

基本人际关系技巧

成功的每日技巧

Basic People Skills

(美) 德士特·耶格/著
多尔·耶格/著
赖伟雄/译

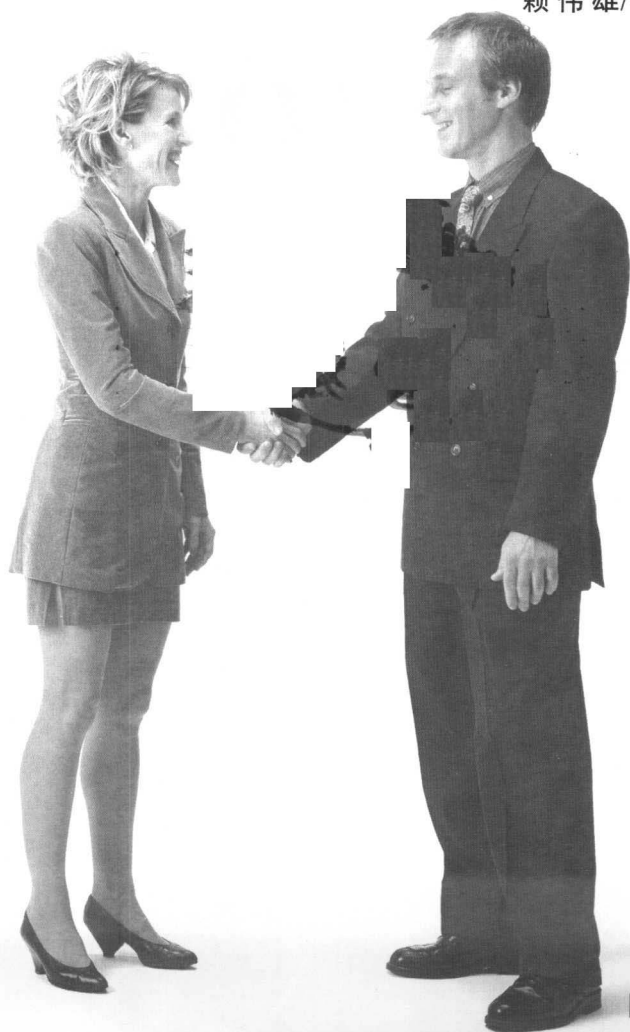


四川大学出版社

基本人际关系技巧

成功的每日技巧

赖伟雄/译



四川大学出版社

责任编辑:汪 萍
责任校对:朱兰双
装帧策划:楼 晓
封面设计:魏伟创意工作室
责任印制:李 平

图书在版编目(CIP)数据

基本人际关系技巧:成功的每日技巧/(美)耶格,
(美)耶格著;赖伟雄译. —成都:四川大学出版社,
2003.3

ISBN 7-5614-2588-0

I. 基... II. ①耶... ②耶... ③赖... III. 人际关系学
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 020597 号

四川省版权局著作权合同登记 图进字 21-2003-007 号

书名 基本人际关系技巧——成功的每日技巧

作 者 德士特·耶格 多尔·耶格
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
印 刷 郫县犀浦印刷厂
发 行 四川大学出版社
开 本 880mm×1 230mm 1/32
印 张 3.25
字 数 45 千字
版 次 2003 年 3 月第 1 版
印 次 2003 年 3 月第 1 次印刷
印 数 00 001~13 000 册
定 价 10.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回印刷厂调换。

◆网址:www.scupress.com.cn

版权所有◆侵权必究



推荐词

沟通、信任和诚实是建立人际关系和向人们表示关心的价值连城的基础。当你要建立一个胜利者的队伍时，它们绝对是关键因素。德士特·耶格的《基本人际关系技巧》通过简单和有效的方式，极有力地传授了这些基础知识。

——罗·豪茨

作家、南卡罗林那橄榄球队总教练

你的新著作——《基本人际关系技巧》，就和你一样，直截了当、简单易懂。

——理查·狄维士

安利公司创建人之一



德士特·耶格是一个伟大的美国人、伟大的导师和一个伟大的人。他帮助你，激发你，启迪你为自己的梦想兴奋起来，并追求它的实现。

——德夫·汤姆斯

温迪斯国际快餐连锁店创建人

毫无疑问，德士特所展示的首要技巧是他对人们不可思议的相信。当全世界都对我说“你做不到”的时候，他把相信的空气吹进我的心里。他给我的信息很简单：“多恩，你能做到。”他对我的相信是我的成功至关重要的因素。就我而言，这是德士特最重要的技巧。他信任人们。

——多恩·威尔逊

连锁经营企业家

德士特是他所带来的信息的化身。《圣经》提醒我们，人们当中最伟大的人会成为你们的仆人。我的亲身经历告诉我，当谈到掌握人际关系技巧时，没有人比得上德士特·耶格。他的方法虽然简单，但非常深刻；虽然是普通常识，但并非人人都能做到。这本书会给予你力量，极大地改变你个人和生意上的人际关系。它将为你带来前所未有的财富！

——里斯·伯朗

作家、演说家

我富有的父亲说：“如果你想做一名成功的生意人，人际关系是你最重要的技巧。”他还说：

“如果你想在生意中成功，你应该不懈地学习和提高自己的人际关系技巧。”我很高兴能看到德士特的这本著作。因为说到人际关系技巧，德士特·耶格是一名大师。当我说这本书不可不读时，你确实不可不读。

——罗伯特·清崎

畅销书《富爸爸，穷爸爸》的作者

在过去的 25 年里，德士特·耶格一直是我最近的朋友之一。当我观察、仰慕德士特的时候，我对他了解人们的能力感到惊讶不已。我并不是说 he 花了多少时间与人们在一起，而是他对人们的真诚与关怀把人们吸引到他身边。对于德士特来说，这个世界没有“小”人物。他向人们传送对他们的信心，通过独一无二的方法使每个人感到自己与众不同。他把自己一流的沟通天赋发展到炉火纯青的地步。真的，德士特，你才是独特的。

——比利·柔利

福音传播机构总裁

德士特比我一生中见过的所有人都更热爱他的伙伴们，所以他取得如此高的成就，所以他能做到



那些他已经做到的事情。

——比尔·贝瑞德
著名营销集团总裁

这是任何生意和人际关系获得成功的精髓。如果你实践这些至今为止被最完美地归纳到一本书上的这些技巧，并把它们内在化，你会赢得人们的！

——丹尼斯·韦特利
作家、高效能与个人成长权威

德士特对我们的亲身关怀总是深深地打动我们。他不像一个百万富翁走进来向我们发表“谈话”。同样值得钦佩的是，他所说的每一件事都是实实在在的原则。他从来不用深奥莫测的词语来说话。他站在和我们同样的位置上，感受我们所感受的，然后用我们所能明白的方法与我们相处。

——多恩和露斯·斯托姆斯
营销集团总裁

德士特·耶格拥有惊人的能力处理复杂的问题，并把它们分解成人们容易明白的东西。这正是他在《基本人际关系技巧》里所做的。他简单直接的形式使你觉得，他正在面对面地与你交谈。这本书会给予你信心去建立新的人际关系和一个稳固



的、胜利者的团队。

——加利·斯马利

著名家庭关系演讲家、作家

我丈夫杰里和我感到如此幸运，因为我们的生命中有德士特和贝蒂。如果没有他们教育我们如何在婚姻中推崇对方，如何在我们的生意里推崇人们，如何吸收积极和摒弃消极，我简直不敢想象我们今天将是什么样子。德士特和贝蒂教会我们如何帮助人们解决生活中的问题。

——切丽·美杜斯

营销培训集团公司首席指导

前言

这是一本关于人以及如何更好地认识人的书。如果你能明白一些基本的东西，事情就不会太难。一旦你明白那些基本的东西，你就会明白人们做事的方式，你就会提前知道人们在某种情况下会做出何种反应，你甚至会更明白自己。这个时候，你才会真正有技巧地与人们相处。

无论你的职业如何，生命的成功对每一个人都是重要的。如果你有良好的的人际关系，生活便是快乐的。如果你与他人之间存在冲突与矛盾，生活就会很艰难。如果你不知道如何与人们相处，那么无论多少钱都不能使你快乐。

人类本性中有一个显而易见的基本点——我们每一个人都有一个高于一切的关注点：我们自己。我们所做的和所想的大部分事情，都是以我们自己为中心的。无论出于自私还是出于慈善的目的，我



们所做的事情都是为了能带来利益。我的亲身经历告诉我，即使那些全身心的奉献者，从奉献中所获得的利益也比接受者多得多。

所以，认识到人们全部所想和所做的事情，在某种程度上都是出自个人利益，这是至关重要的。我们天生如此，这也没有错。个人利益本身不是问题。你认为自己是什么样子，就决定了你的人生方向。朋友们，这一点才是关键的。

你认为自己是什么样子，通常被称为你的个人形象。如果你认为自己很能干，很有价值，我们就会说你有一个良好的个人形象。如果你在潜意识里质疑自己的价值或达到你人生最重要目标的能力，那么你就会被不良的个人形象所困扰。

我们大部分人属于第二种类型。无论你的外表形象如何，你也许是一个收入可观的专业人士，身居豪宅，驾驶名车，但你依然可能被不良的个人形象所困扰。事实上，那也许是推动你取得现有成就的动力。但成就并不一定能改变你看待自己的方式。如果你不知道如何改变自己的思维，外界环境并不能真正帮助你。

所以，人类本性的基本点是：人们首先关心自己。无论人们外表如何，大多数人被不良的个人形象所困扰。

实际上，改变你的想法就是要提升你对自己的



评价。我不是说要自高自大、目中无人，使人们觉得他们自己很糟糕而使你感觉良好。那只是另一种不良的个人形象，而它会妨碍你建立良好健康的人际关系。如果你对自己有好的评价，你就会被其他人的成功所鼓舞，而不是被它威胁。你不会把自己与其他人相比较，而且你因为人们都是独一无二的个体而欣赏他们。

但真正伟大的是：当你能有技巧地帮助人们自我感觉良好时，他们的自我形象就会改善，你的形象也会改善。因为我们都是人。当我们共同努力的时候，我们都会变得更好。



序

有一些人觉得我父亲是一个有争议的人物，也许这是因为他愿意直接地谈论大多数人回避的问题。另一些人则认为“争议”这个词最不能用在我父亲身上。这些人的生命深深地受德士特·耶格影响。当他们谈起他的时候，他们会满心喜悦。有些人谈起他的时候甚至会热泪盈眶。对于那些认识德士特的人来说，争议根本不存在。德士特了解人们。他理解他们，爱他们。所有认识他的人都坚信这一点。

事实上，在过去的30年里，他都改变了许多人的命运。他向成千上万的人传授了成功的方法，他们当中的许多人将他的话语牢记心中，并付诸行动。他将成功带到他们的生命里。

对原理的坚持、对人们执著的相信、对信仰的



忠诚、一种独特的亲切和爱、一种实实在在的智慧和，还有那双炯炯有神的、仿佛洞悉一切的蓝眼睛，都是人们谈起“德士特·耶格”时想到的。

在我写这本书的时候，我明白，许多正在读这本书的人也许没那么幸运，未能亲自认识我的父亲。也许你们从磁带上或大型演讲会上听过他的演讲，也许你只是听说过他。不管什么原因使你拿起这本书，我希望你读完本书时能了解他多一点，因为德士特对人的了解和与人相处的方法，会大大改变你的一生。

他不仅养育了我们7个孩子，在过去30年里，他还在全世界培养了许许多多坚强的领导人。这些领导人像他一样爱人们；他们拥有财务自由，在心灵上和道德上都有能力迎接这个世界给他们的挑战。这些领导人培养了其他领导人，并周而复始地循环下去。

我的希望是，这本书能够给予你了解人和与人相处的实践知识，从而为你带来巨大的个人成功。正如我父亲所说：“成功是对一个有价值的梦想的逐步实现的过程。”成功远远不止是金钱，它与人际关系息息相关。如果没有强大、愉快、丰富的人际关系，世界上所有金钱都不足以缓解痛苦。

多尔·耶格

目 录

CONTENTS

第一章 有技巧地与人们交谈	/2
第二章 与人相处的基本技巧	/8
第三章 与新客户相处的技巧	/16
第四章 与生意伙伴交往的技巧	/22
第五章 使人们觉得自己是重要的	/30
第六章 赞同人们	/34
第七章 聆听人们	/38
第八章 说服人们	/42
第九章 获得人们的信任	/48
第十章 帮助人们做决定	/52
第十一章 设定人们的情绪	/58
第十二章 通过赞扬给予人们力量	/62
第十三章 通过反馈给予人们力量	/66
第十四章 学会感谢人们是至关重要的	/70
第十五章 好姿态留下好印象	/74
第十六章 有技巧地进行业务讲解	/80
后 记 如何使用本书的信息	/84



Basic

People

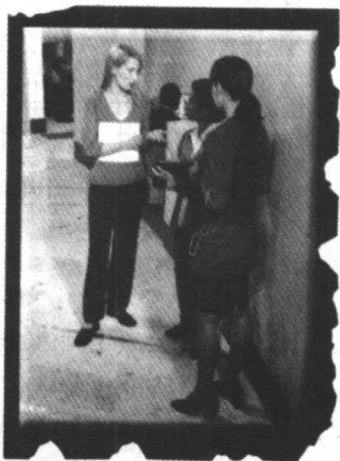
Skills

第一章

有技巧地

与人们交谈





由于人类本性是关注个人利益，所以你可以猜
猜，每个人最喜欢的话题是什么？当然，那就是他自己了。这真是个好消息，因为它意味着你不必成为一个天才交谈者才能使人们对你着迷，你只要记住一件事情：和他们谈关于他们的事情。

如果你和人们谈他们自己、他们的家人、他们的工作、他们的消遣以及他们所关心的事情，他们马上就会尊重你。你对他们发自内心的兴趣是對他