

女性 商务礼仪

(修订版)

Business-Etikette für Frauen

现代女性职场行为准则

(德) 苏珊·海尔巴赫-格罗塞 尤塔·霍夫曼 著
来炯 刘丽 译



成为优雅的职场女性



拥有完美的商务形象 / 提升你的个人职场竞争力



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

女性 商务礼仪

(修订版)

Business-Etikette für Frauen

(德) 苏珊·海尔巴赫—格罗塞 尤塔·霍夫曼 著
来炯 刘丽 译



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Susanne Helbach-Grosser and Jutta Hofmann: Business-Etikette für Frauen

Copyright © 2006 by Orell Füssli Verlag AG, Zürich, Switzerland

Copyright licensed by Orell Füssli Verlag AG arranged with Andrew Nurnberg Associates International Limited.

Simplified Chinese language copyright © 2007 by Publishing House of Electronics Industry.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Orell Füssli Verlag AG.

本书中文简体字版由 Orell Füssli Verlag AG 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2007-3045

图书在版编目(CIP)数据

女性商务礼仪 / (德) 海尔巴赫-格罗塞(Helbach-Grosser, S.), (德) 霍夫曼(Hofmann, J.) 著; 来炯, 刘丽译. —修订版. —北京: 电子工业出版社, 2009.6

ISBN 978-7-121-08829-2

I. 女… II. ①海… ②霍… ③来… ④刘… III. 女性—商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 074277 号

策 划: 晋 晶

责任编辑: 晋 晶

印 刷: 北京机工印刷厂

装 订: 三河市鹏成印业有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 12.75 字数: 215 千字

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

今天，一个人要想获得职业上的成功，单单具备专业素质是不够的，还需要敏锐的感觉和与他人感同身受的共情能力。而这正是女性的强项，女性可以借此获得特别的加分。此外，能让我们的整体素质得到真正“提升”的，则是良好的举止和优雅的形象。

举止得体的人不仅会赢得他人的喜爱、散发出自信的魅力，还会让交际变得更为畅达。你发出令人着迷的干练、人情味十足的信号，这会为你打开许多扇门，让你的生活变得简单。此外，良好的社交礼仪还能化解很多矛盾，从而大大地增强你实现自我的力量。简而述之：得体的举止会加快你的成功步伐。它让你在每一次的交往中都会有所收获，在所有地方都能得到回报。在私人生活领域，亦是如此。

这本书将帮助你继续发展自己的个性，成为他人眼中友好的、礼貌的交际伙伴。在此书中，我们提出了若干小建议，告诉你在职场中如何以职业形象示人、如何做到举止得体，以此来强化你的积极形象，使你得到大家的认可，并能在与他人的交往中成功地代表你所在的企业。

本书以营销主任蕾奥妮·恩格尔为例，带你走进职场实践，纵览合乎时代的商务礼仪规则。这方面的知识会让你避免与他人产生不愉快的冲突，促进你与他人的合作，并为你的职业成就提供新的推动力。书中的“自我测试”、“检查清单”、“练习”和简明扼要的“小贴士”会让你的阅读过程变得趣味盎然。而且，本书亦可作为一本提供快速帮助的参考书，让你全副武装地去迎接所有的挑战。

此外，在遇到人称的时候，本书大多使用了阳性形式，以避免列举众多的男性和女性专用的称谓语而打断通畅的阅读过程。当然，我们所指的不仅是女性，也包括男性。

祝你成功！

苏珊·海尔巴赫—格罗塞

尤塔·霍夫曼

目 录

第1章 完美的第一印象	1
在彼此交谈之前，交际就已经开始	2
潜在的因素	3
气质和内在修养	4
神奇的“武器”——微笑	6
身体是感觉的镜子	7
声音就是在奏乐	10
玫瑰还是墙边的小花	11
第2章 巧妙的装扮就是成功了一半	13
成功的外表	14
一直到鞋底都是完美的	18
配饰不仅仅是附属品	19
在热带和极地之间：商务旅行的衣着	20
化妆&美容	22
真正地散发出香味	23
扮靓时出现失误和其他倒霉时刻的急救措施	24
不注意细节会闯大祸	25
自选动作：在特殊的场合下正确地穿衣	26
第3章 礼数周到地打招呼、问候和介绍	31
“将……介绍给……”还是“使……相识”	32
头衔&称呼	34
得体的问候	37
打招呼也应该学习	39
“您”还是“你”	40
总是带着名片出现	41

第4章 打电话时保持自信，让人有好感	44
完美的电话	45
有问题的通话	50
自动应答	52
在这一回合中充满自信：对于电话会议来说，一切清楚	52
当手机响了三次	54
第5章 传统方式还是上网：得体的通信	57
瞄准目标	58
传统的通信	59
修辞	64
圣诞节贺卡	67
发传真——非常私密	68
网上礼仪：在网络上也要举止得体	68
第6章 得体、有教养的举止	72
工作场所就是名片	73
烟雾警告	75
就职与离职	76
守时是一项优秀的素质	78
会议中的礼貌举止	80
关于身份的象征	82
亲切的行为赢得友谊	83
突如其来的恋情	84
参加公司庆典，但不要酩酊大醉	85
昔日同事，今日上司	86
巧妙地说“不”	88
第7章 在你愤怒和遭遇压力时表现出职业素质	91
各类“妖魔鬼怪”	92
对于攻击，冷静地展开反击	94
对于各种无心或有心的捣乱者	94
有难以应付的客户吗	96
妥善处理投诉	97

当时间悄悄溜走时	98
流言飞语和背后议论	99
令人不悦的特征, 尴尬的事件	100
聚众围攻	101
当上司阻挠你晋升的时候	103
第 8 章 聪明地聊天, 得体地交谈	106
闲聊或与人交往的艺术	107
不会让人尴尬的话题以及谈话中的禁忌	107
只拿一杯香槟在手	109
必须离开	111
特殊场合的闲聊	112
作为演讲者, 你意志坚定、蓄势待发	113
女性语言—男性语言	114
像专业人士一样做演示	115
小小的即兴演讲	116
用餐时得体的言辞	117
第 9 章 餐厅里成功的商务餐	119
作为主人的义务	120
谁有先行权	122
作为客人的义务	123
开胃酒	123
这样安排客人的座次	124
与服务员及品酒师打交道的正确礼仪	126
点菜	127
何时碰杯	130
餐巾该摆在哪儿	131
当心那些不合宜的举动	134
尴尬和意外	136
餐后酒和咖啡	137
圆满的开始	137
第 10 章 做完美的宾客和主人	141
上司邀请去家里做客	141

关于礼物	143
回请	144
吃自助餐时保持自信	146
预订一位厨师	147
在外庆祝	148
组织宴会	149
公司里的客人	150
在展览会的展台	153
第 11 章 商务旅行中的举止	155
差旅准备	156
“欢迎乘坐”	157
在酒店	159
小费	160
第 12 章 风度翩翩地环游世界	162
准备是绝对必要的	163
不同国家，不同风俗	165
结束语：你的魄力征服所有人	181
附录 A 自我测试及练习答案	182

第 1 章

完美的第一印象

自我测试 关于第一印象，你知道些什么

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. 第一印象影响你对他人的基本态度。 | 是/否 |
| 2. 第一印象越好，日后的交际就越成功。 | 是/否 |
| 3. 好感产生好感，反感产生反感。 | 是/否 |
| 4. 其他人不会注意到我在想什么，我的感觉如何。 | 是/否 |
| 5. 我们对一个人的评价通常与他对对自己的评价是不同的。 | 是/否 |
| 6. 第一印象并不总是正确的。 | 是/否 |
| 7. 不应该让个人的喜好左右我们对他人的评价。 | 是/否 |
| 8. 当时的情绪会影响我们对他人的判断。 | 是/否 |

(答案参见附录 A)

对于我们每个人所传达的信息，其他人马上就会留下印象。所以只需看上几眼，我们就能判断出站在我们对面的某一个人的性格。在很短的时间内，我们就能知道我们的谈话伙伴是一个什么样的人，并能将这一最初的印象进行归类。这是一个无意识的过程，每个人的这一过程都是不同的，它和个人的经历息息相关。例如，某人发现你和他最为亲近的姨母有着相似的面部轮廓，那么他自然就会对你产生好感——只要你没有明显的缺点。这听起来很老套，但在现实生活中的确如此。

我们每个人在看问题时都难免会先入为主。我们常从一个人的外表来推测他的性格。而且，当时的情绪决定了我们是苛刻地还是宽容地去评价他人。因此，当与人初次相识的时候，我们应该问问自己：“我的心态是平和的还是烦躁

的，精神是紧张的还是愉快的？”也许最初的印象还需要后来不断地修正。

初次见面时，使得人们产生好感或是反感的决定因素如下：

- 体态。
- 目光接触。
- 握手。
- 与人的距离。
- 声音。
- 服装和象征身份、地位的饰物。
- 气味。
- 气质。

除此之外要说明的是，第一印象产生于 3~5 秒之间。也有些调查结果表明，第一印象产生的时间是 15 秒。但是不管怎样，第一印象形成的过程是非常短暂的，只有一眨眼的工夫。

在第一印象形成的过程中，各种因素的重要程度是不同的：

- 身体语言、服装、象征身份的饰物和气味占 55%；
- 声音占 38%；
- 说话的内容只占 7%。

因此，在与他人初次相识时注意自己的体态、表情和手势是非常重要的，这能让你的第一印象马上加分。穿着得体的商务服装同样也会使你以积极的面貌示人，下一章我们会专门谈到这个问题。佩戴象征身份的饰物——如戴上一块劳力士手表，以及使用少许香水，也会让你与众不同。香水要适量，以避免让人产生不适的反应。在这样的情况下，少就是多。此外，声音也是决定第一印象的重要因素之一。如果你的声音让你的交谈对象感到愉快，那么他会对你产生分外的好感。

在彼此交谈之前，交际就已经开始

今天是蕾奥妮进入慕尼黑考斯米克斯化妆品公司工作的第一天。当初，她慎重地选择了这家公司，应聘成为该公司的销售主任。为了这个新职位，她精

心地做了准备。今天，她穿了一身素雅的西服裤装，将金色的头发高高挽起。在该公司的前台，她说明了来意。

很快，公司老板的女秘书亨里克·斯科顿出来热情地欢迎她。她们俩在蕾奥妮面试的时候就认识了，并且彼此怀有好感。

亨里克在秘书办公室里请蕾奥妮喝了一杯咖啡，和她聊了一会，告诉她该在哪里停车和吃午饭。

然后，她们一起走进了负责整个欧洲市场的销售部主任卡斯顿·莫斯博士的办公室。今后，蕾奥妮将在他手下工作。莫斯博士友好而和蔼地欢迎她进入公司，祝愿她有一个成功的开始，并说第二天要和她开第一个工作会议。

接下来，亨里克先带蕾奥妮到她的新办公室——一个装饰得很现代的“独立王国”，之后又带她在公司里面走了一圈，介绍她认识公司核心部门的所有同事。

蕾奥妮知道，这个时候每一秒钟都是很重要的。她必须打起十二分的精神，给同事们留下一个良好的印象。如果做不到这一点，那么在新岗位上开始工作将是很困难的。

下面我们要讲的是，蕾奥妮在新公司与同事们认识的时候要注意的各个方面。

潜在的因素

人们产生的第一印象是依靠直觉获得的，这一点我们无法欺骗自己。在此之后，第一印象虽然可以被修正，但做起来很困难。如前所述，人们在初次相识的时候首先会注意到外表。那么人的内在素质呢？科学家们根本就没有提到一个人的内在素质对于第一印象的作用。

的确，在决定我们对一个人产生好感还是反感的过程中，其他因素也会起作用。这和定量物理有一定关系。别害怕，现在我们不是要谈什么高深的专业话题，而是要做一个小小的解释，说明人们之间究竟发生了什么：假如我们将自己切分，就像切分一块石头、一株植物以及这世界上存在的所有东西一样，将之切分为小至亚原子的组成单位，那么我们得到的结果总是一样的——振荡运动。所有的东西本质上都是能量，拥有一个特定的波长。

我们人类是充满活力地在进行振荡运动。当我们忧伤时，我们运动得慢；

当我们高兴时，我们运动得快。当我们爱别人的时候，运动得最快，这时会出现跳跃性的时刻。每个人都按照他当前的思想和感情状态产生一个能量模式，这一能量模式会对他人产生积极或消极的作用。而且，我们不仅会对他人产生作用，我们同时也是接受者。如果我们对他人产生积极作用的能量模式和他人对我们产生积极作用的能量模式和谐共存，那么相互间就会产生好感。如果是与产生消极作用的能量模式相遇，就会无意识地产生抵触情绪。有些能量模式则根本无法匹配。

这说明了什么？这说明即使你非常努力，每件事情都做得对，你也不可能让每个人都喜欢你。但是你可以通过努力，让很多人喜欢你。按照人与人之间共振的规律，你会吸引那些对你有好感的人，你应该经常和这些人打交道。而郁郁寡欢的人、不断抱怨的人和固执己见的人则难以与你共振，因此你应该尽量避免与他们打交道。此外，时时刻刻注意你的所思所想。你的思想就像漫游状态的信息，会在他人的潜意识中筑巢，并影响他人的反应。同时，你还应该去感受他人的振荡运动，让你自己的感知变得敏锐起来。

气质和内在修养

富有魅力、风趣机智和自然的友善态度——这些都有助于产生良好的第一印象。对于有些人来说，这些品质是与生俱来的。但是如果你觉得自己不太具备这些令人容易产生好感的品质，请不要嫉妒（这是令人不快的振荡！）。每个人都可以学习展示自己身上最好的一面。不停地思考、不停地自我反省，那么你希望自己所具备的品质就会慢慢地被塑成。无论如何，你可以积极地塑造自己在他人面前的形象。

给自己找一个可以效仿的榜样。仔细观察，你喜欢他身上的哪些东西；仔细思考，你可以从他身上学到什么东西，而且不只是学到表面的东西。参加研讨会和阅读关于塑造个性的书籍，同样也能为提升气质和形象提供有益的启示。在空闲的时候，你也可以在因特网上搜索相关的资料。

如果你能在交往中显示出下列品质，那么你就能给人们留下一个完美的第一印象，并获得积极的回馈。

- **自信。**不要马上感到害怕。要做到自信，其实只有你想象的一半那么困难。有些人无须任何理由，就充满自信，这样的人就适合做你的榜样。自信来自对自我的认识，来自多次战胜挑战，也来自对自己的爱。时刻想到你的优点和成绩。将你所缺少的东西写下来，然后努力改进，但是不要把你的缺点张扬出去。爱生活、爱你自己。
- **满足。**别人对你的所有善举，你要充满感激，同时迅速忘掉其他的事情。



练习

如果你还不是很清楚，你为何要心存感激，那么现在就在纸上写下：与其他人相比，你在哪些方面更为幸运。这样做了以后，你会惊诧自己原来有那么多的优势。

- **冷静。**是你自己而不是别的任何人，决定你在某种情况下如何反应。在你耐不住性子、想发火的时候，深深地吸一口气，对你自己准备爆发的脾气说：“小朋友，不要发作，在不明白事情来龙去脉的情况下我不要再瞎摸乱撞。”只要有可能，就要有意识地冷静斟酌一番。但是，尽情地发一次脾气对你的家庭和你自己来说也是一件好事，就像是一次雷雨清洗了你的情绪一样。但是在你发作之前，要对你的伴侣或是家人发出暴风雨即将来临的警示。

除此之外，即使在最强烈的暴风雨中也要保持冷静，不要让其他人的压力和焦虑影响到你——如果你有这样的反应，就说明你是非常不专业的。假如你属于容易激动的那一类型人，那么就需要有意识地找到能让自己平衡和放松的办法。有些女性经理人认为瑜伽、凝神冥想或是自我放松运动能帮助自己。

- **坦诚。**保持好奇心，乐于接受新知识，消除你的偏见。怎样才能做到这一点呢？试着用客观、中立的角度去看待人和事物——不带任何评价。这样你就可以摒弃那些带有你个人烙印的、先入为主的观念，从而获得新的知识。为了不让自己在日常的琐碎生活中迷失方向，你可以学一学哲学。在实用的生活艺术方面，哲学能提供非常好的建议。现在（德国）许多城市都有哲学咖啡馆或是供人们参与讨论的哲学俱乐部。
- **友善。**做一个宽容的人。当然这可不那么容易做到。想一想吧，地球上所有其他的人——不管他们是谁，在同样的时间和你同在人生的旅途中。

- 这一更为广阔的视野会让你变得更宽容和更善良。在森林里吼一声，森林会发出回声。不要讽刺和瞧不起别人，这最容易让别人对你的好感尽失。
- **有活力。**把生活看成是一系列的惊喜，每一天都会送来新的礼物。到底你会收到哪些礼物，这要到晚上才知道。清醒地生活，努力保持健康的身体，习惯于对事物持积极的态度。当其他人诉苦和抱怨的时候——这如同是对你的思想的一剂毒药，只用一只耳朵去听。这样你就会时时处在你的能量之河中，觉得自己充满活力，也给别人留下一个充满活力的印象。

神奇的“武器”——微笑

如果人们初次相识时没有微笑，那会怎样？这一不花任何费用、但又是如此重要的“武器”能决定性地增加你给别人留下良好印象的几率。微笑能给人们带来阳光，让你成为利用这一“武器”的“世界冠军”吧！但是不要仅仅是露出牙齿而已。你不仅要用嘴来微笑，还要用眼睛来微笑。可能的话，更要用心来微笑。

我们每个人都能立即辨认出表面上的微笑，那是虚伪的友善。因此在和人初次相识的时候，要用你的言语和美好的微笑说出“很高兴认识你”或“很高兴与你合作”。注意不要太夸张，因为过分的友善会有损你的威信。

自我测试 现在马上做一个自我测试：你了解身体语言吗

- | | |
|---|-----|
| 1. 当我高兴地问候一位新的交谈伙伴时，上身却在往后靠，但我并不是真的有意这样做。 | 是/否 |
| 2. 两脚并拢会给人留下一个拘谨、严肃的印象。 | 是/否 |
| 3. 嘴巴张开，意味着我在认真聆听别人说话。 | 是/否 |
| 4. 直直地盯着对方的眼睛，能加强说话的力度。 | 是/否 |
| 5. 在别人面前我总是很严肃，这样能让对方认为我是个权威人物。 | 是/否 |
| 6. 即使是陌生人也喜欢别人友好地拍自己的肩膀。 | 是/否 |
- (答案参见附录 A)

身体是感觉的镜子

你肯定经历过这样的情况：在一次失败之后（或是当面对一项我们不太相信自己能完成的任务时），我们会感到自己很渺小、没有魅力。低垂的肩膀、缓慢的步伐和其他所有的征兆都表明我们失去了目标。

但是如果通过了一次考试或是加了薪水——在这样的幸福时刻，我们会觉得自己获得了认可、有成就感，然后就会抬头挺胸地走路，会对着镜子笑，觉得自己很漂亮（确实就是漂亮！）。

身体是感觉的一面镜子。想一想吧，你应该怎样表现你自己，再观察一下别人的身体传递出什么样的信息，然后你就会察觉到别人所说的话和他的身体语言不一致的情况。我们的表情或是强调我们所说的话，或是与我们所说的话自相矛盾。有效地控制身体的动作和姿势是一件很困难的事情，你应该试着去控制你的感情，将你的感情引到正确的轨道上来。例如，当你紧张的时候，你的手冰冷或是出汗，但是你却用满不在乎的表情来掩盖这一情绪，那么你的谈话伙伴就会得到两种不同的信息。其实在有些情况下，将这种情绪说出来是一件好事情，例如，有些人可能会说：“这又是戴手套的天气”或“现在我确实有一点紧张……”

有一点你应该知道：某些身体信号会弄糟你本来积极的表现。例如，小步快跑会让人觉得你胆怯；交叉的双臂表示不感兴趣或是防备；低垂的肩膀表示沮丧；不断地按圆珠笔表示紧张；摸后脑勺表示不自信。你应该避免上述动作，而发出一些积极的信号。例如，走路的步伐充满活力而不生硬；双臂摆放在自然的位置（自然垂下）或是将手放在肚脐处；身体挺直，表情恬静。



正确的站、走和坐姿

用你的身体语言和得体的姿态来获得别人的好感。一个让自己变得渺小、尽可能不让别人注意到自己的女人，会变成受人攻击的牺牲品，她所传递的自我价值也不高。身体的姿势也是社会角色的一面镜子。如果你是积极的、热爱生活的、坦诚的和善于交际的，那么你不应有任何的身体障碍和分散别人注意

力的动作！

- **站。**背部挺直（但不僵硬）表示你注意力集中和遵守秩序。同时，要抬起头。

如果你将手袋、眼镜、文件或是笔放在身前，那么你就设置了障碍，可是你并不能真的将自己藏在它们后面。再看看其他女人：紧紧并拢的双脚表明了她们是怎样的缺乏吸引力，脚尖向内也会让人产生同样的感觉。



练习

先站直，看看你的双腿是否在合适的位置。晃一晃你的脚后跟，一直到脚趾尖，再从脚趾尖到脚后跟。多做几遍。

你觉得自己快要跌倒，还是感到困难和吃力？那么你的双腿不是并得太紧就是双腿之间的距离过宽。如果你感觉很好，那么就说明你的站姿是正确的。如果用手撑在后腰，虽然这样一来你占有了更多的空间，但是会显得笨手笨脚和倔强。建议你用一整天的时间有意识地来观察和记录你的站姿——从头到脚。是不是所有的地方都是合适的？看一看大镜子里面的你就明白了。或者让你的女朋友将你的各种姿势拍摄下来，然后在一个礼仪研讨会上播放你的录像。

- **走。**步履轻快，同时自然、有节奏地摆动双臂的人显得生气勃勃而且心情愉快。一个步履蹒跚、低着头走路的人则显得忧心忡忡、笨拙、迟钝和缺乏斗志。小步快走的人会给人卖弄风情的印象；遛弯儿似的走路则显得随意和对事物漫不经心；目光呆滞地径直往前走说明你怒气冲冲、不宽容。你是怎么走路的？

用批判的眼光观察自己：你的走姿会给别人留下怎样的印象呢？认识到你的缺陷，坚持练习，直到你对自己满意为止。

- **坐。**自信地坐在整个坐位上，坐姿挺直而放松。在谈话中你向谈话对象的方向倾斜身子，或是将身子向后仰，都会影响对方的态度。在椅子上挪来挪去表示你感到不舒服，如同发出信号：“救救我，让我出去！”不要用脚将椅子圈住，也不要将腿别在椅子腿上。将双腿放直，同时也不要交叉抱住双臂。过于随意的、大大咧咧的坐姿不仅仅会让男士，也会

让女士觉得你没有礼貌。还有，在你站起来的时候，动作要协调。

手放在哪里

“手放在哪里”是人们经常会问的问题，其实“手最好不要放在哪里”这一问题更好回答一些。手应该放在别人视线所及的地方，不要藏起来。交叉抱起的双臂、直直地抬起来的头和绷紧的面部表示：我不想与人交流，我要封闭自我。

如果你想认识某一个人并与他交谈，那么最为专业的表现就是将一只或两只手放在肚脐或胸口的高度。手放在这两个位置，可以让你的手也帮着你一起说话，巧妙地对你所说的话起到强调的作用。

自信地看对方的眼睛

让你的眼睛也一起说话，这样你就会与谈话伙伴立即开始直接的交流。在德国中部和北部地区适用的规则是：尽可能长久地注视对方，直到你的目光转开。目光应在对方的眼睛和嘴之间移动。注视谈话对象的眼睛不但会强调你所说的话，而且你能立即知道，你的谈话对象是不是一直在认真倾听，以及他的反应如何。一个不敢看别人眼睛的人是羞怯的，而且让人觉得他可能问心有愧。

练习

在你站着和别人说话的时候，向后退一小步——这会改变你看对方的角度，让你不用很近地看你的谈话伙伴。我们经常可以观察到，有些女人的目光（如戴安娜王妃）是谦恭和羞怯的；而有些女人的目光是惊喜的，同时带着赞许的微笑。要微笑，但是不要垂下你的目光！有时候，你的微笑可能僵硬得如同面具一样，这样就不会让人有柔美、放松的印象。不要这样做，而应该表情自然，保持你对别人的爱和最基本的善意，那么人们就会看见你的微笑。

总是保持适宜的距离

近距离是好事，但是有的时候让人不太舒服，所以人们通常不会靠得那么