

美国营销协会/美国信托联合会/美国商业演讲协会

联合推荐

美国狂销800万册

# 商务口才训练

沟通、谈判和演讲的经典教程

THE QUICK EASY WAY TO  
EFFECTIVE SPEAKING

[美] 戴尔·卡耐基 著



陕西师范大学出版社

美国营销协会/美国信托联合会/美国商业演讲协会

联合推荐

美国狂销800万册

# 商务口才训练

沟通、谈判和演讲的经典教程



## THE QUICK EASY WAY TO EFFECTIVE SPEAKING

[美] 戴尔·卡耐基 著

陕西师范大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

商务口才训练/(美)卡耐基著;徐建萍译. —西安:陕西师范大学出版社, 2006.8

ISBN 7-5613-3642-X

I.商... II.①卡... ②徐... III.商务-口才学 IV.F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 091157 号

图书代号:SK6N0887

责任编辑: 周 宏

封面设计: 红十月·郑琪

版式设计: 祝志霞

插 图: 张 娟

出版发行: 陕西师范大学出版社

(西安市陕西师大 120 信箱)

邮 编: 710062

印 刷: 北京市通州兴龙印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 14.5

字 数: 201 千字

版 次: 2006 年 9 月第 1 版 2006 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5613-3642-X/F·89

定 价: 29.80 元

注: 如有印、装质量问题, 请与印刷厂联系



戴尔·卡耐基（1888——1955）是美国著名的心理学家和人际关系学家，被人们称为“第一代成功学大师”，他开创的“当众商务演讲与交流训练班”遍布世界各地，改变了全世界成千上万人的生活。

卡耐基认为，大学时代他在公开演说方面受过训练，有所经验。这些训练和经验，扫除了他的怯懦和自卑，让他有勇气和信心跟人打交道，增长了经商处世的才能，于是，他为商业界人士开设一个公开演讲班，将他经商的艺术完美地传授于他人，培养了一批又一批成功的企业家。

在欧美的工商界，言必谈卡耐基，许多人以参加过卡耐基的商务口才训练班为荣，借以表明自己所受的无可挑剔的经商智慧教育。更有一些企业，组织管理人员和员工集体参加卡耐基训练班，并以此作为上岗的合格标志。

卡耐基将他一生中最重要的、最丰富的经商经验，汇集在《商务口才训练》一书中。这本充满乐趣和智慧的书，在生活中一定会给予您启迪，勇敢地克服您自己人性的弱点，大胆地开拓你的新财富之路。



采用本书卓越理念和先进方法来  
指导商业工作的世界500强公司

IBM  
宝马  
通用  
花旗银行  
西门子  
惠普  
索尼  
波音  
可口可乐  
朗讯  
宝洁  
联合利华  
丰田  
雀巢  
沃尔玛  
德意志银行  
奥迪  
百事可乐  
.....

知识创造奇迹  
好书改变命运

责任编辑：周 宏  
特约编辑：张 娟  
投稿邮箱：culturer@vip.sina.com  
封面设计：红十月设计室  
hongshiyue@vip.sina.com

RED OCTOBER STUDIO  
TEL: 13301105614



## 序 言 口才决定成败

美国商业演讲协会主席 托马斯·罗维

在一个寒冷的夜晚，宾夕法尼亚饭店的舞厅里聚集了大约 2500 名美国的杰出人士。刚到 7 点半，舞厅内就已经座无虚席，8 点钟以后，进入舞厅的人仍然络绎不绝，而且大家的兴致依然很高。没过多久，宽敞的舞厅里就已经挤满了人，人们开始抢占没有座位的空地。这些人在一天的劳累之后，为什么晚上还要跑到这里来站上一两个小时呢？是什么令他们产生如此大的吸引力呢？

他们是来观看时尚表演的吗？还是来观看车技比赛？或者是聆听著名演讲家克拉克·盖博的演说呢？

都不是！

是因为这些人在阅读《纽约太阳报》的时候，一整版广告映入了他们的眼帘：

如何快速增加你的薪水？

如何非常流利地表达你自己的意愿？

如何成为一个卓越的领导者？

难道这又是老套的骗术吗？可是，不论你是否相信，在这座世俗的城市里，虽然有将近 25% 的人处于失业状态，而且是在经济十分萧条的情况下，竟然还有 2500 多人被这份广告所吸引，他们全都涌向了宾夕法尼亚饭店。

要知道，这份广告是刊登在当地一家最保守的晚报——《纽约太阳报》上的，而不是刊登在什么流行报刊上的。到这家饭店消费的人，全都属于美

国的上流阶层,他们当中有高层的管理人员、公司老板、专业技术人员,他们的月收入一般都在 2000 美元至 50000 美元之间。

究竟是什么原因吸引了这些上层人士前往宾夕法尼亚饭店呢?原来他们都是来听由戴尔·卡耐基研究中心主办的——一场最现代、最实用的“商务口才训练”的演讲。

为什么这 2500 位成功人士要来这里听这样一个演讲呢?是不是因为经济危机让他们突然产生了求知的欲望?

显然不是!在过去的 24 年里,每个季度都会在纽约举办这样的演讲,而且每次都是爆满,演讲地点总是被挤得水泄不通。其实,已经有大约 15000 名的商业界和专业技术领域的人士接受过戴尔·耐卡基的商务口才训练;甚至连一些规模庞大、传统而保守的公司或者组织,都专门开设了这种训练课程,以此来学习如何维护公司及其员工的利益。如西屋电器公司、麦格劳希尔出版公司、布鲁克林联合瓦斯公司、布鲁克林商业工会、美国电器工程师协会、纽约电话公司等。

让这些在离开学校 10 年、甚至 20 年的贵族人士,再来接受这种训练,对于我们的教育制度来说,显然就是一种生动的批判。

现在摆在我们面前的一个非常严重的问题就是——成年人到底还需要学习些什么?为此,芝加哥大学与美国成人教育协会、美国青年会携手在全国各地举办培训学校,实施一项为期两年,耗资 25000 美元的研究调查活动。

这项研究调查的结果表明:成年人最关心的是身体健康;其次是如何与他人保持较好的人际关系——例如为人处世的方法与技巧。他们既不想听那些空洞的演说,也不想听那些所谓的心理学方面的专业知识,他们只想学到一些立即就可以用于商业交往、为人处世、家庭生活的现实而有效的做法。

于是调查人员就说:“那好吧!如果这就是你非常需要的,那我们就为你们提供这些东西吧。”

可是他们翻遍了所有的教科书,却没找到一本关于为人处事方面的

书！他们发现，迄今为止竟然还没有一个人写过关于如何解决为人处世问题的书。

这简直是太不可思议了！千百年来，关于古希腊、拉丁文和高等数学的著作层出不穷，而且内容详尽、水平极高，可是成年人对这些书却是不屑一顾。然而他们又非常渴望获取知识——为人处事的技巧，却没有一个人能够为他们指点迷津！

这也就是为什么会有大约 2500 名的杰出人士在看到了《纽约太阳报》刊登的广告后，会如此兴致勃勃地涌进宾夕法尼亚饭店的原因。因为——他们找到了渴望已久的东西。

他们曾经在图书馆里阅读过各类书籍，本来以为拥有了丰富的知识就可以出人头地、走向成功。但是他们在工作了若干年之后，才发现，能够成就一番事业的人、走向成功的人除了要具有大量的知识外，还要具有较强的沟通能力、说服他人的口才、和善于推销自己的才能。因此他们明白了，要想在事业上取得成功，大学文凭和书本上学来的知识是远远不够的，强大的沟通能力和自我表达能力才是真正重要的，不可或缺的！

《纽约太阳报》刊登的那份广告宣称——在宾夕法尼亚饭店的这次演讲不但会给来宾带来娱乐的享受，还会让来宾在愉快的听讲过程中提高为人处世的能力！事实上也确实如此。

在宾夕法尼亚饭店举行的这次演讲还请来了曾经受益于这一演讲的 15 位人士，他们被请到了演讲台上。他们每个人都只有 75 秒钟的时间，通过麦克风向



宾西法尼亚饭店

人们讲述他们自己的亲身体会。请记住！他们每个人只有 75 秒钟的时间！时间一到，主持人就会敲一下木槌，并且喊道：“时间到！下一位！”

演讲现场的气氛，就像是牛群奔驰在草原上，热烈而精彩。台下的听众或者站着、或者坐着，在将近两个小时的演讲过程中一直都是全神贯注。

在台上演讲的 15 位人士，过去都是没有名气、事业也不成功的人。他们在听过戴尔·卡耐基的为人处事的演讲之后，都成为了他们那一带小有名气的成功人士；有的后来甚至成为了美国政治舞台上举足轻重的人物。他们所从事的职业涵盖了美国商业领域的各个层面，例如：连锁商店的高级职员、面包供应商、商业协会会长、银行家、卡车推销员、化妆品推销员、保险推销员、砖厂秘书、会计师、牙医、建筑师、威士忌推销员、牧师、药剂师、律师。

在这次演讲中，第一个上台的是派特里克·奥海尔。

他出生在爱尔兰，只读过 4 年书，后来到了美国。他曾经做过机械师和私人司机。在奥海尔 40 岁的时候，家里的人口越来越多，他需要更多的钱来养家糊口。于是，他开始推销卡车轮胎。可是，正像他自己所说的那样，他是非常自卑的，以至于在推销的时候连头都不敢抬起来。他每次上门推销的时候，总要在客户门口徘徊很久，才敢敲门进去。可想而知，他的推销成绩很不理想。就在他决定放弃推销，准备去一家机械厂工作的时候，突然收到了一封信，信的内容是邀请他去听戴尔·卡耐基的演讲。

奥海尔一开始并不想去，因为强烈的自卑感让他感到害怕，他害怕自己不能和那些有着大学文凭的学者愉快地相处。但是他的妻子对他说：“这也许会给你带来帮助！亲爱的，上帝知道你需要什么东西。”犹豫再三，他总算鼓起了勇气，走进了演讲大厅。

在最开始试着当众讲话的时候，他的心里既害怕又紧张，让他有些不知所措。可是没过几个星期，他就不再害怕面对听众了，他并且惊喜的发现自己竟然喜欢上了演说，而且听众越多他就越有激情。在随后的日子里，即使是与陌生人面对面地进行交谈，他也不再胆怯——面对自己的顾客时也不再害怕了。

奥海尔的收入也日益增加。现在,他已经成为纽约的金牌明星推销员。这天晚上,派特里克·奥海尔在宾夕法尼亚饭店大舞厅里面对着 2500 多名听众,从容不迫地讲述着他的亲身经历和他所取得的辉煌成就。整个演讲现场,笑声和掌声此起彼伏,气氛十分热烈。可以说,奥海尔的出色表现即使是那些职业演讲家也难以与之相比!

第二位上台演讲的是银行家葛德菲·迈尔。他满头白发,已经是 11 个孩子的父亲了。他说他第一次演讲是在学校的班级里,当时他感到手足无措,呆呆地站在那里。而现在他却可以生动形象地讲述他的生活经历,讲述一个善于言辞、善于演说的人是如何走向成功的。

迈尔在华尔街的银行里工作了 25 年,他一直都住在新泽西的克里夫顿。在此期间,他一直都非常积极地参加一些地方性的活动,因此也结识了 500 多位来自不同阶层的人。

迈尔在参加卡耐基的“商务口才训练”课程之后不久,就收到了由美国国家税务局寄出的一张催税单。他认为这种税赋是非常不合理的,因此非常恼火。如果类似的事情发生在过去,迈尔最多也就是一个人呆在家里发发牢骚,但是那天他却来到了镇民大会上,在几千人的面前,慷慨激昂地宣泄了他对这种不合理要求的愤恨与不满。

这次富有激情的演讲,在新泽西州克里夫顿引起了很大的轰动。新泽西州克里夫顿的居民们都提议让他参加镇民代表的竞选。于是在接下来的几个星期里,迈尔东奔西走,四处演讲,痛斥政府中存在的浪费和奢侈行为。当竞选结果公布出来的时候,迈尔的得票数竟然在 96 位候选代表中名列首位。一夜之间,迈尔成为了当地万众瞩目的明星人物。他在进行巡回演说的几个星期里,赢得了很多朋友的心,这些朋友的人数是他以前所有朋友总数的 80 倍。而他作为镇民代表所得到的报酬,比他以往一年的投资收入高出 10 倍。也就是说,他这次投资的收益高达 1000%!

第三位上台演讲的,是一位全国食品制造商协会的会长。他也讲述了他的亲身经历。

在没有参加戴尔·卡耐基“商务口才训练”之前,他甚至都不敢在公司

的董事会上发表自己的观点。然而在参加了这种口才与沟通的培训课程之后,在他身上发生了惊人的变化:他很快就被推选为全国食品制造商协会的会长,而且还经常以会长的身份在全国各地主持会议。他每次演讲的内容,都会被美联社以重点摘要的形式刊登在全美各地的报纸、杂志上。

在参加“商务口才训练”课程两年之后,他为推广自己的公司和产品进行了一次演讲,这些免费的宣传,比他以往花 25 万美元进行广告宣传所获得的回报还要多。他说,他以前都不敢打电话邀请客户共进午餐,而他在演讲之后,个人的声誉如日中天,连那些社会中的上层人士都主动打电话给他,邀请他一起用餐,并且为打扰和占用他的时间而表示真诚的歉意。

他无懈可击的演讲成为他名声大震的重要因素。这种特殊的能力使他成为了一位令人瞩目、声望极高的人。由此我们不难看出,一个讲话深入人心的人,往往可以赢得别人的高度评价,这种评价甚至会超出他本来的水平。

现在,“商务口才训练”的教育活动已经遍及整个美国。而这一运动最有力的推动者,正是戴尔·卡耐基先生。因为与其他人相比,他听过、评论过的演讲不计其数。在李普莱的书《信不信由你》中曾经提到过,卡耐基曾经评论过的演讲就有 15 万场之多。如果这个庞大的数字还没有能够让你感到吃惊的话,那么就请算一算,这个数字所具有的含意是多么不可思议!那就是自从哥伦布发现美洲大陆以来,几乎每天都有一场演讲;或者换一种说法,所有卡耐基听过的演讲,如果每个人只讲 3 分钟,那么卡耐基也要夜以继日地听上整整一年。

戴尔·卡耐基充满挫折的人生经历向我们证明了一个道理,那就是一个拥有创新思维和满腔热情的人,将会取得非常伟大的成就!

卡耐基出生于密苏里州的一个小村庄,那里距离附近的铁路只有 10 英里的路程。可是在卡耐基 12 岁以前,他竟然连电车都没有见过。现在他已经 46 岁了,从香港到哈摩费斯特,他的足迹遍及全世界。他甚至还去了北极附近的一个地方,这个地方甚至比拜尔将军的总部到南极的距离还要远。

这个来自密苏里州的小男孩,曾经做过每小时只有 5 美分酬劳的粗重



卡耐基的出生地密苏里州的小村庄

农活，例如：帮别人摘草莓、割野草。而现在，他去给一家大公司的高级职员进行“商务口才训练”，每一分钟的报酬就高达 1 美元。

这个乡下孩子还曾经替别人放过牛，后来他来到了伦敦，在威尔士亲王身边工作，并且很快就显示出了他出众的语言才华。然而，最初他在众人面前进行演讲的时候，也曾经接二连三的遭遇过挫折和失败。后来他又成为了我的私人经纪人。我能够取得今天的成功，也主要归功于他所主持的“商务口才训练”。

卡耐基在年轻的时候，不得不为了能够接受正规的学校教育而努力。然而他的家乡却是厄运不断：河水泛滥导致船被冲走、船与船之间经常发生冲撞而沉入河底、雨水泛滥致使庄稼颗粒无收、猪染上瘟疫全部死亡……这些厄运还都不算什么，最惨的是银行也上门逼债，要把卡耐基一家赶出家门，没收被他们抵押的房子。

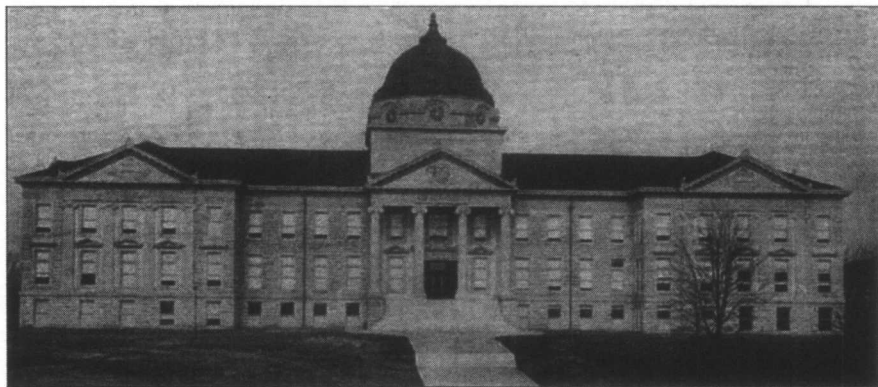
于是，卡耐基的父亲只好卖掉唯一的农场，举家迁往密苏里州华伦斯堡州立师范学校的附近，在那里购置了一个农场。卡耐基的家庭根本无法支付在镇上居住的巨额开销，只好让卡耐基每天晚上回到农场住，第二天早上再骑马去 3 英里以外的地方上学。回到家里，他还要做伐木、挤牛奶、

喂猪这样的工作，夜晚来临的时候他就在油灯下学习拉丁文，直到累得连眼睛都睁不开为止。

可是，即便他在午夜才上床睡觉，他也必须将闹钟定在凌晨3点，那个时候他就必须起床了。因为他的父亲养殖了良种的杜杰罗西猪，幼年的猪经受不住寒冷的冬夜，必须在每天凌晨3点的时候喂一次熟食才能够抵御严寒。所以只要闹钟一响，卡耐基立刻就要起床去给小猪喂食，然后再将它们一个个地抱回温暖的炉灶边。

在州立师范学校就读的600多名学生中，只有少得可怜的五六个人没有住在镇上，然而戴尔·卡耐基就是其中的一个。因为他每天下午都必须骑马走上3英里的路程回到农场帮助家里人干活。他们家很穷，所以他只能穿一身非常窄小的上衣和短小的裤子去学校，这样的衣着让他感到非常难堪，并且也因此产生了严重的自卑心理。于是，他发誓一定要出人头地，一定要成为学校里受人瞩目的人。观察力极强的他很快就发现，在学校中威望很高的人往往是那些活跃在足球场和棒球场上的运动员，还有就是那些在辩论和演讲比赛中获得奖项的人。

他深知自己没有体育方面的天赋，于是决定在演讲方面作一番成就。因此，他为一次名为“制止日本人移民美国”的演讲进行了长达几个月的准备，他利用一切时间来练习，例如：在骑马回家的路上练习、在挤牛奶的时候练习。有一次，他爬上一个大草堆，手舞足蹈地大声进行演讲，因此



卡耐基就读的华伦斯堡师范学校

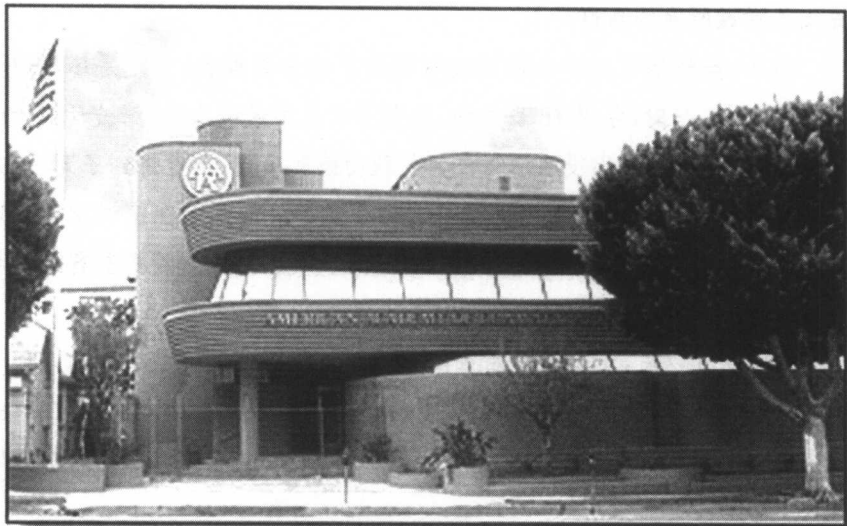
惊飞了附近所有的鸟群。

然而，虽然他每次参加演讲比赛都做了充分的准备，但还是屡屡遭受失败的打击。当时，年仅 18 岁的他，正处于人生中最敏感、情绪波动最大的阶段。他为自己的付出没有取得任何收获而感到失望，甚至想到了死。但是随后发生的事情使一切都出现了可喜的变化——他开始在演讲比赛中取得胜利，到了后来，几乎每次演讲比赛他都能够获得第一，连那些曾经指导过他的同学都输给了他。

大学毕业以后，卡耐基开始在内布拉斯加州西部和怀俄明州的东部地区给人们上函授课程。他虽然始终保持着饱满的激情与活力，但是在事业上却没有取得丝毫的进展。他非常失望和灰心，有一次竟然躺在宾馆的床上失声痛哭。

他梦想着回到原来的学校，重新过着学生时代的生活，他渴望摆脱冷酷无情的现实生活。但这又谈何容易！于是他决定放弃教书的工作，去奥马哈拓展一份新的事业。但是，可怜的他竟然连买火车票的钱都没有，只好和一个货车司机进行交易，条件是他要为对方喂养两车厢的野马，这样他就可以免费搭乘货车前往奥马哈了。到达目的地之后，他找到了一份推销咸肉、肥皂和猪油的工作。他所负责的销售区域经济很不发达，所以，这些奢侈的生活用品就很难推销出去。在推销的过程中他一会儿搭货车，一会儿坐马车，有的时候甚至还要自己骑马，每当夜幕降临的时候他就只能睡在简陋的旅馆中——这种旅馆的房间仅仅是用一块薄布隔开来的。然而他却非常吃苦耐劳，一有空闲他就开始阅读推销方面的书籍，从中学习推销和收款的方法。例如：当一家卖鞋的客户没有钱支付货款的时候，他就从这家店铺中收取了同等价值的鞋，然后又把它卖给了铁路局里需要的它人，再把获得的钱寄给公司。

辞职之后，卡耐基来到纽约，回到了他梦寐以求的学生时代——在美国戏剧艺术学院学习，而且还扮演过《剧团的宝丽》中的哈里特博士。但是很快他就发现他并不具备演戏的天分。于是，他又重新做起了推销的工作。不过这次是为派克公司推销卡车。



美国戏剧艺术学院

但是卡耐基完全没有机械方面的知识,对此也没有丝毫的兴趣。他的生活没有激情,没有快乐,并且每天还不得不强迫自己去推销卡车。他非常希望能够有大量的时间去读书,能够把他在师范学校读书时就梦想要写的书写作出来。于是,他放弃了推销的工作,开始了枯燥乏味的写作生涯,他的生活开销仅仅依靠在夜校教书的收入来维持。

他在夜校究竟教授的是什么课程呢?原来当他回顾过去的时候,发现自己在大学时代为了参与当众演讲比赛所进行的训练和学习到的经验给他带来了信心和勇气,让他可以非常沉着冷静地应对一切挑战,这比大学里任何一门课程所带来的影响都要深远。于是他竭尽全力说服了纽约青年基督教协会,使他有机会为当地商业界人士开设一门如何演讲的课程。

什么?让商人成为演讲高手!?这简直太荒谬了、太不可思议了!学校非常清楚这样做的结果是什么,因为他们以前也曾经开设过类似这样的辅导课程,可惜没有一次是成功的。不过在卡耐基的极力说服下学校总算是同意了,但是提出了一个非常苛刻的条件:拒绝向他支付固定的酬劳。卡耐基同意按照学校开课所得到利润的一定比例来支付佣金,但前提是——如

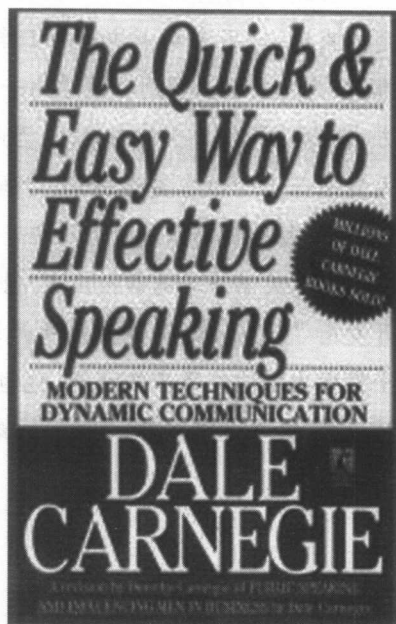
果真的有利润的话。结果，卡耐基在为期3年的教授过程中，每天晚上开课所赚到的佣金是3美元，比原来固定的酬劳还要高出一美元。

慕名而来参加“商务口才训练”的人越来越多，并且逐渐在其他城市的青年基督会也有了名气。不久，戴尔·卡耐基就受邀进行巡回演讲，他也成为了一名享有盛誉的“商务口才训练”导师。他频繁的往来穿梭于纽约、费城、巴尔的摩之间，然后又前往伦敦和巴黎。

前来上课的商业界人士都抱着一个相同的想法，以往口才训练的教科书纯粹是纸上谈兵，根本没有任何实用价值！因此卡耐基静下心来，认真思考这个问题，根据自己丰富的推销经验和深刻体会，成功地创作了一本非常实用的书籍——《商务口才训练》。

它成功的进入了所有青年基督会、美国银行联合会，以及全国信托协会的正式教材行列。

戴尔·卡耐基曾经说过：任何一个人一旦被激怒，那么他的语言都会变得非常流畅。他曾经说过一个假设，如果你在镇上无缘无故被人一拳打倒在地，那么即使是最笨嘴笨舌的人，也肯定会立即站起来与你理论一番，这时他语言的流畅性、思维的敏捷程度丝毫不亚于第一流的演讲家。他认为，任何一个人，只要他具备了足够的自信心，而且有强烈的表达内心想法的冲动，那么他的语言就一定会深入人心、准确到位。



《商务口才训练》英文版封面

卡耐基认为，培养自信的最佳方式，就是去做你从来都不敢做的事情，甚至是连想都不敢想的事情，从而获得成功的经验和喜悦。因此，他在每次授课的时候，会想尽一切办法让每一个人都开口说话。前来听课的人都有

相同困扰,那就是不敢开口说话,在这种情况下,他们从来都不会相互取笑,只会给彼此更多的鼓励。在卡耐基耐心的训练指导下,他们逐渐培养出了勇气、信心和热忱,并将这些内在精神融入到他们的语言当中。

戴尔·卡耐基所开设的这门课程并不是单纯的演讲课,这门课程最主要的作用还是帮助人们克服恐惧的心理、培养自信和勇气。很多来参加这门课程培训的商业界人士,已经有将近30年没有进过教室了,他们当中的大多数人都是抱着一种试试看的心态来参加培训的,他们以分期付款的方式向卡耐基交付学费——因为他们希望在很短的时间内就获得实效,而且在学习的第二天就能够在商业谈判或者当众演说中使用。

因此,卡耐基必须采用快速实效的授课方式。结果,他抛开各种呆板规则的束缚,运用多年来积累的工作、授课经验开创了一套独特的,融演讲、推销、为人处世和实用心理学为一体的非常实用的而且非常有意义的教育方式。这门课程是十分有效的,因此也就受到了各个阶层人士的青睐。有的人竟然开上100多英里的车,专程赶来听他的课;甚至还有一个人为了听他的课,每周都要从芝加哥不辞辛劳地赶往纽约。

哈佛大学著名的教授威廉·詹姆斯说,一个人的潜在通常情况下只开发出了1/10。戴尔·卡耐基所开设的这门课程,非常有效的帮助商业界人士发挥出了他们更多的潜能。他也因此享誉全世界,人们都说“除了自由女神以外,或许只有戴尔·卡耐基才最能够代表美国”。