

一、形象

塑造第一印象



xingxiang

现代礼仪关注人际交往的成功，其核心内容就是遵守社会交往的礼仪规则。礼仪的使用不能脱离时代，对于青年才俊而言，除了极佳的口才和良好的业务能力外，能够在职场中游刃有余的原因，可能是从小处表现出来的礼貌。

在世人眼中，商界人士的个人形象与其单位的产品以及提供的服务息息相关。精心装饰自己，其实是对他人的尊重。不遵守西装的基本穿法，是违背礼仪的表现。此外，领带、鞋袜、公文包还需要搭配恰当。

穿西装的学问

商场如战场，每个环节都决定着胜负的归属。而个人形象对于商场中人至关重要，因为在世人眼中，商界人士的个人形象与其单位的产品以及提供的服务息息相关。在某种程度上讲，个人着装、发式、容颜等的完美，几乎等同于为公司做活广告。对于男士而言，西装穿着确实有不小的学问。作为全世界最流行的服饰，西装的典雅造型、适当的搭配、讲究的穿法都有严格的礼仪规范。要想让别人觉得你的穿法地道纯正，从而显得英俊挺拔，就要注意面料、款式、色彩等方面的问题。

西装在商务活动中往往充当礼服，因此，面料必须高档，最好是纯毛、纯绒或毛涤混纺面料。与低档面料不同的是，纯毛等面料制作的西装大致有四个特点：轻、薄、软、挺。这样的西装既合身，又雅观。同时，色彩也非常重要。商界男士应该保持庄重的风格，不要穿

戴令人感到轻浮的服饰。灰色、黑色或棕色应该成为首选。还要关注纹理及图案，在商务谈判过程中，如果对方从你身上看到绘制或刺绣的花哨图案，会产生不信任感。举个简单的例子来说，“格子呢”是难以登上大雅之堂的。

精心地装饰自己，其实是对他人的尊重。不遵守西装的基本穿法，是违背礼仪的表现。具体说来，大致有 7 个方面的问题需要注意：1. 要拆除衣袖上的商标，这表明西装已经开始使用；2. 要将西装熨烫平整，使其显得线条笔直，看上去美观大方；3. 要扣好纽扣。特别要注意单排扣或双排扣的具体扣法，尤其要注意“裤门”，切莫“大意失荆州”；4. 穿西装的时候不要卷、挽袖，在公共场所，切莫当众随心所欲地脱下西装，披在肩上；5. 西装背心无论是单独穿着，还是与上衣配套，都不能自由地敞开；6. 毛衫和内衣应该与西装配合恰当，内衣的衣领应该短于衬衫，否则，领口处可能暴露一段“花絮”；7. 西装的口袋里不要放过多的东西，以免在外观上走样，况且用乱七八糟的东西填满口袋，是相当没有品位的做法……

此外，领带、鞋袜、公文包还需要搭配恰当。作为成功男士的三大装饰之一，领带是西装的灵魂。在商业应酬中，蓝色、灰色、棕色等单色领带应该成为首选。领带打得是否漂亮，关键看打结的方法，领带结要与衬衫衣领的大小成正比，领带打好后，还要调整长短，标准的长度是领带下端的大箭头在皮带头的上端。鞋袜也非常重要。磨砂、翻毛等皮鞋大都属于休闲类，与西装不相配套。皮鞋应该做到无味、无尘、无泥，袜子最好一天一换，至少要成双、完整、合脚。千万不要赤足穿鞋。公文包不宜过多，使用时也不要过于张扬，不要使公文包显得“过度膨胀”，此外，切忌将公文包随处乱放。

▲顾问提示：

西装的穿戴应该在整体上给人和谐感，得体庄重。失仪之举会使人感到你对事业并不热心，而且，还能从另一个侧面表明你的生活缺乏条理，试想，有谁会将合作对象选定在一个难以信任的人的身上呢？

套裙长久以来都被看作是职业女性的象征。它能够恰当地展示出职业女性认真的工作态度和温婉雅致。套裙之中的短裙并非越短越好，套裙的搭配也非常讲究，衬衫不必过于华美，被称为女士的“足上风光”的鞋袜，与套裙相搭配应以正统为宜。

关于职业女性的套裙

所有适用于职业女性在正式场合穿着的服装中，套裙被约定俗成地认为是首选，甚至这种服装长久以来都被看作是职业女性的象征。套裙其实就是女士西装，穿套裙会给人神采奕奕的感觉，并且能够恰当地展示出职业女性认真的工作态度和温婉雅致。根据礼仪规范，经典的套裙应该是由高档面料制作的，上衣与裙子同样的质地、色彩，而且，应该量体裁衣，注重平整、挺括、贴身，使用简单的饰物点缀。套裙不应该以花卉、宠物、人物等为图案，那样，会让人感到头晕目眩。

值得注意的是，套裙之中的短裙并非越短越好，最好不要短于膝盖以上。过短的裙装会给人轻佻的感觉，与穿着的场合不相配。过多地暴露自己的大腿，在任何意义上讲，都与文明相背离。作为套裙的主角，裙子的式样花样翻新：西装裙、一步裙、围裹裙、筒式裙、旗

袍裙、开衩裙、喇叭裙……令人目不暇接。在套裙的穿着上，有 5 个方面的问题需要注意：1. 套裙应该大小适度，上衣最短可以齐腰，袖长以盖住着装者的手腕为好；2. 套裙应该按常规穿着，领子要完全翻好，衣袋的盖子要拉出来，裙子要穿得端端正正，此外，纽扣一定要扣好；3. 套裙的穿着应该考虑场合，在出席宴会、舞会、音乐会时，未必一定要穿套裙，礼服或其他时装都可能带来舒适的感觉；4. 套裙的高层次穿法讲究风格统一，最好不要化浓妆，“妆成有却无”是最恰当的感觉；5. 举止应该与套裙相映生辉，步子要轻要稳，千万不要踮起脚尖去够东西，或者弯腰探头去拿物品，这样，会不经意地打破套裙的曲线，甚至露出不该暴露的部位。

套裙的搭配非常重要，这主要在于衬衫、内衣、衬裙、鞋袜的选择是否恰当。衬衫的图案最好不要“繁花似锦”，也不必过于华美，夸张的衬衫并不适于搭配。作为“贴身的关怀”，内衣必须慎重选择。这里面也有很多讲究：1. 不穿内衣的做法绝对是失礼的，休闲时的“自由风貌”不要运用到工作场合；2. 内衣不宜外穿，这种做法一定是出格的，显得不庄重；3. 内衣不准外露，无意中在领口露出一条带子，或是在裙腰处露出一圈内裤，都是相当尴尬的；4. 内衣切忌又薄又透，让别人产生“雾里看花”的感觉。

被称为女士“足上风光”的鞋袜，与套裙相搭配应以正统为宜。此外，女士在穿着时，还要注意鞋袜大小合适、完好无损。高筒丝袜应以肉色、黑色为宜，脱丝或跳线的丝袜最好不穿。不要在半正式场合当众脱下鞋袜，以显示自己的自由开放，也不要将健美裤、九分裤当袜子穿，此外，袜口也最好不要暴露在外面。鞋跟的高度应以合适为宜，不可为追求高度而失去风度。

▲顾问提示：

由于女士特别在意自己的形象，套裙的魔力不可小觑。应该对照自己，做一个全面的着装设计，在交往时给人靓丽清新的感觉。也正因为穿着一款庄重的套裙，你的行为也会因此得体起来，切忌因着意的搭配，把套裙穿成非驴非马的样子，那是令人非常难堪的。

当今时代，从业人员穿制服上班，代表一种企业文化和企业形象。制服应该恰当地标识出本单位的徽章、标志、广告、标语商标等。与制服搭配的衬衫、领带、鞋帽的色彩总量应该限定在三种以内。

制服的风范

国内外的大公司都精心为员工设计了面料、色彩、款式整齐的制服。作为在工作岗位上必须穿的衣服，制服在现代社会已经成为企业形象的一部分了。当今时代，从业人员穿制服上班，代表一种企业文化和企业形象。此外，这样可以体现职业特征，也可以表明职务的差异，即使在一个单位里，不同部门、级别、职务的人士，从制服上也很容易区别开来。而且，制服能给人带来合作的感觉，穿制服上班，也是礼仪规范的内容之一，企业正是靠制服树立了“静态识别符号系统”。

在交往应酬中，制服应该恰当地标识出本单位的徽章、标志、广告、标语、商标等。以标志性内容构筑制服的主色调，是国际上流行的做法。制服的色彩搭配应该注意“三色原则”。与制服搭配的衬衫、

领带、鞋帽的色彩总量也应该限定在三种以内。过多的色彩会让人感到杂乱无章。制服要端庄实用，不要一味地追逐时尚，而且，切忌“露、透、短、紧”，穿着者应该给人大方的感觉，千万不要因为刻意的修饰，以致于弄巧成拙，从头到脚都透出一个“小”来。

制服的定位要准确，分类要恰当： 1.要进行性别上的分类，尽管具有“中性风貌”，但是，最好以男款、女款分开为佳； 2.一年四季的制服不可能相同，必须随着寒暑而相应地变化； 3.制服的用途也有所不同，大致应该分为办公服、礼宾服和劳动服等，应付不同的环境应该在着装上有所区别； 4.现代化企业的分工讲求明确，下级严格地服从上级，这时的制服已经有了级别的意义； 5.不论什么类别的制服都要避免脏、乱、破，否则会使制服失去原有的神韵，达不到原本要实现的效果。

在社会交往中，制服不仅是身份的象征，而且，也代表了你所属公司的社会形象。如果出口成脏，行为乖张，都会在令人厌恶的同时，对公司产生不良的感觉。在大街上，我们偶尔就会看到一些身穿制服的人贬低本公司的产品，长此以往，该公司的产品在消费者心中的感觉只能是负数。殊不知，国际大公司的员工大都爱护本公司的品牌，比如说可口可乐公司的职员在大街上一定会选择自己的产品，这种行为已经投射给周围人一个观念：可口可乐的追求是永远的，职工永远是团结的，产品也永远是可信的。

▲顾问提示：

作为国际通用的工作装，制服尽管因不同的企业而产生了不同的样式，但是，理念基本是共同的。现代人穿上制服就开始传达本单位的声音，你们的声音高低、美丑、雅俗等代表了企业形象，因此，制

服带给人们一种内涵、一种文化、一种姿态。关于制服的礼仪的运用是否得当，也成为合作者对你的重要判断标准之一，因此，现代白领应该力图把制服穿出品位来。男人的阳刚、女人的温婉都应该在“中性风貌”的制服上体现得淋漓尽致，这样，企业文化才能走进更加广泛的人群。

有了得体的服装之后，还要着意点缀，与之相适的配饰往往起到画龙点睛的作用，让人眼前一亮。眼镜除了矫正视力、增加健康指数外，还能影响面部轮廓。围巾和帽子要结合服装的款式搭配，突出自己的风格，鞋袜也是服饰搭配的重点，男女有所不同。

服装配饰有讲究

有了得体的服装之后，还要着意点缀，与之相适的配饰往往能起到画龙点睛的作用，让人眼前一亮。相反，要是搭配不协调，再好的衣服都会黯然失色。

眼镜是最常见的配饰。合适的眼镜会使你平添几分书卷气，或者显得更加稳重。佩戴眼镜主要目的是为了矫正视力，增加健康的指数。如果没有度数合适的眼镜，就会加重眼睛的负担，不仅生活不便，时间久了视力还会下降，实在得不偿失。其次，眼镜还会影响到整个面部的轮廓印象。一般来说，有棱角镜框的眼镜，适合脸型较圆的人。圆镜框的眼镜适合方形脸下巴宽的人。窄边方框的眼镜，短下巴的人配戴比较适合。长瘦脸形的人适合佩戴宽边的眼镜。从颜色上看，半透明或者淡淡的褐色边框的眼镜几乎适合于各种肤色的人们。

肤色较深的人适合深色镜框的眼镜，肤色较白的人适合淡颜色的镜框。黑色的镜框年轻人使用会显得稳重，但是，年长的朋友不宜使用。因为那样会显得年纪更大。此外，前卫的太阳镜会使你魅力四射，但要注意镜片对眼睛的保护。

帽子围巾等与服装的搭配也很有讲究。男士在正式场合，应该戴棕色、灰色、深蓝色等深色围巾。进入房间前应把帽子围巾手套等脱去。女士的围巾帽子在颜色上应该与服装相协调。服装的色彩单纯，或者颜色较暗应该配花色的，起到画龙点睛的作用。如果服装颜色亮丽，就适合搭配素色围巾、帽子。个子高的人帽子可以大一点，身材矮小的人帽子应该小些。戴帽子还要讲求方式，戴得靠后，会使人感到轻松活泼；戴得靠前会凸显你的个性；当然也可以随意地戴。但更为重要的是要结合服装的款式，突出自己的风格。

鞋袜也是服饰搭配的重点，男女有所不同。应用最广的黑色几乎可以和所有颜色搭配。腿比较粗的女士，适合穿鞋跟比较粗的鞋。腿比较纤细的女士，则适合细高跟鞋。若是 X 形腿或 O 形腿就不要穿高跟鞋了。穿时装或是职业套装，千万不要穿旅游鞋或布鞋。女士丝袜以肉色为宜。浅颜色的裙子要是配上大花纹的袜子或者黑色长袜就显得不正统。袜子应该能让裙子下摆盖住。要是露出一截腿，就不太雅观了。同样，夏天穿凉鞋也应该穿袜子。男鞋自然是黑色、棕色以及深咖啡色的。黑皮鞋可以和各种衣服相搭配，什么场合都穿得出去。系带式的皮鞋适合于较为正统的场合。在工作场合和正统的活动中，西装应该搭配深颜色的袜子，显得人稳重成熟。

▲顾问提示：

生活中还有许多事情值得注意，比如说穿旅游鞋时，应该穿便装

或者牛仔服。男士的包最好不要有装饰物。最好在身边带一支笔，可以放在西装内侧的上衣口袋里。还要准备手帕，装饰性的手帕放在胸前口袋，不可以当做普通手帕使用。另一种擦手、擦汗的手帕要保持干净整洁。这样，你就会给别人留下良好的印象，从而树立起真正的自信。

美发礼仪要求职员必须经常地让自己的头发保持健康、秀美、干净、清爽、整齐的状态。经过修整之后的头发，必须以庄重、简约、典雅为主导风格。此外，造型艺术还应该考虑到性别、年龄、发质等综合因素。飘逸、简约、洁净的黑头发的风采更加迷人。

让黑头发飘起来

美发在当今变得越来越重要，它指的是人们对头发所进行的护理和修饰，这是形象礼仪中不可或缺的部分。因为我们在观察人的时候，都是“从头开始”的。从可操作的意义来讲，美发主要分护发和做发两部分，美发礼仪要求职员必须让自己的头发经常地保持健康、秀美、干净、清爽、整齐的状态。最基本的方法是勤洗头，从这一点上，我们就能感受到，美发并不是一件简单的事。

- 1.要注重水的温度适宜，含酸或碱过多的矿泉水都是不适合用于洗发的；
- 2.要注意洗发精的选择，除了适应自己的发质外，还要去污性强；
- 3.要注意头发的晾干和梳理。

修整美发礼仪主要涉及到头发的修剪、造型、养护等方面问题。经过装饰之后的头发，必须以庄重、简约、典雅为主导风格。对于商

界精英而言，至少有三方面问题值得注意：1. 男性应该定期理发，蓄发给人散漫的感觉；2. 应该慎重选择理发方式，剪、削、吹、染、烫……应该根据个人爱好，进行恰当的选择；3. 应该留意头发的长度，披发即使对于职业女性来说，也是非常不合适的。此外，头发的造型也非常重要，这几乎可以被看作是美发礼仪的关键环节。

造型艺术应该考虑到性别、年龄、发质等综合因素：1. 发型往往被看作是男女性别的“分水岭”，尽管如今新新人类理“板寸”、剃光头、扎小辫，但是，决不应成为恪守规则的商界人士的仿效对象；2. 必须随着年龄的变化，不断调整自己的发式，千万不要“以不变应万变”；3. 不同人之间的发质区别也很大，主要分为硬发、绵发、沙发、卷发四种类型。发型设计师应该就不同的发质做不同的设计。此外，还要考虑脸形、身材等多种要素，高级的设计会突出优点，掩盖不足。

青年才俊的庄重和保守应该在发式上得以落实。最起码的是，“彭克式”、“烫字式”、“梦幻式”都不符合白领的惯例。还要特别注意的是，白领不要在头上滥加装饰物，慎用发卡、发带、发胶等，更不要将头发焗成五颜六色，只要飘逸、简约、洁净，黑头发的风采一样迷人。如果你有戴帽子的习惯，就要注意不要把这种习惯带到工作岗位，如果穿着工作服走在大街上，就要考虑帽子的品位，贝雷帽、公主帽、棒球帽等只能限于休闲时使用。否则，给人以不庄重之嫌。

▲顾问提示：

当今时代，简洁即美。费尽心思地把时间花在美发上，有时候倒可能适得其反。因为商业人士讲求干净、利落、洒脱，过多的装饰和

点缀难免令人感到花哨。要注意，“从头开始”的商业活动应该从始至终透着一股精气神，因为它提供给对方的信息是你的自信与把握，以及对事业的阳光般的热情。在某种程度上讲，这也是礼仪文化的重要组成部分，甚至决定着其他礼仪程序能否顺利展开。尽管“以貌取人”颇有些不妥，但是，在讲求效率的知识经济时代，对待任何的环节都不能粗心或是大意，否则，遗憾就可能接踵而至。

化妆之后，人们精神面貌往往焕然一新，在商业活动中信心倍增更加挥洒自如。如今，很多大企业要求员工化妆上岗，因为这能够塑造企业的形象，并使得客户在与职员接触的过程中，感受到一种文化氛围。当然在工作时间，要避免当众化妆和补妆。否则，便被视为失礼。挖掘美的潜质，提高你的自信。用美的形象诠释生命的意义。

生命的化妆

化妆是通过对美容用品的使用，来修饰自己的仪表，美化自我形象的行为。也就是有意识、有步骤地为自己美容。它最实用的目的，就是对自己形象的不足加以弥补。而化妆之后，人们的精神气质往往焕然一新，在商业活动中信心百倍更加挥洒自如。如今，很多大企业要求员工化妆上岗，因为这能够塑造企业的形象，并使得客户在与职员接触的过程中，感受到一种文化氛围，也会感到受人尊敬。因此，很多不把化妆当回事儿的大意职员都就受到警告或惩罚。其实，化妆本身也是对自己的负责。

现在的问题是，如何遵守化妆的礼仪？经验告诉我们，化妆决不

是举手之劳，单单化妆品的使用，就有很多学问： 1. 必须选择适于自己的化妆品。市场上的化妆品有很多种类：润肤型化妆品、美发型化妆品、芳香型化妆品、修饰型化妆品……不同类型的化妆品有着不同的功能和特定的使用范围； 2. 不能滥用香水：浓香型适于宴会，清香型适于一般应酬，淡香型适合工作状态，微香型适于浴后或健身时； 3. 工作妆应该简约、清丽、素雅，即所谓略施粉黛、淡扫娥眉、轻点红唇，这就需要选择恰到好处的化妆品。

职业女性在工作时间，要避免当众化妆和补妆。否则，便被视为失礼。在写字楼中常常可以看见一些女性，一有时间，就从包里掏出化妆盒“顾影自怜”，殊不知，这种当众表演是相当不庄重的。而且，把自己当做了“摆设”和“花瓶”，是对个人的自我贬低。此外，不要在工作时谈论化妆问题。尽管这是一个焦点问题，但是，影响工作的做法都是不妥的。

值得特别注意的是，化妆还应该有始有终，努力维护妆面的完整。如果没有意外，就不应该做太大的调整。否则，会让人感到突兀。如果能选择一家美容院，那就更好了。因为在这里可以做系统的美容维护，从而最大程度地挖掘你的美的潜质，提高你的自信。但是，决不能不顾自身状况随意美容，甚至不负责任地割双眼皮、隆胸、垫鼻。那样，弄不好反而会适得其反。要知道，真正的成功人士都是寓化妆与无形之中，不仅装饰了自己，也擦亮了别人眼中的世界，这就是层次和魅力的差别，不懂得商业化妆意义的人士，由于不能引起他人的重视，错过了难得的发展时机，升迁晋职无望，从而难以追赶上曾经跟自己一样普通的同事。

▲顾问提示：

台湾著名作家林清玄曾经深刻地分析化妆的本质，并将这一美容艺术分成了三个境界，最浅层次的是局部的化妆，其次，就是全面的装饰，达到和谐美，而最具有化妆本质意义的则是生命的化妆，那是整个精气神的投入。在商业活动中，适当的化妆可以让自己尽早地进入状态，并把握到化妆的真谛。在这里特别要提示的是，千万不要过犹不及，过分的浓妆艳抹会让人产生虚荣、夸张等不踏实的感觉，而且，它几乎同邋遢一样，给人心情带来不愉快，从而影响正常的商业往来。

好的气质能够增强处世交际能力，能够折服他人，因此气质有时候具有震慑力。由于人们的气质不同，适应能力就千差万别。气质会影响商务活动的效率。所以说，气质无小事，具有积极的意义的气质四两拨千斤。

显现华贵的气质

气质是人在认知、情感、言语、行动中，心理活动力所表现出力量的强弱、变化的快慢和均衡程度。主要反映在体验的快慢、强弱以及动作的灵敏或迟钝，气质一般由个人处理问题的方式、人与人之间的相互交往显示出来，是个人的稳定的心理特点。气质在处世交际中起着重要作用。好的气质能够增强处世交际能力。特别是能够折服别人，使他们在短时间内，对你产生良好的印象，你的起点自然就比其他更胜一筹，而对这种起点的争取，其实，不费吹灰之力。

刚刚涉足商海的年轻人要学会打造自身的气质，首先要给人彬彬有礼的感觉。要知道，“沉默不语”早已不符合时代潮流了。举一个简单的例子，在一家商店中，一位顾客不慎让手上的货物掉落，打碎了玻璃柜。这时，店员跑来要求顾客赔偿损失。可是，顾客却一口咬定，玻璃柜陈设位置失当是他打碎玻璃的原因，因而不肯轻易退让。双方的争执引来很多顾客围观。气质有佳的商店老板见状豁达地说，“不要紧，那个玻璃柜用过多年，早想换个新的。”这样，这位顾客觉得不好意思，日后就成为商店的忠实顾客了。试想，如果双方大吵一番，不仅不能解决问题，还会伤和气。

气质有时候具有震慑力。气质的改变不仅受环境和教育影响，而且与心理活动的动力与活动的内容、目的和动机有关。由于人们的气质不同，适应能力就千差万别。在某种程度上，气质使人的整个心理活动都涂上个人独特的色彩。情绪的强弱、意志努力的程度给外界投射了一种信号。毫无气质的人往往不被委以重任，因为这种无气质会让交往的对方感到自己没有得到足够的重视。在大多数情况下，都会影响一宗生意的谈判。因此，气质会影响商务活动的效率。所以说，气质无小事，具有积极的意义的气质四两拨千斤。

气质还影响人的意志，尽管它不能决定商务活动的社会价值和成就的高低，也不能决定性格和能力的发展水平。但是只属于人的品质的动力的气质，一旦辐射到意志，使人养成好的意志，就会产生坚忍不拔的精神状态。就会在商业活动中，因为具有良好气质、坚强意志而成为核心人物，主导事情的关键。

▲顾问提示：

气质体现着不经意的礼仪文化，也极大地影响着白领阶层的工作

质量。由于它是构成品质的基础，因此，招聘职员时尤其是高级职员，应测定气质。在知识经济时代，这是职业选择和淘汰的根据。一般的气质，为特殊的气质营造了有利的烘托；特殊气质也会使一般气质得到实现。这就是气质的辩证法。气质需要文化的滋养，所以，在写字楼奔波的白领人士，想实现未来的理解，还是多读书吧！

糟糕的谈吐往往被看作是失礼的表现。语言的障碍，使原有的诸多优势成为空白，精彩的言谈却能恰到好处地表现出特有的人格和气质。而且在公关的时候，还要区别对象地称赞对方，从而博得对方的好感。

先声夺人

糟糕的谈吐往往被看作是失礼的表现，从而让人在第一印象上对你的能力产生怀疑。先声夺人的人获得成功的机会自然更多。不懂得先声夺人的商界人士往往会陷入苦恼之中。曾经有一位朋友在自己的条件比其他竞争者都优越的情况下，丢失了一项意义很重大的代理业务，他为此无比懊恼地说：“我现在突然明白是怎么回事了，其实非常简单，是谈吐耽误了我。不管我说什么，都无法使股东们信服，因为他们对我说的话感到莫名其妙。”这位朋友的自我批评很客观。由于一口外地口音，他常常不能清晰流畅地表达意思，语调就差得更远了。当觉察到语言缺陷时，自卑的心理更导致他语无伦次，吞吞吐吐，不敢正视对方的眼睛。

其实，语言的发挥不仅在一定程度上决定成败，而且，也会反映