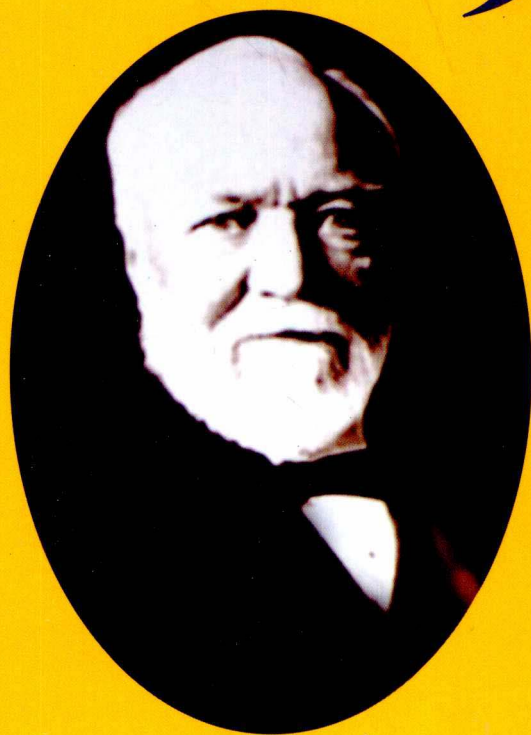


指引千万人走向成功的励志经典

卡耐基

成功经典



吉林大学出版社

人
际
交
往
·
优
效
销
售

卡耐基成功经典

志敏 主编

第二卷

吉林大学出版社

第二卷 目录

卡耐基人际交往

1	主动和陌生人说话	(2)
2	赞扬的魔力	(5)
3	以聆听的态度关注对方	(8)
4	了解对方的观点	(10)
5	和他人站在同一立场上	(14)
6	迎合他人的要求	(16)
7	让他觉得想法是自己的	(23)
8	巧妙地运用暗示	(27)
9	建议,而非命令他人	(29)
10	挑起他高贵的动机	(31)
11	批评之前,先改变自己的错误	(35)
12	不要伤害别人的自尊	(37)
13	不要轻易责怪别人	(38)
14	给他一个美名	(39)
15	正视别人的批评	(41)
16	我也许不对	(46)
17	避免正面冲突	(48)
18	争论中没有赢家	(51)
19	与人谈判的艺术	(53)
20	避免争论是争论获胜的惟一秘诀	(54)
21	学会迂回之道	(57)
22	合作与竞争	(59)
23	谈话前要做好充分准备	(63)
24	说话时,以肯定开头	(64)
25	尊重他人,也是自我成就感的满足	(68)
26	记住他的名字	(70)
27	友善地对待他人	(73)
28	真诚的关切	(74)





卡耐基 成功经典

29	微笑改变一切不愉快	(75)
30	多留意女人最重视的事情	(80)
31	唠叨是破坏爱情的诅咒	(81)
32	要不吝于帮助别人,助人就是助己	(84)
33	不要奢求感激	(86)
34	全然了解就是全然宽恕	(89)
35	关爱你的仇人	(94)
36	平和的心态	(96)
37	保持适当的距离	(98)

卡耐基优效销售

1	推销是从被拒绝时开始	(100)
2	规划迈向成功的阶梯	(103)
3	信念是动力的源泉	(109)
4	热情是一种工作习惯	(115)
5	成功始于行动	(120)
6	行动之前要有充分的准备	(122)
7	加深了解客户	(127)
8	迎合客户的兴趣	(131)
9	赢取客户的信任	(134)
10	抓住每一次机会	(138)
11	决不轻言放弃	(142)
12	来一个精彩的开场白	(146)
13	用美好的语言深深打动顾客	(148)
14	倾听是有力的武器	(153)
15	一次示范胜过一千句话	(159)
16	包装形象很重要	(162)
17	微笑的魅力	(166)
18	与客户交朋友	(172)
19	来点感情投资	(176)
20	巧用人际线索	(180)
21	用提问来促进成功	(182)
22	随机应变	(186)
23	假象的诱惑	(190)
24	服务就是最好的销售	(192)

卡耐基

人际交往



1 主动和陌生人说话

大师箴言

在陌生的场合主动与人谈话，是获得更多朋友的方法之一。
只有想办法去认识更多的人，并使这些人都成为自己的朋友，才是人生真正的交往方针。

心理学家威廉·詹姆士说：“人类本性上最深的企图之一是期望被钦佩、赞美、尊重。”渴望受人喜欢、受人尊敬，成为每个人喜爱结交的人，便是在我们内心中的一种基本愿望。

对人诚恳、正直，你自然会变成一个讨人喜欢得人愉悦的人。你要乐于适应一切个人之间的往返关系，即使你是一个“很难弄”的人，甚或你的天性害羞，见人畏缩，更进一步，你也许就是一个很不善于社交的人，还是一样地有人喜欢接近你。

一个人如果只关心自己，他很难成为一个被人喜欢的人。要成为令人敬重的人，必须将你的注意力从自己的身上转移到别人身上去。

如果你过度地关心自己，就没有时间及精力去关心别人。别人想获得你的关心，却无法从你这里得到，当然也不会去注意你。

如果你希望别人喜欢你、敬重你，你必须先学会去爱别人。要真正地去关心别人、爱别人，激励他们展现最好的一面。那样，正如不求报酬做善事终会有所回报一样，别人也会加倍地关心你、爱护你。

最好的朋友是能将你内心中最好的潜质引导出来的人。你必须透过表面现象，看清一个人的真貌。如果你帮助他，使他达到内心所期望的境界，你当然可以赢得他的敬重和信赖。如果在一个艰难的处境中，你能对一个人表现出你的理解和耐心，则不只是那个人，其他的人也同样会对你非常敬重。

一个人的行动和语言一样能表明思想，有时甚至比语言更明白更直接。我们大都只是听人说话，而没有注意到行动也是一种语言，因此使人與人之间的沟通受到阻碍。

当我们赴一个规模较大的宴会的时候，大家都会有一种不约而同的想法，就是最好避免和陌生的人同席，因为和熟人同席就有说有笑，和陌生人在一起就失去乐趣了。其实，这种想法正是逃避学习人际交往的意识在作祟，正如走进网球场而不想练球一样可笑。

也许你认为自己不打算在社交上大出风头，只是脚踏实地，自己干自己的，没有什么必要去认识太多的朋友。但是我们可以看到马克·吐温也不是一个靠社交出风头的人，他的主要事业只是埋头著作，他只需要天才和更多的幽默感，

然而,任何人都承认,马克·吐温是一个朋友最多,与朋友相处得最好的人。

这也正如他自己所讲,一个人,惟有可以和一个跟自己毫无利害关系的人都相处得十分有趣味,那才是真正的快乐。

我们不但要习惯与陌生人打交道,而且要乐于与他们交往。朋友就是这样慢慢认识的。

大师箴言

应酬是我们日常生活中的一件很头痛的事,尤其是和陌生人接触,更会令人产生心理上的抵抗。而我们又必须学会应酬,并在其中寻找人生的乐趣。

我们每天的日常生活方式,从理论上说,无论如何也说不上是合理的。有许多事情,由于长期的习惯和惰性,变成不合理。但不要企图把这些不合理的习惯打破,不然在应酬上,要遭遇到对方“心理上的抵抗”。所谓“心理上的抵抗”,是指对方认为你不近人情,如果对方有这种感觉,你的应酬效果就会大大降低。

关于这些“不合理”的日常生活习惯和方式我们可以见到太多的例子,最平常的小事,是日常见面时的礼貌。比如我们与友人见面,分明并无失礼之处,但一定要谦逊地说“失礼”。分明是别人邀请你去,但临行时总会说声“打扰”。你去某公司任职,分明不是某人介绍的,但他问起你时,你会说是托他的面子才进的公司。

但如果你不说这种不合理的话,别人就会认为你太不近人情了。不过,假如你到了欧洲或某些其他地方,你照上面的方式讲这种礼貌话,就不合适了。

在日本,公共汽车售票员向每个下车的乘客说:“多谢你!”对上车乘客说:“对不起,让你等了很久。”而在美国就不是这样。所以这种情况不是合理不合理的问题,是因为每个地方的风俗习惯不同而需要注意。

在潘多拉的盒子被打开并落到人间后,人间便有了仇恨与邪恶,人际交往开始以利益为目的,从那一刻起,也就产生了交际的艺术。

大师箴言

一个人的“第一印象”是非常重要的,别人对你,或你对别人都是一样。

在应酬中,如果“第一印象”不好,想要挽回,就要作很大的努力,所以“第一印象”要特别注意。

要有良好的第一印象,首先要注意服装。

有人会有异议:服装哪会成为问题?应酬的内容最重要。





而现实并不像我们想的那样简单。你看见一个成年人穿了一条牛仔裤，你可能会有轻佻的印象。你看某人穿的长裤裤管正中没有一条线，也会觉得有些不舒服，留意服装的意思并不是穿上最流行的、最时髦的衣服，只是请你穿得使人觉得有整齐、清洁之感，至于衣服是新、是旧，质料是好、是坏，都不成问题。

美国有许多家大公司对所属雇员的装扮都有“规格”，所谓规格自然不是指定要穿得怎么好看或指定衣料，而是“观感”的“水准”。

专家们所著的书中，提出应酬前的衣饰应注意的几点：

1. 鞋擦过了没有？2. 裤管有没有线？3. 衬衫的扣子全部扣好了没有？4. 剃了胡子没有？5. 梳好头发没有？6. 衣服的皱纹是否注意到？

不只在美国如此，其实在世界上任何地方都一样。泰国有一家保险公司的外勤员向公司报告，当他们向农民进行劝说工作时，穿得整齐生意成绩相对较高，可见农民们本身虽然穿得不好，但对穿得整齐的人，总是较有信赖感的。

我们进行应酬时，应该重视一下现实，要推己及人，不然便会遭受一些不必要的失败。

对于陌生的人，我们应找个人介绍。以人寿保险经纪人为例，他们去找新的主顾，现在都已采用“托人介绍”的方式，因为有人介绍，就绝不会吃闭门羹。当然，替你写介绍信的人，一定是在对方心目中，很有地位的。

和陌生人首次见面，最好用介绍人做初次见面的话题。

应酬时间的长短问题，在一种适当的应酬上，有很重要的价值。当然，我们要从应酬的本质、目的和种类去加以判定，不可一概而论。

如果事情不是一说即合，或需要辩论的，可能花上一小时也说不定。但是一种不变的原则，就是我们应该尽量缩短应酬时间，要提防自己和对方产生“疲劳感”。因为时间这种东西，有物理方面和心理方面的区别，当你和一位知己朋友谈了一小时，而他一看手表，啊呀，12点了，快没有公共汽车了，末班船也快开了……这样的应酬，会使人感觉到，分明物理的时间只有20分钟，心理上却有一小时以上的感觉。有些人参与应酬，对于物理时间满不在乎，却很重视心理上的时间，那就是说，当他对于这场应酬有兴趣时，他不计较究竟花了多少时间；否则，心理上就有度日如年之感。

毕竟我们人类是被物理时间控制着来生活的，所以最好还是不要浪费时间，方便自己，也方便了别人，更要紧的是使应酬本身有效。

给人良好的印象不仅仅要靠外在的仪表，还更要靠内在的素质。内容是最根本的东西，外表仅仅是包装。

2 赞扬的魔力

大师箴言

赞扬与恭维如同一对双生子，往往难以辨别，而我们仍能发现它们的不同。它们一个是真诚的，另一个不是真诚的；一个出自内心，另一个出自牙缝；一个为天下人所喜欢，另一个为天下人所不齿。

在墨西哥城的查普特培克宫，有一尊奥布里冈将军的半身像。在那座半身像之下，刻着奥布里冈将军的哲学智慧之语：别担心攻击你的那些敌人，要担心恭维你的那些朋友。

生活中，恭维无处不在地围绕着人们，甚至维多利亚女皇也被恭维所动。德莱里承认，他在女皇面前常常使用恭维，引用他自己的话就是“厚颜无耻地恭维”。但是，德莱里是所有统治过大英帝国的人中最老练、最技巧、最有办法的人之一。在他那一行中，不能不称他为一名天才。

当然，对他有效的方法，不见得对我们有效。恭维对你害多于益，恭维是假的，就像假钞一样，如果你要使用，最后总会惹上麻烦。

英王乔治五世，在他白金汉宫书房的墙上，展示着一幅六句的格言。其中有一句是：教我如何不奉承也不接受廉价的赞美。恭维只是廉价的赞美，是对另一个人说出正好是他对自己的想法。然而不论你使用什么语言，你所说的还是对你自己的写照。

如果只要恭维就能够达到目的，大家就会争相恭维起来，那我们就都是做人处世的专家了。

当我们没有在思考一些确定的问题时，通常会把我们时间的95%用来想着我们自己。现在，如果我们停止不想自己一会儿，开始想想别人的好处，我们就不会诉诸于那些廉价的还没有说出来就知道是虚情假意的恭维了。

过分的赞扬近于阿谀，而对赞扬的吝啬就显得太过清高。适当的赞扬，会让人欢心地感受到你的友善。

大师箴言

女性天生就渴望被人赞美，这几乎成为了她们生活的全部乐趣。和女性相处时，千万不要忘记去赞美她们，这是与女性相处最基本的原则。





有些人认为,对待自己的妻子已经不需要太多的赞美了,因为娶她为妻是对她最高的赞美,足够她享用一辈子了。而太太们却偏偏不这样认为,她们在家里忙家务,不像先生们那样,在工作中可以得到晋升、加薪这样的表扬形式,于是,她们就万分地渴望得到先生的肯定与赞美。

罗伯特是纽约的一位作家,许多人羡慕他娶了一位美丽而聪慧的太太。而这位许多男人心目中的贤妻,却认为罗伯特才是世界上最好的丈夫。因为罗伯特每当有新书出版,总不忘在首页上写“献给珍妮——我的妻子,我生命的全部”这样动人的语言。

事实上,对于女性来讲,需要的并不仅仅是金钱与虚荣,更重要的,是爱人的一句赞美。

赞美是一盏明灯,它照亮了人的心灵,也照亮了女性美丽的面容,一句真心的赞扬,多过任何以金钱和虚荣为形式的伪装。

大师箴言

赞扬可以团结,而批评只能对立。

发现他人出现错误,我们通常会做的一件事就是批评他,以使之改正。而事实上,与批评相比,鼓励和赞扬更容易使人改正错误,又更容易让对方接受。

汤姆已经 40 岁了,但他十分想再学习一下舞蹈,于是,他请来了一位老师,课程一开始他就像 20 岁的时候一样跳。而老师却告诉他,跳的全都不对,必须将一切忘掉,重新开始。这样汤姆很灰心,便把那位老师辞掉了。

第二位老师就很会讲话,她说汤姆的姿势或许有点旧式,但基本功还是不错的,并且他相信,不必费时就可以学会几种新舞步,她不断地称赞汤姆做得优秀,以减少他的错误。她赞扬汤姆有天生的韵律感,说他是天生的一位跳舞专家。这给予了汤姆很多希望,并使他不断进步。

其实,汤姆知道自己根本跳得就不好,而老师的赞扬,让他十分开心,也十分愿意继续学下去。

赞扬在领导与下属的关系中尤为重要,一句赞扬可以让下属拼命地干,并且十分努力。但一句批评就有可能使他站到你的对立面。

罗斯是一家印刷厂的厂主,有一次,他收到一份印得非常糟的印刷品,这是一名新工人干的活。新工人刚上班没多长时间,因为动作慢,怕完不成任务,所以慌慌张张的,没有注意产品的质量,只注意数量,印出的产品大多都不合格。车间的主管因此总是狠狠地训斥他工作不认真,说如果都像他那样做,工厂的次品就要堆积成山了,大家都只能回家了。

罗斯知道这件事后,找到了那名新工人,告诉他,昨天看到他的工作成果,印得不错。并赞扬他干劲十足,每天都能生产那么多的产品,要是每一名工人都像

他这样有激情,工厂就会少很多对手了,最后罗斯希望他好好地干下去。

罗斯没有一句批评他的话,他的表扬激励了这名新工人。果然,后来他干得非常出色。

我们希望别人的赞扬,同时也害怕别人的指责。所以,我们应将心比心地为他人着想,多些赞扬,少些指责。

大师箴言

赞扬和鼓励都是一种暗示。一些赞扬的暗示性语言或行动,能使人在低落与彷徨的时候重新获得勇气。

我们也许都很羡慕明星们的美丽与非凡气质,其实这些往往来自于众星捧月的暗示。我们有理由相信,每个人都可以是明星。

一位美国心理学家做过一个实验。他在某一所中学挑了一个班,他向校长说这个实验可以让他看到一个奇迹。

班上有一名女生叫珍妮,她相貌平平,一点也不引人注目。心理学家找了个机会,把全班除了珍妮以外的所有人召集起来,他告诉大家,从今往后,所有人都要把珍妮当作全班最漂亮、最迷人的女孩儿。3个月后,会收到意想不到的效果。

于是,从那天起,同学们改变了对珍妮的态度,这令珍妮受宠若惊。男生们把漂亮女生撇在一边,而向珍妮大献殷勤;女生们时常羡慕地望着她。老师们也改变了对她的态度,上课时,总是叫她回答问题,答对了便会得到夸奖。珍妮像坠入梦境一般,她不明白这些天怎么会由一个灰姑娘一下子变成了白雪公主。

一个礼拜过去了,大家仍然这样众星捧月般对待她。她开始注意起自己的形象了。她眉头舒展开了,胸脯挺起来了,心情也渐渐开朗了,还经常与朋友一起尽情玩乐。

两个月后,全班同学惊奇地发现,珍妮真的改变了,容貌虽然不是美丽绝伦,却也楚楚动人,微笑常常挂在脸上。后来,选班长的时候,大家也一致选她。

实验的开始,大家都是逢场作戏,而这种赞美的暗示,却真的改变了珍妮,大家也都诚心实意地喜欢她了。

逢场作戏的鼓励中,却暗示了一种赞扬。这种赞扬别人并不拒绝接受,于是,我们也不再拒绝赞扬了。





3 以聆听的态度关注对方

大师箴言

专心听别人讲话的态度,是我们能够给予别人最大的赞美。
别人将以热情和感激来回报你的真诚。

人们往往对自己的事感兴趣,喜欢自我表现,一旦有人专心聆听自己的讲话时,就会感到自己被重视。

韦伯从欧洲旅游回到美国后,在一次晚宴上结识了一位女士。这位女士知道韦伯刚从欧洲回来,便说自己从小就梦想着去欧洲旅行,现在都未能如愿。在后来的交流中,韦伯意识到她是一个很健谈的人。他知道,如果让这样一个人很久地听别人讲许多风景优美的地方,一定如同受罪,心中还憋着一口气,并且还会不时地打断自己的谈话。因为她对别人的谈话根本毫无兴趣。事实上,这位女士只是想从别人的谈话中找到契机以开始自己的话题。

韦伯曾听朋友说,这位女士刚从阿根廷回来。阿根廷景色秀丽的大草原是最吸引人的地方,她一定深有感触。于是,他便说自己喜欢打猎,还说欧洲的山太多了,如果能有机会在大草原上打猎应该是十分惬意的事。

那位女士一听讲到大草原,就立刻打断了韦伯的话,兴奋地告诉他,她刚从阿根廷回来。韦伯当时耐心地听着,那位女士后来就开始了她滔滔不绝的话题,一直讲到晚会结束还意犹未尽。

韦伯只说了几句话,而那女士却告诉别人韦伯很会讲话,自己非常喜欢和他在一起。

其实,那位女士并不想从别人那里听到些什么,她仅仅是需要一双认真聆听的耳朵,她只想倾诉。而韦伯正好懂得这一点。

聆听是一种最佳的沟通技巧,也是礼貌和诚挚的表现。倾听使谈话双方更加融洽与信任,心灵的距离被缩短了。

大师箴言

如果你要别人同意你的观点,必须遵循的规则是:使对方多说话。

试着去了解别人,从他的观点来看待事情就能创造生活奇迹,使你得到友谊,减少摩擦和困难。

艾尼是纽约市中区人事局最得人缘的工作介绍顾问,但是过去情形并不是

这样。在她初到人事局的头几个月中,在同事之中连一个朋友都没有。因为那时每天她都使劲地吹嘘她自己,比如在工作介绍方面的成绩,她新开的存款户头,以及她所做的每一件事情。

她认为自己工作做得不错,并且为之自豪,但是同事们不但不分享她的成就,而且极不高兴。但艾尼渴望这些人能够喜欢她,真的很希望他们成为她的朋友。后来,她开始少谈自己而多听同事说话。他们也有很多事情要吹嘘,他们把自己的成就告诉艾尼,比听别人吹嘘更令他们兴奋。现在当与她在一起闲聊的时候,别人就请他们把他们的欢乐告诉她分享,而只在他们问及的时候才说一下自己的成就。

德国人有一句谚语,大意是这样的:最纯粹的快乐,是我们从那些我们的羡慕者的不幸中所得到的那种恶意的快乐。换句话说,最纯粹的快乐,是我们从别人的麻烦中所得到的快乐。

是的,你的一些朋友,从你的麻烦中得到的快乐,极可能比从你的胜利中得到的快乐大得多。

因此,我们对于自己的成就要轻描淡写。谦虚,永远会受到欢迎。

我们应该谦虚,因为你我都没什么了不起。我们都会去世,百年之后就被忘得一干二净了。生命的短促不容忍我们在别人面前大谈成就,相反我们要鼓励他们谈谈他们自己才对。

西格曼要算是近代最伟大的倾听大师了。他是一位十分专注听人讲话的人,他拥有别人都不具有的特殊气质,并能用心灵洞察和凝视事情。他的眼光是谦逊和温和的,声音低柔,姿势很少。别人说话的态度——即使别人说的不好,还是一样认真地倾听。

只谈论自己的人,所想到的也只有自己,而只想到自己的人,是不可救药的未受教育者。人们会认为他没有受过教育,不论他读过多少年的书。

请记住,跟你谈话的人,对他自己、他的需求和他的问题,更感兴趣千百倍。他对自己颈部的疼痛,比对非洲 40 次地震更为关注。当你下次开始跟别人交谈的时候,别忘了这点。

因此,如果你想要别人喜欢你,请从现在开始,做一个好的听者,鼓励他人谈论他们自己。

自以为是,目空一切的我们常常愿去听到别人在说什么,无知与偏见就这样产生了。耐着性子多听一些,就会了解对方的内心感受,信任很容易就会产生。





卡耐基

成功经典

4 了解对方的观点

大师箴言

探查别人的观点,并且在他心里引起对某项事物迫切渴望的需要,并不是指要操纵这个人,使他做只对你有利而对他不利的某件事,而是两方面都应该在这种状况下有所收获。

麦克为他的儿子十分担心,因为他体重不足,又不好好进食,麦克一开始采取的是一般人的方式——呵责和唠叨:母亲要你吃这个,吃那个,父亲要你长得又高又大。

孩子会理会父母的这些要求吗?显然是不能的,就像你对地上的石头一样地不理睬。

任何具有常识的人,都不会期望一个3岁的小孩对30岁的父亲的观点有什么反应,但这正是麦克所期望的。麦克最后才看出了这点,于是他开始反问自己,孩子需要什么。并开始想怎样把自己的需要变成孩子的需要。

当他开始往这方面想时,事情就容易了。他的孩子有一部三轮脚踏车,他喜欢在家门口的人行道上骑来骑去。他家附近住着一个比他大的孩子,常把他拉下来,将脚踏车抢去骑。

当然,这个小男孩就哭叫着跑回去告诉母亲,母亲就会立刻出来,把那个大孩子拉下来,把自己的小孩再抱上脚踏车。这种事情几乎每天都在发生。

这个孩子要的是什么?即使不是福尔摩斯,也知道这个问题的答案。他的自尊、他的愤怒、他渴望得到重要人物的感觉。所有他最强烈的情感,驱使他采取报复,把那个大孩子的鼻子打扁。而当他父亲告诉他说,有一天他可以把那个较大的孩子打得落花流水,如果他肯吃母亲让他吃的食物——一旦他父亲向他保证这点,他就不再有偏食的毛病了。麦克的小儿子开始愿意吃菠菜、泡白菜、咸鲑鱼及任何东西,以便快点长大,把那个时常羞辱他的小霸王痛揍一顿。

当我们有了一个巧妙的主意时,为何不让对方自己说出来,而不使对方认为是我们想到的?如此,他就会认为是他自己的主意,他会很喜欢。

达曼是位电话技师,他无法使他3岁的女儿吃早餐。平常那套责骂、请求、诱哄的方式都没有用,因此他和妻子就反问自己其中的原因,并想办法让她吃早餐。

这个小女孩喜欢模仿她母亲,喜欢感到自己已经长大成人。因此,有一天早晨,他们把她放在一张椅子上,让她做早餐。正在这紧要的一刻,做父亲的走进厨房,而她正在搅动早餐食物,她兴奋地告诉她爸爸说做了早餐。

这天早上,她在没有任何诱哄之下,吃了两碗麦片,因为她对麦片产生兴趣

了。她得到了一种重要人物的感觉；她发现做早餐是一种自我表现的方法。

这正如威廉·温特尔所说：自我表现是人类天性中最主要的因素。

人的一生可以不断认识到许多东西，比如逐渐以别人的观点来思考，以别人的观点来看事情。学到了这点，它可以很轻易地变成生命中的一个里程碑。

汤姆5岁了，可是还有尿床的坏习惯，而家里人都没办法对付他。

他一般跟他的祖母同睡。每天早上，他的祖母醒来，就会摸摸床单，然后告诉他昨晚干的好事。而他无论如何也不承认，有时还会说那是祖母干的。

责问他，打他，一再地说他，母亲不要他尿床，这一切都无法使床铺保持干燥。因此，他的父母就一直在发愁怎样才能使汤姆停止尿床。

后来父母明白了首先要知道汤姆想要的是什麼。第一，他想跟爸爸一样穿着睡衣，而不要像祖母一样穿着睡袍。祖母受够了夜间的骚扰，因此，如果他不尿床，很乐意为他买一件睡衣。第二，他想要有一张自己的床。

母亲带他到百货公司，对店员小姐眨眨眼，问他要买的东西。

店员小姐使用能使孩子觉得自己重要的语气问，能拿些什么东西给他看看呢？汤姆站在那儿，说他要为自己买一张床。当店员小姐把一张他母亲希望他买的床给他看了之后，她对店员小姐眨眨眼，于是汤姆就在她们的劝说下，买下了它。

床在第二天送来了。那天晚上父亲回到家时，汤姆就跑到门口叫他父亲到楼上来，看看他为自己买的床。

汤姆遵守了他的诺言，再也没有尿湿这张床，因为事关他的自尊心。这是他的床，他自己买回来的。而他现在穿着睡衣，像个小孩子，他希望举动像个大人，他办到了。

对别人的言行不以为然，实际上也是缺乏主见的表现。独到的见解不是抛弃别人的观点，而是在了解别人的观点中发现新的东西。

大师箴言

处世艺术不仅表现在对自我的了解上，而且还要求了解对方的观点。只有弄清楚对方的观点，自己才能找到合适的应付措施。

亨利每年夏天都到缅因州钓鱼。他个人非常喜欢草莓和乳脂作饵料，但他奇怪地发现，鱼儿较喜欢小虫。因此，每次去钓鱼，他不想自己所要的，想的是鱼儿所要的。亨利的钓钩上不装草莓和乳脂，他在鱼儿面前垂下一只小虫或蚱蜢。

我们在人际交往中，也应该有这样的常识，李罗·乔治就从中得到了不少启发。常常有人问他，当所有那些战时的领导人物比如威尔森、欧兰多、克里门索，被踢开和遗忘时，他为何仍然能掌握大权。他回答说，如果他的出人头地有任何理由，可能是因为他早已知道：要钓上鱼，饵必须适合鱼。





卡耐基 成功经典

为什么要谈论我们所要的呢？这是孩子气荒谬的想法。当然，你感兴趣的是你所要的，你永远对自己所要的感兴趣，但别人并不对你所要的感兴趣。

埃里克这个曾一贫如洗的小孩，开始工作的时候每小时的工资是两分钱，后来却有力量向慈善机构捐赠 3.65 亿美元。他很早就学到，能影响别人的惟一方法，是以对方所要的观点来做。他只上过 4 年的学，但是他学到了如何对待别人。

比如说，他的嫂嫂，为她那两个小孩担忧得生起病来。她的两个孩子就读于耶鲁大学，为自己的事，忙得没空写信回家，一点也不理会他们母亲写去的焦急信件。

于是埃里克提议打赌 100 块钱，他不必要求回信，就可以获得回信。有人跟他打赌，他便写了一封闲聊的信给他的侄儿，信后附带地说，他随信各送给他们 5 块钱美金。

但是，他并没有把钱附在信内。而回信终于来了，因为他们没有得到所期望的美金。

当你知道了一个人需要什么，你就牵住了他的鼻子。

不假思索地打断对方的话题，不仅会引起对方的反感，而且还会失去得到真诚情谊的机会。多听别人的意见，就会了解他的需求。

大师箴言

世界上充满贪婪的人，因此，少数不自私而愿意帮助别人的，就会有很大的收获，他没有什么竞争者。一个能从别人的观点来看事情，能了解别人心理活动的人，永远不必为自己的前途担心。

罗得岛州瓦魏克市的麦克·威德是壳牌石油公司的一名地区推销员。麦克希望成为他所属区域里业绩第一的地区推销员，但是有一处加油站却使他的努力受到影响。这处加油站的经理是一位老人，而这里的卫生状况实在让人难以接受。麦克想尽办法仍不能使这位老人保持这处加油站的清洁，因此汽油销售量大为降低。

不论麦克怎样请求改进加油站的清洁，这位老人就是不理睬。经过多次劝导和诚恳地谈话都没有效果之后，麦克决定邀请这位经理去看看他地区内最新的一处壳牌加油站。

这位老经理对新加油站的设施印象深刻。后来，当麦克再一次去看他的时候，他的加油站已经焕然一新，十分干净，因此销售量已经增加，从而使麦克达到了成为区域内业绩第一的目标。他过去的谈话和讨论都没有收到效果，但是他引起了那位经理内心迫切渴望的需要，以及邀请那位经理去参观了现代加油站之后，他达到了他的目的。而这一切，使得老经理和麦克都得到了好处。

有些人却始终不明白这个道理。一位著名耳鼻喉科专家的诊所，专家在检查病人的扁桃腺之前，就问他从事哪一行。专家对他的扁桃腺大小不感兴趣，他感兴趣的是病人钱包的大小。他主要关心的，并非他该如何治疗，而是他能从病人那里得到多少钱。结果他什么也不能得到。病人常常会因此走出他的诊所，并蔑视他没有人格。

我们迫切渴望别人能了解自己的观点，于是交往中疯狂地表现，并占据了许多时间。别人的观点无法表达，对你的表现就会开始厌烦。我们也要学会对他人的观点感兴趣。

大师箴言

100人之中，有73人是把对方的答复按照自己所期待的方向去理解的，这一点在社交时也不可不了解。

人类有生以来，就有一种互相矛盾的心理，正如有些人力主男女平等，但另一方面内心却希望维持男性的特权；所以在言谈中，会造成对方一种难以理解的情形。据说某名人曾在某一应酬场合中，与人说到了男女平等的问题。

问到是否认为女性应有参政权，回答是认为给予女性参政权，已嫌太迟。又问到认为应否禁绝私娼，答案也十分肯定：私娼应立即扫荡。太太应该出来做事么？应该，应该！答案还是肯定的。

听了上面几个答复，会给人一个印象，觉得此人是一位标准的男女平等论者。然而事情并非如此，接下来的问题就将上述观点全部推翻了。

关于男女同校的问题，那位名人却回答说，男女各有特性，如一同就学，则难免失去各自的特性；不过，同学也有同学的好处。

这就需要大家注意了，他对于男女同校的问题，是保留着赞成或反对两种意见的，换句话说，他采取中立，未知可否。

但是和他对话的人，却把他的“中立”理解作“赞成”了，因为他在以前的回答中，说了许多赞成男女平等的论调，听众就受了这种影响，硬把他的“中立”的意见也算作是“赞成”了。

因此，我们要十分注意，在说话中了解对方的观点，以免发生不必要的误会。

当我们有了一个奇思妙想，为何不让别人认为是他想出来的呢？他会很喜欢，也会很高兴。我们从中思考，也将学会许多东西。

