

三/最/从/书

· 励志文库 ·
LIZHIWENKU

卡耐基 沟通的 艺术

全集

(美) 卡耐基 (Carnegie, D) / 著
何喜明 / 编译



人类史上最著名的成功激励大师卡耐基
三大经典著作之一!

影响力仅次于《圣经》，
70多年常居励志类畅销榜，成功学领域的奇迹!

说话的能力是成功的捷径，能言善辩的人，往往使人尊敬、受人爱戴、得人拥护。

北方联合出版传媒(集团)股份有限公司
万卷出版公司

The Quick and Easy Way
to Effective Speaking

卡耐基

沟通的
艺术 全集

戴尔·卡耐基 著
何喜明 编译

北方联合出版传媒（集团）股份有限公司

 万卷出版公司
WANJUAN PUBLISHING COMPANY

© 卡耐基 2012

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基沟通的艺术全集 / (美) 卡耐基
(Carnegie, D.) 著; 何喜明编译. -- 沈阳: 万卷出版公
司, 2010.5 (2012.9重印)


(三最丛书)

ISBN 978-7-5470-0921-5

I. ①卡… II. ①卡… ②何… III. ①人间交往—通
俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第078482号



项目创意/设计制作/ 

卡耐基沟通的艺术全集

责任编辑 刘应诚 李 婧
出 版 者 北方联合出版传媒 (集团) 股份有限公司
万卷出版公司
联系电话 024-23284090
邮购电话 024-23284050 23284627
电子信箱 vpc_tougao@163.com
经 销 各地新华书店发行
印 刷 北京联华宏凯印刷有限公司
版 次 2010年7月第1版 2012年9月第5次印刷
开 本 180mm × 255mm 1/16 20印张
字 数 415千字
书 号 ISBN 978-7-5470-0921-5
定 价 39.80元

丛书所有文字插图版式之版权归出版者所有任何翻印必追究法律责任

“一个人的成功，有15%取决于人的技术知识，而85%取决于人类的工程——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”可见，沟通在人们的工作和生活中的重要性。随着人类交流的广泛，拥有良好的沟通能力，会为您带来更多的成功砝码。鉴于此，我们精选了成功学大师戴尔·卡耐基的佳作，来帮助您解决沟通中遇到的问题。

戴尔·卡耐基（1888年—1955年）是美国现代成人教育之父、人性教父、人际关系学鼻祖，美国著名的心理学家和人际关系学家，美国著名的企业家、教育家和演讲口才艺术家，他是20世纪最伟大的成功学大师。

早在20世纪上半叶，当经济不景气、不平等，战争等恶魔正在磨灭人类追求美好生活的心灵之时，卡耐基以他对人性的洞见，利用大量普通人不断努力取得成功的故事，又通过他的演讲和著作唤起无数陷入迷惘中的人们的斗志，激励他们走向成功。卡耐基一生致力于人性问题的研究，运用心理学和社会学知识，对人类共同的心理特点，进行探索和分析，开创并发展出一套独特的演讲、推销、为人处世、智能开发于一体的成人教育方式。接受卡耐基教育的有社会各界人士，其中不乏军政要员，甚至包括几位美国总统。千千万万的人从卡耐基的教育中获益。

美国《时代周刊》评论他：“除了自由女神，卡耐基或许就是美国的象征。”肯尼迪总统评价他：“卡耐基留给我们的不仅仅是几本书和一所学校，其真正的价值是：他把个人成功的技巧传授给了每一个想成功的年轻人。”

卡耐基在实践的基础上撰写而成的著作是20世纪最畅销的成功励志经典，其代表作品有：《沟通的艺术》、《人性的弱点》、《人性的优点》、《美好的人生》、《快乐的人生》、《伟大的人物》、《友谊的秘密》、《人性的光辉》和《卡耐基人际关系学》等。他的这些作品都收在《卡耐基成功学全集》里。这些书出版之后，立即风靡全球，先后被译成几十种文字，被誉为“人类出版史上的奇迹”。

本书《卡耐基沟通的艺术全集》主要以卡耐基《沟通的艺术》为蓝本，同时收集大量卡耐基生前讲课的记录，加以整理。全书主要分为三个部分，第一部分：每个人都能成为沟通专家。主要讲述了在日常生活中，如何更好的和他人沟通：一方面在与他人的相处过程中要关心他人、尊重他人、适当的赞美他人。另一方面还要注意与他人沟通时候的声音、肢体语言、微笑的表情等自身内在的东西，从而达到高效的谈话。第二部分：想成为演说大师并不难。这部分主要讲述

想要做好一次生动的演讲我们该如何准备，战胜上台演讲时的恐惧感，让自己的演讲更精彩。在演讲的过程中既要语言简洁、流畅，还要抓住观众的心理，用通俗的语言引起听众的共鸣。同时加以幽默风趣的语言和适当的肢体语言，使整个演讲的过程轻松愉快，达到预期的效果。第三部分：谈判高手是怎样炼成的。这部分主要讲述了在商务谈判中，我们如何制订详细的谈判方案，从而获得成功的谈判。在谈判之前我们要搜集相关的信息，明确谈判目标，制定具体的谈判方案，多加练习。在谈判的过程中要遵循双赢、对事不对人、公平的原则，从而营造一个良好的谈判氛围。

全书在编撰的过程中注意理论性、实用性和可读性的统一。书中结合一个个生动的案例，全面、系统、详细地介绍了人际沟通中的基本知识和方法。好的沟通能力不是天生的，而是后天培养的结果，希望通过阅读本书，让您与他人交流更加准确得体，幽默风趣；演讲时，有条不紊，神采飞扬；与他人谈判时，抓住要害，步步为营。

第一章 与他人相处的秘诀

- 第1节 关心他人/2
- 第2节 尊重他人/3
- 第3节 赞美他人/5
- 第4节 记住别人的名字/6

第二章 如何进行一场成功的谈话

- 第1节 在生活中运用演说技巧/9
- 第2节 获得陌生人的信赖/10
- 第3节 说话切忌啰唆/13
- 第4节 善于倾听别人/15

第三章 谈话时的声音与动作

- 第1节 声音和声调/19
- 第2节 肢体语言/23
- 第3节 微笑的价值/29
- 第4节 得体的衣着/32

第四章 高效谈话的基本要则

- 第1节 快速掌握基本要则/34
- 第2节 增强自信心/39
- 第3节 高效谈话的要则/45

第五章 你应了解的批评技巧

- 第1节 不要直接指责别人的过失/50
- 第2节 巧妙的暗示胜过当面指责/54
- 第3节 不要伤害别人的自尊/57
- 第4节 争辩永远不会令人信服/60

第5节 赢得争论的方法就是避免争论/64

第6节 让别人乐意做你所建议的事/67

第六章 教你如何说服别人

第1节 从对方的角度来观察事情/70

第2节 从他人的观点来看问题/74

第3节 引起他人的渴望/77

第4节 谈论对方想要的/79

第5节 强调双方的共同目标/82

第6节 人是接受提示的动物/84

第7节 用欲望克服欲望/85

第8节 诉诸高贵的动机/87

第七章 当你面对批评时

第1节 从容地面对指责/90

第2节 勇敢承认你的错误/92

第3节 做自己最严格的批评者/95

第4节 恶意的批评都是来自嫉妒你的人/97

第5节 如何面对不公正的批评/99

Part two 想成为演说大师并不难

第一章 好口才会带给你成功

第1节 爱德华·威格恩先生的故事/104

第2节 寇蒂斯医生的故事/105

第3节 裘·卡本特先生的故事/106

第4节 口才带给你难以想象的成就/107

第二章 如何感染听众

第1节 怎样做好演讲准备/111

第2节 极富生命力的演讲/117

第3节 让听众对演讲感同身受/120

第三章 教你掌握多种演讲风格

- 第1节 激励行动的简洁演讲/125
- 第2节 以解释、说明为目标的演讲/132
- 第3节 以说服为目标的演讲/139
- 第4节 即席演讲/143

第四章 战胜你的恐惧

- 第1节 你最害怕的是什么/147
- 第2节 大演说家也怕演讲/150
- 第3节 不要让恐惧占据你的心/152
- 第4节 自信是成功的第一秘诀/155
- 第5节 决心是成功的前提/157
- 第6节 对你的讲话燃起热情/158
- 第7节 讲出你的信念/159
- 第8节 时刻不忘目标/160
- 第9节 熟能生巧/162

第五章 你该持有的演讲态度

- 第1节 尊重你的听众/165
- 第2节 谦虚/167
- 第3节 坦率真诚比技巧更重要/167
- 第4节 自持力/169
- 第5节 保持你的本色/170

第六章 你的演讲会获得成功

- 第1节 巧妙消除紧张情绪/172
- 第2节 简单扼要/174
- 第3节 开始就要抓住听众的心/176
- 第4节 使用通俗的语言/182
- 第5节 引起听众的共鸣/183
- 第6节 使用能影响别人行动的语言/188

第7节 精彩的结束/190

第七章 让你的演讲更精彩

第1节 引起听众的兴趣/195

第2节 和听众建立融洽的关系/197

第3节 带有感情色彩/199

第4节 将你的语言具体化/202

第5节 再现自己的经验/204

第6节 应用形象的比喻/205

第7节 应用视觉方法/207

第8节 应用特殊的例证/209

第9节 恰当运用幽默/211

Part three

谈判高手是怎样炼成的

第一章 你一定会成为谈判高手

第1节 人生就是一连串的谈判/214

第2节 谈判的动机是需要/216

第3节 谈判高手应当具备的能力/220

第4节 取信于人是谈判者的最高信条/222

第5节 诚心诚意地投入谈判/224

第6节 学会及时退出/226

第二章 如何为谈判做准备

第1节 搜集相关信息/230

第2节 明确谈判目标/236

第3节 选择谈判的时间/240

第4节 确定谈判的地点/242

第5节 理想的谈判人员/244

第6节 制订具体的谈判方案/251

第7节 进行演习/252

第三章 透视谈判原则

第1节 双赢原则/255

第2节 对事原则/257

第3节 公平原则/259

第四章 成功谈判的五个阶段

第1节 导入阶段：营造良好的谈判气氛/261

第2节 告示阶段：充分有效的信息交流/266

第3节 交锋阶段：说服对方/273

第4节 妥协阶段：讨价还价/278

第5节 协议阶段：大功告成/297

第一篇

Part one 每个人都能成为沟通专家

人类之所以被称为万物的灵长，就是因为人们具有语言和思想，然而以语言和行为准确地表达自己的思想却并不是一件容易的事情。每个人都不是天生的社交高手，一切与人沟通的能力都来自于后天的学习。虽然人的能力有所差别，但是只要掌握了一定的技巧，在实践中多加练习，每个人都能成为沟通专家。



第一章 与他人相处的秘诀

每个人的内心都是一个复杂的世界，想走进一个人的内心世界是相当艰难的。如何与他人相处呢？应该尽量做到让每一个与你交往的人，不论多么卑微，都能感觉到你对他的重视和关心，有时一句恰当的赞美之词会拉近你与他人的距离。

第1节 关心他人

如果你想让别人喜欢你，或培养真正的友情，就要诚挚地关心别人。这不仅能够帮助别人也能帮助自己。

要表示你的关切，必须是诚挚的，这跟其他人际关系一样。不仅使付出关切的人有所收获，接受这种关切的人也是一样。它是条双向道，当事人双方都会受益。

在纽约长岛参加卡耐基课程的马汀·金斯柏曾提到，一位护士给他的关切深深地影响了他的一生：

“那天是感恩节，我只有10岁，正住在一家市立医院，第二天就要动一次大整形手术。我知道以后几个月都是一些限制和痛苦了。我父亲已去世，我和我妈住在一个小公寓里，靠社会福利金维持生活。那天我妈刚好不能来看我。

“那天，我完全被寂寞、失望、恐惧的感觉所压倒。我知道妈妈正在家里为我担心，而且是孤零零的一个人，没人陪她吃饭，甚至没钱吃一顿感恩节晚餐。

“眼泪在我的眼眶里打转，我把头埋进了枕头下面，暗自哭泣，全身都因痛苦而颤抖着。

“一位年轻的实习护士听到我的哭声，就过来看看。她把枕头从我头上拿开，拭去了我的眼泪。她跟我说她非常地寂寞，因为她必须在这天工作而无法跟家人在一起。她又问我愿不愿意和她共进晚餐。她拿了两盘东西进来，有火鸡片、马铃薯、草莓酱和冰淇淋甜点。她跟我聊天并试着消除我的恐惧。虽然她本应4点就下班的，可她一直陪我到将近11点才走。她一直跟我玩、聊天，等到我睡了才离开。

“我过了许多的感恩节，但这个感恩节永远不会消失，我还记得那沮丧、恐惧、

孤寂的感觉，突然一个陌生人的温情使那些感觉消失了。”

哈佛大学校长查尔斯·伊里特博士之所能成为一位杰出的大学校长，也是因为他对别人无限地尊重。

一天，一个名叫克兰顿的大学生到校长室申请一笔学生贷款，被获准了，克兰顿万分感激地向伊里特道谢。正要退出时，伊里特说：“有时间吗？请再坐一会儿。”接着，克兰顿十分惊奇地听到校长说道：“你在自己的房间里亲手做饭吃，是吗？我上大学时也做过。我做过牛肉狮子头，你做过没有？要是煮得很烂，这可是一道很好吃的菜呢！”接下去，他又详细地告诉学生怎样挑选牛肉，怎样用文火焖煮，怎样切碎，然后放冷了再吃。

“你吃的东西必须有足够的分量。”校长最后说。

了不起的哈佛大学校长！有谁会不喜欢这样的人呢？

任何人都喜欢那些欣赏和关心他们的人。第一次世界大战结束的时候，德国的威廉皇帝为了保全自己的生命逃往荷兰，人民对他恨之入骨，不少人想把他碎尸万段，或者活活烧死，可是却有一个小男孩写了一封简单而诚挚的信给他。这个小男孩说：“不管别人怎么样，我永远只喜欢威廉当我的皇帝。”这封信把威廉深深地打动了，他邀请小男孩同他的母亲一起去见他。不久，威廉同小男孩的母亲结婚了。这是一件富有传奇色彩的真实的事情。我们从中可以悟出一个道理——人是需要别人对他感兴趣的。

努力学会为别人效力，做那些不惜花时间、精力和诚心诚意为别人设想的事情，这样才能获得真正的朋友。

卡耐基指出，如果你要别人喜欢你，或是培养真正的友情，就要对别人表现出诚挚的关切。这既能帮助别人也能帮助自己。

第2节 尊重他人

人们最迫切的愿望，就是希望自己能受到重视，因此应学会尊重他人，满足对方的自我成就感。

人类的行为有一条重要的原则，如果你遵循它，就会为自己带来快乐，如果你违反了它，就会陷入无止境的挫折中，这条法则就是：“尊重他人，满足对方的自我成就感。”如杜威教授曾说：人们最迫切的愿望，就是希望自己能受到重视。卡耐基认为，打动人心的最佳方式是跟对方谈论他最珍贵的事物。当你这么做时，不但会受到



欢迎，也会使生命获得升华。

只要曾经拜访过罗斯福的人，都会惊讶于他的博学。不论你是个普通百姓，还是政治家、外交官，他都能针对你的特长而谈。当罗斯福知道访客的特殊兴趣后，他会预先研读这个人的资料以作为话题。因为罗斯福知道，抓住人心的最佳方法，就是谈论对方所感兴趣的事情。

所以，如果你希望别人喜欢你，就要抓住其中的诀窍：了解对方的兴趣，针对他所喜欢的话题与他聊天。

卡耐基指出，你遇到的每个人，都认为自己在某些方面比你优秀；而一个绝对可以赢得对方欢心的方法是，不着痕迹地让他明白，他是个重要人物。

哲学家经过千年的沉思，悟出人类行为的奥妙，就是这股力量促使人类创造了文明。古圣先贤一再教导我们：己所不欲，勿施于人。

你希望周围的人喜欢你，你希望自己的观点被人采纳，你渴望听到真正的赞美，你希望别人重视你……

那么让我们自己先来遵守这条诫令：你希望别人怎么待你，你先怎么对待别人。

不要想等你做了大官、干了大事业后才开始奉行这条法则，只要你随时随地遵循它，就会为你带来神奇的效果。

实际上，每个人都有他的优点，都有值得他人学习的长处，承认对方的重要性，并表达由衷的赞美，就能够化解许多冲突与紧张。

如果你想每天得到快乐，决不能责怪你夫人的治家本能，也不能拿她和你母亲作不利的比较。相反，你要经常赞美她把家治理得井井有条，而且要公开表示你很幸运娶了一个既有内在美又有外在美的女人，甚至当牛排像羊皮、面包像黑炭时，也不要抱怨，只要说这些东西做得没有平常的那么好，她就会在厨房里拼命努力，以达到你所期望的程度。

当然，不要突然开始这么做——否则她会怀疑的。

你可以从今天晚上或明天晚上开始，买一束花或一盒糖，多说些关心的话，多对她温柔地微笑……如果每对夫妻都能这么做的话，世间还会有那么多的离异发生吗？

所以，如果你希望别人喜欢你，那么就去尊重别人，让对方认为自己是个人物，满足他的成就感。

卡耐基认为，尊重别人还应当表现在尽量减少对别人的伤害上。一个和谐人际关系的基础是彼此之间互不伤害。

“一个伟大的人，”卡莱尔说，“以他待小人物的方式，来表达他的伟大。”

包布·胡佛是一位著名的试飞员，并且常常在航空展览中表演飞行。一天，他在圣地亚哥航空展览中表演完毕后飞回洛杉矶。不料，在空中300英尺的高度，飞机的两

具引擎突然熄火。他运用熟练的技术，操纵飞机勉强着陆，飞机严重损坏，所幸的是没有人受伤。

在迫降之后，胡佛的第一个行动是检查飞机的燃料。正如他所预料的，他所驾驶的第二次世界大战时的螺旋桨飞机，居然装的是喷气机燃料而不是汽油。

回到机场以后，他要求见见为他保养飞机的机械师，那位年轻的机械师正为所犯的错误极度难过。当胡佛走向他的时候，他泪流满面。他的失误导致了一架非常昂贵的飞机损坏，还差一点使得三个人失去了生命。

你也许以为胡佛必然大为震怒，这位极有荣誉感、事事要求精确的飞行员必然会痛责机械师的疏忽。但是事实上，胡佛并没有责骂那位机械师，甚至没有批评他。相反，他用手臂抱住那个机械师的肩膀，对他说：“为了显示我相信你不会再犯错误，我要你明天再为我保养飞机。”

不要责怪别人，我们要试着了解他们，要试着明白他们为什么会那样做。这比批评更有益处，也更有意义得多；而这也孕育了同情、容忍，以及仁慈。“全然了解，就是全然宽恕。”

第3节 赞美他人



常常在别人身上寻找你能羡慕和称颂的东西，并且告诉他。

我们中很少有人认识到我们是多么需要鼓励。而我们又必须时时从赞赏的温馨中感到乐趣，否则就会失去我们的自信。我们内心深处有让人离不开，被人敬慕的需要。但是，除非我们从别人那儿听到称赞的话，要不然我们如何能知道我们是被人珍爱的朋友或伙伴呢？任何想要改善跟别人关系的人，只需要向他人表示出一种同情的理解。表达这种理解及给他人以重要且值得尊敬的感觉的方法归结起来便是：常常在别人身上寻找你能羡慕及称颂的东西——并且告诉他。

我们每个人内心都有一幅自己的画像，一个自我形象。当我们为我们的自我形象感到骄傲时，我们便感到自信而潇洒，我们会竭尽全力。当我们为我们的自我形象感到羞惭时，我们便试图把它藏起来而非表现它。我们变得充满敌意，难以相处。

一个人的自尊被激发起来后，奇迹就会在身上发生。他忽然间对其他人更喜爱，变得更和善，同周围的人更易相处合作。称赞是帮助他人使他的自我形象保持鲜明光耀的光亮剂。这同你做出称赞有何相干呢？大有关系。你有着在别人身上表演那种奇迹的能力。在你给他的自我形象增加光彩时，你使得他乐意喜爱你并与你合作。



称赞有助于磨去日常接触中的棱棱角角。这一点在婚姻生活中更为显著。这也许是人们更多地忽略了称赞自己的家人的缘故。能机敏地在合适的时候说些令人鼓舞的话，这是一个丈夫或妻子应该掌握的幸福家庭生活最重要的条件。

孩子尤其渴求称赞、肯定和欣赏。一位年轻的母亲向她的牧师讲了一件令人心碎的事：“我的儿子很淘气，我经常责骂他。可是有一天他表现特别好。那天晚上，我把他安顿在床上后准备下楼时，我听见他在哭泣。我发现他把头埋在了枕头里。他抽泣着问：‘妈妈，我今天难道不是一个特别乖的孩子吗？’”

“这个问题像把刀一样刺进了我的身体。”那位母亲说道，“他做错事时，我快地纠正他。然而当他循规蹈矩的时候，我却疏忽了。我竟一句夸奖的话都没说就把他放上了床！”

费点心在你孩子身上找点什么来称赞，你会发现他的才能与态度会得到改善。通过表扬来鼓励是使得人们尽其所能的最为行之有效的方法。

正如艺术家让人从美中找到快乐一样，任何掌握了称赞艺术的人会发现，它使得称赞者和被称赞者同样感到幸福。

第4节 记住别人的名字

一个最简单、最明显、最重要的得到好感的方法，就是记住别人的姓名，使别人觉得重要！

卡耐基曾经说：“记住对方的名字，并把它叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。而若是把他的名字忘了，或写错了，就会处于非常不利的地位。”

有时候要记住一个人的名字真难，尤其当它不太好念时。

一般人都不愿意去记它，心想：算了！就叫他的小名好了，而且容易记。推销员锡得·李维拜访了一个名字非常难念的顾客。他叫尼古得玛斯·帕帕都拉斯，别人都只叫他“尼古”。李维说：“在我拜访他之前，我特别用心地念了几遍他的名字。当我用全名称呼他：‘早安，尼古得玛斯·帕帕都拉斯先生’时，他呆住了。过了几分钟，他都没有答话。最后，眼泪滚下他的双颊，他说：‘李维先生，我在这个国家十五年了，从没有一个人会试着用我真正的名字来称呼我。’”

美国钢铁大王安德鲁·卡耐基成功的原因何在呢？

他被称为钢铁大王，但他自己对钢铁的制造懂得很少。他手下有好几百个人，都比他了解钢铁。

但是他知道怎样为人处世，这就是他发大财的原因。他小时候，就表现出组织才华和领导天才。他十岁的时候，就发现人们对自己的姓名看得惊人的重要。他就利用这项发现，去赢得别人的合作。举例说明：他孩提时代在苏格兰的时候，有一次抓到一只兔子，那是一只怀孕的母兔。他很快就有了一整窝的小兔子，但没有东西喂它们。可是他有一个很妙的想法，他对附近那些孩子们说，如果他们找到足够的苜蓿和蒲公英，喂饱那些兔子，他就以他们的名字来替那些兔子命名。

这个方法太灵验了，安德鲁·卡耐基一直忘不了。

长大之后，他在商界利用同样的方法，赚了好几百万。例如，他希望把钢铁轨道卖给宾夕法尼亚铁路公司，艾格·汤姆森当时正担任该公司的董事长。因此，安德鲁·卡耐基在匹兹堡建立了一座巨大的钢铁工厂，取名为“艾格·汤姆森钢铁工厂”。

安德鲁·卡耐基这种记住及重视朋友和商业人士名字的方式，是其领导才能的秘密之一，他以能够叫出自己手下许多员工的名字为傲。他很得意地说，当他亲任主管的时候，他的钢铁厂从未发生过罢工事件。

多数人不记得别人的名字，只因为不肯花必要的时间和精力去专心地、重复地、无声地把名字耕植在他们的心中，他们为自己找借口：太忙了。

但他们可能不会比前总统富兰克林·罗斯福更忙，可他却花时间去记忆，而又说得每个人的名字，即使是他只见过一次的汽车司机。

富兰克林·罗斯福知道一个最简单、最明显、最重要的得到好感的方法，就是记住别人的姓名，使别人觉得重要！

但我们有多少人这么做呢？

当我们被介绍给一个陌生人，聊上几分钟，说再见的时候，我们大都已不记得对方的名字。

一名政治家所要学习的第一课是：“记住选民的名字就是政治才能，记不住就是心不在焉。”

记住他人的姓名，在商界和社交上的重要性，几乎跟在政治上一样。

法国皇帝，也是拿破仑的侄儿——拿破仑三世得意地说，即使他日理万机，仍然能够记得每一个他所认识的人。

他的技巧非常简单。如果他没有清楚地听到对方的名字，就说：“抱歉，我没有听清楚。”如果碰到一个不寻常的名字，他就说：“怎么写法？”

在谈话的过程当中，他会把那个人的名字重复说几次，试着在心中把它跟那个人的特征、表情和容貌联想在一起。

如果对方是个重要的人物，拿破仑就要更进一步。一等到他旁边没有人，他就把