

GREATBOOK
成功大师
励志经典

卡耐基 口才 艺术 与 人际关系

DALE CARNEGIE

最伟大的心灵导师 世界第一励志经典

〔美〕戴尔·卡耐基 著



天津社会科学院出版社

卡耐基口才艺术 与人际关系

[美] 戴尔·卡耐基◎著

刘 祜◎译

天津社会科学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基口才艺术与人际关系 / (美) 卡耐基
(Carnegie, D.) 著; 刘祜译. — 天津: 天津社会科学
学院出版社, 2013.5

ISBN 978-7-80688-896-4

I. ①卡… II. ①卡… ②刘… III. ①口才学—通俗
读物 ②人际关系学—通俗读物 IV. ①H019-49 ②C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第096654号

出版发行: 天津社会科学院出版社

出版人: 项新

地址: 天津市南开区迎水道7号

邮编: 300191

电话/传真: (022) 23366354

(022) 23075303

网址: www.tssap.com

印刷: 北京九天志诚印刷有限公司

开本: 787 × 1092毫米 1/16

印张: 18

字数: 280千字

版次: 2013年10月第1版 2013年10月第1次印刷

定价: 29.80元



版权所有 翻印必究

好心态！好人脉！好口才！
只要开始，永远不晚！只要坚持，必定成功！

- ◆ 你是否曾因忧虑重重而难以自拔？
- ◆ 你是否曾因不善当众讲话而在公众场合脸红心跳，形象大打折扣？
- ◆ 你是否曾因不善沟通而错失挣钱的机会，还造成人际关系紧张？
- ◆ 你是否曾因缺乏沟通技巧而在商务谈判中被迫一再退让？
- ◆ 你是否曾因口才欠佳、不善表达而难以激励团队，扩大自己和企业的影响力？

本书将帮你达到的8项技能

- ① 走出思想的窠臼，思考新观念，获得新视野，发现新抱负。
- ② 快速容易地赢得朋友。
- ③ 让你更受人欢迎。
- ④ 让别人赞同你的观点。
- ⑤ 增加你的影响、你的名声以及处理事情的能力。
- ⑥ 处理抱怨，避免争论，让你的人际关系融洽愉悦。
- ⑦ 成为一个出色的说话者，一个更令人愉悦的交谈者。
- ⑧ 在你的同伴中激发出热情。

卡耐基作品已被翻译成近百种语言，让全世界亿万读者受益。

从本书获得最大教益的9条建议

为了从本书获得最大教益，你必须做到：

- ① 培养一种深刻而强烈的、掌握为人处世原则的欲望。
- ② 在阅读下一章之前，将前面的章节读两遍。
- ③ 阅读的时候，要经常停下来问自己，如何才能运用各项建议。
- ④ 在每个重要的观点旁边做记号。
- ⑤ 每个月温习本书一次。
- ⑥ 抓住每一个可以运用这些原则的机会。将本书作为帮助你解决日常问题的实用手册。
- ⑦ 每当你违反某一项原则而被你的朋友抓到时，给他一点钱，使你的学习成为一种活泼有趣的游戏。
- ⑧ 每个星期对你的进步检查一次。问自己曾犯了什么错，有什么改进，有什么教训，将来该如何做。
- ⑨ 在书后面做记录，写下你在什么时候、如何应用这些原则的。

目 录



序 言 通往成功的捷径 / 5

第一篇 当众演讲的基本原则

- 第 1 章 快速获得演讲的基本技巧 / 14
- 第 2 章 培养当众演讲的勇气和信心 / 24
- 第 3 章 简单有效的当众演讲方法 / 32

第二篇 成功演讲的三大要素

- 第 1 章 提前做好充分的准备 / 40
- 第 2 章 让演讲充满旺盛的生命力 / 50
- 第 3 章 打开听众的心扉 / 56

第三篇 当众演讲的实用技巧

- 第 1 章 激励性演讲的技巧 / 66
- 第 2 章 说明性演讲的技巧 / 76
- 第 3 章 说服性演讲的技巧 / 85
- 第 4 章 即席演讲的技巧 / 94
- 第 5 章 介绍性演讲的技巧 / 100
- 第 6 章 长篇演讲的技巧 / 107

目 录



第四篇 当众演讲的沟通艺术

- 第1章 培养良好的演讲态度 / 120
- 第2章 完善语言表达的技巧 / 126
- 第3章 完善演讲的风格和个性 / 137
- 第4章 走向成功的第一要诀 / 148

第五篇 赞美他人的说话技巧

- 第1章 从赞美和欣赏开始 / 156
- 第2章 发现并赞美他人的优点 / 160
- 第3章 送人一顶高帽子 / 166
- 第4章 赞美和鼓励更容易让人进步 / 169
- 第5章 称赞最微小的进步 / 171

第六篇 批评他人而不招致怨恨的说话技巧

- 第1章 间接提醒对方的错误 / 176
- 第2章 先谈你自己的错误 / 179
- 第3章 勇于承认自己的错误 / 182

第七篇 赢得他人赞同的说话技巧

- 第1章 千万不要争论 / 188

目 录



第2章 不要指责别人的错误 / 193

第3章 一切从友善开始 / 200

第4章 让对方多说“是” / 206

第5章 让别人多说话 / 210

第八篇 赢得他人合作的说话技巧

第1章 激发他人的强烈需求 / 216

第2章 多用建议少用命令 / 225

第3章 使人乐意做你建议的事 / 227

第4章 使别人觉得那是他的主意 / 230

第5章 站在对方的立场说话 / 234

第6章 同情别人的想法和愿望 / 238

第7章 激发对方高尚的动机 / 243

第8章 生动形象地表达你的意见 / 247

第9章 提出有意义的挑战 / 250

第九篇 做一个受人欢迎的说话高手

第1章 微笑待人 / 254

第2章 牢记他人的名字 / 259

第3章 让对方保住面子 / 265

目 录



第4章 做一个善于倾听的人 / 268

第5章 谈论别人感兴趣的话题 / 274

第6章 让别人感到自己很重要 / 277

目 录



序 言 通往成功的捷径 / 5

第一篇 当众演讲的基本原则

- 第 1 章 快速获得演讲的基本技巧 / 14
- 第 2 章 培养当众演讲的勇气和信心 / 24
- 第 3 章 简单有效的当众演讲方法 / 32

第二篇 成功演讲的三大要素

- 第 1 章 提前做好充分的准备 / 40
- 第 2 章 让演讲充满旺盛的生命力 / 50
- 第 3 章 打开听众的心扉 / 56

第三篇 当众演讲的实用技巧

- 第 1 章 激励性演讲的技巧 / 66
- 第 2 章 说明性演讲的技巧 / 76
- 第 3 章 说服性演讲的技巧 / 85
- 第 4 章 即席演讲的技巧 / 94
- 第 5 章 介绍性演讲的技巧 / 100
- 第 6 章 长篇演讲的技巧 / 107

目 录



第四篇 当众演讲的沟通艺术

- 第1章 培养良好的演讲态度 / 120
- 第2章 完善语言表达的技巧 / 126
- 第3章 完善演讲的风格和个性 / 137
- 第4章 走向成功的第一要诀 / 148

第五篇 赞美他人的说话技巧

- 第1章 从赞美和欣赏开始 / 156
- 第2章 发现并赞美他人的优点 / 160
- 第3章 送人一顶高帽子 / 166
- 第4章 赞美和鼓励更容易让人进步 / 169
- 第5章 称赞最微小的进步 / 171

第六篇 批评他人而不招致怨恨的说话技巧

- 第1章 间接提醒对方的错误 / 176
- 第2章 先谈你自己的错误 / 179
- 第3章 勇于承认自己的错误 / 182

第七篇 赢得他人赞同的说话技巧

- 第1章 千万不要争论 / 188

目 录



第2章 不要指责别人的错误 / 193

第3章 一切从友善开始 / 200

第4章 让对方多说“是” / 206

第5章 让别人多说话 / 210

第八篇 赢得他人合作的说话技巧

第1章 激发他人的强烈需求 / 216

第2章 多用建议少用命令 / 225

第3章 使人乐意做你建议的事 / 227

第4章 使别人觉得那是他的主意 / 230

第5章 站在对方的立场说话 / 234

第6章 同情别人的想法和愿望 / 238

第7章 激发对方高尚的动机 / 243

第8章 生动形象地表达你的意见 / 247

第9章 提出有意义的挑战 / 250

第九篇 做一个受人欢迎的说话高手

第1章 微笑待人 / 254

第2章 牢记他人的名字 / 259

第3章 让对方保住面子 / 265

目 录



第4章 做一个善于倾听的人 / 268

第5章 谈论别人感兴趣的话题 / 274

第6章 让别人感到自己很重要 / 277

序 言

通往成功的捷径

罗维尔·托马斯^①

那是在一个寒冬的夜晚，2500 多名美国各界成功的绅士和女士们聚集到了宾夕法尼亚饭店的大舞厅。刚到 7 点半钟，宽敞的舞厅内早已经座无虚席，但是直到 8 点，仍然还有不少人走进舞厅，而且大家都兴致很高。没过多久，宽敞的舞厅就挤满了人，那些来得晚的人开始挤占没有座位的空地。

这么多人，在经过了一天的劳累之后，晚上还情愿跑到这里来，辛苦地站上一两个小时，这是为什么呢？难道他们是来看著名模特的时装表演吗？或者他们是想看一场自行车比赛？或是著名演讲家克拉克·盖博亲自登台发表演说？

不，都不是！这些人是因为看了报纸上的一则广告之后，才不约而同地赶来这里的。两天前，这些人在阅读《纽约太阳报》时，看到了一整版的广告，内容是：

你想增加你的收入吗？

你想流利地表达你自己吗？

你想做一个成功的领导者吗？

那么，就请……

也许你会认为这又是老一套的骗人伎俩。但是，不论你是否相信，就在地球上这座最繁华的大都市中，虽然有 25% 的人处于失业状态，需要靠救济金生活，而且当时的经济十分萧条，却仍然有 2500 人被这份广告吸引，并涌向宾夕法尼亚饭店。

^① 罗维尔·托马斯，与卡耐基同时代的美国著名记者、编辑兼作家，一生著述甚丰，有 25 本书流传于世，卡耐基曾当过他的助手，到美国和欧洲各地旅行演讲。

这份广告可不是刊登在什么流行的报纸上，而是刊登在当地最保守的一家晚报——《纽约太阳报》上。那些来饭店的人士，在美国全都属于上流阶层，例如他们当中有高级管理人员、公司老板、专业技术人员，而且他们的收入都在2000美元至50000美元之间不等。

这些人究竟是为了什么而来这里的呢？原来，他们是来听一场最现代、最实用的“口才与处世技巧”的讲座——这次讲座是由戴尔·卡耐基人际关系研究会主办的。

为什么这2500位成功人士要到这里来听这样一场演讲呢？是不是因为经济危机而使他们突然产生了求知欲呢？

显然都不是！在此之前的24年中，这一讲座每个季度都在纽约举办，而且经常是场场爆满，人多得数都数不过来。其实，已经有15000名商业界和技术领域的人士接受过戴尔·卡耐基的训练；甚至一些规模庞大、传统而保守的公司或组织，如美国的西屋电器公司、麦格劳·希尔出版公司、布鲁克林联合瓦斯公司、布鲁克林商业工会、美国电器工程师协会、纽约电话公司等，为了保护他们公司及员工的利益，也专门开设了这种业余训练课程。

这些人有的已经离开学校10多年甚至20多年。在经过这么多年后，他们再来接受这种训练，显然是对我们教育制度的一种有趣而鲜明的批判。

那么，这些成年人到底想要学习什么东西？为此，芝加哥大学联合了美国成人教育协会、青年联合会，在各地开展了一项耗资25000美元、为期两年的全面调查研究。结果表明，成年人最关心的是身体健康；其次是人际交往——他们要学习的正是为人处世的方法和技巧。他们既不想成为演说家，也不想听什么心理学方面深奥的专业知识，他们只想学到一些可以用于实际的商业交往、为人处世、家庭生活中的现实而有效的建议。

这就是调查的结果。他们所需要的，也正是我们为他们准备的。但是该去哪里找介绍这种知识的书呢？我们找遍了所有的教科书，却没找到一本！我们发现，至今还没有人写过一本教人如何解决为人处世问题的书。

这真是太奇怪了！千百年来，关于文学、艺术、哲学以及高等数学的著作多如牛毛，而且水平高深。但是，这些成年人对这种书却不屑一顾，而他们极其渴望获得的实用知识，却没有人教给他们。

看到这里，你也许会明白，为什么这2500名男男女女在看了报纸广告之后，会如此兴致勃勃地拥进宾夕法尼亚饭店来——因为他们找到了自己企盼已久的东西。

他们以前也曾在图书馆中读了许多书，而且以为只有知识才是出人头地、走向成功的唯一途径。可是当他们在工作若干年之后，终于发现，那些在事业上最成功的人，不仅具有一定的知识，而且还具有善于沟通、说服他人、向别人推销自己的才华。因此，他们发现，要想在工作中获取成功，人际沟通和自我表达能力比大学文凭和书本知识更加重要。

《纽约太阳报》刊登的那份广告正好指出，在宾夕法尼亚饭店举行的讲座，肯定能给前来听演讲的人带来极大的收获，事实上也果真如此。

若干名以前曾听过这一讲座的人被请到了演讲台上。他们每个人都在 75 秒钟的时间内，通过话筒向人们讲述了自己的亲身体验。记住，他们每个人只有 75 秒钟！而且时间一到，主持人就会敲一下木槌，大声喊道：“时间到！请下一位！”

讲座现场的气氛，就像牛群在草原上奔驰一样，异常的热烈。台下听众站在那里将近两个小时，全都听入了迷。

在台上演讲的那些人，可以说构成了美国商业领域的各个层面，他们包括连锁商店的高级职员、面包供应商、商业协会主席、银行家、卡车推销员、化妆品推销员、保险推销员、制砖厂秘书、会计师、牙科医生、建筑师、威士忌酒推销员、牧师、药剂师、律师。他们全都从不成功走向了成功，并且成为附近一带小有名气的人物；有的人后来甚至成为美国政治舞台上举足轻重的人物。

在这次讲座中，第一个上台的是派特里克·奥海亚。他出生在爱尔兰，只上过 4 年学，后来移民到了美国，曾当过机械师和私人司机。奥海亚 40 岁的时候，家里的人越来越多，养家糊口所需要的钱当然也更多了。于是，他开始为一家公司推销货车轮胎。可是，正如他自己所说的，他十分的自卑而内向，以至于见了人时连头都抬不起来。他每次上门推销时，总要在客户门口来来回回许多次，才敢推门进去。

可想而知，奥海亚对自己的推销成绩很不满意。就在他想去一家机械厂工作时，他收到了一封信，是请他去听戴尔·卡耐基的演讲。奥海亚起初并不想去，因为他担心自己难以愉快地和那些大学毕业的人相处。但是禁不住妻子的劝说，奥海亚终于鼓起勇气，走进了演讲大厅。妻子对他说：“或许这次能给你带来帮助。亲爱的，上天知道你需要这些东西。”

奥海亚刚开始当众讲话时，既恐惧又心慌，根本不知道该说些什么。可是没过几个星期，他就不再害怕面对听众了，而且他很快发现自己竟然喜欢上了演说，并且听众越多精神越兴奋。接下来，即使是单独地面对面和人谈话，他也不

胆怯了——他也不再害怕面对自己的顾客了。

奥海亚的收入逐渐增加。今天，他已成为纽约的明星推销员。也就在这天晚上，派特里克·奥海亚面对宾夕法尼亚饭店大舞厅中的 2500 名听众，从容不迫地讲述了自己的亲身经历和成就。整个演讲会场笑声不断，气氛非常热烈。可以说，还很少能有职业演讲家能比得上他的出色表现呢。

第二位上台演讲的人是一位名叫葛德菲·迈尔的满头白发的银行家，他同时还是 11 个孩子的父亲。他当初在班上第一次演讲时，手足无措，不知所云。而现在他却生动地讲述了自己的经历，向大家描述了一个善于言辞和演说的人是如何通往成功之路的。

迈尔一直在华尔街工作。他这 25 年来也一直住在新泽西的克里夫顿。在此期间，他非常积极地参加各种地方性的活动，结识了至少 500 人。

在参加卡耐基的培训课程之后不久，迈尔收到了美国国家税务局寄给他的一张个人所得税催收单。但是迈尔认为这种税负很不合理，因此立即火冒三丈。如果是在以前，迈尔最多也就是一个人待在家里发发牢骚，但那天他却来到了镇民大会上，当着上千人的面发泄了自己对政府征税的不满和愤怒。

他这次富有激情的演讲，使当地居民都建议他竞选镇民代表。于是，在接下来的几个星期中，迈尔到处奔波，痛斥政府的浪费和奢侈行为。竞选结果公布之后，迈尔的得票数竟然在 96 位当选代表中名列第一。一夜之间，迈尔就成了当地的著名人物。他在这几个星期发表演讲使他赢得的朋友，比他以前所有的朋友还要多 80 倍，而他担任镇民代表所得到的报酬，比他一年投资的 10 倍还要多。

第三位上台演讲的，是一个全国性食品制造商协会的主席，这个协会规模十分庞大。他讲了自己以前的经历，说他甚至不敢在公司的董事会上发言或当众表达自己的观点。

在参加卡耐基的当众演讲和有效沟通的培训课程之后，他发生了惊人的变化，而且很快就被推选为全国食品制造商协会主席，并以主席的身份在全国各地主持会议。他每次演讲的内容，都被美联社以摘要的形式发表在各种报纸和杂志上。

在参加培训课程两年之后，他为自己公司和产品所做的免费宣传，比他以前花 25 万美元做广告所获得的效益甚至还要多。他说，以前他连约人共进午餐都不敢，而他在演讲之后所赢得的声誉，使一些社会上层人士都主动打电话约他出去聚餐，并为打扰他、占用他的时间而致歉。

显然，他的说话技巧与能力对于他的成名起到了极大的推动作用，他不仅成