

●《卡耐基成功经典》丛书

卡耐基成功说服经典

冯振翼 张秀英 编著

中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基成功说服经典/冯振翼 张秀英编著.—北京:

中国时代经济出版社,2002.1

(卡耐基成功经典)

ISBN 7-80169-194-6

I.卡… II.①冯… ②张… III.商业经营-语言艺术 IV.F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 089780 号

《卡耐基成功说服经典》丛书

卡耐基成功说服经典

冯振翼 张秀英 编著

出版者	中国时代经济出版社 (原中国审计出版社)
地址	北京东城区东四十条 24 号青蓝大厦 11 层
邮政编码	100007
电话	(010)88361317 64066019
传真	(010)64066026
发行经销	新华书店总店北京发行所发行 各地新华书店经销
印刷	北京密兴印刷厂
开本	850 × 1168 1/32
版次	2002 年 1 月第 1 版
印次	2002 年 1 月第 1 次印刷
印张	15.125
字数	405 千字
印数	1 ~ 5000 册
定价	28.00 元
书号	ISBN 7-80169-194-6/C·029

版权所有 侵权必究

《卡耐基成功经典》丛书

编 委 会

主 编：蔺红英

副 主 编：冯振翼 吴 华 刘鹏宇 惠恩才 高民杰
张秀英

编 委 会：丁 磊 王乐华 张 利 李德思 陈晓君
刘大军 李 彪 杨 松 王蓓珊 谢 思
李 忠 周 程 刘伟德 孙 辉 郭 涛
杨征军 徐 莹 黄家斌 李再伟 陈 迅
赵克勤 徐 凯 孙 颖 夏 晨 刘 慧
程 娜 李 静 张 冰 李 卉 杨 洋
张一帆 马 聪 周 龙 焦 英 刘秀娟
张小丽 张 艳 杨 谊 陈 兵 舒玉棋
陈龙华 刘 祥 牛丽波 乔 艺 郑 强
李成华 牛爱静 夏 玲 孙向峰 刘玉军

序

卡耐基是二十世纪伟大的人生导师，半个多世纪以来，越来越多的人知道了卡耐基的大名，从西方到东方，卡耐基的著作被译成几十种语言，几乎世界上任何一个语族都有卡耐基的译著，他也因而被誉为“人类出版史上第二大畅销书作家”。美国《时代周刊》曾这样评价他：“——或许，除了自由女神，他，就是美国的象征！”

卡耐基从一个农村小孩，成长为响彻世界的名人，靠的是什么，这是许多人都在思考的问题。尽管“失败是成功之母”，但谁不希望摘得成功的桂冠，谁不希望求取成功的秘诀？

卡耐基的成功靠的是他对人生的深晦而超然的理解，靠的是他那高超的智慧，靠的是他不朽的管理思想，以及充满睿智而又富有涵养的交际语言艺术。我们根据卡耐基成功学的特征以及卡耐基本人的思想侧重，将卡耐基成功的一生浓缩为四部经典，即《卡耐基成功人生经典》《卡耐基成功智慧经典》《卡耐基成功管理经典》和《卡耐基成功说服经典》。力透纸背，你将看到这位人生导师、这位智慧之神、这位经营奇才以及语言大师的睿智和风采，领略他不朽的成功艺术，相信它对你定将有所助益。

卡耐基是一位经营人生的高手。世上最难了解的人是

“你在镜子里看到的那个人”。你认识自我吗？你有自己的人生信仰吗？你会设计自己的人生吗？你能把握住自己的人生吗？

生活中总是有太多的不如意，而这种不幸就发生在我们的身旁甚至自己身上，你也许就是那个感到心灰意冷、无所适从的失落者。而卡耐基就是失败者和失落者的良师和救星。他以一种靠近生活的近视和纵观全局的远视，改变由于生存、成长、发展过程中受到局限和压抑造成的人类的遗憾，卡耐基的思想有助于我们的自视和自我超越。

卡耐基是一位智慧之神，卡耐基没有揭开宇宙中的什么深奥秘密，但他擅于动用自己和他人的智慧，卡耐基的思想就是一部智慧的锦囊。人们在工作中、学习中、生活中无时不在展示着和运用着自己的智慧，但很多时候还是感觉做不到挥洒自如，甚至有时会力不从心。卡耐基认为人的潜能是无限的，关键在于开发和挖掘，他以在平常的工作、生活、处世中表现出来的智慧施惠于后人，为我们做了全面的注解。

卡耐基是一位经营管理奇才，它的管理理念享誉全世界。它的自我管理、公关管理、营销管理、用人管理等思想更是令世人称奇，在他一生的管理生涯中，积累了丰富的可供借鉴的经营管理经验，也有不少值得后人吸取的教训，这些经营秘诀为后人打开了一道通往经营成功的大门，造就了一批又一批巨贾富商。卡耐基经营管理才能和卓越的经营艺术令每一个成功人士神往。卡耐基业已成为这个世

界上管理完美主义的化身，而深受世人的崇拜和敬仰！

卡耐基还是一位语言大师，在当今互联网时代，人际关系的模式正以“倍速”的速度进行更新和重建。许多人常会同不同背景、不同性格、不同爱好的人打交道，在商界政界和个人生活中若有迅速地说服他人的好口才，会赢得令他人羡慕的机遇：受到上级的重视，获得同辈的尊重、赢得下级的爱戴、得到客户的信赖，乃至赢得爱情和友谊。能否在尽短的时间内，以清晰、简明有感染力的语言说服他人，是一个人能否出人头地的关键。

滚滚的历史长河，淹没了世间无数成功得失，卷走了人生多少喜怒哀乐，许多人在生命黄昏时，回首人生不禁喟然长叹：若上天能让我重活一次，我绝不是这个活法……其实，失败与成功，有时仅在咫尺之间，其转换也只在瞬息。卡耐基要我们坚信，成功离我们并不遥远，人生中许多失败是可以避免的，世上也没有一成不变的失败。

从绝对意义上说，世界上没有一个一无是处的人。是所谓“上天生我，自有我存活的理由”。通过对《卡耐基成功经典》的研究，你会发现每个人都有成功的机会，而成功的关键就在于人生实践，正如卡耐基所说：“一百种想法不如一个行动。”

——你能做好人生的选择吗？你能成为人生的驾驭者吗？你的生命是否真正变成自己的生命，而不是千篇一律的重复！

人人都有智慧，很多时候甚至需要表现高超的智慧，你

擅用智慧吗？你能够提升自己的智慧吗？

“管理就是使工作生活秩序化”——你懂得管理吗？你难道不想成就一番和卡耐基一样的管理伟业吗？

成功的语言如同摆动的钟摆能以一种和谐的方式来牵动对方到主动自发的方向去，你发挥了伴你终生的有效工具——语言的最大功能吗？

成功的关键不是你的出身、教育程度、经济基础，成功的关键是必须具有有一种谨慎又勇往直前的实践精神。用你的人生理念、用你的智慧、用你的管理思想、用你的语言去进行伟大的人生实践。

《卡耐基成功经典》不仅仅是对卡耐基成功之道和成功艺术的阐述，更是卡耐基一生思想精华的浓缩。本书对于那些有志于挑战人生，有志于获取成功，有志于提升自我的人都有参考价值。

俄罗斯总统普京说：“一个人只要不被自己吓倒，就不会被任何力量吓倒！”那么，请让我们从现在开始就进行伟大的人生实践吧！

请打开本丛书的第四部《卡耐基成功说服经典》。

丛书编委会

二〇〇一年九月

目 录

第一章 让对方以愉快的心情与你交谈

一、真诚地关心对方	(1)
二、用微笑击破对方的戒备	(17)
三、称呼对方的名字	(31)
四、倾听对方的谈话	(40)
五、谈论对方感兴趣的话题	(57)
六、让对方感到自己重要	(70)

第二章 努力让对方客观地认识事物

一、让对方畅所欲言	(82)
二、使对方体验“意外”	(88)
三、要学会求同存异	(101)
四、给对方反复暗示	(107)

第三章 帮助对方改造认识

一、洞察对方的内心	(115)
通过服饰来洞悉内心	(115)
通过表情来洞悉内心	(118)
通过言谈来洞悉内心	(121)
通过身体语言来洞悉内心	(129)
通过了解对方来洞悉内心	(130)
二、间接指出对方错误	(132)
三、不要总是责怪对方	(144)
四、要保全对方的面子	(150)

五、鼓励对方改正错误	(154)
------------------	-------

第四章 满足对方的心理需要

一、称赞并且欣赏对方	(158)
二、学会给对方“戴高帽”	(180)
三、激励对方走向成功	(188)
四、授予对方一种“权威”	(200)

第五章 巧妙利用对方的自尊心

一、没有人乐意受人指使	(210)
二、尊重对方的“自我意识”	(213)
避免伤害对方的自尊心	(213)
避免喋喋不休	(216)
不要随便指责对方	(220)

第六章 获取对方的信任

一、将心比心诚待对方	(225)
二、消除对方的不信任感	(235)
三、抓住时机表示诚意	(242)
四、有效说话赢得信任	(249)
五、巧妙地控制好话题	(257)

第七章 促使对方主动与自己合作

一、学会去取悦对方	(262)
二、容忍对方的反感	(280)
三、维护对方的自尊	(292)
四、学会让人喜欢你	(298)
五、掌握与人沟通的技巧	(310)

第八章 说服对方的原则

一、避免与对方争论	(321)
-----------------	-------

二、尊重对方的意见	(332)
三、承认自己的错误	(341)
四、友善地对待对方	(349)
五、让对方开口说“是”	(365)
六、给对方说话机会	(373)
七、让对方觉得那是他的主意	(380)
八、从对方的角度看问题	(383)
九、同情对方的意愿	(393)
十、超越对方的欲望	(399)
十一、让自己的意念戏剧化	(412)
十二、向对方不断提出挑战	(419)

第九章 成功说服型演讲

一、取得听众的信任	(423)
二、设法引起听众共鸣	(425)
三、带有热情和感染力	(427)
四、以友善的态度开始	(429)
五、要尊重和关爱听众	(431)
六、怎样成功地演讲	(432)
毕菲粹兹的演讲结构法	(434)
康惠尔的演讲计划	(434)
演讲前的准备	(435)
“一滴蜜”与“一加仑毒汁”	(436)
运用机智的技巧	(438)
用数字说服听众	(439)
学习名家演讲的经验	(440)
成功演讲范例	(441)

第十章 成功地进行谈判

一、杠杆作用的应用	(449)
-----------------	-------

二、满足和调和对方的需要	(451)
三、“双赢”谈判的技巧	(454)
真诚沟通,取得信任	(454)
成功开场,打破僵局	(461)
争取获得承诺	(464)
化解对立局面	(469)

第一章 让对方以愉快的心情与你交谈

一、真诚地关心对方

只有你真正关心他人，才能赢得他人的注意、帮助和合作，甚至最忙碌的重要人物也不例外。

当选后不久的美国新泽西州州长威尔逊，有一次赴纽约南社午餐，主席介绍说他是“美国未来的大总统”，这本来是对他的一种恭维和颂扬。而威尔逊又是怎样应酬的呢？首先威尔逊讲了几句开场白，之后接着说：“我转述一则别人讲给我听的故事，我就像这故事中的人物。在加拿大有一群钓鱼的人，其中有位名叫约翰逊的人，他大胆地试饮某种烈酒，并且喝得很多。结果他们乘火车时，这位醉汉没乘往北的火车，而是错搭往南的火车了。那群人发现后，急忙打电报给往南开的列车长：‘请把那个叫做约翰逊的矮人送到往北开的火车上，他喝醉了。’他们很快收到回电：‘请再详细一些，车里有 13 名喝酒的人，他们既不知道自己的姓名也不知道目的地是哪儿。’我威尔逊现在只确实知道自己的姓名，可是不能和你们的主席一样，确实知道自己的目的地是哪儿。”听众哈哈大笑。威尔逊接着又讲了一个滑稽的故事，使听众们心情非常愉快。从此，威尔逊的声名大振。

在处世策略中，怎样去和一群陌生人相处，打破彼此间的隔阂，且能顺利地把自己的意见和思想传达、灌输给他们，使他们能欣然接受，并赞成和拥护，变成自己的朋友呢？这个问题是大家都很关心并想了解和掌握的。

通过上面的例子，我们可以得到这样的启迪：要想使一群陌生人

顺利地被自己说服,从而欣然接受,并赞成和拥护你的意见和思想,你就首先要成为他们的朋友。交友是说服的开始。

那么,该如何去交友呢?卡耐基说:“为什么不向最得人缘的人去学习交友的技术呢?”那么,谁最得人缘呢?卡耐基回答说:“也许你明天就会在街上见到它。当你走到距离它 10 英尺附近,它就会向你摇头摆尾;如果当你停下来拍拍它,它就会高兴地向你表示亲热。而且它的这些表现绝对没有不良企图:既不会向你兜售房地产,也不是想同你结婚。”想必大家都明白卡耐基说的是什么了——一只可爱的狗。

不知你是否想过,狗是惟一不必为一日三餐而工作的动物。母鸡必须生蛋,奶牛必须产奶,猫必须抓耗子。但是狗只要对你表示友爱,就有饭可吃。

卡耐基曾回忆说:“在我 5 岁的时候,爸爸花了 50 美分买了只小黄毛狗送给我,我给它取名叫提比,它是我童年时代的快乐源泉。每天下午 4 点半钟左右,它会蜷曲在我家前院,用那对漂亮的眼睛注视着门前那条小路。一旦听到我的声音,或看到我拎着饭盒穿过小路,它就箭一般地飞跑过来迎接我,而且又蹦又跳,高兴地叫个不停。

“提比跟我做了 5 年的好朋友。后来在一个晚上——我永远忘不了那个悲惨之夜——在离我 10 英尺左右的地方,它被雷电击死了。提比的死,是我孩提时代的一个悲剧。

“提比从没读过心理学,其实它一点也不需要。凭着其天赋和本能,它在两个月内,凭借对人表示亲热而赢得了许多朋友;可是,一个人却很难在两年之内,为吸引别人的注意而交到朋友。”

正如卡耐基反复强调的那样:一个人只要真心地注意别人,两个月内就能比一个要别人注意他的人在两年之内所交的朋友还要多。

但可能大家都知道有些人常常终其一生向别人搔首弄姿,企图引起别人的注意。当然,这是枉费力气,因为人们根本不会注意你。他们注意的只是自己——不论早上、中午或是晚上。

纽约电话公司,曾对电话中的谈话做了详细的研究,想找出哪一

个词的使用频率最高。你大概猜到了,这个词就是第一人称的“我”。在 500 次电话中,这个词被使用了 3950 次。

当你拿起一张你也在内的集体照片,你最先看的是谁呢?

如果我们只是一味地想引起别人的注意,想给别人留下印象,我们就不可能交到许多真心、诚挚的朋友。一位真正的朋友,不是用这种方法结交而来的。

拿破仑曾试过这个方法,所以在最后一次与约瑟芬相聚的时候,他说道:“约瑟芬,我曾经是世界上最幸运的人,但是此刻,你却是这个世界上我惟一能够信赖的人。”而历史学家甚至怀疑,他是不是真的相信约瑟芬。

奥地利著名的心理学家阿尔弗雷德·亚德勒说:“凡不关心别人的人,必会在有生之年遭受重大困难,并且大大伤害其他人。也就是这种人,导致了人类的种种错失。”亚德勒这句话可以说是意味深长,耐人寻味。

一家著名杂志的编辑,曾在纽约大学主讲《短篇小说写作》时说,他每天都能收到数十篇小说故事,每个故事他只要读上一小段,便可以看出作者是不是真正关心他人。他说:“如果作者不关心他人,人们也必定不会关心他的小说故事。”

如果写作如此,可以相信,面对面的与人相处也更是如此。

据说曾经在纽约百老汇剧场轰动一时的神奇的魔术师霍华德·沙斯顿,40 年间观众多达 6000 万人,收入高达 200 万美元。听说他的技巧并不比其他魔术师高明,但是他有两件其他人所没有的法宝。第一,他能够在舞台上表现出自己的个性。沙斯顿是个表演大师,深懂人性。他在舞台上的每个动作、手势、声调,甚至扬眉微笑,都事先小心地演练过,连时间也精确地计算过。第二,沙斯顿最大的成功之处在于他关心观众。许多魔术师在面对观众的时候,也许会对自己说:“看啊,那里坐着的是一群蠢货,一堆土包子。看我是怎么把他们唬得目瞪口呆的吧!”但是沙斯顿却绝不如此。他每次上台的时候都对自己说:“我很感谢这些人来看我表演。是这些人使我的生活如此

愉快,我要尽量把绝活使出来让大家欣赏。”他宣称,在他走上舞台之前,绝不会忘记一再对自己说道:“我亲爱的观众,我爱我的观众。”实际上就等于沙斯顿经常和每一位观众都进行了“情感协调”,所以才会受到观众热烈的欢迎。

美国宾夕法尼亚州北华伦城的乔治·戴克,退休后为了打发时间,开始拉他那把旧提琴。然后,他又到处旅行去听音乐,结识了许多修养很深的提琴家。他以谦虚和友善的态度,对他所遇见的每位提琴家 and 他们的背景产生兴趣。他和许多伟大的提琴家交上了朋友。他又参加了许多比赛,很快地,美国东部的乡村音乐迷都知道“乔治叔叔”这个提琴家了。由于一直乐于关注别人,当大部分老年人都认为他们的时光已经过去时,乔治却为自己创造了一个新的生命。

这也正是西奥多·罗斯福异常受欢迎的重要原因之一,甚至连他的仆人都喜欢他,并因此为他写了本名为《仆人眼中的英雄—西奥多·罗斯福》的书。这位名叫詹姆斯·阿摩斯的仆人在书中写道:“有一次,我太太向总统先生问起什么是鹌鹑,因为她从没有见过,所以总统先生很详尽地描述了一番。没过多久,我们的电话铃响了,我太太跑去接,原来是总统先生亲自打来的,他在电话中说道,如果我太太从窗户向外看的话,也许可以看到有只鹌鹑正在窗外。像这一类的小事情,点点滴滴都显示出总统先生的优秀品质。他无论什么时候从我们的农舍经过,一定会过来看我们。有时虽然见不到我们,也可以听见他喊:‘呜—呜—安妮!’或是‘呜—呜—詹姆斯!’这是多么友善的招呼啊!”

哪一个仆人不喜欢这种主人呢?哪一个人不喜欢这种人?

有一天,离任两年的西奥多·罗斯福到白宫去拜访塔夫脱总统。他真诚地向所有的白宫旧仆人打招呼,所有的人,他都叫得出名字来,连厨房的小妹也不例外。

“当他见到厨房的欧巴桑·爱丽丝时,”亚奇巴特写道:“就问她是否还烘制玉米面包,爱丽丝回答他,她有时会为仆人烘制一些,但是

楼上的人都不吃。

“‘他们真不懂得品味。’罗斯福大声说道，‘我见到总统的时候一定这么告诉他’。

“爱丽丝端出一块玉米面包给他，他一边走，一边吃，同时在经过园丁和工人的身旁时，还跟他们打招呼……

“他对待每一个人，就同他以前一样。艾克胡福眼中含着泪说：‘这是将近两年来我们最快乐的日子，我们中的任何人，都不愿意把这个日子跟一张百元大钞交换。’”

美国新泽西州的一位业务代表由于对看似平凡的人给予同样的关心，使得他挽回了一个客户。这位业务代表名叫小爱德华·赛克斯，他曾在一篇报告中说道：“好几年前，我为强生公司在麻省一带拜访客户，其中之一是位于兴罕的药品杂货店。每次我到店里去的时候，总要先跟柜台的职员寒暄几句，然后才去见店主。一天，店主突然告诉我不用再去，他不想再买强生公司的产品，因为强生公司的许多活动都是针对食品市场和廉价商店而设，这对小药店的伤害不小。于是我落荒而走，开着车在镇里兜了好几个小时。最后，我决定再回到店里，至少也要把公司的情形解释清楚。

“走进店里的时候，我照常和柜台员工打招呼，然后进到里面见店主。店主见到我很高兴，笑着欢迎我回来，并且比平常多订了一倍的货。我十分惊讶，忙问发生了什么事。他指着柜台卖饮料的男孩说，在我离开店铺以后，卖饮料的男孩走过来告诉他，说我是到店里来的推销员当中少数几个会同他打招呼的人之一。他告诉店主，如果有什么生意值得做的话，应该就是我。店主同意这个看法，从此成了我最好的客户。我永远也不会忘记，对人关心是推销员必须具备的特质。”

还有一件类似的事情，由于对别人强烈地感兴趣和关注，使得查尔斯·伊里特博士成为有史以来最成功的一位大学校长。他当哈佛大学的校长达几十年之久。下面是伊里特博士的一个例子。有一天，大一学生克林顿到校长室去借 50 美元的学生贷款，这笔贷款获

准了。“接着我感激万分地致谢一番，正要离去的时候，”克林顿回忆道，“伊里特校长说：‘请再坐会儿。’然后他说：‘听说你在自己的房间里亲手做饭吃。我在念大学的时候，也这样做过。你做过牛肉狮子头没有？如果牛肉煮得够烂的话，就是一道很好的菜，并且一点也不会浪费。当年我就是这么煮的。’接着，他告诉我如何选择牛肉，然后如何切碎，用锅子压成一团，如何用温火去煮，放冷再吃。这让我受宠若惊。”

正如卡耐基所说：“只有你真正关心他人，才能赢得他人的注意、帮助和合作，甚至最忙碌的重要人物也不例外。”

卡耐基曾在布鲁克林文理学院讲授《小说写作》课程，他很希望能请到那些著名作家前来讲述他们的写作经验。于是就写信去，除了称赞他们的工作成就外，并且说明学生们如何希望得到一些忠言和成功的秘诀。

他给作家的每封信都签上 150 名学生的名字。他当然知道这些作家都很忙，所以附寄了一些希望他们回答的问题，以便节省他们备课的时间，那些著名作家很高兴接受这样的安排，便都答应前来。

卡耐基也用同样的方法，请来了西奥多·罗斯福总统内阁的财政部长莱斯礼·肖、威廉·詹宁斯·布莱恩、富兰克林·罗斯福和许多其他杰出人物，到课堂上为学生公开演讲。

如果我们想结交朋友，就要先为别人做些事情——那些需要花时间、精力、奉献、体贴才能做到的事。当温莎公爵还是威尔斯亲王的时候，曾有一次计划到南美旅行。旅行之前，他花了好几个月时间学习西班牙文，以便为当地的公开演讲做准备。南美洲的人因此特别爱戴他。

此外，我们还要在打听朋友们的生日上面动点脑筋。怎样打听呢？虽然你也许不相信星相学，但是你可以先问对方，是否相信一个人的生日跟一个人的个性和性情有关系，然后再请他把他的生日告诉你，然后把他的姓名和生日记下来，事后再转记在一个生日本子上，还可以把这些生日标明在你的日历上。如果当某人生日到了的