员也很出色。’

“这样一来，他就无话可说了，也就无从争吵。如果他说胡佛汽车是最好的，我就表示同意。他就不得不停下来，他不可能一下午都说‘它是最好的’。当我表示同意时，我们就会走出胡佛汽车的话题，然后我开始谈论怀特汽车的优点。

“如果是过去，我会火冒三丈，痛斥胡佛牌汽车的缺点。可我越说那家公司生产的汽车不好，对方就越说它好，争辩将愈演愈烈，对方就会购买我的竞争对手的产品。

“现在回想起来，我都奇怪自己以前怎么可能会卖出东西。我浪费了多少宝贵的时间和金钱在争吵上啊？现在我要闭上嘴，这样做是很值得的。

“就像聪明的富兰克林常说的：‘如果你总是争吵、辩论和反驳，你也许会得到一时的胜利。但那只是短暂而空虚的，因为对方永远不会对你产生好感。’”

你不妨替自己作这样的衡量：你想得到哪一样，是空虚的胜利，还是人们赋予你的好感？很少有人能一举两得。

在进行争论时，也许你是对的，可是你想要改变一个人的意志却是没用的，这和你错了没有区别。

所得税顾问帕逊曾经同一位政府税收稽查员为了一笔 9000 美元的款项争论了 1 个小时。帕逊声称：这 9000 美元实际上已经是一笔无法收回的坏账，不应该征收所得税。“坏账？不可能！”那位稽查员反对地说，“这笔钱必须缴税。”

“这位稽查员十分冷酷、傲慢和固执，”帕逊在讲习班上讲这个故事

时说，“我们一直在说废话……争得愈久，他愈固执，所以我决定避免跟他争论，转换话题，给他一些赞赏。

“我说：‘我相信，和你所要做出的重大决定相比，这实在是件不值一提的小事情。我自学过税务知识，我是从书本上得来的这些知识。而您是从实践经验中积累的。我常希望有您那样的工作，这样就能学习到很多知识了。’我由衷地说。

“‘好吧。’那位稽查员挺了挺腰斜靠在椅背上，谈起他的工作来。他告诉我，他曾揭穿过许多奸诈的欺骗手段。他的语气渐渐变得友好，接着又说到他的孩子……临走的时候，他对我说，回去后，他会再把这个问题深入地考虑一下，过几天再给我答复。

“三天后，他打电话到我的办公室，告诉我他决定等钱完全收回后，再做安排。”

这位稽查员的行为说明了人性中一个普遍的弱点——对自尊的渴望。帕逊跟他争辩，他就大声地反驳以显示他该有的权威，而一旦他的地位得到承认，争论也就停止了。由于他的“自我”已得到认可，他就变成一个富有同情心并且很和善的人了。

“仇恨从不以仇恨为终结，而是以爱为终结。”误会永远不会因为争吵而解开，只有通过巧妙地交流与沟通，体谅他人的立场才能使误会消解。

林肯曾经责备一位经常与同事激烈争吵的年轻军官：“一个人若想成功，他是不会把时间花在与别人争论上的。因为他很少能承担后果，包括发火和丧失自控力。当你和别人拥有同等权力时，你可以多做些让步。当你觉得自己有道理时，不妨少做些让步。跟一只狗争路，与其被狗咬伤，不如让狗先行。因为即使把这只狗打死，也不能治好你的伤。”

争论只能给你带来敌人

罗斯福做总统时，他坦言，如果每天有 75% 的时候是对的，那么他就达到自己最理想的效果了。

你可以用神态、声调或是手势示意一个人错了，就像我们用言语一样有效。如果你直接告诉他们说，他们错了，你以为他们会认错吗？不，永远不会！因为你直接打击了他们的智力、判断、自信、自尊，他们会马上向你反击，而且你休想让他们改变主意。别妄图用柏拉图、康德的理论来说服他们。你改变不了他们的主意，因为你已经伤害了他们的感情。

千万别在一开始就说：“我要证明给你看。”那样会很糟，那等于是在说：“我比你聪明，我要用事实来改变你的想法。”

这无疑是一种挑衅，会引起对方的反感，无需等你再开口，他已经准备反驳你了。

即使是在气氛最缓和的情况下，想要改变别人的意志，也是十分困难的。为什么要增加这种难度呢？为什么不阻止自己呢？

如果你想要证明什么，不要让其他人知道。做的时候要灵活而巧妙，不要让别人觉察到你是在做什么。

苏格拉底曾屡次对他的门徒这样说：“我所知道的只有一件事，那就是我什么也不知道。”

我不比苏格拉底更聪明，所以，我也尽量不告诉别人说他做错了。我发现，这样做是值得的。

如果有人说了有一句你认为是错误的话——是的，即使你知道是错

的——这样说是否更合适：“好吧，你看，我的想法可能和你的不太一样，但也许我是错的。我经常会弄错，如果我错了，我想请你纠正。让我们来看看究竟是怎么一回事。”

普天之下，无论是陆地上的人，还是海洋里的生物，都不会责怪你说这样的话：“也许是我错了，让我们来看看究竟是怎么一回事。”

如果你能承认自己也有可能犯错，你就会避免一切麻烦，所有的争论都会平息。同时你的对手也会被感动，像你一样以一种公平、开诚布公的态度来看待事情。

如果你知道某个人犯了错，然后就直率地告诉他，那接下来会发生什么样的事情呢？让我们来看个例子：

S君是纽约的一位年轻律师，最近在美国最高法院为一起案件辩护，这是一起牵涉巨额资金和重要法律问题的案件。在辩护过程中，一位法官对他说：“《海事法》中规定的诉讼期限是6年，是不是？”S君沉默了一下，注视了法官片刻，然后说：“法官阁下，《海事法》中并没有这样的限制条文。”

“整个法庭顿时沉寂下来，”S君在讲述这段经历时说，“而法庭里的气温似乎就在刹那间降到了零度。我是对的，法官错了，我告诉了他。但他对我的态度友好了吗？没有。我仍然相信法律是站在我这一边的，我也知道我比以往表现得更出色。可是我没有说服那位法官，我犯了一个大错——直接告诉一位极有学问而著名的人物：他错了。”

我曾经请一位室内设计师替我设计一套窗帘，等他把账单送来时，我被那上面的价钱吓了一跳。

几天后，有位朋友来我家，看到那套窗帘，当提到价钱时，她吃惊地说：“什么？太贵了吧。你可能上当了。”

真有这回事？是的，她说的是事实，可是人们就是不愿意听到贬低自己判断力的话。所以，出于人类的天性，我竭力地替自己辩护，我说“价钱昂贵的东西总是好的”，“人总不能既想要好质量和做工，又想要