

商务人员 口才训练

EFFECTIVE COMMUNICATING
AND SPEAKING

[美] 戴尔·卡耐基 / 著

有效沟通技巧与当众讲话训练全集

一个人的个性和有效说话的能力，在许多情况下，比哈佛的文凭更加重要。
能够站在众人面前从容不迫、侃侃而谈，将使你前途无量。

中国档案出版社

商务人员 口才训练

EFFECTIVE COMMUNICATING
AND SPEAKING

【美】 戴尔·卡耐基/著

王邦/翻译整理

有效沟通技巧与当众讲话训练全集

中国档案出版社

责任编辑/ 田晓燕

图书在版编目(CIP)数据

商务人员口才训练/王邦译.-北京:中国档案出版社,2005.5

ISBN 7-80166-546-5

I.商… II.王… III.商务-口才学 IV.F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 038470 号

SHANGWU RENYUAN KOUCAI XUNLIAN

出版/中国档案出版社(北京市西城区丰盛胡同 21 号)

发行/新华书店北京发行所

印刷/北京海淀求实印刷厂

规格/787×1092 1/16 印张/25.5 字数/500 千字

版次/2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

定价/36.80 元

为什么要编辑出版这样一本书？这个问题的确说来话长。让我们将时光倒转 70 余年，回想一下当时发生在世界一个角落的罕见场面。

那是元月，一个寒冷的傍晚，2500 多名男男女女挤进了纽约一家大饭店的宽敞舞厅。

早在七点半以前，这里的所有座位均已被占满，直到晚上八点，热烈的群众还在不停地往里拥挤，连走廊里都挤满了人。

后来者连找个立足之地都困难了……

这些劳累了一天的人们，竟然打算在这里站一个多小时，他们究竟想观看什么？华尔街的股市行情？名模时装表演？还是自行车赛？

不，都不是！

原来，他们是被报上的一则广告吸引而来。两天前，他们拿起《纽约太阳报》，一幅整版的、引人注目的广告吸引了他们。

信不信由你，在这个世界上最繁华的城市，还有 20% 的人正靠领救济金生活，却有 2500 人因为同一则广告而离开自己的家，赶往广告所指定的地点——宾夕法尼亚饭店。

刊登这则广告的《纽约太阳报》是纽约一家最守旧的晚报，它的读者大多是上层的有产者——高级职员、雇主、企业家。

他们蜂拥而至，为的是要听一个在他们看来最为新颖、实用的讲座——“有效说话与影响他人的技巧”。主讲者：戴尔·卡耐基及人际关系研究会。

他们为何对这一讲座如此感兴趣？难道是因为经济不景气而产生的一种求知欲吗？显然不是，因为这一训练课程，在纽约市已经风行数十年了，而且每场都爆满。

在此期间，许许多多商人及职业专家接受过卡耐基的训练，连那些思想守旧的机构，也在本单位内提供场地，为其员工接受培训提供便利。

这些自愿前来接受训练的成人,已经离开学校多年。这一事实表明,我们的学校教育与社会生活的需求,有一段惊人的差距。那么,成人究竟需要什么?这确实是一个一句话难以回答的问题。

美国芝加哥大学、美国成人教育协会和青年联合会曾耗时两年,在全美进行了一项调查。调查结果显示:成人最关注的有两个问题:一是健康问题,二是人际关系问题。他们要学会与人交往和影响他人的技巧。他们不想成为演说家,也不想去听那些枯燥无味、脱离实际的心理咨询指导,他们需要的是能够让自己在事业、社交和家庭中即学即用的真诚建议。

在中学和大学时期,他们曾浏览过许多书籍,他们似乎只有一个信念:知识,只有知识才是打开通往经济和事业成功之门的钥匙。但在若干年的事业生涯之中,在经过一次次生活的困苦与折磨之后,他们深感失望,悟出了另一个道理:那些在事业上获得重大成功的人,除了有必要的知识,更重要的是具备一种生存的技能——善于讲话,善于转移和改变他人的思想,善于推销自己和“出售”自己的意见。

他们意识到:如果自己要戴上船长的帽子,扬起事业的风帆,自我的人格与说话的能力,在许多情况下,比哈佛的文凭还重要。

卡耐基的事业正是无数美国人渴求的东西。他1912年开始为成人开设培训课程,逐渐发展起了一种非常实用、有趣的特殊训练方法——一种谈话术、当众讲话术、推销术、公共关系学及实用心理学的惊人的混合。

报名参加他的训练的人主要是商界人士,其中许多人已很多年没有踏进学校的门。大部分人的学费都是分期付款;他们要获得结果,并且要很快地获得——次日便能在商业交往上及团体沟通上应用的结果。经常有人驾着汽车疾行50里或100里去上

课。有一个学生每星期都要从芝加哥赶到纽约,他已经习以为常。

著名的心理学家与哲学家、已故哈佛大学教授威廉·詹姆士认为,普通人只开发了蕴藏于自己体内的十分之一的能力。

卡耐基因为帮助成年男女开发他们潜在的才能,在成人教育事业中开创了一种影响巨大的运动。他本人也成了二十世纪最伟大的成功学导师、成人教育家。

从1912年到现在,时光一年一年流逝,卡耐基先生本人也已去世整整50年,但他所开创的事业却成了全人类的永久财富。

今天,卡耐基在长期的培训实践中所撰写的《影响力的真相》、《语言的突破》等著作,已被译成世界每一个国家的语言,创造了人类出版史上的神话。他的成人培训已风靡全球五大洲,在五十多个国家设有分支机构。全世界许许多多的人,下至普通的职业男女、雄心勃勃的年轻人、在校学生、家庭主妇,上至国家元首、政府首脑、商界领袖,都在不断地从他留下来的著作和培训事业中受益。

卡耐基毕生致力事业造福了许许多多的人,但可以用一句话总结,那就是,帮助人们掌握“有效说话和影响他人的技巧”。他的训练班以此而命名,他的著作也为此而写。

本书是卡耐基有效说话训练的全集,汇集了卡耐基关于沟通、公开讲话、如何影响他人的思想与文字。只要你能善用本书中的技巧,一定能使你在公司、政府机关、民间组织和家庭中,躊躇满志,卓越出众。

本书主要根据卡耐基先生下列著作翻译整理而成:Public speaking and influencing men in business,Dale Carnegie Institute of effective speaking and human relations,1939;The quick and easy way to effective speaking,Association Press [1962];How to win friends and influence people,Pocket Books, 1982.

EFFECTIVE COMMUNICATING AND SPEAKING

商务人员 口才训练

目 录/CONTENTS

上 篇

第1章 有效交谈的基本原则

004:: 1 要想钓到鱼,得问鱼儿吃什么

●影响他人的惟一方法,是处处为人设想,看他们需要什么。能设身处地为他人着想,了解别人心里想些什么的人,永远不用担心未来。

●成千上万的推销人员,每天徘徊在路上,踏破铁鞋,疲惫、沮丧,所获并不多。为什么?因为他们心里想的都是自己的需要。

011:: 2 给对方真诚的赞赏

●真诚的赞赏是约翰·洛克菲勒成功管理人事的首要秘诀。

●钢铁大王卡耐基甚至在墓碑上也不会忘记称赞别人,他为自己所写的墓志铭是这样的:“这里躺着一人,他懂得如何与比他聪明的人打交道。”

019:: 3 为什么要批评别人呢

●批评是无用的,因为它使人采取守势,并往往使他竭力为自己辩护。批评是危险的,因为它伤害一个人宝贵的自尊心,并激起他的反抗。

●因批评而引起的羞忿,常常使雇员、亲人和朋友的情绪大为低落,并且对应该纠正的事,一点也没有好处。

027:: 4 如何从本书中获益

●如果你要从本书得到一种真实持久的益处,不要以为粗略浏

览一遍即可。在仔细阅读以后,你每个月都要拿出若干小时来温习它。

●不要忘记你不仅是要得到知识,你还要养成新的习惯。是的,你要试行一种生活的新方法,那是需要时间、毅力和每日的实践的。

第2章 使人喜爱你的6条法则

032:: 1 先对别人感兴趣

●如果我们只想使别人对自己发生兴趣,我们就不可能交到真诚的朋友。真正的朋友,不是用这种方法能结交而来的。

038:: 2 微笑的力量

●柏德格是美国一位最成功的保险商,在走进一个人的办公室以前,他总要停留片刻,想一想他应该感谢的许多事,引发一个真诚的微笑。

043:: 3 他人的姓名——最甜美的声音

●普通人对自己的名字最感兴趣。记住他人的姓名,并轻而易举地叫出来,你实际上就相当于对他进行了巧妙而有效的恭维。

●一个政治家的第一课就是:“能想起选举人的姓名,这是一种政治才能。”

048:: 4 倾听他人诉说

●有的商人租用豪华的店面,陈设装饰引人注目,花许多钱做广告,然后雇用一些不会倾听他人讲话的店员——中止顾客谈话、反驳他们、激怒他们,甚至还有几乎要将客人驱出店门的店员。

053:: 5 发现他人的兴趣

●同所有的领袖人物一样,罗斯福懂得打动人心的诀窍,那就是谈论他人最感兴趣的事情。

056:: 6 让对方感到自己重要

●人类行为有个极为重要的法则,如果我们遵守它,我们就不会出多少差错。这个法则就是——永远让对方感到他自己重要。

第3章 赢得他人信服的12种方法

066:: 1 为什么要争论呢

●波恩互助人寿保险公司为他们的推销员定了一个规矩:“不

商务人员
口才训练

要辩论！”真正的推销术，不是辩论，也不要类似于辩论。人类的
思想不是通过辩论就可以改变的。

070 :: **2 太直率有用吗**

●我相信，如果你过于直率地指出别人的错误，再好的意见也不会被人接受，甚至会受到对方很大的伤害。你剥夺了别人的自尊，也让自己成为谈话中最不受欢迎的人。

073 :: **3 如果错了，当即承认**

●如果你将别人正想要批评你的事情，在他有机会说话以前说出来，十有八九，他就会采取宽厚、原谅的态度，减轻你的错误了。

077 :: **4 何不从友善开始**

●温和、友善和赞赏的态度，也更能使人改变心意，而咆哮和猛烈攻击则难以奏效。

081 :: **5 让对方开口说“是”**

●当你与别人交谈的时候，不要先讨论你不赞成的事，而要先强调——不停地强调——你赞成的事。

085 :: **6 让他人多说话**

●许多人为了使别人的意见同自己一致，往往采用一种错误的策略：不停地走下去。尤其是那些推销员，他们更容易犯这种毛病。

088 :: **7 把自己的观点变成对方的**

●想将你的观点塞到别人的喉咙里去，不是失策吗？向别人提出建议，是不是要明智一些？为什么不用这种方式，使别人自己得出结论来呢？

091 :: **8 从对方立场看事情**

●永远按照对方的角度去想，从他人的立场去看问题，就像是你自己的观点，这可能会成为你终身事业的一个关键。

093 :: **9 同情对方的意愿**

●你明天要遇见的人，有3/4是渴望同情的。给他们同情，他们即刻就会喜爱你。

097 :: **10 激发对方高尚的动机**

●我们每一个人的内心都把自己理想化，都喜欢赋予自己行为的动机一种良好的解释。因此，如果要想改变他人，就应该诉诸一种高尚的动机。

101:: 11 使自己的意图戏剧化 -----

●这是一个表演的时代,仅靠一点点语言的叙述是不够的。真理需要我们使之更生动,更有趣,更加戏剧化,你必须恰当运用表演术。

103:: 12 让对方面临挑战 -----

●“要做成事情的办法,”斯瓦伯说,“就是激起竞争。我的意思不是勾心斗角,而是相互取胜的欲望。”

第4章 巧妙改变他人的10项策略 -----

106:: 1 称赞并欣赏他人 -----

●当我们听到他人称赞自己的优点以后,再去听一些不愉快的话,自然会觉得好受一些。这就像理发师在替人修面之前,先涂上一层肥皂一样。

110:: 2 间接地指出他人的错误 -----

●间接指出别人的缺点,要比直接说出来温和,不会引起别人的强烈反感。

112:: 3 先说自己的缺点 -----

●听别人指出我们的错误是不愉快的,但假如对方先谦虚地说出自己的弱点,我们就比较容易接受了。

114:: 4 以提问代替命令 -----

●欧文·杨不会说“去干这个,干那个”或“别这么做,别那么做”,他会说“你可以考虑这样”或“你觉得那样有用吗?”

116:: 5 保全他人的面子 -----

●保留他人的面子!这是多么重要!但是,却很少有人仔细思考过这一点!如果你多考虑几分钟,讲几句体贴的话,为他人设身处地想一下,本来可以消除刺痛,缓和许多不愉快的场面。

119:: 6 称赞最微小的进步 -----

●在这些你没有尽量利用的力量中,有一种力量就是称赞别人,激励他们,发现他们潜在的神奇能力。

121:: 7 假定对方有一种美德 -----

●如果你要想让一个人具有某种优点,你就要做得好像那已经是他的显著特点之一。给他一个好名誉去珍惜,他便会尽力去做,而不愿让你失望。

**商务人员
口才训练**

123 :: 8 使缺点显得容易克服 -----

●宽容他人,鼓励他人,使事情显得好像容易做,让对方知道你相信他有能力去做,他在那方面有潜力可挖,他就会为了赢得胜利,而不分昼夜地练习。

125 :: 9 让对方喜欢去做 -----

●赫斯上校十分精明,饱经世故,他在处理这一事情的过程中,遵守了人际关系的一个重要准则:永远使对方乐于做你所提议的事。

127 :: 10 写出有效信件 -----

●有些人为了尽力激起对方的自尊心,不是从真诚的赞赏,而是从谄媚与虚伪入手,他们的方法是不会有效果的。

第5章 通向卓越之路 -----

134 :: 1 结交新朋友,获取广泛拥戴 -----

●大人物的大部分成功因素,是把许多不认识的人都变成新朋友。能够结交那些新朋友是因为他能够在与别人见面时,加入到“游乐场”里,接触到各种不同的兴趣与需要。

138 :: 2 动人心弦,赢得忠诚 -----

●斯瓦伯说过:“能够成就大业的关键,在于给别人施展才能的机会,许多人常常只考虑个人的光荣,所以干不成大事业。”

146 :: 3 不同的人,不同的方法 -----

●要使别人合作,首先必须使他们自己情愿。要达到这一点,就需要研究并接近对方的真实意图。

155 :: 4 说服别人支持你的计划 -----

●当我们希望别人接受一个新的思想时,并且对于这种思想有所反应的时候,第一要注意的是,用他们自己的经历解释给他们听。

●有许多人常常苦于自己的意见不被采纳,其实是由于自己没有掌握“自己的意见怎样才能被人采纳的策略”的缘故。

162 :: 5 撑起雨伞,遮挡批评 -----

●当别人踢你,无情地批评你时,那是因为他们以为这样会提高他们自己的重要性。记住,发生这种事通常意味着你已经获得成功,深受他人注意。

第6章 做一个成功的谈话者

168:: 1 分析一下你的谈话能力

- 如果一个人善于说话,就可以把生活安排得愉快而有趣。
- 我们一般人,都不能算是很会谈话的人,但同时也不是对如何谈话一窍不通。

173:: 2 你的声音、姿态和用词

- 富有生命力的青年人,他说话时一定声音明亮清楚,高低有节,用声调和眉目去赢得别人的注意,虽然偶尔也会挥手,握拳,或摇头,但除非是必需,否则他是不会乱动的。

177:: 3 兴致勃勃地交谈

- 只要你具有一般的普通常识,那么,即使你没有专长的学问,也足够应付各式各样的人了。因为纵使你不能答,你总会问。

182:: 4 说话的对象与条件

- 当你与对方说话时,先要明白他说话的特点,他喜欢婉转的,你应该说点到为止的话;他喜欢亢直的,你应该说激切的话。

187:: 5 两种风景

- 人的生活,不能过分严肃,精神有张而无弛,生活便减了情趣。

下篇

第7章 当众讲话的基本原则

194:: 1 培养当众讲话的勇气和自信

- 当众说话其实并不困难,只要遵循一些简单而重要的规则就行。
- 能够站在众人面前从容不迫、侃侃而谈,将使你前途无量。
- 你只要往自己周围望一望便会发现,没有哪种商业、社交、政治、事业,甚至社区里的活动,能够离得开走向前台、开口说话。

205:: 2 充分准备会带给你信心

- 你害怕当众说话的主要原因,只在于你不习惯于当众说话。
- 克服当众说话的恐惧,对于我们做任何事情,都会有极大的潜移默化的功效。那些接受这一挑战的人,会发现自己人格健全,会发现自己一旦战胜当众说话的恐惧,可以使自己脱胎换骨,实现一种更丰富、更圆满的人生。

商务人员
口才训练

215 ::

3 当众说话的三项基本技巧

●我以为,学习当众说话有三个法则,那就是:说自己经历或琢磨过的事情;对自己的题材确实有热情;激起听众对讲话内容的共鸣。

●讲话者必须使听者觉得他所要说的很重要;他不仅要自己对自己的话题充满热情,还得把他的热情传递给听众。历史上著名的雄辩家都具有这样的王婆卖瓜之术。

第8章 当众说话的三大要素

224 ::

1 如何准备生动的讲话

●据说,植物界的怪杰路德·柏邦克培植了一百万种植物,但他只从中培养出一、二种最高级的品种。公开讲话也应做到如此。围绕自己选定的主题汇集100种思想,然后去掉其中的90种。

●当众说话时使用的细节技巧,同样也适用于一般性的交谈。只有细节才能使谈话焕发生气和光彩。

240 ::

2 讲话者要富有活力

●活泼、热切而有生命力,这三样东西,我一直认为是讲演者首先应当具备的品质。人们总喜欢聚集在生龙活虎的演说者四周,就如同野雁会围着秋天的麦田打转一样。

246 ::

3 激起、调动听众的情绪

●与听众最感兴趣的事情联系起来,也就是与听众本身联系起来。如果你这样做了,肯定能获得听众的注意,保证沟通线路畅通无阻。

●讲话者如果不考虑听众自我中心的必然倾向,很快就会发现自己对面的是一些烦躁不安的听众。他们局促不安,不时瞥一眼手表,并且看着出口。

第9章 讲话的目的与方式

256 ::

1 激励听众行动的简短讲话

●现在的听众都是由忙碌的人们组成的,他们希望讲演者能以率直的语言,一针见血地说出要说的话。用我们所总结的“魔术公式”构思讲话,非常适合今天快节奏的生活方式,可以让你在三分钟之内打动听众。

267 :: 2 说明情况的讲话

●每天, 我们都要发表好几次通告式的谈话, 指示别人如何做某件事、说明或报告某件事, 等等。清楚地表达自己意思的能力, 其实比说服别人采取行动的能力更为重要。

276 :: 3 说服众人的讲话

●如何在讲话一开始, 便得到观众的赞同反应呢? 十分简单。林肯曾说: “我的方法是, 首先你得找出一个彼此都会同意的基准点。”

286 :: 4 敏捷的即席讲话

●今天, 许多公司或政府的重要计划, 通常不是由一个人来决定, 而是由许多人在会议桌上决定的。所以, 每一个人都必须发言, 要站起来陈述自己的意见, 这样才能凝聚成团体意见。这就是即席谈话能力的重要性, 及其强大的影响力。

第 10 章 发表讲话的艺术

292 :: 1 讲话时的态度

●在讲话的重要组成部分中, 用来表达你的思想的字句, 只是其中一部分。还有一个非常重要的部分, 就是发表讲话时的态度。与你在讲话时说了什么相比, 你怎么说绝对更为重要。

307 :: 2 改进你的措辞

●我们的言谈随时会被别人当作评判我们的依据。我们的谈吐, 显示了我们的修养程度, 它基本上能让听者判断出我们究竟是何出身, 也是我们所受教育及文化程度的证明。

316 :: 3 注重你的台风与个性

●有一次, 安德鲁·卡耐基技术研究所对一百位著名商界人士进行了一场智力测验, 郑重地对外公布了测验结果: 在一个人事业成功的各种因素中, 个性的重要性远胜过他的智力。

第 11 章 讲话的不同阶段

330 :: 1 主持会议、致颁奖或领奖辞

●如果是预先写在纸上, 说起来就不会像会话一样流畅自然。

●对经常接受荣誉的人而言, 我们的颁奖辞或许意义不大, 可是对那些没有这么幸运的人来说, 却可能使他终生难忘。

**商务人员
口才训练**

339 ::

2 设计一个好的开端 -----

●我曾请教过前西北大学校长,林·哈罗德·胡,问在他漫长的演说经验中,最重要的一件事是什么?他沉思了片刻,然后回答说:“想出一段能够吸引听众的开场白,立即抓住听众的注意力。”

356 ::

3 设法在高潮中结束 -----

●在一次正式的会谈中,最困难的工作,不就是一开始就赢得对方的信任,以及成功地结束会谈吗?

●乔治·卡汉说:“当你说再见时,要让他们脸上带着笑容。”

第12章 动人的谈吐:精英人物的标志之一 -----

370 ::

1 公开谈话与日常交流 -----

●清晰、有力、强劲的表达,正是我们社会中领导才能的标志之一。这种表达造就了领导人物。

●相信自己会成功,坚定地相信,这样,你就会去做取得成功所必须做的一切。

●老洛克菲勒曾说,商业成功的第一要诀,是要有耐心和懂得收获终必到来。这同样也是学习有效说话取得成功的首要条件之一。

377 ::

2 增强记忆有助于讲话 -----

●记忆的首要法则,对于你想要记住的事物,必须获得深刻、生动而且持久的印象。

●罗斯福总统惊人的记忆力,给所有见过他的人留下了深刻的印象。他的这种能力,是凭着坚强的意志练习和训练出来的。

如果你要从本书得到一种真实持久的
益处,不要以为粗略浏览一遍即可。在
仔细读完以后,你每个月都要拿出若干
小时来温习它。

上篇
