

真正的成功，是成为一个有影响力的人！  
所以，人际关系的经营，是一生最重要的目标。

黑幼龙◎著

卡内基人际关系9大法则

# 赢在影响力



美国唯一授权  
百年知名培训

台湾畅销  
140,000册

每天免费参加卡内基训练体验会：400-820-8680



中信出版社 CHINACITICPRESS

# 赢在影响力

卡内基人际关系  
9 大法则

黑幼龙◎著

中信出版社  
CHINA CITIC PRESS

**图书在版编目 (CIP) 数据**

赢在影响力：卡内基人际关系九大法则 / 黑幼龙著. —北京：中信出版社，2011.1  
ISBN 978-7-5086-2475-4

I. 赢… II. 黑… III. 人际关系学—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 213418 号

本书仅限于中国大陆地区发行销售

**赢在影响力——卡内基人际关系九大法则**

YING ZAI YINGXIANG LI

---

著 者：黑幼龙

策划推广：中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行：中信出版集团股份有限公司 (北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)  
(CITIC Publishing Group)

承印者：北京通州皇家印刷厂

开 本：880mm × 1230mm 1/32                      印 张：7.25                      字 数：90千字

版 次：2011年1月第1版                      印 次：2011年1月第1次印刷

京权图字：01-2010-4836

书 号：ISBN 978-7-5086-2475-4 / F · 2159

定 价：28.00 元

---

**版权所有 · 侵权必究**

凡购本社图书，如有缺页、倒页、脱页，由发行公司负责退换。

服务热线：010-84849283

<http://www.publish.citic.com>

服务传真：010-84849000

E-mail: [sales@citicpub.com](mailto:sales@citicpub.com)

[author@citicpub.com](mailto:author@citicpub.com)

# | 自 序 |

## 好好地活一生

黑幼龙

连我自己都不敢相信，今年（2003年）2月我真的踏进了美国蒙大拿州。

不久前，就在上一本书——《与成长同行》中，我还提到对蒙大拿州的河流、山岭、草原的向往，想不到，如今真的可以在这里徜徉、奔驰。

我开着雪车（Snowmobile）在白色天地中穿梭，开了100多公里还不知道。路旁的麋鹿好像一点也不受干扰，野牛好像知道我们会让它们先走（或停下来）。这真是一种新的感觉。

我觉得好开心。

我觉得好幸福。

然而，山水之美应该只是一种衬托或加分，真正让我有那么美好感觉的原因，可能是这些年来，我抓住了我最喜欢做的，

也是我做得最好的事，比如说分享、写作。

这本书就是最好的见证。

阅读着谢其潜的稿子（他的文笔真好），我真的觉得能与大家分享如何才能更成功、更快乐，是一件幸福的事。特别是我所分享的是卡内基90年前，带着一群人实践出来的金科玉律。

最近有一篇报道披露，在20世纪90年代，大部分的心理学研究调查都将重点放在痛苦、悲伤方面，很少有人研究快乐、幸福，比例大概是100：1。

这几年情况大为改变，很多有名的心理学家或著名学府开始“大胆”探讨怎么样人才能更快乐、更幸福了。

如果你回想一下，会发现过去在探讨人性时，多半也着重在人的缺点、问题、毛病方面。其实，我们大可帮助人找到自己的优点，肯定自己做得好的事，甚至发挥自己的天才，好好地活一生。

这本书也刚好搭上了这班列车。

卡内基先生如果今天还活着，一定很高兴。因为他的理念又一次借着这本书得以与大家分享。要是你能因为这本书，开始一种充满更多喜悦的生活，那就更好了。

我知道很多人做到了，你也一定能做到。

# |目 录|

【自 序】好好地活一生 / V

【序 曲】成功，属于有影响力的人 / 1

【人际关系法则一】不批评、不责备、不抱怨 / 19

我的实战录 EPSON 副总经理 李隆安

反求诸己，让我从“黑脸”变“白脸” / 36

【人际关系法则二】给予真诚的赞赏与感谢 / 39

我的实战录 铼德科技执行长 叶垂景

鼓励别人向上提升的魔法 / 59

【人际关系法则三】引发他人心中的渴望 / 61

我的实战录 全国电子董事长 林琦敬

让员工比老板更关心公司 / 78

【人际关系法则四】真诚地关心他人 / 81

我的实战录 晶华酒店总裁 潘思亮

将心比心，打动顾客心 / 102

## 赢在影响力

### 【人际关系法则五】经常微笑 / 105

我的实战录 中华汽车总经理 苏庆阳

笑容是一个人的无形资产 / 123

### 【人际关系法则六】记得别人的名字 / 125

我的实战录 联邦快递总经理 陈信孝

适当的“称呼”，让客户变朋友 / 137

### 【人际关系法则七】聆听——鼓励他人多讲自己的事 / 139

我的实战录 怡富资产管理大中华区共同基金营销总监 宋文琪

聆听是最高明的智慧 / 157

### 【人际关系法则八】谈论他人感兴趣的话题 / 159

我的实战录 光启社 丁松筠神甫

找到话题，就能打开沟通大门 / 177

### 【人际关系法则九】衷心让别人觉得他很重要 / 179

我的实战录 福特六和总裁 沈英铨

重视员工，让我赢得向心力 / 190

### 【结语】影响力，始终来自感恩与宽恕 / 193

### 【附录一】谈心卡 / 205

### 【附录二】《赢在影响力》座谈会 / 211

序曲

成功，  
属于有影响力的人





1989年，我在纽约街头漫步，无意间看到路边书报摊上，有一本《生活》(Life)杂志，封面标题是：美国最有影响力的100个人。其中有一位是戴尔·卡内基(Dale Carnegie)。文章中提到，要不是因为卡内基，许多重量级的大企业家，或许将默默无闻地度过一生，而不可能有今天的成就。

卡内基到底是谁？

他没有高深的学问，也没有辉煌的经历，但是他创办的训练，至今已影响了500多万人的生活与发展。他的信念和原则，经过了90多年，不但没有衰退，而且越来越为人所接受，连工商业界也积极采用，作为他们领导、合作的培训课程。

这样一个有影响力的人物，他的出生背景，却异常平凡。

卡内基是一个美国密苏里州的农家男孩，小时家境十分贫穷，没钱买新衣服，一条裤子都已经短到膝盖了，还继续穿。

卡内基在学校成绩平平，表现比较优异的两个项目，一是运动，二是演讲。他不但在演讲比赛中拿第一名，还可以帮助训练别人的演讲技巧。

长大以后，卡内基换过好几种工作，他跑去演戏，不成功；又跑去当业务员，也不成功。后来他独自住在纽约州一间破旧的公寓里，面对着家徒四壁，对自己的未来发展感到很渺茫。

“当时，是1912年的秋天，我23岁。我自问：‘卡内基，这就是人生吗？这就是你在大学中梦寐以求的生活吗？还记得当时你想完成的大事吗？你希望博览群书，你更希望有时间著书立作。而现在，你在做什么？你每晚带着头痛回家，因为你厌恶这份工作……’当时，正是我生命的转折点！我并不是想发财，我只想好好地生活——这比赚钱重要多了。”

## 从发挥特长开始

卡内基主意已定，他要为自己的人生开创一番新局面。他的新计划是，白天写作，晚上到夜校教书。但是该教些什么呢？卡内基想起自己一向擅长的演讲。他认为，既然演讲的训练，能够消除他的羞怯和缺乏自信，赋予他与人相处的勇气和力量，那为什么不把这套演讲的训练作为教材呢？

一开始，卡内基的申请，遭到当地几所大学的拒绝。他于是决定试试在基督教青年会（YMCA）办讲座。他特意选择了纽约市内规模最小的一家YMCA，希望成功率高一些。不过，青年会的经理对他的讲座内容，并不感兴趣。因为他们以前曾经有过失败的经验。

不过，经理邀请他出席一个“社教之夜”的活动，由他做个演讲来娱乐嘉宾。

本来演讲技巧就一流的卡内基利用这个机会，引起观众热烈的反应，连经理也改变了态度。他同意让卡内基办讲座，但是不愿冒险答应付卡内基一晚上两美元的讲师费用，而是改采分红制度。卡内基没有固定的报酬，来多少学生，就抽多少费用。卡内基答应了。

这是个挑战。卡内基必须在短时间内，让学员觉得自己很有收获。因为这些学员来上课的目的只有一个，就是学到实际的演讲技巧。如果他们觉得没有效果，可以随时喊停，卡内基就没有费用可抽。如果卡内基想要靠这一行维生，就必须吸引学员一直来上课。

讲座课程开始时，情况似乎不佳。他讲完了演讲的历史和理论基础，发现所有的学员看起来都无精打采的。于是他灵机一动，请一位后排的男士上台：“请为我们作个简短的即席演讲。”

“讲什么呢？”

卡内基迟疑了一下，说：“就谈谈你自己吧！告诉我们你的背景及生活。”

这位学员说完了，再请下一位学员。渐渐地，卡内基发展出一套团体沟通的教学理念。不到几个月，他就在美国东岸所有的青年会开班授课。他几乎每晚都有课，受欢迎的情况，连自己都十分意外。

卡内基的教学生涯曾经出现一段短暂的空白。1922年，卡内基重新开班教学。这一次，他不再通过青年会，而是自己创业，卡内基训练机构正式诞生。

卡内基训练的重点，由演讲技巧逐渐转为人际关系。1936年，为了授课，卡内基将他的研究心得与学员短讲结合起来，写成了《卡内基沟通与人际关系》(*How to Win Friends & Influence People*)。没想到，这本书为卡内基赢得了国际美名。它至少有36种语言的译本，并在18个以上的国家出版。目前的全球销售数量，已超过几千万本了。

## **满足普世最重要的需求**

当卡内基开始开班授课时，世界上还没有计算机、网络、

手机。经过90个年头，世界变化的速度，快得让人难以想象。除了有那么多文明的成就，这世界也经历了两次世界大战、韩战、越战。难能可贵的是，卡内基这一系列的人际关系训练，却始终历久弥新，并没有随着时代进步而褪色。

卡内基的影响深远而广泛。一直到今天，我还会看到很多报道，当事人常提到他们受到卡内基训练的影响。

知名的投资专家沃伦·巴菲特（Warren E. Buffett）就曾经说过，他有一些投资的哲理，来自卡内基训练的启发。美国知名的沃尔玛（Wal-Mart）百货公司，创办人萨姆·沃尔顿（Sam Walton），也津津乐道自己曾经接受过卡内基的训练。而达美乐比萨（Dominos）的创办人托马斯·莫纳汉（Thomas Monaghan），过去在演讲、开会时，都会浑身发抖、手心流汗。他有一次接受美国广播公司电视访问时指出，他后来能克服这些表达上的障碍，都是卡内基训练的功劳。

卡内基的训练方法影响了许多国家人民生活的各种层面。有一位加州工艺大学生物科学系的教授潘德塞博士，14岁那年，在印度读了卡内基的《卡内基沟通与人际关系》一书，便写了一封信给卡内基，描述他对这本书的印象如何深刻，并请卡内基告诉他一条生活的座右铭。卡内基回信时，给了他一句忠告：“看到荆棘，拔掉它，栽种一株花。”潘德塞博士一直珍藏着这

封回信。他的人生深受卡内基哲理的影响，也鼓励学生研读卡内基的著作，并接受卡内基训练。

白手起家的企业家伯纳德·梅尔泽（Bernard Melzer）在成为百万富翁之后，改换跑道，成为纽约一家电台非常受欢迎的评论员和顾问。在《纽约客》（*The New Yorker*）的专访中，梅尔泽提到：“真正改变我一生的书是《卡内基沟通与人际关系》，这本书我已读了110遍，我决定要铭记在心。我试着一天运用一章的重点。事实上，它真的有效。”

1955年11月1日，卡内基逝世。两天后，一家华盛顿的报纸这样描述他：“全世界有数百万人受到卡内基观念的影响。他的观念其实是一些基本常识，如同人类文明般古老，亦如十诫般简明易懂，然而却是人类追求幸福与成就的最宝贵的资产。

“卡内基并没有解开任何宇宙中深刻的奥秘，然而，他却可能是当代最能帮助人类学习和睦相处的人。有时候，这似乎是人类最重大的需求。”

## 谁会含泪参加你的葬礼？

亲爱的读者，每一个人都拥有梦想、渴望成功，但是，你有没有认真地想过，什么才是成功？

英国管理大师查尔斯·汉迪（Charles Handy）曾经在书中提到：父亲过世时，他正在伦敦商学院担任教授，春风得意，行程满档。

他心中很敬重父亲，但是父亲一生只是一名乡间教区的牧师，却让他感到有点失望。当他抱着光耀门楣的心理，去参加父亲的葬礼，却发现前来为父亲送行的人群排起了长队，甚至需要警察来维持秩序。

汉迪心中浮现了许多问题：“我心想，谁会含泪来参加我的葬礼呢？成功的意义是什么？谁比较成功？我，还是父亲？”

许多人会以为，追求成功，就是追求权力和名利。但是当它们获得权力和名利时，却发现自己的内心并不快乐。

真正的成功，其实是成为一个有影响力的人。

真正的成功，也只属于有影响力的人。

只有当你成为一个有影响力的人，你才会发自内心感到快乐，也才能体会到自己生命的价值。

卡内基就是一个最好的例子。他原本只是个无人问津的穷小子，却能凭着自己的兴趣，开创出一片天地，更重要的是，他影响了成千上万的人。

想象一下，卡内基所提出的理念，曾经帮助多少人在事业、婚姻、亲子关系的困境中，找到了出路？



曾经有多少人，因为卡内基的一句话，从此改变了人生？

卡内基的影响力无远弗届，超越时空，这才是真正的成功。

而卡内基的成功，在于他掌握了人际相处中最重要的金科玉律，那就是如何沟通、如何表达、如何让别人成为你的朋友。

这一点，正好与布莱恩·李（Blaine Lee）教授在《与影响力有约》（*The Power Principle : Influence with Honor*）所提出的“原则型掌控力”有异曲同工之妙。

所谓“原则型掌控力”，就是让人觉得“我尊重你的为人，因此，我自愿奉献我的生命、努力和资源，与你合力完成值得一试之事”。

赢得他人的尊重、信任和支持，是个终生渐进的历程，既不能速成，做起来也不轻松，但是产生的效果却能够让你受益无穷。

## 九大法则助你发挥影响力

卡内基从自身的经验出发，经过千百次的试验，在沟通和人际关系上，提出了九条法则。只要通过循序渐进的方式，由内在到外在具体实践，就能把自己塑造成一个受人喜爱、能够发挥影响力的人物。