第一图书网, tushu007.com

<<信任的真相>>

图书基本信息

书名：<<信任的真相>>

13位ISBN编号：9787506036689

10位ISBN编号：7506036681

出版时间：2010-1

出版时间：东方

作者：瓦妮莎·霍尔

页数：228

译者：宫照丽

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

瓦妮莎·霍尔用对话式的语言，讲述了真实的日常生活中的例子，让本书的阅读过程变得简单而愉快。
此外，书中还包含有各个专业领域的领袖级人物的见解，他们根据自己多年的经验讲述了“信任”在企业管理中的意义。
所以，对于每一个想要提高业绩、员工积极性和顾客保持率，改善自己企业中的关系的主管、高级行政人员、经理、CEO和企业所有者来说，这都是一本必读之书。

作者简介

瓦妮莎·霍尔是Entente咨询公司创始人，澳大利亚管理界思想领袖之一，英语世界顶尖的信任咨询顾问。
在本书中，她用简洁清楚的语言，通过一个独特、智慧的模型，让我们了解了信任的真相，以及信任在商业世界中所扮演的至关重要的角色。

<<信任的真相>>

书籍目录

介绍第一部分　信任到底是什么　当某人信任你的时候，他其实是送给了你一份礼物，一份珍贵的礼物。
他们将自己的信任放在对你的期待、指望你满足的需求，以及你对他们作出的承诺之上。
在有效地发挥自己的能力、他们的成长、梦想、未来、幸福、安全，以及自我实现上，他们都可能依赖于你。
　第一章　让我们来界定信任　　那么，信任到底是什么　第二章　信任模型　　胖胖蛋先生　第三章　期待　　期待墙　　管理期待　第四章　需求　　满足需求　第五章　承诺　　隐含的承诺　明确的承诺　　兑现承诺　第六章　ENP墙　　奥莉维亚的墙倒塌后　　本的故事　　是谁的ENPTM　第七章　无可替代的信任　　“信任”与“和谐”不同　　“信任”与“无所谓”不同　　“信任”与“喜欢”不同　　信任是最好的礼物　第八章　信任的类型　　盲目信任　　心存怀疑的信任　　中间立场　　场合性信任　　推荐性信任第二部分　你能够信任谁　我们的身体需要处于平衡之中，才能很好地发挥功能，同样，我们的这些值得信赖的品质也需要处于一种平衡的状态，这样别人才能依赖我们去实现他们所希望的结果。
　第九章　你能够信任谁　　谁值得信任　　值得信任的核心品质　　有平衡才有健康第三部分　商场中的信任故事　虽然我们做了这么多的事情，但是在我接手经营工厂大约一个月之后，我仍然被泼了冷水。
有一次我问我们的一个比较固执的主管，他是怎么看待工厂的发展的，他说：“换汤不换药罢了。”我意识到前面的路还很长。
　第十章　我为什么要探讨商业中的信任　第十一章　雅丽公司里的信任　　不可或缺的信任　　美容院与顾客之间的信任　　总公司与美容院经销商之间的关系　　信任成就卓越　第十二章　“奇妙”的信任故事　　过去的奇妙公司　　员工的期待和要求　　控制并满足员工的期待和需求　　聆听员工的心声　　作出并兑现承诺　　让公司扭亏为盈　　现在的奇妙公司第四部分　企业中的信任领袖　只有在完美的世界里，你的员工才会永远信任你和你的企业。
所以，即便你付出了最大的努力，信任也可能并且一定会腐朽。
这不是个好消息，不过好消息是你可以恢复信任。
那么该如何重新培养信任呢?　第十三章　领导方面的信任　　介绍曼迪·霍尔韦　　正确地看待人们对领导的信任　　员工的可持续性是至关重要的企业之外的人　　在你的领导掌控力基础上培养信任　　价值观的一致性与信任　　聆听与信任　第十四章　员工管理方面的信任　　介绍詹姆斯·阿多尼斯　　通过培养信任来培养员工的敬业精神　　当信任被破坏的时候该做些什么　第十五章　营销和品牌化方面的信任　　介绍菲奥娜·皮尔曼　　市场营销和品牌化指的是什么　　我们最信任的品牌有哪些　　备受信任的品牌如何管理我们的期待　　备受信任的品牌如何兑现承诺　　关键的13点　第十六章　销售方面的信任　　介绍大卫·彭迦拉斯　　销售与信任　　销售过程如何实现信任　　相似综合征　第十七章　客户服务方面的信任　　介绍艾文·弗朗吉　　磁石般的企业　　信任是有形的　　信任是期待的一个结果　　成事因素和败事因素　　顾客做主的时代　　与顾客进行对话　第十八章　合规和治理方面的信任　　介绍瓦妮莎·霍尔　　信任VS法律　　合规与治理　　待在合规墙的顶端　　待在治理墙的顶端　　结束语第五部分　你赢得绝对信任吗　哪些因素让一个产品或服务、或者一个公司值得信赖，也就是说，它们应该表现出什么样的品质才是值得信赖的?在第五部分　，我加进了一些建议、清单，以及问题，在大家进入信任世界探索的时候为你们提供指导。
　第十九章　领导：你是个值得信赖的领导吗　第二十章　员工管理：经理需要了解的ENP　第二十一章　营销和品牌化：你的产品和服务值得信赖吗　第二十二章　销售：你是一个值得信赖的销售员吗　第二十三章　顾客服务：你的顾客信任你吗　第二十四章　合规和治理：利害关系人的ENP　第二十五章　你是一个值得信赖的人吗

章节摘录

第一部分　信任到底是什么　　第二章　信任模型　　要想弄清楚我们是如何选择自己信任的人，我们首先必须要在表面语言的基础上更好地掌握信任的含义。

我曾经在介绍部分跟大家说过，我与儿子之间发生了让我感到心痛的经历，从那以后，我开始思考信任的含义，思考信任是如何轻易地遭到瓦解的。

我意识到，当我说我们“可能会”去看电影的时候，我已经在儿子的心里制造了一个期待。
而事实上，我当时并不确定我们是否有时间去，但是我却就此打住，并没有说清楚，让这件事情作为一种可能悬在半空。

我还意识到，作出承诺是多么轻而易举的事情，我们其实一直都在对别人作出承诺，问题是我们并不会总是兑现承诺。
这个时候，意图并不能帮什么忙，在这个方面你无法拿“可是我是出于好意”这种话来当借口。

我们之后会更详细地探讨承诺。

我真的无法想起自己到底是什么时候设计出了这个模型，但是我却可以肯定地说：这个模型已经在改变人们的互动方式了。
它正在改变管理人员与员工之间展开诚实对话的方式；它也正在改变领导者们领导各自企业的方式；而且，它也正在改变企业推广其产品和服务的方式。

我将信任画成一面墙的样子，如下图：

编辑推荐

瓦妮莎，我非常钦佩你在增进人际交往、企业乃至全社会信任方面所做的重要工作。
你就是当今社会信任复兴的催化剂。
——史蒂芬·柯维　　“信任”这个商品是极为重要的：它是我们所有互动的黏合剂。
而且，几乎没有人能像瓦妮莎·霍尔这样对信任作出如此全面和具有洞察力的探讨。
读这本书可以令你舒展思维，改变命运。
——艾伦·帕克，国际谈判专家、教育家，畅销书《转变思维》和《谈判员工具箱》的作者
培养并维持信任是所有商业和个人关系的基石。
亚里士多德认为，信任是说服力的核心。
瓦妮莎·霍尔所著的这本书会加深你对如何让信任稳固持久的理解。
——彼得·汤普森，播音员、澳大利亚和新西兰政府管理学院教授，《说服亚里士多德》的作者
瓦妮莎·霍尔在理解信任对企业意味着什么，以及它在培养高度积极的员工和顾客关系上所发挥的核心作用方面，为企业领导者提供了具有实践意义的指导。
书里所包含的源于现实生活的个案研究极为贴切，为人们围绕着“信任”去思考不同情境下的企业管理提供了见解。
——马里奥·皮罗尼，商联保险公司CEO

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