

《微管理》

图书基本信息

书名：《微管理》

13位ISBN编号：9787121204074

10位ISBN编号：712120407X

出版社：孙科柳、王瑞芳 电子工业出版社 (2013-07出版)

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《微管理》

作者简介

孙科柳，北京华通咨询公司咨询师，先后在珠三角多家企业工作，担任过行政经理、生产厂长等职务，具有多年一线现场管理和人员管理经验。精于中基层人员的培训课程设计和培训实施等工作，对高性能团队组建、领导和教练技巧、中基层人员的执行力提升及企业学习与发展体系构建等有深入、独到的研究，善于解决团队在发展及业务过程中的实质性问题。

书籍目录

第1章 打造多样化的沟通渠道 1.1 积极了解员工的想法 2 2.让员工能够和你说话 7 3.从早晨的问好开始 12 4.把握好你的交流方式 16 5.因适制宜选择沟通渠道 21 6.不同任务用不同的表达方式 26 7.发挥曲线沟通的艺术 30 8.沟通还要注重隐私保护 34

第2章 用心沟通才能赢得信任 39 1.交流从相互尊重出发 40 2.保持亲和力，微笑沟通 44 3.放低姿态，让员工敢于反驳 48 4.运用同理心赢得员工认同 52 5.情境不同，态度也不同 56 6.沟通管理也要因人而异 60 7.远离坏情绪，态度要一致 64 8.一视同仁，才会心悦诚服 68 9.别让好脾气惯坏了员工 72

第3章 营造愉悦的沟通情境 77 1.确保与员工交流“无边界” 78 2.用心换心，让心灵相通 82 3.设身处地为员工着想 86 4.制造惺惺相惜的心理场 90 5.让对方回答“是的”的技巧 94 6.放轻松，找个私聊的地方 98 7.在娱乐中与员工交心 102 8.别让沟通打乱工作节奏 106 9.懂得克制，不要火上浇油 110

第4章 准确传达指令，让员工听懂 115 1.明确、完整地传达指令 116 2.懂得给员工一个选择的权利 120 3.条理性地表达，员工更易接收 124 4.让员工明白为什么这么做 128 5.必要时让员工重复指令内容 132 6.分配任务后还要提出期望 136 7.采用渐进式的引导方法 140 8.向员工明确你的督导措施 144 9.保持合理距离，沟通适可而止 148

第5章 积极倾听员工的心声 153 1.表现出积极倾听的样子 154 2.静下心来把员工的话听完 158 3.听清楚员工的每一个字 162 4.及时传递对员工的理解 166 5.注意观察员工的非语言行为 170 6.透过流言蜚语了解员工心声 174 7.掌控与异性员工的交流尺度 178 8.换位思考，真诚倾听员工的抱怨 182 9.接受并采纳员工的合理建议 186

第6章 给予员工及时有效的反馈 191 1.做好反馈是一种管理责任 192 2.依据管理任务，选对反馈方式 196 3.反馈的内容应该具体、明确 201 4.把握反馈的正确时机 205 5.为员工提供建设性意见 209 6.根据员工需求提供针对性反馈 214 7.用暗示法表达“言外之意” 218 8.用积极的方式结束谈话 222 9.规避反馈不当，提高反馈效果 226

第7章 用好赞美这门艺术 231 1.他们缺什么就表扬什么 232 2.表扬事，而不是表扬人 236 3.表扬要立意准确，聚焦一处 240 4.赞美要真诚，还须讲技巧 244 5.微小的进步也要及时表扬 248 6.懂得对员工说“我相信你” 252 7.巧用先否定后肯定式表扬 256 8.用公开表扬树立先进 260 9.表扬也要讲究适可而止 264

第8章 批评也可以使员工进步 269 1.批评只是手段，改进才是目的 270 2.奖惩有原则，但也要允许犯错 274 3.正确运用批评的方式方法 278 4.批评要对事不对人 282 5.杜绝员工的侥幸心理 286 6.个别员工，有时需要“痛骂” 290 7.不要让管理者的责任下沉 294 8.请勿触碰批评的雷区 298 9.批评过后要有“善后”之辞 302

第9章 妥善处理与员工的冲突 307 1.抓住冲突的诱因和本质 308 2.抬高对方，让对方有面子 312 3.必要时用信函交流缓解尴尬 316 4.请员工给一个解决方案 320 5.面对矛盾，适当冷却缓冲 324 6.懂得向员工妥协和退让 328 7.邀请第三方调解矛盾 332 8.冲突处理不能越过管理底线 336 9.“群体暴力”也要果断处理 340

参考文献 344 后记 346

章节摘录

版权页：插图：罗森塔尔效应揭示了表达期望产生的重大作用。在管理过程中，如果管理者能够对员工寄予较高的期望，激发员工的信心，时常对员工说“我相信你可以的”、“你一定会做好这件事情的”，等积极的语言，员工就会努力朝着你期望的方向发展，努力创造出卓越的业绩。62案例：粉笔的力量 管理者向员工提出真诚的期望，有时会内化为员工敦促自身的动力，员工知晓了上级的期待，更加坚定了前进的方向和目标，通过持续的努力高效完成工作任务。查尔斯·史考伯是美国钢铁大王卡内基选拔的第一任总裁，他善于通过提出期望来提高员工的工作效率。公司生产的钢铁材料在市场上的需求量很高。如果不能按时为建筑商提供规定量的产品，公司将面临巨大的损失。工人的工作量已经饱和，只能通过提高生产效率来加快速度。史考伯视察车间的时候，看到工人们不停地忙碌着，共制造了6部暖气机，他在地板上用粉笔写下了“6”这个数字。此后，史考伯每天都会来到车间，将工人们制造产品的个数写在地板上。夜班工人看到地板上的数字“6”，力争要超过白班工人。拼命劳作，工作结束时在地板上写下了“7”，白班工人明白夜班工人的用意，同样加紧劳作。于是两个班制的工人不断赛跑，生产情况逐渐好转，部门也完成了工作任务。这次商战的胜利使得贝斯雷罕钢铁公司在市场上建立了自己的地位，公司业务量不断增多，生意越来越好。针对这件事情，史考伯是这样说的：“要工作圆满完成，就必须激起竞争。我指的并非是赚钱的卑鄙手段，而是激起超越他人的欲望。那支粉笔就具有这样的力量。”每个管理者手中都有类似于史考伯使用的那支粉笔，用这支粉笔为员工写下自己的期望，员工受到鼓舞后，会将上级的这份期望内化为工作的动力，不断努力以实现管理者的期望。63微管理：为员工加油 向员工下达指令后，表明自己对他的期待和信心，让员工感受到我们的真诚，具体的操作可以参照下面的步骤。

名人推荐

语言最能表现一个人。你一张口，我就能了解你。——希尔顿连锁酒店创始人康拉德·希尔顿 你必须善于沟通，善于与内部人士沟通，更善于和外部的人士沟通。——联邦快递公司创始人弗雷德·史密斯 过去有些领导者在对人的管理中所犯的最大的错误，除了以为自己是最聪明的之外，就是无法理解沟通是双向的。——微软公司创始人比尔·盖茨 沟通不是演讲或录音谈话，也不是一种报纸。真正的沟通是一种态度、一种环境。它是所有流程的相互作用，需要无数的直接沟通、需要更多的倾听而不是侃侃而谈，它是一种持续的互动过程，目的在于创造共识。——原通用电气总裁杰克·韦尔奇

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:www.tushu000.com