



您永远的大学 _____

全球最畅销的励志经典著作
改变千万人命运的人生指南

KANAIJILIZHIJINGDIANZHENGBAN



卡耐基

经 商 之 道

经典珍藏版 高国政 / 编著

风靡全球近100年的成功励志教程

所谓真正的财富，并不是存在于外部的物质，而是存在于自身内部的潜在能力。

Ksnaiji

北京燕山出版社



卡耐基

经商之道

全球最畅销的
励志经典著作
改变千万人命运
的人生指南

真正有价值的，不是卵本身，而是孵化黄金卵的鹅。不论你腰缠万贯，还是只剩几枚硬币，切记不要以此来衡量自己财富的多少。所谓真正的财富，并不是存在于外部的物质，而是存在于自身内部的潜在能力。

ISBN 978-7-5402-0814-1



9 787540 208141

01 >



定价：29.80元

..... 经典珍藏版



您 永远的大学 —— *Kanaiji*

全球最畅销的励志经典著作
改变千万人命运的人生指南

KANAIJILIZHIJINGDIANZHENCANGBAN

卡耐基

经 商 之 道

..... 高国政 / 编著

北京燕山出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基经商之道/高国政 编著. 北京:北京燕山出版社,1996.12
(2008年6月重印)

ISBN 978-7-5402-0814-1

I. 卡… II. 高… III. 企业管理-经验-美国 IV. F279.712.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 21588 号

责任编辑:里 功

版式设计:梁 艳

封面设计:李晓伟

北京燕山出版社出版发行

北京市宣武区陶然亭路 53 号 100054

新华书店经销

北京市顺义区康华福利印刷厂印刷

640×960 毫米 开本 1/16 印张 11 255 千字

2008 年 6 月第 3 版 2008 年 6 月第 3 次印刷

定价:29.80 元

前言

卡耐基是美国著名的教育家和演讲口才艺术家，也是著名的文化企业家，他在经济领域的成功不仅在于出色地经营了自己的企业和人生，而且在于他能将经商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。

与其他企业家不同，卡耐基不仅白手起家，从一个独闯天下的农家孩子一跃而成为百万富翁，而且他一生都致力于研究和借鉴他人的宝贵经验，包括前人和同时代的人。因此，卡耐基的经商经验和思想无疑更胜一筹。而与足不出户、闭门研究的企业经营思想家们不同的是，卡耐基又是一个勤勉经营、脚踏实地而有所悟的实业家，他所展现给世人的经商方法和技巧更具有实用性和可操作性。也许，这就是为什么各地卡耐基热此起彼伏、一浪高于一浪的根本原因所在。此书的出版，无疑对我们了解和掌握卡耐基的经商艺术是有帮助的。

目 录

第一章 卡耐基的经商素质论**1****创造奇迹的基本前提/2**

提高需要层次和强化优势动机必须有具体方法。清醒地意识到激励因素在自己心理活动中的作用，并尝试运用自我激励的手段，便是有效的方法之一。

2**经商成功的心理要素/24**

在构成成功心理的三种要素之中，心态积极的自我认识、自我评价和自我期望与要求，其实质也就是自信主动意识。如何认识评价自己，如何期望要求自己，必然会对我们生活的各个方面，从具体的言谈举止以重要的人生选择产生决定性的影响。因此说，自信主动意识即积极的自我意识是成功心理、积极心态的根本和核心。

3**期望赢得争论的误区/48**

卡耐基认为，经营事业，一定要有始有终，以刚毅的精神推行既定计划，不可轻言放弃。结果视为困难的问题，也会雨过天晴，顺利解决，达成目的。



卡耐基
经商之道

Jing Shang Zhi Dao

避免商场树敌的良策/62

在执行自己的任务时，一定要有信心，但惟有建立在谦虚上的信心，才能变成卓越的信念，把你导向成功。做事失败者，大多是不够谦虚，而在不知不觉中陷入固执己见、不谦让的境地。

第二章 卡耐基的经商关系学

掌握高超的用人之道/74

事业为本，人才为重。事人相宜是“善任”的重要原则。经营者要真正做到“善任”，首先应该从事业的全局出发，充分考虑人才的具体特点，把他放到合适岗位上。假如不把个人的才能用到最能发挥其作用的地方去，那对人才是一个压制，对事业是一种极大的浪费。

巧妙地协调人际关系/100

企业是个集体，是由一个个的人组成的集体。因而它不仅其中每个个体都有自己的行为规律，而且它本身也有其行为的规律。当然，这个规律也是由个体表现出来的，所以我们把握了个体行为的规律也就掌握了群体行为的规律。

目 录

3

轻松地获得合作/124

如果你想树立仇人，就必须表现得比你的朋友优越；如果你要得到朋友，就得让你的朋友表现得比你突出。

4

恰如其分地保持友谊/138

自我中心主义强的人。他只关心自己的利益与兴趣，忽视他人的处境与利益，这种人至多只能与人建立一般的人际关系，而不会有更强的吸引力。

第三章 卡耐基的超级经商技能

1

别吝惜自己的同情/159

你想不想拥有一个神奇的短句，它可以免去争执，除去不良的感觉，创造良好意志，并能使他人注意倾听？

2

乐于做事业的恋人/173

卡耐基认为，经营者应该有“万斤重担一肩挑”的责任感和气魄，冲锋在前，负责到底。无论狂风暴雨、千难万险，勇往直前，绝不退缩。只有这样才能使员工有所信赖、依托，唤醒众人，共赴大业。



卡耐基 经商之道

Jing Shang Zhi Dao

待顾客以诚实/183

信誉是商业道德之本，竞争取胜之道，提高经济效益之宝，“千金买名，万金买誉”说的就是这个道理。在市场经济中，我们一定要明确经营方向，树立“消费者第一”、“顾客至上”的服务观念，在经营活动中，要努力建立和保持崇高的商业信誉，自觉地养成诚实经营的职业思想和职业行为习惯。

融热诚于服务/195

用笑容与降价、赠品竞争。现代商战中，为了促销，商家真可谓是手段繁复，花样迭出，降价打折、配送赠品、有奖销售……但最有力的竞争武器不是这些，而是笑容。

第四章 卡耐基的经商心理学

心理胜于技能/210

一个人心理素质良好，具有真正的自信心而不是虚荣心，他不只是自己有信心，有较高的追求，而且具有充实的文化气质和坚强的人格力量；同时也会实事求是、宽容大度地认识 and 对待别人。这样的人，也许不把功名成就、职务地位看作是最重要的，而是把“真实做人”和“积极生活”这个特征看作是最重要的。

目 录

2

创新优于求成/234

任何成功总是相对的、有限的，而求知欲和求新欲使他们意外地发现自己的能力和志趣，所以成功的机会也就往往是给这些人准备的。所以求知胜于求成的人反倒更有可能取得成功。

3

慎抓每次机遇/254

我们现在应该做，而且可以做到的，便是创造条件利用机遇——有准备的头脑，科学的方法，丰富的知识积累等等，然后去实践。人们只要抓住机遇利用机遇，努力奋斗，就能获得物质生活和精神生活的幸福。

4

笑对所有挫折/270

事业取得成功的过程，实质就是不断战胜失败的过程。因为任何一项大小事业要取得相当的成就，都会遇到困难，难免要犯错误，遭受挫折和失败。



卡耐基 经商之道

Jing Shang Zhi Dao

CONTENTS

第五章 卡耐基的经商形象学

开发自己的潜能/295

欲望不断满足而又不断地再生、新生，不可能有欲望的完全满足。这当然是事实，是问题的一个方面。然而，只要人们能相对灵活地不断调整自我，就能最大限度地获得并享受幸福，在内心的自我感受上也能经常地有舒畅、愉悦、激昂向上的感觉。

推销自己的形象/305

推销自己是一种才华、一种艺术。有了这项才华，你就不愁吃，不愁穿了，因为当你学会推销自己，你几乎已可推销任何值得拥有的东西。有人具有这项才华，有人就不这么幸运了。

让别人做你希望的事/321

为反对者关心你的事情而真诚地感谢他们。任何肯花时间表达不同意见的人，必然和你一样对同一件事情感到关心。把他们当做要帮助你的人，或许就可以把你的反对者转变为你的朋友。

时刻把好自己的角色/331

以自我、小我为中心的个人主义幸福是要不得的，因为它产生的私欲会永无止境，持有这种幸福观的人必然把自己的幸福建筑在别人痛苦的基础之上，危害社会，妨碍人类大我的幸福。

1

2

3

4



卡耐基的经商素质论

1 chapter

第一章

- 1 创造奇迹的基本前提
- 2 经商成功的心理要素
- 3 期望赢得争论的误区
- 4 避免商场树敌的良策

美国著名成功学大师卡耐基先生曾说过：“成功的人，不是因为他的能力比别人强，而是因为他的心理素质比别人好。”在商业竞争中，心理素质往往起着决定性的作用。一个成功的企业家，必须具备以下几种心理素质：

首先，要有坚定的信念。信念是成功的基石，是支撑一个人走向成功的动力。一个没有信念的人，是无法在竞争激烈的商战中生存下来的。卡耐基先生认为，信念的力量是无穷的，它能够让人克服一切困难，实现自己的目标。

其次，要有乐观的心态。乐观是成功的关键，是让人在逆境中坚持下去的力量。一个乐观的人，能够看到希望，看到未来，能够在失败中看到成功的机会。卡耐基先生指出，乐观的心态能够帮助人们保持积极的情绪，从而在竞争中占据优势。

第三，要有坚韧的毅力。毅力是成功的保障，是让人在漫长的道路上坚持下去的力量。一个没有毅力的人，是无法在竞争激烈的商战中生存下来的。卡耐基先生认为，毅力是成功的关键，它能够让人在遇到困难时坚持下去，直到达到目标为止。

最后，要有良好的沟通能力。沟通能力是成功的关键，是让人在竞争中占据优势的力量。一个没有沟通能力的人，是无法在竞争激烈的商战中生存下来的。卡耐基先生指出，良好的沟通能力能够帮助人们建立良好的人际关系，从而在竞争中占据优势。



1 创造奇迹的基本前提

提高需要层次和强化优势动机必须有具体方法。清醒地意识到激励因素在自己心理活动中的作用，并尝试运用自我激励的手段，便是有效的方法之一。

一个人爬楼梯，分别以六层为目标和以十二层为目标，其疲劳状态出现的早晚是不一样的。卡耐基总结了人们生活的经验，认为：把目标定在十二层，疲劳状态就会晚出现些，当爬到六层时，你的潜意识便会暗示自己：还有一半呢，现在可不能累，于是就鼓起勇气继续上行……在这里，目标高低带来的自我暗示几乎直接决定了你行为动力的大小。其实，在我们成功过程中，几乎无时无刻不在“爬楼”，或许你会意识到其中起作用的不只是生理因素，心理因素的作用将占极大的比重。再往深说一些，就是一个把期望放在怎样实现自我激励的问题上。

提高需要层次和强化优势动机必须有具体方法。清醒地意识到激励因素在自己心理活动中的作用，并尝试运用自我激励的手段，便是有效的方法之一。

卡耐基讲，在以人为核心的管理科学中，激励理论受到格外的青睐不是没有道理的。人的需要结构和动机体系都是在一定的社会环境中建立起来的，环境对人们心态的影响常常表现为一种刺激；如果这种刺激是一种良性刺激，

不论是来自内部或外部，都会对需要结构的调节和需要层次的提高产生良好作用，这便是激励。不满足于现状，是人的心理常态。当别人向你指出，或是通过自己的学习思考发现，“我”有可能改变现状，有可能干得更好，有可能获得更大的成果时，激励便有了立足之地。需要无止境，激励在各个层次上发挥作用的机会便也层出不穷。西方科学家在试验中发现：人的能力在一般情况下，只发挥了很少一部分，而在受到激励的条件下有可能几乎全部发挥出来。这说明大多数人自身还没有意识到，自己的能量简直就是一个处于潜伏期的活火山！而诱导其进发的内因就是激励！

现代激励理论中有代表性的流派很多。根据管理自己的需要，我们想从青年的切身实践出发重点介绍一下“期望模式论”。

美国心理学家佛隆的“期望模式论”的要点在于：人们在自觉去做任何一件事之前，总要在自己的心目中对这件事情的结果有某种价值评价，并对实现目标的可能性大小进行估计。例如许多战士准备报考军校，上军校在他们心目中代表着自己人生中的一个重要的里程碑，一个在思想、文化、军事素质上跃升的新层次。同时，如果他已经决定了报考，那么他还要根据对自己实力的估计，对周围环境的分析，考虑一下自己真正考上的可能性，就是我们俗话说的：“掂量掂量自己”。就是对目标的价值评价，也是对目标实现可能性的估价，这两条将直接决定一个人为实现此目标将会付出多大的努力。因此，一个人行为激发力量的大小，取决于他对目标价值的估计和实现可能的估计，这就是“期望模式论”。

从管理自己、自我激励的角度看，佛隆给了我们两点启示：其一，决定行为动力大小的两个制约因素往往取决



于个人主观上的估价，尽管这种估价不可能百分之百地准确反映客观现实，但它毕竟展示出了一个相当广阔的自我激励的天地。人的成功，在很大程度上，不是靠外力，不是靠别人，而是靠自己，成为自己行为的推动者和主宰者。科学的分析和实事求是的估价是信心和力量的源泉。其二，我们曾多少次因为目光短浅、信心不足，而与那通向目标的岔路口失之交臂，“期望模式”带给我们的不应是一种盲目而简单的躁动，为了使自己科学地运用自我激励的方法，首先要全面地提高自己的认识能力。要不断通过学习来获取丰富的知识和培养真知灼见，以及锤炼自己的意志和胆略。如果你这样做了，即使以后遇到信心不足的时候，我们就会知道从哪里入手可使自己重新振作，从哪里挽住牵引自己前行的某一根内心的纤绳。

当然，在现实生活中，我们被一件小事所鼓舞、所激励的时候极多。在那种时刻，倒也不见得具体想到什么激励理论，而更多的是根据自身的思想水平、人生目标和当前的迫切需要，把许多外在的因素化为自己的激励因素，这是一场面对自我的无声“较量”。

对于一个迫切希望丰富自己以博学多识的青年来说，别的同伴比他知识多，甚至是多看了一本书，都能成为一种极强的激励。比如在部队里，有的战士就会因为投弹训练比同班战友少了五米而加班加点的苦练……还有那许许多多为人们所推崇的逆境成才的青年，他们的成功之路，无不是以“把困难当作挑战”、“把压力视为动力”的自我激励而开始的。自然，生活中也不乏临阵逃脱、畏缩不前的懦夫，在迎接挑战的勇气中也有相当的自尊成份，但总体来说，一个青年是否善于发现自己的不足，是否善于从周围的每一个地方吸取营养，是否善于不断地从外界自觉组织出对自己的激励，并进而把这种激励转化为上进的行

动、基础，还是在于对自己怎样看待、评价，把发展目标定在哪里和形成怎样的自我修养。许多人曾经这样认为，没有高学历的人，成功的希望不是很大。詹妮弗·彻尼从不相信传统的成功之路：获取文凭——谋求好职业。因此，她常常由于不遵循传统之道而受到非议。她说：“我花不起这些时间。”她现在是房地产投资商，每年获资百万。

她在纽约州立大学只读了一年就退学了。她认为四年大学好像是中学和进入现实社会生活之间的一段间歇。她不愿花这么长时间休息，而决心进入商界挣一百万美元。

她先进入一家缝纫厂做服装烫皱褶工人，在厂里以惊人的速度取得进步。每当有人离开这个艰苦的岗位时，她便对老板说：“我能把活接过来吗？”后来，她开始从事销售工作，仍是以好学和拼命的精神投入工作，三年内工资由每年八千美元提高到五万美元。此时，她意识到在这里已干得差不多了，于是辞去工厂的工作。

她的父母和朋友都劝她回大学读书：“你别发疯了，你再也挣不到那么多钱了。”但彻尼不听劝告，她对从宝石到保险业的销售行情进行了调查，最后加入贝奇房地产公司。头一年对彻尼来说很不顺利，她做的几笔买卖都失败了，几乎没挣到什么钱。她白天东奔西跑，晚上到夜校读房地产经营的课程，第二年夜校的课程上完后，她的生意开始兴隆起来。那年她拿到一百万美元的佣金。但当她刚做完一笔最大的交易后，就被老板解雇了。彻尼认为这是由于老板嫉妒她。

彻尼没有被打垮，她痛哭了一场后，接着又参加了夏皮罗房地产公司，仅仅一个星期，该公司买卖的成交额就增加了一倍。

彻尼终于获得了巨大的成功。这就说明：没有高的学历，人们照样能够获得成功，在这个充满竞争也充满机会



的社会里立于不败之地。

日本独立公司是专为伤残人设计和生产服装而设立的，赢得消费者的好评。

这家公司的老板是一位叫木下纪子的妇女，过去她曾管理过两个室内装修公司，并且小有名气。可是，正当她在选定的道路上迅速发展的时候，不幸降临到她的头上，她突然中风，半身瘫痪了，连吃饭穿衣都难以自理。当她从极度的痛苦中摆脱出来，清醒思考的时候，她问自己：这辈子难道就这样了结了吗？不！必须振作起来。穿衣服这件事虽然是个小事，但又是每天都遇到的事情，对一个残废人来说又多么重要啊！难道就不能设计出一种供伤残人容易穿的衣服吗？一个新的念头突然而至，使她顿时兴奋起来。她忘记了自己的痛苦，甚至忘记了自己是一个左半身瘫痪的人。

木下纪子根据自己的设想加之以往管理的经验，办起了世界第一家专门为伤残人设计和生产服装的服装公司——“独立”公司。“独立”这个字眼不仅向人们宣告伤残人的志愿和理想，同时也说出了木下纪子自己的心声：她要走一条独立自主的生活道路。

木下纪子按残废人的特点及心理，设计出适合伤残人穿的服装。独立公司开张后生意日益兴隆，有时一个季度就可销售五万多美元的服装。由于她事业上的成功，在日本这个以竞争著称的国家，竟得到了十家不同行业的支持，木下纪子还准备把她的产品打入国际市场。她的这一计划不仅得到日本政府的支持，同时也得到了外国友人的帮助，她和一家美国同行组成了一个合资公司。

木下纪子为公司的发展呕心沥血，走过了漫长的路。她向一位来访者宣称：为伤残人生产产品固然重要，改变伤残人的形象更重要。尽管我们的身体残废了，但我们的