

王志波◎编著



# 卡耐基

## 经商秘笈

KANAIJI JINGSHANG MIJ

北京燕山出版社

# 卡耐基 商业秘笈

**图书在版编目(CIP)数据**

卡耐基经商秘笈/王志波编著. —北京:北京燕山出版社,  
1997.8

ISBN 978 - 7 - 5402 - 0847 - 9

I. 卡…

II. 王…

III. 成功心理学

IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 18267 号

责任编辑:梁 歌

北京燕山出版社出版发行

北京市灯市口大街 100 号 100007

新华书店经销

北京通州富达印刷厂印刷

700 × 1000 毫米 16 开本 20 印张 250 千字

2007 年 6 月第 2 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

定价:35.00 元

# 前 言

卡耐基是美国著名的教育家和演讲口才艺术家,也是著名的文化企业家,他在经济领域的成功不仅在于出色地经营了自己的企业和人生,而且在于他能将经商术完美地传授于他人,培养了一批又一批成功的企业家。在欧美的工商界,言必谈卡耐基,许多人以参加过卡耐基训练班为荣,借以表明自己所受的无可挑剔的经商智慧教育。更有一些企业,组织管理人员和员工集体参加卡耐基训练班,并以此作为上岗的合格标志。

与其他企业家不同,卡耐基不仅白手起家,从一个独闯天下的农家孩子一跃而成为百万富翁,而且他一生都致力于研究和借鉴他人的宝贵经验,包括前人和同时代的人。因此,卡耐基的经商经验和思想无疑更胜一筹。而与足不出户、闭门研究的企业经营思想家们不同的是,卡耐基又是一个勤勉经营、脚踏实地而有所悟的实业家,他所展现给世人的经商方法和技巧更具有实用性和可操作性。也许,这就是为什么各地卡耐基热此起彼伏、一浪高于一浪的根本原因所在。此书的出版,无疑对我们了解和掌握卡耐基的经商艺术是有帮助的。



# 目 录

## 目 录

### 第一章 卡耐基的经商心理学

|                |    |
|----------------|----|
| 一 心理胜于技能 ..... | 3  |
| 二 笑对所有挫折 ..... | 24 |
| 三 慎抓每次机遇 ..... | 46 |
| 四 创新优于求成 ..... | 60 |

### 第二章 卡耐基的经商关系学

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 一 掌握高超的用人之道 ..... | 81  |
| 二 巧妙地协调人际关系 ..... | 105 |
| 三 轻松愉快地获得合作 ..... | 127 |
| 四 恰如其分地保持友谊 ..... | 140 |

### 第三章 卡耐基的经商素质论

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 一 经商成功的心理要素 ..... | 161 |
| 二 期望赢得争论的误区 ..... | 182 |
| 三 创造奇迹的基本前提 ..... | 195 |
| 四 避免商场树敌的良策 ..... | 215 |



## 第四章 卡耐基的经商形象学

- 一 推销自己的形象 ..... 227
- 二 让别人做你希望的事 ..... 241
- 三 时刻把好自己的角色 ..... 250
- 四 开发自己的潜能 ..... 260

## 第五章 卡耐基的超级经商技能

- 一 乐于做事业的恋人 ..... 271
- 二 待顾客以诚实 ..... 279
- 三 融热诚于服务 ..... 289
- 四 别吝惜自己的同情 ..... 302



## 第一章 卡耐基的经商心理学





## 一 心理胜于技能

一个人心理素质良好,具有真正的自信心而不是虚荣心,他不只是自己有信心;有较高的追求,而且具有充实的文化气质和坚强的人格力量;同时也会实事求是、宽容大度地认识和对待别人。这样的人,也许不把功名成就、职务地位看作是最重要的,而是把“真实做人”和“积极生活”这个特征看作是最重要的。

心态不同必然导致不同的人格特征。

事实说明,对于人格缺陷和社会不良现象,不能只看作是道德品质和行为规范的问题,而应当从心理态度方面作进一步探讨,才能抓住问题的实质。

如今有些发了财的“大款”争相摆阔斗富。30万元一条狗,有人会买;40万元一桌宴,有人敢摆;至于上万元一双皮鞋,更是屡见不鲜。为什么这些“大款”们要如此摆阔斗富呢?根本原因不是钱多了烧得发昏,而是精神上的极度贫穷与物质上的富有,使他们的心理失去了平衡,唯有摆阔斗富才能寻求一点心理平衡。

我们不妨“设身处地”为某些“大款”着想一下:文人名士可以通过出书、办展、主演而名利双收;领导者可以通过讲话、报告、电视上露脸、报纸上占版而表明地位,而“款爷”们自己总觉得不在花钱上风光风光,岂不埋没了自己的价值?所以,这种人格缺陷主要不是由于不明事理而是由于精神贫穷、心态不良所导致的。正如一位摆阔的款爷对指责他的人说的:“荒唐?什么叫荒唐?不买狗,我买什么?!”如此解释倒也是实情真话。这位摆阔的款爷因为心态不良不以为自己荒唐,同样,在心态不良而又没钱摆阔的人看来这不是什么荒唐事而是实





在令人羡慕！

### 名人格言

时钟在谴责我把时间浪费。

——〔英〕莎士比亚

卡耐基  
基经  
商秘  
笈

与此相反,像李嘉诚、霍英东这样的企业家,其财富数以亿计,但他们决不屑于拿几十万元去买狗,去摆宴,而是拿出巨款去资助社会的文化教育事业和残疾人的福利。这种大仁大义、大善大智的人格和举措,是基于深刻理解社会与人生的心理素质和文化素质。

显然,心理态度不同必然导致人格与作为的不同,而且会有天壤之别。不良的心态是形成不良性格与不良人生的主要根源,一般容易造成胆怯、懒散、虚夸、嫉妒、过分的自我批判、过分的自我膨胀、思想狭隘片面、缺乏兴趣和想象等人格上的缺陷,在对待别人的态度上会有如下的表现:

其一,对强者或权威一味表示迎合、屈从和依附的态度。这不是那种发自内心的敬佩、信任和服从,而是一种没有自己头脑的胆小鬼和奴才式的态度;当面阿谀奉承,背后又表示不满,一旦地位上升,有点权势和依靠,就像媳妇熬成了婆子似地变得神气活现。

其二,对别人采取挑剔、盘查、贬低的态度。对别人的打算和隐私总有一种不可遏制的兴趣,而且总想把打听到的情况与自己相比较,一天到晚总是窥视别人的一举一动。对别人的缺点竭力指责,以衬托自己的高明;对别人的优点和成绩嫉妒得要命,以此来寻求心理平衡。这种人总是庸俗而愚蠢地发泄对别人的不满,主要是为了避免感到自己的卑微可怜。

其三,没有自信心的人容易产生攻击性和报复性的倾向。因为这种人内心虚弱,在与人发生矛盾冲突的时候,也就必然对别人讽刺挖苦,打击报复,攻其一点而不及其余,以此来掩盖自己的不良素质,他们往往倾向于自卑或自负以及庸俗狭隘的斤斤计较。这种人格缺陷既有害于自我发展,也有害于人际关





系。

相反,一个人心理素质良好,具有真正的自信心而不是虚荣心,他不只是自己有信心,有较高的追求,而且具有充实的文化气质和坚强的人格力量;同时也会实事求是、宽容大度地认识和对待别人。这样的人,也许不把功名成就、职务地位看作是最重要的,而是把“真实做人”和“积极生活”这个特征看作是最重要的。内在的充实感和自信心使他能够坦诚地正视自己,面对现实,以健康而平衡的心态做人处世。因而,他不必也不会做作地讨好别人,引诱别人,依附别人;他不必也不会挑剔别人,欺骗别人和攻击报复别人。他不需要把自己隐藏在虚情假意的后面,他不需要看到别人吃了亏或是不如自己才会心安理得,因为他所摒弃的正是自卑、怯懦、庸俗、自负、狂妄、懒散、嫉妒等不真实、不美好的自我形象,而自觉地追求和表现真实做人、积极生活、潇洒自如的自我形象。

人的外部素质是仪表、体态、口才、风度等表现能力与交际能力,也可以概括为口才与交际。它对于我们驾驭生活、改善人生的重要性怎样估计都不过分。做人处世,有谁不需要和别人打交道,和别人进行有效的交流呢?而且它是最为经济简便、广泛直接的信息交流的手段与方式,尤其对于担负组织领导、经营管理、宣传教育、公关文秘、贸易外交、调查采访、推销服务等工作职务的人们来说,更是一种特别重要的修养与能力。如今重视口才与交际能力的人越来越多了,但许多人只重视如何掌握方法与技巧,而不是着重于改变心态,这就没有抓住问题的关键。卡耐基早就强调“语言的突破”是突破心理障碍,发展积极心态。我们应当认准这条规律,口才的问题从敢说到会说,再到妙语连珠的巧说,都是由心理态度所决定的。

### 名人格言

我们感叹“生也有涯”,却活得好似“生也无涯”

——[美]詹姆森

一位代表本单位参加演讲比赛的年轻姑娘,一站到讲台上,脸就涨得通红,



两腿微微颤抖,说话的声音变调儿,呼吸也显得急促起来……突然,她刚说了几句就忘词了。她越发感到恐惧,好像所有人的目光都像利箭一样射向她。她想尽快躲避,但又不甘心临阵脱逃。她不能当众出丑,给本单位丢脸,可她唯一能感觉到的是心跳加快,越来越快,而脑子里一片空白,早已背熟的词句全都飞得无影无踪。她像落入了回旋加速器,头晕目眩丧气地跑回到自己的座位坐下……直到演讲会结束,她也没敢把头抬起来……

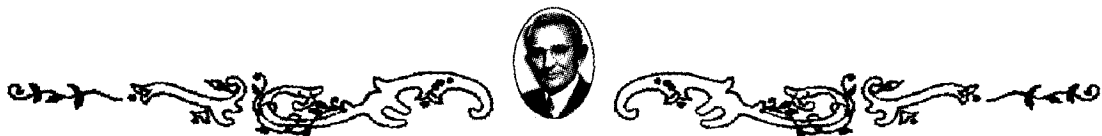
## 卡耐基经商秘笈

一位即将毕业的研究生,作为见习老师他第一次登上讲台,当学生起立,师生互致问候时,他想好的开场白不知跑到哪儿去了。惊慌中,他用颤抖的声音说了句:“同学们,再见!”同学们莫名其妙,面面相觑,见老师满脸绯红,不知所措,不由得哄堂大笑。他一阵冷场,但换来的不是镇静,而是脑门上涔涔的汗珠。当他下意识地掏出“手帕”揩汗时,台下又是一阵哄堂大笑。这是为什么?经一位学生暗示,他才发现自己手里拿的不是手帕,而是一只袜子——啊?!真该死!大概是昨晚洗脚时,不知怎么鬼使神差地把袜子装进衣兜了。他想避开几十双眼睛的聚射,抓起板擦擦黑板,整个课堂闹腾得翻了天。他窘得无法自控,无地自容,只好跑下了讲台,慌乱中一抬脚又踢翻了讲桌旁的热水瓶……

他们的失败在于自卑心理与消极心态引起的胆怯病。胆怯病大体有两种情况,一种是精神失常的病态,一种是个性上的自卑心理。对大多数人来说不是生理上有什么毛病,而是害怕紧张的心理引起了脸红、心跳、胃痉挛和出汗等生理上的变化。恐惧心理和紧张情绪必然会刺激感应神经系统,使之开始分泌出过多的肾上腺素,使机体处于警觉和紧急状态。于是,人体内就发生了异常的变化:心脏收缩的速度加快,随即出现心动过速的现象。皮肤和脾的血管时而收缩,时而扩张,脸面就会随之变得苍白,而后又变得通红,并增高皮肤的温度,造成出汗的现象……一般来说,这是心理素质问题,并不是天生如此,而包括家庭在内的各种因循守旧的精神文化潜移默化影响的结果。

这种当众表现、与人交际方面产生的胆怯恐惧心理却比世界上任何事物更能击垮一个人。这不是心理病态,而是心态消极。这说明解决口才与交际的问





题,改变消极心态也是一个极为重要的课题。

在演讲交际中出现的过度羞怯和紧张的情绪,从表面上看,好像是一个害怕当众表现,或是缺乏临场的经验。实际上并不是所处的环境造成的压力,而是一种害怕自我形象受到某种威胁和损害的消极心态。

俗话说:树要皮,人要脸。所谓“要脸”,就是特别关注自我形象在别人心目中是个什么样。每个人都有一种理想的自我形象,总是希望别人都以赞许的目光看待自己;每个人还都有一种社会的自我形象,总是希望在群众中和社交中大家都能喜欢自己;每个人也都有一种性别上、年龄上、职业上、家庭上,以及经济上的自我形象,总是希望自己在各个方面都能得到爱护和发展。这种关注和维护自我形象的意识,对于刚刚踏入社会、经验很少的年轻人来说,更是十分自然而强烈的。年轻人总有一些从未体验过的欲求和不便公诸于众的弱点和心愿。于是,自信与自卑、开朗与烦恼、大胆与怯懦、立志和消沉等互相矛盾的心理在他们身上往往混合存在,交替出现,因而他们也就特别关心自我形象在别人心目中会是什么样子,对周围的一切也就特别敏感。当某个人与陌生人接触,与异性交往、与权威人士交谈,或是当众讲话,以及参加某种比赛活动的时候,他就会不由自主地意识到自我形象面临着某种威胁和危险,总是担心自己说话不当、举止失措或是什么地方不如别人而当众出丑,贻笑大方;既害怕别人骂自己是“笨蛋”、“蠢货”、“没水平”又不愿听别人议论自己是“爱出风头”、“好表现”。总之,由于害怕丢面子,被人说三道四,所以才胆怯、腼腆、惊慌和恐惧。

### 名人格言

我荒废了时间,时间便把我荒废了!

——〔英〕莎士比亚

有一年,在北京举行第5届世界杯技巧比赛,我国的一位男选手夺取了全能冠军,为祖国争得了荣誉。中央台记者当场采访他,出人意料的是这位世界冠军面对记者的发问,竟张口结舌,不知所措,除了断断续续地说了十来个“这



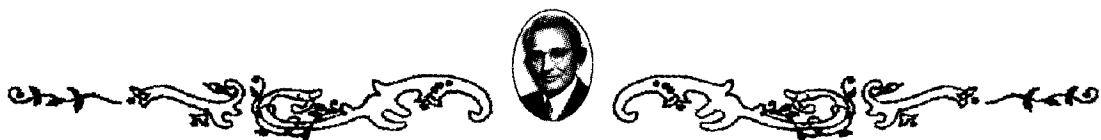
个”、“这个”和重复了几遍“我很激动”之外，一句像样的有实际意义的话也没吐出来，实在令人遗憾。

一个年轻的部队干部经人介绍和一个相当漂亮的女护士相识。姑娘对他的个头、模样也还称心，俩人就谈上了。姑娘到外地出差去了，俩人就靠鸿雁传情，好在小伙子肚子里有墨水，他在写信上下功夫，征服了姑娘的心。姑娘回来后，正赶上一个好友要调走，她便约小伙子一起参加聚会，为好友饯行，并且不无得意地给大家做了介绍，还有意让小伙子代表她俩发表祝酒辞，给他一个当众表现的机会。这下子小伙子懵了。平时他在单位就是个老实巴交的“闷葫芦”，不讲又怕姑娘扫兴，只好结结巴巴、语无伦次地说了几句，自己都不知道说了些什么，姑娘更是感到丢脸，表情立刻“晴转多云”。第二天，小伙子就收到了姑娘寄来的绝交信，俩人就这样分手了。

这种胆怯心理，不是少数人的问题，而是大多数人都程度不同地存在，其比例数字相当高：在青少年中大约占 80% 以上，而在已经工作多年有一定阅历的人当中差不多也占 50% 以上。这不能不说是一个社会性的难题。

记得 1984 年 10 月，我国接待了 3000 名日本青年来访。在中日两国青年的友谊联欢中，人们发现，不论是大庭广众场合的演讲，还是三五一伙的分散交谈，日本的男女青年大都洒脱大方，善于言谈。相比之下，我国的男女青年却大都显得过于拘谨，有些木讷，有些人甚至是“足将行而趑趄，口将言而嗫嚅。”即使是在日常生活中的聚会交际，许多人也往往是金口难开，过于拘谨的。在你推我让之中，小伙子变成了忸怩腼腆的大姑娘；而大姑娘更是“犹抱琵琶半遮面，千呼万唤始出来”。有些人甚至把不善言谈与交际当作为人老实正派的一大优点来标榜。如介绍对象时就常说：“我女儿呀可老实了，真的，连话都不会说！”不会说话有什么好呢？如果大家都是懦弱胆怯的“闷葫芦”，那就谈不上国家的现代化和人的高素质呢？

我们的学校教育和社会教育尽管有所发展，学科很多，唯独最广泛实用又最能促进人的口才与交际的学问被忽视或轻视了，几乎是一块空白，一片荒野，



这不能不说是极大的遗憾。不要说一般的院校没有开设这门课,就是专门培养教育、宣传、文秘、法律和经营管理人才的院校也没有开设这门课。这种重知识、轻能力,重理科、轻文科,而在文科中又重写轻说的倾向,已不利于提高人的素质和适应现代化建设的需要。

每个人都有一张嘴,一是用来吃饭,二是用来说话。能吃,而且能吃到美味佳肴、山珍海鲜,可谓有口福;善说,而且能说得妙语连珠,深入人心,可谓有口才。随着生活的改善,口福不浅的人是越来越多了,可是口才上乘者却寥寥无几,百里挑一。人类文明的显著标志正在于语言能力和心理素质,我们如果只重口福而轻口才交际,那真有些对不起造化,而只能退化了。

### 名人格言

你没有最有效地使用而把它放过的那钟点是永远不能返回了。

——〔俄〕列夫·托尔斯泰

长期以来,有一种习惯的看法,就是不把口才与交际能力看作是真才实学,也就更不会看作是人生的基本功和必修课了。有些人甚至认为能说会道、善于交际算什么?不过是要嘴皮子、见面就熟。其实,这是一种偏见和误解。至于“祸从口出”、“言多必失”和“少说为佳”的一类老话,更是一种自我束缚、自我压抑的消极心态。在实际生活中,确有一些人整天说空话、吹牛皮,很少讲真话、干实事,但这些人的毛病不在于“耍嘴皮子”,喜欢交际,而在于不学无术,言行不一,华而不实。这种表现与我们所说的口才与交际艺术不仅不同,而且是根本对立的。至于缄口藏舌、怯于交际,这并不是人的本性和欲望,而是封建传统观念所造成的无形绳索对人性的束缚,对人际关系的扭曲。口才与交际艺术的本义正是博学多才、勇于进取、性格开朗和情趣高雅的人才能具备的素质和能力。人人都有一张嘴,为什么有的人说话空洞无物、枯燥乏味,不能传播真善美,而只能令人生厌呢?究其实质恰恰是心态不良、浅薄无知、没有真才实学的庸俗表现。所以说口才的好坏是一个人素质高低的显著标志;喜欢交际并不等





于言谈随便、举止轻浮,而是一个人自由平等、洒脱自如的生活方式。我们学习掌握口才与交际艺术不仅是增加了一种实用的知识和技能,而且是获取了开发潜能、提高素质的无价宝,构建起做人处世、走向成功的立交桥。关键就在于观念更新、心态开放。

口才与交际能力的关键在心态,不仅是指克服胆怯与恐惧的心理障碍,而且在提高口才与交际能力的方面,依然需要积极心态、成功心理的主导作用。

**卡耐基商务秘笈** 毫无疑问,高超的口才与交际能力当然需要具备丰富的学识,掌握语言的艺术,而且要有灵活巧妙的即兴构思和表达方式。然而,人们在日常说话、当众演讲和与人交际的时候,不是直接依靠你所学到的各种知识和方法去表达或交流,而是凭借你的观念、意识和情感去进行感应。如果观念不更新、心态不开放,你怎么可能做到语言有魅力,交流有成效呢?

就拿演讲来说,本该用自己的语言表达自己的思想感情,但你的个性与自我意识淡薄,不会用自己的语言表达自己的思想感情,而是摘抄报刊上的文章。去讲别人说过的话。这样做,即使你的辞句相当精美,也只不过有一种书卷气,而不会有鲜明的特色和生动的力量。而个性与自我意识的强弱就是心态问题,显然,心态不开放的人,其口才也不会出色。

再说幽默感吧,这是现代人应该重视和具备的一种修养和能力。有些青年朋友很喜欢幽默,经常学一点幽默小品或是摘抄一些富有情趣的箴言妙语,这是很好的学习和爱好。但是如果我们只把幽默看作是言语的艺术或游戏,那就很难幽默起来。因为现实生活中总会发生一些叫人不顺心、不如意的事情,因为任何人的自我形象和所处的境遇都不可能是无可挑剔、十分理想的。如果你心境不佳,你还会发现生活中的美好之处吗?如果你斤斤计较别人给你的刺激,你还能随机应变、轻松自如地运用语言的艺术吗?假如你已经谢顶了,脑袋光光的,容易引起别人的嘲笑,你心胸狭小、生性多疑,必然会窝火憋气,不是躲避别人,就是和别人恶语相闻。这还谈什么幽默呢?与此相反,你豁然大度,心态开放,既能放弃完美,热爱不完善的自我,又能选择控制自己的情感,具有吸





引意识,那么每次遇到有人嘲笑你的光头,你就会这样轻描淡写来说:

“怎么,我这脑袋像灯泡吗?谢谢诸位的赞美。”

“赞美?”对方一时还摸不着头脑。

“是啊!没听说吗?热闹的马路不长草,聪明的脑袋不长毛嘛!”

“哈哈……”

一句话引起了一场欢笑。显然唯有心态开放、襟怀坦荡的人才能具有幽默的法宝,掌握高超的口才与交际艺术。

### 名人格言

金钱与时间是人生两样最沉重的负担。最不快活的就是那些拥有这两样东西太多,多得不知怎样使用的人。

——[美]约翰逊

我们很重视自己的身体健康、生存能力,也很关注自己的学习成绩、智力开发;我们要掌握一定的职业或专业技能,也想修炼正直、高尚而又豁达的人格,具备挥洒自如的口才与交际能力……这一切都是做人处世、争取成功的重要因素和必备条件。然而,决定这一切的神明不是无法预测的命运,而是我们自己可以改变的心理态度。所以,我们要树立成功心理,开创美好未来!

人要发展不仅要突破环境的局限,还要突破自身条件的局限。自身条件包括诸多方面:家庭出身、身体素质、学历智力、专业技能、外在形象和待人处世的修养与能力等,甚至还有年龄、性别和职务等。其中有许多方面,作为个人只要自信主动,自强不息,都是可以突破、提高,令人刮目相看的。唯有长相、个头儿这个“命里注定”、无法选择的自身条件似乎让人无可奈何。

有个美国外科医生,善作面部整形美容手术。他创造了许多奇迹,把许多丑陋的人变成了漂亮的人。但他发现,某些人接受了成功的手段术后找他抱怨自己在手术后还是不怎么漂亮,说手术成效不大,自感面貌依旧。于是,这位医生悟出这样一个道理:美与丑,并不仅仅在于一个人的本来面貌如何,还在于他

