

“第一眼效应”加分法

第一印象 攻心术

斯 凌•著

F I R S T
IMPRESSIONS

第一眼效应——也称首因效应。它的作用最强，持续的时间最长，对事件的成功起到50%以上的推动作用！

成功简历的4步打造法.....3种面试“攻心术”.....

.....面面俱到的9个穿衣细节.....10句让你更显成熟牢靠的话

收获好人缘的6枚锦囊.....饭局中的8个潜规则.....



凤凰出版社

—— “第一眼效应” 加分法 ——

第一印象 攻心术

斯 凌·著



凤凰出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

第一印象攻心术 / 斯凌著. -- 南京 : 凤凰出版社,
2012. 3

ISBN 978-7-5506-1228-0

I. ①第… II. ①斯… III. ①人际关系—通俗读物
IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第041828号

- 书 名 第一印象攻心术
著 者 斯凌
责 任 编 辑 李相东
出 版 发 行 凤凰出版传媒集团
凤凰出版传媒股份有限公司
凤凰出版社(原江苏古籍出版社)
集 团 地 址 南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009
集 团 网 址 <http://www.ppm.cn>
出版社地址 南京市中央路165号, 邮编: 210009
经 销 北京时代华语图书股份有限公司(010-83670231)
印 刷 北京建泰印刷有限公司
开 本 700×1000毫米 1/16
印 张 12.25
字 数 140千字
版 次 2012年3月第1版 2012年3月第1次印刷
标 准 书 号 ISBN 978-7-5506-1228-0
定 价 26.00元

(本书凡印装错误可向承印厂调换, 联系电话: 010-63782836)

在快节奏的生活工作中，几乎没有人愿意花时间了解、证实一个留给他不好第一印象的人……如果第一次给对方印象不好，就等于已经被列入对方的“黑名单”。

——杨宗勇，智源集团副总裁

请选出以下词汇不同类的一个：摩天大厦、庙宇、大教堂、祈祷者。答案通常是非建筑类型的“祈祷者”。请再做一遍：祈祷者、大教堂、庙宇、摩天大厦。哪个词汇显得比较不同？这时答案可能是非宗教的“摩天大厦”。这就是“首因效应”（primacy effect）：事物的顺序支配我们理解它们的方式。

——老喻，决策资源集团董事长

心理学还有一个名堂，叫多看效应，人一般对越熟悉的东西越喜欢，所以，要取得对方好感，就多在对方眼前出现……作为注脚，多看效应有个前提是首因效应要好，就是第一印象要好，不然，见面越多越讨厌。

——束焕，中央戏剧学院戏剧教师、著名编剧

与一个人初次会面，45秒钟内就能产生第一印象。第一印象能够在头脑中形成并占据主导地位。面试中首因效应的作用不可小瞧。

——烨龙周炜，上海高赢投资管理咨询有限公司
战略顾问、天使投资人

“首因效应”好好利用，有利于职场人士在求职中占得先机。招聘考官对“人”的感觉很重要，对求职者而言要好好利用好招聘官的“首因效应”。

——林少山，高级人力资源管理师，畅销书作家

实验表明：二学生做 50 道题，其中一人在前 25 题中对 15 题，另一人在后 25 题中对 15 题，二人都只对 15 题。然后让一些人对其评价，结果是大部分人认为第一个人聪明。这就是首因效应。与一个人初次相会 45 秒就会生成第一印象。第一印象作用很强，持续时间也很长，比以后得到的信息对事物整体印象产生的作用大。

——王龙，清华大学心理学教授

永远没有第二次机会，给人留下第一印象。努力做好，争取做好自己，让每一个人对你的第一印象都说 Good！

——张峰博，知名艺人造型师

几秒钟就决定对方对你的印象。有次在《为爱向前冲》节目里，看到一位男士走路一摇一摆，站到台上后就双臂交叉，双腿大叉而站，此时，很多女生把灯灭了，因为这个手势表示我对你有所警戒、不信任，而那个站姿则让人感觉不稳重。

——万里红，国际礼仪专家、2010 年世博会特聘礼仪专家

形象管理在社会心理、商业心理和个人形象也是非常重要的一环，因为你在领导目前的首次印象不好，所以他对你有主观的看法，甚至对你误解……要经过几倍的努力才能改变他人的看法。

——Annaliza，美国专业心理教练、
国家心理咨询师、认证形象顾问

你的形象价值百万，有礼、有节、适度是建立初次印象的重要因素！

——赵洪伟，深圳市中旭企业管理股份
有限公司湖北分公司总经理

我也是一直喜欢和相信第一感觉，因为它不仅是对印象的判断，好像也有某种神的感知在里面。错过了，就只能凭借经验来解决。

——李迪，著名当代艺术家

形象，集聚着人的综合修养信息，是展现于公众的外部标志，也是估量内心世界的一道垂花门，不可不慎以持之。给人的第一眼印象，是成功，还是失败，往往从形象始。有人吃了形象的亏，有人占了形象的便宜。

——李振平，中国驻澳大利亚使馆前教育参赞、《神州学人》总编辑

当别人看到你第一眼的时候，姿态同你身着的服饰一样，在别人对你进行第一印象评定时，有着同样至关重要的作用。它能表现出你是否自信，性格特点以及什么样的心理状态，因而在身体语言里扮演了一个重要的角色。

——张玲，国际形象礼仪专家、国际品牌形象策划专家

我最近又在面试很多人，又发现了第一印象特别重要。跟一个人开始说话之前，我个人最注意到的是：（1）Posture 姿势：我很难接受懒散（Slouch）的人。好的 posture 可以代表一个人很坚强。（2）Handshake 握手：我很喜欢一个坚定的握手，太软的话感觉对方没自信。（3）Eye Contact 眼神接触：眼神可以代表他性格的很多方面。

——戴伟，戴伟互动口语创始人

当别人看到你第一眼的时候，姿态同你身着的服饰一样，在别人对你进行第一印象评定时，有着同样至关重要的作用。它能表现出你是否自信，性格

特点以及什么样的心理状态，因而在身体语言里扮演了一个重要的角色。

——小鱼，泉州君子兰美容美发造型化妆学校首席时尚造型讲师

两个素不相识的人，初次见面后所形成的直观感觉在心理学上称为“第一印象”。由于它先入为主，因而往往比较深刻。如果第一印象好，会为后续交往打下良好基础，这是“晕轮效应”的作用。

——芮新国，科特勒咨询集团（中国）常务副总、
科特勒学院常务副院长

行为举止是心灵的外衣，它可以反映一个人的品格和精神气质。有些人尽管相貌一般，甚至有生理缺陷，但举止端庄文雅、落落大方，也能给人以深刻良好的印象，获得他人的好感。举止的高雅得体与否，直接反映出一个人的内在素养，举止的规范到位与否，会直接影响他人对自己的印象和评价。

——周思敏，知名礼仪专家

人们第一印象的形成非常短暂，有时这短短的几秒就能决定一个人的命运。在生活节奏紧张的现代社会，很少有人愿意花时间去深入了解一个不能给他留下美好第一印象的人。在心理学上，第一印象被称为首因效应，无论它是对是错，大部分人都依赖于第一印象的信息。

——王敏，时尚礼仪百大讲师，
中国（香港）国际礼仪研究院高级讲师

简历中的求职照会给 HR 留下第一印象，因此尽量拍一张正式的求职照。求职照表现出自信、阳光、积极是非常重要的。错误的表情，可能会让 HR 误读你。

——马晓，上海世博会志愿者培训专家导师

速看一个人的实质要素：（1）第一印象。（2）行为举止。（3）说话的脸色。
（4）笑的神情。（5）眼睛。

——英志，环球雅思国际游学事业部市场经理

我认为快速友好地响应他人能为自身印象加分。

——大力，F团BD总监

心理学家做过统计，发现交往中的个体只要最初的几秒给对方留下深刻良好的刺激，在这短短的时间内第一印象就形成了，并且对一个人感官判断占着75%的比例。给人留下的第一印象不管是不是真实的你，在以后都很难从别人的心里改变，这就是首因效应。

——王迪，新华网金融事业部总监

在熟悉的人之间，容易发生近因效应；在不熟悉的人之间，容易发生首因效应，首因效应即第一印象效应。此外，光环效应（晕轮效应）和刻板印象都属于印象形成过程中的几个效应。

——李星，北京九型人格成长学院院长

序 言

在面试的时候，几乎每个人都被问到过这个问题：“你想要什么样的工作？”

从业以来，我接待过不下千名的面试者，对于这个问题，他们当中的佼佼者从行业背景、薪资待遇、工作职责、上升空间等方方面面都作出了详细的论证，其中不乏具体的愿景和规划路线，但在职场最关键的一点——人际关系上，几年下来却只有寥寥几人做出了详细的考虑。

为什么？

难道职场是只属于一个人的吗？

显然不是。

对于绝大多数人来说，在迈入职场前的竞争者和合作者都是同龄人，所遵循的游戏规则也是简明易懂的，对方的好恶和价值观，往往能猜个八九不离十。但是一入职场，就像是从小泳池的标准泳道跳入了汪洋大海，即使是原来身手不错的游泳运动员也难免手足无措。无论是同事、上司还是竞争对手，和你的差距都不仅仅表现在年龄上。你所面对的必然是阅历横跨数十年的复杂人群，每个人的性格、原则、偏好总是各不相同，如果处理不好，往往不是呛几口水就能了事的。

我常听见工作上的朋友在感慨，新来的同事工作能力确实不错，就是待人接物缺乏章法，一个能言善辩的大学生，如果不是同事在旁提点着，有时连得罪了客户都不知道。

试想一下，在成长过程中，师长和友人是否总在人生的关键场合前，整

理你的形象，帮助你少走弯路？但是，职场的残酷就在于，几乎没有人会告诉你哪里做错了，又该如何避免错误。更糟糕的是，你在犯错误的时候，其实浪费的不只是纠正错误的时间，更失去了一些在“第一次出手就做对了事情”的绝佳机会。

我相信，就职前三年的时光，绝不该用来犯错，并在一次次沮丧和错误中孤单地总结正确经验。在一头扎入工作的“万事开头难”之前，其实应该给自己留下一段审视自己和职场的时间。对于一个想找好工作的人来说，自己是否表现出了适合这个环境的职业素养以及是否有能力胜任职位，其实同等重要，甚至是更重要的事情。因为大多数的招聘者相信，比起具体的工作技巧，个人的素质要更难以培养。

世界上的企业浩如烟海，每年招聘会上更是人头涌动。是什么决定了你与众不同？这也是我常常问自己的问题——是什么让我觉得这位应聘者与众不同？是出色的个人能力？是出众的外表？还是出乎意料的表现？

其实归结起来，往往是选择聘用你的人对你的第一印象更加好。

而在职场里，“印象分”也是无处不在的。职场人总要遇到属于自己“关键N分钟”。如何在短短的几分钟里最大限度地表现闪亮的自己，而且是别人最希望看见的自己，几乎是每个成功人士“每日三省吾身”时必定要解决的课题。

因此，本书并不是一本单纯传授面试技巧或者职场礼仪的“技巧”书，而是更多地着眼在对个人整体形象的塑造上。在这本书里，我将以最为直接的方式进行介绍。每一章节，都是先从认清自己开始，引导大家了解真正的职场。同时，我也根据自己的招聘和工作经验，将应对不同岗位的对对应情况做了简单分类。但由于篇幅所限，书中介绍的并非就是职场注意要点的全部应对方法。

我希望，通过言谈、仪表等外在条件的优化、逐步深入，最终让大家建立起真正的“加分法”，从外而内，成为最受欢迎的人，无论职场，还是生活。

C O N T E N T S

目

录

序言 // 001

第一章 打造不败的面试第一眼

第一节 先知已知彼，再先发制人

1. 知己：了解自己的面试必胜优势 // 003
2. 知彼：什么样的公司会需要你 // 008
3. 先发：公司想要什么样的人，你就是什么样的人 // 012
4. 制人：传递加强——强化面试官的好印象 // 016

第二节 外貌协会——看一眼就让人对你好感倍增

1. 穿什么衣服去面试？比你将来的同事庄重一点点 // 019
2. 打理细节——男士的领带、女士的发型 // 022
3. 恰当的配饰让你更加出彩——传递暗示的窍门 // 025
4. 主角意识——要相信随时都有人在观察
你的仪态举止 // 028

第三节 立体升级——内在升华你的完美第一眼印象

1. 十个句式让你看上去更稳重诚恳 // 031
2. 跟着新闻联播主持人学语速 // 035
3. 面试官想说什么，你就陪他聊什么 // 038
4. 察言观色——读懂什么话题不应该继续 // 041

第四节 百变印象塑造指南

1. 快速打造成熟稳重印象——应对行政类职位 // 045
2. 快速打造风趣幽默的印象——应对后勤支持类岗位 // 048
3. 快速打造善谈善交际的印象——应对销售类岗位 // 052
4. 快速打造思维创意型印象——应对技术类岗位 // 056

第二章 职场新人的第一眼印象

第一节 让同事第一眼就喜欢你

1. 给自己打造一个无害的新同事形象 // 063
2. 用国际通用语言打开人际之门——笑容 // 067
3. 强势传达你对同事的好感 // 069
4. 迅速收集同事的优势，学会夸人 // 072

第二节 让上司第一眼就喜欢你

1. 给上司一个诚恳、忠实的印象总没错 // 075
2. 圆滑的人际关系在老板眼里更有职场价值 // 079
3. 让语言更显妥帖——回答问题之前停顿3秒 // 082

4. 不要第一个下班，也不要最后一个下班 // 085

第三节 新人职场突发事件应对

1. 冷场——不要用沉默应对沉默 // 089
2. 三个职场新人案例告诉你充分的自信
到底有多重要 // 093
3. 增强说服力的前提——让你的话语更有逻辑 // 097
4. 向 10 个新同事请教问题 // 100

第四节 会议中的第一眼印象

1. 商务会议主持者最妥当的穿着 // 104
2. 掌控会议进程的秘诀——转折词 // 107
3. 坐姿、眼神是你在会议中的“语言” // 110
4. 会议中倾听的艺术体现在表情上 // 113

第三章 事半功倍的秘密——给客户的第一印象

第一节 接待和会谈

1. 提前打造一个让客户最舒适的会谈环境
——你的会谈已成功了一半 // 119
2. 为你塑造一个万能的见客户形象 // 124
3. 无论何时，请对自家产品了如指掌 // 128
4. 会谈第一面最重要的事情——让客户清楚你的
决策能力 // 131

- 5. 细节——心理暗示技巧的浅显应用 // 134
- 6. 利用同化效应，让客户对你产生亲切感 // 136

第二节 谈判——一轮定成败

- 1. 谈判的重点是语速和语气 // 139
- 2. 做最充分的设想——谈判中的问题与分歧 // 143
- 3. 把握谈判气氛，塑造最让对方折服的形象 // 147
- 4. 三个最简单的心理暗示技巧让你不烦躁 // 151

第三节 怎样在商务餐中表达良好的第一印象

- 1. 提前了解禁忌是礼貌的基础 // 154
- 2. 适当增加配饰——调节气氛的最简单方法 // 158
- 3. 在餐桌上正确传达信息的 5 种方法 // 161

第四节 信函、邮件

- 1. 给公司信函的美容 // 165
- 2. 昵称和英文名——你在公司的名片 // 168
- 3. 切忌滥用英文俚语 // 172
- 4. 电脑中长存常用信函格式 // 174
- 5. 最简单提升信函气质法——个性签名 // 177

第一章

打造不败的面试第一眼

要想获得别人的好感，首先要学会表现自己的优点和特点。

第一印象

第一节

先知己知彼，再先发制人

► 1. 知己：了解自己的面试必胜优势

一个人的自我定位往往能在一定程度上决定他的发展。整个人生的时间无非都是“个人”与“自我”的相处，因此，你也会对自身存在的优点和不足有着较为深刻的认识。

问自己的第一个问题：我的必胜优势是什么

是能与陌生人毫无拘束、滔滔不绝地聊上一两个小时，还是可以两天三夜、不眠不休地做一个小程序的代码狂人？是手持含金量极高的各种技能证书，还是精通外语口译、笔译？

作为择业的第一步，你所应当做的，是对自我进行认真的思考与剖析。

不妨列一个表格，左边写下自己的优点，右边写下自己的不足，并对总结得出的优点和不足加以反思。

进行列表的时候，与写简历时相同的是，你应当将强有力的、占有压倒性优势的那些条目列在前面，并且要尽量使得这些优势具有说服力，使你在