

GREATBOOK

成功大师

励志经典

展现口才完美推销的智慧

刘 祜 ○ 编译

卡耐基 推销口才



中国城市出版社

推销口才

戴尔·卡耐基成功励志系列



ISBN 978-7-5074-1925-2



9 787507 419252 >

定价: 25.00元

卡耐基 推销口才

展现口才完美推销的智慧

刘 祜 ○ 编译



中国城市出版社
· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基推销口才/刘祜编译. —北京: 中国城市出版社,
2008. 1

ISBN 978 - 7 - 5074 - 1925 - 2

I. 卡… II. 刘… III. 推销—口才学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 171598 号

选题策划 徐昌强 (greatbook@sina.com)
责任编辑 华 风
装帧设计 美信书籍设计工作室
责任技术编辑 张建军
出版发行 中国城市出版社
地 址 北京市丰台区太平桥西里 38 号 (邮编 100073)
发行部电话 (010) 63454857 63421417 (Fax)
发行部信箱 zgcsfx@sina.com
编辑部电话 (010) 63421486 63421488 (Fax)
投稿邮箱 city_editor@sina.com
总编室电话 (010) 63455163
总编室信箱 citypress@sina.com
经 销 新华书店
印 刷 北京集惠印刷有限责任公司
字 数 272 千字 印张 17.5
开 本 787 × 1092 (毫米) 1/16
版 次 2008 年 1 月第 1 版
印 次 2008 年 1 月第 1 次印刷
定 价 25.00 元

版权所有, 盗印必究。举报电话: (010) 63455163

目 录



序 言 口才——推销的成功魔法 ■ 弗兰克·贝特格 / 5

前 言 好口才才是练出来的 ■ 戴尔·卡耐基 / 8

第一篇

口才是成功推销的关键

第 1 章 好口才可以激发客户的购买欲望 16

第 2 章 好口才可以消除客户的反感 20

第 3 章 好口才可以让客户信任你 24

第 4 章 好口才有助于和客户沟通 28

第 5 章 好口才可以融洽推销气氛 33

第 6 章 好口才预约重要客户 40

第二篇

善于倾听 改变客户

第 7 章 用倾听化解客户的抱怨 46

第 8 章 认真倾听胜过一味推销 50

第 9 章 多听少说的技巧 54

第 10 章 沉默是金：不要喋喋不休 59

目 录



第三篇

巧用赞美 接近客户

- 第 11 章 用赞美代替批评 64
- 第 12 章 用赞美表达对客户的高度期望 69
- 第 13 章 用赞美送给客户“高帽子” 73
- 第 14 章 用赞美激发客户的高尚动机 79
- 第 15 章 用赞美体现客户的重要性 84
- 第 16 章 用赞美的方式写信更有效 93
- 第 17 章 用赞美对手的方式取信客户 98

第四篇

态度友善 打动客户

- 第 18 章 让客户感受到你的友善 102
- 第 19 章 对客户表示同情 108
- 第 20 章 面带微笑地与客户交谈 112
- 第 21 章 说出客户的全名 118
- 第 22 章 安抚客户的对立情绪 123
- 第 23 章 充满热情感动客户 128

目 录



第五篇

真诚关注 赢得客户

- | | |
|--------------------|-----------|
| 第 24 章 谈论客户喜欢的事 | 132 |
| 第 25 章 从客户的兴趣入手 | 136 |
| 第 26 章 让客户谈自己最得意的事 | 140 |
| 第 27 章 以真诚赢得客户的信任 | 145 |
| 第 28 章 站在客户的立场分析问题 | 148 |
| 第 29 章 解决客户关心的问题 | 155 |
| 第 30 章 推销要让客户受益 | 159 |

第六篇

避免争论 尊重客户

- | | |
|------------------------|-----------|
| 第 31 章 争辩并不能赢得客户 | 164 |
| 第 32 章 使客户一开始就说“是” | 168 |
| 第 33 章 让客户觉得是他自己的主意 | 177 |
| 第 34 章 不要直接指出客户的错误 | 183 |
| 第 35 章 事实胜于雄辩:必要时用事实说话 | 191 |
| 第 36 章 向客户承认自己的错误 | 195 |

目录



第七篇

抓住细节 促成交易

- | | |
|---------------------|-----------|
| 第 37 章 多问客户“为什么……” | 200 |
| 第 38 章 多问客户“除此之外……” | 203 |
| 第 39 章 让客户自己说服自己 | 210 |
| 第 40 章 不要夸大其词 | 215 |
| 第 41 章 让老客户帮忙 | 219 |
| 第 42 章 巧用证人做推销 | 223 |

第八篇

培养勇气 建立自信

- | | |
|------------------|-----------|
| 第 43 章 克服恐惧的心态 | 230 |
| 第 44 章 成功口才的奥秘 | 235 |
| 第 45 章 如何打动和说服听众 | 250 |
| 第 46 章 如何发表即席讲话 | 258 |
| 第 47 章 高效沟通的技巧 | 265 |

后 记 / 275

序 言

口才——推销的成功魔法

弗兰克·贝特格*

我

曾在一次偶然的的机会，和戴尔·卡耐基登上了同一列火车。戴尔是去田纳西州的孟斐斯做演讲。在旅途中，戴尔对我说：“弗兰克，我去美国商会主办的一个训练班演讲，你为什么不和我同去，给学员们讲讲有关推销方面的内容？”

我认为戴尔是在开玩笑，就说：“你知道，戴尔，我甚至没有从一所正规学校毕业，怎么能去演讲呢？”

戴尔说：“你只需介绍你在推销中是如何从失败走向成功，以及你在推销中是怎么做的，这就足够了。”

我考虑了一下，回答说：“好吧，这一点我还是做得到的。”

于是，在以后不长的时间里，我和戴尔走遍了全美国。面对那些热心的听众，我们几乎每周都要演讲三天，而且几乎每场演讲都得到了热烈而持久的掌声。

我从事推销的第一年，由于收入太低而不得不再干另一份工作，去斯古斯摩尔学院的棒球队当教练。一天，我接到了来自宾夕法尼亚切斯特里基督教男青年会的一份请柬，邀请我参加他们组织的一场演讲活动，并要求我上台演讲。我知道这个演讲活动非常重要，所以我不能推托。然而，我也知

* 美国著名的人寿保险推销员，曾当过棒球运动员，后来却被誉为“世界大师级的推销领袖”。他根据自己的推销经历，写成《从失败走向成功的推销经验》，被各行业的推销人士奉为“推销圣经”，该书还因其权威性和影响力而被著名的成功励志大师、《世界上最伟大的推销员》作者奥格·曼狄诺收进了《羊皮卷》。

知道自己并没有勇气当着那么多人的面演讲，因为有时我即使对一个陌生人说话也会感到羞怯。正是这种性格因素，导致我在很多情况下丢掉了生意，而难以获得成功。

第二天，我来到了费城基督教男性青年会，打听有没有什么培训班为公共场所演讲进行培训的。这个组织的教育主任对我说：“我们正好有你需要的，请跟我来。”

我跟着他，穿过一条长廊，来到了一间里面坐满了人的屋子。这时一个人刚做完演讲，另一个人正在对他的演讲进行评论。我们在后面坐了下来，那位教育主任小声地对我说：“这就是当众讲话口才训练班。”而我以前根本就没有听说过这么一个训练班。

我俩正说着的时候，又有一个人站起来演讲。他太紧张了，但也正是他那紧张的样子激发了我的勇气。我想：“千万不要像他那样，我的演讲一定要声音洪亮而流利。”

没过多久，给刚才的演讲者做评论的那个人走了过来，教育主任将我介绍给了他，我这才知道他的名字——戴尔·卡耐基。

我对他说：“我想参加这个培训班。”

他回答道：“这个培训班的课程已经上完一半了。”

我说：“不，我现在就要参加。”

卡耐基先生笑了笑，握住我的手，说道：“好吧！下一个就由你来讲。”

毫无疑问，我紧张极了，但我还是努力地想告诉大家，我为什么来这里，可是紧张的情绪控制了我，使我连一句“你好”都说不出口。后来，我参加了一系列训练，还参加了每周的例会。

下面是发生在三十年前的一幕，但至今还深深地印在我的脑海中，那一切已经成为我人生当中最重要的经历之一——

参加完卡耐基口才训练班两个月后，我去切斯特基督教男性青年会做了一次演讲。这时，我已经能够轻松地对人们讲我个人的经历了。我给他们讲了我在棒球队的经历，以及我是如何从重要的联赛中退出来的，甚至还讲了我在球队时的室友米勒·霍金斯的故事。

整个演讲进行了将近一个半小时。演讲结束之后，有二三十个听众跑上来和我握手，告诉他们深受感动，就连我自己对这次演讲能取得这样的效

果也感到震惊。

演讲的成功让我感受到了喜悦，也让我获得了前所未有的自信。这简直就是奇迹——要知道，我在两个月之前还害怕在公共场合讲话，而现在我却能通过演讲使上百人聚精会神地听我讲述我自己的人生历程。这两个月的口才训练彻底改变了我。每25分钟一次的口才训练所获得的效果，比起一整天坐在训练班中却一言不发地当听众的效果要好得多。

令我惊喜的另一件事情是，这种当众讲话的口才给我的推销带来了新的机会。

在切斯特的演讲结束之后，伯顿·维克斯先生——这次演讲的主持人、德拉威尔县的知名律师——亲自送我上了火车。就在我登上火车时，他对这次演讲说了一些表示感谢的话，还邀请我“有机会再来”。但他接下来的话更让我兴奋——

他说：“我和一个同事最近还在讨论买保险的事情呢。”他的话还没有说完，火车就启动了。

“有机会再来”！这还用说吗？我当然不会放过这样的机会。

几年后，维克斯先生当上了世界第二大汽车俱乐部——克斯通汽车俱乐部的主席，也成了我最要好的朋友，他还是对我的推销业务影响最大的人。

在卡耐基的口才训练班中接受的培训，使我获得了前所未有的自信和勇气。正是那段时间的口才训练增加和激发了我的激情，使我更善于向别人表达我自己的想法，并彻底摧毁了我曾不得不面对的内心当中最强大的敌人——恐惧。

凡是我所见过的成功的推销人士，无不充满了勇气和自信，他们都能够自如地表达自己的感受。当我不再害怕当众讲话之后，我和别人私下里交谈时就更加自如了。正是这个训练使我突破了原有的极限，发掘了自己的潜能，眼界更加开阔了，也使我的职业推销生涯进入了一个崭新的境界。

因此，凡是有志于将推销当作终生职业的人士，如果能将卡耐基口才训练课程中的知识应用到推销实践中去的话，一定能摆脱当初困扰我的那些烦恼，成为一名优秀的推销员。

前言

好口才才是练出来的

戴尔·卡耐基

1 912年，我开始教口才训练的课程，如今已有几十万人毕业了。我每次上课时，都会先请一些学员上台，讲他们选这门课的原因，以及期望从这门训练课中学到什么。尽管每个人的说法不同，但大多数人的基本需求几乎没有什么区别：

“面对众人讲话时，我觉得浑身不自在，总担心自己会说错话。这种想法使我不能集中精力思考，不能清晰地表达自己的思想，有时甚至不知道自己在说些什么。我希望通过这门课，增强自信心，清晰地思考问题，表达自己的思想，并信心百倍地当众演讲，或在商业场合和社交场合侃侃而谈，思路清晰而又不乏语言魅力。”

这些话听起来不觉得耳熟吗？我想许多人都曾有过这种心有余而力不足的感觉吧。每个人都希望自己能口若悬河地与人交谈，为了达到这一目标，他们即使花再多的钱也愿意。

我猜想你一定问：“卡耐基先生，你真的认为我能培养自信，面对众人口齿流利地说话吗？”说实话，我这一生的精力几乎全都用于帮助人们消除恐惧、培养勇气和增强自信心了。在我的学员身上发生的种种奇迹，可以写几十本书。因此，你问的问题不在于我是否“真的认为”，而是你一定要根据我的方法和建议，坚持练习，那么你就一定能够做到。

我希望大家有机会去我家，看看世界各地的学员寄给我的感谢信。这些信有的来自商界领袖，他们的大名常常可以在各大报纸如《纽约时报》和《华尔街日报》见到，也有些信来自州长、国会议员、大学校长和娱乐圈影视明星，还有些信来自企业中已经或尚未接受训练的推销员、主管人员、技

术工人、工会成员、大学生和职业女性……当然，更多的信则是来自家庭主妇、牧师、教师，他们全都是一些默默无闻的普通人。所有这些人都觉得自己需要足够的信心，勇于在公众场合中表达自己的意见，以便让别人接纳自己。正是他们取得了一定的成效，并实现了自己目标，因而心怀感激，特意给我写信表示感谢。

在我的学员中，有一位来自费城的企业家，他叫根特。刚参加我的训练班不久，他就邀请我共进午餐。有一次，在餐桌上，根特先生倾身向前对我说：“卡耐基先生，我曾有许多机会在公众场合说话，但在我的潜意识中，总想逃避与人正面交流。现在我已经成为一家大学的董事会主席，必须经常主持各种会议。我真担心，我这么一大把年纪，是否还能学会当众说话？”

在我班上像他这样的人太多了，经过一段时间的训练之后，他们都取得了很大的成效。因此，我对他说：“我可以用我自己的经验向你保证，你一定能成功。”

三年后，当我在企业家俱乐部吃午餐时，我和他又一次相遇了。巧的是在同一个餐厅的同一张桌上，我们又谈起了我俩从前谈过的话题。我问他：“根特先生，我当初的预言是否已经兑现了？”只见他微微一笑，从上衣口袋掏出了一个红色的小笔记本来，非常骄傲地说：“这上面记满了我未来几个月早已经预定的演讲日程。说实话，有能力做这些演讲、演讲时所获得的快乐，以及我能够为社会提供更多的服务……这些都是我最感到高兴和自豪的事。”

事情还远不仅仅于此。根特先生还十分得意地告诉我：“我所在的教区曾邀请英国首相来费城发表演讲，由我负责向人们介绍这位杰出的政治家。卡耐基先生，现在想起来真觉得不可思议——三年前我还在这张桌子旁问你，我将来是否能够当众演讲！”

根特先生取得了如此神速的进步，是否超乎寻常呢？当然不是的！像他这样成功的事例何止千千万万。让我再举几个例子：

帕特里克·奥海亚出生在爱尔兰，只上过4年学，后来移民到了美国，曾当过机械师和私人司机。奥海亚40岁的时候，家里的人越来越多，养家糊口所需要的钱当然也更多了。于是，他开始为一家公司推销货车轮胎。可是，正如他自己所说的，他十分的自卑而内向，以至于见人连头都抬不起

来。他每次上门推销时，总要在客户门口来来回回许多次，才敢推门进去。

可想而知，奥海亚对自己的推销成绩很不满意。就在他想去一家机械厂工作时，他收到了一封信，是请他去听戴尔·卡耐基的口才训练课。奥海亚起初并不想去，因为他担心自己难以愉快地和那些大学毕业的人相处。但是他妻子对他说：“或许这次能给你带来帮助。亲爱的，上天知道你需要这些东西。”禁不住妻子的劝说，奥海亚终于鼓起勇气，走进了培训大厅。

奥海亚刚开始当众讲话时，既恐惧又心慌，根本不知道该说些什么。可是没过几个星期，他就不再害怕面对听众了，而且他很快发现自己竟然喜欢上了当众说话，并且听众越多精神越兴奋。接下来，即使是单独地面对面和人谈话，他也不胆怯了——他也不再害怕面对自己的顾客了。

奥海亚的收入逐渐增加。今天，他已成为纽约的明星推销员，而且经常接受邀请讲述自己的亲身经历和成就，整个演讲会场笑声不断，气氛非常热烈。可以说，还很少能有职业演说家能比得上他的出色表现呢。

还有一位学员是全国食品制造商协会的主席，这个协会规模十分庞大。在参加培训以前，他甚至不敢在公司的董事会上发言或当众表达自己的观点。在参加当众讲话和有效沟通的培训课程之后，他发生了惊人的变化，而且很快就被推选为全国食品制造商协会主席，并以主席的身份在全国各地主持会议。他每次演讲的内容，都被美联社以摘要的形式发表在各种报纸和杂志上。尤其重要的是，在参加培训课程两年之后，他为自己公司和产品所做的免费宣传，比他以前花25万美元做广告所获得的效益甚至还要多。他说：“以前我连约人共进午餐都不敢。但现在我因为演讲而获得的声誉，竟使那些社会上层人士都主动打电话约我出去聚餐，并为打扰我、占用我的时间而向我致歉。”

类似这样的奇迹，我曾亲眼目睹过好几千次。许多人也因为参加了这项训练而彻底改变了自己——他们中的一些人在公司获得了梦寐以求的提升，而另一些人则在商场上大获其利。许多推销员学员就因为采用了我书中的规则，迅速地增加了销售额。例如许多推销员找到了新的客户，而他们在以前是根本找不到这些客户的。他们通过运用这些规则提升了能力，获得了更多的佣金。

有一位资深推销员在班上说，由于采用了这些规则，他每年增加了

5000 美元的收入。费城煤气公司还有一位推销经理，他因为喜欢和别人斗嘴，又加上领导无方，公司决定对他降职，但是在接受训练之后，65 岁的他不仅没有被降职，而且还晋升了职务，增加了薪水。尤其是那些新加入推销行业的年轻人，他们常常对自己在工作中所获得的新业绩感到惊异，认为这一切就像魔幻一般！他们有时甚至会激动万分地打电话到我家来，将他们所取得的新成就迫不及待地告诉我。

弗兰克·贝特格是美国著名的保险推销员，他也是我的学员，他在自己的著作《从失败走向成功的推销经验》中就说，是卓有成效的口才训练让他走向了成功。他这样写道：

演讲的成功让我感受到了喜悦，也让我获得了前所未有的自信。这简直就是奇迹——要知道，我在两个月之前还害怕在公共场合讲话，而现在我却能通过演讲使上百人聚精会神地听我讲述我自己的人生历程。这两个月的口才训练彻底改变了我。每 25 分钟一次的训练课所获得的效果，比起一整天坐在训练班中却一言不发地当听众的效果要好得多。

令我惊喜的另一件事情是，这种口才训练给我的推销带来了新的机会。在切斯特的演讲结束之后，伯顿·维克斯先生——这次演讲的主持人、德拉威尔县的知名律师——亲自送我上了火车。就在我登上火车时，他对这次演讲说了一些表示感谢的话，还邀请我有机会再来，因为他正和一个同事在讨论买保险的事情。我当然不会放过这样的机会。几年后，维克斯先生当上了世界第二大汽车俱乐部——克斯通汽车俱乐部的主席，也成了我最要好的朋友，他是对我的推销业务影响最大的人。

没有什么比卡耐基的口才训练更能使我获得自信和勇气的了。正是这种口才训练增加和激发了我的激情，使我更善于向别人表达我自己的想法，并彻底摧毁了我曾不得不面对的内心当中最强大的敌人——恐惧。

凡是我所见过的成功的推销人士，无不充满了勇气和自信，他们都能够自如地表达自己的感受。当我不再害怕当众讲话之后，我和别人私下里交谈时就更加自如了。正是这个训练使我突破了原有的极限，发掘了自己的潜能，眼界更加开阔了，也使我的职业推销生涯进入了一个崭新的境界。

前面提到的根特先生也告诉我说，他从口才训练中所获得的技巧，给他带来了极大的乐趣，而这也正是我认为他获得成功的原因，事实上这一因素

比其他因素更为重要。他的确是遵循了我的指导，出色地完成了交给他的学习任务。但是，我相信他之所以能坚持下来，完全是出于自我需要，出于希望成为成功演讲家的愿望。他能够将自己投入未来的良好形象中，然后不懈地努力，终于梦想成真。

美国现金注册公司理事会主席、联合国教科文组织主席艾林，曾发表文章指出：“在历史上，从事商业的人中，有不少是凭借杰出的口才而获得赏识的。许多年前，有一位青年，当时他还只是堪萨斯州一个小分行的主管，但是当他接受了口才训练，发表了一场无比精彩的演讲之后，现在成了我们公司的副总裁，掌管所有的业务。”而我还知道，这位副总裁正巧是现任国家现金注册公司总裁。

能够从容不迫地与人沟通，将使你的前途不可估量。我班上有一个名叫亨利·伯莱斯通的学员，他是美国舍弗公司的总裁。他早年也当过推销员，他曾这样说过：“和别人进行有效的交谈，并争取到他们的合作，是每一个努力追求进步的人所必须具备的一项能力。”

集中全部精力，时刻不忘自信与侃侃而谈的口才能力，对每一个人都非常重要：只要想一想由此结交的朋友对你的重要性，想一想自己为大众、为社会服务的能力将大大增强，想一想它对你的人生和事业所产生的深远影响……总之，这将为你未来的成功铺平道路。想想，当你充满了自信，站起来和别人共同分享你自己的思想和感觉时，该是多么的满足和舒畅啊！我曾多次环球旅行，深深地感受过用语言影响全场听众的那种愉悦心情，它是任何其他事物都不能相比的。它能带给你一种力量感、一种强大感。

现在，你的目标就是建立自信，和别人进行有效的交谈。从今天开始，你要积极地设想自己所有的努力终将会成功。你必须相信自己拥有优秀的口才，并对自己努力的成果保持轻松而乐观的态度。一定要把你的决心烙在每个词句、每项行动上，并且竭尽全力培养这种能力。

这里有一个故事，可以强有力地证明，任何人如果希望迎接语言的挑战，能够言简意赅地表达自己，就一定要具备坚毅的决心。这个故事的主人公就是克劳伦斯·B·蓝道尔，现在他已经成为企业最高领导，成为商界的传奇人物。

蓝道尔在读大学的时候，第一次当众讲话不到一半就脸色发白，不得不

含着眼泪，匆匆离开了讲台。虽然有过这样不幸的经历，但是他却不甘心被击倒。他决心让自己成为一个优秀的演讲家，并且一直坚持努力，最终成了政府的经济顾问，成为世人仰慕的对象。他在《自由的信念》这本书中提到了自己的情况：

“我的演讲安排十分紧凑，因为我要参加各种聚会，如厂商协会、商务部、扶轮社基金会、校友会以及其他团体举办的聚会。我曾在密歇根州的艾斯肯那巴发表过爱国主义演讲，慷慨激昂地投身于第一次世界大战；我还和米基·隆尼到乡村进行慈善演讲，与哈佛大学校长詹姆士·布朗特·柯南及芝加哥大学校长罗伯·M·胡钦斯到乡村去进行教育宣传；我甚至还曾用非常蹩脚的法语发表过一次餐后演讲。

“我认为我了解听众们想听什么，也知道他们喜欢听这些内容如何讲出来。对于身负重任的人来说，窍门就是只要愿意学，就没有什么学不会的。”

我与蓝道尔先生深有同感：成功的决心，决定了你能不能成为一个有效的说话者。请看我的学员乔·哈弗斯蒂的例子：

上课的第一天晚上，乔就站起来信心十足地说：“我不满足于只当一名房地产销售商，我要做全美房地产销售协会的发言人。我最想做的是在全国各地奔走，将我在房地产销售中遭遇的问题，以及我所获得的成就告诉人们。”

乔真的说到做到，他也正是那种让老师高兴的学生，因为他对理想有一种狂热的追求。为此，他做了详细的准备，并认真地练习，从没有耽搁一堂课，即使是一年中最忙的时节，他也仍然一丝不苟地按照要求进行口才训练，结果进步十分神速，这一点连他自己都感到吃惊。两个月之后，他已经成为班上的佼佼者，还被大家选为班长。

大约一年以后，曾担任乔的班主任的老师这样写道：“我已经完全忘了来自俄亥俄州的乔·哈弗斯蒂了。直到有一天早晨，当我正在吃早餐的时候，我从一本书中看到了乔的照片和一篇称赞他的报道：前天晚上，他在一次房地产销售的盛大聚会中发表了精彩的演讲。这时的乔，可不仅仅像是一个全国房地产销售协会的发言人，他简直就是会长！”

因此，要想拥有出色的口才，就必须要有强烈的欲望，保持高度的热忱，具备坚强的毅力，翻越一座座高山；更重要的是，要相信自己一定会