

GREATBOOK

成功大师

励志经典

[美] 戴尔·卡耐基 ◎ 著



卡耐基

推销的艺术

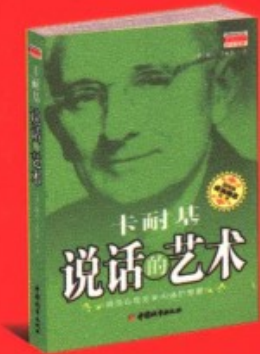
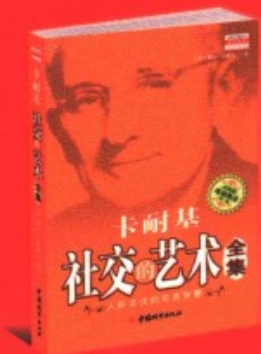
开发潜能赢得客户的智慧

中国城市出版社



推销的艺术

开发潜能赢得客户的智慧



ISBN 978-7-5074-1810-1



9 787507 418101 >

定价: 30.00元

卡耐基 推销的艺术

[美] 戴尔·卡耐基 ◎ 著

刘 赓 ◎ 编译

中国城市出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基推销的艺术 / (美) 卡耐基著; 刘祜编译.

北京: 中国城市出版社, 2007. 1

ISBN 978 - 7 - 5074 - 1810 - 1

I. 卡... II. ①卡... ②刘... III. 推销—基本知识

IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 144615 号

责任编辑 华 风 (greatbook@sina.com)

装帧设计 美信书籍设计工作室

责任技术编辑 张建军

出版发行 中国城市出版社

地 址 北京市丰台区太平桥西里 38 号 (邮编 100073)

电 话 (010) 63454857

传 真 (010) 63421488

总编室信箱 citypress@sina.com

投稿信箱 city_editor@sina.com

发行部信箱 zgcsfx@sina.com

经 销 新华书店

印 刷 北京集惠印刷有限责任公司

字 数 350 千字 印张 22.5

开 本 787 × 1092 (毫米) 1/16

版 次 2007 年 1 月第 1 版

印 次 2007 年 1 月第 1 次印刷

定 价 30.00 元

目 录



序言 成功推销的魔法 ■ 弗兰克·贝特格 5

前言 从优秀到卓越 ■ 戴尔·卡耐基 9

第一篇 接近客户的秘诀

第1章 激发客户的强烈需求 14

第2章 不要直接抛粗缆绳 25

第3章 如何与客户预约 30

第4章 和客户交朋友 36

第5章 微笑待人 49

第6章 牢记客户的姓名 58

第7章 学会倾听 69

第二篇 如何赢得客户的信任

第1章 做一个值得信赖的人 82

第2章 不断地了解自己的事业 84

第3章 夸赞你的对手 87

第4章 不要夸大其词 90

第5章 让自己看起来是最棒的 93

第6章 真诚地赞美和欣赏客户 95

第7章 让客户多表现自己 105



目 录



第8章 勇敢地承认自己的错误 112

第三篇 如何让客户赞同你

第1章 永远不要争辩 118

第2章 友善地与客户打交道 122

第3章 使客户一开始就说“是” 132

第4章 让客户觉得是他自己的主意 140

第5章 从客户的立场看问题 146

第6章 发挥同情的威力 153

第7章 激发客户的高尚动机 159

第8章 戏剧化地表达你的想法 164

第四篇 如何更好地说服客户

第1章 千万不要喋喋不休 170

第2章 委婉地提醒客户的错误 174

第3章 迎合客户的兴趣 184

第4章 让客户感到自己很重要 188

第5章 给客户戴“高帽子” 197

第6章 寻找客户拒绝购买的真正原因 203



2

◎ 卡耐基推销的艺术

目 录



第五篇 克服忧虑快乐推销的诀窍

- 第1章 将推销变成有趣的工作 212
- 第2章 培养积极的心态 218
- 第3章 充满激情地投入推销 225
- 第4章 过好今天的每一刻 232
- 第5章 消除忧虑的灵丹妙药 239
- 第6章 如何减少工作中一半的忧虑 245
- 第7章 清除思想上的忧虑 249
- 第8章 克服忧虑的心理 252

第六篇 推销员口才训练

- 第1章 快速获得当众演讲的技巧 260
- 第2章 培养当众说话的勇气和信心 272
- 第3章 让演讲充满旺盛的生命力 281
- 第4章 打开听众的心扉 287
- 第5章 如何激励和打动听众 295
- 第6章 走向成功的第一要诀 303

第七篇 顺利成交的技巧

- 第1章 让客户帮你推销 310



目 录



第2章 创造推销奇迹的信函 318

第3章 向客户请教 323

第4章 完成推销的七项原则 329

第5章 敢于承认自己的恐惧 333

第6章 养成良好的工作习惯 338

附 录 自我推销的技巧 347

后 记 355



4

◎ 卡耐基推销的艺术

成功推销的魔法

弗兰克·贝特格*

在一次偶然的的机会，我和戴尔·卡耐基登上了同一列火车。戴尔是去田纳西州的孟斐斯做演讲。

旅途中，戴尔对我说：“弗兰克，我去美国商会主办的一个训练班演讲，你为什么不和我同去，给学员们讲讲推销方面的内容？”

我认为戴尔是在开玩笑，就说：“你知道，戴尔，我甚至没有从一所正规学校毕业，怎么能去演讲呢？”

戴尔说：“你只需讲述你在推销中是如何从失败走向成功，以及你在推销中是怎么做的，这就行了。”

我考虑了一下，回答说：“好吧，这一点我还是做得到的。”

在以后不长的时间里，我和戴尔走遍了全美国。面对那些热心的听众，我们几乎每周都要演讲三天。

然而，我可不是生来就会演讲的，如果不是因为结识了卡耐基先生，我根本不可能取得今天这样的成就。

我在干推销的第一年，由于收入太低而不得不再干另一份工作，去斯古斯摩尔学院的棒球队当教练。

一天，我接到了宾夕法尼亚州切斯特里基督教男性青年会的一份请柬，邀请我参加他们组织的一场演讲会，演讲名叫“清洁语言、清洁电话、清洁体育活动”，并要求我做演讲。我知道这个演讲活动非常重要，所以我不能推托。然而，我也知道自己并没有勇气当着那么多人的

* 美国著名的人寿保险推销员，被誉为“世界大师级的推销领袖”。他根据自己的推销经历，写成了《从失败走向成功的推销经验》，被各行业的推销人士奉为“推销圣经”，该书还因其权威性和影响力而被奥格·曼狄诺收进了《羊皮卷》。

面演讲，有时我即使对一个陌生人说话都会感到羞怯。正是这种性格因素，导致我在很多情况下丢掉了生意，而难以获得成功。

第二天，我来到了费城基督教男性青年会，打听有没有什么培训班为公共场所演讲进行培训的。这个组织的教育主任对我说：“我们正好有你需要的，请跟我来。”

我跟着他，穿过一条长廊，来到了一间里面坐满了人的屋子。一个人刚做完演讲，另一个人正在对他的演讲进行评论。我们在后面坐了下来，那位教育主任小声地对我说：“这就是当众讲话训练班。”而我以前根本就没有听说过这么一个训练班。

正说着的时候，又有一个人站起来演讲。他太紧张了，但也正是他那紧张的样子激发了我的勇气。我想：“千万不要像他那样，我的演讲一定要声音洪亮而流利。”

没过多久，给刚才的演讲者做评论的那个人走了过来，教育主任将我介绍给了他，我这才知道他的名字——戴尔·卡耐基。

我对他说：“我想参加这个培训班。”

他回答道：“这个培训班的课程已经上完一半了。”

我说：“不，我现在就要参加。”

卡耐基先生笑了笑，握住我的手，说道：“好吧！下一个就由你来讲。”

毫无疑问，我紧张极了，但我还是努力地想告诉大家，我为什么来这里，可是紧张的情绪控制了我，使我连一句“你好”都说不出口。后来，我参加了一系列训练，还参加了每周的例会。

30年前的那一幕至今还深深地印在我的脑海中，那一切已经成为我人生当中最重要的经历之一——

两个月后，我去切斯特基督教男性青年会做了一次演讲。这时，我已经能够轻松地对人们讲我个人的经历了。我给他们讲了我在棒球队的经历，以及我是如何从重要的联赛中退出来的，甚至还讲了我在球队时的室友米勒·霍金斯的故事。

卡耐基 推销箴言

无论你去哪里，都要振作起来。工作时，一定要富有生气和激情。

整个演讲进行了将近一个半小时。演讲结束之后，有二三十个听众跑上来和我握手，告诉我他们深受感动，就连我自己对这次演讲能取得这样的效果也感到震惊。

演讲的成功让我感受到了喜悦，也让我获得了前所未有的自信。这简直就是奇迹——要知道，我在两个月之前还害怕在公共场合讲话，而现在我却能通过演讲使上百人聚精会神地听我讲述我自己的人生历程。这两个月的演讲训练彻底改变了我。每25分钟一次的演讲训练所获得的效果，比起一整天坐在训练班中却一言不发地当听众的效果要好得多。

令我惊喜的另一件事情是，当众演讲给我的推销带来了新的机会。

在切斯特的演讲结束之后，伯顿·维克斯先生——这次演讲的主持人、德拉威尔县的知名律师——亲自送我上了火车。就在我登上火车时，他对这次演讲说了一些表示感谢的话，还邀请我有机会再来。他接下来的话更让我兴奋。

他说：“我和一个同事最近还在讨论买保险的事情呢。”他的话还没有说完，火车就启动了。

“有机会再来！”这还用说吗？我当然不会放过这样的机会。

几年后，维克斯先生当上了世界第二大汽车俱乐部——克斯通汽车俱乐部的主席，也成了我最要好的朋友，他是对我的推销业务影响最大的人。

没有什么比那次演讲训练更能使我获得自信和勇气的了。正是那次演讲训练增加和激发了我的激情，使我更善于向别人表达我自己的想法，并彻底摧毁了我曾不得不面对的内心当中最强大的敌人——恐惧。

凡是我所见过的成功的推销人士，无不充满了勇气和自信，他们都能够自如地表达自己的感受。当我不再害怕当众讲话之后，我和别人私下里交谈时就更加自如了。正是这个训练使我突破了原有的极限，发掘

卡耐基 推销箴言

如果你害怕见大人物，就应该把这种心理状态当成一次机会，去见一个你害怕的大人物，直言不讳地承认你的恐惧。其实，如果你的建议有用的话，他是会帮助你的。

了自己的潜能，眼界更加开阔了，也使我的职业推销生涯进入了一个崭新的境界。

因此，凡是有志于将推销当作终生职业的人士，如果能将卡耐基课程中的知识应用到推销实践中去的话，一定能摆脱当初困扰我的烦恼，成为一名优秀的推销员。



从优秀到卓越

戴尔·卡耐基

3 5年来，美国的出版界曾出版过20多万种图书，但是这些图书大都很枯燥乏味，有许多都是赔本买卖。一位世界上最大书店的经理最近就告诉我，说尽管他的公司有75年的出版经验，但是每出版8本书，就有7本是赔本的。

既然如此，我为什么还敢冒险再写一本书呢？而且在我写完之后，读者又有何必要花时间和精力去读它呢？这两个问题当然都很有道理，就让我来一一回答你吧！

我从1912年开始，就在纽约为那些职业和专业男士及女士们开教育课程。我最初只开了关于演讲的课程，这种课程主要是用实际经验来训练成年人，使他们敢于在商业谈判和公共场合中自如地表达自我，以便更清楚、更有效、更镇定地发表他们的意见。经过一段时间的实践之后，我逐渐发现这些人虽然需要接受训练以提高他们的演讲能力，但是他们更需要在日常工作和人际交往中提高与人相处的能力。

而且我也逐渐发现，我本人也非常需要这种训练。当我现在回忆起当时的情形时，我就会对自己贫乏的知识感到惶恐不安。我真希望在20年前就读到这么一本书，提高自己在这方面的技能，那么这将是一件珍宝！

如果你是一位推销商，那么你所面临的最大困难将是如何与人打交道。不过，即使你是一位会计，或者是一位家庭主妇、建筑师或工程师，情况也同样是如此。几年前，由卡耐基基金会赞助的一项调查研究显示了一个极其重要的事实：即使在工程技术工作方面，一个人所获得的高额薪水中，也只有不到15%是因为他的技术知识，而其他的85%



则是因为他的人际交往，也就是他的个人品质和才能的发挥。

我每个季度在费城的工程师俱乐部开设讲座已经持续许多年了，同时我还在美国的电机工程学会纽约分会开办了讲座，大约有超过 1500 人听过我的讲座。经过多年的观察，我发现到我这里来的工程师中，获得最高报酬的并不是那些专业知识最多的人。只有那些既具备专业技术知识，又善于表达自己的内心思想，同时又具备领导才能和激发他人才能的能力的人，他们的收入必然会比其他人的高。

著名的“石油大王”洛克菲勒在他的事业达到巅峰的时候，曾这样说：“如何与他人打交道的能力，也是一种可以购买的商品，这正如同糖和咖啡一样。我愿意付出任何代价来购买这种能力。”

难道你不赞同每个大学都应该开设这种实用课程，来开发这个世界上最宝贵的能力吗？这种课程是如此的实用而且需求迫切，但是直到我写这本书之前，我还没有发现有哪所大学开设了这种课程。

芝加哥大学和青年会联合学校曾经做过一项耗资 25000 美元的调查，以考察成年人究竟关心哪些事情。调查结果表明，成年人最关心的问题是健康，接下来的问题就是人——包括如何了解人、如何与人打交道、如何让别人喜欢你、如何使别人赞同你的意见，等等。

于是，这个调查委员会决定专门为成年人开设这样一门课程，以帮助人们解决这些问题。虽然他们尽了最大的努力来寻找有关教材，但是什么也没有找到。他们最后找到一位世界著名的成人教育专家，问他有哪些书适合成年人的这些需求。这位权威人士回答说：“没有。我知道这些成年人需要什么，但是他们所需要的书至今还没有人写过。”

据我所知，他的话是对的，因为我自己也花了许多时间寻找关于人际关系方面的实用书，但是一直没有找到。于是我就尝试着为我的学员写了一本，也就是大家眼前的这本书。我希望你们也能喜欢它。

为了写这本书，我认真阅读了我所能找到的所有材料，还雇了一名受过专业训练的速记员，用一年半左右的时间在图书馆阅读我没有看过

卡耐基 推销箴言

我曾亲眼目睹了许多推销员正是因为充满了激情而使收入成倍地增加；我也同样看到了更多的推销员因为缺少激情而一事无成。

的东西，研究各种心理学专著，翻阅了成百上千篇杂志文章，还抄写了许许多多的传记，以了解各个时代伟大人物是如何与他人交往的。我读过各个时代的伟人传记，包括从恺撒到爱迪生的，以了解他们是如何为人处世的。我决心不惜花费大量的时间和金钱，一定要找到一种有关社会交往和影响他人的高效实用的方法。

我还访问过几十位成就卓著的人物，其中有几位还是世界著名人物，例如马可尼、罗斯福、欧文、盖玻尔、比可弗、约翰逊，以了解他们的为人处世之道。

我为我的学员演讲，鼓励他们在工作、社会交往中广泛试验，然后回到班上讲述他们的经验和成果。这项工作简直是太有趣了！这些人完全被我这种新型的实验方法迷住了，这是有史以来第一个为成年人开设的、也是唯一的人际关系课程。

我在这本书中所说的不仅仅是空洞的理论，而是有着令人难以相信的神奇功效。我确确实实看见这些原则改变了许多人的生活，走上了成功之路。

有一个学员，他是一位老板，拥有314名员工。长期以来，他总是用批评和责难的口气数落他的员工，从来没有赞扬和鼓励过他们。当他学了这本书中所提到的各项规则以后，他的人生观得到了很大的改变。现在，他的公司到处都是精诚合作的气氛，每个员工也都从以前的敌人变成了他的朋友。他在一次班级演讲中得意地说道：“以前，我在公司走动的时候，没有人和我打招呼。我的员工看到我走近时，会立即转过脸去。但他们现在都成了我的好朋友，甚至连看门的值班员都直接叫我的名字。”这位老板现在获得了更多的利润，也有了更多的闲暇时间。更加重要的是，他在工作 and 家庭中都获得了更多的幸福。

尤其值得一提的是，许多推销员因为采用了我书中的规则，迅速增加了他们的销售额。例如，许多推销员找到了新的客户，而他们在以前是根本找不到这些客户的。他们通过采用这些规则得到了提升，获得了更多的佣金。有一位资深推销员在班上演讲说，由于采用了这些规则，他每年增加了5000美元的收入。费城煤气公司还有一位推销经理，他因为喜欢和别人斗嘴，又加上领导无方，公司决定对他降职，但是在接受训练之后，65岁的他不仅没有被降职，而且还晋升了职务，增加了薪水。尤其是那些男士，他们常常对自己在工作上所获得的新成就感到

惊异，认为这一切就像魔幻一般！他们有时甚至会激动万分地打电话到我家来，将他们所取得的新成就迫不及待地告诉我。

哈佛大学著名教授詹姆斯曾这样说道：“和我们所应该取得的成就相比，我们只是处于半醒的状态。现在我们只利用了我们身心资源的很小一部分。从广义上来说，人类现在还只是生活在自身潜能远远没有得到开发的狭小天地中。人类具有各种潜力，但却不曾开发和利用。”

开发你原本拥有、但却不曾利用的潜能！这正是本书的唯一目的。我相信，这本书不但适用于推销领域，而且适用于日常生活中，因为教育的最伟大目的不是传授知识，而是教人行动。

好了，这篇序言已经太长了。就让我们现在开始吧！





第一篇

接近客户的秘诀