



THE ART OF ELOQUENCE

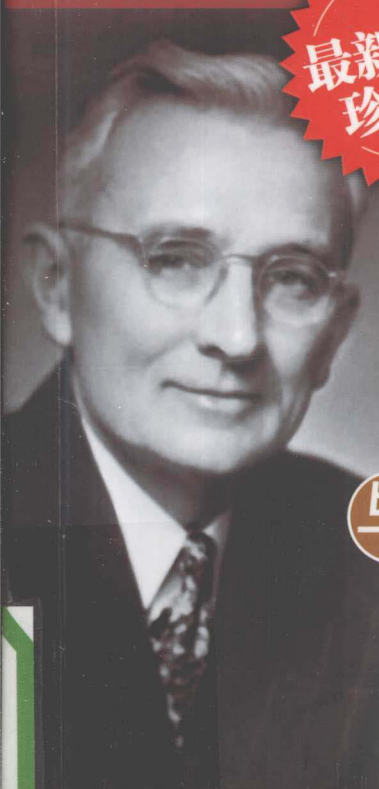
AND WISDOM OF LIFE

[美] 戴尔·卡耐基◇著 樊荣强◇编译

全球最具影响力的培训教材

令亿万读者受益终身的经典之作

最新增订
珍藏版



与

卡耐基的 口才艺术 与 处世智慧

**提升魅力，瞬间感染周围的人，
卡耐基教你解决所有人生难题。**



时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

卡耐基的 口才艺术 与 处世智慧

[美] 戴尔·卡耐基◇著 樊荣强◇编译



时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基的口才艺术与处世智慧 / (美) 卡耐基著 ; 樊荣强编译. --
北京 : 北京时代华文书局, 2014. 4
ISBN 978-7-80769-497-7

I. ①卡… II. ①卡… ②樊… III. ①口才学—通俗读物 ②心理交往—通俗读物
IV. ①H019-49 ②C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 044688 号

卡耐基的口才艺术与处世智慧

〔美〕戴尔·耐基 / 著 樊荣强 / 编译

出 版 人 田海明 周殿富

选题策划 胡俊生 责任编辑 胡俊生

执行编辑 姚 慧 装帧设计 程 慧 赵芝英

出 版 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>
北 京 时 代 华 文 书 局 <http://www.bjsdsj.com.cn>
北京市东城区安定门外大街 136 号皇城国际大厦 A 座 8 楼 邮编: 100011

发 行 北京时代华文书局图书发行部 (010) 64267120 64267397

印 制 北京中印联印务有限公司 (010) 87331056

规 格 710mm×1000mm 1/16

印 张 16.5

字 数 250 千字

版 次 2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80769-497-7

定 价 32.00 元

※ 如发现因印装质量影响阅读, 请与印刷厂联系调换 ※ 版权所有 侵权必究

前言

一个寒冷的冬夜，在地球上最繁华的大都市，发生了一件前所未有的事情：宾夕法尼亚饭店的大舞厅座无虚席，聚集了2500多名来自美国上层阶层的高级管理人员、公司老板、专业技术人员，来晚的各界成功人士，宁愿挤站两个小时也不愿离去。这些月收入至少在2000美元以上的绅士和女士，只为聆听推动美国成人教育的戴尔·卡耐基讲座——“口才与处世技巧”。卡耐基曾经举办过15万场演讲——如果每个人只讲3分钟，也要日夜不停地听上一年。

这个场场爆满的讲座，在纽约每个季度都会举办，一直坚持了24年之久，至少有15000名专业技术人士接受过戴尔·卡耐基的训练。那些规模庞大、历史悠久的公司、团体和协会，也纷纷开设这种专门的训练课程。为了学到更多为人处世的技巧和方法，得到具有实效性的人生建议，很多离开学校20年的成年人，也在这里找到企盼已久的东西。

戴尔·卡耐基的人生道路历经挫折，这个来自密苏里州的乡下孩子，曾经帮别人摘草莓、打野草、替人放牛……他的家厄运不断，河水泛滥、颗粒无收、船被洪水冲走、猪瘟疫……银行也逼上门没收抵押的房子。老卡耐基只好卖掉农场，又在密苏里州华伦斯堡州立师范学院附近购置了一个农场。

年轻的卡耐基每天凌晨3点就得起床喂猪，然后骑马走3英里路，去州立师范学院上学，下午必须赶回农场挤牛奶、伐木……晚上就在昏暗的油灯下学习拉丁文。

尤其是他那窄小的上衣、太短的裤子，更令他无地自容。于是18岁的卡耐基发誓，一定要在演讲方面出人头地。毕业后的卡耐基几经辗转，在纽约青年基督教协会开设口才训练课。不久，戴尔·卡耐基声名远扬，当起巡回训练导师，穿梭于纽约、费城、巴尔的摩之间，后来又到了伦敦和巴黎。卡耐基把实践经验和体会，写在《口才艺术与处世智慧》等书中，成为他的正式教材。

卡耐基说，任何人一生气就会言辞巧捷，变成第一流的说话高手。他认为无论什么人，只要内心有表达的冲动和足够的自信，那么他一定会说得十分动人。卡耐基认为，做平时不敢做的事，就能获得成功的经验和体会，这是克服恐惧心理、培养自信和勇气的最佳方式。经过卡耐基的训练，人们就会把内在的勇气、信心和热忱融入谈话中。

卡耐基就是要真正帮助商业界人士发挥潜能，追求快速实效的当众说话方式，从而开创了融说话、推销和为人处世以及实用心理学于一体的、独特的教育课程，因而享誉全世界，被誉为“除了自由女神，或许只有戴尔·卡耐基才能代表美国”。有人从上百英里远开车专程来上课，甚至有人每周都从芝加哥赶到纽约听课。开发你原本拥有、但却不曾利用的潜能，这就是卡耐基要帮助你做到的。

编者



CONTENTS

前 言 / 001

上篇 卡耐基的口才艺术

1 说服力的真相

如何让对方心情愉悦 / 003

全面了解对方 / 006

巧妙借助对方的自尊心 / 009

请记住，说服不等于争论 / 012

如何把握住渐进效应 / 015

如果你错了，就迅速地承认 / 018

2 谈判时，让全世界跟着你走

从优秀的开场开始 / 023

适当地让步很重要 / 027

对方愤怒时的沉默技巧 / 030

有效倾听的技巧 / 033

一定要能听出言外之意 / 036

3 成为超级演说家，你也能

- 当众演讲的信心和勇气 / 043
- 如何让听众感受你的演讲魅力 / 048
- 赋予演讲以生命力 / 052
- 巧妙运用幽默的力量 / 055
- 设置悬念的三个途径 / 060

4 金牌推销员，80%是由口才创造的

- 发挥口才的优势 / 065
- 要能说出客户的姓名 / 069
- 用话语牵动客户的心 / 075
- 赢得了争辩，却失去了朋友 / 079
- 如何巧妙地运用激将法 / 082
- 让客户自己说服自己 / 085

5 赞美的话永远都不嫌多

- 真诚地欣赏与称赞 / 091
- 发现他人值得赞美的优点 / 097
- 如何把握赞美的尺度 / 102
- 适当地恭维也是一种赞美 / 105
- 旁敲侧击的暗示是一门艺术 / 109

6 行为心理学的秘密

- 表情是内心活动的一面镜子 / 115
- 千万不要忽视手势 / 118
- 微笑是最美的肢体语言 / 122
- 留意你的穿着 / 125
- 戒除不受欢迎的小动作 / 127

下篇 卡耐基的处世智慧

7 不一定要成功，但一定要成熟

- 迈向成熟的第一步 / 133
- 你的追求可以更高 / 136
- 磨难是幸福的试金石 / 140
- 如何将信念变为行动 / 145
- 我经历了人生最悲惨的遭遇 / 150
- 树立正确的价值观 / 155

8 让自己成为一枚人际磁石

- 如何学会和陌生人说话 / 161
- 用最自然的方式去关心别人 / 164
- 了解并尽量满足对方的需要 / 168
- 让对方感到自己很重要 / 171
- 善待他人就是善待自己 / 174
- 想要采蜜，请勿打翻蜂巢 / 177

9 让自己在职场中脱颖而出

- 开始就要选择理想的职业 / 183
- 良好的工作习惯是关键 / 186
- 巧妙避开伤人的暗箭 / 190
- 不要成为坏情绪的传播者 / 193
- 不要因为琐事而烦恼 / 197

10 原谅仇人，感激恩人

竞争与合作都是不可避免的 / 203

竞争就是一种进步 / 206

学会与人合作很重要 / 210

谁都不可能是一座孤岛 / 212

要竞争，就一定要先自信 / 215

11 幸福是第一要义

感恩你的妻子 / 221

婚姻就是馨香的果实 / 223

千万不要唠唠叨叨 / 226

有趣的委婉说“不”之法 / 228

尊重对方，给他一点空间 / 231

千万不要试图改造对方 / 233

12 心态就是你真正的主人

你的快乐与否都是由你对生活的态度决定的 / 239

任何时候都不要失去自我 / 241

享受单纯付出的快乐 / 243

很多烦恼都是想象出来的 / 246

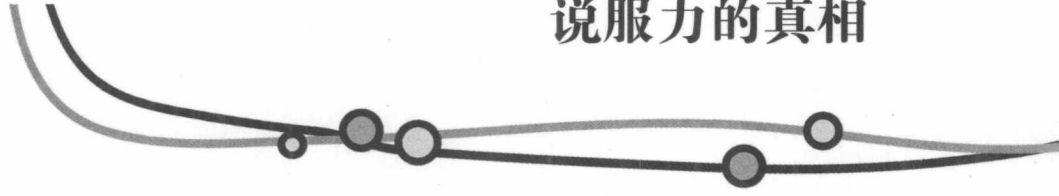
让忧虑就此止步 / 249

化一切不利为成功的动力 / 252

上 篇 卡耐基的口才艺术

1

说服力的真相



人的才干很重要的一个方面，就体现在说服力上。强有力的说服力不仅会使我们在人生的旅途上获得更多的机遇，更重要的是它还能带给我们把握自己人生的自信。

如何让对方心情愉悦

一、善于运用中性的话题

在谈话一开始未形成良好的氛围，最好先谈一些轻松、友好的话题，不要在一开始就进入正题，更不要涉及敏感、有分歧的话题。也可以聊一聊天气、艺术、娱乐、体育等，以缓和气氛，缩短双方心理上的距离。如果谈话双方相互比较熟悉，还可以谈一谈以前合作时的经历，打听一下对方比较熟悉的人，运用比较中性的开场白，双方更容易找到共同的话题。

在我的学员中有一位名叫杰克的房客，他认为自己租的房屋租金太高了，非常希望他的房东能减低一些房租，但是他听说这位房东是出了名的顽固。很多人都说，这个房东非常难缠，他想要用写信的方法，可是很多房客都曾经试过，结果全都失败了。杰克想来想去，就想用他在培训班上刚刚学到的那种愉快、友善的说服办法试一试，于是杰克在信中告诉房东：尽管他并不想搬走的，但是如果不能降低房租，他就不能够继续住下去，他将在租期结束的时候搬出去。

房东一接到杰克的信就来找他，而杰克非常热心地迎接房东的到来，极力表示自己对他充满了友好和善意。杰克并没有提起房租太高的话题，而是诚心地称道房东管理有方，使自己舍不得离开。他还告诉房东说，其实自己非常喜欢这所公寓，很乐意再住上一年，只是目前的经济实力实在无法支付房租。杰克的一番赞誉，使房东感到非常意外，甚至有点不知如何是好。很明显，这位房东是第一次从房客这里得到这样热情的赞扬。

房东敞开了心扉，对杰克开始大倒苦水，说出了自己的很多难处。他说，很多

房客都拿取消租约来威胁他，甚至还有一位房客一连给他写了十几封信，最后都发展成侮辱的性质。说完这些，房东转而微笑着对杰克说：“而你和他们是完全不一样的，有你这样一位房客，是多么令人愉快啊。”接着，房东不等杰克开口，就自动减少了一部分租金。可是杰克觉得自己还是担负不起，就不失时机地提出自己所希望的数目，房东竟然也毫不犹豫地答应了。就在转身就要离开的时候，他忽然又开口问道：“噢，对了，如果您认为屋内需要什么装饰，我也可以帮助解决的。”

就这样，杰克成功地说服了房东，为他减掉了很多的租金。而这一切，仅仅是因为他营造了一种友善、和谐的交谈气氛，并且善于运用中性的话题进行交谈，所以达到了成功说服别人的目的。

二、温柔友善才能使人信服

有一句古老的格言：“一滴蜂蜜比一加仑胆汁，能捕到更多的苍蝇。”要想说服别人，让别人同意你的观点，首先就要使他相信，你是他真正的朋友。这就像一滴蜂蜜，能用蜂蜜赢得他的心，你才能够使他走向理智的大道。可是如果一个人与你不和，甚至对你怀有恶感或是心存不满，在这种情况下，就算你用尽办法，都不能再使他信服于你。为什么那些强硬的上司、只会责骂孩子的父母、固执的丈夫以及唠叨不休的妻子，总是不能使别人发生任何的改变呢？就是因为人们如果并不愿意改变自己的想法，就根本无法迫使他们的意见与你一致。但是如果以一种温柔友善甚至非常温柔、非常友善的态度去说服，就一定能引导这些人与我们的想法走向一致。

当年怀特汽车公司的工人为了增加工资，共有2500名工人参与工会举行的罢工。公司的经理伯莱克当时并没有生气更没有责罚与恫吓。相反，他称赞那些罢工的人，并且在《克里夫兰报》上刊登广告，说看到的是这些工人“放下工具的和平情形”。当他观察到罢工纠察队的人闲得无聊，就特地给他们买来棒球棍和手套，请这些人在空地上打起了棒球，甚至还为他们租了一间球室。

也许我们永远都不必去调解这种罢工潮，但是我们却可以用温和而友善的方

法，来说服别人、调和矛盾，这会产生意想不到的效果。比如匹兹堡电力公司的部门主管狄恩·伍德科克，就是用这种温和而友善的态度与人说话，使公司避免陷入尴尬的名誉危机中。

有一次，伍德科克手下的两个员工去修理电线杆上的器件，而这类工作此前是由其他部门负责的，所以这是本部门第一次实际完成这项工作，于是公司的每个人都想去看一看，伍德科克先生和他的几个组长以及公司其他部门的人，都去观摩这两个人的工作情况。伍德科克却发现有人拿着照相机对当时的景象进行拍照。伍德科克与公司都很注意公共关系，于是他忽然想到那位拍照的人一定认为十几个人跑来看两个人工作简直就是浪费，伍德科克所在的公司是在磨洋工。

于是，他马上就走过街去找那位带照相机的人。

“好像你对我们的作业很感兴趣？”

“不错，不过我母亲可能更感兴趣。她买了你们公司的股票，这场景可以让她更清楚地认识你们公司。她看到之后，或许会认为买你们公司的股票是不明智的。我这些年一直都对她说过你们这种公司存在的浪费太多了，这景象证明我说的确实没错。或许报纸对这些照片也会感兴趣。”

“看起来确实如此，不是吗？如果我站在你的立场来看问题，也会有同样的想法。但这是一次特殊的状况……”狄恩·伍德科克向这人解释，这是他部门的人第一次来执行这类工作，而且公司上下都很关心这件工作的执行情况。他还向那个人保证，通常情况下只需两个人就可以做好这项工作。

那个人最后收起了照相机，和伍德科克握手道别，谢谢他花时间向他说明这些。

卡耐基成功箴言

用友善的方法赢得别人的心。你帮助了别人，就是一种友好的表示，别人起码也会回报某种程度的友善。

全面了解对方

一、从对方得意的事情说起

在交谈中，如果对对方了解比较多，那么就可以从对方最得意的事情说起，这样的谈话往往能让人心情振奋，结果就会一举成功。比如在我的学习班中有位精明的校长，就是在了解了对方状况的情况下，采用了美誉的交谈方式，顺利地获得了一位经理的捐助。

几内亚有一所小学非常贫困，由于没有钱修缮校舍，孩子们长期在透风漏雨的教室里上课。为了改善全校师生的学习环境，捐助人康纳先生抱着试试看的想法，决定向一位美国公司的老板求援。他多方打探这位老板的信息，最后找到了他的公司。一进门，康纳先生就赞不绝口。

康纳先生：“怀特先生，您可真是有远见卓识啊，您看您发起成立的教育基金会，不但给本地区的教育带来了促进，如今已惠及许多州市，真是一件让人佩服的善举啊！”

这位康纳先生心悦诚服地赞扬老板，话题围绕那个令他颇感得意的教育基金会，从它对社会生活和人的思想的深刻影响，到对孩子产生的实际好处，都予以充分的肯定和赞誉，一番话说得怀特先生神采飞扬、满心欢喜。

接着康纳先生的话锋一转，开始伤心地向怀特先生诉说起自己的无奈和懊恼：“说起来太惭愧了，身为一校之长，我明知到孩子们的校舍透风、漏雨、不安全，心里面时刻担忧学生的学习和健康，甚至每天都在担心校舍会危及师生的生命，竟然没有一点办法解决……”

怀特先生再也听不下去了，拉着康纳先生的手，慷慨地说：“康纳先生，既然找到了我，让我知道了你的难处，那你就不要再找别人了，我捐给孩子们3万美金好了！”康纳先生顿时热泪盈眶，激动得紧紧握住怀特先生的手，由衷地向他表示感谢。

二、彼此之间的试探性了解

我们如果要想准确地了解对方的情况，彼此之间就应该进行探询、了解，掌握有关的各种背景材料，一方面是要充分地了解有关洽谈内容本身的情况，另一方面就是要尽可能地更多了解对手的信息。由于在洽谈中，双方都在不断地试探对方的情况，所以不论是对方的有声语言，还是无声的态势，都要予以严加注意，而且还不能露出自己底细，不要暴露自身的弱点。

蕾拉公司在就某项买卖与凯奥公司进行协商洽谈的时候，谈判的双方都尽量地让对方先开价。蕾拉公司的谈判代表这样说道：“请告诉我你们所能够接受的最低价格，这样我们就可以考虑一下能否做出让步。”

实际上，这就是在使用一种典型的试探语，想探询出对方那些关键性的保留价。可是凯奥公司精明的谈判代表也针锋相对地说：“不妨就请贵方先谈一谈你们愿意出的最高价吧！这样我们这一方面就可以考虑能否让步了。”这同样也是在试探对方的价格。

蕾拉公司的谈判代表于是这样回答说：“我们考虑或许可以出30万美元，这个价格你们一定会相当满意了吧！”而这实际上还是一种试探性的回话，因为从凯奥公司代表的脸上，不经意就露出满意的神态来，蕾拉公司立即就察觉到了他们最想知道的关键信息。

三、掌握洽谈的主动权

语言是人与人之间进行交流的媒介，是相互传递信息或是表达意见的一种载体。在相互交谈过程中，有些交谈者为了确立自己的优势地位，往往会掌握交谈的

主动权，以增强自身的感召力。这就要求交谈者既能够胸有成竹、镇定自若，又能言辞坦荡犀利、游刃有余，这在各种场合的交谈中，都会使交谈者大受裨益。

1861年，林肯出任美国第十六任总统。他生于肯塔基州的贫苦农民家庭，先后当过伐木工、船工、店员、邮递员。这些经历，使林肯与普通人民建立了深厚的感情，所以他经常主动走到民众中去。他总是把白宫办公室的门向外开着，任何人想进来谈谈都会受到林肯的欢迎，不管多忙也要接见这些来访者。他要“让民众知道我不怕到他们当中去，这一点是很重要的。”

林肯还写信给印第安纳州的一个公民：你来的话，我会见你的。还说：“告诉你，我把这种接见叫做我的‘民意浴’，因为我很少有时间去读报纸，所以用这种方法收集民意；虽然民众意见并不是时时处处都令人愉快，但总的来说，还是很有新意、非常令人鼓舞的。”由于林肯掌握了洽谈的主动权，所以加深了与人民的感情、缩短了距离，大大激发了人民参与国事的主动性和积极性。

卡耐基成功箴言

能设身处地为他人着想，了解别人心里想些什么的人，永远不用担心未来。现实生活中有些人之所以会出现交际的障碍，就是因为他们忘记一个重要的原则：让他人感到自己重要。