

THE ART OF  
ELOQUENCE AND SPEECH  
OF CARNEGIE

卡耐基

魅力口才与  
演讲的艺术

(美) 戴尔·卡耐基◎著 王红星◎译  
展现完美口才的技巧与修炼

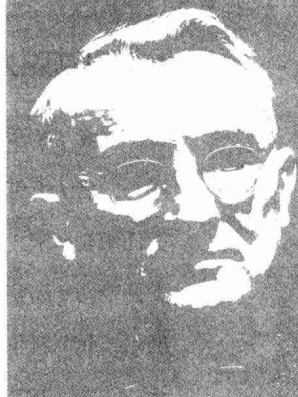


世界最具影响力的口才培训教材  
国内最权威卡耐基作品译本

★★★★★  
卡耐基  
训练机构  
指定教材

中国华侨出版社

THE ART OF  
ELOQUENCE AND SPEECH  
OF CARNEGIE



# 卡耐基

## 魅力口才与

## 演讲的艺术

展现完美口才的技巧与修炼

(美) 戴尔·卡耐基◎著 王红星◎译

中国华侨出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

卡耐基魅力口才与演讲的艺术 / (美) 戴尔·卡耐基 (Carnegie, D.) 著;  
王红星译. — 北京: 中国华侨出版社, 2011.10

ISBN 978-7-5113-1722-3

I. ①卡… II. ①卡…②王… III. ①口才学—通俗读物②演讲—通俗读物  
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第183761号

## • 卡耐基魅力口才与演讲的艺术

---

著 者 / (美) 戴尔·卡耐基

译 者 / 王红星

责任编辑 / 宋 玉

责任校对 / 高晓华

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 16开 印张 / 20 字数 / 320千

印 刷 / 北京中振源印务有限公司

版 次 / 2011年12月第1版 2011年12月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-1722-3

定 价 / 32.00元

---

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮 编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: [www.oveaschin.com](http://www.oveaschin.com)

E-mail: [oveaschin@sina.com](mailto:oveaschin@sina.com)

# 序言



戴尔·卡耐基是美国著名的成人教育家和人际关系学家，20世纪最伟大的成功学大师。卡耐基先生的人生道路历经坎坷，这也有力地证明了一个道理——富有创新思想和满腔激情的人将会取得惊人的成就。

在大学期间，戴尔·卡耐基发现那些名望最高的人都是那些足球或棒球运动员，此外还有辩论和演讲比赛中获奖的人。他知道自己没有体育天赋，于是决心在演讲方面出人头地。为此他做了好几个月的准备，在马背上练习，挤牛奶时也不放弃。尽管卡耐基做好了充分的准备，起初还是接连遭受失败，但是，他坚持了下来，并在后来出现了转变——他开始在演讲中获胜。就这样，在往后的演讲比赛中，他几乎每次都能赢得对手，连以前那些曾指导过他的同学也都败给了他。

大学毕业后，卡耐基开始给一些成人大学上函授课。虽然他投入了大量的激情和活力在工作中，事业却没有丝毫进展。他有些失望，有一次他在大白天竟然躺在宾馆的床上痛哭流涕。就这样，他历经周折，并以从事推销员、演员、作家等各种工作来维持生活。后来，他回顾过去，发掘自身的优点和优势，并竭尽全力说服了纽约青年基督教协会，让他为当地的商业界人士开设一门演讲课，结果，他成功了！卡耐基的课程越开规模越大，他的声名远扬，并当起了巡回演讲训练导师。他经常来往穿梭于纽约、费城、巴尔的摩之间，后来又到了伦敦和巴黎。

哈佛大学著名心理学家与哲学家威廉·詹姆斯教授认为，普通人只开发了蕴藏于自己体内1/10的能力。卡耐基正是在发掘他们蕴藏的才能，在成人教育中创造了一种最重要的运动。卡耐基说，任何人一旦生气之后，



就会言辞巧捷，变得很会说话。即使一个最笨嘴拙舌的人在被别人打倒后，他也会立即站起来与你理论，而且一点而且一定体会普通人的中流的演讲家。因此，只要拥有自信，内心有表达的冲动的话，那么你也一定会说得十分动人。这就是卡耐基创办的培训班所要教会人们的课程。

卡耐基所教授的东西都是无数美国人渴求的东西。他起初设立的就是一种演讲术的课程，前来听讲的也都是商界人士，其中有许多人已经30多年没有进过教室。大部分人的学费还都是分期付款的，他们来上卡耐基培训班的目的是要获得结果，而且要很快地获得——次日便能在商业面洽及团体谈话上大获全胜。为了满足人们的这些需求，卡耐基先生发展了一种特殊的训练方法——一种集演讲术、推销术、人际关系以及实用的心理学的惊人混合。它不受死板的规则所拘束，而且非常实用和有趣。每次课程结束后，班中的人还会自己组织一个俱乐部，每两周集会一次，这样持续了多年。还常有人驾车疾行50里甚至100里来上课，有一个学生更习以为常地每星期从芝加哥来纽约听卡耐基先生的培训课。

35年来，美国的出版界曾出版过20多万种图书，但是这些图书大都很枯燥无味，有许多都是赔本买卖。但是，就是在这种市场行情下，戴尔·卡耐基仍然决定出版图书。一位大书店的经理非常疑惑不解地问卡耐基先生：“在这种情况下为什么还要出书呢？”

“因为告诉更多的人如何开发原本拥有，但却不曾利用的潜能！”这正是卡耐基先生的目的，也是本书的目的。

通过本书的强化训练，可以强化你的勇气、自信和热情，并很自然地将所学技能应用到与人谈话的过程中，你将会发现，当众说话不再是一件难事，自己也可以展现魅力口才。

“不要犹豫，请立刻阅读！这是改变你一生的机会！”这是一本教人行动的书，而并非传授知识。阅读此书，你将会从中获益匪浅。那么，我们现在开始吧，让我们立刻言归正传。

王红星

2011年10月



THE ART OF  
ELOQUENCE AND SPEECH OF CARNEGIE

# CONTENTS

## 第一章 卓越口才的八要素

- 突破自我，克服当众说话的恐惧心理 // 3
- 培养自信，有针对性地进行自我训练 // 6
- 不断学习，向说话高手借鉴经验 // 11
- 不断练习，不放过每一个锻炼的机会 // 14
- 永不放弃，让提升口才成为前进的动力 // 16
- 永不抱怨，始终树立成功的信仰 // 19
- 愈挫愈勇，始终树立必胜的信念 // 22

## 第二章 成为说话高手的六项修炼

- 尊重别人，不当面指正他人的错误 // 27
- 坦诚错误，以退为进掌握主动权 // 32
- 避免争论，反驳别人最令人反感 // 37
- 寻找话题，鼓励对方多说自己的事 // 40
- 心理引导，始终让对方做出肯定回答 // 44
- 重视对方，牢记对方姓名并喊出来 // 48

## 第三章 说服对方的说话技巧

- 间接地指出别人的错误 // 55
- 让对方觉得是自己的主意 // 59
- 批评对方前先自我批评 // 64



用提建议的方式让别人接受 // 68

切勿使用指使的语气说话 // 70

让别人对你产生信任感 // 74

掌握说话的主动权 // 77

## 第四章 完善你的说话风格和个性

施展你独特的声音魅力 // 83

语调可以让语言生动有趣 // 87

张弛有度，说话不拖泥带水 // 89

非语言信息比语言更富有内涵 // 92

让别人更容易接受你的观点 // 96

使语言变得更有说服力 // 99

## 第五章 当众说话的口才艺术

当众说话，你欠缺的是什么？ // 105

当众说话其实很简单 // 111

人人都能快速掌握的说话技巧 // 115

让听众参与到你的说话中 // 120

用你的激情点燃现场的气氛 // 124

成功在于让听众有深刻的体验 // 127

完美地表达自己的思想 // 132

当众说话场合的形象打造 // 136

一场演讲的精彩往往在于开始 // 142

狗尾续貂将会让人感觉遗憾 // 146

演讲后如此解答听众的问题 // 149

## 第六章 谈判的艺术

谈判要讲求策略 // 155

谈判前要做好细节准备 // 159

- 谈判中应该用礼貌用语 // 163
- 必要时可以妥协退让 // 167
- 把握谈判的陈述技巧 // 171
- 谈判中适当地提问 // 175
- 掌握谈判中的应答技巧 // 178
- 谈判中的拒绝技巧 // 181
- 谈判中的说服技巧 // 185
- 打破僵局的口才技巧 // 188

## 第七章 推销的艺术

- 推销商品时的说话艺术 // 193
- 推销中的应变技巧 // 197
- 推销员说服客户的技巧 // 200
- 提问的方式可以引起客户兴趣 // 203
- 电话推销技巧的应用方法 // 206
- 如何在第一时间里获得客户信任 // 209
- 应对不同年龄客户的技巧 // 212
- 应对不同性格客户的技巧 // 215
- 处理客户异议的应变技巧 // 218

## 第八章 职场沟通的艺术

- 面试时的口才技巧 // 223
- 职场中应当采用的说话方式 // 227
- 与下属沟通的口才艺术 // 230
- 与领导沟通的口才艺术 // 234
- 与同事沟通的口才艺术 // 238
- 指正别人错误的口才艺术 // 241
- 如何批评才能不让别人怨恨 // 244
- 激励别人走向成功的口才艺术 // 247
- 办公室中应当禁谈的话题 // 250





## 第九章 家庭相处的艺术

身为丈夫，不要对家人做无谓的批评 // 255

身为丈夫，应真诚地赞美你的爱人 // 258

身为丈夫，应殷勤地使用礼貌用语 // 260

身为妻子，不要喋喋不休 // 262

身为妻子，做一个善于倾听的太太 // 269

身为妻子，要赞美和激励你的丈夫 // 275

## 第十章 做好演讲的储备工作

让你的大脑多多储备“食粮” // 281

善于利用你的大脑 // 282

读那些能调动思考的好书 // 284

执著地寻找恰当的用语 // 287

## 第十一章 演讲的方法

朗读演讲稿 // 293

熟记演讲稿直到脱稿演讲 // 295

用笔记来进行演讲 // 297

即兴演讲 // 299

综合演讲的方式如何进行 // 300

附录：精彩演讲实录 // 301

# 第一章

## 卓越口才的八要素

### THE ART OF ELOQUENCE AND SPEECH OF CARNEGIE

正像如何提高当众说话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流，都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效说话的前提。只有这样，人们才能够顺乎自然地发挥自己的潜在智能，在各种场合下发表恰当的谈话，博得赞誉，赢得别人的喜欢，获得成功。

在培训班开课之前，我曾做过一个调查，即让人们说说来上课的原因以及希望从这种口才训练课中获得什么。调查的结果令人吃惊，大多数人的中心愿望与基本需要都是一样的，他们的回答是：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在、很害怕，这使我不能清晰地思考，不能集中精力，不知道自己要说的是什么。所以，我想获得自信，能泰然自若地当众站起并能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自己的思想，能在公共场所或社交人士的面前侃侃而谈，做到明晰且有说服力。”

我相信这是真实的。当你站立在听众面前时，的确不能像坐着的时候那样细致地思考，但是这种现象可以通过训练加以改善，重要的是你一定要按照下面的方法去做。





## 突破自我，克服当众说话的恐惧心理

1912年，“泰坦尼克号”巨型海轮沉没在北大西洋冰海。正是在那一年，我开始教授当众说话这门课程，我当时的任务是为纽约基督教青年会夜校讲授公开演讲课。那段经历对我来说是非常宝贵的，因为，它使我积累了丰富的关于说话的知识，并促成了我的口才培训班的诞生。

在纽约为商业界和专业人员开班时，我逐渐了解到，学员们不仅需要说话方面受到训练，还迫切需要掌握日常商务和社交中与人交流的艺术。因为人们除了渴望健康以外，最需要的便是改善人际关系，学会为人处世的艺术，而这一切又都是以说话为前提和手段的。于是，我决定在这方面进行深入的研究，并因此最终总结出一套比较全面实用的课程，这是很有意义的事情。“沉默是金”的谚语，应随时代的变迁而重新评估，因为如何发挥语言的魅力，决定了现代人能否由沟通走向成功。

20世纪初，心理学家和哲学家断言：普通人只用了全部潜力的极小的一部分。与我们应该成为的人相比，我们只苏醒了一小半；我们的热情受到打击，我们的蓝图没有展开。这是什么原因造成的呢？其实这就是人的恐惧心理。人的恐惧心理是很可怕的，所以，我常对自己的学员说：“你要假设听众都欠你的钱，正苦苦哀求你多宽限几天；而你就是神气的债主，根本不用畏惧他们。”

在潜意识里拒绝与人交流或者害怕当众说话，并不是某一个人独自具有的心理，大多数人都是这样，只不过程度不同而已。除了训练班的成员，对大学生我也进行过调查，80%~90%的学生都产生过不敢当众说话的

恐惧感和与人交流的畏难情绪。

这好像是在说“恐惧交流”是人天生就具备的。的确如此，它是人与生俱来的一个弱点，并且和人的性格有很大的关系。心理学家认为，性格是一个人的行为表现较为稳定的基本特征。性格具有稳定性，也就是说，一个人的性格在一定的教育和环境的影响下形成后，是难以改变的，所以才会有“江山易改，本性难移”的说法。

有专家曾对亚利桑那州的一对大学生孪生姐妹进行过观察研究。这对双胞胎姐妹外貌相似，先天遗传素质完全相同，家庭生活和所受教育的情况也相同。虽然这对姐妹一直在同一个小学、中学和大学接受教育，然而在遗传、教育和环境如此相同的情况下，姐妹俩的性格却很不相同：姐姐善于说话与交际，自信主动，果断勇敢；妹妹却相反，缺乏独立自主意识，说话办事总是顺从姐姐。专家找她们交谈时，也都是姐姐先回答，而妹妹只是表示赞同，她很不爱说话，或仅仅是稍作补充。总之，姐妹俩的性格完全不同。

这是为什么呢？原来父母在她俩中认定一个是姐姐，另一个是妹妹，从小就交待姐姐照管妹妹，对妹妹负责，做好妹妹的榜样，带头执行长辈委派的任务。这样一来，姐姐从小就形成了独立、自主、善交际、较果断的性格，而妹妹却养成了遵从姐姐的习惯。

这说明人的性格是长期所接受的教育和环境的影响而形成的，但这并不适用于成年人。对于成年人来说，性格实际上是由心理状态决定的，也就是说，如果一个成年人能改变自己的心态，那么他就能改变自己的性格。

正像如何提高当众说话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流，都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效说话的前提。只有这样，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，在各种场合下发表恰当的讲话，博得赞誉，赢得别人的喜欢，获得成功。

任何说话技巧在实施之前，必须树立充分的自信心。因为自信心给人一种安全感，使你敢于与他人相处，并在任何非自由场合自由发表自己的看法。一旦你的思想表达中充满了激情，那么即使在很小的场合，你也会努力地搜索以前的经验，并以此作为谈资。

在我的培训班开课之前，我曾做过一个调查，让人们说出上课的原因以及希望从这种口才培训课程中获得什么。调查的结果令人吃惊，大多数的人中心愿望与基本需要都是一样的，他们的回答是：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在、很害怕，这使我不能清晰地思考，不能集中精力，不知道自己要说的究竟是什么。所以，我想获得自信，能泰然自若地当众站起来，能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自己的思想，能在公众场所或社交人士的面前侃侃而谈，做到明晰且有说服力。”

我相信这是真实的，当你站立在听众的面前时，的确不能像坐着的时候那样细致地思考，但是这种现象可以通过训练加以改善。更重要的是，你一定要按照我所说的方法进行锻炼。

你首先应当认识到，当众说话时的恐惧感对人的交流是有益的，因为人类天生就具有一种应付环境中不寻常挑战的能力。当你注意到自己的脉搏和呼吸加快时，千万不要过于紧张，而要保持冷静。因为你的身体一向对外来的刺激保持着警觉，这种警觉表明它已准备采取行动，以应付环境的挑战。假使这种心理上的准备是在某种限度之下进行的，当事者会因此而想得更快、说得更流畅，并且一般来说，还会比普通状况下说得更为精辟有力！

那么，我要告诉你们的一个秘密就是，即使是职业演说者，也从来不会完全克服登台的恐惧——他们在开始演讲时也会或多或少地有些怯意。这些怯意都可以从他们开头的几句话里表现出来，只不过他们能很快地克服这种怯意，并进入镇定的状态，而我在开始说话的时候我也差不多是这样。

所以，你大可不必躲在自己给自己设定的框框里，你应该热诚主动的态度去与人交往；否则，恐惧将一发不可收拾，它不但会造成你心灵的滞塞、言辞的不畅、肌肉的过度痉挛而无法控制，还会严重降低你说话的效力。

在最后，我有必要重复几点，这将对你克服恐惧，开口说话大有帮助。

- (1) 你害怕当众说话、拒绝与人交流并不是特例。
- (2) 某种程度的交流恐惧感反而会刺激和激励你，我们天生就有能力应付环境中不寻常的挑战。
- (3) 许多职业的演说家从来都没有完全驱除登台的恐惧感。

## 培养自信，有针对性地进行自我训练

在我的班上，有很多学员在学习完了之后坐在一起谈自己的心得。有相当多的人都认为他们所学到的最重要的东西就是对自己的信心，也就是说，对自己成功多了一份信心。在某种程度上，没有什么比自信更加能够将一个人引向成功。

《贝德克旅行指南》上说，业余登山员应该有一个向导带路，因为攀登阿尔卑斯山很困难。但是几年前，我和我的朋友来到了阿尔卑斯山的维尔德·凯塞山面前，想要征服这座传说中很危险的山。首先要说的是，我们俩都不是专业登山员，但是我们并没有请教向导，而且，我们取得了成功。

在我们登山之前，曾有一位朋友问我们是不是能够成功，我口气坚决地告诉他：“一定能！”

“为什么这么肯定呢？”那位朋友继续问道。

我说：“也有人像我们一样，他们没有向导却取得了成功。而且，我做任何事情都不会事先想到失败。”

要自信，这是你做任何一件事情都必须要有正确心态。无论你是攀登珠穆朗玛峰，还是和别人说话，自信都是你成功的基本前提。所以，在你开始说话前，首先要树立你的自信心！

下面是针对你的自信开展的训练方法。

### 一、做好充分准备，树立成功的信心

美国最著名的心理学家威廉·詹姆斯说过：“行动好像是紧随于感觉之

后产生的，但事实上它是与感觉并行的。行动受意念的直接控制，通过意念来控制行动，我们也可以间接地控制感觉，但感觉却不受意念的直接控制。因此，假如我们失去了原有的自然的快乐，那么，让你自己变得快乐的最佳方法，就是快快乐乐地坐下来，让自己表现得本来就很快乐一样。如果这种方法还不能让你觉得快乐，那就没有别的办法了。所以，让自己感觉自己很勇敢，而且表现得好像真的很勇敢，并竭力运用你所有的意念去达到这个目标，那么勇气就很可能取代恐惧。”

一个人达到成功说服的目的，跟说话之前所做的准备有很大关系。林肯说：“即使是再有实力的人，如果没有精心的准备，也无法说出有系统、高水平的话来。”所以，你需要在说话之前广泛地搜集素材，并对你的主题进行深入细致的思考。当你确认自己准备充分之后，不妨设想自己正在以完全的控制力对他人说话。这是你很容易就能做到的。只有相信自己能够成功，并且坚定不移地相信自己，你才会成功。

请记住威廉·詹姆斯的忠告：为了培养信心和勇气，当你面对观众的时候，不妨表现得好像真的具有那种信心和勇气一样。当然，前提是你必须做好充分的准备，否则再怎么表现也不能奏效。

树立自信的第一种方法就是，如果你对自己所要讲的内容已经了然于胸，就应该轻松地大步走上台，然后做一次深呼吸。深呼吸30秒，可以给你提神，给你信心和勇气。著名男高音歌唱家简·德·雷斯基常说：“你如果气充于胸，那么紧张感自然就会消失。”

还有一个方法，就是身体站直，看着听众的眼睛，然后信心十足地演讲，就好像每个人都欠了你的钱，他们在下面只不过是请求你宽限还债的时间。这种心理作用，将会对你稳定情绪大有帮助。

如果能克服当众讲话的恐惧，对我们做任何其他事情都会产生极大的、潜移默化的影响。那些敢于接受这项挑战的人，将发现自己正日渐臻完美，逐渐战胜当众讲话的恐惧，使自己脱胎换骨，进入更丰富、更美满的人生。

我班上的的一位推销员学员曾这样说道：“在班上站起来几次之后，我觉





得可以应付任何人了。一天早上，我找到了一个平时特别凶悍的买主，当他还没来得及说‘不’时，我就已经把样品摊在他的桌上了。结果呢，他给了我一份最大的订单！”

一位家庭主妇也告诉我：“原来我总是不敢请邻居来我家里，我怕我们之间不能融洽地谈话说笑。但是经过几次上课并站起来讲话之后，我决定开一次家庭宴会。那次宴会非常成功，我往来于宾客之间，尽情地和他们谈笑。”

在另一个毕业班的晚会上，一名店员这样说：“最初，我很害怕和顾客说话，每次总是胆战心惊的。在班上演讲几次之后，我觉得有自信了，和顾客说话也从容不迫了。我开始敢理直气壮地说出不同的意见。我上演讲课之后的第一个月，销售业绩就提高了将近一半。”

通过这种有效的训练，这些学员觉察到自己已经能够很容易地克服恐惧或焦虑。从前他们可能会失败的事，现在却成功了。他们从当众讲话中获得了自信心，并让自己满怀信心地面对每一天的挑战。

你也可以获得这种胜利感，迎接生活的挑战。如果你能做到这一点，那些曾令你感到恐惧的问题，也就可以变成你生活中增添情趣的愉快挑战了。

## 二、针对自身不足进行纠正性训练

如果的确存在一些不足，你可以进行针对性的训练，克服这些困难和不足，从而树立自信。

名列古希腊“十大演说家”之首的德摩斯梯尼从小就有口吃的毛病，而且他在说话的时候总是一个肩膀高一个肩膀低，还不停地抖动。在那样一个崇尚口才的时代，这样的人理所当然地会受到歧视，因此，他十分苦恼，并且有很深的自卑感。不过，他并没有被自卑打倒，而是以超常的毅力和吃苦的精神进行刻苦的训练。每天清晨他都站在海边，嘴里含着石子儿进行练习。针对爱抖动的毛病，他对着镜子进行练习，并在两个肩膀上挂两把剑，这样就不会抖动了。经过刻苦的训练，正如我们现在所知道的，他成为了一个十分出色、受人尊敬的演说家。