第一图书网, tushu007.com

<<管理人员十项全能训练>>

图书基本信息

书名：<<管理人员十项全能训练>>

13位ISBN编号：9787301097106

10位ISBN编号：7301097107

出版时间：2006-1

出版时间：北京大学

作者：肖建中

页数：245

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

“ 大量富于启发性的案例+可直接操作的实战技术+完备的工作流程 ” 是《管理人员十项全能训练1》的三大核心卖点。
“ 生动的语言+活泼的版式 ” 使您在享受阅读的同时，轻松参透管理的精髓。
《管理人员十项全能训练1》从专业的角度将管理人员的基本功、必备技能和卓越提升三大内容，系统地归纳为管理人员应当修炼的“ 十项全能 ”。
这样一本实用性极强的训练与操作手册，是所有致力于实现自我提升与超越的管理者们必备的案头枕边书。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

肖建中，又名肖晓春，北京师范大学国际特许经营学院教授，培训中心主任，FDS世界特许经营发展组织高级顾问，清华大学特许经营总裁研修班等授课老师，著名营销教练、实战培训专家。

倡导教练式实战培训新模式，主持过数十家企业内训，公开培训与顾问项目，服务过的企业有中国移动、惠普、百事、金利来、乐百氏、流行美、快可立、乔士集团等。

主要著作有《王牌店长—经理十项全能训练》、《销售人员十项全能训练》、《服务人员十项全能训练》、《导购营业员十项全能训练》、《连锁加盟创业指南》、《成功构建特许经营体系》等。

E-mail:f6868@126.com。

<<管理人员十项全能训练>>

书籍目录

第一章 角色定位管理人员的层级与技能要求管理人员的层级分类管理人员的技能要求三类管理人员的区别管理人员的角色特征管理人员的角色特质管理人员的工作特性管理人员扮演的三大角色人际关系角色信息沟通角色决策者角色管理人员的定位作为下属的定位——经营者的代表作为同事的定位——同事就是我的内部客户作为上司的定位——七种角色小测试：您属于哪种类型的管理者卓越管理者应具备的能力与素质管理者应具备的十种能力管理者应具备的十种素质管理者应具备的五种习惯第二章 时间管理做时间的主人认识时间的价值找出浪费时间的原因时间管理三部曲时间管理的诊断与分析时间管理的六项基本原则第一原则：制订明确的目标第二原则：列出工作计划清单第三原则：有计划、有组织地进行工作第四原则：分清工作的轻重缓急第五原则：掌握20／80定律第六原则：制订规则、遵守纪律时间管理的六大关键第一关键：做最有效率的事情第二关键：充分授权第三关键：每天保证一个小时“不被干扰”第四关键：同一类事情最好一次做完第五关键：记好“时间日志”第六关键：与别人的时间取得协调时间管理的七大技巧技巧一：要事第一技巧二：学会说“N0”技巧三：杜绝不速之客技巧四：减少冗长的会议技巧五：有效消除电话干扰技巧六：办公桌上的“5S”运动技巧七：善用时间管理的工具避开时间管理的五大误区误区一：工作缺乏计划误区二：组织工作不当误区三：拖延的坏习惯误区四：事必躬亲，不懂授权误区五：进取意识不强第三章 有效沟通管理沟通ABC沟通的特点与作用沟通的形式、渠道与原则管理沟通的内涵与要素管理沟通的内涵管理沟通的要素常见的沟通障碍及其消除策略有效倾听与反馈为什么要积极倾听倾听的五个层次克服倾听中的障碍倾听中的反馈倾听的七大技巧面谈的技巧面谈的三种类型面谈的七大技巧面谈发问及追问技巧如何与下属沟通与下属沟通的四种方式赞扬下属的六大技巧批评下属的六大方法如何妥善处理下属的不满！
如何与上司沟通　七种类型上司的应对技巧请示汇报的四个程序说服上司的技巧——如何让上司点头拒绝上司的技巧——智慧地说“不”与上司沟通的四大误区如何与平级沟通平级沟通的五大障碍平级沟通的三种方式提高平级沟通效果的两个策略第四章 绩效管理看清绩效管理的真面目什么是绩效管理绩效管理系统的五个评价标准绩效管理中的四种常见做法绩效管理的五大误区实现绩效管理的前提——绩效计划何为绩效计划如何制订绩效标准如何制订绩效目标绩效计划样例把握绩效管理的重头戏——绩效考核绩效考核，究竟“考”什么？
如何保证绩效考核不走样绩效考核实施的六要素绩效考核指标的设计绩效考核的五大误区绩效考核的四大核心技术关键绩效指标法(KPI)平衡计分卡(BSC)标杆超越非系统的绩效考核技术绩效考核结果的实施——绩效改进绩效改进的原则与要点绩效改进的六大流程基于能力的绩效改进方案如何设计改进绩效的干预活动后　记

章节摘录

书摘开篇案例 恼火的王经理　一直在基层工作的王经理，年富力强，工作雷厉风行，处理事务果断冷静，备受大家信赖，成为S厂里绝对的权威。
　王经理很忙，每天早上都提前半个小时到位，他需要协调解决很多问题：由于下雨，造成部分设备需要维修，影响了生产，成本支出需要增加；由于停电严重影响生产，需要尽快与供电部门交涉；员工对食堂伙食意见很大，食堂需要整改；车辆分配不均，某部门消极怠工；上级部门布置了岗检、安全、成本控制等重要工作……　王经理总是从早忙到晚，常常感到心力交瘁，在获得个人成就感的同时也对下属很不满，下属的无能经常让他很恼火也很无奈，感叹没有一个人做事能让他放心！
　　作为一位管理人员，你是否也有过与王经理相同的经历？
是什么原因造成了王经理目前的困境呢？
——对自己的角色定位不清晰！
王经理的角色定位应该是一位将军，负责“运筹帷幄，决胜千里”；但实际上他却像一名工兵一样，整天为了琐事而疲于奔命。
　在现实工作中，像王经理这样陷入角色错位的管理人员不计其数，那么，管理人员应该如何对自己的角色进行定位？
一名管理人员在进行角色定位之前，首先要明白什么是管理。
　管理是存在于组织之中的，所以，要想明确管理的内涵，必须首先明确组织的概念。
　组织是两个以上的人组成的具有特定目标，拥有一定资源，并保持某种权责结构的群体。
组织具有以下特点：　●有一定的目标。
　●拥有资源，主要是人、财、物、信息、时间。
　●组织总是保持一定的责权结构，结构决定了组织中的人处于什么位置、谁该做什么、谁有什么权力、要承担什么责任。
　●组织内部的成员之间存在互动，组织与外部环境之间也存在互动。
这个相互影响和交换各种资源的过程贯穿于组织的整个发展之中，一旦这种互动停止，组织自身就会走向衰亡。
　明确了组织的含义，管理的含义也就比较好理解了。
管理就是组织在特定的内外部环境约束下，为有效实现组织的既定目标，而对各种组织资源及其活动进行的计划、组织、领导、控制等一系列科学与创新的社会活动的总称。
而管理人员是指在组织中行使管理职能、指挥或协调他人完成具体任务的人，其工作绩效的好坏直接关系着组织的成败兴衰。
　与管理人员相对应的作业人员，是指在组织中直接从事具体的业务，且不承担对他人工作监督职责的人，他们的任务就是做好组织分派的具体的操作性任务。
　因此，管理人员的角色已经从具体执行转变为监督执行，应负担起承上启下的重任，做好分工、协调与监督等工作。
P2-3

媒体关注与评论

书评为什么40%的管理者遭遇上任失败？
角色定位失败！
　为什么80%的管理者大半时间在做无用力？
时间管理低效！
　为什么优秀的管理者将70%的时间用于沟通？
70%的问题起因于沟通不力！
　为什么相同行业的两家企业，其绩效会迥然相异？
绩效管理体系不同！
　作为国内著名的营销实战专家，肖建中教授历时多年，呕心于上述问题的解答，今天我们终于欣喜地看到，一套深深烙上中国之印的管理实战丛书诞生了！
在本套书中，作者向我们展示了管理人员必修的十项技能，它们分别是：　基本功篇，包括角色定位、时间管理、有效沟通、绩效管理。
　必备技能篇，包括会议管理、冲突管理、团队建设。
　卓越提升篇，包括员工激励、情绪管理、危机管理。

编辑推荐

本书为“十项全能训练丛书”基本功篇，它凝聚着10年管理实战精华，是中国本土管理培训第一书。
“大量富于启发性的案例+可直接操作的实战技巧+完备的工作流程”是本书的三大核心卖点。
“生动的语言+活泼的版式”使您在享受阅读的同时，轻松参透管理的精髓。
该书从专业的角度将管理人员的基本功、必备技能和卓越提升三大内容，系统地归纳为管理人员应当修炼的“十项全能”。
这样一本实用性极强的训练与操作手册，是所有致力于实现自我提升与超越的管理者们必备的案头枕边书。

第一图书网, tushu007.com

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