

# 《第一次見面就該懂的「做人眉角」》

## 图书基本信息

书名：《第一次見面就該懂的「做人眉角」》

13位ISBN编号：9789866228360

10位ISBN编号：9866228363

出版时间：2012-5-30

出版社：采實文化事業股份有限公司

作者：自覺真由美

译者：游韻馨

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《第一次見面就該懂的「做人眉角」

## 內容概要

5件事，決定你的「印象分數」，  
只要掌握「貼心關鍵」，從此不再莫名其妙得罪人。

談生意、面試、招待客人……，人生有太多「初次見面」的機會，你知道嗎？第一印象往往是「一輩子的印象」。專業、口才固然很重要，但，不小心坐錯位子、失言這些小細節沒掌握住，會讓人從此對你印象扣分，比「不專業」更糟糕。根據調查，九成的企業家或主管，決定用人或看人的線索，不是「才能」也不是「專業」，而是「禮貌」。

多數企業表示不用「沒禮貌」的人，如遲到、不打招呼等。比起有幾張證照、學位多高，公司更重視你的「禮貌」，也就是「教養」。很多人常感嘆，為什麼遇不到好的工作機會、沒有伯樂找上門、沒貴人的幫助，其實，機會可能早就降臨，卻因為一時的不在意，而與它失之交臂。

本書作者自覺真由美從小不斷轉學，常處在陌生環境中的她，因此練就一身「快熟」本領，很快就能融入環境，再加上言談幽默風趣、體貼人心的小動作，總是能在「3分鐘內就讓人留下好印象」，廣受日本上班族的好評。她發現，大多數人在初次見面時，都因急欲想表現自我，而忽略最重要的小細節，常常連最基本的倒茶、座位安排都做不好，讓人留下壞印象而吃悶虧。

作者根據自己的經驗，告訴你，在你展現出「我很專業」之前，你更該先做到這些小細節，包括：

1. 交換名片時，「高度」要低於對方，表示尊重。
2. 談論公事時，別坐客戶正對面，避免衝突。
3. 提案時，至少準備3種方案，應付不同需求。
4. 見面後，別忘了寄出感謝函！讓對方記得你。
5. 搭計程車時，別讓「主管」坐前面，那是菜鳥的位置。
6. 就算與主管沒互動，都該主動回報進度。
7. 忘掉他的綽號，「名字」才能縮短距離。
8. 沒下班前，員工都代表「公司」，「形象」很重要。

這些看似不重要的「職場眉角」，卻是別人幫你打分數的依據，當一個人過度「不拘小節」時，誰都會覺得你難相處、不體貼，無論你能力有多好，就是沒人願意幫你的忙。如果是你，初次見面時，印象分數想被加5分，還是扣10分呢？其實，下列「5件事」就能決定：

第1件 初次見面的第一印象，就是永遠的印象，「沒禮貌」最要不得！

第2件 他說「隨便坐」，你就信？「坐哪裡」就知道你懂不懂規矩！

第3件 有沒有教養，「講電話」就知道！看不見對方時，更要謹慎回答。

第4件 同事不等於朋友，別刻意「裝熟」，更別「不拘小節」！

第5件 客戶最大，「少插話、多附和」，讓他主動為你加分。

越是小細節，反而越該重視，當你讓人感到舒服，充滿好感時，自然能搏得信任，攬獲人心。掌握應對進退的竅門，就不會成為職場討厭鬼，讓你任何場合都不失禮。

# 《第一次見面就該懂的「做人眉角」

## 作者簡介

自覺真由美 Mayumi Jikaku

福岡縣人，自我表現顧問、禮儀顧問上級（禮儀檢定協會認定）合格，同時也是日本秘書協會會員及道株式會社的董事長。自小由於父母工作調派的關係轉學好幾次，熟知如何在新環境裡結交好友的祕訣。在生活經驗中自然學習人際溝通技巧，對於說話術與處世禮儀極具興趣。

進入社會工作之後，學習如何主導全場與社會禮節，每站上舞台就能在第一天以機智風趣的語言擷獲眾人的心。擔任過企業研討會與活動儀式的司儀，以及婚禮與脫口秀主持人。最高記錄曾在一個月內主持15場的會議與活動。

後來進入IT企業的人才開發部，負責新進員工研修與員工訓練。離職後於2004年成立道株式會社，現為日本第一位自我表現顧問。基於社會禮節常識，傳授實用的「業務拓展術」與「人際關係的自我表現技巧」，觸角擴及「商業禮儀」、「自我表現法」、「商業宣傳重點」、「就業活動面試指導」等待人處世的全方位領域。

舉辦過研討會與研修活動的企業機關包括日本全國商會、東京電力集團、東京瓦斯集團、住友不動產公司、日本全國高中等300多個團體，參加人數超過2萬人以上。只需3分鐘就能讓第一次見面的人留下深刻印象，課程內容廣受好評，回客率高達90%以上。

著作有《「我」的銷售方法》（暫譯）。

# 《第一次見面就該懂的「做人眉角」

## 書籍目錄

序 做人的第一步，就從「有禮貌」開始

Chapter 1 第一次見面，就是永遠的印象

01 不說話，也是一種禮貌

有時候，「沉默」勝過千言萬語

02 打招呼太簡短，等於「沒誠意」

加上一句自己的話，讓人對你有好感

03 交換名片後，立刻收起來，很失禮！

拿到名片後要仔細看，從行業、職稱中找出話題

04 坐錯位子「很沒禮貌」，是大忌

「隨便坐」只是客套話，千萬別當真

05 坐在斜對面，交談氣氛更融洽

不要相對而坐，避免正面交鋒

06 「喝茶」有學問，別一拿到就喝

客戶還沒喝時，你千萬不能先喝

07 咖啡或茶？最好先知道他的喜好

多準備一種容器，方便客戶放開封的包裝紙

08 不停地發問，反而讓對方反感

運用「6W3H」技巧發問，誰都瞞不了你

09 「資料」多印3份，「方案」也要多準備

依價位高低製作方案，並依序說明

10 最後10分鐘，是「印象分數」的關鍵

最後再拿出宣傳資料，換取好感

11 見面後寄出感謝函，他會永遠記得！

親筆寫的卡片最有誠意，勝過電子賀卡

Chapter 2 倒茶、座位有順序，小細節大學問

12 帶路的人，要走在最前面

走在客戶的前方，消除他的不安感

13 記錯「開門方式」，一定會出糗

「鉸鍊位置」是開門的關鍵，務必要看清楚

14 沒大沒小隨便坐，老闆會記得一輩子

輩分最高的人要坐在最裡面，菜鳥坐最外面

15 搭計程車時，別讓主管「坐前面」

主管要坐後座，輩分最低的人坐前座

16 讓主管決定座位，他會稱讚你

靠窗的位置是上座，中間則為下座

17 共乘電梯時，別讓主管當電梯小姐

輩分最低的人，負責操作電梯面板

18 第一杯茶，給輩分最高的人

認真奉茶，客人也會感到你的用心

Chapter 3 講電話，就知道有沒有「教養」

19 幫同事留言，也是一門學問

舉手之勞，幫不在的同事接電話

20 慢慢說，是一種誠意的表現

電話一定要在響兩聲之內接起，勿超過三聲

21 報上「公司名稱」前，加句開場白

接電話時說的第一句話，多半聽不清楚

22 為自己加分，「開朗聲音」不用錢

## 《第一次見面就該懂的「做人眉角」

音調要適中，別當個大嗓門

23 「大聲覆誦」對話內容，透露訊息  
重複對方的說的話，讓同事也能幫忙

24 說「再見」之後，等3秒再掛電話  
一定要等來電者先掛電話，自己才能掛

25 自己設計路線圖，比google地圖更貼心  
想好最易懂的說明方式，製作清楚的公司地圖

26 打錯的電話，可能是下一筆生意  
接到打錯的電話時，也要有禮應對

Chapter 4 職場小細節，決定好人緣

27 開、關門、搬椅子，都要輕柔小聲  
好人緣的第一步，就是「不製造噪音」

28 與其說「沒辦法...」，不如說「真的很抱歉...」  
運用「柔軟語句」緩和語氣，也是一種禮貌

29 說「特色」，就是一種得體的稱讚  
不知該如何讚美時，就說他的「特色」

30 轉述別人的稱讚，對方會很開心  
聽到第三人轉述的稱讚，比當事者親口說還有用

31 打亂工作，造成同事困擾，很不禮貌  
先計畫再檢討，減少錯誤

32 就算主管沒問你，也該主動回報  
先報告再商量，建立良好關係

33 亂叫綽號，他會記恨一輩子  
忘掉他的綽號，「名字」才能縮短距離

34 跟新人、部屬說話，也不隨便  
尊重部屬，他的心就會向你

35 「聽他說」是禮貌，很多人卻做不到  
先聽他說再回應，營造愉快氣氛

Chapter 5 這樣說話，你才不會莫名其妙得罪人

36 說話不是背書，適時的「附和」很重要  
多說「真的嗎？」、「這樣啊！」、「原來如此！」

37 寧可爆自己的料，也不透露他人隱私  
自己的事可多說，別當大嘴巴

38 記住對方的喜好，讓他主動聯絡你  
不經意的貼心動作，讓人牢牢記住你

39 說話有「順序」，對方才會有「興趣」  
重點是「一步一步來」，引起顧客的興趣

40 禮貌是習慣，很難「演」出來  
敘述對方的動作要「尊敬」，說明自己的行為要「謙遜」

41 跟晚輩講話，也要客氣有禮  
使用尊敬的用詞，尊重年紀較輕的客戶

42 不能只拒絕，要給答案  
拒絕後，還是要幫忙找出解決辦法

43 有時候，「面無表情」也是一種拒絕  
做不到時，就要適當地「拒絕」

44 應酬不是約會，該有的禮貌不能少  
越周到，成交機會越高

45 沒下班之前，員工都代表「公司」  
小心隔牆有耳，到處都可能遇到熟人

## 《第一次見面就該懂的「做人眉角」

46 不要急著辯解，先讓他說30分鐘  
先聆聽再道歉，從客訴中找出問題

# 《第一次見面就該懂的「做人眉角」

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)