

生活是一门学问，更是一门艺术



卡耐基 写给女人的 人际关系书

陈 静◎编著

指引女性充满激情和活力，在职场中纵横驰骋，尽显风采；
在社交中如鱼得水，备受青睐；在婚恋中赢得真爱，收获幸福。



生活是一门学问，更是一门艺术；
它需要的不仅是满腔热情、远大的
志向以及不畏艰辛的努力；更需要
一个人具备说话办事、为人处世等
多方面的必要素质。

为不同层次的广大女性读者走出困惑、
走出迷茫、走出烦恼、走出平庸，走
向自信、走向成功、走向快乐、走向
幸福，提供最直接、最有效、最持久
的帮助。

版权页

图书在版编目（CIP）数据

卡耐基写给女人的人际关系书/陈峥编著.—北京：
地震出版社，2011.7

ISBN 978-7-5028-3900-0

I.①卡...II.①陈...III.①女性—人际关系学—通
俗读物IV.①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第091492号
地震版 XM 2185

卡耐基写给女人的人际关系书

陈峥 编著

责任编辑：赵月华

责任校对：庞亚萍

出版发行：

北京民族学院南路9号邮编：100081

发行部：6842303168467993 传真：88421706

门市部：68467991 传真：68467991

总编室：6846270968721982 传真：68455221

E-mail:seis@mailbox.rol.cn.net

经销：全国各地新华书店

印刷：九洲财鑫印刷有限公司

版（印）次：2011年7月第一版 2011年7月第一次印刷

开本：787×1092 1/16

字数：205千字

印张：17

书号：ISBN 978-7-5028-3900-0/C（4552）

定价：28.00元

版权所有翻印必究

（图书出现印装问题，本社负责调换）

前言

人的一生应该可以这么理解，那就是从出生到再生所经历的岁月。人的一生或许短暂或许漫长，或许平淡或许精彩，或许欣慰或许遗憾。可为什么我们不能让自己的人生过得与众不同呢？唐代诗人杜甫有诗感叹曰：“人生在世间，聚散亦暂时。”可见，我们应该对自己负责，凭借灵巧的双手和有力的臂膀为自己创造出一个别样的世界，同时也体现出自己的价值。

对于女性朋友来说，人生该怎么定义，如何看待呢？当然，职场的人生可以算是人生的一部分，除此之外人的一辈子可以追求的东西、可追求的美好事物特别多。无论是生命的人生还是职场的人生，它的目的应该是这样的，那就是追求快乐与幸福、追求成功与收获。人生不是一马平川，注定要遭遇许多坎坷，但是只要把握现在，认真对待生命中的每一天，我们的人生就是有意义的。命运要靠自己把握，不要对自己做过的事情后悔，认真生活，享受生命中的每一刻精彩。对于女性朋友们来说更是如此，也许职场不够想象中的浪漫、华丽、简单，但这的确是知性的女性朋友施展才华的好机会。

明确职场人生目的之后，接下来就是如何实现了。这也便是人生价值的体现。在风云变幻的职场中，如何面对领导、同事、客户以及工作，这都是女性朋友所要思考的，如何与他人沟通，注重职场上的礼节、谈吐等等，无论是大行为还是小细节都十分重要。女性朋友要做的、要学的事很多很多，从中选出那些自己认为最重要的事情，把最佳的时间、最充沛的精力献给那些有意义而又不能多等待哪怕一分钟的事情上。

有谁愿意此生一事无成，又有谁甘愿此生碌碌无为呢？世界名著《钢铁是怎样炼成的》中主人公保尔·柯察金这样说道：“人，最宝贵的是生命，生命对每个人只有一次，这仅有的一次生命应当怎样度过呢？每当回忆往事的时候，能够不因虚度年华而悔恨，不因碌碌无为而羞耻；在临死的时候，他能够说我的整个生命和全部精力，都已经献给了世界上最壮丽的事业——为人类解放而进行的斗争。”多么震

撼的告白。多年以后，当我们老去的时候，回想往事，回想不同时期的光荣岁月，你是否也能给自己一个交代、一个总结，而这人生的总结是否满意？你的事业的成功与失败、你的付出与收获等等是否能有一个完美的结局呢？

《卡耐基写给女人的人际关系书》为读者选出职场中最重要的 10 件女性不能不重视、学习的事，主题分别是善良、真诚、赞赏、倾听、知性、待人、激发、立场、聪明、优秀、赏识、健谈、兴趣、说话、礼节、低调、谦虚、和谐、宽容、智慧和高尚，等等。

从现在开始努力吧，无论你的年龄多大，一切都不算晚，鼓起勇气，把自己打造成职场皇后。

目 录

第一章 做一个善良女人不难	1
第一节 真诚地赞美他人	1
第二节 赞美的艺术	4
第三节 真诚地关心他人	7
第四节 做一个善于倾听的人	13
第五节 倾听该注重的方式方法	16
第六节 倾听带来的好印象	18
第二章 做一个知性女人不难	19
第一节 知性带给女人的别样美	20
第二节 女人味十足更有魅力	23
第三节 做一个有内涵的女性	26
第四节 做快乐的知识女性	29
第五节 做一个懂生活的女人	30
第六节 做个独立的女性	33
第三章 做一个聪明女人不难	38
第一节 聪明女人会微笑	38
第二节 微笑里的学问	42
第三节 没有绝对的完美	44
第四节 女人世界中的完美主义	46
第五节 站在他人的立场上看问题	49
第六节 聪明女人的心理	53
第四章 做一个优秀女人不难	57
第一节 在工作中提升自己	57
第二节 女人要学会自信	59
第三节 让你的上司赏识你	64

第四节	女人，注重调整自己的心态	68
第五节	初入职场守则	70
第六节	学会在工作中放松自己	76
第七节	优秀女人是怎么炼成的	80
第五章	做一个健谈女人不难	83
第一节	谈论别人感兴趣的话题	83
第二节	了解有关沟通的禁忌	85
第三节	要用真心换真心	88
第四节	闲聊中的大学问	90
第五节	说话是一门艺术	92
第六节	给别人说话的机会	95
第七节	说话注重技巧	97
第六章	做一个有礼女人不难	99
第一节	学会给人“戴高帽”	99
第二节	夸奖别人的技巧	104
第三节	你的微笑价值百万	106
第四节	微笑是最好的交际手段	110
第五节	委婉含蓄胜过口若悬河	113
第六节	委婉要注重方式方法	116
第七章	做一个低调女人不难	119
第一节	不探究他人隐私	119
第二节	尊重别人就是爱护自己	123
第三节	提升自己不张扬	125
第四节	读书使女人更知性	128
第五节	避免冲突，学会包容	131
第六节	拥有包容心的女人最美丽	134
第八章	做一个宽容女人不难	137
第一节	宽容别人就是自我救赎	137
第二节	宽容是一种福	141

第三节	以平常心面对生活	143
第四节	女人要学会善待自己	149
第五节	不与他人斤斤计较	152
第六节	人生的真谛	155
第九章	做一个健康女人不难	158
第一节	不要跟自己过不去	158
第二节	职场中的女性要坚强	162
第三节	炖好心灵鸡汤	165
第四节	健康女人活得更精彩	170
第五节	良好心态是成功的必备	172
第六节	工作中的女人要有毅力	177
第十章	做一个智慧女人不难	178
第一节	心怀成功信念	178
第二节	做一个有智慧的女人不难	183
第三节	择业必须谨慎	188
第四节	选择工作的技巧	191
第五节	保持好心境	194
第六节	精细女人彰显魅力	197

第一章 做一个善良女人不难

善良，也许成为名利社会中很难记起的了，而作为女人你又该拥有这颗善良的心。在职场上，无论面对什么都要保留那片最善良的心，因为那是你成功的基本功。善良的女人在职场上的所作所为可能会让别人认为可笑，但毕竟那是作为一名优秀女人所具备的最基础的基本功。

第一节 真诚地赞美他人

卡耐基曾说过：“我们每一个人心中都有一种深深的渴望，那就是得到别人的肯定和赞赏。”在生活中，人人都需要赞美，人人喜欢赞美，尤其是真诚的赞美。真诚地赞美他人，会使人感到自身的价值得到了社会的肯定；真诚地赞美他人，会使人情不自禁地感到愉悦和鼓舞，使人感到信心倍增，并对赞美者产生亲切感，彼此的心理距离会因赞美而缩短、靠近。真诚的赞美还可以为你打开成功交际的新篇章。

在心理学上，有个著名的理论叫马斯洛的需要层次理论。

记得高中时的语文老师经常会说一些风趣话。他说，人没有不爱听好话的，人没有不爱吃好吃的，人没有不爱当官的。这三句话道出了人的天性和本能，前两个都准确，不爱当官的人倒是有。众所周知的马斯洛需要层次理论，分生物、安全、社交、尊重、自我实现五个层次，后两个较高层次的尊重和自我实现都包括对成就、自我价值的个人感觉和他人对自己的认可与尊重。理学家兼哲学家威詹姆斯说：人类性情中最强烈的是渴望受人认同。

因此，对于我们女人来说，学会真诚地赞美他人，是提升我们人际关系的重要法宝。表扬和赞美是激励人、温暖人的一种力量，可以极大地提高人的自信心。从社会心理学角度来说，赞美是一种有效的交往技巧，能缩短人与人之间的心理距离。一句赞美的话，有时可以改变人的一生。当我们听到那些对自己由衷赞美的语言，心底的温馨、自信、愉悦油然而生，也会更加趋长避短、完善自己。那么，我们为什么不把我们对他人的欣赏、真善美的发现，发出由衷的赞美呢？

多些理解，少些抱怨，说说很容易，做起来很难。

赞美别人不是应付别人，谁都有优点，也有不足，赞美能体现一个人的品质。心里存满邪恶的人，只有仇恨在心中，是不会赞美别人的。自私透顶的人总是想让别人一切迁就自己，总觉得自己最高明。

赞美别人的同时自己也得到了认可。一个总是挑别人毛病的人，其实她的毛病最多。当一个人只知道夸奖自己、贬低他人的人，是个不值得交往的人。既看到别人的优点，又能知道自己的不足，学学人家的优点和长处，弥补自己的短处和不足，以此来促进自己的成长。

人是社会的人，社会是人的社会，当今世界想把自己封闭起来是不可能的，只要积极地参与社会，努力提高自己的修养和品质，你的人生才能活出档次。

鲁迅先生说过：要想找没有毛病的朋友，那你就永远没有朋友。尽量多赞美别人，多看看别人的优点，你的朋友就会多！

真诚地赞美他人要发自内心。真诚的赞美有纯洁的动机，它不是为了谋求从对方得到什么才赞美。卡耐基说：“如果我们只图从别人那里获得什么，我们就无法给人一些真诚的赞美，也就无法真诚地给别人一些快乐。”真诚的赞美是发自内心的，它是对对方的优点表露出来的由衷的赞赏，所赞美的内容是确实存在的，不是虚假的。它让人感动，让人欢喜，是一种心与心的交流。

中央电视台著名节目主持人敬一丹主持了大量有深度、有分量的节目，在这个过程中，她也不断地和形形色色的人打交道，交往成了她工作和生活的重要组成部分。谈起人与人之间的沟通和交流，她觉得在某一方面看是在加强，但在某方面还远远不够，比如，对一些都市的人来说，交流方式很多，如通过互联网和各种媒介，他们的声音也容易被听到。但是有相当多的地方，尤其是生活在最低层、处境更艰难的人们，他们拼尽全力发出的声音可能也得不到回声。“当我看到那些写得密密麻麻的、揉得皱皱巴巴的，从偏远的地方寄来的信的时候，我就想，他写这封信用尽多少心血，也许还得避开人家的耳目，得辗转地走多少里山路，把它扔进一个邮筒。

他对我们是有很多期待的。如果这些声音到我这儿就为止了，那我们就辜负了他们。可是这些信能够做成节目的毕竟是微乎其微，那么我就想，我要寻找一种方式把我听到的，非常震撼我的这些声音传达出去……”这就是她写作《声音》一书的原因之一。她不止一次地表示：有声音，就需要倾听、回报、交流。敬一丹的表白是真切的，由衷的。人是能够为情所动的，一份真诚赢得一份感动。

赏识教育的例子不胜枚举，一句赞美，改变人的一生：一句赞美，让一个放牛的学生成为化学家；一句赞美，让原本羞涩的留学生，成为人们喜爱的心理学者。赞美的语言和行动，如温暖的阳光，能融解人心中的冰山，给绝望的人注入无穷的力量。一些世界名流回忆他们成功的时候都有一个共同点：就是在他们小时候，经常被家长称赞“你很棒”“你很聪明”“你将来一定有出息”。台湾作家刘墉从小跟父亲学画，他说不管画得多烂，父亲母亲都能鼓励他，看到他的进步，找到闪光点，促使他成为了一个知名画家。教育家周弘在失聪女儿七岁刚接触应用题时，10道题只做对一道，爸爸说：“简直不可思议，这么小的年龄，这么难的题，第一次居然就做对了一道。”女儿当即露出了喜悦的表情，为了进一步证明自己，她问妈妈小时候能否做出来。妈妈说她像女儿这么大连碰都不敢碰。女儿信心倍增，三年完成了六年的课程。可见，真诚的夸奖对儿童的健康成长何其重要。

平常生活中同样如此，如果我们这一天听到赞美的话，一整天都会心情好。作为女人，我们要尽可能地发现别人的优点和长处，难能可贵的地方，独特的魅力，告诉她，给她以真诚的赞美。这个人长得不美不帅，但却有气质、有才华；那个人尚欠稳重，但非常幽默风趣。人各有志，某一方面弱，另一方面可能很强。我身边的朋友有的事业有成，有的是理家高手，有的开朗，有的沉静，有的精明强干，有的善解人意，都有其可亲可敬可爱的一面。那么我们应适时地给予赞美，在赞美中扬人所长避其所短，提升自己。

经常赞美别人的女人一定是善良平和谦逊的女人。赞美别人是种修养，是种胸怀，习惯赞美别人的人一定是善于发现别人优点和长处

的人，愿意把快乐带给他人的人。她一定懂得：赞美是一种肯定，一种鼓励，也是一种鞭策，表达了你对他人的一种信任与尊重，同时作为自己不断学习和进取的动力。

第二节 赞美的艺术

赞美别人是一门艺术，应该是发自内心的、真诚的、有理智、有分寸的，必须是实事求是，不是无中生有、言过其实的。这样的欣赏，这样的赞美才是有意义的，才会成为一种成长的力量，一种呵护心灵的力量，同时也会给自己带来很好的人脉。谁愿意和爱挑剔、指责、报怨、哪壶不开提哪壶、阴阳怪气的人交往呢？这种人只能给人带来沮丧。

学会赞美是女人成长的正面因素。有人甚至对植物做过实验，两株开始时完全一样的植物，分别给它们同样的生长环境，同样浇水和施肥，但对其中一棵天天给它赞美和听轻音乐，而另一株却没有，到了结果的时候，受到赞美的植物结出的果又大又甜，而没受到赞美的呢，只是一般大小而已。植物尚且如此，何况有感情的人呢？

对女人来说，赞美他人除了要发自内心，还应尽量保持一种良好的态度。当你赞美他人时，如能保持语气亲和自然，表情和悦真挚，使人感到情真意切，那样效果会更好。如果你在赞美他人时，持一副冷冰冰的面孔，或满脸讪笑，或阴阳怪气，那么，对方八成会认为你是在嘲笑他，是虚情假意，别有用心。这样的赞美就变了味，难以取悦于人。比如，对一个胖子说：“呀，你好苗条！”这种失真的赞美是最蠢的，只能自寻难堪。赞美他人应有一种良好的态度：亲切和蔼、情意诚恳。即使你的职务和地位相当高，对普通的人也要以诚挚的态度来点燃对方的希望与理想之火。

那么具体来说，我们怎样去赞美他人呢？

首先，溢美之词要坦诚得体，必须说中对方的长处。人总是喜欢奉承的。即使明知对方讲的是奉承话，心中还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。换句话说，一个人受到别人的夸赞，绝不会觉得厌恶，除非对方说得太离谱了。赞美别人首要的条件，是要有一份诚挚

的心意及认真的态度。言词能反映一个人的心理，因而轻率的说话态度，很容易被对方识破，而产生不快的感觉。

其次，背后称颂效果更好。罗斯福的一个副官，名叫布德，他对颂扬和恭维，曾有过出色而有益的见解：背后颂扬别人的优点，比当面恭维更为有效。这是一种至高的技巧，在人背后称扬人，在各种赞美的方法中，要算是最使人高兴的，也最有效果的。

如果有人告诉我们：某某人在我们背后说了许多关于我们的好话，我们会不高兴吗？这种赞语，如果当着我们的面说给我们听，或许反而会使我们感到虚假，或者疑心他不是诚心的。为什么间接听来的便觉得悦耳呢？因为那是赞语。德国的铁血宰相俾斯麦，为了拉拢一个敌视他的属员，便有计划地对别人赞扬这位部属，他知道那些人听了以后，一定会把他说的话传给那个部属。

再次，别像一个暴发户花钱那样，大手大脚地把高帽扔得到处都是。对于不了解的人，最好先不要深谈。要等你找出他喜欢的是哪一种赞扬，才可进一步交谈。最重要的是，不要随便恭维别人，有的人不吃这一套。说话首先要让人乐于相信和接受，便不能把傻孩子说是天才一样的离谱；其次是美丽高雅，不能俗不可耐、低三下四，糟蹋自己也让别人倒胃口；再次便是不可过白过滥，毫无特点，不动脑子。

另外，我们女人在真诚地赞美他人时一定要有所保留。在我们身边可能会有很多人，赞美他人时，一是太繁琐，不管大事小事都滔滔不绝，乱夸一通，总怕自己的赞美太少，不能在心理上满足别人。时间长了，大家都觉得他是个“老好人”，他赞美与否已没有多大意义。二是自己不留余地，让人感觉他不是真诚地赞美，而是在吹牛。其实，真诚地赞美他人应有所保留。这就好比一个气球，似乎是把它吹得越大越好，但越大越不保险，说不准随时都有可能爆炸。与其让它爆炸，不如吹小点，让人感觉心里踏实。

赞美他人时必须记住：一个人的成绩和优点毕竟是有限的。许多伟人看自己时，也都有所保留。

真诚的赞美他人会创造奇迹。有一句西方谚语说：“赞美好比空气，人不能缺少。”我们女人日常生活中对他人的品格、气质、能力等真诚的赞美，往往会收获意想不到的效果。

一个 5 岁的女孩在一次教堂音乐会上初次展现了她的音乐天赋。她有着优美的嗓音，这从一开始就注定了她将有一个辉煌的前途。随着她慢慢长大，她越来越多地受到教堂、学校和社交活动的欢迎。考虑到要对她进行必要的专业声乐训练，她的家人把她送到了一个很有名的声乐老师那儿。这个老师的音乐水平是他人难以企及的。他是个力求完美者，他要求女孩的表演在任何时候都要达到尽善尽美。只要女孩有一点点失误，他都要认真地指出来。一段时间以后，女孩越来越崇拜她的老师。尽管他们年龄相差很大，他对她的批评多于表扬，但她居然还是爱上了他，并与他结了婚。

结婚以后，他继续教她。但她的朋友开始觉察出她原本优美自然的音色有了变化。她的声音显得紧张而极不自然，原先所具有的那种清晰的激动人心的感觉已荡然无存。渐渐地，她受到的邀请越来越少了，以致最后再也没人来邀请她了。不久，她的丈夫兼老师不幸去世了，接下来的几年里，她几乎没再演唱。她的天赋不再展现，被埋没了起来。

直到有一天，一个充满活力的推销员开始与她交往，当她偶尔哼出几句歌曲时，他为她如此优美的嗓音惊异不已，并鼓励她说：“再多唱点，亲爱的，你拥有世界上最美妙的声音。”

而事实上，他并不太懂音乐，也不会从专业的角度评价她唱得到底好不好，但他确定的是，她的声音真正地打动了自己，他要让她知道。于是，他赞美她，称颂她。很自然地，在爱的支持和鼓励下，她很快重拾了自信并再一次次受到邀请去演唱。

后来，她和那位推销员结了婚，并走上了成功的演唱生涯。

这个推销员创造了奇迹，他用真诚的赞美创造了一个奇迹。他的赞美完全是真诚的，发自内心的，是她需要的，所以终于促成了她的成功。

让我们真正成为学会赞美、习惯赞美的女人吧，慷慨地把动听的词语献给你身边的亲朋好友吧！

第三节 真诚地关心他人

关于真诚地关心他人对女人的重要性，卡耐基曾经说过：“我从个人的经验中也发现到，只要你真正关心他人，必可赢得他人的注意、帮忙和合作，甚至最忙碌的重要人物也不例外。”

对于女人来说，如果我们想结交朋友，就要先为别人做些事情——那些需要花时间、精力、体贴、奉献才能做好的事。如果我们想结交朋友，向人致意的时候一定要热诚、有精神，对别人表示真正的关注，不仅会让你结交到朋友，并且会赢得其他意想不到的收获。关心的表现，像其他人际关系的原则一样，必须出于真诚。不仅付出关心的人应该这样，接受关心的人也应如此。在科学技术日益发展所带来的社会转型的今天，很多人往往会不由自主地忽视朋友，缺少了过去曾有过的一些关心和体贴，我们往往活在自己的世界里，很少顾及到关心别人，这是我们女人需要改进的。

随着社会文化教育水平的日趋发展，关心他人不仅在我们的日常生活中有所体现，也越来越受到国家甚至国际的重视。1990年，联合国教科文组织在中国举行过一个国际会议——面向21世纪国际教育研讨会。在会上，国内外专家共同提出：“让孩子学会相互关心，是21世纪的教育重点。”这就是说，学者们已把孩子学会关心别人，看成是21世纪教育的重要发展方向。

这就要求我们女人不仅要时刻加强自身关爱他人的能力，还要带动自己的家庭，教育自己的孩子一起行动起来，推动整个社会相互关爱的良好风气。可见，我们女人在真诚关爱他人上面扮演了愈加重要的角色。

卡耐基曾言：助人即是助己。聪明的女人善于关心周围环境，关心他人，关心整个社会的公共利益，知道行为准则，因此，她就有更多的可能性在未来的人生中拥有更好的人缘、更多的机会、更多的沟通、更多的被理解，也就具备更强的社会适应能力。

对他人的关心、了解和理解，在社会生活中的确是一种才能。女人在关心他人的过程中，可以学会观察外部世界，知道别人的处境、别人的心理、别人的需要，这也是一种智慧。学习是一种智慧，观察社会同样是一种智慧。

对于女人，关爱他人，关爱生命还是一种负责的生活态度。漠视自己的生命、肆意践踏别人的生命的人是可悲的，也是可恨的，因为那带来的是悲伤、痛苦，甚至仇恨。对一切的生命，我们都应怀有一颗关爱的心，我们不仅仅关爱我们的同类，也应关爱地球上的其他生命，因为在独一无二的生物圈中它们的存在与我们息息相关，也正因为它们的存在才使我们生活的星球更为多姿多彩。关爱生命，我们还要讲究方式，生命的成长有它的自然规律，不恰当的关爱是戕害生命。关爱生命，我们就要告别一切不良嗜好，远离那些会毒害我们生命的东西如毒品，让自己健康地活着。

我们人际交往的主体不外两个：自己和对方。我们女人在进行日常交往时，若要发自内心地关心他人，很多人脑海中一定会立即冒出一个字眼：虚伪。她们会这样说：“我们的目的不就是为了获取利益吗？获利之后马上走人不就行了？”实际上，这只是失败者的想法，真正成功的女人向来都是那些懂得真诚关心他人的人。

关于真诚关心他人，我们可以简单举出一例，来证明它对女人人际交往甚至人生进步的重要意义。马克·桑布恩是一位享有国际声誉的激励演讲大师，他在畅销书《每一天都是你的代表作——邮差弗雷德》中讲述了一个真实的人物弗雷德。

桑布恩第一次见到弗雷德是在刚刚搬进新居之后，那时他住在丹佛的华盛顿公园附近，一个绿树成荫的小社区。一天早上，桑布恩正在喝早茶，听见有人敲门，他打开房门一看，外面站着一位邮差。“上午好，桑布恩先生，”邮差兴高采烈地说道，“我是这里的邮差，名字是弗雷德。得知你新近搬进来，我顺道来看看，也介绍一下我自己。除了对你的入住表示欢迎，也希望能对你有所了解，比如你所从事的工作。”弗雷德相貌很普通，中等身材，蓄着一撮小胡子。尽管没有

引人注目的外表，但是他的真诚和热情却洋溢在脸上。桑布恩感到非常惊讶，他收了一辈子的邮件，从来没见过这样做自我介绍的邮差，但这确实使他心中一暖。“我的工作其实算不上真正的工作，我是个职业演说家。”“照这么说来，你需要经常出差旅行了？”弗雷德问道。

“是的，确实如此，我每个月总有 15 到 20 天出门在外。”弗雷德点点头，继续说道：“既然如此，你能不能给我一份你的日程表呢？这样的话，你不在家的时候我可以暂时保管你的信件，打包放好，等到你回来的时候再送过来。”这简直太让人吃惊了！不过，桑布恩觉得没必要这么麻烦弗雷德，他说：“门前不是有邮箱吗？你把信直接放邮箱里就行了，我回家的时候再取也是一样的。”弗雷德解释说：“桑布恩先生，你可能不知道，这里的窃贼非常狡猾，他们经常会窥探住户的邮箱，如果发现是满的，他们就会知道主人不在家，那你的财物就不保险了啊。”这简直太让桑布恩感动了，弗雷德比自己还关心那些邮件，比自己想得还周全！弗雷德继续说道：“要不这样吧，我视情况而定，只要邮箱的盖子还能盖上，我就把信放进邮箱里，这样别人便看不出来你不在家；如果邮箱满了，邮件塞不进去，我就把那些邮件搁在大门和栅门之间，这样从外面也看不见；万一那里也放满了，我就把其他的信留着，等你回来再处理。”此时，桑布恩心里想：如果每个美国邮政职员都这样该有多好？或许只有这个小社区提供特别的邮政服务吧？不管怎样，面对一个如此关心顾客的邮差，实在找不出理由拒绝他的意见。两周后，桑布恩出差回来，刚把锁匙掏出来，却突然发现门口的擦鞋垫不见了。这真是一件奇怪的事情，难道丹佛的窃贼对擦鞋垫也有兴趣？不太可能。转头一看，擦鞋垫就在门廊的角落里，而它下面还盖着什么东西。原来，在桑布恩出差的时候，美国联邦快递公司误投了他的一个包裹，将它投递到同一条街隔邻第五家的门廊上，幸运的是，邮差弗雷德看见了，他把它捡起来，送到桑布恩的住处藏好，并在上面留了纸条，把事情的来龙去脉解释清楚，又费心用擦鞋垫把它遮住，以免让人看见。

弗雷德已经不仅仅是在送信，他现在做的是自己分内应该做的事！后来，桑布恩与弗雷德成了朋友。作为一个激励演讲大师，桑布恩利用各种机会，不管是举行演讲还是座谈会，他都会把弗雷德的故事与听众一起分享。似乎每一个人——从服务业者到制造业者，从高科技产业工作者到清洁工，都喜欢听弗雷德的故事。听众对弗雷德着了迷，同时也受到他的激励与启发，无数的人开始学习弗雷德。

全球五百大企业的员工人手一册《每一天都是你的代表作——邮差弗雷德》，该书也成了亚马逊书店商业类排行榜最佳畅销书以及全美畅销书，弗雷德也因此成了世界级的新闻人物。

弗雷德成功了，他的成功之处就在于，他时刻关心着自己的客户，时刻从客户的角度来考虑，为顾客提供了超值的服务，从而赢得了好人缘。试想，如果没有弗雷德对桑布恩的关心，两人怎么会成为朋友呢？两人不能成为朋友，也就没有《每一天都是你的代表作——邮差弗雷德》，更不会有现在我们知道的弗雷德了。

这个故事给了我们很大的借鉴意义，让我们不得不承认，关爱他人无论是对男人还是女人都有非常重要的意义。没有什么比真诚更能打动人，没有什么比关爱他人更能赢得他人的尊重。对女人而言，保持一颗仁爱的、充满善意的心，将得到更加珍贵的回报——他人的支持和帮助。

很多年前，美国一家普通的旅店有一名服务生，这个年轻人平常待人热情又真诚，接受过她服务的人都感到很满意。在一个风雨交加的夜晚，一对老夫妇走进了这家旅店，当时恰好是这个年轻人值班。年轻人查看了房间记录后，发现已经被订满了，于是满怀歉意地告诉这对老夫妇没有空房了。不过她又说道：“让我问问附近几家旅店有没有房间，好吗？”

不幸的是，周围所有的旅店都已经客满。老夫妇感到很沮丧，谢过这位年轻人后准备往外走。年轻人拦住他们说：“太太、先生，如果你们不嫌弃，可以到我的房间暂住一晚。在这样一个风雨交加的夜晚