

图书基本信息

书名：<<总经理提升说话办事效率的101个手段>>

13位ISBN编号：9787563924714

10位ISBN编号：756392471X

出版时间：2010-8

出版时间：北京工业大学出版社

作者：张盛林

页数：281

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>

## 前言

同样是说话，有的总经理一句顶两句，有的总经理却越说越糟糕。

为什么有的总经理能得到认可，有的总经理却得不到认可呢？

同样是办事，为什么有的总经理能顺风顺水，有的总经理却屡次碰壁呢？

难道是因为他们的长相、身高、学历、才华等的差别？

其实，关键并不是这些，关键在于他们是否有高水平的说话能力和办事技巧。

任何一个企业的兴衰成败，都与总经理的说话能力和办事技巧紧密相关。

在很多时候，能够成功与人交流和沟通的总经理，可以轻而易举地获得上级领导和下属的拥戴和支持，因为每个人都希望与会说话、会办事的人在一起。

所以，这样的总经理才会有影响力，才能将企业全体成员凝成一股绳，为企业的共同愿景而努力。

作为一个总经理，不管你是企业的最高管理者，还是大型企业中的经理人，都不可避免地要与董事会、下属以及合作伙伴打交道，与他们沟通，和他们合作。

因此，具备良好的说话能力和办事技巧，会让你的综合实力上升一个层次。

相反，如果一个总经理说话的能力欠缺，办事的手段平庸，那么他就很可能在企业管理中屡屡碰壁，甚至对企业的发展造成严重的影响。

总经理若想被上司器重、被下属敬仰、被合作伙伴信任，就不得不借助说话和办事的能力来发挥个人的影响力。

## 内容概要

本书通过现实企业管理中的故事，告诉你一个个很有价值的道理。

全书分为上下两篇，上篇(1~7章)主要讲总经理说话的技巧，让你学会赞美、倾听、劝导、拒绝、幽默等技巧，下篇(8~14章)主要讲总经理办事的智慧，让你懂得放下架子、人性化管理、知人善任、公正奖罚、学会放权等具体办事的技巧。

书籍目录

上篇 总经理说话的技巧

第一章 多栽花少种刺，恰当地运用赞美与批评

1. 给下属一点掌声
2. 抓住细节赞美下属
3. 称赞下属的“闪光点”
4. 赞美如煲汤，需要掌握火候
5. 揣着同情心批评下属
6. 批评下属后要及时给他抚慰
7. 让批评来得更轻松一点
8. 批评要学会点破而说不破

第二章 耐心倾听，是对他人最好的尊重

1. 总经理的耳朵比嘴巴更重要
2. 敞开胸襟广纳下属的建议
3. 带着兴趣去听下属讲话
4. 要善于倾听员工和顾客的抱怨
5. 倾听时不要妄加评论
6. 多给别人说话的空间
7. 注重倾听，还要善于反馈

第三章 善于劝导，巧妙地说服他人

1. 学会与别人“忆往事”
2. 晓以利弊，使合作伙伴为之动容
3. 有时沉默也是一种高明的劝服
4. 欲擒故纵，让“鱼”主动上钩
5. 用迂回式的说话技巧达到说服目的
6. 用热情打动你的客户
7. 巧用激将法达到说服目的
8. 软磨硬泡，坚持就是胜利

第四章 学会拒绝，决不答应有损公司利益的事

1. 不要迁就别人的无理要求
2. 学会妙用谢绝
3. 不露声色地拒绝无理要求
4. 敷衍拒绝的艺术
5. 拒绝的同时给点帮助
6. 把握说“不”的分寸
7. 用善意的谎言拒绝他人
8. 用转移话题法拒绝他人

第五章 冷静面对，用机智化解“危机”

1. 以温和的方式传递坏消息
2. 巧妙说话，让危机成为动力
3. 用行动化解员工对你的敌意
4. 处理下属间的冲突要公正
5. 慎重对待下属的“小报告”
6. 协调好企业内部小团体的关系
7. 理智处理与员工的冲突
8. 当被下属误解怎么办

## <<总经理提升说话办事效率的101个手>>

### 第六章 运用幽默，营造和谐的人际氛围

1. 巧用幽默化解尴尬
2. 用幽默取悦人
3. 幽默巧答，带你走出困境
4. 批评下属需要幽默一点
5. 学会拿自己开玩笑
6. 不开让下属尴尬的玩笑
7. 假装糊涂显幽默
8. 善于化严肃为诙谐

### 第七章 面对董事会，总经理要掌握的沟通技巧

1. 走出“极端”的沟通误区
2. 调查不足，失信于董事会
3. 决策失误，推卸责任
4. 用理解的心态考虑董事会的意见
5. 综合考虑各方利益后再做决策
6. 与董事会构建和谐的关系

### 下篇 总经理办事的智慧

### 第八章 放下架子，具有亲和力的总经理好办事

1. “架子”越小，越有亲和力
2. 把“我的”变为“我们的”
3. 将命令变成商量
4. 不要随便对下属说狠语
5. 抓住“与民同乐”的机会
6. 在小事上关心下属
7. 总经理要敢于承认错误
8. 和下属成为朋友，但不要称兄道弟

### 第九章 以员工为本，寓真情于管理

1. 柔性管理显真情
2. 学会对下属进行感情投资
3. 让员工因关怀而感到温暖
4. 学会体谅你的下属
5. 及时为员工的心情“把脉”
6. 帮助下属排忧解难
7. 努力为下属谋福利

### 第十章 知人善任，让“千里马”驰骋职场

1. 把下属放在正确的位置上
2. 大胆使用你手下的“怪才”
3. 善于用比自己强的人
4. 为下属发挥特长搭建舞台
5. 不要放过“中等人才”
6. 多给“笨”员工一些机会

### 第十一章 完善制度，给下属一个公正的奖罚

1. 公平考核，提升员工积极性
2. 奖励不能让个别人独得
3. 人人都奖等于谁都没奖
4. 试着偷偷塞给员工一个红包
5. 奖励要因人而异

6. 惩罚下属, 该出手时就出手

7. 切莫滥用惩罚术管理下属

#### 第十二章 学会放权, 不要凡事亲力亲为

1. 把琐事交给下属去办

2. 不要采用独裁的管理模式

3. 确定目标, 但无需布置细节

4. 授权之后, 还应有效控制

5. 将权力授予值得信赖的下属

6. 学会给下属留个“缺口”

#### 第十三章 悉心指导, 让下属在工作中获得进步

1. 职场“亮剑”, 让下属告别拖沓

2. 职业生涯规划不是员工个人的事

3. 必须舍得给员工接受培训的机会

4. 给下属提供特别的培训

5. 正确指导积极有余、能力欠缺的员工

6. 让掉队的老员工重新焕发活力

7. 鼓励下属在错误中成长

#### 第十四章 留住人才, 打好反跳槽的攻坚战

1. 明确人才跳槽的原因

2. 让下属感到自己很重要

3. 留住员工, 感情至上

4. 培养员工的忠诚度

5. 努力培养下属的成就感

6. 想尽办法留住企业的核心员工

7. 把准备跳槽的员工“拉”回来

章节摘录

“当然没有，你这样做给我提供了一个自由发挥的机会，我还得感谢你呢！”

”卡耐基依然笑着说。

此后，莫莉再也没有犯过类似错误。

卡耐基对秘书的批评充分展现了语言艺术的魅力。

在无痕的批评中，秘书理解了什么是尊重，什么是理解和平等，体味到了独立人格的尊贵和领导的爱护。

面对这样的批评，她就会带着一份感动和感激去改正错误。

批评无痕，它不伤害下属的自尊心，不让下属丢面子，因此，它不会引来抵触情绪；批评无痕，润物无声，看似无声，实则有声。

在心与心愉悦和谐的感应中，下属醒悟了；在心与心的碰撞中，下属的思想觉悟提高了。

批评无痕，它是领导者一个善意的微笑，是领导者一束关注的目光。

在企业管理中，总经理批评下属，这是再正常不过的事情。

如果你善于微笑着批评下属，让批评来得轻松一点，那么你将赢得下属的尊重与信任。

毋庸置疑，批评是不可或缺的教育方式，但是如果不问青红皂白、不分场合、不讲方式方法地胡乱批评下属，就很容易伤害下属，往往会影响下属接下来的工作。

批评需要讲究说话技巧，需要讲究批评的艺术。

如果你既想让犯错者吸取教训，又不想让他太难看，那就让批评来得更轻松一点吧！

在一家杂志社里，有几个编辑经常下班了还不回家，他们并非工作，而是在那里聊QQ或者玩游戏。

有一天，杂志社的总经理批评了他们，他说：“你们真是太不像话了，哪有你们这么玩命工作的，这样下去你们身体怎么吃得消呢？”

听说，你们每天的稿子都看十来遍，此外还兼顾联系作者的工作。

”说到这里，总经理停顿了一下，“身体是革命的本钱，如此超负荷地工作是在透支体力和精力，我真不忍心啊，也无法答应你们这么做。

”紧接着，总经理采取各个击破的方针。

媒体关注与评论

不善于倾听不同的声音，是管理者最大的疏忽。

——美国女企业家 玛丽·凯用人不在于如何减少人的短处，而在于如何发挥人的长处。

——管理学家 彼得·杜拉克企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。

——日本经营之神 松下幸之助在出现不同意见之前，不做出任何决策。

——通用汽车公司总裁 艾尔弗雷德·斯隆感情投资是所有投资中，花费最少、回报率最高的投资

。

——日本麦当劳董事长 藤田田



编辑推荐

《总经理提升说话办事效率的101个手段》编辑推荐：语言得体方能左右逢源，处事圆滑才能如鱼得水。知道自己该说的，体会别人想听的，想好自己要做的，研究别人需要的。

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>