

中小企业经营者的必备工具文库！
中小企业管理研究学者的推荐读物！

走向卓越

Towards
Excellence

中小企业领导者经营管理必备文库

赵涛 / 主编

商用心理学精要



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

中小企业 商用心理学精要

赵涛◎主编



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

走向卓越/赵涛主编.—北京:企业管理出版社,
2009.8
(中小企业领导者经营管理必备文库)
ISBN 978-7-80255-243-2
I.走… II.赵… III.中小企业-企业管理
IV.F276.3
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 129416 号

书 名: 走向卓越——中小企业领导者经营管理必备文库
作 者: 赵 涛
责任编辑: 群 力
书 号: ISBN 978-7-80255-243-2
出版发行: 企业管理出版社
地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044
网 址: <http://www.emph.cn>
电 话: 出版部: 68414643 发行部: 68414644 编辑部: 68428387
电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn
印 刷: 北京金吉士印刷有限责任公司
经 销: 新华书店
规 格: 787 毫米×1092 毫米 16 开 143 印张 1800 千字
印 次: 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷
印 数: 1-5000 册
总 定 价: 485.00 元(11 册)

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

中小企业管理研究专家指出，有五项目因素使中小企业暂时获得了成功，一是机会主义者，二是行动者，三是冒险精神，四是充满自信，五是身心健康。大部分中小企业随着规模的发展壮大，其创业因素并没有转化为管理优势，或者说根本就无法转化为优势，反而升级成为企业致命的疾患。随着全球经济一体化进程的加快与市场信息时代的到来，特别是这一轮金融危机的冲击，残酷的市场环境越来越考验中小企业的软实力，迫切需要其经营管理者提高自身素质，补充现代经营管理知识。而大部分管理者由于忙于应酬，没有太多休闲时间来系统学习管理，或者更看重自身的工作经验积累，使企业在管理方面出现严重“短板”。

在中国经济的大环境与政策之下，要想解决管理上的问题，就要真正做到以中小企业为本，照搬知名大企业的成功案例无异于望梅止渴，套用业界流行的管理新概念也往往令企业陷入尴尬。基于此，我编委会对全国 5000 多家中小企业进行了翔实的市场调研，并联合中小企业研究学者、具有丰富管理经验的中小企业经营者与资深的企业管理顾问，推出了国内第一套针对中小企业管理的工具丛书。我们不是向企业主阐述新观念、新理论，而是提出方法和建议，这套丛书的最大特点就是“突出工具性，即学即用”，解决问题简单、直接、一针见血。

丛书分为经、史、子、集 4 大系列：经——解读政策，正面危机；史——分析案例，以史鉴今；子——诸子百家，实战精要；集——实用管理文案的集大成者。22 册图书专注现代中小企业成功的每一个关键环节，解决中小企业经营 22 个领域的问题，真正做到“增加经营知识、提高管理素质、满足工作需要、掌握实际技能”。

目 录

第 1 章 通过身体看内心	1
——商务场合的身体语言心理学	
第 1 节 破译身体语言密码	1
第 2 节 头部语言的破译	4
第 3 节 面子的观点倾诉	6
第 4 节 会说话的眼睛	11
第 5 节 随心而变的眉毛	24
第 6 节 鼻子上的心理信号	28
第 7 节 嘴巴不出声也会说话	31
第 8 节 手的心理破译	36
第 9 节 握手的心理含义	39
第 10 节 手势的心理含义	43
第 11 节 指尖上的心理“舞蹈”	45
第 12 节 多“情”多“义”的腿和脚	48
第 13 节 破译撒谎者的身体语言	59
第 2 章 懂得别人才能管好别人	73
——高效管理的商用心理学	
第 1 节 不懂心理学就做不好管理	73
第 2 节 以人为本的管理心理学	80
第 3 节 管理沟通中的心理技巧	88

第4节 决策中的心理学	92
第3章 管好别人更需要管好自己	105
——领导修养的商用心理学	
第1节 企业家的领袖魅力心理学	105
第2节 学会掌控自己的情绪	116
第3节 正确调整自己的思维方式	124
第4节 学会排解工作中的压力	129
第4章 为什么产品都要做产品分析	143
——读懂消费者的商用心理学	
第1节 消费者的特殊心理	143
第2节 生活环境对消费者心理的影响	147
第3节 商品本身对消费者心理的影响	149
第4节 服务和购物环境对消费者心理的影响	150
第5节 不同类型购买行为的心理分析	151
第5章 一流营销团队要掌握什么心理技巧	155
——销售人员的商用心理学	
第1节 攻心销售方法	155
第2节 攻心成交方法	168
第3节 化解客户拒绝的心理战术	189
第4节 销售情景中的攻心话术	200



第 1 章 | 通过身体看内心

——商务场合的身体语言心理学

第 1 节 破译身体语言密码

一个人的身体语言，主要是指他（她）从实现其活动的目的出发，通过自己的仪表、姿态、神情、动作等，将自己的指令、意向传达给他人，以达到影响和支配被领导者的目的，使活动按照自己设计的方向进行。

身体语言与有声语言

身体语言和有声语言是语言的两种形式。人们在社会交往活动中，有二者单独使用的时候，有时将二者合用。

首先，就身体语言和有声语言单独使用来看，如有人只用有声语言传递信息，其间没有（相对而言）身体语言配合；再如，有的人只是用身体语言传递信息，其间没有有声语言配合。著名喜剧大师卓别林就是一位著名的身体语言大师，他就是凭着自己的各种体态来把各种剧情内容生动地传达给观众的。

其次，就身体语言和有声语言合用来看，人们在用有声语言发送信息的同时，往往要辅以身体语言，即我们过去常说的“以姿势助言语”之类。一般说来，人们总是把有声语言和身体语言结合起来运用，只不过有技巧高低之分。

人类最古老的交际手段就是有声语言，而人们在说话时是离不开表

情动作的。有研究表明，在远古时代，人类的有声语言还不太发达的时候，交际时表情动作格外丰富。就是到了人类的有声语言丰富发达以后，交谈时表情动作也仍是必不可少的。我们的祖先早就意识到了这一点。

我国战国时期的著名思想家孟子说：“征于色，发于声，而后喻。”也就是说，说话要表现在神态上，表达在言辞中，才能被人理解。孟子是一位十分擅长辩论的人，他从大量的口语交际实践中发现，有声语言的不足，需要用神态去补充，才能更好地达到交际的目的。就像战国时赵国使臣蔺相如不辱使命，维护国家尊严，完璧归赵的动作情节中，蔺相如“持璧”的行动和“睨柱”的神态同铿锵有力的语言相呼应，取得了十分突出的表达效果，以致强暴的秦王也不得不赶紧道歉。如果只说“臣头今与璧俱碎于柱矣”，但表情木然，站在那里没有任何行动，就绝不可能取得良好的表达效果。

人类的动作、表情是本能性的，每个人平时说话都会不知不觉地做出某些表情动作。人们说话时变化的目光，或喜或怒的神态，举手投足的动作，经常同所表达的内容密切相关，同时也反映出说话人的修养水平。事实上，你同另一个人见面，虽然尚未正式开口说话，但交际活动已经开始，双方的眼神、表情、动作都在传递着信息。说话时对方除了听，还在看。皱眉头，嘴角向下撇，那显然是话不投机；和颜悦色，笑脸相对，说话就易于顺利进行。因此，在口语交际过程中，我们必须给这种无声的身体语言以应有的位置。如果在说话时能够恰到好处地运用身体语言，就能够使重点突出，并富有感情，形象生动，因而更具有吸引力和感染力，交际的效果会比单纯凭借有声语言好得多。大家知道，电视的宣传效果比起电台广播更突出更明显，重要原因之一就在于：电视节目同时作用于人的视觉和听觉，而电台广播却只作用人的听觉。

一个人的身体语言和有声语言，同样是构成其语言的两种重要形式。每个人在实施影响活动的过程中，针对不同的对象、场合等情况，有时可分别单独使用，有时也可将二者结合使用。但更多的情况下，要注意身体语言和有声语言的相辅相成的关系，更好地发挥自己言语的效能。

身体语言是人人都能“读”懂的大众化语言

人们在使用言语交谈时，容易忽略一个重要的辅助手段。常言道：“身体语言是世界上共同的语言”，身体语言甚至可以替代语言直接发挥自己传播交际信息的作用。已故美国著名记者约翰·根室在《回忆罗斯福》一书中写道：“在短短的二十分钟里，他的表情从稀奇、好奇、吃惊或关切、担心、同情、坚定、庄严，还有绝伦的魅力，但他却只字未说。”

心理学家研究结果表明，从人们获取信息的渠道来看，只有 11% 的信息是通过听觉获得的，83% 通过视觉获得；而精妙地表达一个信息应该是 7% 的语言+38% 的声音+55% 的表情和动作。可见，缺乏身体语言表达的交流不仅丧失大部分沟通情感、传递信息的渠道，也会给他人以平淡拘谨，毫无生气的呆板形象。

身体语言是内在情感的外部显现。它通过眼神、面部肌肉运动、手势等诸多无声的体态语言将有声的语言形象化、生动化，以达到先“声”夺人、耐人寻味的效果。它能充分弥补语言表达的不足，并可帮助受话人深刻、准确地把握言事意旨，有效地防止因言语表达的空泛而带来的误解。在长辈直言怒斥后生时辅以爱抚、安慰和眼神，会叫人心悦诚服；在妻子需要袖手旁观的丈夫作家务帮手时，伴有一个亲昵、温柔的举动，会让丈夫饶有兴趣地来参与；在向下属吩咐工作时附上一个善解人意的微笑，则能令人心情舒畅愉快，潜心攻关，如此等等。多一点抚慰，少一分隔阂；多一点微笑，少一分误解，灵活有效地使用体态语言，给平淡乏味的语言润色，就会避免因语言不详而导致的言语沟通中的麻烦与障碍。

人的身体语言并不神秘。在日常生活中，有许多身体语言是我们大家所熟知的。

五官：眉毛上扬表示询问和质疑，眼睛张大表示惊疑、欣喜或恐惧；鼻翼微微掀动可能是心情激动的反应；微笑是肯定的象征，具有向对方传达好意，消除不安的作用。

面部：脸红常由于害羞和情绪激动；脸色发青往往出现在强烈气愤、

愤怒受到抑制而即将暴发之前；脸色发白常常是由于身体不适应或在精神上遭受了巨大打击。

躯干：呼吸急促时，胸部或腹部会起伏不停，这是极度的兴奋、激动或愤怒时的表现；肩部微微耸动也可能是抑制激动、悲伤或愤怒的流露；挺胸叠肚是满不在乎的表示；哈腰弓背是畏缩退让的表示。

四肢：手指轻敲桌面和脚尖轻拍地板可能是内心焦躁不安；手指发颤是内心不安、吃惊的表现；手臂交叉可能是一定程度的警觉、对抗的表示。

上述这些身体语言的表现我们几乎都不陌生，只是没认真想过罢了。这说明人体语言就在我们生活和商务活动当中。当然，身体语言还远不止这些。总而言之，身体语言是一种人人都能“读”懂的最大众化的语言。

第2节 头部语言的破译

头是人的身体最聪明的、机智的部位，而脸则是人的身体语言中表情最丰富的部份。人的一眨眼、一颦一笑、一点头、一咧嘴……无不透露着人生的喜、怒、哀、乐。学会解读头与脸的表情，你将会在交际场上，轻轻松松洞悉人心，掌握住成功人生的契机。

科学家的研究结果证实：人的身体可以传达许多信息。人的许多不自觉的身体动作，常常能折射出他内心世界的思想感情。当然，这需要我们认真仔细地加以解读。下面，我们就从头部开始解读“身体语言”。

摇头晃脑者唯我独尊

在日常生活中，我们经常看到有人用“摇头”或“点头”，以表示自己对某件事情看法的肯定或否定。但是，如果你看到一个人经常摇头晃脑，那么你或许就会猜测他不是得了“摇头病”就是神经病了。

不过，如果我们撇开这种看法而从身体语言的角度来看的话，这种

人特别自信，以至于经常唯我独尊。他们也会请你帮他办事情，但很多时候，你做得再好他（她）都不怎么满意，因为他（她）有自己的一套，他（她）只是想从你做事的过程中获取某种启发而已。

这种人，一般在社交场合中很会表现自己，却时常遭到别人的厌恶，他们对事业一往无前的大无畏精神倒是被很多人欣赏。

拍打头部的后悔心情

拍打头部这个动作多数时候的意义是在向你表示懊悔和自我谴责，他（她）肯定没把你上次交待的事情放在心上，如果你正在问他“我的事情你办了没有”，见他（她）有这个动作的话，你不用再问也不用他（她）再回答了。

倘若你的朋友中有人有这样的动作，而他（她）拍打的部位又是脑后部；那么，我们想直言告诉你，他（她）这种人不太注重感情，而且对人苛刻，他（她）选择你作为他（她）的朋友，很大程度上是因为你某个方面可以供他（她）利用。当然，他（她）也有很多方面值得你去交往和认识，诸如对事业的执著和开拓等，尤其是他（她）对新生事物的学习精神，你不由得从心底真心地佩服他（她）。

时常拍打前额的人一般都是心直口快的人，他们为人坦率、真诚，富有同情心。在“耍心眼”方面你教都教不会他（她）。因此，如果你想从某人那儿了解什么秘密的话，这种人是最佳人选。不过这并不是说明他（她）是一个不值得信赖的朋友；相反，他（她）很愿意为别人帮忙，替别人着想。这种人如果对你有什么得罪的话，请记住：他们不是有意的。

用点头的方式提高对方思考及进取心

“嗯！说的也是！……”我们经常看到电视访问时，主持人会以如此唯唯诺诺的应答方法来诱使对方滔滔不绝地说下去。所以说，杰出的访问者是善于回答并能使他人关不住话匣子的。

对问题的回答方式，除了语言外，还有一种身体语言，那就是点头。当一个公司举行面试时，主试官频频点头示意和极少点头的情形比起来，

前者容易引起应征者谈话的兴趣，而点头的动作也具有回答的效果，它表示：“我正在听你说话”或“请继续说！”这种意思一旦传递给对方，对方便会有：

“对方已能明白我的话了”或“对方接受我的说法了”的想法，因此能畅所欲言了。

相反地，如果听者吝于点头的话，那么说者便会觉得言论不受重视，索然无味而不愿继续说下去。最后，终于产生相对而无语的情况。

点头不一定是肯定的答复

关于点头方面的实验，有以下的结果。

第一，当对方针对谈话内容或音律，向你做点头的动作，表示其对你某种承诺的允许及好感。

第二，在两人的谈话过程，对方的点头超过三次，表示不耐烦或有否定的意味。

第三，若点头的动作与谈话情节不符，表示对方不专心，或有事情隐瞒。

歪着脑袋倾听

歪着脑袋是一种聚精会神倾听的姿态，这不仅仅出现在人类身上。动物也有相同的表现，例如刚满三个月的小狗听到或看到吸引它注意力的新事物（如新的狗屋、第一次见面的其他动物等）时，头也会歪向一边。

第3节 面部的观点倾诉

震惊日本朝野的洛基德事件中，被告小佐野贤治在法庭上的表现，也是面部表情重要性的最好佐证。刚出庭时，被告小佐野贤治摆出一副日本大企业总裁的派头，威严的外表流露出目空一切的傲慢态度，昂首挺胸地从一大群记者面前走过。但退庭时，小佐野贤治却无力地垂下了

脑袋，一副沮丧的神情。小佐野贤治的身体语言背叛了他，毫无保留地道出了他的内心世界。

身体没有任何动作的人，明显未曾用心听对方的话。不停地眨眼（大约每三至六秒一次）、点头、注视谈话者、用手抚着下巴（代表思考）、弯着腰脊倾身向前、偶尔变换坐姿、不知不觉将头部侧摆等姿态都是“倾听者”所表现的肢体讯号。

不过，如果倾身向前的动作不自然，而且明显地侵入你的空间领域，表示对方不同意谈话内容；点头表达同意的姿态若显得夸张、频繁，而且没有按照谈话节奏，则代表对方没有办法了解你的话，或者是他（她）心里有其他的事情牵挂着，想要赶快结束谈话。

如果有人发生什么事情，或是提到某个人时，首先映在我们脑海里的就是那个人的面孔。

面孔最能反映一个人的内心世界。

一个人经过岁月风霜的磨练，表现得最明显的就在面部。

世界上的事情是五花八门、无奇不有的，人的面孔也是各式各样且各有特征的。东方人的面孔，依照人相学可以分为贵相、福相、贫相、财相……等八至十种类型。

对此，人相学有许多研究，引人注目。

人的脸型通常分为瘦长型、筋骨型、圆型三大类。

观察对方的脸型和脸色，在与人相处和交往中，具有一定的价值。

注视脸的表情可提高透视力

人和猴子同被称为视觉动物。所以，当由视觉上得到信息时，通常都能够留下深刻印象。通常给予人们第一印象较深刻的，主要是：脸、声音、语言（谈话内容）。

例如在新闻、报章杂志所见的肖像画，仿佛似曾相识，对其印象深刻不减。盘旋脑里的脸部神经细胞因人而异，每一个人脸部的表情反应程度也不同，如果遮住一个人的眼睛，他（她）的反应能力将会减弱。当你想要读懂对方的心理，最重要的还是脸部表情；即使是嘴与眉的变

化，也能慢慢领悟出他（她）的心理。

脸型不同的人性格不同

这个世界上没有两张完全相同的脸孔，即使一般人分辨不出来的同卵双胞胎兄弟，经过精密的肌肉、颅骨测定，也可以找到若干差别。

虽然如此，我们仍然可以自芸芸众生不同的脸谱当中，归纳出一个分类的标准。以脸型来分类的话，有的人脸方、有的人脸圆、有的人脸呈倒三角型，等等。

人类的脸型决定于颊骨、颞骨与肌肉的纹理及结构，自古以来即被拿来当成判断命运、性格的重要依据。许多民族如中国人、犹太人、吉普赛人也都有自己一套的观相方法。人类学家也相信，不一样脸型的人有着不同的性格与发展倾向。

身体语言大师摩里士曾经说过：“人身体上突出的部分多的人，侵略别人身体领域的性格愈显著。”不言而喻，这个突出的部分指的正是下巴、鼻子及女性的乳房。特别是下巴，因为每个人生气或得意的时候都有仰起下巴且向前方突出身体领域的倾向。

以脸型来分析性格的学说，最著名的应该是柯尔曼发表的“脸孔类型的不同性格倾向”理论，我们将其内容择要略述于下：

1. 肥满、肉多的圆形脸

喜欢遵守规范，维持传统，思想与行为都相当保守。生活节奏平缓悠闲，虽然举手投足的姿态动作较大，却不会让人有大而不当的感觉。反而有股从容不迫、悠然自得的气度。讲究闲适、规律的生活，颇受朋友欢迎，知识的涉猎偏向消极、实用、常识性。

这种人在工作上的表现，动静皆宜，适应力颇强，会调整、改善自己的步调适应社会。喜欢快节奏的任务，也能耐得住单调、无趣的工作。

但是，这种人缺乏原创性、创造性特质。凡事求取务实，对于眼前的、具体的事较感兴趣。不愿冒险改变现状，也不太会钻牛角尖。具备妥协、调停能力。

2.下巴部分肥满的三角形脸

他们的脸胖，脖子较为粗大，整张脸经常红通通的，显得血气旺盛的样子。

这种人紧张，感觉敏锐，具有好动、静不下来的外向性格，体力充沛，节奏快，而且可以吃苦耐劳，身体的韧性一流。身体颇为强健，很少有水土不服的情况，体力的恢复也挺快的，他们总有法子在搭乘好几个小时的长途飞机后，立即投入工作。

这种人在人际场合上很吃得开，属于长袖善舞、八面玲珑的典型。不过，他们的交友目的十分明确，所交往的朋友也局限在工作上的关系，他们很会因实际需要选择朋友，很会利用朋友的“附加价值”，来赚钱或发展自己的事业。几乎只有一面之缘的人，都会被记入他们的资料库中，成为日后的合作伙伴。

这种人做事非常积极、热情，敢冒险，大胆，行动快如闪电。有实践能力，颇富开拓性。这种人当老板的话，身旁一定要有值得信赖且具分析力的幕僚为他（她）运筹帷幄，才能成事。

3.轮廓相当明显、下颚宽大的方形脸

这种人脸庞方而大，有棱有型，给人深富男子汉气概的印象。做起事来胆大过人，喜欢冒险犯难，凡事草率鲁莽，思考欠周详，容易得罪人，是属于有勇无谋的类型。

这种人思考问题、做事方式总是采取单线、直线模式，缺乏协调、迂回空间。判断事情也常流于表面，看不到隐藏的忧患。在人际关系的处理方面，这种人可以说是爱憎分明，喜怒刻印在脸上的典型。他们往往只和有好感的人亲近，对于讨厌的人总是摆一张臭脸。运动细胞发达，很少有运动能难倒他们。

4.轮廓明显、五官端正的方形脸

与上一类型的差别，主要在于下颚，他们的下颚线条较柔顺。凡事崇尚中庸，既不破坏传统秩序，做事也极富弹性。能力卓越，眼光远大，是典型的领导人才。具有应付变局，扭转乾坤的能力。

这种人脑筋聪明，富于机智谋略，举止大方稳重，待人诚恳，颇有

威望。处世有自己的一套原则，稳定度高，上司交代下来的工作，他们会尽全力办妥。现实、理论两方面，他们有能力兼顾，生活过程既有朝气，又十分均衡。

5.下巴削尖的倒三角形脸

这种人心思细腻，凡是遇到事情想得多，想得远，想得广，尤其喜爱思索抽象性问题，容易陷在自己挖掘的思考陷阱中。

这种人对新环境的适应力不好，孤独内向，不容易交到朋友。这种人常给他人不合群的印象，用心细密、谨慎，采取防御姿态，人际关系始终难以拓展。这种人性格固执，总是执着于自己的想法，喜欢胡思乱想，好钻牛角尖，与人相处时，缺少圆滑沟通能力。

这种人不擅长表达情爱，对心仪的对象只是慢慢付出关心，羞于把“爱”字说出口，以致常有单恋的情形发生。感情容易受伤害，报复心也较为强烈。做事积极、快节奏，有追根究底的求知欲望，对事物观察透彻，是很不错的智囊、策划型幕僚人才。

当无法看清表情时，就从他（她）的左脸判断

我们常常可以在公共汽车上看见电影明星或模特儿的侧面广告，当时并没有任何特殊感觉，现在回想起来，那些人物广告和海报似乎是左侧面！若为右侧应早有特别的感觉。

怎么说呢？

平常我们所谓的偶像，多半以脸的左边一半为重点。

例如，有人拿张无意义的相片给你看，借此判断你性格的特征，原本左右十分对称的照片，你却容易被脸的左方所吸引。又有一张脸谱照片，左方为生气的表情，右方为微笑的表情，你看过后，却会被左方生气的表情所吸引，并造成一种不易磨灭的深刻印象。

据科学家们研究发现，其原因是眼球本身的右侧（对方眼球的左侧），容易造成移动，故人的观察视觉常常集中在对方脸部的左侧。

配合眼球的活动，感情在脸部的左方比较容易显现出来。如果用脸的同—边所合成的照片来看，左脸比右脸感情的流露较为明显，如果你无法

抓住对方心理时，下意识里看看他（她）脸部的左侧，大致可窥知一二。

想隐藏自己，本性却会不经意地流露出来

日本著名小说家芥川龙之介曾写过一则短篇小说《手帕》，故事的主角是一位刚失去小孩的寡妇，原以为她是很伤心的，可是却看不出她表情特异之处。然而，在无意间，瞥见桌上手帕揉得很乱，才知道她刚刚哭过了，可是她不愿说出。寡妇的伤心情绪在不经意间流露了出来，这便足见人的本性是很容易在细节上被看出来的。

脸部的表情最容易显现出人的心理状态，人对脸部以外的四肢活动，反而较少在意。若要看对方隐藏的个性，可观察他细微的动作来印证。

有一次，小刘和小马在聊天，小刘发觉小马似乎与平时不一样，仔细留意才发现：小马虽然在微笑，但放在桌下的手脚却不时颤动，而此举与谈话内容并无关联。由此可证明人的本性还是容易由小动作流露出来，明明心中有所牵挂，却不愿承认。

某一实验证明，看照片时注意脖子以上，或脖子以下及全身时，有下列不同的表示：

第一，只看脖子以上的人，容易表示友善的态度，个性开朗豁达，感情丰富，也很细腻，重义气，让人觉得老实、体贴。

第二，只看脖子以下的人，时常紧张、神经质，做事无主见，常常陷于无助与迷茫之中。

第三，注意身体全部的人，善变，敏捷，思维活跃。

总之，看照片时，只看脖子以下的人，比较容易洞悉对方的为人，只看脸的人，容易被照片的影像所蒙骗。

第4节 会说话的眼睛

在西方流传着这样一个赌徒诈骗的故事：狡猾的赌徒们，先用小金额下赌注，并且密切观察坐庄人的反应，如果押中了，就会发现坐庄的