

卡耐基 成功说服学

Kanaiji

陕西旅游出版社

KANAIJICHENGGONGSHUOFUXUE

顶尖成功学丛书

卡耐基成功说服学

康 德 主 编



陕西旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基成功说服学 / 康德主编. —西安: 陕西旅游出版社, 2002.1

(顶尖成功学丛书)

ISBN 7-5418-1857-7

I. 卡... II. 康... III. 企业管理—语言艺术
IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 096796 号

责任编辑: 李 斌

责任监制: 刘青海

责任校对: 谭 青

顶尖成功学丛书

卡耐基成功说服学

康 德 主 编

陕西旅游出版社出版发行

(西安市长安北路 32 号 邮政编码: 710061)

新华书店经销 山东电子工业印刷厂印刷

850 × 1168 毫米 32 开本 12 印张 220 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—10000 册

ISBN 7-5418-1857-7/C·23
(共五册) 定价: 100.00 元

16A763/11

前 言

谁都明白说服之难，谁都渴望自己能统领一切，深入人心。我们会因对方的固执、自以为是而苦恼和惆怅。对一个经营者来说，与处理企业的资金和财物相比，说服属员万众一心，说服合作伙伴精诚团结，说服顾客购买自己的产品，更为艰难和必要。说服艺术是一个横亘在经营者面前的难以轻松逾越而又必须逾越的关卡。

卡耐基的成功得益于他高超的说服艺术，他在自己的奋斗历程中，积累了许多宝贵而有效的说服经验。卡耐基认为，社会上的每一个人都是具体的，因而个性各异，与这些独特的个人交往，必须倾注满腔的热情和诚意，惟有自己表现出坦荡和真切的品性，对方才能相信你，这是说服之道的基础。

卡耐基总结了他与别人交往的经验，集几十年之大成，提出了令世人信服的说服艺术的一般规律和准则，为我们展现了美妙而神奇的成功说服的壮观景象。

卡耐基说服学是理论与实践并重的科学，它集知识性、逻辑性、艺术性于一体。

从理论上讲，它的综合性强，涉及到卡耐基有关经济学、市场学、营销学、管理学、心理学、行为学、语言学等多学科的内容，运用了多学科的基础知识和科研成果；从实践上看，它秉承了卡耐基一向注重实践、讲求实用的原则，重在解决实际问题。卡耐基说服学既有其规律性和原则性，更具有灵活性和创造性。

《卡耐基成功说服学》详细介绍了卡耐基对说服之道的深入研究，全面探讨卡耐基圆满说服他人的学问，对渴望成功的企业家和经营者大有裨益。因为，即使拥有雄厚的资金和一流的技术，如果缺乏高超的说服艺术，企业的发展肯定受到种种人为的制约。

编 者



目 录

第一章 卡耐基说服学方法论

一、卡耐基说服成功的要素	(1)
保持心平气和	(1)
寻找自我本色	(5)
激发自己的潜能	(6)
培养坚忍的因素	(8)
伸展思考的触角	(9)
二、卡耐基说服成功的技巧	(11)
卡耐基借此说彼说服技巧	(11)
卡耐基侧击暗示说服技巧	(12)
卡耐基以褒代贬说服技巧	(13)
卡耐基鼓动激励说服技巧	(13)
卡耐基心理接触说服技巧	(14)
卡耐基融情动心说服技巧	(15)
卡耐基情理交融说服技巧	(16)



第二章 卡耐基说服学策略论

一、卡耐基赞美说服艺术	(19)
真诚地赞赏他人	(19)
给对方虚荣和美名	(21)
给他人鼓励与信任	(22)
卡耐基赞美的五种方法	(23)
卡耐基赞美的六个要点	(26)
卡耐基因人而异的恭维技巧	(28)
二、卡耐基委婉说服艺术	(30)
适合别人的要求	(30)
给予他人同情与谅解	(31)
妙用留白，引人遐思	(33)
三、卡耐基激励说服艺术	(34)
让他人面临挑战	(34)
激发他人高尚的动机	(36)
撩起对方的急切欲望	(39)
让对方开口说“是”	(40)
四、卡耐基尊重说服艺术	(41)
尊崇对方的能力	(41)
满足他人的成就感	(42)
归纳演绎说服	(44)



礼貌地请求别人帮忙	(45)
-----------------	------

第三章 卡耐基人际关系说服学

一、卡耐基说服自我的方法	(47)
--------------------	------

1. 卡耐基说服自我改掉忧虑的习惯	(47)
-------------------------	------

解开忧虑之谜	(48)
--------------	------

说出你的心事	(49)
--------------	------

学会自我控制	(50)
--------------	------

寻求精神的解脱	(51)
---------------	------

让自己不停地忙着	(53)
----------------	------

2. 卡耐基说服自我保持充沛的活力	(54)
-------------------------	------

学会轻装上阵	(54)
--------------	------

养成良好的习惯	(56)
---------------	------

杜绝疲劳的侵蚀	(57)
---------------	------

常给自己打气	(59)
--------------	------

有规律地生活	(60)
--------------	------

和宇宙协调一致	(61)
---------------	------

从黑暗中拯救自己	(63)
----------------	------

二、卡耐基融洽人际关系的妙招	(64)
----------------------	------

1. 卡耐基如何获取人缘	(64)
--------------------	------

第一印象最重要	(64)
---------------	------

动人的微笑	(67)
-------------	------

学会倾听对方讲话	(68)
----------------	------



触发感情，一见如故	(69)
热情地唤出他人的名字	(71)
让人感到自己重要	(72)
2. 卡耐基如何处理人际关系	(74)
措施得体的交谈	(74)
模糊语言，模糊应答	(75)
含蓄委婉，深入人心	(76)
避免刺激，缓和心境	(77)
巧言轻取，以柔克刚	(79)
3. 卡耐基如何赢得合作	(81)
尽量避免争论	(81)
曲径迂回提出请求	(83)
让别人自己去想出结论	(85)
4. 卡耐基如何纠正别人的错误	(86)
从称赞和诚心感激入手	(86)
肯定为先	(87)
多用疑问句	(88)
妙语铺台阶	(90)

第四章 卡耐基办公室说服学

一、卡耐基说服上司的艺术	(93)
1. 卡耐基取得上司信赖的方法	(93)
处处维护上司的形象	(94)



积极维护上司的威信	(95)
时时维护上司的尊严	(96)
学会“听话听音”	(97)
给上司留下好印象	(98)
让上司站在自己前头	(100)
2. 卡耐基成为上司左右膀臂的技巧	(101)
善于给上司圆场	(101)
为上司分忧解难	(103)
化解领导之间的矛盾	(104)
善于为上司脸上添光彩	(105)
投石问路——做上司的知音	(106)
3. 卡耐基与上司有效沟通的策略	(108)
摸清上司的好恶	(108)
讲究气量	(109)
主动揽“过”	(110)
有限忍耐，合理斗争	(111)
期望适度，沟通顺畅	(113)
与上司往来要密疏有度	(114)
4. 卡耐基如何慎用解释权力	(116)
学会事后解释，切忌当面辩解	(116)
学会间接解释，切忌直接解释	(117)
学会“有选择”地解释	(118)
学会点到为止的解释	(118)



二、卡耐基说服下级的艺术	(119)
1. 卡耐基收买人心的方式	(119)
做下属的倾听者	(119)
许诺一定要兑现	(121)
发自内心的赞赏	(122)
善于同化群众	(123)
调节自身引力原则	(124)
把握心理，春风化雨	(125)
平易近人，于人为善	(127)
站着指挥，不如干着指挥	(129)
敢于承认错误，承担责任	(131)
要求下属做到的，自己先做到	(132)
2. 卡耐基化解部属矛盾的技巧	(133)
部属矛盾形成的原因	(133)
化解部属矛盾的原则	(134)
化解部属矛盾的方法	(135)
化解群体性闹事的策略	(136)
正确调适干群矛盾	(137)
调解一般性群众纠纷	(140)
处理各种势力之间的纠纷	(142)
3. 卡耐基把握批评原则	(144)
卡耐基惟实批评原则	(144)
卡耐基惟事批评原则	(145)
卡耐基因人而异批评原则	(146)



卡耐基适度批评原则	(147)
从赞扬和真诚的欣赏开始	(147)
卡耐基直接式批评原则	(149)
卡耐基间接式批评原则	(150)
卡耐基批评应注意的事项	(150)
4. 卡耐基化敌为友的艺术	(151)
弄清原因，对症下药	(152)
勿计前嫌，处事公道	(153)
虚怀纳谏，勇担己过	(153)
亲者从严，疏者从宽	(154)
不以成见论英雄	(154)
三、卡耐基说服同级的艺术	(156)
1. 卡耐基协调同级关系的绝招	(156)
互相信任，亲密合作	(156)
不偏不倚，居中有度	(158)
既要合作，又要竞争	(159)
关键时刻送温暖	(161)
运用创新思维协调关系	(162)
2. 卡耐基调解同级矛盾的技巧	(163)
“相逢开口笑”	(163)
善于主动沟通说服	(164)
同级间的批评要领	(165)
回避和等待的策略	(168)
以德感人，征服人心	(169)



四、卡耐基参谋助手说服艺术 (170)

1. 卡耐基参谋要领 (170)

不随便提建议 (170)

将意见变成问题 (173)

提出批评要讲究技巧 (174)

掌握分寸，不强加于人 (175)

2. 卡耐基参谋的时机原则 (176)

卡耐基预测的艺术 (176)

卡耐基建议的时机 (178)

卡耐基建议的方式 (180)

卡耐基审时与度势 (181)

参谋时机的主动原则 (182)

参谋时机的灵活原则 (184)

参谋时机的快速原则 (186)

3. 卡耐基辅助决策的方式 (187)

卡耐基咨询式辅助决策 (187)

卡耐基进谏式辅助决策 (188)

卡耐基交通式辅助决策 (189)

卡耐基比较式辅助决策 (190)

卡耐基补充完善式辅助决策 (191)

卡耐基扩散式辅助决策 (192)

卡耐基诊断式辅助决策 (193)

卡耐基评价式辅助决策 (195)

4. 卡耐基进谏的手法 (196)



卡耐基单刀直入进谏手法	(196)
卡耐基暗藏玄机进谏手法	(197)
卡耐基制造悬念进谏手法	(198)
卡耐基亲身经历进谏手法	(201)
卡耐基借题发挥进谏手法	(203)
卡耐基多次反复进谏手法	(205)
卡耐基以理服人进谏手法	(207)
卡耐基嬉笑怒骂进谏手法	(208)
卡耐基以子之矛攻子之盾进谏手法	(210)

第五章 卡耐基商场说服学

一、卡耐基经营说服学	(213)
成功经营者的三大技能	(213)
谋划品牌战略	(216)
把握广告契机	(220)
掌握良好的组织方法	(224)
二、卡耐基营销说服学	(225)
1. 卡耐基营销决策艺术	(225)
确定营销战略	(225)
扩大市场容量	(228)
搞好促销活动	(230)
营销人员应具备的素质	(233)
2. 卡耐基营销交际艺术	(236)



推销员面对的敌人	(236)
调剂紧张情绪	(238)
AIDMA 法则	(239)
接近推销对象	(241)
突破障碍的法宝	(245)
引发话题的方法	(249)
巧妙提问的方法	(251)
与你的潜意识作战	(253)
起坐要向对方看齐	(255)
3. 卡耐基推销艺术应用	(256)
发掘未来顾客	(256)
看穿对方的腰包	(258)
创造购买需求	(259)
紧紧抓住客户的心	(260)
促成顾客购买	(263)
把握签单时机	(271)
陌生拜访，见缝插针	(274)
创造再访机会	(277)
走出推销低谷	(279)
4. 卡耐基操纵顾客口才术	(281)
假赞同，真反对	(281)
分段处理，化难为易	(283)
循循善诱，激发欲望	(285)



探明原因, 对症下药	(287)
站在对方的立场说服	(290)
不给对方说“不”的机会	(292)
与借口交锋	(293)
三、卡耐基商务谈判说服学	(295)
1. 卡耐基商务谈判说服技巧应用	(295)
卡耐基说服技巧的几个环节	(295)
卡耐基运用说服技巧的基本原则	(296)
卡耐基说服的具体技巧	(297)
卡耐基破译谈判难题	(298)
2. 卡耐基突破僵局的策略	(300)
卡耐基力求客观突破僵局	(301)
卡耐基关注利益突破僵局	(303)
卡耐基寻找替代突破僵局	(305)
卡耐基角色移位突破僵局	(306)
卡耐基据理力争突破僵局	(308)
卡耐基借用外力突破僵局	(310)
卡耐基利用矛盾突破僵局	(311)
卡耐基借题发挥突破僵局	(313)
卡耐基临阵换将突破僵局	(313)
卡耐基抓住要害突破僵局	(315)
卡耐基金底抽薪突破僵局	(316)



卡耐基有效退让突破僵局	(318)
四、卡耐基讨债催款说服学	(320)
1. 卡耐基讨债催款的一般手段	(320)
利用公关手段	(320)
利用金融机构的监督职能	(324)
利用行政干预手段	(327)
利用“输血”的扶植手段	(330)
利用经济抗衡手段	(333)
利用中断协作关系手段	(335)
利用仲裁手段	(336)
利用诉讼手段	(339)
2. 卡耐基讨债催款的说服技巧	(341)
卡耐基擒贼擒王讨债催款	(341)
卡耐基人情难拒讨债催款	(346)
卡耐基围追堵截讨债催款	(349)
卡耐基瞒天过海讨债催款	(353)
卡耐基浑水摸鱼讨债催款	(356)
卡耐基以逸待劳讨债催款	(357)
卡耐基苦肉计讨债催款	(360)
卡耐基美人计讨债催款	(362)
卡耐基鸿门宴讨债催款	(364)



第一章

卡耐基说服学方法论

一、卡耐基说服成功的要素

保持心平气和

卡耐基指出，获得心理平和的方法，就是要矫正个人的想法。为了拥有平和之心，你必须努力培养舒畅、自然的心态。因为，任何人无论在待人处事方面或个人的生活感受方面，都与本身的想法息息相关。

让心灵留下一片空白

卡耐基指出，要想获得充满和平的心，有一项最重要的方法，那就是让心灵留下一片空白。

通常，卡耐基总是这样建议他人，尽量使自己的心灵呈现一片空白，一天至少两次。而所谓的空白，主要是指将忧