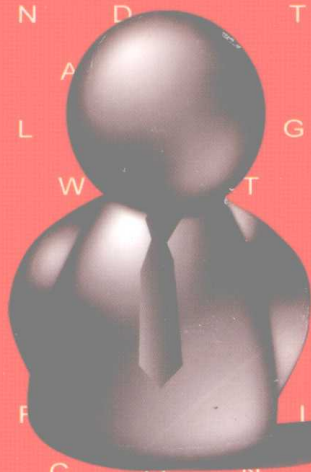


I A N N O R M A L U N I
V E R S I T Y T R A V E L
I N G I N S T I T U T E
G E M E N T A N D
O P E R A T I O N
H O T E L C O N S T R U C
T I O N A N D T H E I N
T E R N A T I O N A L
T R A V E L G E N C Y
N O W T H E
I A N N O L U N I
V E R S I T Y M A N
A G E M A N D
O P E R A T I O N
H O T E L C O N S T R U C
T I O N A N D



形象 决定成败 IMAGE DECISION

SUCCESS OR FAILURE

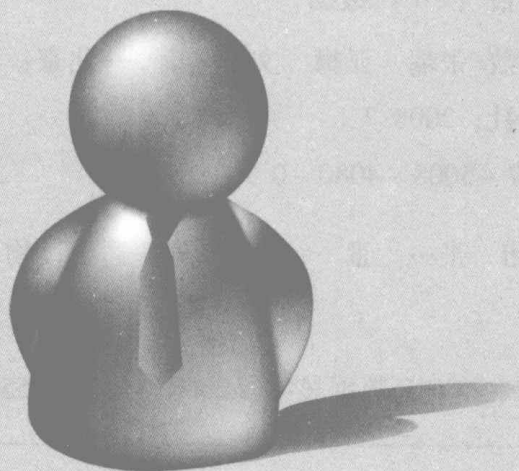
你之所以失败，是因为你的形象看起来就不像成功者。
你的形象就是你的说明书，你穿衣吃饭的品位代表着你的文化修养。

通过外表、行为和交际的关系，
一个人能准确传达出自己的价值，这个人就是成功的人。

张端 亚梅 文华◎著



中国工人出版社



形象

决定成败

IMAGE

DECISION

SUCCESS OR FAILURE

张端 亚梅 文华◎著



中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

形象决定成败/张端 亚梅 文华 著. —北京:
中国工人出版社, 2008. 7

ISBN 978 - 7 - 5008 - 4080 - 0

I. 形… II. 张… III. 个人—修养—通俗读物

IV. B825 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 036355 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100011

电 话: (010) 62350006 (总编室)

(010) 62379038 (编辑室)

发行热线: (010) 62045450 62005042 (传真)

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

版 次: 2008 年 9 月第 1 版

印 次: 2008 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 700 毫米 × 1000 毫米

字 数: 200 千字

印 张: 15

定 价: 26.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前言



前言

形象是一个人的说明书

如果你把大量的精力和资产投入到事业本身当中，却忽略了个人的外在形象，这会使你无法成为卓越者。

如果你做事表现得漫不经心，不注意生活小节和不良习惯，就会断送你精心策划的事业。

如果你很努力，很有才智，却长年在同一个位置上停滞不前，那就是你的形象有问题，你留给人们的印象是：“他不适合更高的位置”。

如果你忽略了对外在形象的塑造，就会既得不到上司的注意，也得不到同事的承认。

如果你总是觉得自己很失败，可以肯定你没有展示出一个与期待的职位相符合的形象，因为只有展现出一个自信、有潜力、值得信任的形象，别人才能够信任你，你才能够成功。

现在已不是“人不可无貌相”的时代，大多数人都在“以貌取人”。不论你认为从外表衡量人是多么肤浅和愚蠢，所有人还是每时每刻都在根据你的服饰、发型、手势和声调等等在判断着你，评价着你。无论你愿意



不愿意，你都在留给别人一个关于你外在形象的印象，这个印象将直接影响到你的成败。

世界上杰出的领导人，非常重视下属的形象。杰克·韦尔奇说：“我绝不允许那些睡眼惺忪，抬不起头，缩肩弓背，看起来半死不活的员工为我工作。在市场营销方面，我会聘用那些外表英俊、谈吐流畅的应聘者。”英国某一总裁也说：“一个价值几千万英镑的精妙计划，能被一个在见客户时穿着随便、挺不起身板、叼着烟卷在门口晃荡的小子泡了汤。”

所以，你之所以失败，是因为你从外表看起来就不像成功者。你的外表就是你的说明书，你穿衣吃饭的品位代表着你的文化修养。

如果你的形象看起来不像是一个成功的人，就不要抱怨为什么你做事总是失败，也不要责备为什么别人不信任你。因为你的外表时时刻刻在告诉别人：“我不寻求卓越，我不追求品位，我就是是一个很随便、很普通的人。”

现代社会的高速发展，任何人都面临着文化品位的挑战。如果你不能展示出高素质的形象，就等于告诉别人：“我不能满足你的要求，我没有能力，我不在乎你的满意度，我的工作和服务都不可靠，你可以付给我低价。”你糟糕的外在形象会严重地损害和破坏你的整体形象。

如果你有优秀的外在形象和内在的优秀品质，别人就会心甘情愿为你的形象付出更高的价格。如果你不能够提高自己的外在形象，就不能创造有利于你发展的文化品位，你就不会把你寻求卓越的精神传递给别人。

中国有两句俗话说：“人敬有的，狗咬丑的”、“佛靠金妆，人靠衣妆”。那些不相识的人，会敏锐地通过观察你的外表来捕捉、判断你的文化品位和可信度的信息。

在现代社会，凡是成功人士，几乎无一例外地注重外在形象，并把形象作为个人的重要素质看待。他们知道自己的形象不仅通过外表，而且还通过沟通行为、职业礼仪等留给别人一种良好的印象，也知道这些综合的印象会代表一个人的信誉。

良好的形象是一个人的无形资产，如果你希望事业成功，你就要懂得



如何让你的穿着和行为能够代表你的文化品位。怀利在《形象》一书中指出：“如果通过外表、行为和交际的关系，一个人能传达出自己的价值，这个人就是成功的人。”

世界上成功的人士深知：卓越的人靠的不仅是自己杰出的才华，不仅是自己能带给追随者的信念和对未来的承诺，还有他们形象的魅力。是形象的魅力使他们能够把那些承诺的价值具体表现出来，把属于集体智慧结晶的思想生动地表达出来，让追随者把他的形象与他们追求的未来合为一体，他们个性化的外表及人格化的魅力也是他们能够呼唤、吸引千万个追随者的重要原因。

我们写这本书的目的，就是全面剖析“形象”对于一个人事业成败的重要性，并且用世界上近百位成功名人“打造自身形象”的例子，告诉你如何创立一个可信度高、有竞争力、积极向上、有时代感的形象。

读了这本书，会让你对自己的言行举止有更高的要求，也会唤起你内在沉积的优良素质，让你散发一个成功者的魅力。经过这本书的启示和你自己刻意的改造，以后无论你在任何群体中都会获得公众的信任，你会脱颖而出，成为一个杰出的成功人士。



第一章 把形象戏剧化

1. 不会写作的老师 / 3
2. 一个粗野的家伙 / 6
3. 两个著名嬉皮士 / 7
4. 明星形象与高酬金 / 8
5. 看清楚你自己 / 9
6. 身残志不残 / 11
7. “借”一身套装去面试 / 13
8. 不凡的传说 / 15
9. 意气风发的恺撒 / 17
10. 示弱有时是一种烟幕 / 20
11. 学会喜欢别人 / 23
12. 千里马也要找伯乐 / 25
13. 你也必须这样做 / 26

第二章 努力改变形象

1. 乐观进取的罗斯福 / 29
2. 律师先生的形象推销 / 30

3. 凤凰再生 / 31
4. 肯定自我,你就是最美的 / 32
5. 高高兴兴地去工作 / 34
6. 多干活没坏处 / 35
7. 莫大的精神快乐 / 36
8. 看上去就像自己 / 38
9. 丑女的魅力 / 41
10. 花钱打造形象 / 43
11. 一句话的威力 / 46
12. 走自己的路 / 47
13. 克服不利条件 / 49
14. 放松自己的心态 / 50
15. 不要放过展露自己才华的时机 / 51
16. 忍耐是为了更有面子 / 52
17. 生活的美好在于与人相处 / 54

第三章 自信心与形象

1. 哈着腰摘不到星星 / 59
2. 一个自信的形象 / 61
3. 你是无法复制的 / 63
4. 两个身份相同的人 / 65
5. 外貌是天生的,内在却是自己的 / 66
6. 成功只属于自信的人 / 67
7. 你就是拿破仑 / 70
8. “你”只有一个 / 72
9. 最美的女人 / 74
10. 心灵上的伤疤 / 75
11. 独木桥的走法 / 78



12. 世上没有丑女人 / 79
13. 自信的女人最美 / 80
14. 做一个不抱怨的人 / 82
15. 把与众不同的东西坚持到底 / 84
16. 克服胆怯的演讲训练 / 86
17. 成功有时需要打破现状 / 87

第四章 树立尊重别人的形象

1. 当你责备自己的时候 / 91
2. 做一个同情的倾听者 / 92
3. 倾听的原则 / 93
4. 一滴蜂蜜与一加仑胆汁 / 95
5. 推销铅笔的乞丐 / 97
6. 坐包厢的英国人 / 98
7. 假设他诚实 / 100
8. 巧妙引导对方 / 101
9. 不要伤害别人的自尊 / 104
10. 保护客户的自尊心 / 106
11. 在团队里赢得好人缘 / 108
12. 带着诚意对人 / 110
13. 关照别人 / 111
14. 与人为善 / 112
15. 画家眼中的美 / 114
16. 为别人多考虑一点 / 115

第五章 打造赞赏别人的形象

1. 哄骗更聪明的人 / 119
2. 女人更需要哄骗 / 120



3. 明白事理的房客 / 121
4. 激起不服输的心理 / 122
5. 给他一面旗帜 / 124
6. 赞美与奉承仅一线之差 / 125
7. 赞美出自鉴赏力 / 127
8. 赞美是交际秘诀 / 129

第六章 习惯与形象

1. 一枚被别人丢弃的图钉 / 135
2. 特殊的介绍信 / 136
3. 一句话造就医学天才 / 137
4. 一语惊醒梦中人 / 138
5. 习惯改变命运 / 139
6. 改掉抽烟的习惯 / 140
7. 保持微笑的习惯 / 142
8. 第一份工作的意义 / 144
9. 观察别人的习惯 / 147
10. 听取别人意见的习惯 / 149

第七章 保持礼貌谦让的形象

1. 少一事不如多一事 / 153
2. 记住别人的名字 / 154
3. 真诚地打招呼 / 155
4. 不要跟人家抬杠 / 156
5. 冷静地运用“同情” / 158
6. 自制是一种好形象 / 160
7. 有一颗感恩的心 / 162
8. 控制你的情绪 / 163



9. 小事也要认真 / 165
10. 瘦羊博士 / 167
11. 一诺千金 / 168
12. 给对方一个台阶 / 170
13. 张良进履 / 172
14. 机智应对五种难缠的人 / 173
15. 学会关怀别人 / 176
16. 当别人发火的时候 / 178

第八章 避免不良形象

1. 倒霉的陆军上校 / 183
2. 包装要注意分寸 / 184
3. 服装代表你的从前 / 185
4. 白头屑和黑鼻毛 / 187
5. 慎用缺席来提升形象 / 188
6. 保持退让的姿态 / 190
7. 错误的第一印象 / 191
8. 不拘小节的后果 / 193
9. 放下你的爪子 / 194
10. 百分之零点三的差距 / 195
11. 说话要注意分寸 / 196
12. 做好你自己 / 198
13. 女人要注意的细节 / 199
14. 保持自身的整洁 / 202
15. 当别人批评你的时候 / 203

第九章 责任心与形象

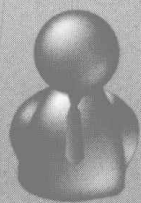
1. 勇敢正直的形象 / 207



2. 责任心提升员工形象 / 208
3. 一枚失踪的戒指 / 209
4. 顺手牵羊的筷子 / 211
5. 打造个人形象的道具 / 213
6. 细致的服务形象 / 213
7. 报童的礼物 / 215
8. 良好的工作态度 / 217
9. 做一个忠诚的人 / 218
10. 把你的位置放低 / 220
11. 不计报酬多做事 / 221
12. 有错误就承认 / 222
13. 对事不对人才能公正 / 223
14. 推卸责任没有好处 / 225
15. 忠诚胜于能力 / 227

第一章

创造推销的机会





1. 不会写作的老师

维恩·布拉斯岱一直是琼·弗兰克林心目中的编辑祖师爷。弗兰克林是一个出生于小地方的年轻作家，他初出道儿闯天下非常辛苦。他可以找到医生、律师、木匠等各行各业的佼佼者做老师。可是，作家老师就难找了。

父母知道弗兰克林有志于写作，都表示鼓励，但他们心底里显然认定那不过是他的少年白日梦。源源而来的退稿通知，也影响着他的自信心。

弗兰克林在图书馆埋头猛读伟大作家的传记。他们是怎么成功的？答案几乎千篇一律：他们因为找到了一位慧眼识珠的编辑。

于是，弗兰克林像其他写作人一样开始了访求名师之旅，希望在茫茫人海中找到赏识他的恩师。若干年后，弗兰克林担任海军的军中记者，奔忙各地，仍然访求名师。后来他在《水手》杂志社工作，终于遇上了维恩。

维恩流露出高雅的气质。从他坐在旋转椅上俯身盯着稿件，认真审阅的姿态，就看出他是个了不起的编辑。

当然，弗兰克林第一次交稿就被他训了一顿。直到今天，他不仅记得维恩说的话，也还记得他用字遣词精确讲究，每一个字都是对准他的自尊射来的箭。

“阿钟，”维恩说，“遇上不会拼的字，拜托查一查字典。”像许多年轻写作者一样，弗兰克林一向认为只有笨人才查字典，字典只在非常紧急时才用得着。

可是，维恩桌上就摆着一本韦氏第七版大学字典，旁边台架上还有另一版本的韦氏大字典，两本字典他都经常查阅。现在，30年后，弗兰克林每次细想当年最令自己害怕的是什麼，都会想起同一情景：维恩伸手去翻字典。

在维恩看来，写作是一种技艺，要心里清楚自己想说什么，然后一语中的。他要求弗兰克林每天早上交一篇短稿放在“收稿篮”内，他称其为“8时30分稿”。假如不见文稿，他会站起来指着稿篮说：“阿钟，稿呢？”



必要时，维恩会眉头一皱，这种形象结合了愤怒、厌恶、失望，再加上些许对人性弱点的悲悯。在他手下做事初期，往往是弗兰克林抬头一看，发现他正注视着自己，好像自己是很不顺眼的东西。

维恩教导弗兰克林发问要切入重点，要探究幕后内情，要追求事实真相。因此，在维恩麾下摇笔杆的人从没有人怀疑过他的为人，或查究他的出身，或质疑他凭什么享有神一般的地位。他们根本没想到过这些问题，维恩有这个权利，他当之无愧。

维恩说，不错，《水手》这本刊物是宣传品。他从不讳言这点。不过，他接着补上一句，这是全世界文字最佳的宣传品。

一次，维恩对弗兰克林说，写一个句子，要是用词不当，简直就是裤子拉链没有拉好就上舞台，丢人现眼。因为他对于编辑过的文稿要求严格，弗兰克林先是战战兢兢，后来是带着几分惊喜，一步步发掘出文字之趣。此后，弗兰克林往往费整天工夫只写了一小段，结果还是删掉重新写作。

弗兰克林凝视着打字机，绞尽脑汁遣词用字，只想到要过维恩这一关。同时，弗兰克林也担心刚放进他的“收稿篮”的那篇东西是否写了些什么蠢文字。弗兰克林心里最希望的是博得维恩赞许，说一句“尚可一读”，并展颜一笑。

弗兰克林把文稿放到篮子里，维恩偶尔扬扬眉毛，表示知道了。但通常连头也不抬，继续看他正在读的那一厚册古希腊的书，或是带注解的海军战史。

过一会儿，维恩会抬起头，勉强地凝视稿篮。随即拿起文稿，略一展开，发出清晰可闻的一声长叹，把稿丢回篮里。他会把坐椅一转，取下老花眼镜，朝窗外望去。

维恩终于准备讨论文稿的时候，便朝他桌旁一张军用硬木靠椅一指。每逢此刻，弗兰克林就陷入难以言状的恐惧。那张木椅子是弗兰克林所坐过的最硬的椅子，话说回来，坚实的也许是弗兰克林坐在那里所学到的真理，而不是椅子吧！

学艺期间，维恩哄劝过弗兰克林，责骂过他，也会喝彩、批评。



弗兰克林在维恩手下工作5年，勤奋的工作使弗兰克林得了胃溃疡，但也使他入了行。后来他被巴尔的摩《太阳晚报》雇用，采访主任对弗兰克林的文字功夫另眼相看，立刻派他做文字编辑工作。

一年年过去，弗兰克林的写作能力大有进步，可是他对维恩的依靠并没有减轻，弗兰克林向他求教的问题也越来越复杂。维恩已退休，住在乡间，弗兰克林常在周末去拜访，当然是向他请教写作上的问题。深夜，坐在火炉旁边，弗兰克林就文稿的起承转合、伏笔、结构这些方面虚心地请教。多半是弗兰克林说，维恩听。然而谈话结束时，弗兰克林通常都会得到他所求的答案。

弗兰克林永远忘不了最后一次讨论写作时的情形。他们坐在维恩家的餐桌旁，谈性格与环境的关系。维恩用早年那样的目光瞪着弗兰克林，用他有重要的话要说时的那种非常谨慎的语气说：“阿钟，我不明白你讲的是什么。这些年来，我一直不明白你在谈什么。这幕哑剧已经演得够久了，我并不是你所崇拜的那个人。”

维恩说，当年他到杂志社求职的时候，对写作所知有限。他干过的行业很杂，还在停车场干过，每遇政府机关招聘他一定应聘。后来，《水手》杂志社雇用了他，他缺钱，就接下了这份工作。

“我就这样，”维恩说，“带一批像你这样的青年才俊。我呢，每个字都要查字典，每个句子都是半看半猜，每篇东西都得念50遍。他们要是知道真相，早就把我解雇了。因此，我把自己扮成不容侵犯的角色。后来，你来了，希望我教你写作。我只好尽力帮助你。可是，我用来磨炼你的那块金刚砂，多半就是你自己。”

弗兰克林坐在那儿，无法判断维恩讲的是不是真话。他想，他是要把自己和他之间的脐带剪断吧。从那以后，他们再没有谈写作，弗兰克林常因此觉得怅然若失。弗兰克林并不相信维恩的话，因此对维恩抽身而退耿耿于怀。

几年后维恩过世了，弗兰克林应邀整理他的文稿，维恩的坦诚才获得确证。他留有一份他所写的，或者更确切地说，他想要写的原稿，简直外行得让人可笑。