



4

分鐘推銷自己

G

W

G 442
W 63

4 → 分鐘推銷自己 →

4 分鐘推銷自己

著 者：Janet G. E.
譯 者：閻 薇 薇
執 編：郭智德

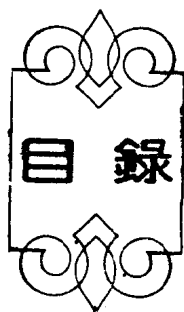
出 版 者：世茂出版社
發 行 人：林正中
負 責 人：簡泰雄
地 址：台北市潮州街59巷5號
電 話：(02)3972757-8
郵政劃撥：0750300-7世茂出版社
印 刷 者：東雅彩色印刷公司

定 價：100元整
新聞局登記證版台業字第3208號
1987年9月3版
(本書如有缺頁破損請寄回本社更換)
◆版權所有·翻印必究◆

法律顧問：謝新平 律師
地 址：台北市廈門街99巷8號

序言

名家推薦



第一章

關鍵性的最初四分鐘

良好的第一印象只有一次 11

眼睛所能看到的景象 14

別人眼中的你 16

以聲音就可判斷有否管理能力 17

要說什麼話？ 19

語言和動作須協調 20

判斷他人的武器 22

第二章

正視自己

- 自在地創造自己的形象 29
- 再度檢查自己所擁有的特質 32
- 年齡和溝通 35
- 外表發生作用的情況 37
- 評定自己的外表 39
- 研究「表情」 41
- 研判「表情」以外的信號 42
- 對方微笑時須特別留意 43
- 眼睛也能說話 45
- 有實力者的視線 45
- 禁忌的動作 49
- 自身的專用空間 51
- 專用空間和「地位」的關係 52
- 接觸體驗 54

如何利用自己的身體「說話」 57

第三章

你對自己的聲音有多少了解？

語言是比筆墨和劍更利的武器 63

了解自己的聲音 64

爲何要採腹式呼吸 68

造成有魅力的聲音的條件 69

利用短暫的沈默 71

巧妙應用聲音的大小 75

調整音調 76

不要勉強改變聲音的高低 77

偵測音質 79

會傷害音質的不利因素 80

改善聲音的預備操 83

呼吸練習 85

第四章 如何說話

語言的重要性 89

勿選擇錯誤的語言 90

何謂「不理想的用語」 92

不要隨便使用專門術語 95

有威力的語言 97

說話方式和「地位」 98

不可使用固定形式 100

話的展開、進行、結束 101

七種思考方式 102

視狀況、對象的不同分別使用不同方式 104

引起他人關心的五個對策 107

第五章 傾聽對方說話

擅於聆聽的「優秀企業」 111

第六章

自我改革三戰略

爲何不善於聽他人的話 112

測驗你的聆聽能力 113

不專心聽他人說話者的身體語言 115

聆聽高手的特徵 117

「聽者」和「聆聽高手」的差異 124

「善聽他人說話」可激發新構想 126

何謂高科技時代的「文盲」 131

填製自己的檢查表 132

改革方法 1. 自己作 133

改革方法 2. 雇用顧問 135

改革方法 3. 集體學習 140

用免費或低廉的方法 140

選擇研討會須注意的事項 142

某一實行計劃例 144

序言

一九八二年秋天某天深夜，我接到朋友約翰·梅的電話。他告訴我，翌日將和一個重要顧客見面，交涉順利的話，也許能簽訂值數十萬美元的合同。然後，他問我：「我應該穿什麼衣服，才能讓他產生好印象？要使交涉進行得順利，開場白該說些什麼呢？還有，我要如何從對方的反應中，知道這樁生意的成敗與否？」

我把我的意見逐一告訴他，並預祝他馬到成功。結果他反而建議我：「嘉妮特，如果你能把妳的這些意見整理一下，刊印成書出版的話，會對許多人有很大的幫助。在冷酷無情的商業界，妳的真知卓見，更有其重要性。」

於是，在約翰及其他幾位朋友的慫恿下，我找了一家出版社商量，最後終於決定出版這本書。我所希望的是，各階層朋友們看了本書，能夠了解表現在外表、行動上的身體語言，及說話時的用字遣詞、聲調、推銷自己等等，都是使人產生良好第一印象的重要因素。

有很多人雖然擁有崇高的學位、豐富的專業知識及經驗，卻不懂得利用以上諸要素。在人際關係上，他們必然很少人曾接受過如何與人溝通的充分訓練。

溝通技巧是相當重要的，經營者和主管人員固然須依賴它而獲得成功，對其他如業務員

、售貨員、服務員或提供構想的人員，也都不可或缺。如果不明白良好的溝通方式，可能會因而無法獲得升遷、得罪顧客、或使交涉決裂。更有些人，雖然凡事能夠處理得很好，卻在進入新的人際關係時感到一片茫然，這是因為他不知道自己給他人什麼印象，也不明白自己的聲音會讓對方有何感覺的緣故。

所以本書要告訴各位，在深具重要性的最初幾分鐘，要如何使對方產生良好的第一印象。閱讀本書之後，你將能了解初次與人見面時，會發生那些事，而且也能預測將會有什麼結果。同時，還可以以自我評價的方式，判定對方的誠實程度、心理的壓抑、不安及有無敬業精神等。

如果對於「我給他人的印象如何？」「我的聲音給人什麼感覺？」「我要說什麼話？」「我是否能夠仔細傾聽別人說話？」四個重要問題，都已經有深入的了解，再運用良好的溝通方式進行交涉，相信妳必定能站在有利的立場上。

簡而言之，在推銷自己和提供構想時，了解他人的行動是相當強勁的武器。

我曾就學生、學者、教師、高級公務員、企業幹部等不同立場的人，實際研究他們的溝通方式，本書即由這些經驗中誕生出來的。另外，我的學位論文也是與語言溝通有關，所以曾在溝通與社會學的領域中作過重要調查；而日後，我曾擔任長時間的顧問，那段期間裡，我親眼目睹許多人運用我的這些心得，而使得事業或人生逐漸好轉。

所以說，溝通在我們的生活中，尤其是商業世界中是非常重要的行爲。鑑於此，我於一九七八年創設了溝通顧問公司，曾對華盛頓D·C的世界銀行，及其他各地的銀行、企業行號、大眾傳播機構，以及來自全美各地的諮詢者，闡述溝通的重要性。

不論在任何情況下，溝通的基本方法都是相同的。即使只是單獨和企業經營者會談，或是與顧客、同事面對面談話，也都難逃這個範疇。讀者在閱讀本書時，先要有一個認識，那就是溝通並非只是傳達訊息，而是互相了解彼此的想法。

名家推薦

本書作者嘉妮特·G·艾爾西，是總公司位於華盛頓D·C的「溝通顧問公司」的創始人，及現任經營者。

她以語言溝通及演戲的論題，獲得荷華大學的博士學位。一九七〇年至一九七八年，在亞利桑那州立大學教授溝通學課程。

曾有許多團體在她的研究所，接受過溝通方面的指導，主要有世界銀行、哈尼威爾公司（Honeywell）及卡特執政時期的白宮等。

正如作者所說的，在我們的日常生活中，有許多機會都需和他人溝通。有時候可能是需要說服對方，有時則是要推銷產品。

而自己的能力，也須透過溝通讓上司了解；對於將來可能會成為配偶的異性，更有必要讓他（她）產生好印象。

諸如以上各種情況，在和他們見面之前，須作那些準備呢？

例如，家裡有沒有能映出全身的穿衣鏡？

她根據過去所作的許多研究資料，及實際指導的實績，明確地斷言說：

「一切的勝負，都決定於最初四分鐘。」

我以前也曾任NHK電視台，播講有關第一印象的主題，根據我的研究所得，人的第一印象取決於許多要因。

人的面貌、表情、姿勢、體格固然是其中的重要要素，但有時候，服裝、髮型、飾品，可能更能左右一個人的第一印象。

不但如此，一般看到陌生人時，都會循著一種共通原則構成第一印象，換言之，就是有法則性。

若能了解法則性，就能利用它，從對方的舉手投足間，看出其本質。相反的，也可以把它當作自我表現的技巧，將自己表現得更為理想。

我因為存有這種想法，所以就更進一層的研究，出版了好幾本書，如「讀心術」、「深層心理學」、「深層說服術」、「深層語言術」、「初見面的心理奧術」、「自我表現」等。

著手寫這些書時，最感困難的，就是找尋任何人都立刻可行的實用方法，所以我盡可能地收集國內外的著作，以供參考。

坦白說，國內出版的這類書籍，大都不甚可靠。那些書籍的書名，常會使人誤認為文中提供了許多方法，但實際內容卻幾乎都是述說理論和觀念，或者是幾近於說教的意味，可說毫無可供立即實行的方法。

在這方面，美國的書籍則大部分是以說明方法爲主，但這些方法卻大多沒有理論根據，缺乏說服力。

能將理論和實踐方法融爲一體的書，有如鳳毛麟角般難得一見，若能在意外情況下找到的話，還真能令人雀躍三尺。

而艾爾西這本書，正是將理論和方法巧妙地結合一起，令人興奮不已的書。出現在書中的每一種方法，都是作者作過許多研究後所得到的結果，所以相當具說服力。

本書所指導的方法，和我們的日常生活息息相關，很容易讓人了解。而且內容不但趣味盎然，也不會流於空泛。

國人對於這種以介紹方法爲主的書，也許比較不習慣，而有輕視其存在價值的傾向。但是，我們要知道，人的心理雖然微妙，卻都是循著科學法則活動，如果違反這種法則，在人際關係方面，絕對無法獲得成功。

我確信，讀者若能在讀完本書後，將書中介紹的各種心理術實際力行的話，在人際關係及溝通方面，一定能夠有所斬獲。

