



人生顿悟力之社交篇

卡耐基社交艺术 与处世智慧

[美] 戴尔·卡耐基◎著 毕俊峰◎译



THE ART OF INTERPERSONAL
RELATIONSHIP

实现有效的人际交流，关键在于掌握社交的艺术
本书告诉你：如何恰到好处地表达自己并说服他人，
从容应对工作、生活中人际沟通的挑战

古吴轩出版社

中国·苏州



卡耐基社交艺术 与处世智慧

[美] 戴尔·卡耐基◎著 毕俊峰◎译



THE ART OF INTERPERSONAL
RELATIONSHIP

古吴轩出版社

中国·苏州

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基社交艺术与处世智慧 / (美) 戴尔·卡耐基著; 毕俊峰译. — 苏州: 古吴轩出版社, 2016. 9

ISBN 978-7-5546-0741-1

I. ①卡… II. ①戴… ②毕… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 199779 号

责任编辑: 蒋丽华

见习编辑: 顾熙

策 划: 张 历

装帧设计: 沈加坤

书 名: 卡耐基社交艺术与处世智慧

著 者: [美] 戴尔·卡耐基

译 者: 毕俊峰

出版发行: 古吴轩出版社

地址: 苏州市十梓街458号

邮编: 215006

Http://www.guwuxuancbs.com E-mail: gwxcbs@126.com

电话: 0512-65233679

传真: 0512-65220750

出 版 人: 钱经纬

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

开 本: 900×1270 1/32

印 张: 7

版 次: 2016年9月第1版 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5546-0741-1

定 价: 32.80元

自序

从逆境中崛起

三十五年前，我靠推销卡车过活。可是，我对卡车的工作原理一点儿也不懂，不仅如此，在我心里，我根本就不想弄懂那些讨厌的玩意儿。那时，我收入很少，生活困顿，不得不蜗居在西大街56号的一间廉价出租屋里。

那个让我深恶痛绝的屋子不仅十分简陋，而且环境极为恶劣——墙壁上、地面上，到处都爬满了蟑螂。它们张牙舞爪、横行无忌，这场景实在令人作呕。我那仅有的几条褪了色的领带，极不情愿地“待在”泛黄的、斑驳的墙壁上。

一天上午，当我伸手去取其中的一条领带时，受惊的蟑螂成群结队地四散奔逃。那种情形让我目瞪口呆、不知所措，甚至现在想

起那一堆堆的蟑螂，我仍然脊背发凉、不寒而栗。那时，我怨天尤人，每天长吁短叹，看不起自己，也看不起自己的工作——正是推销卡车这种低劣的工作，让我不得不蜷缩在比贫民窟强不了多少的地方，让我只能去肮脏不堪、四处漏风的低等饭馆里吃劣质饭食。

想想都让人恶心，满地的蟑螂，满屋子的苍蝇、蚊子，以及各种腐臭难闻的气味，你怎么可能有食欲？！毫无疑问，那时，我是全纽约市里最不快乐的年轻人。

难道这就是生活？难道我的一生就注定要这样度过？干着一份备受歧视的活儿，住着蟑螂遍地的廉租房，吃着劣质的、没有一点儿营养的饭食……想着想着，我的头越来越疼，简直快要裂开了。我的这种头疼无药可治，它完全是沮丧、绝望、愤愤不平等心理因素导致的。而这就是我每天晚上孤零零一个人钻进那个凄苦冷清的栖身之所后必定要经历的煎熬。

老实说，最让我难以忍受的是，我在大学时期的那些瑰丽的梦想全都打了水漂……我渴望有空闲时间可以读书，渴望重拾大学时代的写作梦想。

我在心底对自己说，扔掉这个让我抬不起头的工作实在没有什么大不了的。我只想拥有一个多彩的人生，并不太在乎能赚多少钱——简言之，我要自己创业！

凭着年轻人的那股初生牛犊不怕虎的冲劲儿，我很快就做出了这个决定。现在看来，正是那个略显匆忙的决定彻底改变了我的生活，成就了现在的自我。那个决定使我绝处逢生，令我享受了过去三十五年的愉快时光，那种幸福感无疑是原先自怨自艾的我无法体会，也难以想象的。

那么，是什么促使我做出了那一伟大决定？不推销卡车，那我如何谋生？这得感谢教育，我有幸在密苏里州瓦伦堡州立师范学院上了四年大学。这真是不幸中的万幸！我有师范生的根基，我可以去当老师。

我设想着，我可以去夜校给成人上课。那样，我肯定会有许多闲暇来读书，我还可以举办讲座，写长篇小说或短篇故事。我梦想着“为生活而写作，为写作而生活”。那时，我觉得活人总不能让尿憋死了，上帝总会给我留条活路。

我自信满满地对自己说，我在大学里接受了对每个人的工作和生活都极有帮助的公众演讲训练。这显然是比大学里开设的其他课程更有价值的课程——这是我的肺腑之言。我从公众演讲里获益良多。演讲，改变了我原本胆小如鼠、畏首畏尾的个性，帮助我建立了自信，增加了我主动与人交往的勇气，培育和提高了我的人际交往技巧。

接受公众演讲训练的经历也生动形象地展现出，一个领导者，一定是勇于在公众面前从容不迫、条理分明地表达其思想的人。因此，我可以在夜校里开设这些方面的课程，给学生讲授公众演讲的方法——这就是我摆脱那份让我郁闷的工作之后全部的想法。

然而，理想很高远，现实却让我备受打击。我满怀豪情地向纽约大学和哥伦比亚大学的夜校班申请讲授公共演讲课的教席，不过，这两所全美知名的高等学府都以“人员已满，不需要另聘教师”为由而将我拒之门外。

消息传来，我就如冷水泼头一样失望到了极点。不过，这也许是命运和我开了个小小的玩笑。毋庸讳言，此时此刻，我由衷地感谢上帝，感谢他没有让我被那两所高校录取。否则，我很可能就没有机会去基督教青年会（Y.M.C.A.）的夜校上课。

基督教青年会夜校需要的，是具备真才实学的人。并且，来这里上学的成人学员，也都是想要摆脱在社会上受人歧视的境遇的有志青年。他们来这里的目的非常明确：拿到大学文凭，并且解决自己遭遇的问题。

在这些人中，普通职员期盼自己能在即兴发言时，不会刚说了一两句就因为怯场而晕倒在地。推销员期盼自己鼓起拜访“难对付客户”的勇气，掌握拿下“难对付客户”的沟通秘诀，而不必在这

类客户的楼下转了无数圈之后才有勇气上楼推销。

总之，来这里的人都抱着明确的实用目的：他们想要重塑自我形象，重建自信；他们想要事业有成，赚更多的钱来养活妻子和孩子。不仅如此，他们还用分期付款的方式支付我的授课费用。如果他们觉得我的这门课对他们没有多大帮助，就会果断地停止付钱。

上帝啊，你清楚，众口难调。不过，我既然领了分红——这只是利润的一部分，而非月薪，那么，假如我还想保住饭碗并尽可能地多挣钱，就不得不拼了命地授课。说老实话，这份工作很有挑战性，让我觉得压力山大。

我要谋生，我需要让学员心甘情愿地继续掏钱来上课，所以，我就非得不断地激发他们对这门课的兴趣。前面说过，这是一帮出奇务实的家伙。他们只看结果，他们想要让我帮他们解决与这门课有关系的一切问题。

没有办法，我只能绞尽脑汁，尽可能地让自己说的每句话、上的每节课，都会让他们有一种醍醐灌顶、豁然开朗的感觉。我心知肚明，除非我时时处处都能做到让他们眼前一亮，觉得没有白花钱，否则我只能卷起铺盖走人。

起初，我觉得这样上课太憋屈、太郁闷。不过，回过头来看，我惊喜地发现，那样上课实在是一种弥足珍贵的磨炼。

没过多久，我就发现了这份工作的乐趣，很自然地，我也越来越喜欢这份工作。眼见那些原本失意的人在我的精心点拨下，以闪电般的速度重拾自信，迅速成长，晋升加薪，工作、生活重新变得有滋有味，我由衷地为他们高兴，同时也大感意外。

那些课程所取得的巨大成就，完全出乎我的意料。谦虚一点说，也许，我从一开始就深知，我所开设的那些公共演讲课程一定会赢得成功。可是，我万万没有预料到，也难以想到，它们竟会如此成功！

在三个班的学员圆满完成公共演讲课的学习任务之后，基督教青年会主动提出，除了每晚五美元的课时费之外，他们很乐意再给我每晚三十美元的分红。看到自己的工作取得了实效，获得了雇主的认可与嘉奖，我高兴极了，工作也自然更卖力了。

除了教公共演讲课之外，我还从自己的教学经验出发，着手为成年人编写他们迫切需要的关于如何赢得友谊和影响他人等的人际关系方面的实战指导书。就这样，我写成了一本教材，我把它取名为《人性的弱点》。它是基于我在公共演讲课上与无数学员的交流沟通和观感体验而编写成的。

起初，《人性的弱点》只是我为自己的成人班编写的一本普通的教材。此外，我还编写了其他四本同样广受好评的书。《人性的弱点》系列图书竟会达到如此之大的销量，这实在是我始料未及的。

托它们的福，我或许已成为所谓的畅销书作者了。

我写这一系列励志书籍，目的很明确——正如罗伯特·史蒂文森（Robert Louis Stevenson）所说的：“无论身上的担子多么重，你都可以咬紧牙关扛到夜幕降临。无论工作有多累，你都可以圆满完成。假若你可以这样过每一天，你就能过上温馨甜美的生活，并使你自己成为一个耐心、细致、高尚的人。没错，这就是生命的真谛。”

目 录

第一部分 人际交往技巧篇 001

第1章

巧用社交技巧让你无往不利 / 003

1. 见贤思齐，真诚地赞美他人 / 004
2. 设身处地，善于察纳雅言 / 010
3. 记住别人的名字，是对他最大的尊重和重视 / 017
4. 懂得倾听的人更容易建立人脉，更有说服力 / 025
5. 让别人感觉到自己的重要性 / 030
6. 照顾别人情绪，给别人留面子 / 034
7. 掌握好批评的尺度 / 038
8. 给对方一个美名，会让他感觉更好 / 046
9. 对别人感兴趣，才能赢得更多的追随者 / 049

第2章

用语言引爆他人的情绪 / 053

1. 发自内心地赞美他人 / 054
2. 谈对方感兴趣的话题 / 059
3. 不要逞一时口舌之快 / 063
4. 巧妙地指出别人的错误 / 068
5. 行动是最有力的语言 / 077
6. 分清赞美和批评的主次 / 081
7. 坦承自己的错误 / 088
8. 真心实意地关爱他人 / 093
9. 设身处地为他人着想 / 101

第二部分 商业沟通技巧篇 107

第3章

谈判的艺术 / 109

1. 谈判要讲究策略 / 110
2. 谈判前要做好细节的准备工作 / 116
3. 谈判时要注意措辞 / 122
4. 在必要时选择退让 / 128
5. 把控谈判中的陈述技巧 / 134
6. 在谈判时适当提问 / 140
7. 掌握谈判中的回应技巧 / 144
8. 谈判中的拒绝技巧 / 149
9. 谈判中的说服技巧 / 154
10. 打破僵局的语言技巧 / 159

第4章

推销的艺术 / 165

1. 推销商品的谈话艺术 / 166
2. 推销中的应变技巧 / 172
3. 说服客户的技巧 / 176
4. 能够引起顾客兴趣的提问方式 / 181
5. 电话推销技巧 / 185
6. 怎样取得客户的信任 / 189
7. 不同层次的客户要用不同的推销技巧 / 194
8. 不同性格的客户要用不同的推销技巧 / 199
9. 处理客户异议的应变技巧 / 204

第一部分
人际交往技巧篇

第1章

巧用社交技巧让你无往不利