



# 让自己更完美

SELL YOURSELF-  
PERSUAIVE  
TACTICS TO  
BOOST YOUR  
AGE

波莉·伯德 ■ 著 李璞良 ■ 译

内蒙古文化出版社

人际管理  
形象塑造



让自己更完美



(内蒙古)新登字 004 号

让自己更完美

---

著 者 波莉·伯德  
责任编辑 沙人拉  
装帧设计 小悦 蒋宏  
出版发行 内蒙古文化出版社  
(海拉尔市河东新春路)  
发 行 呼伦贝尔盟新华书店  
印刷装订 天津市兴安胶印厂  
开 本 850×1168 毫米 1/32  
印 张 8.5  
字 数 160 千字

1997年8月第1版  
1997年8月第1次印刷  
印 数 1-10000册

---

ISBN 7-80506-557-8/G·52

定 价 15.80 元

# 目 录

出版起缘 .....	( 1 )
前 言 .....	( 3 )
如何使用本书 .....	( 7 )
第一章 关于你本身形象 .....	( 9 )
第二章 第一个选择 .....	(25)
第三章 谁来决定你的行 <del>为</del> .....	(41)
第四章 你在工作上的形 <del>象</del> .....	(67)
第五章 在工作中提升自己 .....	(89)
第六章 怎样使客户对你留下深刻印象 .....	(115)
第七章 报告或做简报 .....	(143)
第八章 面对新闻界 .....	(167)
第九章 其他场合 .....	(195)

第十章	积极参与社区或地方上的活动 .....	(221)
第十一章	有效建立个人特殊而良好的形象 .....	(241)
第十二章	长期计划 .....	(259)

## 出版缘起

### 迈向快乐充实的生涯之路

最近几年，有两个名词非常流行，一个是“跨世纪”，一个是“成功”；不论针对个人或整体环境，不少人早已把它当作功课，甚至是一门学问，做深入研究，并且提供相应的理论与方法。

探索未知的世界，本来就是人类文明进步的重要驱动力，也正因为这种习性，在即将跨入廿一世纪时，人们普遍抱着期待与兴奋的心情，准备迈向下一个崭新的时代。

虽然距离廿一世纪“还有”四个年头，不过世界各地的知名五星级饭店，已经推出“跨世纪之夜”来招揽客人，听说有些已经预约客满，盛况可期。

在参与嘉年华会似的世界性活动之余，其实大多数人们一则以喜，一则以忧，因为回顾过去，人类的文明与进步是呈几何倍数向前推展，而未来，资讯革命又势必带来结构及形态的巨大变迁，影响我们的生活、工作、人际关系，以及思考方式，也因此，不少人预知未来唯一不会改变的，就只有“变化”本身。

正因为处在不断变化、快速变革的环境里，人们不得不改变旧有的心智模式；面对所有变化所带来的考验与挑战，人们期待不被时代淘汰，希望在生涯发展时，掌握成功的条件。

然而成功是什么？当“成功”二字成为流行甚至于魅力时，我们要自问是否陷入世俗的迷思而不自觉？长久

以来,权势、地位、名望、财富,总是与成功划上等号,但是圆满的生涯追寻,其实还包括一个人是否拥有稳定而亲密的情感、和谐的人际关系、快乐充实的自我生活、健康有活力的身体,以及不断成长开启的心智等等。

可见成功的生涯之路,是奠定在不断学习与持续自我成长之上,除了模仿、追逐他人成功的足迹之外,也不能忘记对自己的内在做一番探索及反省,进而建立起一套符合自己的人生价值观,再由此发展自己的生涯计划。

基于这样的理念,我们策划了(生涯学习)系列丛书,献给正在个人生涯中不断追求进步、力争上游的工作男女,提供学习、思考、行动的材料。这一系列丛书有两项特色:

一、不但引介国外的精彩著作,也发掘台湾本土的经验,使得东方、西方的观点有所对照与参考;而台湾的作者群,不但具备良好的理论基础,并且拥有丰富的实务经验,更重要的,他们都是生涯学习的实践者,充满自我激励与分享他人的热情和行动力。

二、写作内容除了陈述理念与价值观点,还引用实际案例,并且提供行动步骤及参考方法。而在整体规划上,则顾及未来工作与生活形态所可能产生的变革,以便符合前瞻性的方向需求。

无论从“生活者”或“上班族”的角度,未来都将是强调充分自主的年代,唯有掌握内发式的心灵动力,才能做好自我管理和自我领导,并藉此迈向快乐而充实的生涯大道。

李文 一九九六年三月三十日 台北

## 前 言

你知道自己所从事的工作是有意义的，可是，你的同事及你的客户们对此到底又了解多少？你希望在自己的工作上能拥有更为良好的形象吗？

比如说有些牙医师会认为病患们瞧不起他们，每次上诊所时都戒慎戒惧的，就诊完后甚至还松口气地说：“感谢上帝，终于挨过去了！”可是，我的牙医师每次和我碰面时都报以热情的一笑，除了嘘寒问暖外，还询问我家人的近况。当然我亦以温情回报，这使得她对于自己的工作更具有信心，而我亦无时无刻不在期盼着下次的到访。

你是否觉得自己在工作环境内所提供的服务、技术与产品等，被一般大众、客户、委托人、同事或员工所忽视？不要担心，有不少方法可以提升这些服务、技术及产品的形象，使它们对这些人更具有吸引力，如此一来，你在这些特定群众心中所投射出的形象，就变成你在从事工作或经营事业的形象了。如果要达到这点，你就必须做你自己的“宣传人员”或“化妆师”，以便在工作场所中和你所接触的每个人建立起恰如其分的形象。正如前述，这些人通常包括你的同事、员工、主管、客户、委托人及一般社会大众等。只有做到这点，你才能像我的牙医师一样，让客户离开时都会暗自称许你。当然，他们下次造访时就不会再戒慎戒惧、对看牙医感到如临大敌了。



不过,要注意的是你所要推销的是你自己而非你的工作,而从你身上所投射出去的形象在你事业上更成了成败的关键,如以价格、价值及满意度而言,甚至比你所提供的产品或服务本身还要来得重要。一旦能顺利建立起你个人的良好形象,那么你所属组织的形象自然就得以提升,至于你工作的前途及展望亦可藉此而水涨船高。所以,我们可以获致一个结论,那就是自我提升不仅可以导致事业的成功及组织的进步,而后者更可使你的工作前途一片光明。

虽然你想传达的讯息或许只有一个——希望能提升自己,可是,在不同人的面前你要表现出不同的形象出来。就以刚才所举的牙医为例,他在病患面前必须表现一副关怀对方、让对方对他产生信任的态度;可是在他的会计师面前,则应表现出自己经营事业有效率、重视营业成本的一面。不少人可以顺其自然地做到这点,不过也有更多的人不知该如何向外界展现自己的形象,另外还有些人一心要改变自己的形象,可是却不敢把它表现出来,这些都是殊为可惜的事。

你的形象与你在工作上的作为必须相辅相成才可收相得益彰之效,不过,在正式探讨前,我们不妨先弄清楚一些相关词汇的意义。所谓形象,就是别人对你这个人的整体观感,其中包括如何让你的想法呈现给别人、如何在公司内规范自己的行为、如何穿着、如何谈吐、正确的说话方式与行事作风等等。而且,你个人的形象会转变成你组织以及你工作上的形象,同时也足以决定别人对你的看法。

在团体组织中,如果希望自己的需求能有效地达成,那不但要增加旗下员工的福祉,而且还要考虑到社会大众的利益,无疑地,提升每个人的形象是达成这目标的最好方法。虽然一个组织可能会有它整体的形象,或是每个客户对于某些工作都有固定的看法,但一个客户对某一组织的观感及反应,大部分都要视该客户和该组织中所接触者的印象而定,至于该客户所可能接触到的人,其范围就很广泛了,比方说公司的总机、接待、经理及各部门的人员等。所以,如以贵公司而言,你与其他每一位员工都可视为代表公司形象的“公共关系者”,而每一个人都都要了解到,表现出自己的良好形象完全是为了整个公司着想,也是提升公司整体形象的不二法门,若是公司整体形象得到提升,每位员工的前景都会看好,当然每位员工也都会因此而受惠。至于说要表现出自己的良好形象给谁看呢?除了直接诉诸于一般社会大众外,各媒体(如广播、电视或新闻界等)亦是传播我们个人形象的有效工具,当然本身的良好形象也会因得到适当的展现而得到提升。

在你要改变自己的形象之前,得先知道自己所从事的工作性质如何,这样在提升自己形象时才能驾轻就熟。换言之,你需要先学习如何提升自己的新形象给其他人看;而本书就是教导你如何透过各步骤来达成这个目标,并加强你工作上的立足点。

要秀出自己的形象时必须毫无畏惧地让自己表现出勇往直前的态度,这样才能提升你自己及你工作上的形象,其实,这样做是毫无困难的,何况其中的技术层面都

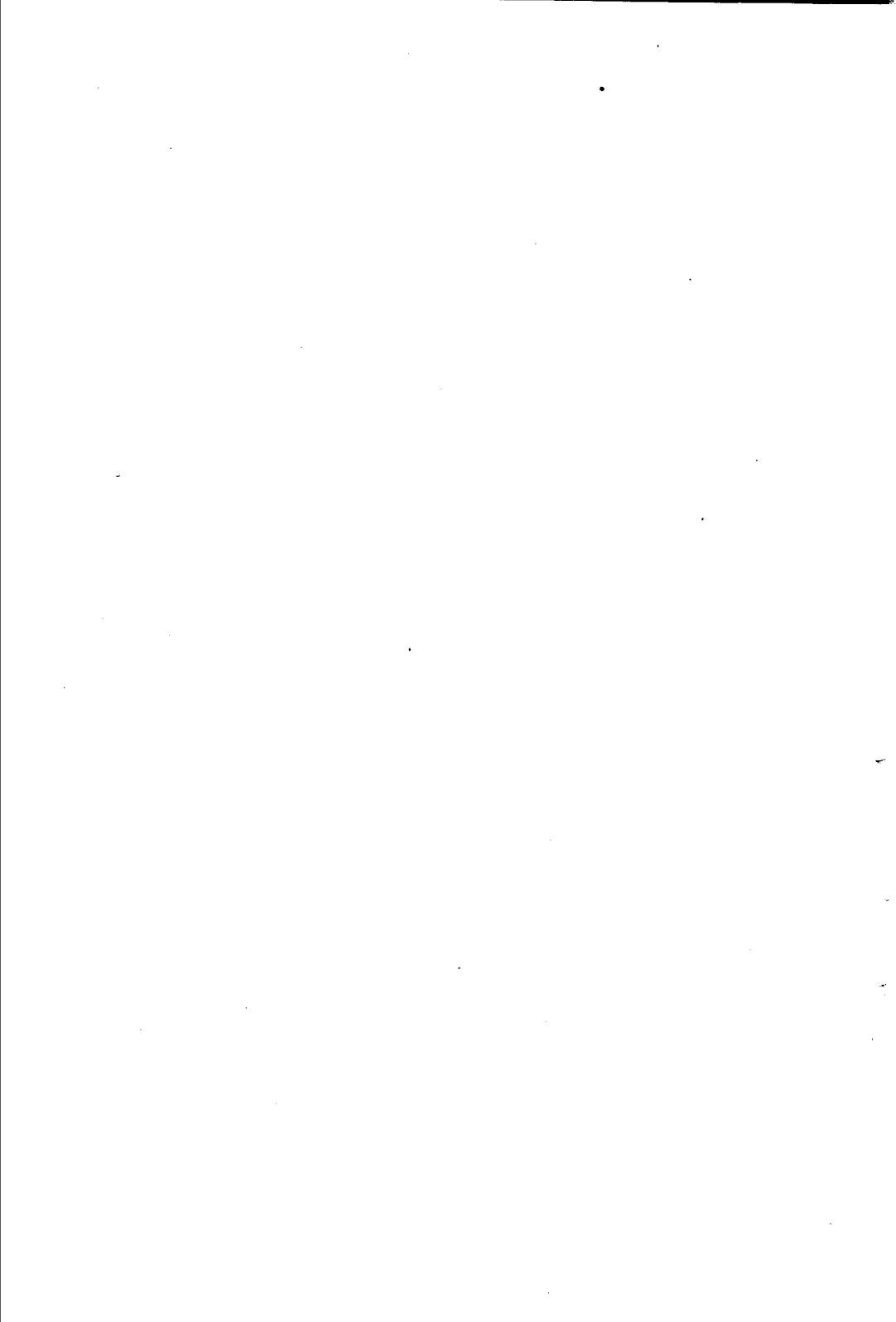
很直接,不但可轻松学习,也容易实行。只要熟读此书,就可以帮助你改变自己的形象;而且只要将本书融会贯通后,我敢保证你的形象也一定会由“庸碌之辈”提升至“知名人物”,而你及你的事业自然更会因此而获益。

## 如何使用本书

本书不单单是供你阅读用的,同时还要身体力行才行,其中每一个章节都有一系列该学习的地方。而本书所提到的概念及技术都十分重要,需要牢牢记住才能改善你的形象并成功地提升你自己。换言之,你会发现本书附有一项为期十天的工作计划,只要遵循这些工作计划的内容,把他们贯彻实施到自己的工作中后,就会在提升自己形象上产生明显而快速的进步。

该为期十天的计划可以在十天内连续实施,但如可每周或每月实施一天的话会变得更简单些,因为这样做可以有充分的时间让你整理自己所学习到的东西,并把它们付诸实现;至于其中的“学习时的注意事项”也可提醒你每章的学习重点是什么,只要你开始实施该为期十天的计划就可以运用该“学习表”为指标来反躬自省,也可记住自己所要追踪的行动以观后效。

此外,本书自第三章后,几乎每章都会请出一些大公司行号的高级主管和我们一同检讨有关形象的问题。我希望能立刻开始阅读本书并予以身体力行,这样就会对自己的形象开始产生独有之开创性的想法。



# 第一章

第二章

## 关于你本身形象

在这讲究个人包装的时代，

「形象」的好坏不再只是公众人物的专属权；

想提升你在他人眼中的评价吗？

那么就从改变自己开始着手吧！



# 你

希望自己是个什么样的人呢？你希望别人如何看待你及你的工作？改变你个人的形象会改善你的公司形象或你经营的业务吗？你的形象真的会影响到你的客户吗？——或许你经常被这些问题搞得焦头烂额，或许你发现不怎么能干的同事居然晋升得比你快；也可能你会觉得自己的上司或客户们认为自己的工作没什么了不起，或许你希望尽力表现出自己最好的一面来改善你工作的展望——无论你要改进自己形象的原因是什么，本书都会以最有效的方法告诉你该如何去做。

其实每一个人都可以改进自己的形象，毕竟这是你自己的事，别人可无法代劳。其要诀当然就是向其他人展开诉求，把自己所希望变成的形象清楚无误地展现在他们面前，如果要做到这点，你就必须了解到形象到底是如何发挥它的作用及形象到底是什么？唯有充分了解后才可以运用这套知识去改进你自己的形象。

## 形象是什么？

在开始改变自己的形象之前，首先得要了解它究竟是什么东西，简单地说，你的形象就是代表别人对你这个人的认知，也就是你在其他人眼前的整体表现，它包括你的外表、谈吐、服装、行为表现，你的技术水准、你的态度、你的姿势、你的肢体语言、你的装饰品以及属于你周遭的一切事物。

## 有关形象的观点

你的形象就如同你的人格一样，具有多重层面，比方



说在家与朋友一同做休闲活动时所表现的形象，在岳母面前所表现的形象，在“敌人”面前所呈现出的形象，或是在工作中所表现出的形象等都是。

虽然这些形象或许会有些不同，但它们都只有一个依据——那就是你自己。所以，要表现出自己的形象时绝不可不诚实。如果你想要改变自己的人格特质，或是言行不一致时，就会表现出不诚实、不规矩的行为出来，到最后也一定会被人发现，所以我们可以这么说，你在这世界面前所希望或所需要表现的形象必须完全根据真正的你，绝不可做假或造作。

### **幸运的第一次**

尽管构成你整体形象的因素有很多，但大部分的人都在和你初次碰面的三分钟内就对你做出评断了，即使后来渐渐地认识你、了解你，可是这种初步印象并不会改变多少。许多和客户有过接触经验的人都知道，有些客户你只遇见过一次，但是，他对你的第一印象却会维持很久很久，他就是靠对你的初步印象来决定他对你、你的工作以及你公司的认知与看法。因此，不但决定你要表现哪种形象对你来说十分重要，而且你给别人的第一印象务必要表现好。比如说你经常是衣着随便、事先没什么准备就去见客户，如果还要装出正经八百的形象就未必适合了。或许你会认为这没什么关系，其实它大有关系，因为只要你一旦西装毕挺地见过客户一次，他们就会口耳相传，以为这就是你见客户的标准穿着，你不但会失去不欣赏你这种造型的客户，就连其他的客户也会认为你