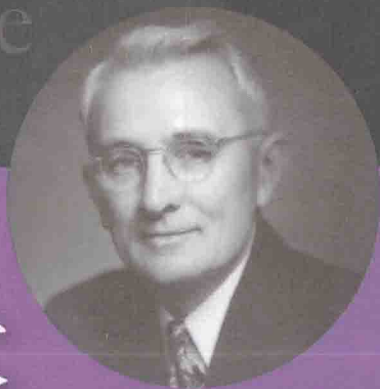




DALE CARNEGIE
TRAINING

卡耐基经典成功学

How to
Have Rewarding Relationships
Win Trust and
Influence People



交际的艺术

(美) 戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie) / 著

(美) 戴尔·卡耐基联合公司 (Dale Carnegie & Associates, Inc.) / 编 张子漠 / 译

官方正版授权 融入最新咨询案例和成熟培训经验



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



DALE CARNEGIE®
TRAINING

卡耐基经典成功学

交际的艺术



(美) 戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie) / 著

(美) 戴尔·卡耐基联合公司 (Dale Carnegie & Associates, Inc.) / 编

张子漠 / 译



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

交际的艺术 / (美)卡耐基著;美国卡耐基联合公司编;张子漠译. — 北京:中国电力出版社, 2015.1

(卡耐基经典成功学)

书名原文: Dale carnegie success series:how to have rewarding relationships,win trust,and influence people

ISBN 978-7-5123-6677-0

I . ①交… II . ①卡… ②美… ③张… III . ①人际关系学—通俗读物
IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 250444 号

©Dale Carnegie & Associates, JMW Group, Inc. Larchmont, New York, USA. Rights licensed exclusively by JMW Group, Inc., through Chengdu Rightol Media & Advertisement Co., Chengdu (copyright@rightol.com).

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑: 闫丽娜

责任校对: 郝军燕 责任印制: 赵磊

航远印刷有限公司印刷·各地新华书店经售

2015 年 1 月第 1 版·2015 年 1 月北京第 1 次印刷

880mm × 1230mm 32 开本·7.625 印张·148 千字

定价: 32.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签, 刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

“卡耐基经典成功学”

——基于卡耐基的人生哲学、处世智慧、职场技巧

本书主要为你解决：

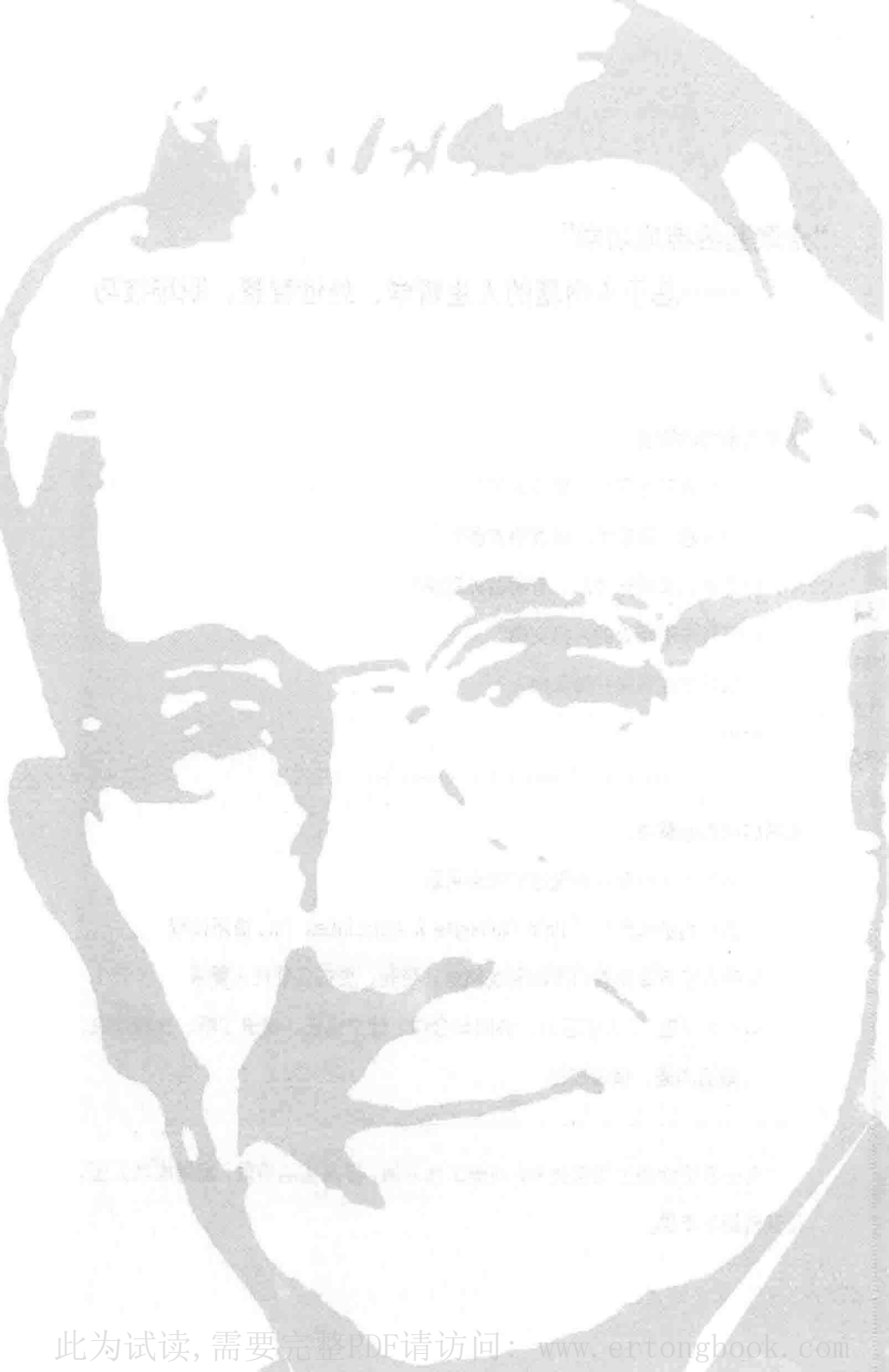
- ◎怎样提升感召力、聚拢人气？
- ◎如何建立朋友圈、经营朋友圈？
- ◎交际的本质是什么，有哪些关键点？
- ◎怎样与难相处的人打交道？
- ◎如何掌控情绪并推及他人？

.....

本书如何为你解决：

- ◎戴尔·卡耐基经典理念的完整再现
- ◎由卡耐基亲创公司 Dale Carnegie & Associates, Inc. 最新授权
- ◎融入官方最新咨询案例和成熟培训经验，更符合现代人需求
- ◎七大主题：个人感召力、协同与合作、建立信任、增进了解、化解冲突、融洽沟通、情绪控制

真心希望你通过阅读此书，改善工作方法，提高生活质量，赢得成功人生，收获智慧与幸福。



“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

“你以真面目示人，”

前言

有的人是有磁性的，他们阳光、快乐、魅力四射，不管想要做什么事，亲近何处，向来都是随心所欲，用不着强求。所有的大门，都在为他们敞开着，欢迎他们进入。他们的出现，总会潜移默化地影响他人，令人宽慰，叫人快乐。他们几乎用不着说任何话，便能让人心折。不管是在生活还是工作中，他们都总能一马当先。

优雅之人，总有着一份令人想要亲近的魅力，让人丝毫不敢怠慢。对于这样的人，不管你有多么忙碌，内心藏有多少忧戚；抑或，对于这样一份猝不及防的到访是多么地心怀怨念，都会不自觉地被对方吸引，由不得你不亲近。

这样一份特质，实在是难以言传，但它在约翰·F.肯尼迪、罗纳德·里根等领袖身上，却是屡见不鲜。

难道你就不想成为这样一个富有魅力之人吗？没错，你也可以。个人魅力，用不着非得与生俱来，每一个真正想要的人，都能让自己变得温暖、开朗又热心起来——只要他们掌握了相应的技巧便可以。

世间确实有那种天生便让人想要亲近之人，但若是你仔细分析，便能在他们的性格当中找出一些我们由衷钦佩，令任何人都无法拒绝的性格特征出来。譬如：慷慨、包容、热忱、悲悯、宽阔的视野、乐于助人的性格，以及乐观开朗的人生态度。

不，想要成为一个富有磁性之人，用不着天生便具有这样的性格特征。只要你肯花时间去努力，也并非可望而不可求。戴尔·卡耐基和戴尔·卡耐

基联合有限公司用他们 90 多年的丰富经验，正在帮助各个年龄段、不同种族和学识水平的人们，培养他们富有这样的魅力，让他们交友更广，事业更加出色，生活更加多姿多彩。本书便是他们的教学成果的总结，从中你能学到如下技巧。

- ◎如何成为一个富有魅力之人
- ◎如何建立朋友圈
- ◎如何创造一个合作、协同、联合的氛围，影响那些同你有交集之人
- ◎如何赢得他人的信任
- ◎如何评估并理解他人的个性，以便于同他们建立更为积极的关系
- ◎如何在工作和生活当中说服他人接受你的观点，并举一反三
- ◎面对难以打交道之人，如何言动和应对
- ◎如何理解并掌控你的情绪并推及他人

我们的性格，发于心而见于外，同样貌美丑、学识高低皆没关系。于本书当中，你将学会如何打磨我们内在的天赋，将之培养成一种莫可名状的气质，将他人吸引到我们周围，并克服那些兴许会避之唯恐不及的因素。

爱默生曾言：“气自不言，却胜似万语千言。”我们无法隐藏自我及内心的感受，因为它们会不自觉地影响我们的气质、我们的性格，而究竟是温暖还是寒冷，令人趋之若鹜还是敬而远之，全在于我们如何掌控自己的性格和优点。

真正能够吸引人的优点都是外向而又乐天的，而那些令人反感的性格，则刚好相反。也就是说，没有任何吸引力之人，通常也是以自我为中心之辈，他们太过于在乎自己，不懂得付出，总想着得到点什么，占上他人一点便宜。他们缺乏的，是同情，是真挚，是情谊，是与人打交道的能力。

不管男人还是女人，都有着自己的人格魅力。一如磁铁只会吸引含铁的物质一样，我们不断吸引并与之建立关系的，都只会是那些对我们想法和理想作出回应的人和事。

我们的环境、关系和综合条件，都同我们的精神吸引力有着必然的联系。这些东西之所以会聚合到我们身边，是因为我们关注了它们，用意识将自己同它们联系了起来。它们便是那些对我们有感应的东西，而且只要我们吸引它们的意识还在，它们便不会离开。

你的事业，你的荣誉和成功，很大程度上取决于你给人的印象。它几乎影响着你的一切，因此，培养一种富有魅力而又有利的个性，对你至关重要。

这也不是什么难于登天之事。每个人都有能力培养出一种令人愉悦且刮目相看的个性。认清何为魅力，做起来也就会相对容易一些，便能培养出慷慨、宽容、快乐而又有优点，而粉碎其反面。在此过程当中，你会发现自己对他人变得真正有了兴趣，而他们对你的兴趣，也会与日俱增。此外，你还会发现不管去哪里，自己受欢迎的程度都会大增，甚至会让你

始料未及。换句话说，一旦你培养出了别人身上那种令人艳羡的优点——那些吸引你的特质，你在别人眼里，也会变得富有魅力起来。当你洋溢在这些气质当中时，他们便会对你刮目相看，而你便可以具备一个富有吸引力的性格。

若想让自己有吸引力，你先得正确面对生活。悲观、自私、暴躁、淡漠，所有这些，都会让你的努力毁于一旦。唯有积极、乐观、阳光、理智、宽容，方能成就一个人的魅力，让他集万千宠爱于一身，征服所有人。

一言以蔽之，若是你想成为一个富有魅力之人，那将热忱培养成一种习惯，用热情的态度、真挚的问候和敞开的心扉，去迎接他人，你会发现令人意想不到的收获。你会发现，别人那一份曾经令你进退维谷的僵硬、对抗和冷漠，会消失得无影无踪。而人们，也会发现你真的是对他们有兴趣，你是真正想要了解、取悦并吸引他们之人。诚挚，能让你的交际能力成倍增长，让你获得那些曾经梦寐以求的优点。你若想得到他人的认可，必须敞开心扉而不仅仅是罅着一丝缝隙，像是在对所遇之人说：“你兴许可以偷偷瞧上一眼，但能否进入，还得取决于我看不看得起你哩。”

别害怕敞开你的心扉，尽情地将心门大大地敞开吧。将所有的落落寡合，统统赶出你的世界。与人交往，不要如履薄冰，要带着一份笃定，去亲近他们，坚信你与他们之间，必将成为朋友，并可以建立一种富有成效的关系。

看完本书，你便已经迈出了寻求这一独特魅力的第一步。尽可能地去吸

收本书的精粹，先通读一遍，将所有如何成为一个交际达人的要点，都记在心里，然后再重读每一章，并将要点同细节相互印证。这将开启你的一段特殊旅程，将你带上一条康庄大道——在这条大道上，已有数百万人研习并实践了戴尔·卡耐基培训机构交给他们的精髓，为自己带来了成功、幸福和升华。

亚瑟·R. 佩尔（Arthur R. Pell）博士

目录

前言

|

01

培养感召力

001

02

建立朋友圈

027

03

协同、合作与联合

049

04

赢得他人的信任

073

05

增进了解

097

06

和谐相处之道

117

交际的艺术 How to
Have Rewarding Relationships,
Win Trust, and Influence People

07	提高说服力	139
----	-------	-----

08	打破沟通壁垒	161
----	--------	-----

09	服务重在到位	189
----	--------	-----

10	掌控你的情绪	205
----	--------	-----

附录一	戴尔·卡耐基简介	219
附录二	戴尔·卡耐基联合公司简介	222
附录三	亚瑟·R. 佩尔简介	224
附录四	戴尔·卡耐基原则	226

01

培养感召力

丽莎的老板罗伯特，一见到她，便对她那令人“舒服”的个性，留下了深刻印象。她各方面的表现，都令罗伯特对她信心倍增、赞赏有加，并觉得非常舒服。他不由得暗想：“这姑娘可真有感染力，我想我会喜欢她的。”

我们兴许会觉得像丽莎这样的人，天生便是如此。诚然，我们性格的一些方面，确实是与生俱来的，诸如我们的长相、基本智力及某些天赋。不过，我们每个人都拥有正常人的绝大部分天赋，并有能力将其发展，以形成令别人所羡慕的那种“个性”。

想要成为一个有号召力的人，确实并非易事，但首先，你得有强烈的意愿，并有一份发掘自我内在天赋的决心。

个性并非可遇而不可求

一个人的个性，总有一些是摄影师所不能捕捉、画家不可描摹、雕塑家不可雕琢的。这是一种可意会而不可言传的细微差别，一种就连自传作家也不能描绘的东西，它同一个人一生之中的成功，有着莫大的关系。

自然，个性远比外在之美还要令人怦然心动，远比敏而好学还要无坚不摧。某些人自然流露出来的号召力，能让那些最为食古不化之人折腰，有时甚至还能够左右一个民族的命运。

那些拥有这一魅力的人们，总能潜移默化地影响我们。我们只要一出现

在他们面前，便会不自觉地被放大。他们能够发掘那些我们从未曾意识到的内在潜力，开阔我们的视野，让我们跃跃欲试，给我们一种如释重负的感觉，就像是长久以来，一直压在我们心头的一块巨石，被无形中搬开了一般。若是有人能给你这样的反应，岂不是一大乐事？

一个有魅力之人，绝大部分的感召力都源于良好的修养。除此之外，言行得体也是其中一个非常重要的因素。一个人必须知道自己该做什么，并能在适宜的时间，做出合适的事情来。对于那些试图寻求着一些魅力的人来说，良好的判断和敏锐的视角必不可少；同时，精致的品位，也能为自己的感召力加分不少。

个性并非可遇而不可求。人生天地间，自是千差万别。我们得明白，并非所有人都有着同等的天赋、体能或是精力，但通过努力，我们也能变得富有感召力。你可以选择，并努力发掘你希望拥有的那些个性。关键，在于努力。

克里斯托弗·L是一名活泼的员工，对工作尽心尽责且成绩斐然，但有些羞怯。升职机会到来，当他被排除在外时，他去找了人力资源部经理，询问其中的原因。经理告诉他说：“克里斯，你是一名好员工，但不具备作为一名领导所必需的个性。你若想在职业生涯当中更上一层楼，仅仅掌握工作技能是不够的，还得有能力同下级、领导打交道。只要你下定决心，这些性格还是可以培养的。”在他的建议下，克里斯参加了戴尔·卡耐基课程，学以致用，克服了自己的羞怯，开始提出自己的意见，在会上积极发言，并同先前被他忽略的那些同事交上了朋友。下一次晋升机会到来时，他成为第一个候选人。

乐观积极

有感召力之人，必是开朗、乐观而又满怀希望之人，他们终其一生，寻找的都是善、美、高尚、活泼、开朗、希望和光明，而非恶、丑、卑劣、封闭、内向、沮丧和阴暗。面朝阳光，并不会比直面幽暗要难，而这，便是你性格当中满足还是失落、幸福还是痛苦、顺境还是逆境，以及成功还是失败的根源。

你是愿意同那些脾气暴躁、一事无成而又自怨自艾的人打交道，还是愿意同那些开心而又魅力四射的人交往？他们的情感及人生态度，是那么的易于感染。己所不欲，勿施于人。你想从别人那儿得到什么，须先付出什么。

——戴尔·卡耐基

海伦·凯勒，这名双目失明、双耳失聪，有着足够的理由怨天尤人的女性，曾经说过：“乐观是通向成功的阶梯，没有了希望，一切便都是枉然。”

那些在人生当中取得巨大成功的人，向来都是开朗而又满怀希望的，他们面带笑容去上班，在凡尘俗世当中把握机遇及挑战，坦然面对顺境、

逆境。

只要你能保持一颗开朗而又活泼的心，你便随时可以让自己的处境更加轻松、待遇更加优厚、职位更加重要、销售成绩更加斐然、管理更加高效、处理问题更加专业，而生活自然而然也就会变得更加幸福、愉悦。

微笑

微笑是友好的标志，同狗摇尾巴是一样的道理。当然了，你也不能将微笑一直挂在脸上。微笑并不是一件可以机械地挂在脸上的东西，就像帽子那样。真正的微笑，只能是内心愉悦的真实体现。不过，并不是说没有微笑，一个人便没了魅力，或是优雅不起来。在某些场合，微笑是一件不合时宜的事情，而且人们也绝对不会喜欢那些肤浅而又虚假的笑容。

微笑必须发自内心，它由内而外，渗透进你的双眼，浸染你的声音及动作。行动上乐观，你自会欢愉。微笑是假装不出来的。虚假的微笑，给人的只能是虚情假意。

身为费城市市政厅行政助理的艾丽·B，跟我们分享了她自己的案例。

一天早晨，我出去上班时，决心试试乐观的力量。我是那种性格忧郁的人，很少笑。我看过一本书，说乐观能让我的生活变得更好。于是，我面带笑容走上了街道，意外地发现自己的心情竟然明媚了起来，腰杆挺得