



把话说到对方心坎儿里，所有人都听你的！

如何掌控你的话语权

最强沟通术

【美】戴尔·卡耐基◎著 王剑◎译



The Master of Communication

全国百佳图书出版单位
时代出版传媒股份有限公司
安徽人民出版社

如何掌控你的话语权

最强沟通术

【美】戴尔·卡耐基 著 王剑 译



The Master of Communication

图书在版编目 (CIP) 数据

最强沟通术：如何掌控你的话语权 / (美) 卡耐基 (Carnegie, D.) 著；王剑译. —合肥：安徽人民出版社，2012.3

ISBN 978-7-212-04758-0

I. ①最… II. ①卡… ②王… III. ①口才学—通俗读物 IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 039184 号

书名：最强沟通术：如何掌控你的话语权 作者：(美) 戴尔·卡耐基

出版人：胡正义 选题策划：曾 丽 责任编辑：余 玲 石乃月
责任校对：石乃月 责任印制：刘 银 装帧设计：程 慧 王艾迪

出版：时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>
安徽人民出版社 <http://www.ahpeople.com>
(合肥市政务文化新区翡翠路 1118 号出版传媒广场 8 楼
邮编：230071)

发行：北京时代华文书局有限公司
(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)
电话：010-64267120；010-64266769 (传真)

印刷：北京鹏润伟业印刷有限公司 电话：(010) 80261198
(如发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换)

开 本：620×889 1/16 印 张：13 字 数：134 千字
版 次：2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-212-04758-0

定 价：32.80 元

版权所有，侵权必究

译者序

正如美国“石油大王”洛克菲勒在事业巅峰时所说的那样：

“如果与他人沟通的能力也是一种可以买卖的商品的话，那么我愿意付出比这世界上任何东西都要高的代价来获得这种能力。”巧妙地运用说话的技巧，可以使成功来得不费吹灰之力，这样的事例不胜枚举，而卡耐基正是将这种神奇的能力传授给普通大众的魔法师。

《纽约时报》在评价卡耐基的著作时，这样赞道：“在出版史上，没有一本书能像卡耐基的著作那样持久地深入人心，也唯有卡耐基的书，才能在他辞世半个世纪后，依然占据着排行榜。”

本书是卡耐基亲口讲述的人际沟通技巧，目的在于指导年轻人如何与他人进行有效的沟通、如何吸引别人、如何寻找话题、如何说服听众……

在翻译本书时，本人深刻地体会到卡耐基口才的魅力，对这位语言大师巧妙的沟通本领心悦诚服。能够翻译大师的经典作品，本人感到无比荣幸，但同时也颇有压力，担心自己无法将原著的语言风格和思想内涵完美地呈现给读者，幸好得到相关学者、专

序言：做最会说话的人

在美国乡村，一个老农夫和儿子相依为命。有一天，一个人找到农夫，想把他的儿子带到城里去工作。农夫坚决反对，气愤地说：“不行！绝对不行！”这个人说：“如果我在城里给你的儿子找个对象呢？”老头还是说：“不行！快滚出去！”这个人又说：“如果你将来的儿媳妇是洛克菲勒的女儿呢？”老头想了又想，终于被打动了。

过了不久，这个人找到了美国“石油大王”洛克菲勒，对他说：“我来给您的女儿介绍个对象。”洛克菲勒说：“我女儿还没想嫁人呢！”这个人又说：“如果我介绍的是世界银行的副总裁呢？”于是洛克菲勒同意了。

然后，这个人找到了世界银行总裁，对他说：“总裁先生，我给您推荐一个副总裁！”总裁先生摇头说：“这里有这么多副总裁，我为什么还要任命一个副总裁呢？”这个人说：“可是我给您推荐的这个副总裁是洛克菲勒的女婿。”总裁先生马上同意了。

巧妙地运用说话技巧可以使成功来得不费吹灰之力，这样的事例不胜枚举。

针对如今成年人还需要学习些什么，芝加哥大学与美国成人

序言：做最会说话的人

在美国乡村，一个老农夫和儿子相依为命。有一天，一个人找到农夫，想把他的儿子带到城里去工作。农夫坚决反对，气愤地说：“不行！绝对不行！”这个人说：“如果我在城里给你的儿子找个对象呢？”老头还是说：“不行！快滚出去！”这个人又说：“如果你将来的儿媳妇是洛克菲勒的女儿呢？”老头想了又想，终于被打动了。

过了不久，这个人找到了美国“石油大王”洛克菲勒，对他说：“我来给您的女儿介绍个对象。”洛克菲勒说：“我女儿还没想嫁人呢！”这个人又说：“如果我介绍的是世界银行的副总裁呢？”于是洛克菲勒同意了。

然后，这个人找到了世界银行总裁，对他说：“总裁先生，我给您推荐一个副总裁！”总裁先生摇头说：“这里有这么多副总裁，我为什么还要任命一个副总裁呢？”这个人说：“可是我给您推荐的这个副总裁是洛克菲勒的女婿。”总裁先生马上同意了。

巧妙地运用说话技巧可以使成功来得不费吹灰之力，这样的事例不胜枚举。

针对如今成年人还需要学习些什么，芝加哥大学与美国成人

译者序

正如美国“石油大王”洛克菲勒在事业巅峰时所说的那样：“如果与他人沟通的能力也是一种可以买卖的商品的话，那么我愿意付出比这世界上任何东西都要高的代价来获得这种能力。”巧妙地运用说话的技巧，可以使成功来得不费吹灰之力，这样的事例不胜枚举，而卡耐基正是将这种神奇的能力传授给普通大众的魔法师。

《纽约时报》在评价卡耐基的著作时，这样赞道：“在出版史上，没有一本书能像卡耐基的著作那样持久地深入人心，也唯有卡耐基的书，才能在他辞世半个世纪后，依然占据着排行榜。”

本书是卡耐基亲口讲述的人际沟通技巧，目的在于指导年轻人如何与他人进行有效的沟通、如何吸引别人、如何寻找话题、如何说服听众……

在翻译本书时，本人深刻地体会到卡耐基口才的魅力，对这位语言大师巧妙的沟通本领心悦诚服。能够翻译大师的经典作品，本人感到无比荣幸，但同时也颇有压力，担心自己无法将原著的语言风格和思想内涵完美地呈现给读者，幸好得到相关学者、专

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，他突然收到了一封信，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，并且惊喜地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。

银行家葛德菲·迈尔已经是 11 个孩子的父亲了。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“沟通口才训练”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待在家里发发牢骚，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%！

一位全国食品制造商协会的会长在没有参加戴尔·卡耐基“沟通口才训练”之前，他甚至都不敢在公司的董事会上发表自己的观点，不敢打电话邀请客户共进午餐。然而在参加了这种口才与沟通的培训课程之后，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。

一位公司的老板，他手下有 314 名员工，一直以来他总是用

各种批评和斥责的口气数落他的员工，对他们从来没有称赞和鼓励。当他学习了卡耐基的“沟通口才训练”之后，他的人生观发生了很大的改变。现在，他的公司里充满了精诚合作的氛围。以前每个员工都像他的敌人一样，现在已经变成了他的朋友。在一次演讲中他得意地讲述了沟通训练给他带来的好处：“以前我出现在公司中的时候，没有人主动跟我打招呼。每当我的员工看到我走近时，他们就会马上转过脸去。但现在我们相处得像朋友，就连看门的值班员都直呼我的名字。”

还有许多推销员因为“沟通口才训练”而使他们的销售额迅速增加了。例如有很多人发掘了新的客户，而这些客户是他们在以前根本拉不到的。

现在，“沟通口才训练”的教育活动已经遍及整个美国。戴尔·卡耐基也成为了一名享有盛誉的“沟通口才训练”导师。

哈佛大学著名的威廉·詹姆斯教授说，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，非常有效地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。”

美国商业演讲协会主席 托马斯·罗维

目 录

译者序 /1

序言：做最会说话的人 /1

第 1 章

勇气自信，不可或缺的能量 /1

具备强烈的愿望 /9

确立目标等于成功了一半 /11

克服你的恐惧 /13

相信自己必胜 /17

练习！练习！再练习！ /20

第 2 章

充分准备，赢得一切的前提 /23

正确的准备途径 /24

随时随地思考 /28

如何准备你的谈话 /37

储备能力的秘诀 /41

坚持不懈地努力 /44

第 3 章

目光聚焦，集中听众注意力 /47

活力与激情的魅力 /48

服饰与沟通 /50

亲近你的听众 /51

有效地利用环境 /53

消除令听众分心的因素 /55

姿态的艺术 /56

合理运用肢体语言 /59

第 4 章

感情饱满，让别人愿意亲近 /65

有效地调动听众 /66

聚精会神地表达 /67

用真诚感动他人 /69

友善地进行沟通 /72

自然地与对方交流 /78

第 5 章

激发兴趣，钓到对方的胃口 /85

世上最神奇的三样事物 /89

真诚地赞美别人 /92

谈对方感兴趣的事 /94

令人聚精会神的演讲素材 /96

兴趣的互动性 /101

满招损，谦受益 /103

第 6 章

寓理于情，听众也为你折服 /105

给对方一个认同的理由 /106

敬人者，人恒敬之 /111

让对方觉得他很重要 /112

先承认自己的错误 /117

保住对方的面子 /120

让对方乐意接受批评 /125

鼓励别人走向成功 /128

第 7 章

表达明确，使别人心领神会 /133

选用比喻的方法 /135

使用图画般的描述 /141

避免出现专业术语 /144

视觉的神奇功效 /148

演讲要有中心 /152

强调你的要点 /155

善于描述身边的小事 /158

第 8 章

巧妙润饰，你的语言更动听 /165

阅读汲取语言的精华 /168

语言魅力的奥秘 /181

词汇中孕育的浪漫 /184

反复斟酌 /187

追求新颖的表达 /190

第1章

勇气自信，不可或缺的能量

有的人爱说目标很难达到
那是由于他们的意志薄弱所致

自1912年以来，我的公共演讲课程的学员已经达到了50多万。当然，我的公共演讲的理论和方法都蕴涵在这些课程之中，并且很多学员都来信说明他们为什么要参加这一课程，以及从中渴望获得些什么。当然，这些信件中的言辞也不是千篇一律，但大部分信件的中心内容和最基本的要求都是惊人的一致，而且不止一个人这样写道：“当我站起来要说话时，我变得很小心，而且十分紧张，导致思维混乱、表达无力，不知道自己要说什么。我想信心满腹、泰然自若以及拥有自主思考的能力。无论是在生意场上，还是在俱乐部里或者是在公众面前，我希望我的思维能够合乎逻辑地组合起来并清晰地、令人信服地表达出来。”成千上万的来信大致都是如此。

这使我不经意地想起了一件真实的往事：

许多年前，我在费城举办了一个公共演讲班，在班上结识了一位名叫根特的绅士。刚开学不久，我就应邀同他一起在“制造业工人之家俱乐部”吃了午餐。他是一个生活态度非常积极乐观



的中年人，因为他不仅为自己的事业奔波操劳，而且他还踊跃地参与教会工作以及社区活动。我们一边吃饭一边聊天。他感慨地说：“从前，我被多次邀请在公众场合下说点什么，可是我从来不敢尝试。因为一想到要面对台下那么多的人，让那么多人接受我的观点，我就紧张得说不出话来，大脑也是一片空白。所以，我总是尽量避免出席这样的场合。可是，现在我当上了大学董事会的主席，我必须主持会议，作一些发言……你看像我这样的年纪来学习沟通、演讲，是不是有点晚了呢？”

我鼓励他说：“活到老，学到老。根特先生，学习是无所谓早晚的。但对于学习结果是否成功，这个我就不能回答你了，因为它取决于你自己。只要你采用正确的方法，加上持之以恒的努力，我想你就会成功。”

他真心希望将来的发展就像我说的那样，但又担心那是一种太过乐观的估计。于是，他显出半信半疑的表情问我：“我真的可以做到吗？你不是出于好心只是为了安慰我才这么说的吧？”

培训班结束之后的很长时间内，我们失去了联系。后来有一天，我们在当初吃午餐的那个“制造业工人之家俱乐部”巧遇。相互寒暄之后，我们相约，要再一次到这个地方共进午餐。还是这家餐厅，还是当初坐过的这个餐桌。我问他当时我的说法是不是过于乐观了，这席话令他想到了那时我们的谈话内容。这时他递给我一个笔记本，我看到上面记录着别人向他预定的演讲内容和演讲日期。他坦诚地说：“沟通的能力以及在沟通过程中所感受到的快乐，还有我能够为社区的人们带来其他的服 务，这些都是