

二十一世纪智业丛书

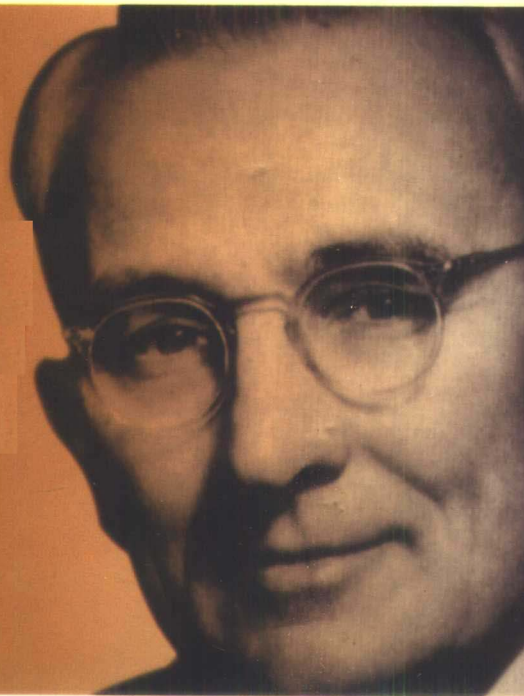
Kanaji jing shang mou lue

卡耐基 经商谋略

钟添贵/编著

诚信能让你达到成事的目的。在经商方面表现为：诚实给人信任感，顾客见你把他们视为真诚的上帝，自然会还以诚挚的回报，进而在竞争激烈的商品之战场上立稳脚跟。

——戴尔·卡耐基



继《圣经》之后，卡耐基的著作已成为人类出版史上第二大畅销书。

新疆人民出版社



二十一世纪智业丛书

钟添贵/编著

卡耐基 经商谋略



新疆人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基经商谋略/钟添贵编著. — 乌鲁木齐: 新疆人民出版社, 2001. 8

(二十一世纪智业丛书)

ISBN 7-228-06619-7

I. 卡… II. 钟… III. 商业经营 - 谋略

IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 056890 号

二十一世纪智业丛书

卡耐基经商谋略

钟添贵/编著

出 版 新疆人民出版社
地 址 乌鲁木齐市解放南路 348 号
邮 编 830001
发 行 新疆人民出版社
印 刷 福州泰岳印刷广告有限公司
开 本 850×1168 1/32
印 张 60
字 数 1 200 千字
版 次 2002 年 6 月第 1 版
印 次 2002 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-228-06619-7/B·99 (全四册)总定价:90.00 元

前 言

戴尔·卡耐基(1888~1955年),美国最著名的心理学家和人际关系学家。20世纪杰出的人生导师。“或许,除了自由女神,他就是美国的象征”(《时代周刊》评语)。

卡耐基是经营人生的高手。他从一个默默无闻的乡村男孩,成为誉满全球的知名人士。他以非凡的勇气和毅力克服了人生中的种种困难,不断地向自己追求的成功目标迈进。他在演讲中取得的成功,不断增强他对这项事业开拓进取的自信,从而成为著名的演说家,为自己赢得了极高的声誉。

卡耐基所开创的“人际关系学训练班”遍布世界各地。他以超人的智慧、严谨的思维,像一位良师益友,在道德、精神和行为准则上指导着成千上万的读者,给你安慰,给你鼓舞,使你从中吸取力量,从而改变你的生活,开创崭新的人生。

现代商场是一种不见弥漫硝烟的战场。纵观变

化万千的现代商场,群雄逐鹿纵横捭阖,充满了智慧的角逐、谋略的较量。能够挫败对手,无不是在竞争中善于运用谋略的结果。成功的经商人士,需要有优良创意的灵感火花,那就是经商谋略。

本书从当代经商人士的迫切需要出发,从竞争、经营、管理等方面,精心选取了古今中外名人大师颇具代表性的经商谋略,揭示了成功经商的不二秘诀。书中介绍的一招一式都是成功经验的结晶,如果你做的是小生意,我们传授你小诀窍,如果你做的是大生意,我们告诉你经商的大智慧。

运用经商谋略,助你经商成功。

目 录

发展积极的心理态势

成功心理三要素	1
健康心态可超越技能	18
创新是取胜的法宝	38
把握机遇,抓住商机	64
笑傲挫折,失败孕育成功	85

磨炼成功的优秀品质

激励的魔力	117
潜能致胜	130
不要感情用事	150
能说会道,妙语生财	156
管理者的胸怀	166
避免与人争吵	180

树立经商优秀形象

推销自己是一种艺术	191
树立精明强干形象	200
推销企业优秀形象	208
塑造名牌形象的策略	220
塑造形象要从我做起	233

具备经商必要技能

管理者的领导能力	241
----------------	-----

以诚实换来信誉	254
以热忱的服务“拴住”顾客	268

利用人际关系杠杆管理企业

任人惟贤，不拘一格	284
放心“授权”，放手管理	299
赏罚分明，鼓励竞争	307
加强协调，实现目标	318
让对手来帮忙	335
在交往中增强友谊	346

随心所欲驰骋商场

企业外交谈判策略	359
企业产品营销策略	379
企业决策方法	402

企业技术开发谋略

“拿来主义”可后发先至	422
不断开拓创新，独辟蹊径	427
产品不在多，贵在精悍	436
敢闯冷门，创立自己独家市场	438

塑造现代企业文化

上下同心，协同一致	449
群策群力，共植企业文化	457
贵在人和，产生凝聚力	463
企业文化，改变职工的价值观念	470

发展积极的心理态势

成功心理三要素

要取得事业上的成功,惟有发挥和强化人的主体性和能动性。就人的心理态度本身来讲,基本上有三种要素,即积极的自我意识、明

如果你的心理是一毛不长的沙漠,那么不管你播下何种幸福的种子,它都会因缺乏水分而死去。

——戴尔·卡耐基

确的价值观念和良好的自我状态。

在构成成功心理的三种要素之中,心态积极的自我认识、自我评价和自我期望与要求,其实质也就是自信主动意识。

如何认识评价自己,如何期望要求自己,必然会对我们生活的各个方面,从具体的言谈举止对重要的人生选择产生决定性的影响。因此说,自信主动意识即积极的自我意识是成功心理、积极心态的根本和核心。

成功心理需要具备正确的价值观念。因为现代社会里人生的价值观念必然是多元性的,也应当是多元化的,而不可能把所有的人生价值观念加以“标准化”,统一在一个固定不变的模式里,而且,即使是同一个人由于所处境遇和自我意识的变化,其价值观念也不会“从一而终”、“一成不变”。

如有的人认为“发财致富”最重要，你何必一定要他承认“出名成家”的价值最高呢？有的人认为建立和维护美满幸福的小家庭比什么都好，你何必要他非去拼命进取追求事业上的成就呢？近年来，人们在讨论“女人该不该回家去”的问题，如果是由于男尊女卑的观念而“回家”去，那就是落后和错误的倾向；如果是出于人生的自我选择，那就无所谓正确与错误、进步与落后的区别，因为每个人都有选择自己的价值观念和生活方式的权力。在现实生活中，尤其是在城市里，主要问题不是“男尊女卑”的问题，而是“夫妻怎样配合”的问题，何必要在“女人该不该回家去”的问题上非要讨论出一个“放之四海而皆准”的所谓“正确”的结论来呢？应当说，在遵守法纪、诚实劳动、不损害他人利益的前提之下，任何价值观念、人生选择都有其存在的理由，都是合情合理的。歧视和否定家务劳动、照顾家人的价值，其实质并不是“妇女解放”的新观念，而是社会分工、各种劳动必有高低贵贱之分的旧观念。所以说，价值观念是因人而异，各有不同的。正确与错误无法用一个统一的标准和模式去衡量，谁要这样去衡量也是行不通的。

价值观念是心理态势的有机组成部分

价值观念是指一个人认为什么是最重要、最喜欢、最需要的。它反映了一个人最主要的欲望、动机、追求的目标，以及对于一项事物的根本看法。所以它对一个人如何认识、评价、期望和要求自己的自我意识具有紧密的联系和重要的影响。卡耐基认为价值观念的明确与否关系到一个人能不能

更好地认识自己,能不能以更新的思维方式来走上成功的道路。

在现代社会中,对于价值观念有许多不同的理解,这样便形成了价值观念的多元化。有的人认为发家致富最重要,其他一切对此来说都显得微不足道;但有的人认为追求高尚的人生境界最为重要,金钱只不过是一个附属品。这些都无可非议,因为各人有各自的追求目标,有各自的价值取向。关键在于明确自己的价值取向,从而根据自己的观念去追寻想要达到的目标。

当然,一个人的价值观念的形成和改变,又取决于自身的处境和自我意识。所以,价值观念与自我意识是密切相联、相互影响和制约的,成为心理态度最基本和最重要的有机组成部分。

重要的是要具有明确的价值观念

卡耐基说,在现实生活中,许多人的价值观念不是不正确,而是不明确;更准确地说,是由于自我意识淡薄而造成价值观念模糊不清。如果一个人习惯于随大流,常常不能作出自己的选择,怎么会有标新立异而又明确的价值观念呢?所以说许多人的价值观念不够正确往往是由于不够明确,因而更有必要强调“明确”。一个人没有属于自己的价值观念,那就不可能发展积极心态,树立成功心理。

许多军队的转业干部在转业安置的问题上最看重职业的安排是否与军职的级别相当。团职军人张道槐 1982 年转业后被安排为县农办的第十一位副主任。张道槐对人生价

值有自己的理解和追求，他不安于这种现状，他步行 20 多里，回到老家照耀大队去干点实事。领导上又安排他挂名公社第六位副书记。但在张道槐的心目中“官位”的有无和高低并没有多大价值，于是他便在一个“大跃进”年代遗留下来的废猪场养起猪来。

他带领了几个人研制“快速养猪法”，试验添加剂配方。他们养了 18 头猪，两个月里，每头猪每天长半公斤。但是好事多磨，不久猪场的所有财产分到各户，被连根拔了，而且人们还纷纷传说“团干部养猪犯了错误”等等。张道槐又从当阳辗转到广州，继续研制“快速养猪法”，曾经亏损 20 多万元，但他认准了自己的选择有价值，坚持不懈，几经周折，终于获得成功。他们创造的快速养猪法和饲料添加剂，经有关部门鉴定超过了美国国家委员会所定的标准，达到了国际先进水平。他们的产品已经销到 20 多个省市，每年有 1 亿元以上的产值。他们编写的《快速养猪法》印发了 700 万册，可见社会效益的巨大。

张道槐的成功可以说主要归功于他自信主动，具有积极的自我意识，但如果没有明确的属于他自己的价值观念，一个团职的转业干部怎么会去走一条创造快速养猪法的路呢？

生活中有许多事情，人们已经习以为常，认为某某事情大家都是这么想的，这么做的，自己也应该只能这么想，这么做。所以惟有如此才合乎人情常理、传统习惯。其实，持这种观点的人是错误的。这种习以为常的状态必然对自我意识与人生选择产生消极的影响和严重的束缚。但自己又不

甘愿安于现状,失去自我,于是心理难以平衡,也就难以保持良好的自我状态,形成整个心理态度的不良循环。所以,明确的价值观念是构成成功心理必不可少的一种要素。

良好的自我状态,可使你经常保持奋发向上、朝气蓬勃的精神状态

良好的自我状态是指一个人能否经常保持一种奋发向上、朝气蓬勃的精神状态,也是一种能否选择控制自己情感的心理机制。

很多旧的观念认为,人的言行大都是靠智商支配,但实际上并非如此。人们越来越认识到一个事实:人的非理性成分很大,人有许多言行是靠一种感觉、一种情绪支配。理性与非理性对人的支配是很不平衡的。情感对人的影响之大,决不亚于智力和体力之和。人的情感如同人体的发电机,如果允许不良情绪经常造成“短路”之类的故障,这时有许多能量就要白白浪费掉。如果能以积极的情绪对待一切,那就如同发电机不断产生动力一样,会有大量的功能得到很好的利用。情感的潜在威力足以证明能否选择、控制情感对人的发展有多么重要!

许多人把不良情绪当做自己生活中的固有成分,如苦闷、忧愁、顾虑、盛怒、烦躁、悲观失望、顾影自怜、怨天尤人等,时间长了总是斤斤计较,患得患失。这些不良情绪就会像影子跟随着你,压抑你的活力,腐蚀你的灵魂。而你经常为自己的不良情绪辩护,使其合理化:事情不顺利,待遇不公平,付出辛苦挣来的钱,受了不该受的处分,诸如此类等

等,怎么能不叫人窝火憋气呢?再说谁不如此?然而,消极情绪并不是人的本性,孩子的天性都是天真愉快的,即使受到了不良刺激也只是一时哭闹,很快就会对一切都感兴趣,就会兴高采烈。人长大了,由于生活境遇的复杂,当然会有种种不如意的事情发生,容易使人烦恼,但你可以少产生或不产生消极情绪,一旦产生了也可以把它控制住,把它压缩到最低限度,把它转化为积极情绪,只要有积极的心理态度就可以做到。良好的自我状态是构成成功心理的又一个要素,并且和积极的自我意识与明确的价值观念紧密相关,相互影响。有人说,一个人最好不要在心绪不佳的时候作出重要的选择和决断。这个忠告是很有道理的。

心理三要素促成奇妙新鲜的机遇和创造

积极的自我意识、明确的价值观念和良好的自我状态这三种要素所构成的成功心理可以使一个人的信息积累、知识杂交、潜能开发和人际关系的发展产生几何级的递增,产生能量的化学反应,可以使一个人有一种特殊灵敏敏感,作出有利于得到发展获取成功的选择和决断。许多智慧的火花、奇妙的设想和人生的转折都是这样产生的。与此相反,那就不会有什么奇妙新鲜的机遇和创造。

有着良好的自我意识,不仅给自己带来许多启示,而且可以为他带来许多好处。比如北京第八十中学的宁鸿彬老师就是以积极的心态在平常的刺激与反应之间作出了不同寻常的选择。

1983年,他参加中国教师代表团访问日本时听日本教

育委员会介绍：日本的许多学校从小学一年级到初中三年级从来不考试。有些人听了不以为然，觉得考不考试的问题与自己无关，但宁鸿彬听了却心头一震，他从中得到了教学改革的启示。他可以在语文教学中把这种不考试的精神贯彻进去，注重启发学生认真学习的自觉性。

平时在家里，宁鸿彬经常要照顾身体不好的妻子吃中药，原先要喝几大碗，既麻烦又难受；后来改为浓缩的药丸，简便多了。这种琐事有谁会注意？但他却由此想到：吃药可以浓缩，语文教学为什么不可以浓缩？于是，他抛弃老一套讲法，每讲一课都要选角度，抓重点，把学生带入积极参与和创造的意境。如讲臧克家的诗《有的人》，他开个头，便让学生说出都有哪些种“有的人”。结果，学生接连说出了8种，比他讲印象更深。

宁鸿彬积极的心理态度当然是因为他有积极的自我意识即自信主动意识，但也和明确的价值观念与良好的自我状态密切相关，彼此支撑。

有一年，美国家具商尼科尔斯的家里突然起火，一切都烧光了，只留下一片残存的焦松木。可这焦松木独特的形状和漂亮的木纹触发了他的灵感。他从中悟出家具的仿纹样式；用碎玻璃片刮去沉灰，用砂纸打光，再涂一层清漆，便显出温暖的光泽和清晰的纹理。仿纹家具从此诞生，尼科尔斯因祸得福，生意十分兴隆。

美国艾士隆公司董事长布希耐一次在效外散步，偶然看到几个小孩在玩一种又丑又脏的昆虫，爱不释手。他顿时联

想到：市面上销售的玩具一般都是造型优美、色彩鲜艳的，为什么不能生产一些丑陋的玩具给孩子们玩呢？他于是安排研制，果然一炮打响，收益很大，丑陋玩具在市场上形成了一股热潮。

这些人为什么会如此聪明，灵机一动便生意兴隆，发财致富？因为在刺激与反应之间，他们的意识十分积极和敏锐，这就再一次证明了人只有处在自信主动的状态中才是聪明能干、最具有能动性和创造力的，而且还由于他们都有明确的价值观念和良好的自我状态。试想如果他们不认为自己的事业最有价值，如果他们当时焦躁不安，心情烦闷，他们还会想出如此好的策略吗？

克服消极的心态

我们必须承认：在这个世界上，成功卓越者少，失败平庸者多。成功卓越者活得充实、自在、潇洒，失败平庸者过得空虚、艰难、猥琐。

在我们的社会里，因各种借口造成的消极心态就像瘟疫一样毒害着我们的灵魂，并且互相感染和影响，极大地阻碍人们正常潜能的发挥，使许多人未老先衰，丧失斗志，常与失败为伍。

要改变失败的命运，就要改变消极错误的心态，永远记住一念之差决定成败。两种心态的表现是：

(1)我们已做了巨大的努力，但事情毫无进展，已经没有任何希望了。

(2)还有一线生机，我们都得试试。

(3)市场已超饱和,75%的市场都已被占领,我们还是另谋出路吧。

(4)我们要从25%的市场中打开思路。

(5)竞争对手条件太好,我们不可能战胜他们。

(6)对手很强,这不错,但不可能样样都好,让我们同心协力,从他们的弱点上做文章。

(7)我已到了垂暮之年,没有任何办法再胜任这项工作。

(8)经验是我的本钱。

(9)别人试了,但归于失败,与其费力不讨好,不如放手不做。

(10)别人试了,也许方法不对而失败,与其懒惰等待失败,不如动手试试其他办法,任何失败都可以找到原因而转化为成功。

卡耐基说:

成功者从成功中获得更多的信心,失败者从一念之差的失败中得到更多的害怕和借口的经验。

一分一秒的积极言行的累积,可以造就伟大的成功;一分一秒的消极言行的累积,足以让人万劫不复。

失败者大都喜欢找借口,成功者却大都拒绝找借口,向一切可以作为借口的原因或困难挑战。这就需要你去战胜恐惧与忧愁。

“前怕狼后怕虎”,难以下定决心,不能作出正确判断,不能采取有效的行动,机会和时间在不安与惶恐中悄悄流逝。

更有甚者,整日坐立不安,战战兢兢,脑海中充满了可怕

的景象,除了退缩没有光明的道路。

恐惧和忧虑造成千百万人的平庸和失败。恐惧和忧虑是一种消极、失败的心态,是自卑心理的表现,它使人盲目担心、害怕,最终在恐惧的逃避之中碌碌无为。

恐惧是较严重的心理缺陷。它任何时候都有可能侵蚀我们的积极心态,妨碍我们作出果断的判断。

只要当我们战胜恐惧,并把它作为通向成功的“跳板”时,恐惧便会变害为利。

面对恐惧时,你应知道:“恐惧衍生于无知。”这是卡耐基引用一位大哲学家的话。这话可以帮助我们战胜恐惧和忧虑:你担心害怕什么,你就采取行动去了解它。

在这个时候,积极成功的心态成了你最有力的武器。你要记住:你能战胜它,并且毫无困难。

害怕使你无能为力,惟有尽力去做,去行动,才能战胜自我。

克服担惊受怕的心理,按照卡耐基先生所说的去做:

“用铁门把过去和未来隔断,生活在完全独立的今天。”

“你得问问自己:你能预测到的最坏的情况是什么?你准备接受它吗?你已有办法去解决吗?”

克服忧虑,要抓住三个要点:

(1)认清忧虑的危害,忧虑不能解决任何问题,只能浪费你的宝贵时间。

(2)对所害怕的事进行分析,找出一个或几个解决问题的方法。