

心理励志
DALE CARNEGIE
畅销经典

高效推销的艺术

「美」戴尔·卡耐基
余杰 著
译

中国纺织出版社

世界畅销
第一励志经典

卡耐基高效推销 的艺术

[美] 戴尔·卡耐基 著
余杰 译



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书是对卡耐基推销艺术和成功之道的经典阐述,更是卡耐基一生思想精华的浓缩。此书引用了大量的真实事例,告诉读者,尤其是从事推销的读者,如何接近客户、如何赢得客户信任、如何让客户赞同你、如何更好地说服客户、如何快乐推销等。本书围绕高效推销这一主题,将卡耐基作品中有关这一主题的内容汇编在一本书中,使读者领悟卡耐基的成功推销之道,从而成为一个卓有成效的推销高手。

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基高效推销的艺术 / (美) 卡耐基 (Carnegie, D.) 著; 余杰译. —北京: 中国纺织出版社, 2012.3

ISBN 978-7-5064-8207-3

I. ①卡… II. ①卡… ②余… III. ①推销—通俗读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第279126号

策划编辑: 宫 商 责任编辑: 郝珊珊 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2012年3月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 21.5

字数: 290千字 定价: 35.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



本书将帮你达到的8项技能

- ① 走出思想的窠臼，思考新观念，获得新视野，发现新抱负。
- ② 快速容易地赢得朋友。
- ③ 让你更受人欢迎。
- ④ 让别人赞同你的观点。
- ⑤ 增加你的影响、你的名声以及处理事情的能力。
- ⑥ 处理抱怨，避免争论，让你的人际关系融洽愉悦。
- ⑦ 成为一个出色的说话者，一个更令人愉悦的交谈者。
- ⑧ 在你的同伴中激发出热情。

卡耐基作品已被翻译成近百种语言，让全世界亿万读者受益。

卡耐基作品已被翻译成近百种语言，让全世界亿万读者受益。





从本书获得最大教益的9条建议

为了从本书获得最大教益，你必须做到：

- 1 培养一种深刻而强烈的、掌握为人处世原则的欲望。
- 2 在阅读下一章之前，将前面的章节读两遍。
- 3 阅读的时候，要经常停下来问自己，如何才能运用各项建议。
- 4 在每个重要的观点旁边做记号。
- 5 每个月温习本书一次。
- 6 抓住每一个可以运用这些原则的机会。将本书作为帮助你解决日常问题的实用手册。
- 7 每当你违反某一项原则而被你的朋友抓到时，给他一点钱，使你的学习成为一种活泼有趣的游戏。
- 8 每个星期对你的进步检查一次。问自己曾犯了什么错，有什么改进，有什么教训，将来该如何做。
- 9 在书后面做记录，写下你在什么时候、如何应用这些原则的。

目录

推荐序 最受欢迎的推销魔法 1

前言 通往成功的捷径 4

第一篇 如何接近潜在客户

第1章 激发并满足客户的强烈需求 14

第2章 推销之前先做自我推销 25

第3章 如何做好与客户的预约工作 30

第4章 和客户交朋友 36

第5章 用微笑打动客户 49

第6章 牢记客户的姓名 57

第7章 善于倾听客户的心声 68

第二篇 如何赢得客户的信任

第1章 做一个值得信赖的人 80

第2章 不断地了解自己的事业 82

第3章 夸赞你的对手 84

第4章 不要夸大其词 87

第5章 让自己看起来是最棒的 90

第6章 真诚地赞美和欣赏客户 92

第7章 让客户多表现自己 102

目录

第8章 勇敢地承认自己的错误 108

第三篇 如何让客户赞同你

第1章 永远不要和客户争辩 114

第2章 友善地与客户打交道 118

第3章 使客户一开始就说“是” 127

第4章 让客户觉得是他自己的主意 135

第5章 从客户的立场看问题 141

第6章 发挥同情的力量 148

第7章 激发客户的高尚动机 154

第8章 戏剧化地表达你的想法 159

第四篇 如何更好地说服客户

第1章 千万不要喋喋不休 164

第2章 委婉地提醒客户的错误 168

第3章 迎合客户的兴趣 177

第4章 让客户感到自己很重要 181

第5章 给客户一个好名声 189

第6章 寻找客户拒绝购买的真正原因 194

目 录



第五篇 克服忧虑快乐推销的秘诀

- 第1章 将推销变成有趣的工作 202
- 第2章 培养积极的心态 208
- 第3章 充满激情地投入推销 215
- 第4章 过好今天的每一刻 222
- 第5章 消除忧虑的万能公式 228
- 第6章 如何减少工作中一半的忧虑 234
- 第7章 如何清除思想上的忧虑 238
- 第8章 如何克服忧虑的心理 241

第六篇 推销员必备的说话技巧

- 第1章 培养当众说话的能力 250
- 第2章 培养当众说话的勇气和信心 262
- 第3章 让你的讲话充满旺盛的生命力 271
- 第4章 如何打开听众的心扉 276
- 第5章 如何激励和打动听众 283
- 第6章 走向成功的第一要诀 291

第七篇 顺利成交的技巧

- 第1章 让客户帮你推销 298

目录



第2章 向客户请教 305

第3章 促成推销的七项原则 311

第4章 敢于承认自己的恐惧 314

第5章 养成良好的工作习惯 319

附 录 处世与自我推销 327

后 记 334



最受欢迎的推销魔法

弗兰克·贝特格*

在一次偶然的机会，我和戴尔·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。

旅途中，戴尔对我说：“弗克兰，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：“你只需讲述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，这就行了。”

我考虑了一下，回答说：“好吧，这一点我还是做得到的。”

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。

然而，我可不是生来就会演讲的，如果不是因为结识了卡耐基先生，我根本不可能取得今天这样的成就。

我在干推销的第一年，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，我接到了宾夕法尼亚州切斯特里基督教男性青年会的一份请柬，邀请我参加他们组织的一场演讲会，演讲名为“清洁语言、清洁电话、清洁体育活动”，并要求我做演讲。我知道这个演讲活动非常重要，所以我不能推托。然而，我也知道自己并没有勇气当着那么多人的面演讲，有时我即使对一个陌生人说话都会感到羞怯。正是由于这种性

* 美国著名的人寿保险推销员，被誉为“世界大师级的推销领袖”。他根据自己的推销经历，写成了《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奥格·曼狄诺收进了《羊皮卷》。

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。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：“这就是当众讲话训练班。”而我以前根本就没有听说过这么一个训练班。

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。

30年前的那一幕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——

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，告诉我他们深受感动，就连我自己对这次演讲能取得这样的效果也感到震惊。



卡耐基 推销箴言

无论你去哪里，都要振作起来。工作时，一定要充满生气和激情。

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。这两个月的演讲训练彻底改变了我。每次 25 分钟的演讲训练所获得的效果，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，当众演讲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。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，他是对我的推销业务影响最大的人。

没有什么比那次演讲训练更能使我获得自信和勇气的了。正是那次演讲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限制，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做终生职业的人士，如果能将卡耐基课程中的知识应用到推销实践中去的话，一定能摆脱像当初困扰我一样的烦恼，成为一名优秀的推销员。



卡耐基 推销箴言

如果你害怕见大人物，就应该把这种心理状态当成一次机会，去见一个你害怕的大人物，直言不讳地承认你的恐惧。其实，如果你的建议有用的话，他是会帮助你的。

通往成功的捷径

罗维尔·托马斯*

那是一个寒冬的夜晚，2500 多名美国各界成功的绅士和女士们聚集到了宾夕法尼亚饭店的大舞厅。刚到 7 点半钟，宽敞的舞厅内早已座无虚席，但是直到 8 点，仍然还有不少人走进舞厅，而且大家兴致都很高。没过多久，宽敞的舞厅就挤满了人，那些来得晚的人开始挤占没有座位的空地。

这么多人，在经过了一天的劳累之后，晚上还情愿跑到这里来，辛苦地站上一两个小时，这是为什么呢？难道他们是来看著名模特的时装表演吗？或者他们是想看一场自行车比赛？或是著名演员克拉克·盖博亲自登台发表演说？

不，都不是！这些人是因为看了报纸上的一则广告之后，才不约而同地赶来的。两天前，这些人在阅读《纽约太阳报》时，看到了一整版的广告，内容是：

你想增加你的收入吗？

你想流利地表达你自己吗？

你想做一个成功的领导者吗？

那么，就请……

也许你会认为这又是老一套的骗人伎俩。但是，不论你是否相信，就在地球上这座最繁华的大都市中，虽然有 25% 的人处于失业状态，需要靠救济金生活，而且当时的经济十分萧条，却仍然有 2500 多人被这份广告吸引，并涌向宾夕法尼亚饭店。

这份广告可不是刊登在什么流行的报纸上，而是刊登在当地最保守的一家晚报——《纽约太阳报》上。那些来饭店的人士，在美国全都

* 罗维尔·托马斯，与卡耐基同时代的美国著名记者、编辑兼作家，一生著述甚丰，有 25 本书流传于世，卡耐基曾当过他的助手，到美国和欧洲各地旅行演讲。

属于上流阶层，例如他们当中有高级管理人员、公司老板、专业技术人员，而且他们的收入都在 2000 ~ 50000 美元不等。

这些人究竟是为了什么而在这里的呢？原来，他们是来听一场最现代、最实用的“口才与处世技巧”的讲座——这次讲座是由戴尔·卡耐基人际关系研究会主办的。

为什么这 2500 多位成功人士要到这里来听这样一场演讲呢？是不是因为经济危机而使他们突然产生了求知欲呢？

显然都不是。在此之前的 24 年中，这一讲座每个季度都在纽约举办，而且经常是场场爆满，人多得数都数不过来。其实，已经有 15000 名商业界和专业技术领域的人士接受过戴尔·卡耐基的训练；甚至一些规模庞大、传统而保守的公司或组织，如美国的西屋电器公司、麦格劳·希尔出版公司、布鲁克林联合瓦斯公司、布鲁克林商业工会、美国电器工程师协会、纽约电话公司等，为了保护他们公司及员工的利益，也专门开设了这种业余训练课程。

这些人有的已经离开学校十多年甚至二十多年。在经过这么多年后，他们再来接受这种训练，显然是对我们教育制度的一种有趣而鲜明的批判。

那么，这些成年人到底想要学习什么东西？为此，芝加哥大学联合了美国成人教育协会、青年联合会，在各地开展了一项耗资 25000 美元、为期两年的全面调查研究。结果表明，成年人最关心的是身体健康；其次是人际交往——他们要学习的正是为人处世的方法和技巧。他们既不想成为演说家，也不想听什么心理学方面深奥的专业知识，他们只想聆听一些可以用于实际的商业交往、为人处世、家庭生活中的现实而有效的建议。

这就是调查的结果。他们所需要的，也正是我们为他们准备的。但是该去哪里找介绍这种知识的书呢？我们找遍了所有的教科书，却没找到一本！我们发现，至今还没有人写过一本教人如何解决为人处世问题



卡耐基 推销箴言

我曾亲眼目睹了许多推销员正是因为充满了激情而使收入成倍地增加；我也同样看到了更多的推销员因为缺少激情而一事无成。

的书。

这真是太奇怪了！千百年来，关于文学、艺术、哲学以及高等数学的著作多如牛毛，而且水平高深。但是，这些成年人对这种书却不屑一顾，而他们极其渴望获得的实用知识，却没有人教给他们。

看到这里，你也许会明白，为什么这 2500 多位男男女女在看了报纸广告之后，会如此兴致勃勃地拥进宾夕法尼亚饭店来——因为他们找到了自己企盼已久的东西。

他们以前也曾在图书馆中读了许多书，而且以为只有知识才是出人头地、走向成功的唯一途径。可是当他们在工作若干年之后，终于发现，那些在事业上最成功的人，不仅具有一定的知识，而且还具有善于沟通、说服他人、向别人推销自己的才华。因此，他们发现，要想在工作中获取成功，人际沟通和自我表达能力比大学文凭和书本知识更加重要。

《纽约太阳报》刊登的那份广告正好指出，在宾夕法尼亚饭店举行的讲座，肯定能给前来听演讲的人带来极大的收获，事实上也果真如此。

若干名以前曾听过这一讲座的人被请到了演讲台上。他们每个人都在 75 秒钟的时间内，通过话筒向人们讲述了自己的亲身体验。记住，他们每个人只有 75 秒钟！而且时间一到，主持人就会敲一下木槌，大声喊道：“时间到！请下一位！”

讲座现场的气氛，就像牛群在草原上奔驰一样，异常的热烈。台下听众在那里将近两个小时，全都听入了迷。

在台上演讲的那些人，可以说构成了美国商业领域的各个层面，他们包括连锁商店的高级职员、面包供应商、商业协会主席、银行家、卡车推销员、化妆品推销员、保险推销员、制砖厂秘书、会计师、牙科医生、建筑师、威士忌酒推销员、牧师、药剂师、律师。他们全都从不成功走向了成功，并且成为附近一带小有名气的人物；有的人后来甚至成为美国政治舞台上举足轻重的人物。

在这次讲座中，第一个上台的是派特里克·奥海亚。他出生在爱尔兰，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，他十分自卑且内向，以至于见了人时连头都不敢抬起来。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·卡耐基的演讲。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。但是禁不住妻子的劝说，奥海亚终于鼓起勇气，走进了演讲大厅。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。”

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演说，并且听众越多，精神越兴奋。之后，即使是单独地面对面和人谈话，他也不胆怯了，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。也就在这天晚上，派特里克·奥海亚面对宾夕法尼亚饭店大舞厅中的 2500 多位听众，从容不迫地讲述了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，还很少有职业演讲家能比得上他的出色表现呢。

第二位上台演讲的人是一位名叫葛德菲·迈尔的满头白发的银行家，他同时还是 11 个孩子的父亲。他当初在班上第一次演讲时，手足无措，不知所云。而现在他却生动地讲述了自己的经历，向大家描述了一个善于言辞和演说的人是如何通往成功之路的。

迈尔一直在华尔街工作，他这 25 年来也一直住在新泽西州的克里夫顿。在此期间，他非常积极地参加各种地方性的活动，结识了至少 500 人。

在参加卡耐基的培训课程之后不久，迈尔收到了美国国家税务局寄给他的一张个人所得税催收单。但是迈尔认为这种税负很不合理，因此立即火冒三丈。如果是在以前，迈尔最多也就是一个人待在家里发发牢骚。但那天他却来到了镇民大会上，当着上千人的面发泄了自己对政府征税的不满和愤怒。

他这次富有激情的演讲，使当地居民都建议他竞选镇民代表。于是，在接下来的几个星期中，迈尔到处奔波，痛斥政府的浪费和奢侈行为。竞选结果公布之后，迈尔的得票数竟然在 96 位当选代表中名列第

一。一夜之间，迈尔就成了当地的著名人物。他在这几个星期发表演讲赢得的朋友，比他以前所有的朋友还要多 80 倍，而他担任镇民代表所得到的报酬，比他一年投资的 10 倍还要多。

第三位上台演讲的，是一个全国性食品制造商协会的主席，这个协会规模十分庞大。他讲述了自己以前的经历，说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。

在参加卡耐基的当众演讲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。

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还要多。他说，以前他连约人共进午餐都不敢，而他在演讲之后所赢得的声誉，使一些社会上层人士主动打电话约他出去聚餐，并为打扰他、占用他的时间而致歉。

显然，他的说话技巧与能力对于他的成名起到了极大的推动作用，他不仅成了一位名人，而且令人瞩目。可见，一个讲话深得人心的人，往往可以得到别人的高度评价，这种评价甚至会超出他本有的才华。

现在，美国的成人教育已经非常普及了。这一运动的最有力推动者，正是戴尔·卡耐基先生。他比任何其他人听过、评论过更多的演讲。在利普莱写的《信不信由你》这本书中，作者曾提到卡耐基评论过 15 万场演讲。如果你还是感到不清楚的话，就请算一算这个数字代表了什么：自从哥伦布发现美洲大陆以来，卡耐基先生几乎每天都听一场演讲；或者换一种说法，卡耐基听过的所有演讲，如果每个人只讲 3 分钟，那么卡耐基也要日夜不停地听上整整一年。

戴尔·卡耐基的人生道路历经挫折，这也有力地证明了一个道理——富有创新思想和满腔热情的人，将会取得巨大的成就。

卡耐基出生在密苏里州一个小村庄，距离铁路有 16 千米远。卡耐基在 12 岁之前从来没有见过电车，可是现在已经 46 岁的他，从香港到哈摩费斯特，足迹已经遍及了全球。有一次他还到了北极附近。

这个来自密苏里州的孩子，曾帮别人摘草莓、打野草，每个小时才挣 5 美分。他现在给美国各大公司的高级职员进行培训时，一分钟的报酬却是以前的 20 倍。