

心理叢書15



# 第一印象 心理學

( THE FOUR-MINUTE SELL )

如何在初次見面就給人好感

珍娜德·艾麗莎 著  
謝 男 譯

尖端出版



如果給人的「第一印象」良好就好像投資股票市場上的績優股，本錢會越滾越大。反之，若留給人的印象不佳，便很難再加以扳回……

心理叢書15



# 第一印象 心理學

( THE FOUR-MINUTE SELL )


如何在初次見面就給人好感

珍娜德·艾麗莎 著  
謝 男 譯

尖端出版



如果給人的「第一印象」良好就好像投資股票市場上的績優股，本錢會越滾越大。反之，若留給人的印象不佳，便很難再加以扳回……

- 
- 你能在短短數分鐘之間就得到他人的重視嗎？
  - 你與人的溝通是單向的，還是雙向的？
  - 問問自己，與人溝通時的情形如何？
  - 自己看起來如何？
  - 自己的聲音聽起來如何？
  - 該說些什麼話比較得體？
  - 聽別人說話時，自己的態度又如何？



# 第一印象心理學



定價120元

## 第一印象心理學

著 者：珍娜德·艾麗莎

譯 者：謝男

發行人：陳日陞

負責人：黃鎮隆

出版者：尖端出版有限公司

地 址：台北市西寧南路70號4 F 12室

電 話：(02)7115537·7760625

郵撥帳號：0582266-3號 尖端出版有限公司

總 經 銷：農學有限公司(農學社)

地 址：台北市新生南路一段97巷42號一樓

電 話：(02)7735141·7518717

法律顧問：黃鑾川律師

地 址：台北市羅斯福路3段273號七樓之二

印 刷：中西印刷廠股份有限公司

地 址：台北市汀州路134巷10號

新聞局登記版台業字第2608號

定 價：120元

1988年9月出版

■版權所有·翻印必究■



# 目錄

## 第一章

決定於最初的四分鐘…………… 11

- △良好的第一印象決定一切
- △四個問題
- △最初的幾分鐘可決定勝負
- △首先是看到外表
- △自己看起來如何
- △從音質可了解管理能力
- △該說什麼話
- △語言與動作的調和重點
- △看透他人的武器
- △機器不具有聽的能力
- △歸納

## 第二章

重新自我檢討…………… 33

- △自由自在創造自己的印象
- △注意外表與身體語言
- △再檢討自己的優點
- △性別的影響力
- △「年齡」與溝通
- △「需要」外表「時
- △先評定自己的「外表」
- △讀「表情」
- △讀「表情」以外的信號
- △注意微笑的意思
- △眼睛也會說話

### 第三章

#### 自己的聲音聽起來如何……………75

- △有實力者的「視線」
- △因性別而視線不同
- △動作可表示內心
- △應禁止的動作
- △個人專用空間
- △專用空間和「地位」
- △接觸的體驗
- △接觸因文化而不同
- △非語言溝通的威力
- △如何以自己的身體傳達訊息
- △嘴巴的力量遠勝於筆或劍
- △了解自己的「聲音」
- △聲音可以控制
- △良好的聲音需有新鮮空氣
- △為何要進行腹式呼吸
- △形成良好聲音的條件
- △改變說話速度
- △停頓的方法
- △控制聲音大小
- △聲音大小與噪音的調和
- △分別使用聲音大小
- △調整音色
- △勿勉強改變聲音的高低
- △了解音質
- △破壞音質的負面要素

## 第四章

### 如何說話？.....

107

- △咬字清晰的發聲
- △改善聲音的準備體操
- △呼吸練習

△語言的重要

△避免選擇錯誤的語言

△如何使用有利的語言

△何謂笨拙的語言

△避免無謂地使用專門術語

△何謂有威力的言語

△說話方法與「地位」

△避免曖昧的身體語言

△切忌單用一種方式

△開頭、展開、結尾

△思考總結方法七種類型

△依狀況、對手使用

△補助資料的重要性

△引起他人關心的五項對策

## 第五章

### 如何聽他人說話.....

139

△擅於聽人說話的「Excellent Company」

△為何不擅於聽人說話

△測驗你的聽力

△「不擅於聽人說話的人」的身體語言

△「不聽你說話」

△「擅於聽人說話的人」的特徵

△擅於聽人說話的技巧



## 第六章

### 自我改革三種戰略

- △克服「聽」的障礙
- △積極的聽話方式
- △「聽眾」與「擅於聽人說話」的差別
- △新構想來自於擅長聽人說話的人

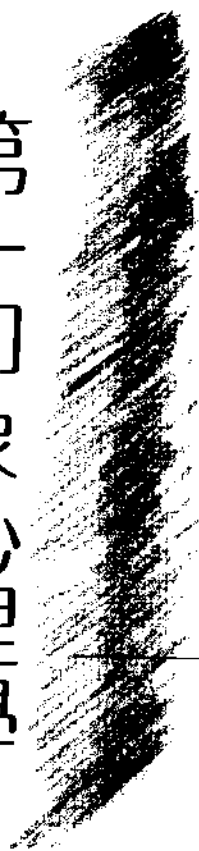
163

## 後記

- △高科技時代的文盲
- △製作檢核表
- \* 改革案1 自我學習
- \* 改革案2 請教專家
- △何謂優秀的專家
- △應選擇第一印象良好的顧問
- \* 改革案3 團體學習
- △免費或廉價方法
- △準備要付相當費用的人
- △選擇研習班時應注意事項
- △尾聲
- △計畫實行例

188

第一 印象心理學





# 第一章

決定於最初的四分鐘

## △良好的第一印象決定一切

有句話說：「良好的第一印象決定一切」，可見第一印象有多重要。

的確，每個人每天都在某些地方留給某人第一印象。對商業界人士或專職人員來說，這點尤其重要。例如狀況報告、拜訪、電話應對、商談或解決糾紛等，在每天工作的崗位上和無數的人會面，你留給人的印象成爲事情成敗的關鍵。

在講求效率的商業界，交涉的成功與否，關係著能否建立對方信心。而交涉成立或破裂，完全決定於幾分鐘內。事實上，面對面只需要兩分鐘到四分鐘，電話交談則僅僅幾秒鐘，就可決定勝負。

所謂第一印象，是指和你見面的人，在最初決定性的幾分鐘內，對於你所有一切的印象。譬如外表、臉部表情、態度、談話、聲調等均包括在內。而這些都成爲判定你爲人處世的資料。

如果第一印象良好，就好比投資股票市場上的績優股，本錢準會愈滾愈多。反之，若留給人不好的印象，便很難加以扳回。

從開庭就需陳述的律師、洽談大筆生意的商人、召開記者會的公司幹部、叱咤政壇的政治家、考核從業員能力的經營者，到面試應徵人員的主管，都必須留給對方良好印象，以博取支配權或信用。

接下來，依序來談第一次和他人見面時會發生什麼情形。而這些內容集合了各方面專家學者的意見，也有筆者多年來的心得，可供作溝通時的參考。

## △四個問題

從本書中，可了解留給他人良好印象，或看清他人行為的方法，也可了解如何與人溝通。以下四個問題是溝通時不可缺少的。

- 自己看起來如何？
- 自己的聲音聽起來如何？
- 該說什麼話？
- 如何聽人說話？

若你能回答上述四個問題，便可獲得很多所需的溝通方式，作為判斷好壞的重要資料。而本書不僅能幫助你調整身體語言、選擇語言、聲調、說話方式或聽他人說話的方法，且能用作臨機應變。閱讀本書時，可從頭開始，也可以集中於特定的項目。

為使溝通成功，有必要了解自己的溝通方式。一般人，特別是商業界的人，該做的也都是溝通方面的問題。

• 亞歷桑納州立大學經營管理學系以商界為對象進行調查。結果發現受調查的人，一天中約有八五%的時間，不是以自己說話，就是聽他人談話的方式，作為溝通手段。

• 在第一線活躍的典型美國人，在職員、顧客、地區團體、勞工組織、專家集會的場合，及人前說話發表演講的機會，每年有十次以上。

• 使用電話的時間比使用電腦或文書處理機等各種文明儀器的時間，多出兩倍到四倍。其中幹部級，一天中有十四%的時間都花在電話上。

• 在以五〇〇位幹部級為對象進行研究發現，除了工作知識外，以溝通方式的好壞，最能決定是否能得意於商場。



## △最初的幾分鐘可決定勝負

不睡覺的時間，通常都在聽或說話，但大部分的人，都未考慮到他人對自己的看法，或自己的聲音聽起來如何，自己究竟在說什麼，或者相反的，應該怎樣聽人說話等。根據調查，第一次見面時，如何說話或說話時他人的看法怎樣，在開始溝通交涉時，往往比實際談話的內容更具影響力。

對方第一眼看到你時，如果沒有感到你的魅力，或對開始兩分鐘到四分鐘間所看到或所聽到的不感興趣，縱使你在談話中盡力表達自己的權威或知識，對方十之八九都不會注意，對方會覺得你這位在辯護的人有罪，而改找其他醫師、購買其他商品、或投票給你對立的候選人，或僱用他人等。

無疑的，和他人接觸時最初的幾分鐘內，對方會特別集中注意力，記憶力也最強，將眼睛和耳朵都朝向你，再將所看的或所聽到的傳達到腦部。如此形成第一印象的過程確實十分有趣，但我們也可做某程度的預測。無論見面的情況，對方的立場或企圖是否不同，第一次與他人見面時，發生的情形大致如下所述。