

人类历史上伟大的成功励志经典



【美】戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie) 著

卡耐基成功学奠基之作

人类出版史上超级畅销书

掌握人性的弱点，改变自己的命运

达夫 编译

# 人性的 弱点

 中华工商联合出版社

# 人性的弱点

【美】戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie) 著  
达夫 编译



中华工商联合出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

人性的弱点 / (美) 戴尔·卡耐基著; 达夫编译

. -- 北京: 中华工商联合出版社, 2017.8

ISBN 978-7-5158-2057-6

I. ①人… II. ①戴… ②达… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 174423 号

## 人性的弱点

---

作 者: 【美】戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie)

译 者: 达 夫

责任编辑: 林 立

装帧设计: 北京东方视点数据技术有限公司

责任审读: 魏鸿鸣

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 北京彩虹伟业印刷有限公司

版 次: 2018 年 1 月第 1 版

印 次: 2018 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 210 千字

印 张: 16

书 号: ISBN 978-7-5158-2057-6

定 价: 49.80 元

---

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区二环广场 A 座  
19-20 层, 100044

http: //www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

## 前言

美国的一家出版公司曾出版过 20 多万种书籍，大多数是极枯燥、无味和沉闷的，许多是亏了本的。一位曾在世界上最大的出版公司工作过的经理最近对我承认说，他的公司有 75 年的出版经验了，但还是每出版 8 种书就有 7 种书是亏本的。

那么为什么我还要冒险写作此书呢？在我写好之后，你为什么还要费事去读呢？这些问题都很有道理，但读完下文你便一目了然了。

1912 年起，我在纽约为职业成人讲授教育课程。最初，我只开设了演讲术课程——用实际的经验训练成人在商业面洽以及团体中能更加镇定、清楚、有效地发表自己的见解。

经过几个季度的培训，我渐渐觉得，这些成人虽然急需说话技巧的训练，但他们更迫切需要在日常事务及人际交往方面得到更好的训练。我自己也深切需要这种训练。应付人恐怕是你所遇到的最大问题了，如果你是一位商人，更是如此。是的，即使你是一位会计师、家庭主妇、建筑师或工程师，也是如此。数年前在卡耐基基金会资助下所做的调查研究表明——这一结果后来又由卡耐基技术研究院另外的一项研究所证实——在技术方面的工程中，一个人事业的成功，约有 85% 是由于人类工程的力量（功劳）——即人格和领导他人的能力。

数年前，我每季度都在费城工程师协会讲授课程，同时也在美国电机工程协会分会开班。有 1500 位以上的工程师去过我举办的讲习班。我凭借多年的观察和经验发觉，在工程中获得最高酬劳的人，往往不是懂得工程学知识最多的人。

我们可以付出每周 25 美元到 50 美元的代价，雇用工程、会计、建筑或其他专业的技术人才，因为市场上永远不缺少此类人。如果一个人除了拥有专业技术知识之外，再加上能发表自我见解的能力、担任领袖的能力、

激发他人潜能的能力，那么他的收入自然就很高了。

约翰·洛克菲勒在他事业鼎盛的时候，曾经向白罗雪这样说过：“应付人的能力，也是一种可以购买的商品，就像糖和咖啡一样。我愿意对那种能力付出酬劳，它的代价要比世界上任何东西都高。”

芝加哥大学和青年会联合学校曾举行过一次调查，调查成人究竟要研究些什么！

那笔研究费用是 25000 美元，共计花了两年的时间，调查的最后部分是在梅立顿镇进行的。那个地方被人认为是典型的美国市镇，梅立顿镇上的每一个成年人都被列为访问对象，请他们回答 156 个问题。

这些问题诸如：你的职业或专业是什么？你的教育程度如何？你的志愿是什么？你需要解决的问题有哪些？你如何利用空闲的时间？你的收入是多少？你的嗜好是什么？你最喜欢的学科是什么？

调查后的结果显示，健康是一般人最关注的，至于第二位的关注点，那便是如何了解别人、如何与人相处、如何使人喜欢你、如何使他人同意你的想法。

举办这项调查的学校，决定为梅立顿镇的成人开设包含这些内容的课程。他们努力寻求有关这种主题的实用书籍，可是无法找到。最后，他们去求助一位世界著名的权威成人教育家，问他是否有能够满足这些成年人需要的书。那位教育家回答：“我虽然知道那些成人需要些什么，可是他们所需要的这类书，却从未有人写过。”

根据我的经验，我知道他的话是对的，我自己也已经费了很多年的时间，去寻求一本实用且有效的、关于人与人之间关系的书籍。

由于很多人希望有这样的书，我就尝试着写一本，这本书开始是为我的讲习班所写的，希望你也能喜欢它。

当然，我们这里所定的规则不只是一种理论或揣测，它们颇有奇效，听起来似乎让人觉得不足为信，但我确实亲自听到或看见过这些原则改变了许多人的生活与事业。

本书的唯一目的，就是帮助你发现、拓展和利用自己的那些潜伏未用的资质和潜能。

戴尔·卡耐基

# 目录

- 第一章 把握人际交往的关键 // 1
  - 了解鱼的需求 // 1
  - 我要喜欢你 // 7
  - 管住自己的舌头 // 10
  - 抓住每一个机会 // 12
  - 扩大交际范围 // 14
  - 自己制造交往的机会 // 16
  - 莫与“敌人”较劲 // 17
  - 无事也登“三宝殿” // 20
- 第二章 把别人吸引到身边来 // 22
  - 仪表是你的门面 // 22
  - 一见面就喊出对方的名字 // 27
  - 练就一流口才 // 29
  - 微笑常挂嘴角 // 31
  - 甜美而有韵律的声音 // 34
  - 真心诚意地对别人感兴趣 // 36
  - 营造戏剧化效果 // 39
- 第三章 不露痕迹，改变他人 // 42
  - 用赞誉作为开场白 // 42
  - 不要把意见硬塞给别人 // 44
  - “旁敲侧击”更使人信服 // 48
  - 溢美之词的妙用 // 51

保全对方的颜面 // 53

是我错了 // 56

批评勿忘多鼓励 // 59

#### 第四章 如何使交谈更愉快 // 63

十之八九，你赢不了争论 // 63

假如我是他 // 65

牵着他人的舌头走 // 69

争取让对方说“是” // 71

鼓励对方多说 // 74

用耳朵来交谈 // 77

3/4 的人渴望得到的 // 83

使用建议的方式 // 89

#### 第五章 做好一生的规划 // 91

目标是人生的灯塔 // 91

确立人生的起跑点 // 93

描绘生命的蓝图 // 95

拥有自己的计划 // 97

对自己进行“盘点” // 100

#### 第六章 学会“享受”工作 // 103

工作是生活的第一要义 // 103

树立正确的工作态度 // 109

别让激情之火熄灭 // 112

工作给予你的报酬要比薪水更宝贵 // 115

从工作中获得快乐 // 119

#### 第七章 写给将为或已为人妻的女子 // 125

你我来自不同的星球 // 125

做丈夫最忠实的听众 // 128

不要干预他的工作 // 133

你可以使他了不起 // 136

让他喜欢回家 // 139

携手应对生活的挑战 // 144

## 第八章 营造幸福家庭 // 147

对婚姻的忠告 // 147

爱与被爱 // 149

解读问题婚姻 // 150

爱情是一串念珠 // 152

甜言蜜语永不嫌多 // 154

不要试图改造对方 // 155

让爱成熟 // 156

夫妻间也要殷勤有礼 // 161

## 第九章 跟忧虑说“再见” // 164

忧虑是健康的大敌 // 164

已成定局，你所要做的就是接受 // 170

不停地忙碌也许是最好的选择 // 176

从改善最坏的情况开始 // 182

莫把忧虑深藏心中 // 186

与忧虑比耐力 // 189

不因小事垂头丧气 // 191

养成良好的工作习惯 // 194

## 第十章 保持充沛的精力 // 198

把握休息的时机 // 198

像只旧袜子一样松弛 // 201

压力源于何处 // 205

高质量的睡眠 // 208

对抑郁负责 // 209

精神百倍的秘密 // 212

没你，地球照样转 // 214



第十一章 成就完美与和谐 // 217

- 最高形式的美 // 217
- 学会调适自己 // 219
- 善于比较 // 220
- 将逆境变成一种祝福 // 222
- 厄运的芳香 // 224
- 不要重复走老路 // 226
- 走向平静的未来 // 228
- 播种美丽，收获幸福 // 229

第十二章 逐步迈向成功 // 232

- 跌倒不算失败 // 232
- 从做愚人开始 // 234
- 不行动，只会让事情更糟 // 237
- 英雄总是谦卑的 // 239
- 对不公正的批评报之一笑 // 241
- 走出失败的阴影 // 244
- 成功并非总是用“赢”来评判 // 247



## 第一章

# 把握人际交往的关键

## 了解鱼的需求

### 卡耐基金言

◇良好的人际关系取决于你捕捉对方观点的能力。另外，看一件事须兼顾你和对方的不同角度。

◇只有一种方法可以影响他人，那就是指出他们的需要，并让他们知道怎样去实现。

◇能设身处地地为他人着想、了解别人心里想些什么的人，永远不用担心未来。

每年夏天，我都会去梅恩钓鱼。我喜欢吃杨梅和奶油，然而基于某些特殊原因，我发现水里的鱼爱吃水虫。我也可以用杨梅或奶油作钓饵，和一条小虫或一只蚱蜢同时放入水里，然后征询鱼的意见：“嘿，你要吃哪一种呢？”

钓鱼尚且如此，那么为什么我们不用同样的方法来“钓”一个人呢？

世上唯一能够影响别人的方法，就是谈论人们所要的，同时告诉他，该如何才能获得。

明天你希望别人为你做些什么，你就得把这件事记住。我们可以这样

举例：如果你不让你的孩子吸烟，你不用训斥他，只要告诉孩子，吸烟不能参加棒球队，或者不能在田径比赛中夺标。不管你要应付小孩，还是一头小牛、一只猿猴，这都是值得你注意的一件事。

有一次，爱默生和他儿子想使一头小牛进入牛棚，他们就犯了一般人常犯的错误，只想到自己所需要的，却没有顾虑到那头小牛的立场……爱默生推，他儿子拉。而那头小牛也跟他们一样，只坚持自己的想法，于是就强硬地拒绝进入牛棚。

这时，旁边的爱尔兰女佣人看到了这种情形，她虽然不会写文章，可是她颇知道牛马牲畜的感受和习性，她马上想到这头小牛所要的是什麼。女佣人把她的拇指放进小牛的嘴里，让小牛吸吮着她的拇指，然后再温和地引它进入牛棚。

从我们来到这个世界上的第一天开始，我们的每一个举动，每一个出发点，都是为了自己，都是为我们的需要而做。

哈雷·欧佛斯托教授，在他一部颇具影响力的书中提及：“行动是由人类的基本欲望产生的……对于想要说服别人的人，最好的建议是在别人心中，激起某种迫切的需要，如果能把这点做成功，那么整个世界都是属于他的，轻易不会碰钉子，走上穷途末路了。”

当你要向某人劝说，让他去做某件事时，未开口前你不妨先自问：“我怎样才能使他要做这件事？”

不要在匆忙之中去面对别人，最后导致多说无益、徒劳无功的后果。

在纽约银行工作的芭芭拉·安德森，由于儿子身体的缘故，想要迁居到亚利桑那州的凤凰城去。于是，她写信给凤凰城的 12 家银行。她的信是这么写的：

敬启者：

我在银行界的十多年经验，也许会使你们这些快速发展中的银行对我感兴趣。

本人曾在纽约的金融业者信托公司从事过许多不同的业务处理工作，现在则是一家分行的经理。银行的许多工作，诸如：与存款客户的关系、借贷问题或行政管理等，皆能愉快胜任。

今年5月，我将迁居至凤凰城，故极愿意能为你们的银行贡献一己之长。如能有机会做进一步深谈，看能否对你们银行的目标有所助益，则不胜感谢。

芭芭拉·安德森谨上

你认为安德森会得到任何回音吗？结果是有11家银行表示愿意面谈。甚至她还可以从中选择待遇较好的一家呢！为什么会这样呢？安德森并没有陈述自己需要什么，只是说明她可以对银行有什么帮助。她把焦点集中在银行的需要，而非自己。

但是仍然有许多销售人员，终其一生不知从顾客的角度去看事情。

几年前，我住在纽约一处名叫“森林山庄”的小社区内。一天，我匆匆忙忙跑到车站，碰巧遇见一位房地产经纪人。他经营附近一带的房地产生意已有多多年，对森林山庄也很熟悉。我问他知不知道我那栋灰泥墙房子的建材是钢筋还是空心砖，他回答说不知道，然后给了张名片要我回头打电话给他。第二天，我接到这位房地产经纪人的来信。他在信中回答我的问题了吗？他没有。他仍然在信中要我打电话给他，并且说明他愿意帮我处理房屋保险事项。

他并不想帮我的忙，他心里想的是帮他自己的忙。

亚拉巴马州伯明翰市的霍华德·卢卡斯向我讲述了两位同在一家公司工作的推销员，是如何处理同样一件事务的：“好几年前，我和几个朋友共同经营一家小公司。就在我们公司附近，有家大保险公司的服务处。这家保险公司的经纪人都分配好了辖区，负责我们公司这个辖区的有两个人，姑且称他们为卡尔和约翰吧！”

“有天早上，卡尔路经我的公司，提到他们有一项专为公司主管人员新设立的人寿保险。他想我或许会感兴趣，所以先告诉我一声，等他收集到更多资料后再过来详细说明。

“同一天，在休息时间用完咖啡后，约翰看见我们走在人行道上，便叫道：‘嘿，卢卡斯，有件大消息要告诉你们。’他跑过来，很兴奋地谈到公司新创了一项专为公司主管人员设立的人寿保险（正是卡尔提到的那种），他给了我们一些重要资料，并且说：‘这项保险是最新的，我要请总公司明

天派人来详细说明。请你们先在申请单上签名，我送上去，好让他们赶紧办理。’他的热心引起了我们的兴趣，虽然我们都对这个保险的详细情形还不甚明了，却都不觉上了钩，而且因为木已成舟，更相信约翰必定对这项保险有最基本的了解。约翰不仅把保险卖给我们，卖的项目还多了两倍。

“这生意本是卡尔的，但他表现得还不足以引起我们的关注，以致被约翰捷足先登了。”

在这个世界上，一些表现得不自私、愿意帮助别人的人，能得到极大益处，因为很少人会在这方面跟他竞争。欧文·杨是个著名律师，也是美国有名的商业领袖。他说过：“能设身处地地为他人着想、了解别人心里想些什么的人，永远不用担心未来。”

许多推销人员，每天踏破铁鞋，疲累沮丧，所获却并不多。为什么呢？因为他们心里想的都是自己的需要。他们不知道我们并不想买什么东西，如果想的话，也一定会自己出门。顾客总喜欢主动采买——而非被动购买。

“注意别人的观点，引起别人的渴望”，这并不能解释为“操纵别人，使他去做对你有益，而对他却有害”的事。而应该是说“双方都能因为此事而获利”。在安德森发给凤凰城 12 家银行的信里，在约翰向卢卡斯推销人寿保险的交易行为当中，双方都因处理事务的方式得当而彼此获利。

我曾为一些大学毕业生开讲《有效谈话》的课程。这些毕业生刚进入公司工作，其中一名学生想利用休息时间打打篮球，于是他便这样去说服其他人：“我要你们出来打篮球。我喜欢打篮球。但是，前几回我到体育馆的时候，人数总是不够。我们当中的两三人，一直把球传来传去——我还被球打得鼻青脸肿。希望你们明天晚上都过来打，我喜欢打篮球。”

这名学生谈到别人的需要了吗？我想，假如别人都不愿去体育馆的话，你也不一定会去的。你不会在意那名学生想要什么，你也不想被打得鼻青脸肿。这名学生却没有谈到，假如你们到体育馆去，可以得到许多东西，比如更有活力、会更有胃口、脑筋更清醒、得到许多乐趣，等等。

我们再重复一遍欧佛斯托教授充满智慧的忠告：“要首先引起别人的渴望，凡能这么做的人，世人必与他在一起。这种人永不寂寞。”

训练班有名学生，一直为自己的小儿子操心不已。他的小儿子体重过轻，而且不肯好好吃东西。这对父母用的是大家最常用的方法——责备和唠叨。“妈妈要你吃这个和那个”、“爸爸要你以后长得高大强壮”这个小男孩听得进多少这类的要求？这就好像把一撮沙子丢到海滨沙地一样。

只要你对动物还有一点认识，你就不会要求一名3岁小孩对他30多岁父亲的见解会有什么反应，更不要说完全依照父亲所期待的去做，那是荒谬无理的。这名学员后来也发现错误，便问自己：“我的儿子想要什么？我如何能把自己的需要和他的需要联系起来？”如果这位父亲一开始就这样想，问题就变得容易多了。小男孩有一部三轮车，他最喜欢在自家门口附近骑着到处跑。但是街的另一头住了一个喜欢欺负弱小的大男孩，常常把小男孩从车上拉下来，然后把车子骑走。自然，小男孩会哭叫着跑回家去，然后妈妈便会跑出来，先把大男孩从三轮车上赶开，再让小男孩骑着车子回家。这事几乎每天都发生。所以，小男孩想要什么，这并不需要侦探福尔摩斯来回答。小男孩的自尊、愤怒和渴望对他的性格具有重要意义。所有他性格中最强烈的情绪都促使他要采取报复行动，最好能一拳把那大男孩的鼻子打扁：这时，这位父亲就趁机向小男孩解释，假如他能将妈妈所给的食物吃下去，终有一天能足够强壮得把大男孩痛揍一顿。此法果然奏效，小男孩从此不再有饮食方面的问题。他肯吃菠菜、泡菜、腌鲭鱼——凡是可以让他快快长大的食物都吃。因为他实在太渴望早日把那个大男孩狠揍一顿，好一解长久以来所受的怨气。

解决了这个问题之后，这对父母又得处理另一个问题：原来小男孩一直有尿床的坏习惯。小男孩与祖母同睡，每天早上，祖母醒过来发现床单是湿的，便会说：“强尼，看，你昨晚又尿床了！”小男孩就会回答：“不是我，是你自己尿床。”

责备、一再警告、取笑或处罚，所有能用的方法都用遍了，就是无法让他改掉这个坏习惯。那么，如何才能让孩子自己不尿床？

小男孩调皮地回答，他想要一套新睡衣，而不是现在所穿的睡袍，那看起来像祖母穿的。老祖母早已受够小男孩尿床的坏习惯，所以很乐意买

一套那样的睡衣送给他。他还想要一张自己的床。祖母也不反对。

小男孩的母亲带他到家具店去。她先对店里的女店员眨眼示意，然后说道：“这位小男士想要买些东西。”

“年轻人，我可以帮什么忙吗？你想要什么东西？”

这话使小男孩深觉自己的重要。他尽量站得使自己看起来高些，然后回答：“我要给自己买张床。”

女店员便带小男孩看了好几张床。等男孩的母亲示意哪一张比较合适，女店员便说服小男孩把它买下来。

第二天，床送来了。当天晚上，父亲回家的时候，小男孩就赶紧拉着爸爸到楼上看他的床。

父亲看了那张新床，然后真诚而慷慨地发出调侃之言：“你不会把这张床尿湿吧，对吗？”

“哦，不会的，不会的，我不会再把床尿湿了。”小男孩果然遵守诺言，因为这里面有他的尊严，而且，这是他自己的床。他现在穿着和父亲一样的睡衣，完全像个“小大人”了，所以他的举止行为也要像个“小大人”一样。

另一个电话工程师，他无法叫3岁大的女儿吃早餐，无论怎么要求、哄骗或责备，都无济于事。这个小女孩喜欢模仿母亲，喜欢觉得自己已长大成人。然而，有天早上，这对父母就把小女孩放在椅子上，让她自己准备早餐。果然，小女孩弄得十分起劲，一看见父亲进到厨房便叫道：“爸爸，看，今天早上我自己调麦片！”她吃了两份麦片，完全不用哄骗，因为这不但使她兴趣盎然，更使她觉得“深具重要性”。她在调制麦片的过程中，找到了自我表现的途径。

自我表现是人类天性中主要的需求。我们也可以把这项心理需求应用在商业交易上。当我们想出一个好主意的时候，别让其他人以为那是我们的专利，不妨让他们自己去思考那些观念，他们会认为那是自己的主意，也会因特别喜爱而采纳。

我们应记住：要首先引起别人的渴望。凡能这么做的人，世人必与他在一起。这种人永不寂寞。

## 我要喜欢你

### ~ 卡耐基金言

◇ 社交的秘诀仅在 5 个字：我要喜欢你。

◇ 只是我们把次序弄错了——我们是希望别人先来喜欢我们，却不曾想到如何才能让人喜欢。

当然，为了要得到友谊和情爱，我们必须先认清“施比受更有福”，然后把这种认知用实际行为表现出来。我们不能只是把金矿藏在内心，黄金必须使用才能显示其价值。

我常听到许多人埋怨：“我性情过于羞怯，很难引起别人注意”，“没有人会对我感兴趣”，或是“别人并不想认识我”等。

不错，别人为什么要喜欢你呢？这世界并没有义务非要喜欢你或我，或任何一个人。有什么特别理由（无论是工作或社交的理由）？别人会特别选中你除非我们具有他们所要的特质，否则，他们没有必要特别注意到你。

玛丽安·安德逊曾经很生动地描述她早期的生活——她那时事业失败，整个人很不得志，几乎就要放弃歌唱生涯。后来，她才逐渐恢复勇气和信心，准备继续为自己的事业奋斗下去。有一天她兴致勃勃地向母亲说道：“我要再唱下去！我要每个人都喜欢我！我要继续追求完美！”

母亲回答道：“很好啊！这是很好的志向。人在成就伟大的事业之前，必须先学会谦卑。”玛丽安听了深受感动，因此决心在音乐造诣上“力求”完美，而不是“想要”完美。“谦卑先于伟大”，这是母亲给她的最好赠言。

著名作家荷马·克洛伊是我的好朋友，他十分懂得交友之道。凡是碰到他的人，无论是清道夫、百万富翁、妇孺老幼——都会在与他相处 15 分钟之内对他产生好感。为什么呢？他既不年轻，又不英俊，更不是百万富翁，他有什么魅力可以吸引人呢？很简单，因为他一点也不矫揉造作，并且能让别人感觉到他真的喜欢、关心他们。

小孩会爬到他的膝上，朋友家的仆人会特别用心为他准备餐点，而且，假如有人宣布：“今晚荷马·克洛伊会到这里来！”那么当天的宴会一定没



有人缺席。除朋友间深厚的感情之外，荷马·克洛伊的家人也都十分敬爱他。他的妻子、女儿，还有好几个孙儿，全都对他称赞不已。

究竟这位作家是如何赢得这种幸福的？说来也很简单——就是待人诚恳、热爱他人而已。对他来说，对方是什么人，或做什么事，他都不会在意。只要对方身为一个人，对他便意义重大，便值得付出关爱。每次他遇见陌生人，很快就能像老朋友一样交谈起来——并不是专谈自己的事，而是尽量谈对方的事。他借由问一些问题，可以知道对方是从哪里来，做什么事，有没有什么家人，等等。他也不会唠叨个不停，只是向对方表示自己的兴趣和关心，借以建立起友谊。

这样一来，连最爱嘲笑人生的人，都会像阳光下的花朵一样吐露芬芳。正像约瑟夫·格鲁大使所说的：“外交的秘诀仅在5个字：我要喜欢你。”

得到友谊的最佳方法，是必须注重施与，而不是获得。所谓赢取友谊的能力，并不是指勾肩搭背、与人攀谈、动作滑稽或讲些逗趣的笑话等，而应该指的是一种心境、一种处世的态度或是一种愿意把自己的爱、兴趣、注意力及服务精神献给他人的愿望。

一个有经验的推销员懂得：自己能否成功推销产品的担心，会给自己的心理造成障碍，这样会影响他适当地介绍他的产品。通用制造公司的董事长哈瑞·布利斯在大学期间靠推销缝纫机为生，他总结说：要想在推销员这个岗位上取得成功，就要忽略自己渴望销售出去的数量，而应该集中心思向客户介绍自己能提供什么样的服务。

如果一个人将精力用在为他人服务上，内心就会充满难以抗拒的力量。你怎么会拒绝一个企图帮你解决问题的人呢？

“我对推销员们说，”布利斯先生说，“如果他们一天到晚想的都是‘我今天要尽力多帮助一些人’而不是‘我今天要尽力多卖出一些产品’的话，就会发现接近买主不是那么困难了，然后销售业绩会出奇的好。能够帮助同胞获取快乐、轻松生活的人，是最高级的推销员。”

打高尔夫球时，会有人叮嘱我们不要让眼睛离开球；向成年人传授说话技巧时，我们告诫他们要把精力集中在他想要传达的信息上。紧张、害怕都是担心结果的表现，这是不可取的。