



卡耐基 口才术

刘文秀◎著

让你增辉无限的
说话技巧大全集

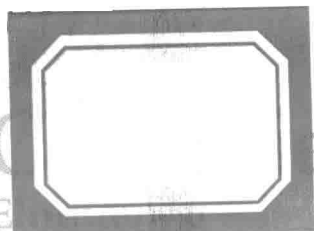
世界最具影响力的**励志经典**

全球**最实用**的口才技巧全集

亿万成功者广泛追捧的完美**口才修炼术**

深层挖掘语言技巧，充分展现口才魅力

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

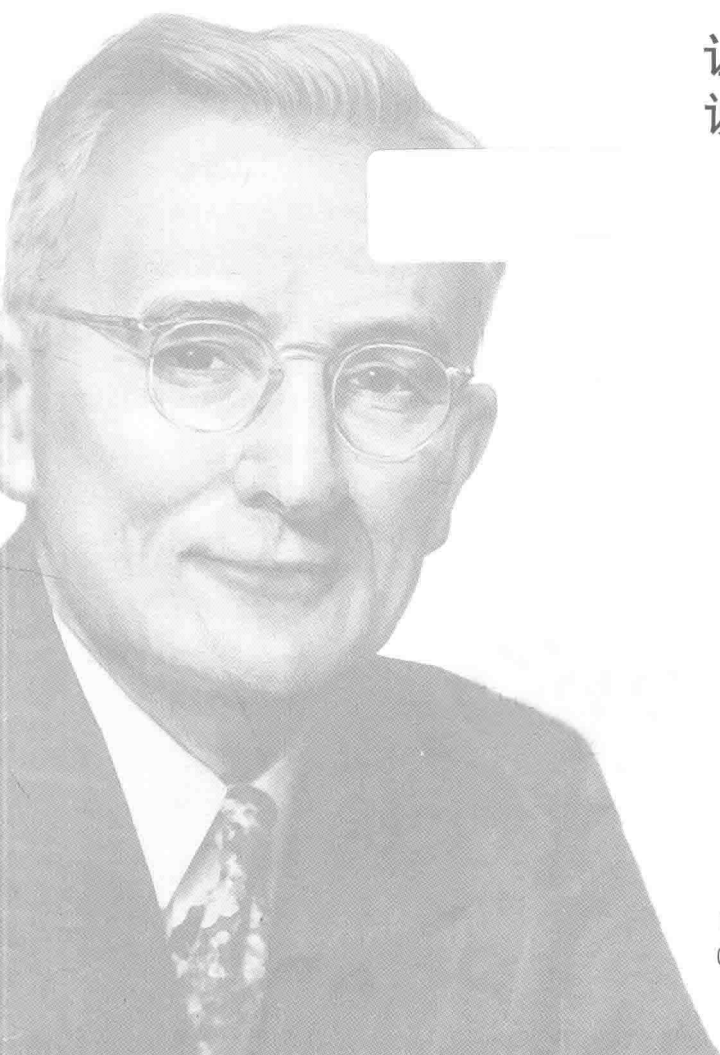


Skills

刘文秀◎著

卡耐基 口才术

让你增辉无限的
说话技巧大全集



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基口才术：让你增辉无限的说话技巧大全集/刘文秀著.
—北京：中国法制出版社，2014.6

(益智汇)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 5451 - 3

I. ①卡… II. ①刘… III. ①口才学 - 通俗读物

IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 126576 号

策划编辑：王 玥 (wangyue. fz@ gmail. com)

责任编辑：郭会娟

封面设计：周黎明

卡耐基口才术：让你增辉无限的说话技巧大全集

KANAIJI KOUCAISHU; RANGNI ZENGHUI WUXIANDE SHUOHUA JIQIAO DAQUANJI

著者/刘文秀

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/710 毫米×1000 毫米 16

版次/2014 年 7 月第 1 版

印张/18 字数/280 千

2014 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5451 - 3

定价：39.80 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址：<http://www.zgfsz.com>

市场营销部电话：66033393

值班电话：66026508

传真：66031119

编辑部电话：66078191

邮购部电话：66033288

(如有印装质量问题，请与本社编务印务管理部联系调换。电话：010 - 66032926)



假如你因为紧张、胆怯或语无伦次而影响自己的思想表达，那么，你的人格、个性和魅力也将被遮挡和掩盖。如何才能在一大群人面前从容而立、侃侃而谈呢？自信和勇气是必需的，但光有这两样显然不够，我们还要勤于学习、加强口才训练。

说话，看似一项简单的活动，只要没有生理缺陷，上下嘴唇一碰，原始语言便生成了。但要把话说得有水平、有意思、有效果，却不那么简单；而要做到口吐莲花、能言善辩、打动人心，就更加不容易了。

卡耐基先生曾经说过：“一个人事业成功的因素当中，有85%来自于语言沟通能力，15%依赖于专业知识。”可见，说话对人类来说具有不可估量的作用。卡耐基的语言教育课程也正是基于此而开创的，并在全世界广泛传播，卡耐基先生也因此受到数以千万计学员的顶礼膜拜。《时代周刊》曾这样评价卡耐基：“除了自由女神，只有卡耐基是美国的象征。”就他的影响力而言，这句话一点儿都不为过。

俗话说：一句话让人跳，一句话让人笑。说话能力的高低体现着一个人的内涵与素养。一个说话讲究艺术的人，说出的话常常是说理切，举事赅，择辞精，喻世明；轻重有度，褒贬有节，进退有余地，游刃有空间；可陶冶他人之情操，亦可为济世之良药；可以体现个人的雄才大略，更能提高个人的社会地位。

会说话的人让人看到光明，使人有“与君一席话，胜读十年书”之感。相反，不会说话的人则会被人低估能力，甚至可能被人扭曲形象。一个人即使思想如星星般熠熠生辉，即使勤奋得如一头老黄牛，即使知识渊博得像一部百科全书，但若缺

乏良好的谈吐能力，成功的机遇还是会比其他人要少得多，也往往难以达到自己理想的目标。所以，只有巧妙地运用语言艺术，因人而异地交流，才能改变一个人的命运。

鉴于此，《卡耐基口才术》一书应运而生。本书共分九章，集卡耐基口才艺术之精华，从理论上讲述了卡耐基先生毕生总结的说话艺术的基本途径、技巧等。我们还从日常生活角度出发，每章选取多个生动有趣的案例，讲述如何与不同的人说话，如父母、客户、对手、朋友、恋人等；如何在不同场景下说话，如求职面试、情感交流、推销、演讲、谈判、酒桌等。总之，该书是一本通俗易懂、生动有趣且实用性很强的口才训练宝典。



第一章 肢体语言：此时无声胜有声的境界

第1节 卡耐基教你如何运用肢体语言

眼睛里有说不尽的话 / 002

微笑是维持谈话的催化剂 / 006

手势是语言的辅助工具 / 003

穿着也是一种语言 / 009

说什么话，就用什么样的姿态 / 004

第2节 灵活运用肢体语言的经典案例

过于自信的大学生 / 012

今天你笑了没有 / 019

展示风度，辅助教学 / 012

一定要做个有心人 / 020

典型的中国绅士：周润发 / 013

处于压力之下 / 021

第一夫人的形象 / 014

领袖间的差距 / 022

总统的趣事 / 015

触摸鼻子 / 022

语文老师上课 / 015

鞠躬礼 / 023

Poker Face / 016

主持人的风采 / 024

拒绝 / 017

抢劫超市 / 024

服装的重要性 / 018

回避行为 / 025

小姐，你改变了我的一生 / 018

说谎 / 025

眼睛泄露了秘密 / 026

察言观色助谈判 / 027

不好意思告别 / 028

单腿站立 / 029

喜欢观察的大卫 / 029

十分重要的“道具” / 030

第二章 情感交流：让对方看到你赤诚的心

第1节 卡耐基教你如何加强情感交流

从关心对方开始 / 034

用爱与父母沟通 / 034

让朋友更出色 / 036

说话要酌情而定，点到为止 / 037

玩笑过火会伤人 / 039

忠言也能不逆耳 / 041

病床前的安慰语 / 042

不要过度地说同情、怜悯性的话 / 044

第2节 加强情感交流的经典案例

亲和力极强的首相 / 045

幽默的回信 / 046

巧用嫉妒 / 046

作家与乞丐 / 047

什么样的话给人什么样的感觉 / 047

妙语打动岳父 / 048

好妻教子 / 049

跟“上帝”说话 / 050

林肯维护内阁大臣与他的友情 / 050

甜言蜜语传真意 / 051

马克思的求婚故事 / 052

蒙哥马利夫妇的甜言蜜语 / 052

友善的力量 / 053

“泼冷水”的危害 / 054

父母吵架时的劝说艺术 / 054

妻子的鼓励挽救了丈夫 / 055

60年的恩爱堡垒 / 056

一场虚惊后的感情交流 / 056

父母的道歉 / 057

要求从赞美开始 / 058

幽默是绝佳的“润滑剂” / 059

学会宽容的女教师 / 060

善于记忆人名的吉姆 / 061

尊重员工的老板 / 062

快乐的夫妻 / 062

“善待”房客的房东 / 063

第三章 委婉拒绝让对方开心接受你的“No”

第1节 卡耐基教你如何委婉拒绝他人

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| 拒绝的艺术 / 066 | 装聋作哑，答非所问，装傻充愣表拒绝 / 071 |
| 拒绝的时候绕个圈子 / 069 | 利用他人的意思表拒绝 / 072 |
| 沉默也是一种拒绝 / 070 | 拒绝的态度要温和 / 072 |

第2节 学会委婉拒绝的经典案例

- | | |
|------------------|--------------------|
| 当萧伯纳遇到了女明星 / 074 | 市长的诚恳 / 085 |
| 能得多少枚金牌 / 074 | 我有 60 亿欧元的资产 / 086 |
| 闰年生日 / 075 | 上马还是下马 / 086 |
| 被妈妈骂了 / 076 | 委婉拒绝的语言艺术 / 087 |
| 一定要保守秘密 / 077 | 被拒绝了，怎么办？ / 088 |
| 如何与推销员打交道 / 077 | 大忙人卡耐基 / 088 |
| “不”字难说 / 078 | 戴高帽子 / 089 |
| 装傻充愣表拒绝 / 079 | 面试保姆 / 090 |
| 哲学 vs 婚姻 / 080 | 模糊表态 / 091 |
| 妻管严 / 080 | 颜触拒绝齐宣王 / 092 |
| 求职 / 081 | 在伟人头像上拉屎 / 093 |
| 你说是谁？ / 082 | 背光理论 / 093 |
| 大熊猫病了 / 083 | 完美退场 / 094 |
| 先进工作者 / 083 | 大提琴不会喝茶 / 095 |

第四章 化解尴尬：失语困境并不是无药可解

第1节 卡耐基教你如何化解尴尬

- | | |
|---------------------|------------------|
| 以幽默的语言摆脱尴尬 / 098 | 调转话头而言其他 / 103 |
| 应对突发事件，缓解场面尴尬 / 100 | 调侃一下自己 / 104 |
| 站在对方的角度说话 / 102 | 面试口误时要及时补救 / 106 |

第2节 失语补救的经典案例

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 化解地铁上的尴尬 / 106 | 诚恳道歉，利益共赢 / 117 |
| 政客的绯闻 / 107 | 翻译风波 / 118 |
| 玛丽教授的公开课 / 108 | 尴尬场面，妙语解围 / 119 |
| 一碗水的故事 / 109 | 将错就错的代价 / 119 |
| 不愧是萧伯纳 / 110 | 消除偏见，拒绝尴尬 / 120 |
| 化解尴尬 / 111 | 年轻的肯尼迪 / 121 |
| 不是枪支，而是酒杯 / 111 | 奇思妙答 / 122 |
| 巴尔扎克的回信 / 112 | 内政问题有必要向其他国家保证吗？ / 123 |
| “反美示威”怎么成了迎宾了呢？ / 113 | 老多了 / 123 |
| 大发明家爱迪生 / 114 | 谁是英雄 / 124 |
| 非正式会晤 / 114 | 顺水推舟表祝贺 / 124 |
| 男人生孩子 / 115 | 背叛了各自的阶级 / 125 |
| 肯尼迪的机敏反击 / 116 | 质量太差了 / 126 |

第五章 讲演魅力：让竞争对手也为你鼓掌

第1节 卡耐基教你如何增加演讲魅力

- | | |
|-------------------|----------------|
| 开头决定成功与否 / 128 | 如何进行即兴演讲 / 131 |
| 把最良好的态度献给听众 / 129 | 回味无穷的结尾 / 133 |

第2节 增加演讲魅力的经典案例

- | | |
|------------------|-------------------|
| 陈毅的演讲 / 135 | 我有一个梦想 / 139 |
| 言不在多，达意则灵 / 135 | 演讲前的提问 / 140 |
| 晚会上的演讲 / 136 | 周恩来的延安演讲 / 140 |
| 借用别人的语言的演讲 / 136 | 丘吉尔的设问式演讲 / 141 |
| 熟读在心的演讲 / 137 | 村长演讲 / 142 |
| 演讲者的临场应变能力 / 138 | 幽默的斯大林演讲结束语 / 142 |
| 把景象运用在演说中 / 138 | 马云的演讲 / 143 |

- 把数据形象化 / 144
- 赞美听众后妙不可言 / 145
- 用友谊靠近听众 / 145
- 与听众互动的演讲 / 146
- 演讲中的魔法公式 / 146
- 用细节打动人 / 147
- 用经历和情景打动人 / 148
- 提出重点要简明 / 148
- 不要把事情说复杂化 / 149
- 用事实说话 / 150
- 演讲理由要充分 / 150
- 演讲内容要清晰 / 151

第六章 职场恭维：披着羊皮潜伏在办公室

第 1 节 卡耐基教你如何学会职场恭维

- 要牢记他人的名字 / 154
- 如何跟上司说话 / 156
- 工作关系中的协调 / 158
- 勇敢承认自己的错误 / 160
- 正确指出别人的错误 / 161
- 谨慎谈加薪问题 / 164

第 2 节 学会职场恭维的经典案例

- 消除隔阂 / 165
- 付出多少得到多少 / 166
- 提要求的高招 / 167
- 针锋相对不是口才 / 168
- 职场口语 / 169
- 与其争论不休，不如保持沉默 / 169
- 坦诚对答 / 170
- 请同事帮忙 / 171
- 闪避式回答 / 171
- 恰当地跟上司说话 / 172
- 巧妙承认错误 / 172
- 被批后应该怎么说话 / 173
- 应对别人试探你的隐私 / 173
- 跟老是叹气的同事聊天 / 174
- 轻易排除是非 / 175
- 遇到“俗不可耐”的人 / 175
- 同事间的小间谍 / 176
- 同事间打招呼 / 177
- 有些私事也可以拿出来讲 / 177
- 接受同事的零食 / 178
- 有话好好说 / 178
- 在办公室里诉说不幸 / 179
- 选择恰当时机诉苦 / 180
- 有条理地诉说苦衷 / 180
- 职场不宜针锋相对 / 181
- 让恶女变乖 / 181
- 巧对新上司 / 182
- 越级报告是一大“禁忌” / 183

第七章 推销有术：推销出去的不仅是商品

第1节 卡耐基教你如何向别人推销

- 提问是吸引客户兴趣的好办法 / 186
- 准确判断顾客的性格和心理 / 190
- 建立顾客信任决定推销成功与否 / 187
- 推销自己要懂得应变 / 191
- 解答顾客提出的异议才能留住顾客 / 189

第2节 提高推销艺术的经典案例

- 诚恳推销 / 192
- 说话要有感情 / 202
- 扑灭“上帝”的欲望 / 193
- 推销梳子的高手 / 202
- 直截了当地推销 / 194
- 用生动的描述勾起顾客的购买欲 / 203
- 赞扬顾客的推销员 / 194
- 具有人情味的销售语言 / 204
- 适当否定推销的产品 / 195
- 善于示弱 / 204
- 变换推销角色 / 196
- 借助成交顾客增强销售说服力 / 205
- 把不好的变成好的 / 197
- 买车记 / 206
- 让产品自己说话 / 197
- 认同客户意见以消除争议 / 207
- 推销调查要仔细 / 198
- 高帽效应 / 208
- 农夫卖玉米 / 198
- 与谈判高手的对决之战 / 209
- 导向式推销 / 199
- 林语堂的自我推销 / 210
- 推销斧头给总统 / 200
- 制造压力的总裁 / 211
- 主动为客户找理由 / 201
- 专业的擦鞋匠 / 212

第八章 酒桌敬酒：让对方不拒绝你的酒杯

第1节 卡耐基教你如何在酒桌敬酒

- 酒桌上不可不知的礼仪 / 214
- 拒绝敬酒的妙招 / 219
- 敬酒的学问，要记住 / 215
- 敬酒时几个要注意的细节 / 221
- 坐哪里与怎样点菜的学问 / 217
- 以敬酒来宽慰、激励或祝贺他人 / 223

第2节 酒桌敬酒必读的经典案例

- 千杯不醉才会说话 / 225
- 拒绝喝酒的高手 / 226
- 反驳灌酒的妙招 / 226
- 宴请客人的酒桌文化 / 227
- 如何跟外国人喝酒 / 228
- 吃菜也是一种语言 / 229
- 女将出马，以情动人 / 229
- 喝完酒如何离开酒桌 / 230
- 酒后要管住自己的嘴 / 231
- 适度的赞美加激将 / 231
- 酒桌敬酒潜规则 / 232
- 酒桌不问私事 / 233
- 美女失败的酒桌接待 / 234
- 部长为什么对小王冷淡了 / 234
- 周总理的口才令人心悦诚服 / 236
- 罚酒三杯 / 237
- 合理地劝酒 / 238
- 抓住对方的漏洞拒酒 / 239
- 祝酒词的结尾 / 240
- 您动口，我动手 / 241
- 抓住时机，拉近关系 / 241
- 酒后慎吐真言 / 242
- 和陌生人喝酒，巧接话茬 / 243
- 应对女人敬酒有妙招 / 244
- 活跃酒桌气氛 / 245
- 酒桌上不要轻易承诺他人 / 246
- 一人向隅，举座不欢 / 246
- 酒后不宜乱开玩笑 / 247
- 马屁一定要在酒桌上拍 / 248

第九章 谈判双赢：你赢了并不代表对方输

第1节 卡耐基教你如何实现谈判双赢

- 环顾左右，迂回入题 / 252
- 谈判中的试探性提问 / 253
- 取得谈判胜利的方法 / 254
- 商务谈判，拒绝有招 / 256
- 积极突破谈判中的僵局 / 257

第2节 实现谈判双赢的经典案例

- 安空调 / 258
- 有谁没犯过错 / 259
- 好厉害的工程师 / 259
- 声东击西 / 260
- 通过分析利害得失，施加压力 / 261
- 原则性与灵活性兼顾 / 262

以客观为据 / 263

突如其来的变故 / 264

行程满满 / 265

舒适的谈判环境 / 265

一定要了解对方的谈判习惯 / 266

谈判勿吃“回头草” / 267

不轻易答复，吊起对方的胃口 / 268

出尔反尔 / 269

打好谈判外围战 / 270

这是一只什么表？ / 271

他们从来没有要过专利费 / 271

激燃对方的自尊之火 / 272

想法有所改变了 / 273

怎样和上司谈判 / 274

从对方得意的事情说起 / 275

表面利益最大化 / 275

欲擒故纵 / 276



第一章

肢体语言：此时无声胜有声的境界

著名的人类学家雷·博维斯特对 20 世纪 70、80 年代的上千次谈判过程和销售进行了深入的研究。其结果表明，商务会谈中，有 60% 至 80% 的决定是在肢体语言的影响下做出的。同时，当人们与陌生人初次见面时，60% 至 80% 的评判观点都是在最初不到四分钟的时间里即已形成。此外，研究结果还指出，当进行电话谈判时，能言善辩的人往往会成为最终的赢家，可是，如果谈判是以面对面交流的形式来进行的话，情况就大为不同了。在一次面对面的交流中，语言所传递的信息量，在总信息量中所占的份额还不到 35%，剩下超过 65% 的信息都需要通过非语言交流的方式来完成。所以，肢体语言在我们的日常交流中，起着至为重要的作用，也是最重要的交流手段之一。

了解肢体语言，恰当地运用肢体语言，可以使你与他人的交流更为顺畅，亦可为你的生活增添色彩！本章所述的肢体语言，涉及生活中的方方面面，理论深入浅出，细致缜密，故事生动活泼，且具有代表性，是你提升与他人沟通能力的必备技巧。

第1节 卡耐基教你如何运用肢体语言

眼睛里有说不尽的话

俗话说，眼睛是心灵的窗户，是人们内心世界最直接也最真实的反映。言谈举止间，说话者的喜、怒、哀、愁、乐皆由眼睛向对方传达；对方不一定非要根据说话者说出的话来获取信息，“会说话的眼睛”所传达出的感情，往往比声音、言辞要直接得多。

孟子曰：“存乎人者，莫良于眸子，眸子不能掩其恶。”柯云路说过：“目光是一种更含蓄、更微妙、更有力的语言。”

当人们彼此进行交流时，眼睛的开闭、目光持续的时间、瞬间的眨眼以及其他许多细小变化和动作，都能向对方传达出信息。

例如：在人与人交谈中，正视对方，是尊重对方的体现；斜视对方，是蔑视对方的体现；看的次数多，表明说话者对对方很重视或是心存好感，反之，则表明说话者对对方很反感；眼睛眨动的次数频繁，表示说话者此时的心理状态是开心、喜悦，当然，如果说话者是频繁而急促地眨眼，说明他很内疚，但也有可能是他正在撒谎；如果在谈判时，有一方不停地转动眼球，表明他正在打什么新主意或是会提出一些新的条件，谈判的另一方一定要做好充足的心理准备。

此外，在日常交流中，我们都有过不敢直视对方的经历，这并不代表我们对对方不够尊重，而是因害羞，或是有什么难言之隐，所以不敢和对方有直接的眼神交流；当两个怀有敌意的说话者正互相紧盯着彼此时，如果其中一方突然把眼睛移向别处，则表明他此时很胆怯，想要逃避、退缩。

因此，当我们与人谈话时，一定要根据谈话的对象、内容、场合、气氛，恰当地运用目光语，这样才能达到良好的谈话效果。

法国前总统戴高乐，在做公开演说或电视讲话时，从不戴墨镜，因为他很注重通过眼睛来交流感情；无产阶级革命导师马克思、恩格斯也都是善于运

用目光语的典范。

当某一个人在谈话中说出几句俏皮话或机敏的答辩时，马克思的眼睛总是在浓密的眉毛下快活地眨动，这是他对对方的机智、俏皮所做出的即时回应；恩格斯在观察人或事物的时候，他的目光从不停留在事物的表面，而是洞悉深处，所以总是给人以深邃之感。

手势是语言的辅助工具

人的身体的各个部位中，手是活动最为灵便的一个部分，手势语言是通过手和手指活动来传递信息的。手势语言种类繁多、含义丰富，没有一个固定的模式。在社交往来中，灵活多变的手势是身体语言最重要的角色。所以，手势利用的好坏，往往是身体语言运用成功与否的关键。若想成为一个出色的谈话者，认真观察生活，刻苦训练手势，并将之付诸实践是非常必要的。

在不同场合，不同手势都有各自的含义。比方说，你在路上用手势与一个朋友打招呼，有的手势使人很远就感受到你的热情和欢欣；有的手势却使人感到漫不经心；有的手势使人觉得你洋洋自得；有的手势告诉别人你非常忙，正要赶着去办一件紧急的事情；有的手势又能告诉别人你有要紧的事同他谈，请他等一下……

当你在交际场合遇到熟人时，如距离较远，一般可举手招呼，也可点头致意，还可脱帽致意；遇到不熟悉的朋友，可点头或微笑致意；送别客人或朋友时，可举手致意，或挥手致意，也可挥手帕致意，或挥动帽子致意。手的挥动幅度越大，表现的感情也就越强烈。

此外，在交谈中双方互相握手、互递物件和拍拍肩膀等，都能表达特定的含义。这些手势，有的成为谈话的一部分，成为加强语言力量、丰富语言色调的重要因素；有的则代替了语言，独立起着交流作用。

手势语言运用得是否恰当自然，直接关系到说话者的形象。在日常交际中，既要避免用手指直接指向对方等不良习惯，也要避免像木头人一般呆滞死板地站立着，更要防止手势动作过于泛滥、轻佻作态等情况的发生。有些人在讲话时，几乎每一句话都要配上一个手势，给人多此一举的感觉。另外一些人则由于过于紧张，控制不住自己的手，连续地重复着一种机械动作，

而这种动作不论是与他的语言内容，还是与当时的气氛都没有任何关系。这些多余的动作，反而会给听众非常厌倦的感觉。

因此，在我们的日常口才实践中，一定要加强自身的修养，努力做到手势动作优雅、适当贴切，才能充分发挥手势语言传情达意的功用，增强口才表达的效果。

说什么话，就用什么样的姿态

一个步伐矫健、轻松敏捷的人，往往能给人一种年轻、健康、精神焕发的感觉；一个步伐稳健、端正有力的人，常常能够给人以庄重、沉着和自信的印象；同时，一个步履蹒跚、弯腰弓背、垂首无神、摇头晃脑的人，往往会给人以丑陋庸俗、无知浅薄或是精神压抑的印象……由此可见，体态姿势是衡量一个人雅俗或粗鄙的重要标尺。优雅且礼节性的体态姿势是文明与修养的表现，也是一个人良好素质的反映。

日常生活中，一些失礼、不雅的动作、姿势屡见不鲜，比如，有人在交谈时喜欢高跷二郎腿、随心所欲地搔痒、习惯性地抖腿，或是将两手夹在大腿中间和垫在大腿下，或是张开两腿呈现“大”字形，或有女性在场时，半躺半坐、歪歪斜斜地靠在座椅上……这些都是非常不雅的表现，会给人留下缺乏教养、低俗轻浮、散漫不羁的不良印象。

因此，在人与人的交流中，不同的体姿对一个人整体形象的塑造有着很重要的作用，它和人的相貌同等重要。如果一个人“站没站相，坐没坐相”，即使相貌再漂亮也会大打折扣。英国哲学家培根认为，相貌的美高于色泽的美，而秀雅合适的动作的美，又高于相貌的美，这是美的精华。

在社会交际中，对姿势的基本要求是：秀雅合适，端庄稳重，自然得体，优美大方。具体地说，对各种姿势有以下要求：

1. 端正的立姿

在各种场合，都要力求做到“站如松”，即站得端正、挺拔、优美、典雅。这是立姿的最基本要求。

站立时，应头正颈直，双眼平视，嘴唇微闭，下颌微收，挺胸直腰，上体自然挺拔，双肩保持水平，两臂自然下垂，手指并拢且自然微屈，双手中