

風雲館百圓書店◆

POWER/010

卡奈基口才 與 交際藝術

有深度的人說話不一定吸引人；懂得自嘲的人才會受歡迎
能夠利用「圖像式說話」，帶聽眾進入畫面
那麼說者有心、聽者會意，一切就如此「動人心弦」！

華銘璋

◆經典作品◆

\$129

風雲館百圓書店
再贈40冊電子書

買129元送★

價值1200元華文電子書閱讀卡（40冊ebooks）全球華文線上出版聯盟贊助
圖書禮券400元 www.silkbook.com 特惠好禮大放送

百圓書店 開店贈品

低價無罪 省錢有理 一場搶救荷包的省錢大戰

卡奈基口才 與 交際藝術

www.silkbook.com

戰爭鉅片系列

◆新絲路 新生活 www.silkbook.com

◆戰爭鉅片的延伸閱讀

◆暢銷好書持續推出中 各大書店均有售



珍珠港-60年傷痛的眼淚

戰爭鉅片 01 定價 149元

一九四一年年底，為解決美、日之間不合的外交談判正在進行的同時，日軍竟毫無預先的通知，也不曾有正式的宣戰告示，在十二月七日當天展開了迅雷不及掩耳的攻擊，給了美軍太平洋艦隊一場致命的打擊。



大敵當前-史達林格勒攻防戰

戰爭鉅片 02 定價 199元

美國詩人朗非羅曾說：「戰爭是一項恐怖的交易，但是為了正義，即使火藥氣味也很芬芳。」的確！歷時一百八十天的史達林格勒戰結束一刻，蘇聯英勇的紅軍戰士們均情不自禁的深深吸了口這來不易的自由空氣。

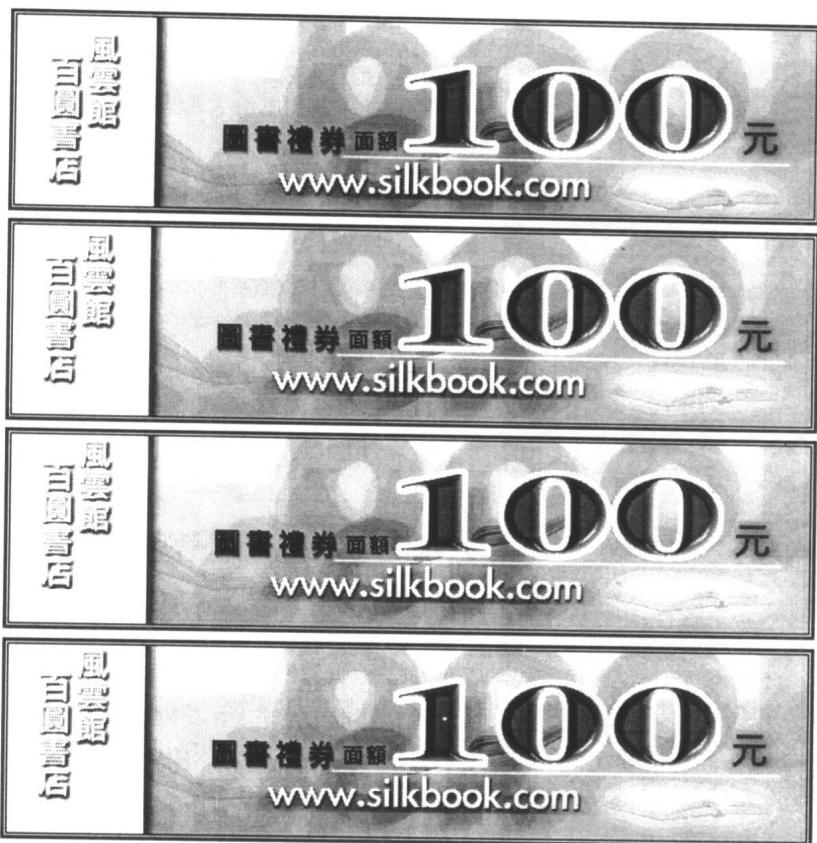


諾曼第登陸-搶救美國大兵

戰爭鉅片 03 定價 199元

二次大戰期間，同盟國做出開闢歐洲第二戰場的『霸王』計畫。這一大規模的軍事行動，必冒極大的風險；不過，『霸王』行動所下的賭注不只金錢時間而已，卻是千萬人的生命，以及歐洲大陸乃至於全世界的未來。

劃撥帳號：19459863 華文網股份有限公司
(單本購買恕不折扣，三本合購八折優惠！)



圖·書·禮·券·使·用·辦·法

1. 價值共計400元：100元→4張

2. 使用方法：

(1) 每書限用一張圖書禮券，不足部分請以現金補齊，若圖書禮券面額高於書價，則恕不另外折現，敬請見諒。



方法：100元禮券+現金80元



方法：100元禮券（恕不找零）

(2) 歡迎讀者親自前來兌換千種以上好書，中南部讀者或不克前來者，請上網 www.book4u.com.tw 查詢或附100元小額郵票函索本集團全部目錄及圖書禮券通訊郵撥辦法。

3. 兌換及來函地點：台北市博愛路36號3樓（華文網股份有限公司台北門市）

◎感謝www.silkbook.com提供圖書禮券

◎兌換之圖書若內又再附禮券，須先撕除，特此聲明

序言

戴爾·卡奈基從 1912 年開始即在紐約替商業界與專業的男女，開辦了一項教育課程。訓練成人在商業接洽與團體中，能充分的運用語言表達自己內心的意願。言語的功用是表達思想。人們利用語言，來表示他們的所思所想，達到溝通情意的目的。

我們每天從早到晚都在說話，想說什麼就說什麼，再也方便不過。何以還要研究「說話的藝術」呢？如果你覺得這件事太平常，不值得花工夫，費精神去研究，你就錯了。

語言是你用來應付這個社會的工具，一種利器，一個好的工具會給你獲得更好的成果，獲得更多的益處，這是不可忽視的。你是否知道你一生的事業的成功或失敗，與談話的得失有多麼大的關係嗎？

許多人都以為自己的說話並無什麼不妥的現象，許多人往往缺乏這分自知之明，除非有人當面提醒他。這裡有一個方法，可用來自己檢討一下自己說話是不是正確和具有美感，在別人談話的時候，你靜靜的聆聽他們談話，盡量注意並分析他們的毛病。例如聲音渾雜、沙啞、含糊，或是口頭語頻頻，或是語氣中表現自大、狂妄的，甚或卑劣、苛薄的思想，還有嫉妒、詛罵、煽動……等等的心理狀況，在你聆聽了一段時刻後，你定會很驚訝的發現，人在說話時會有那麼多毛病，無意間表現出自己品格的缺點。這些情形你是否曾

注意到呢？

另有一種辦法，用來「欣賞」和「批判」自己的談話。如果有一部錄音機，當你與家人或朋友談話的時候，把聲音錄下來，你也會發現，自己也有很多缺點需要糾正和改進。

再來看看許多了不起的人物，他們的言辭是多麼厲害，蘇秦靠一張嘴巴遊說六國而成為各國的宰相，就是一個例子。外交官一次成功的會談比十萬大軍開上戰場更具有力量。

在我們日常生活中，待人接物，商業上的推銷與宣傳，都需要伶俐的口才。

以上就是我們為什麼要研究說話藝術的道理了。

在這本書裡，我們討論日常生活上的談話藝術、商業方面的談話訣竅，以及待人處世的談話技巧，如果人曾經因為談話技巧的拙劣而失掉了朋友，或因為說話不高明而失掉一個顧客，或因為言語不當心而錯過了一個好機會，或因為口不擇言而惹來一身麻煩……相信你在讀過這本書以後會得到些許幫助。

目 錄

- 5 序言
- 11 **第一章 說話的基本原則**
- 13 壹、基本的原則是少說多聽
- 16 貳、怎樣介紹
- 18 叁、再談介紹
- 21 肆、如果你被介紹或不被介紹怎樣談話
- 23 伍、介紹姓名後的談話
- 25 陸、怎樣稱呼
- 27 柒、談話的禮節
- 31 **第二章 說話的技巧**
- 33 壹、分析一下自己談話的能力
- 36 貳、聽聽你自己的聲音
- 38 叁、需要手勢嗎？
- 40 肆、如何運用字眼
- 42 伍、設法打開對方的話匣
- 47 陸、應付不同的性格
- 50 柒、怎樣說客氣話
- 55 捌、熱誠的稱讚和感謝
- 57 玖、最有力的鼓勵是讚美
- 59 拾、口頭不忘「對不起」

- 61 拾壹、怎樣安慰
- 64 拾貳、打電話要講究藝術

67 **第三章 說話的涵養**

- 69 壹、先充實你自己
- 71 貳、閱報、聽演講和讀書
- 74 叁、要善於運用談話資料
- 77 肆、什麼是談話的題材
- 80 伍、忠言未必逆耳
- 82 陸、對不同意的話如何處理
- 84 柒、避免用唱反調表現你的聰明
- 87 捌、何必爭辯
- 89 玖、不可質問
- 91 拾、不要自我誇張
- 93 拾壹、說了就做威信十足
- 95 拾貳、勿道人之短
- 97 拾叁、開玩笑須知

101 **第四章 如何博得別人的同意**

- 103 壹、做一個成功的談話者
- 104 貳、商業上談話的心理學
- 105 叁、應付挑剔和責難
- 107 肆、靜聽比說話還重要
- 109 伍、辯論絕不能取勝
- 112 陸、承認——當你錯了的時候

- 115 柒、使對方多說「是」
118 捌、用友善和讚賞的方法
121 玖、讓別人多談他自己
123 拾、不要指摘別人的錯處

127 **第五章 說話和待人的藝術**

- 129 壹、怎樣研究個性
130 貳、運用你的機智和幽默
133 叁、適當的吹牛
136 肆、拒絕的藝術
141 伍、議論須知
144 陸、和上司談話

147 **第六章 說話和處世的藝術**

- 149 壹、說話多留神
151 貳、逢人只說三分話
153 叁、說話的方式
155 肆、說話的條件
156 伍、說話要投其所好
158 陸、說話注意七忌
160 柒、說話的對象與時間
162 捌、說話留心對方的忌諱
163 玖、譏諷的技巧
165 拾、恰當的恭維
167 拾壹、吹牛拍馬不是正道

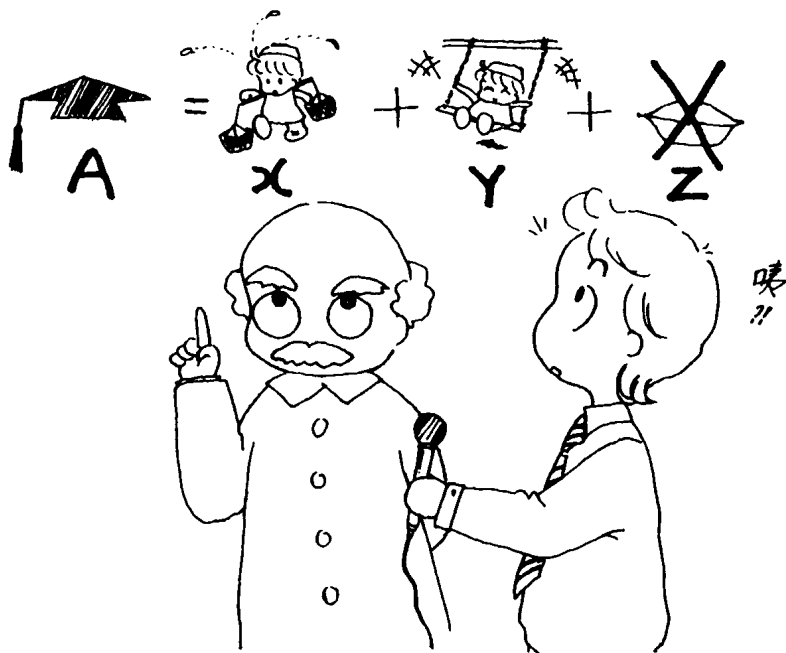
169 拾貳、不要以言語傷人

171 拾叁、戲謔也要有本領

第Ⅰ章

說話的基本原則





壹、基本的原則是少說多聽

有個美國記者去訪問愛因斯坦，臨走的時候他問那大科學家，什麼是成功的公式。愛因斯坦想了一想。「如果A是代表成功，」他說：「那麼這公式就是 $A = X + Y + Z$ 。X指工作，Y指遊戲。」

「Z是什麼呢？」那記者問。

「這個，」愛因斯坦說：「就是把嘴閉起來。」

教人少說話，多做實際工作，這是古今中外的哲人學者留給他們子弟的最普通的訓誨。

是非只為多開口，話說得多，出毛病的機會也就多。大智

若愚，有學問的人不隨便說話，唯胸無半點墨的人喜歡大吹大擂。「寧可把嘴閉起來使人懷疑你是淺薄，勝於一開口就使人證實你的淺薄。」這是一句值得大家牢記的名言。

所以，在研究談話藝術之前，第一要懂得少說話。

我們一般人，大多數都是患著太愛說話的毛病。在車站、在飯店裡，以及在演奏會、電影院等公共場所，到處都是喧囂吵雜的說話聲，真有如外國人嘲笑我們所說的「騾鬧的街市」一樣，搶著說話的人實在太多。要學會怎樣談話，必先得從少說話學起。

少說話固然是美德，但人既在社會中相處，只能「少說」，卻不能完全不說。緘默是值得提倡的，卻不是啞口無言。

所以，我們要記著這一個原則：在任何地方和場合，最好能少說話，若到非說不可時，那麼你所說的內容、意義、措詞、聲音和姿勢，都不可不加以注意。在什麼場合，應該說什麼，怎樣說，都值得加以研究。無論是探討學問、接洽生意、交際應酬、娛樂消遣，種種從我們口裡說出的話，一定要能動人。

「不鳴則已，一鳴驚人」。我們雖未必能達到這個目的，但朝這目標去學習和訓練是必須的。

為保持你的話為人所重視，所喜歡，永不使人討厭，唯一的秘訣是少說話。也唯有少說話的人，才能靜靜地思索，使得說出來的話更有見地。

自己少說話的作用，在上面談到能使自己說出來的每一句話都有其分量，為別人重視。另一個作用是，也唯有自己少說話，才能聆聽別人的說話。

留心去聽別人說話，是談話藝術中一個重要的條件。因為能靜聽別人意見的人，必是一個富於思想，有縝密的見地，有謙虛之性格的人。這種人在人群當中，最先也許不大受人注意，但最後則必是最得人敬重的。因為他的虛心，所以為任何人所喜悅，因為他善於思維，所以便為人所尊敬。

怎樣去做一個良好的聽者呢？第一是需要「誠意」。別人和你說話的時候，你的眼睛要注視著他，無論對你說話的人地位比你高或低，注視他是一件必需的事情，只有缺乏勇氣或態度傲慢的人才不去正視別人。其次，在別人對你說話時，不可手裡同時卻做著一些絕無必要的工作，這是不禮貌的表示。而且，當偶然他反問你一些什麼時，你就會因未留心他所說過的而無從應付了。

諦聽別人時，偶然插上一兩句同意或同情的話是很好的，不完全明瞭時加上一句問話也非常需要的，因為這正表示你對他的話留心。但絕不可把發言的機會搶過來後就滔滔不絕地說自己的，除非對方的話已告一段落，應該讓你說話的時候。

無論他說什麼，你不可隨便糾正他的錯誤，若因此而引起對方的反感，那麼你就不能成為一個良好的聽者了。

有些人常喜歡把一件已經對你說過好幾次的事情還對你再說，也有些人會把一個笑話說了多次還當新鮮地再說，作為一個聽者的你，此時就要練習一種忍耐的美德了。你不能對他說：「你已經說過幾遍了。」這話會傷害他的尊嚴的，你唯一應做的事是耐心聽下去。你心裡應該寬諒他是一個記憶力不好的人，你應該同情他，而且，他對你說時是充滿了對你表示好

感和誠意的，你應該以同樣的誠意來接受他的善意。

但如果說話的人滔滔不絕，而又毫無興趣，你覺得把時光和精神去應酬他是十分不值得的時候，你應該用巧妙的方法來使他停止這乏味的問題，但最重要的，是不可傷害他的尊嚴。最好的方法是巧妙地引他談到別個題目，最好是他內行的又是你所喜歡的題目。

談話的藝術的兩個原則，第一是少說話，第二是要會做一個良好的聽者。記住這兩點我們再繼續研究怎樣「談話」。

◎卡奈基哲言◎ 你要自我衡量一下，寧願要表面上的勝利，或是別人對你的好感。

貳、怎樣介紹

最不容易的談話，是兩個陌生人被介紹的時候。

有時我們去拜訪朋友，碰巧也有第三者在座。如果對方只顧和你說話，或只顧和他說話，都是失禮的，彼此間的氣氛也不自然。在集會中宴會裡，通常我們都會與許多陌生人相鄰而席，這時候更需要有人來介紹。

我們先研究怎樣去做一個介紹人。

假定你現在是一個宴會的主人，請來了許多賓客，你自然不能一一長久招待的，所以，把一些單獨無伴的客人介紹給另一些客人，是最妥善的。

在介紹甲客人給另外的客人之前，你最好先作一個打算，