



二十一世纪
成功文库

Training Program for Tradesmen
戴尔·卡耐基

商务人员 口才训练

(全书)

巴比伦成功学会

特别推荐

- ◎ 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



二十一世纪
成功文库

戴尔·卡耐基

商务人员 口才训练

(全书)

中国档案出版社

责任编辑/田小燕

图书在版编目 (CIP) 数据

商务人员口才训练/王邦主编. —北京:中国档案出版社,
2001. 9

ISBN 7-80166-125-7

I. 商… II. 王… 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 063386 号

SHANGWU RENYUAN KOUCAI

XUNLIAN JINGYAO

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/北京师范大学印刷厂

规格/850×1168 1/32 印张/20.625 字数/400 千字

版次/2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

印数/3000 册

定价/33.80 元

序 言

他们为什么

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。

当课程结束时，班中的人自己组织了俱乐部，每两周集会一次，持续多年。费城的一个由 19 人的组成的小组，在冬季每月集会两次，已有 17 年之久。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。

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。

卡耐基先生逝世于二十世纪五十年代，但他所开创的事业是全人类的永久财富。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。

卡耐基毕生致力的事​​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。所以，这本荟萃了卡耐基有关这一问题的思想与文字的书，实在是卡耐基成功学的精华。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，踌躇满志，卓越出众。

戴尔·卡耐基 二十世纪美国伟大的成功学家、人际关系学家、成人教育家。他毕生的事业和最大的贡献，是为成人（主要是商务人员）创立了一整套叫做“有效说话与影响他人的技巧”的训练方法。他的各种著作几乎被译成每一个国家的文字，他的训练方法也风靡全球。从政府首脑到商界领袖，从中产阶级到普通百姓，卡耐基培训机构造就了上千万的毕业生，影响了几代人的生活与命运。本书荟萃了卡耐基谈话艺术与训练经验，凝聚了这位人生导师对人性的洞察和他所创立的成功学的精华。

无论在私人访问中，还是在公开发言中，只要你的一切言谈，能善用我所说的技巧，一定能使你在公司、政府机关、民间组织和家庭中，踌躇满志，卓越出众。

——卡耐基

责任编辑：田小燕

二十一世纪成功文库

王少君 主编

1 《商务人员口才训练》

戴尔·卡耐基

2 《一分钟巨人》

艾伯特·彼尔顿

3 《个性与成功》

艾伯特·彼尔顿、詹姆斯·阿伦

4 《高效率人的24小时》

阿诺德·本尼特

5 《一个穷孩子的奋斗》

霍拉蒂·奥格

目 录

上 编

第1章 有效交谈的基本原则

1 要想钓到鱼，得问鱼儿吃什么/4

◇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，疲乏、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。

2 给对方真诚的赞赏/15

◇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：“这里躺着一个人，他懂得如何与比他聪明的人打交道。”

3 为什么要批评别人呢/28

◇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。

4 如何从本书中获益/42

◇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。

◇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

1 先对别人感兴趣/48

◇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。

2 微笑的力量/59

◇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。

3 他人的姓名——最甜美的声音/66

◇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。”

4 倾听他人诉说/73

◇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。

5 发现他人的兴趣/81

◇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。

6 让对方感到自己重要/85

◇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

1 为什么要争论呢/98

◇波恩互助人寿保险公司为他们的推销员定了一个规矩：“不要辩论！”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。

2 太直率有用吗/104

◇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。

3 如果错了，当即承认/109

◇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。

4 何不从友善开始/115

◇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。

5 让对方开口说“是”/121

◇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。

6 让他人多说话/126

◇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：不停地说下去。尤其是那些推销员，他们更容易犯这种毛病。

7 把自己的观点变成对方的/131

◇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？

8 从对方立场看事情/136

◇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。

9 同情对方的意愿/139

◇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。

10 激发对方高尚的动机/146

◇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。

11 使自己的意图戏剧化/152

◇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。

12 让对方面临挑战/155

◇“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

1 称赞并欣赏他人/160

◇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。

2 间接地指出他人的错误/166

◇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。

3 先说自己的缺点/169

◇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。

4 以提问代替命令/172

◇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？”

5 保全他人的面子/175

◇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。

6 称赞最微小的进步/179

◇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。

7 假定对方有一种美德/183

◇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。

8 使缺点显得容易克服/186

◇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。

9 让对方喜欢去做/189

◇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。

10 写出有效信件/192

◇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有效果的。

第5章 通向卓越之路

1 结交新朋友，获取广泛拥戴/202

◇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。

2 动人心弦，赢得忠诚/209

◇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。”

3 不同的人，不同的方法/222

◇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。

4 说服别人支持你的计划/237

◇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怀疑的时候，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。

5 撑起雨伞，遮挡批评/249

◇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

1 分析一下你的谈话能力/258

◇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。

2 你的声音、姿态和用词/266

◇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。

3 兴致勃勃地交谈/272

◇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。

4 说话的对象与条件/281

◇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。

5 两种风景/288

◇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 编

第7章 当众讲话的基本原则

1 培养当众讲话的勇气和自信/298

◇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。

2 充分准备会带给你信心/318

◇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。

3 当众说话的三项基本技巧/334

◇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。