

闪亮职场

风靡日本的印象修炼术

「日」重田美雪◎著

杜晶◎译

人は0.5秒で
選ばれる！

位印象训练专家

◎最受日本

演艺名人、政要、企业家
追捧的印象修炼术

没有丑女人，只有懒女人！赶紧动起来，
修炼让你幸运一生的好形象

北方联合出版传媒(集团)股份有限公司

万卷出版公司

闪亮职场

人は〇一秒で
選ばれる！

风靡日本的 印象修炼术

「日」重田美雪◎著

杜晶◎译

著作权合同登记号：06—2010 年第 497 号

图书在版编目（CIP）数据

闪亮职场 /（日）重田美雪著；杜晶译. — 沈阳：
万卷出版公司，2011.1
ISBN 978-7-5470-1359-5

I. ①闪… II. ①重… ②杜… III. ①个人—形象—
通俗读物 IV. ①B834.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 262691 号

出版发行：北方联合出版传媒（集团）股份有限公司
万卷出版公司
（地址：沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编：110003）

印刷者：北京京北印刷有限公司

经销店：全国新华书店

幅面尺寸：145mm×210mm

字数：74 千字

印张：6.5

出版时间：2011 年 1 月第 1 版

印刷时间：2011 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑：陈丹 张旭

特约编辑：郑悠然

装帧设计： 太原设计工作室

内版设计：付楠

ISBN 978-7-5470-1359-5

定 价：29.80 元

联系电话：024-23284090

邮购热线：024—23284050 23284627

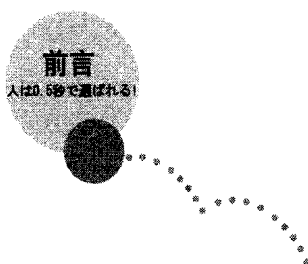
传 真：024—23284448

E—mail: vpc_tougao@163.com

网 址：http://www.chinavpc.com

常年法律顾问：李福 版权专有 侵权必究 举报电话：024-23284090

如有质量问题，请与印务部联系。联系电话：010-89779339



●长得像黑熊 一样的女孩子当上了空姐

●居然不知道别人对自己的印象

“我并不是很帅，但是也不至于形象很差，总还是能够给人留下开朗的印象吧！”

“她给人一种很阴郁的印象。这孩子本性不坏，要是再爽朗一些就好了。”

宽以律己，严以律人。我们都能很冷静地分析他人，但是在分析自己时却变得迟钝起来。

我是一名印象训练专家，曾给一些很有名的政治家、企业家、商务人员以及一些即将就业的学生做过改善形象、提升印象的培训。我在培训时发现，大家完全不知道自己在他人眼中的印象是怎样的。

“我给大家的印象也就在及格线左右吧。”大多数人都是这样随意地评价自己的，却完全没有注意到自己形象上的不足之处：仪表上的瑕疵、与人交谈时飘忽不定的眼神、褶皱凌乱的衣领、小小的怪癖等等。

因此，这些人根本就不能发挥自己真正的魅力，在恋爱等人际关系以及工作中也大受其害。例如，某个很有名的政治家怎么也不能理解为什么大家都说他“给人留下的印象不好”。虽然他时刻都尽量使自己看起来和颜悦色，但是不管在谁看来，他都是一副

愁容。

我经常观察一些管理层的人，他们中的大多数都不知道他们夸大了对自己的评价。在我请他们检查一下自己在仪表礼节、工作方法等方面有多少作为领导者的资质时，他们的评分都接近满分。然而与此相反，周围人对其评价却相对低很多。也就是说，**给他人留下的印象与自我认知之间存在着巨大的差距。**

为了使大家明白给他人留下的印象与自我认知之间存在多大的差距，我采用自己常用的方法在以女性为主的小组中进行了讨论。参加者两人结成一组，并在纸上坦率地写下对对方的印象。

她看起来年龄有多大？她的性格怎么样？参加者需要诚实、坦率地写下对初次见面的连名字都不知道的人的印象如何。结果会怎么样呢？

“看起来 43 岁”的女性，实际上只有 28

岁。觉得自己注重打扮、注重时尚的人，却会被人写着“土里土气”。自以为开朗乐观的人却被人评价为“故作开朗但本性阴郁”。这对于当事人来说，的确是相当大的打击。但是，这是真实的印象。实际年龄为 28 岁的人看起来却像是 43 岁，这也是不争的事实。

印象如何，由外界决定

“或许，是我不了解自己吧……”这是希望大家意识到的第一点。我认为“他人所言，100% 正确”。

如果某个人问我“你最近胖了吧”，那么在这种情况下，即使我没有变胖，或者即使体重较以前有所下降，在那个人眼中我也的确是变胖了。我给他的印象就是“胖了”。即使只有他一个人这样觉得，这样的印象也是我自身带给外界的。

所谓的“印象”，并不是自身决定的，

而是取决于外界。

“你累了吧？”如果有人这样关心地问你，你会怎么想呢？你又会怎样回答呢？“是啊。哦，不，有一点点忙……”或许他并不认为你勤奋工作、十分优秀，因为在你看来，这绝不是对工作倍加努力的你的褒奖，使你不得不认为这句话的潜台词是：“你给人的印象不好哦。”在旁人看来，你只是累得毫无灵气、毫无干劲的人，或者是会给别人添麻烦的人。

同理，当别人对你说“你看起来很忙啊”时，你也一定要冷静地分析一下自己了：是不是匆忙之中没有顾及到仪容仪表呢？是不是在人前行动太草率、鲁莽了呢？是不是不守时了？是不是因为这些事而导致自己给他人的印象大打折扣呢？

平庸的我怎么就当上空姐了

这么说，你可能觉得我有些自命不凡

吧……我是个什么样的人呢？

8年前，我是一个目光呆滞的单身妈妈。离婚后独自抚养孩子，工作也是半途而废，怎么看也不像是能给别人提供这种咨询服务的人。这样的我，现在却能够成为一名印象训练专家，原因就在于，我曾度过的一段人生之路让我明白了改善自我形象的重要性。

我出生在东京的商业区，父亲经营过一家小型工厂。我和祖母、父母、哥哥以及住在我家的员工生活在一起。

有一天，父亲对我说了这样一句话：“美美（我的乳名）不是什么所谓的美人，看上去最多也就算是中下吧。不过，一定要努力塑造自己的内在，成为一个内在美人哦！”

虽然我一直是在父母的宠爱下长大的，但在家人看来，我的外表却连“可爱”都算不上。

升入大学以后，我开始钟情于户外，经

常出去玩、吃，晒得像黑熊一样。虽然身高只有 1.57 米，体重却足有 63 公斤。我的好朋友特别多，我们经常出去玩、打工、旅行等等，很快就度过了大学的时光。不过，我始终都是一个毫无女性魅力，甚至有点儿糟糕的女生。

就是这样的我，在开始找工作的时候竟然说出了出人意料的话：“我要当空中小姐！”听到这句话时，朋友们都惊呆了。有用力拉我坐下的，有哈哈大笑的，也有把它当做耳旁风的。不过，真正担心我、和我恳切而谈的朋友也有很多。

就是从那一刻起，我便开始埋头于研究如何提升形象。我最初是拿着新加坡航空公司宣传资料里漂亮的空中小姐的照片，边看边同自己作对比。为了成为一名空中乘务员，我还在一张纸上列出了自己所欠缺的每一点，然后再努力逐一改进。

在减肥、护肤等方面自不用说，我的服

装风格也来了个 180 度大转变。为了习惯穿高跟鞋，我甚至在家中也一直都穿着练习。除了外貌方面，我还努力学习英语会话和外国文化常识，努力的程度连我自己都很佩服自己。最终，我真的被日本航空公司录用了，我成了一名国际航线的乘务员。

在那一年中我所做的事情，无非就是研究如何改善自己的形象，给别人留下良好的印象。

● 印象决定人生机会

在那以后，我却因患了垒球大小的卵巢囊肿而不得不辞退了在日航的工作。身体状况不佳、离婚、没有钱……真的是没有比那时更糟糕的了。可是，不管情况多么糟糕我都不能表现出来，绝不能让自己给人留下的

印象变糟。为此，我付出了比常人多 10 倍的努力。

幸运的是，病愈后的我进入了日线航空公司^①，再次飞上天空，并在丸之内宾馆工作。在丸之内宾馆，我每天同各种各样的客人打交道，包括被称为“VIP”的客人以及提出难以解决的投诉的客人等等。

经历了这些事以后，我确信了这样一点：**“印象决定人的得失。即使是做同样一件事，如果给人的印象不同，那么事情的结果也会截然相反。”**

就这样，我开始运用自己的经验开创了提升印象的训练，现在经常被一些公司邀请为其从业人员做研修指导。回想起来，我正是由于重视形象才实现了事业的腾飞。

我认为，我们的人生中本来就有接连不断的机会，给人的印象越好，机会就越多。

^① 日本航空公司的一个子公司。——编者注

一天之内甚至会有 20 个机会降临——当然，“20 个”并不是严密的说法，但是我想每 30 分钟就大概会有一个机会降临吧。我是很有自信这样说的，因为这都是对我自身经验的总结。

机会并不是随处去挖掘、去捡就能得到的，而是在不经意间降临的。也就是说，是某个人从某个地方抛向我们的。而且，抛的人还在不断地“看”着，并思考着“该抛给谁好呢”。

毋庸置疑，机会当然会被抛给那些给人带来良好印象的人。

改善自己的形象，就能因自身的一点点优点而引起某人的注意，然后机会就会如期而至。地点可能是你所在的公司或办公室，也可能在你去上班的路上，抑或是在你完全不熟悉的街角。

但我敢肯定的是，没有人知道机会降临的时间。

正因如此，我们必须时刻提醒自己：不管何时都有人在看着你。这样的意识会成为你提升印象的关键。

平时就注意周围人的目光，时刻注意自己的形象，机会便会不请自来。

与生俱来的相貌并不重要，身高、脚长也无关紧要。受人赏识的形象，皆由后天因素打造。

在父母溺爱的眼光中，我属“中下”，但我其实却是又胖又黑、一无是处的。连这样的我都能做到的事情，大家也一定都能做到吧。

● 0.5 秒决定你给别人的印象

人们以多快的速度评价一个人呢？那真可谓是风驰电掣般的速度！仅仅 0.5 秒的

时间！

你可能会这样想：“啊，或许已经给人留下这样的印象了，要马上改正才行。”但是，你已经没有说这话的余地了，因为你给别人留下的印象已经定格了。

我在做改善形象的训练时，首先会请参加者观看两张照片一组的幻灯片。在幻灯片中，我将 A 和 B 的照片并列呈现在大家眼前，而且只播放 0.5 秒。然后，我会问参加者：“如果你是客人，那么在 A 和 B 两个人之间，你会选择谁为你服务呢？”对于这个问题，我也要求大家在 0.5 秒内作出选择。结果是，99.9% 的人都选择了同一个人。

这些照片并不只是一种类型，而是将性别和职业等因素都交织在一起，让参与者进行选择。但是结果都是一样，几乎所有的人的选择都是一致的。

“如果是 B 的话，那么我很乐意
让她为我服务。但是如果是 A，就

真的不想成为她的服务对象。”

下面我来揭开内幕吧。其实，A 和 B 是同一个人。她是某家企业的从业员，曾经在我这里培训了 3 个小时。A 和 B 这两张照片分别是她接受培训前和接受培训后的照片。

我想说的是，希望大家在同他人对比印象的好坏以前，首先要想着与自身进行对比。

我们每个人都是既能给人留下极好的印象，也能给人留下极差的印象。而且，这一切都仅在 0.5 秒内就决定了。对于这一点，我自己深有感触。

在丸之内宾馆工作时，我经常处理一些客人的投诉。有一天，先是别的同事去接待一位投诉的客人，但是那位客人可能是提出了一些很难办的要求，不管是哪位同事前去接待他，他都不满意。于是，经理叫我去接待那位客人。

我调整好状态，向客人走去。就在那位

客人看到我的瞬间，他说了这样的一句话：

“要是你来解决，就一定没问题了。”

可能是那位客人凭着他对我的第一印象，就相信不用他一一述说，我也能够理解他想要说的话、理解他所有的心情吧。他仅仅在看我第一眼而毫无语言交流的情况下，就认可了我。这不正是0.5秒的威力吗？

去年，美国心理学家约翰·马纳在发言时说过：“人在0.5秒的瞬间内就能决定对他人的好恶。”

当我听到他的这句话时，就从心底感叹英雄所见略同。事业的成功、恋爱等人际关系等等，都同这仅仅的0.5秒息息相关。

● 得过且过，机会擦肩而过

对于以上我所说的改善形象的重要性，