第一图书网, tushu007.com

<<如何与下属沟通>>

图书基本信息

书名：<<如何与下属沟通>>

13位ISBN编号：9787301066904

10位ISBN编号：7301066902

出版时间：2004-1

出版时间：第1版 (2004年1月1日)

作者：孙艺编

页数：230

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：http://www.tushu007.com

内容概要

现代商场瞬息万变，如何把握转瞬即逝的商机？
如何将一个优秀的创意变成团队的集体行为？
此时，学会与下属之间的无障碍沟通，无疑具有十分重要的意义。
本书以管理工作的实际进程为线索，主要分成“授”和“受”两大部分，系统讲授了经理人与下属沟通必须掌握的了解下属。
鼓励下属、引导下属等方面的接纳呢感，介绍了经理人与下属消除分歧、达成共识的途径及方法。
经理人将从本书中了解与下属沟通的重要意义，掌握与下属沟通的方法与技巧，打破与下属沟通的障碍，增强团队的凝聚力与战斗力。

<<如何与下属沟通>>

书籍目录

第一章　初次见面留下好印象技能点1：如何注意初次见面时的仪表技能点2：　如何注意初次见面时的仪态。
技能点3：如何营造良好的会面气氛技能点4：如何做好初次会见前的资料准备技能点5：如何注意与下属谈话时的举止行为技能点6：如何巧妙运用眼睛表达感情技能点7：如何注意自己谈话的声音技能点8：如何保持与下属的距离技能点9：如何用认真倾听来显示个人魅力技能点10：如何应对下属的不适当举动技能点ll：如何在临别时给下属留下良好印象技能点12：如何注意和异性下属的初次会面第二章　积极了解下属技能点l：如何打消下属的戒备心理技能点2：如何主动了解下属的个人信息技能点3：如何表达对下属的尊重技能点4：如何了解、处理下属的合理需求技能点5：如何在下属犯错时表达出大度技能点6：如何对待不同信仰、风俗的下属技能点7：如何了解、对待下属的不满技能点8：如何避免关心下属的误区第三章　善于表辞达意技能点l：如何为演讲和开会做准备技能点2：如何在演讲、开会的开始吸引下属注意力技能点3：如何在演讲、开会的过程中维持下属注意力技能点4：如何在演讲、开会时运用肢体语言技能点5：如何利用手边的工具技能点6：如何在演讲、开会时用声音表达意图技能点7：如何掌握发问技巧技能点8：如何根据下属的反应调整讲话内容和形式技能点9：如何结束演讲、开会技能点1 0：如何做好长篇大论鼓励下属奋进第四章　鼓励下各奋进技能点1：如何让下属有一个共同的奋斗目标技能点2：如何激发下属的主人翁精神技能点3：如何利用有影响的人物来鼓励下属技能点4：如何以自己的实际行动昭示下属技能点5：如何给下属提供相对自由的空间技能点6：如何通过培养成就感来鼓励……

章节摘录

技能点4如何了解、处理下属的合理需求　主题词　与下属沟通．了解下属．满足合理要求适用情景　当下属提出合理需求时，查看此技能。
技能描述　很多时候下属会有一些合理的需求，您应该设法及时了解这种需求，并相应做出反应。
这是对下属的一种理解与重视，也是为您的工作和公司着想。
为此，您需要做出以下努力：　建立直接上报的渠道　建立起一种您和下属之间的直接渠道，及时了解下属急切必要的需求。
让下属们知道，如果公司有影响他们工作的纰漏或者他们有很急需的要求，可以直接向您的助理反映，甚至可以随时直接地向您当面提出。
开辟表述需求的空间　可以在公司内放置一块白板，让下属把自己的需求写上去，让专人定期负责汇总上报，而您也应该经常亲自去看看，表示出自己的重视。
如果公司内部网络化比较齐备，可以考虑在网络上开设一个专用的空间，这样效率会更高。
您需要经常光顾这个区域亲自了解情况。
为了打消下属的多虑，最好考虑采用不记名形式采集信息。
满足合理需求　在收到下属的需求请求以后，及时做出反应，切忌拖拖拉拉，应该让下属看到公司的办事效率，增强下属对公司的信任。
在做出分析以后，尽快满足下属的合理需求。
所谓合理需求是对公司发展和工作开展有利的，或者是对大多数人有利的需求。
解释拒绝的原因　对于不合理的需求和暂时无法满足的需求，应该公开给出理由，不要让下属有被蒙蔽的感觉。
对个别过分的请求要严厉地提出警示，但是不要指名道姓。
应该为下属打通表述需求的通道。
适当满足合理需求，必然可以激发下属的工作热情。
牢记要点　了解和处理下属合理需求的方法是：　直接了解需求　开辟了解需求的空间　满足合理需求　解释拒绝的原因　公司的饮水机漏水已经有一个星期了，大家都只好自己带水到公司。
王强几次向办公室组长反映都没有回音，最后王强只好硬着头皮找到经理室。
可是刚提起这个事情，经理就说了：这个事情去找你们的组长协调解决。
结果王强碰了一鼻子灰。
那以后，他再也没有心思过问公司里的集体事务了：“ 事不关己，高高挂起"。
实践练习　请您做以下的实践练习题。
本技能点的四个要点您有没有做到?您如何完善自己的做法?根据您的情况填写下表。
技能点5如何在下属犯错时表达出大度　主题词　与下属沟通．了解下属．大度处理错误适用情景　当下属因为特殊原因犯错误时，查看此技能。
技能描述　对下属的理解，不但体现在熟悉下属各力‘ 面的资料上，还表现在对下属不得已犯错的正确处理上。
如果下属不是有意把事情办砸，您应该表示出自己的理解和大度。
在这种情况下，您可以这样做：　查清事实　不能随便训斥下属，但也不要毫无根据地只听F属的解释就刻意表现出自己的大度，因为这样可能会助长下属推脱责任的不良习惯，对自己的威信也造成一定的影响。
要对F属所说的错误原因进行多方面的调查和考证。
表示理解　在确认下属犯错误不是他自愿所为以后．应该消除下属的紧张心理，表示自己理解他的无奈。
其实，这个时候下属可能是很委屈的．急需的是安慰和理解。
如果足不幸的事情发生，还需要表达出自己的遗憾。

您可以这样做：很诚挚地点点头，“ 我明白你的苦衷…… ”　　适当融入赞许　　如果下属在不得已的情况下，虽做出了努力，但是最后没有成功，那么您非但要表示理解，还应该对下属曾经做出的努力表示赞许，鼓励他的斗志，这是更高层次也是更深入人心的理解。

以鼓励结尾　　最后应该鼓励一下下属，再次遇到棘手问题的时候，努力克服困难，不要害怕失败。

过分追究下属的无意过失，只能显示出您本身的狭隘，而且也必然会对下属的心理造成不良的影响，妨碍您和下属关系的改善。

牢记要点当下属不得已而犯错时，您应该做到：　　查清事实　　表示理解　　恰当赞许　　作出鼓励　　……

媒体关注与评论

序　　中国企业面临的难题之一是管理问题。
管理之所以成为一门学问，因为它是科学与艺术的统一。
科学的内容就带有一定程度的规律性，总体上比较清晰和明了，是可以由管理学类的书刊来梳理、记载和表现的。
而艺术的东西则更多来自于实践，只有在实践中才能体味、才能得到培养和检验。
所以，理解和掌握企业管理的精髓，就不能仅仅停留在书本上，而必须与实践相结合方有可能。
也正是在这个前提下，我们才能正确理解和看待管理学类书籍的作用。
　　那些记载在书中的道理，应该说有很多内容是经过实践检验、在实践基础上总结和提炼出来的。
这样的管理学书，读者读了应该有所启发，也仅仅是启发，假如直接拿它来指导处理具体事情，则未必能行的通。
非得真正办过企业、做过实际管理工作的人，才能真正体会管理理论的精当与奥妙，并用这些理论来指导自己的企业管理实践。
　　其实，就我个人的体会，做企业的管理有些像做中餐。
两者相似之处在于，对艺术性有相当高的要求。
名厨与庸厨的区别，就在"分寸"二字上。
若想找准火候的关键点，主要凭经验的积累来获得，而非菜谱上所标明的"几分钟到几成熟"那么简单。
仅一个"酌量加盐少许"就能从根本上改变一道菜的口味与滋味，但是若想将这个"酌量少许"的程度拿捏准确，非得相当的灶前实践不能养成。
企业管理的规律与这其中的道理有相似之处。
其实，MBA教育中对管理理论的学习也是如此，只有那些做过企业、有过企业管理实践的学员，才能从MBA的管理教育中汲取到直接的营养，那些没有企业运作经验的人学习管理理论多少觉得隔着一层，不可能马上弄得很明白。
　　此外，即便是拥有企业管理实践经验的人，在阅读管理类书籍的时候也要善于汲取。
好的管理类书刊能够对管理实践经验进行精炼的、全面而系统的提升，能够表现和捕捉到管理理论中带有一般性的、精髓性的东西。
条目式的问答手册在阅读的时候有两点要注意。
不同类型的企业面临的管理问题会有很大差异，这种差异在具体业务模式方面体现的尤为明显，另外一方面，任何一个企业都是一个组织系统，企业的管理问题也必须依靠整体的系统设计来解决。
因此，对于企业管理实践一线的经理人，只有勤于实践，善于学习，才能准确把握企业管理的精髓，进而实现自身职业化素质的提升。
　　2003年12月

编辑推荐

现代商场瞬息万变，如何把握转瞬即逝的商机？
如何将一个优秀的创意变成团队的集体行为？
此时，学会与下属之间的无障碍沟通，无疑具有十分重要的意义。
本书以管理工作的实际进程为线索，主要分成“授”和“受”两大部分，系统讲授了经理人与下属沟通必须掌握的了解下属。
鼓励下属、引导下属等方面的接纳呢感，介绍了经理人与下属消除分歧、达成共识的途径及方法。
经理人将从本书中了解与下属沟通的重要意义，掌握与下属沟通的方法与技巧，打破与下属沟通的障碍，增强团队的凝聚力与战斗力。

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:http://www.tushu007.com