

<<赢在倾听>>

图书基本信息

书名：<<赢在倾听>>

13位ISBN编号：9787807282242

10位ISBN编号：780728224X

出版时间：2006-1

出版时间：广东经济出版社

作者：李岳

页数：191

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>

<<赢在倾听>>

前言

“沉默是金，雄辩是银”“会说的不如会听的”“说之前先认真听”等谚语，都是在强调比起“说”来，“听”更加重要这一道理。

如果我们留心观察寺庙中的佛像，你会发现，耳朵大、嘴巴小的佛占绝大多数。从这一点上，也很能说明“说”比“听”更加重要的道理，也就是说，神像是为了聆听我们的愿望而存在的。

对于我们这些不是神的凡人来说，同样是聆听比诉说更加重要。

我们经常会反思自己“说过头了”，但很少有人会说“听过头了”，这可以算是一个证明。

神情专注是指说话时要耐心地倾听对方讲话，不要轻易打断别人的话头，或心不在焉，要注意给别人说话的机会，不要只顾自己滔滔不绝地讲。

这是尊重对方的表现。

古希腊著名哲学家苏格拉底的故事能加深我们对这一问题的理解。

<<赢在倾听>>

内容概要

上帝只给我们一张嘴，却有两只耳朵，学会倾听，实际上已踏上了——成功之路。

<<赢在倾听>>

作者简介

李岳 原名廖康强。

湖南连源人，毕业于湘潭大学统计专业，曾在国内一家知名审计师事务所工作，长期从事企业管理，市场营销、人力资源开发的研究及培训、咨询工作，先后服务过的企业有中国教码集团、洪恩教育集团等。

已经出版的图书有《最佳业务员手册》、《金口玉言》等。

<<赢在倾听>>

书籍目录

第一章 为什么要倾听——上帝给了我们两只耳朵，而只有一张嘴 1 倾听对领导者的重要性 2 倾听可以产生激励作用 3 倾听的人是信息的富翁 4 倾听帮助管理者作出正确的决策 5 倾听体现领导者的魅力 6 有效倾听利于商务活动 7 善于倾听的人是智者 8 沉默的力量第二章 倾听的误区——如何避免不良倾听 1 你善于倾听吗 2 倾听中的障碍 3 性别差异造成的倾听障碍 4 环境因素影响倾听效果 5 不良的倾听习惯 6 错误的会议倾听方式第三章 用心才能听得见——倾听高手教给你好方法 1 倾听不只是听这么简单 2 倾听的三个层次 3 用心倾听的要点 4 移情式倾听 5 专注、跟随、保持公正 6 有效反馈可以克服倾听干扰 7 什么时候听和听什么 8 有意识地提高倾听能力 9 走动式倾听 10 聆听每一个人的声音 11 倾听下属的声音 12 倾听谣言 13 有效倾听的技巧 14 倾听外行的意见 15 倾听市场的声音 16 站在对方的角度去听 17 听电话的技巧第四章 听话听声，锣鼓听音——倾听弦外之音 1 正确地理解对方谈话的意图 2 有效地听出言外之意 3 从倾听中分析对方性格 4 语音、语调、语速反映出内在情感 5 我从来不说谎 6 摸透顾客的真正心理第五章 看他怎么说——识别行为语言第六章 让每个人都开口说话——引导对方谈话第七章 听到以后怎么办——善听高手的秘密

<<赢在倾听>>

章节摘录

管理者要想更有效地管理，就应该了解自己的员工，了解他们的种种需求，而达到这一目的的有效途径，就是认真地去倾听员工。

俗语说：“将心比心”，注重倾听员工心声的管理者，会自然而然地缩小与员工的心理距离，从情感上赢得员工。

几乎所有的企业家、管理人员良好的职业修养，最直接的表现，就是他们从来都会耐心地聆听各方面的声音。

英国管理学家L·威尔德以他良好的职业素养而著称。

他在商界巨大的感召力与威信并不是因为他的谈吐，而是因为他比别人更善解人意，更善于了解别人的心声。

他告诉人们，在管理工作中，要特别注意倾听员工的心声。

威尔德曾在演讲中提到这样一位老板，他的管理风格以严谨而深受同行的称赞，但是，在与任何人交谈时，他从来不会在对方将话讲完之前而急于表达自己的态度。

一次，一位年轻人冲进主管的办公室大嚷：“我很想知道你究竟想让我们干什么？”

这位主管因为突如其来事端而变得恼羞成怒，决意要处分这位年轻人，但是这位老板却很平和地对这位主管说：“让他毫无保留地发表意见。”

过了几天，老板还亲自去调查此事，并且很快作出决定，撤换了这位主管。

在与员工的沟通过程中，管理人员不应总以上司自居，否则就会扼制了员工坦诚相见的勇气，听不到员工真实的心声。

毕竟没有谁愿意总是听到谎言，总是成为被别人欺骗的对象。

因此，聪明的管理人员在与员工的沟通过程中会适当地保持沉默，成为一位真实的听众，这样，员工就会说出内心的真实想法。

另一方面，管理者作为决策者，解决下属的烦恼与不满，帮助下属成功，这些都是管理者的重要工作。

因此，管理者在耐心地倾听各方面的声音后，综合权衡，作出正确的决策，并且把最后决定向下属宣布。

管理者要善于劝导下属对公司的各项业务积极地提出议案和想法，然后积极地给予援助和配合，促使下属的这种议案和想法更完美。

一旦下属的某个提议得到采用，一定要告知公司员工，这个提议出自何人之手。

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>